

Thomas Hollweck

---

# Drittanbieter auf der Mobilfunkrechnung



Eine Schritt-für-Schritt Anleitung  
zum Vorgehen gegen  
unberechtigte Rechnungsposten  
auf der Handyrechnung

---

Rechtsberatung im Buchformat  
Kanzlei Hollweck - Berlin -

# Inhaltsverzeichnis

## **1 Vorbemerkungen**

- [1.1 Die Ausgangssituation](#)
- [1.2 Wie hilft Ihnen dieser Ratgeber?](#)
- [1.3 Wie versende ich meine Schreiben?](#)
- [1.4 Die verschiedenen Optionen](#)

## **2 Widerspruch Mobilfunkrechnung ohne Rückbuchung (Option 1)**

- [2.1 Musterbrief an den Mobilfunkanbieter](#)
- [2.2 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [2.3 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)
- [2.4 Musterbrief an den Drittanbieter](#)
- [2.5 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [2.6 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)
- [2.7 Erneutes Anschreiben des Mobilfunkanbieters](#)
- [2.8 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [2.9 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)

## **3 Widerspruch Mobilfunkrechnung mit Rückbuchung (Option 2)**

- [3.1 Musterbrief an den Mobilfunkanbieter](#)
- [3.2 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [3.3 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)
- [3.4 Musterbrief an den Drittanbieter](#)
- [3.5 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [3.6 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)
- [3.7 Erneutes Anschreiben des Mobilfunkanbieters](#)
- [3.8 Was bewirkt dieser Brief?](#)
- [3.9 Welche Reaktionen sind nun möglich?](#)

## **4 Die Kündigung des Mobilfunkvertrags (Option 3)**

- [4.1 Musterbrief an den Mobilfunkanbieter:  
Außerordentliche Kündigung](#)

4.2 Was geschieht in diesem Brief?

4.3 Welche Reaktionen sind nun möglich?

## **5 Widerspruch gegen eine Rechnung direkt vom Drittanbieter**

5.1 Musterbrief an den Drittanbieter

5.2 Was bewirkt dieser Brief?

5.3 Welche Reaktionen sind nun möglich?

## **6 Erstattung einer Strafanzeige**

6.1 Musterbrief Ankündigung Strafanzeige

6.2 Was geschieht in diesem Brief?

6.3 Musterbrief Strafanzeige

## **7 Widerspruch gegen eine Inkassomahnung**

7.1 Musterbrief gegen eine Inkassomahnung

7.2 Was geschieht in diesem Brief?

7.3 Weiteres Vorgehen nach Widerspruch gegen die Inkassomahnung

## **8 Widerspruch gegen die Mahnung einer Inkassokanzlei**

8.1 Musterbrief gegen die Forderung einer Inkassokanzlei

8.2 Was geschieht in diesem Brief?

8.3 Weiteres Vorgehen nach Widerspruch gegen die Inkassokanzlei

## **9 Wichtige Hinweise zu Inkassomahnungen**

9.1 Was macht ein Inkassobüro?

9.2 Erfährt das Inkassobüro von meinem bereits geäußerten Widerspruch?

9.3 Darf eine widersprochene Forderung an ein Inkassobüro verkauft werden?

9.4 Darf das Inkassobüro widersprochene Forderungen annehmen?

9.5 Kann ich dem Inkassobüro eine gütliche Einigung vorschlagen?

- [9.6 Sind die Inkassokosten berechtigt?](#)
- [9.7 Darf das Inkassobüro einen Gerichtsvollzieher beauftragen?](#)
- [9.8 Darf ein Inkassounternehmen einen Schufa-Negativeintrag veranlassen?](#)

## **10 Widerspruch gegen einen Mahnbescheid**

- [10.1 Was ist ein gerichtlicher Mahnbescheid?](#)
- [10.2 Welchem Zweck dient ein Mahnbescheid?](#)
- [10.3 Warum wird ein Mahnbescheid zweckentfremdet?](#)
- [10.4 Darf ein Mahnbescheid ergehen, trotz Widerspruch gegen die Forderung?](#)
- [10.5 Wie lege ich gegen den Mahnbescheid Widerspruch ein?](#)
- [10.6 Soll ich einen Komplett- oder Teilwiderspruch einlegen?](#)
- [10.7 Reaktion des Inkassounternehmens nach Widerspruch gegen den Mahnbescheid](#)

## **11 Wichtige allgemeine Hinweise**

- [11.1 Was gilt bei Drittanbietern auf Festnetzrechnungen?](#)
- [11.2 Wie kommen die Drittanbieter auf meine Handyrechnung?](#)
- [11.3 Darf mein Mobilfunkanbieter überhaupt Drittanbieter abrechnen?](#)
- [11.4 Das Problem der kleinen Beträge](#)
- [11.5 Leistungen der Drittanbieter werden nicht in der Rechnung benannt](#)
- [11.6 Wie buche ich eine Lastschrift zurück?](#)
- [11.7 Wie versende ich einen Forderungswiderspruch korrekt?](#)
- [11.8 Wie lange soll ich meine Unterlagen aufbewahren?](#)
- [11.9 Warum kommt es in diesen Fällen zu keinem Schufa-Eintrag?](#)

11.10 Was gilt, wenn die Kosten eines Angebots nicht klar benannt sind?

11.11 Wie funktioniert das Handshake-Verfahren?

11.12 Kann ich meine Rufnummer während eines laufenden Vertrags portieren?

11.13 Darf mein Mobilfunkanbieter nach Kündigung Schadensersatz verlangen?

11.14 Der Drittanbieter meint, er sei nur „Zahlungsdienstleister“

11.15 Was ist ein Hosentaschenanruf?

11.16 Kinder beauftragen Drittanbieter

## **12 Rechtliche Erläuterungen**

12.1 Recht auf Drittanbietersperre (§45d TKG)

12.2 Angaben zum Drittanbieter in der Mobilfunkrechnung (§45h TKG)

12.3 Rechnungsüberprüfung innerhalb von acht Wochen (§45i TKG)

12.4 Sperrung des Anschlusses durch den Mobilfunkanbieter (§45k TKG)

12.5 Anspruch auf Auskunft über Drittanbieter (§45p TKG)

12.6 Vorzeitige Portierung der Rufnummer (§46 Absatz 4 TKG)

12.7 Geschäfte von Minderjährigen (§107 und §108 BGB)

12.8 Anfechtung aufgrund eines Irrtums (§119 BGB)

12.9 Anfechtung wegen Täuschung (§123 BGB)

12.10 Mitverschulden der Gegenseite am Schaden (§254 BGB)

12.11 Ungültigkeit von überraschenden Regelungen im Vertrag (§305c BGB)

12.12 Vorzeitige Kündigung eines Vertrags (§314 BGB)

12.13 Widerrufsrecht von Verträgen innerhalb von 14 Tagen (§355 BGB)

12.14 Einwendungen bei Forderungsverkauf (§404 BGB).

12.15 Rückforderung von unrechtmäßig erhaltenem Geld (§812 BGB).

# Vorwort

Inzwischen kommt es immer häufiger vor, dass Kunden auf der monatlichen Handyrechnung unbekannte Leistungen entdecken, die sie nicht kennen, die sie nie genutzt haben, und für die es keine vertragliche Grundlage gibt. Dennoch fordert der Mobilfunkanbieter die vollständige Bezahlung.

Das müssen Sie nicht hinnehmen. Im Rahmen dieses Buches gebe ich Ihnen eine genaue Anleitung an die Hand, mit deren Hilfe Sie Schritt für Schritt die Berechnung von nicht bekannten Drittanbieterleistungen rechtssicher abwenden können.

Da es sich bei solchen Rechnungsposten oftmals um eher geringe Beträge handelt, rentiert sich das Hinzuziehen eines Rechtsanwaltes meist nicht. Darauf setzen sowohl Drittanbieter als auch Mobilfunkprovider. Sie hoffen, dass der Kunde die Rechnung ohne Widerspruch bezahlen wird.

Damit Sie sich selbst bei eher kleinen Streitbeträgen nicht widerstandslos der Zahlung hingeben müssen, möchte ich Ihnen diesen Ratgeber zur Verfügung stellen. Er gibt Ihnen einen großen Fundus an Wissen und Erfahrung aus meiner Kanzlei Praxis weiter, um gegen die unberechtigte Geltendmachung von Drittanbieterforderungen effektiv vorzugehen. Ich beobachte derartige Fälle seit langer Zeit und habe zahlreiche Mandate in diesem Bereich betreut. Insofern kenne ich die rechtliche Lage und die angemessene Vorgehensweise sehr gut.

Dieses Buch stellt eine umfassende Rechtsberatung in Buchform dar, die genau auf Ihren Drittanbieter-Sachverhalt zugeschnitten wurde. Anhand von drei unterschiedlichen Vorgehensweisen (Optionen) können Sie die passende

auswählen: Je nach individueller Situation können Sie den Forderungen widersprechen und eine Erstattung im Rahmen der Kulanz erwirken (Option 1), von Anfang an die unberechtigten Beträge zurückbuchen lassen (Option 2) oder eine vorzeitige Kündigung des Vertrags erwirken (Option 3).

Ich habe das Buch selbst geschrieben, korrigiert, lektoriert und das Layout erstellt. Es ist damit eine vollständige Eigenproduktion der Kanzlei Hollweck. Natürlich habe ich mir die größte Mühe gegeben, um Fehler zu vermeiden. Sollte sich dennoch der eine oder der andere eingeschlichen haben, so bitte ich um Nachsicht.

Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Anregungen zu diesem Ratgeber, so können Sie mir diese gerne mitteilen. Ich freue mich über jeden Hinweis, wie ich meine Schriften noch besser gestalten kann.

*Thomas Hollweck  
Rechtsanwalt  
Berlin im Januar 2015*



# 1 Vorbemerkungen

## 1.1 Die Ausgangssituation

Schließen Sie einen Handyvertrag ab, so ist der Mobilfunkanbieter Ihr Vertragspartner. Eine vertragliche Beziehung besteht nur zwischen Ihnen als Kunde und dem Telekommunikationsunternehmen. Andere Parteien sind in diesen Vertrag nicht einbezogen.

Dennoch kommt es inzwischen immer öfter vor, dass andere, „dritte“ Firmen ihre Leistungen auf die Handyrechnung setzen. Sie als Kunde müssen dann nicht nur die Beträge Ihres Mobilfunkanbieters bezahlen, sondern auch die Rechnungsposten des anderen Unternehmens. Dieses wird als „Drittanbieter“ bezeichnet, da es nicht in den zwischen Ihnen und dem Mobilfunkanbieter abgeschlossenen Vertrag mit einbezogen ist, sondern von außerhalb kommt. Sie sind die Nummer eins im Vertragsverhältnis, der Mobilfunkanbieter ist die Nummer zwei, die fremde Firma ist die Nummer drei. Daher die Bezeichnung „Drittanbieter“, oder auch „Fremdanbieter“.

Meist handelt es sich dabei um Unternehmen, die sogenannte „Premiumdienste“ anbieten, also Leistungen, die über das normale Telefonieren, das Versenden von SMS oder die Internetnutzung eine besondere Zusatzleistung offerieren, quasi eine Premiumleistung. Im Regelfall handelt es sich dabei um Klingeltöne, Videos, Handyspiele oder Spielzusatzleistungen, Sonderrufnummern, Servicedienste, Auskünfte, Vermittlungsdienste, Call-By-Call-Dienste, Erotik-Hotlines etc.

Das alles sind zusätzliche Leistungen, die Sie direkt mit Ihrem Handy per Anruf, SMS, Klick auf einen Button oder über das Internet bestellen können. Die Besonderheit ist die,

dass diese Drittanbieter-Unternehmen ihre Dienste nicht über eine normale Rechnung abrechnen, sondern über Ihre Handyrechnung.

Solange Sie diese Zusatzleistungen bewusst bestellt und gewünscht haben, ist alles in Ordnung. Problematisch wird es dann, wenn ein solcher Premiumdienst auf Ihrer Handyrechnung auftaucht, und Sie sich nicht im geringsten erklären können, wer das ist, woher er stammt und welche Leistungen abgerechnet werden.

Leider kommt diese Situation immer häufiger vor. Mit Erhalt der monatlichen Handyrechnung müssen Verbraucher plötzlich feststellen, dass auf dieser völlig unbekannt Leistungen von Unternehmen abgerechnet werden, mit denen sie noch nie etwas zu tun hatten. Der Kunde kann weder erkennen, auf welcher vertraglichen Grundlage die Berechnung geschieht, wann und wie dieser angebliche Vertrag abgeschlossen wurde, und für welche Leistungen bezahlt werden soll. Manchmal wird nicht einmal der Name und die Adresse des Drittanbieters benannt.

Wendet sich der Verbraucher an seinen Mobilfunkanbieter, so reagiert dieser oftmals nur kurz und knapp mit einem ablehnenden Standardschreiben und verweist einzig darauf, dass der Kunde diese Leistung bestellt habe und daher nun bezahlen müsse.

