

19.06.2020

**Corona-Kostenfalle bei 1&1:
Teure Telefonkonferenzen**

VZ NRW Seit dem Lockdown und der Kontaktsperre sitzen Millionen von Arbeitnehmern im Home-Office. Telefonkonferenzen ersetzen dabei Meetings im Büro. Die Kosten für die Einwahl per Festnetznummer deckt in der Regel die persönliche Flatrate ab. Es sei denn, der Vertrag wurde mit der 1&1 Telecommunication SE abgeschlossen, einem laut Eigenwerbung „führenden Anbieter von Mobilfunkprodukten“.

Mal sind es drei, mal 17 Euro, es können aber auch über 100 Euro sein: Viele Kunden von 1&1 haben neuerdings Extrakosten auf der monatlichen Telefonrechnung. Das zeigen Beschwerden bei der Verbraucherzentrale NRW. Obwohl die Flatrate-Inhaber Festnetznummern angewählt haben, stellt ihnen der Provider aus Montabaur Anrufe „zu kostenpflichtigen Servicediensten“ in Rechnung.

Grund des Ärgers ist eine Kostenfalle. Die von den Kunden gewählten Konferenzdienste sind „nicht von Ihrer 1&1 Telefon-Flat abgedeckt“, heißt es im Kleingedruckten. „Bei fast allen Providern“, die eine Festnetz- oder Allnet-Flat anbieten, ist dieser Service dagegen kostenlos, wissen die Branchenbeobachter von „teltarif“. Das gilt so schon seit Jahren. Doch erst jetzt in Zeiten des Home-Office-Booms schnappt die Klausel bei 1&1 richtig oft zu.

Wie schmerzhaft, zeigt ein Rechenbeispiel: Wer an 20 Arbeitstagen im Monat je zwei Stunden in einer Telefonkonferenz sitzt, muss rund 70 Euro zusätzlich berappen. Für jede Konferenzminute sind 2,9 Cent fällig. Während der Einwahl in eine Konferenz gibt es keine Warnung vor diesen Zusatzkosten.

Es braucht schon Spürsinn, um sie zu entdecken. 1&1 verspricht beispielsweise in der Homepage-Werbung, „Alle Tarifdetails auf einen Blick“ zu zeigen – ohne direkten Hinweis auf die Konferenz-Kosten.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

presseinfo presseinfo presseinfo

Auch in einer weiteren Auflistung der „Tarifkernleistungen“ eines Mobilfunktarifes fehlt die Aufklärung.

Fündig werden können Kunden etwa in einer „erweiterten Preisliste“ – beispielsweise auf Seite drei von neun – wo die kryptische Mini-Zeile steht: „Servicedienste, die über geografische Festnetzzurufnummern realisiert werden – 0,029 Euro“.

Dort ist auch ein Link zu einer „Rufnummernliste“ gesetzt. Die verrät, so 1&1, „ob sich hinter einer Festnetznummer ein Dienst verbirgt, der Sie etwas kostet“. Die Liste besteht aus strammen 100 Seiten gefüllt mit Zahlenkolonnen von rund 5000 Festnetznummern. Die sollen Kunden mit der Nummer ihres Konferenzanbieters abgleichen.

Doch selbst wenn dieser auf der Liste fehlen sollte, bedeutet das keine Sicherheit. Denn 1&1 füllt die Liste stetig weiter. So kamen allein ab Ende März 25 neue Nummern dazu, die Kosten trotz Flat produzieren. Ein Zeitpunkt, um den herum massenweise Mitarbeiter erstmals ins Home-Office wechseln mussten.

Kein Wunder also, dass selbst Kunden, die das seitenlange Lesen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht scheuen, die Konferenz-Falle erst auf der Rechnung entdecken. Für alle anderen 1&1-Kunden, die sich derzeit in Telefon-Konferenzen einwählen, gilt der Rat, penibel die Rechnung zu kontrollieren.

Wen die Falle erwischt hat, sollte bei seinem Arbeitgeber nachfragen, ob eine Kostenübernahme möglich ist.

1&1-Kunden, die regelmäßig kostenpflichtige Telefonkonferenzen nutzen müssen, sollten kalkulieren, ob sich der Wechsel zu einem Flatrate-Anbieter ohne Service-Aufschlag lohnt. Angebote gibt es für rund fünf Euro im Monat.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw