

# Verbraucherschutz in der Telekommunikation

Telefon und Smartphone begleiten uns heute in fast allen Lebensbereichen. Klare Regeln helfen, umsichtig und sinnvoll damit umzugehen.

**Viele Gefahren sind erkannt. Deutliche Verbesserungen für den Verbraucher wurden erreicht, trotzdem besteht weiterer Handlungsbedarf.**



[www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de)



Bayern.  
Die Zukunft.

**Durch gesetzgeberische Maßnahmen in den letzten Jahren wurde eine Reihe von Ärgernissen für Verbraucher aus dem Weg geräumt.**

Warteschleifen bei Sonderrufnummern sind nun in der Regel gebührenfrei. Call-by-Call-Dienste sind zu Tarifansagen verpflichtet.

## Weitere Verbesserungen für den Verbraucher:

### ANBIETERWECHSEL

- Beim Wechsel Ihres Telefon- oder Internetanbieters darf der Anschluss **maximal einen Kalendertag unterbrochen** werden.
- Gelingt der Wechsel nicht planmäßig, muss der alte Anbieter den Anschluss weiterhin zur Verfügung stellen und darf bis zum erfolgreichen Wechsel nur noch den **halben Preis** verlangen.

### UMZUG

- Ihr bisheriger Vertrag wird am neuen Wohnort fortgesetzt, **ohne dass sich durch den Umzug die Mindestvertragslaufzeit verlängert** oder sich sonstige Bedingungen ändern.
- Eine **Ausnahme** gilt nur, wenn das bisherige Unternehmen seine Leistung am neuen Wohnort nicht anbietet. Dann können Sie den Vertrag jedoch unabhängig von der Mindestvertragslaufzeit innerhalb von drei Monaten kündigen.

### SMARTPHONES

- Beim Surfen im Ausland gilt ein automatischer „**Kostenairbag**“ von **59,50 Euro/Monat**.
- Ein mit dem Smartphone geschlossener Vertrag ist nur wirksam, wenn Sie die **Kostenpflichtigkeit ausdrücklich durch Klicken auf einen entsprechenden „Button“ bestätigen**.
- Die Möglichkeit einer **kostenlosen Drittanbietersperre** kann verhindern, dass Sie oder Ihre Kinder durch einen versehentlichen Klick in eine Abofalle unseriöser Anbieter geraten.
- Ihr Handy darf **nicht mehr wegen offener Rechnungen gesperrt werden**, wenn Sie diese rechtzeitig beanstandet haben und nicht zur Zahlung verurteilt worden sind.