An jener Stelle kommt dieser Ratgeber ins Spiel. Selbstverständlich müssen Sie eine solche Situation nicht hinnehmen. Sie sind nicht dazu verpflichtet, Ihnen völlig unbekannt Leistungen zu bezahlen, von einem Unternehmen mit dem Sie keinen Vertrag abgeschlossen und von dem Sie noch nie gehört haben. Sie können einer fehlerhaften Handyrechnung widersprechen und die Zahlung verweigern. Kommt Ihnen der Mobilfunkanbieter nicht entgegen und beharrt auf einer Zahlung, ohne eine Begründung abzulegen oder den Vertrag mit dem

Fremdanbieter nachzuweisen, können Sie den Handyvertrag kündigen. Dieses Buch schildert Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie gegen die unberechtigt abgerechneten Drittanbieterleistungen vorgehen.

Sollten Sie bereits selbst gegen die Handyrechnung vorgegangen sein, so haben Sie sicherlich bemerkt, dass sich Ihr Mobilfunkanbieter mit Haut und Haaren dagegen sträubt, die Fremdanbieterleistungen von der Rechnung zu nehmen. Das liegt daran, dass der Mobilfunkanbieter die Forderungen des Drittanbieters *aufgekauft* hat. Die Beträge werden nicht vom Mobilfunkanbieter einverlangt und an das Fremdunternehmen weitergereicht, sondern gehen direkt auf das Konto Ihres Mobilfunkanbieters.

Zuvor hat der Mobilfunkanbieter die Forderung vom Drittanbieter erworben, jedoch nicht zum vollen Preis, sondern beispielsweise nur zur Hälfte. Die andere Hälfte der Gebühr stellt den Gewinn dar, den Ihr Mobilfunkanbieter erhält. Möchte der Drittanbieter z.B. eine Rechnung von 3,99 EUR von Ihnen bezahlt haben, so setzt Ihr Mobilfunkanbieter zwar die 3,99 EUR auf die Handyrechnung, zahlt an den Drittanbieter aber entsprechend den zuvor getroffenen vertraglichen internen Vereinbarungen z.B. nur die Hälfte aus. Auf diese Weise erzielt der Mobilfunkanbieter einen erheblichen Gewinn.

Durch den Forderungsaufkauf hat der Mobilfunkanbieter Ausgaben, die er wieder hereinholen muss. Storniert er den Betrag des Drittanbieters, so würde er einen Verlust in Höhe des Betrags machen, den er bereits an den Drittanbieter gezahlt hat. Insofern liegt dem Mobilfunkanbieter viel daran, dass Sie die Drittanbieterleistung auf Ihrer Handyrechnung ausgleichen. Nur äußerst ungern wird ein solcher Rechnungsposten neutralisiert. Rechtmäßig ist dieses Verhalten nicht.

Widersprechen Sie einer Rechnung und geben an, dass Sie den Drittanbieterdienst nicht genutzt haben, nicht einmal kennen, und dass keine vertragliche Grundlage existiert, so ist Ihr Mobilfunkanbieter verpflichtet, diesen Rechnungsposten von der Handyrechnung zu entfernen. Das beruht darauf, dass Sie als Kunde einen Anspruch auf eine ordnungsgemäße und fehlerfreie Mobilfunkrechnung haben. Anschließend müssten Sie eine Abrechnung direkt von dem jeweiligen Drittanbieter erhalten, um mit diesem die Angelegenheit zu klären. Mein Ratgeber beschreibt Ihnen Schritt für Schritt, wie hierfür vorzugehen ist.

## **1.2 Wie hilft Ihnen dieser Ratgeber?**

**Widerspruch gegen unberechtigte Forderungen:** Ich kenne Drittanbieterfälle seit vielen Jahren und weiß daher genau, wie gegen die Forderungen jener Unternehmen vorgegangen werden kann. In diesem Buch finden Sie eine exakte Anleitung mit den entsprechenden Mustertexten und Musterbriefen, um Widerspruch gegen eine überhöhte und fehlerhafte Handyrechnung einlegen zu können. So erfahren Sie, wie gegen die eigentliche Mobilfunkrechnung vorgegangen werden kann, aber auch wie Sie gegen eine Rechnung direkt vom Drittanbieter oder eine Inkassomahnung angehen.

**Rechtlich sichere Vorgehensweise:** Das Ziel dieses Ratgebers liegt darin, Ihnen eine rechtssichere Vorgehensweise mit auf den Weg zu geben, so dass Sie nicht dazu genötigt sind, die unberechtigte Forderung bezahlen zu müssen. Schritt für Schritt erkläre ich Ihnen, wie an die Sache herangegangen werden kann, um in rechtlicher Hinsicht auf der sicheren Seite zu stehen. Am Ende können Sie die Zahlung der gegen Sie gerichteten Rechnungspositionen für angebliche Drittanbieterleistungen abwenden und müssen dabei keine rechtlichen Nachteile befürchten.

**Für den rechtlichen Laien verständlich:** Ich lege großen Wert darauf, dass Sie diesen Ratgeber gut verstehen können. Daher vermeide ich unverständliche juristische Fachbegriffe und erkläre die Vorgehensweise so, dass Sie diese ohne rechtliche Fachkenntnisse meistern können. Sollten Sie an der Rechtsmaterie etwas näher interessiert sein, so erkläre ich Ihnen am Ende des Buches die wichtigsten in diesem Ratgeber angewandten Paragraphen.

**Schritt für Schritt Anleitung:** Dieser Ratgeber ist in Form einer Anleitung gestaltet, die Ihnen Schritt für Schritt erklärt, was Sie tun müssen. Sie können diese „Anleitung“ einfach auf Ihrem Schreibtisch liegen lassen und bei Bedarf einsehen. Kommt ein neues Schreiben auf Sie zu, so schauen Sie in den Ratgeber, wie Sie darauf reagieren können. Somit haken Sie die einzelnen Schritte bis zum Ende ab und werden zu keinem Zeitpunkt alleine gelassen. Da ich die hier behandelten Drittanbieter-Problematiken seit vielen Jahren beobachte, kann ich Ihnen mit Hilfe dieses Ratgebers die nacheinander ablaufenden Einzelschritte exakt beschreiben.

**Konkrete Musterbriefe:** Zu jedem in diesem Buch beschriebenen Schritt gebe ich Ihnen den entsprechenden Musterbrief mit an die Hand. Diese Musterschreiben sind so formuliert, dass sie alle wichtigen Rechtselemente enthalten, so dass Sie in keinem Fall der Gefahr unterliegen, etwas zu vergessen oder zu übersehen. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, die Briefe an den dafür vorgesehenen Stellen an Ihre eigene Situation anzupassen. Im Anschluss an jeden Musterbrief finden Sie eine Erläuterung der einzelnen Absätze des Schreibens. Das führt dazu, dass Sie den gesamten Brief Stück für Stück verstehen können, und genau wissen, warum etwas geschrieben und was damit bezweckt wird.

**Mehrere Möglichkeiten (Optionen) der Vorgehensweise:** Je nachdem, wie wichtig für Sie der aktuelle Mobilfunkvertrag ist, bietet Ihnen das Buch verschiedene Möglichkeiten des Vorgehens an. Möchten Sie den Vertrag beibehalten, weil er Ihnen beispielsweise günstige Konditionen bietet, so wählen Sie die erste Option. Wurde bereits ein hoher Geldbetrag für Drittanbieter von Ihrem Bankkonto abgebucht, so können Sie über die zweite Option eine Rückbuchung durchführen lassen. Sind Sie sehr verärgert über das Verhalten Ihres Providers, so beschreibt Ihnen das Buch in der dritten Option, wie Sie Ihren Vertrag vorzeitig kündigen können. Sämtliche Optionen werden Ihnen unter Nennung der Vor- und Nachteile genau beschrieben.

### **1.3 Wie versende ich meine Schreiben?**

In diesem Ratgeber gebe ich Ihnen zahlreiche Musterbriefe mit auf den Weg, die Sie an die Gegenseite versenden. Wichtig ist, dass Ihre Schreiben tatsächlich ankommen, und Sie später den Zugang nachweisen können.

Immer dann, wenn eine unberechtigte Forderung erstmalig geltend gemacht wird, und Sie dieser widersprechen möchten, müssen Sie später den Zugang des Widerspruchs nachweisen können. Ist eine Forderung erst einmal widersprochen, so genügt für den weiteren Schriftwechsel eine E-Mail.

Ähnliches gilt, wenn sich eine neue Stelle einschaltet, beispielsweise ein Inkassounternehmen. Auch hier empfiehlt sich der Versand per Einschreiben und Fax, damit Sie den erstmaligen Widerspruch beweisen können. Weiterer Schriftwechsel ist dann problemlos per E-Mail möglich.

Nun stellt sich in den in diesem Buch beschriebenen Fällen die Frage, ob es wirtschaftlich sinnvoll ist, teure Einschreiben mit Rückschein zu verwenden. Meist handelt

es sich bei den Drittanbieterforderungen um Beträge unterhalb von 100 Euro. Außerdem verfügen nicht alle Unternehmen über eine reale Adresse, geben also sowohl auf der Mobilfunkrechnung als auch auf ihrer Homepage lediglich eine Postfachadresse an. Ohne eine tatsächliche Adresse kann aber ein Einschreiben mit Rückschein nicht versandt werden. Es bietet sich dann das Einwurf-Einschreiben an, wie ich ein paar Zeilen weiter unten noch erläutern werde. Andere Drittanbieter geben keine Faxnummer an, unter der sie erreichbar sind. Eine Firma ohne Fax? Was das für die Seriosität eines Unternehmens bedeutet, mag jeder für sich selbst beurteilen. Ohne eine Faxnummer können Sie natürlich kein Fax mit Sendebestätigung versenden.

Es muss also ein Weg gefunden werden, um das Widerspruchsschreiben so an Ihren Mobilfunkprovider oder den Drittanbieter zu versenden, dass diese den Brief tatsächlich erhalten, und Sie später den Zugang nachweisen können. Es bietet sich daher an, einen Versand auf mehreren Wegen per EMail und Fax zu wählen, und erst am Ende das kostenintensive Einschreiben zu verwenden.

### **Wie soll ich meine Schreiben nun konkret versenden?**

Versenden Sie Ihren Widerspruch zunächst als PDF per E-Mail, anschließend per Fax. Erhalten Sie keine Rückbestätigung, oder ist das Fax nicht zustellbar, so nutzen Sie als dritte Möglichkeit ein Einschreiben:

#### **Erster Schritt - Versand als PDF per E-Mail:**

Glücklicherweise geben die meisten Unternehmen eine E-Mail-Adresse an. Senden Sie daher Ihr Schreiben als PDF im E-Mail-Anhang an die Gegenseite. Erhalten Sie eine E-Mail-Eingangsbestätigung, so bestätigt diese, dass die E-Mail am Ziel angekommen ist. Schicken Sie daher Ihre E-Mail zunächst an den Adressaten und warten ab, ob er die Mail bestätigt. Ist das der Fall, so drucken Sie E-Mail und

Bestätigung aus, und verzichten auf weitere Zusendungsmethoden. Erhalten Sie keine Bestätigung, so versenden Sie Ihren Brief per Fax.

**Zweiter Schritt - Versand per Fax:** Nutzen Sie in einem zweiten Schritt den kostengünstigen Versand per Fax. Ein Fax kann beispielsweise in einem Internetcafe oder in so manchem Kiosk kostengünstig verschickt werden. Alternativ finden sich im Internet zahlreiche Möglichkeiten, ein Fax für wenige Cent oder sogar kostenlos zu versenden. Nutzen Sie hierzu eine Suchmaschine und geben die Stichworte „Faxversand kostenlos“ ein. Ihnen werden anschließend einige Internetseiten aufgelistet, die den kostenlosen Faxversand anbieten, zumindest für ein oder zwei Test-Faxe. Kostenpflichtige Angebote existieren bereits ab wenigen Cent pro Fax. Achten Sie dabei unbedingt darauf, dass Sie einen Fax-Sendebericht mit der Bestätigung erhalten, dass Ihr Fax versendet wurde. Fax und Sendebereich heben Sie bitte gut auf.

**Dritter Schritt - Versand per Einschreiben, wenn die ersten beiden Schritte versagen:** Da ein Versand per Einschreiben am teuersten ist, verwenden Sie diesen Schritt nur als letzte Möglichkeit. Das heißt, wenn Sie für Ihre E-Mail keine Eingangsbestätigung erhalten haben, und wenn keine Faxnummer angegeben ist, oder wenn das Fax nicht übermittelt werden konnte. Am sichersten ist das Einschreiben mit Rückschein. Ist lediglich eine Postfachadresse angegeben, so verwenden Sie ein Einwurf-Einschreiben.

**Wichtige Hinweise zum Versand:** Bitte lesen Sie die Ausführungen zu den einzelnen Versandmethoden weiter hinten unter [Kapitel 11.7](#) in diesem Ratgeber. Dort erläutere ich Ihnen ausführlich die einzelnen Vor- und Nachteile der jeweiligen Versandmethoden, und wie Sie diese zu Ihren Gunsten nutzen können.



## 1.4 Die verschiedenen Optionen

Hält man eine fehlerhafte Handyrechnung in der Hand, so gibt es verschiedene Möglichkeiten, um darauf zu reagieren. Je nachdem, ob man den Vertrag aufgrund günstiger Preise gerne beibehalten, oder diesen im Extremfall am liebsten sofort kündigen möchte, gibt es verschiedene Wege der Reaktion auf die falsche Rechnung. Ich beschreibe Ihnen daher in diesem Buch alle möglichen Wege, so dass Sie für sich den besten auswählen können.

**Option 1 - Widerspruch gegen die Rechnung, ohne Rückbuchung:** Ist es für Sie wichtig, den Vertrag unbedingt beizubehalten, so sollten Sie so vorsichtig wie möglich auf die fehlerhafte Rechnung reagieren. Dies gilt vor allem in Hinblick darauf, dass Sie diese nicht kürzen sollten. Das heißt, Sie zahlen dem Mobilfunkanbieter zunächst sowohl den berechtigten Rechnungsanteil (Grundgebühr, Telefonate, SMS, Flats etc.), als auch den unberechtigten Anteil (Drittanbieter). Hat Ihr Mobilfunkprovider den gesamten Rechnungsbetrag erhalten, hat er keine Handhabe, um gegen Sie vorzugehen. Eine Vertragssperrung oder Kündigung seitens des Providers ist ausgeschlossen. Dennoch legen Sie Widerspruch gegen die Rechnung ein und zeigen Ihrem Anbieter auf, dass er unberechtigte Posten für Drittanbieter in Rechnung gestellt hat. Durch das von mir Schritt für Schritt beschriebene Vorgehen besteht für Sie eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Anbieter letztendlich die zu Unrecht abgebuchten Beträge erstatten wird. Sie gehen keinerlei Risiko ein, erhalten aber die zu Unrecht berechneten Drittanbieterposten zurück. Option 1 ist daher für Sie dann sinnvoll, wenn Sie den Mobilfunkvertrag in jedem Fall beibehalten möchten und so vorsichtig wie möglich vorgehen wollen.

**Option 2 - Widerspruch gegen die Rechnung, mit Rückbuchung:** Im Unterschied zur ersten Option buchen Sie hier von Anfang an den gesamten Betrag der Handyrechnung von Ihrem Bankkonto zurück. Anschließend überweisen Sie lediglich den berechtigten Anteil, ohne Drittanbieter. Das hat den Vorteil, dass Sie umgehend die zu Unrecht abgebuchten Beträge zurück erhalten. Es besteht aber die Gefahr, dass Ihr Provider auf die Rückbuchung unangemessen reagiert und Sie zur Rückzahlung auffordert, den Anschluss teilweise sperrt, oder Ihnen sogar die Vertragskündigung erklärt. Rechtmäßig wäre das nicht, aber leider verhalten sich Mobilfunkanbieter manchmal so. Diese Option ist für Sie dann sinnvoll, wenn Sie das zu Unrecht abgebuchte Geld so schnell wie möglich zurück erhalten möchten, oder wenn es sich um höhere Beträge handelt, und Sie den Vertrag nicht unbedingt beibehalten wollen.

**Option 3 - Kündigung des Mobilfunkvertrags:** Sind Sie darüber verärgert, dass Ihr Mobilfunkanbieter Rechnungsbeträge für Drittanbieter einbehält, ohne dass Sie mit diesen einen Vertrag abgeschlossen oder Leistungen bezogen haben, so können Sie Ihrem Provider von Anfang an die außerordentliche vorzeitige Kündigung erklären. In dieser Option setzen Sie eine Frist, innerhalb der die Drittanbieterposten von Ihrer Mobilfunkrechnung storniert werden müssen. Geschieht das nicht, so tritt die Kündigung in Kraft. Diese Option ist für Sie sinnvoll, wenn Sie den Vertrag nicht unbedingt beibehalten und evtl. sowieso zu einem anderen Anbieter wechseln wollten. Durch die Kündigung endet das Vertragsverhältnis mit Ihrem Mobilfunkprovider vollständig.

**Welche Option soll ich nun wählen?** Sind Sie unsicher, welche Methode für Sie die beste ist, so empfehle ich Ihnen die Option Nr.1. Damit sind Sie zunächst auf der sicheren Seite, Sie gehen keinerlei Risiko ein. Zudem führt diese Vorgehensweise oft zum gewünschten Erfolg. Verhält sich

Ihr Mobilfunkanbieter trotz des Widerspruchs dauerhaft rechtswidrig, und nimmt keine Stornierung der Drittanbieter-Beträge vor, so können Sie am Ende immer noch eine Rückbuchung über Ihre Bank durchführen lassen, oder sogar die außerordentliche Kündigung erklären. Das Vorgehen finden Sie im Buch genau beschrieben. Achten Sie aber unbedingt darauf, dass Sie zeitnah reagieren, denn die Frist für eine Bankrückbuchung liegt bei nur acht Wochen.

## **2 Widerspruch Mobilfunkrechnung ohne Rückbuchung (Option 1)**

Im folgenden beschreibe ich Ihnen mit Option 1 eine Vorgehensweise, wie Sie Widerspruch gegen die mit Drittanbietern besetzte Handyrechnung einlegen, ohne ein Risiko einzugehen. Sie führen weder eine Bankrückbuchung durch, noch erklären Sie die Kündigung des Vertrags. Sie belassen zunächst einmal alles so, wie es ist, legen aber gegen die Rechnung Widerspruch ein.

Dadurch machen Sie Ihrem Mobilfunkanbieter deutlich, dass Sie mit der Abrechnung nicht einverstanden sind, und bitten um Korrektur. Eine Sperrung des Vertrags riskieren Sie nicht, da Ihr Mobilfunkanbieter zunächst den gesamten Rechnungsbetrag erhält. Je nachdem, wie Ihr Provider auf den Rechnungswiderspruch reagiert, schildere ich Ihnen Schritt für Schritt das weitere Vorgehen.

Option 1 ist für Sie dann sinnvoll, wenn Sie den Mobilfunkvertrag in jedem Fall beibehalten möchten und so vorsichtig wie möglich vorgehen wollen. Eine Vertragssperrung oder Kündigung seitens des Providers ist ausgeschlossen. Dennoch legen Sie Widerspruch gegen die Rechnung ein und zeigen Ihrem Anbieter auf, dass er unberechtigte Posten für Drittanbieter in Rechnung gestellt hat. Durch das von mir Schritt für Schritt beschriebene Vorgehen besteht für Sie eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Anbieter letztendlich die zu Unrecht abgebuchten Beträge erstatten wird. Sie gehen keinerlei Risiko ein, erhalten aber die zu Unrecht berechneten Drittanbieterposten zurück.

Da Ihr Mobilfunkanbieter den unberechtigten Rechnungsposten des Drittanbieters auf Ihre

Handyrechnung gesetzt hat, ist dieser Ihr erster Ansprechpartner. Bitte wenden Sie sich daher zunächst schriftlich an den Mobilfunkanbieter, und fordern Sie ihn zur Stornierung der Drittanbieterbeträge auf. Da es sich um die Geltendmachung von Forderungen eines fremden Unternehmens handelt, wäre Ihr Mobilfunkanbieter verpflichtet, die Rechnungspositionen der Drittanbieterfirma von der Handyrechnung zu entfernen und Ihnen zu erstatten.

Anschließend müsste dem Drittanbieter durch Ihren Mobilfunkprovider eine Mitteilung gemacht werden, dass den berechneten Beträgen widersprochen wurde. Schließlich sollte Ihr Mobilfunkanbieter, sofern er seriös und rechtmäßig handelt, eine korrigierte Rechnung ohne Drittanbieterpositionen erstellen, oder auf der nächsten Rechnung eine Gutschrift über die Drittanbieterbeträge erteilen.

Zusammen mit dem ersten Schreiben an Ihren Mobilfunkanbieter wenden Sie sich zeitgleich schriftlich an den Drittanbieter. Bitte nutzen Sie hierzu den unter Abschnitt [2.4](#) angegebenen Musterbrief. Ein zeitgleiches erstes Anschreiben an Mobilfunkanbieter und Drittanbieter ist sinnvoll, um Zeit zu sparen. Sollte es nötig werden, so können Sie zu einem späteren Zeitpunkt noch eine Bankrückbuchung durchführen, da Sie sich noch in der achtwöchigen Frist für die Rückbuchung befinden.

## **2.1 Musterbrief an den Mobilfunkanbieter**

Mit dem folgenden Musterbrief teilen Sie Ihrem Mobilfunkanbieter mit, dass Sie das Fremdunternehmen nicht kennen, keinen Vertrag mit diesem abgeschlossen und keine Leistungen in Anspruch genommen haben.

Den kursiv gedruckten Text des Musterbriefs nehmen Sie bitte als Vorlage für Ihr Schreiben. An den Stellen, an denen