

Telefon, Handy & Internet: Rechnungskontrolle bringt's!

Eine regelmäßige Kontrolle Ihrer Telefon- oder Internetrechnung schützt Sie vor bösen Überraschungen. Denn nur so können Sie rechtzeitig überraschende Rechnungspositionen oder Abrechnungsfehler erkennen. Dieser Folder hilft Ihnen, kompetent mit Ihrer Rechnung zu Telefon-, Handy- und Internetverträgen umzugehen.



Was bringt die regelmäßige Rechnungskontrolle?



Volle Kostenkontrolle

Wenn Sie laufend Ihre Telefon- und Internetrechnung überprüfen, fallen Ihnen Unstimmigkeiten sofort ins Auge. Überhöhte Zahlungen haben damit keine Chance!



Immer informiert

Oft teilt Ihr Anbieter Ihnen auf der Rechnung wichtige Informationen mit, wie z. B. geplante Tarifänderungen.

Darauf sollten Sie achten

Welcher Abrechnungszeitraum ist betroffen?

Stimmt der Fixbetrag (z. B. Grundgebühr und bestellte Zusatzpakete)?

**Welche Kosten werden darüber hinaus verrechnet?
(z. B. Mehrwertnummern)**

Stimmt der Gesamtbetrag?

Wenn Ihre Telefon- oder Internetrechnung nicht stimmt

1 Werfen Sie einen Blick auf die Details

Überprüfen Sie den Einzelentgeltnachweis (in Ihrem Kundenkonto oder beim Anbieter anfordern!) und lesen Sie in den Entgeltbestimmungen Ihres Anbieters nach.

2 Fragen Sie nach!

Kontaktieren Sie bei Unklarheiten sofort Ihren Anbieter.

3 Beeinspruchen Sie die Rechnung

Gegen eine umstrittene Rechnung erheben Sie am besten innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungserhalt Einspruch bei Ihrem Anbieter (schriftlich!).

4 Beantragen Sie gleichzeitig einen Aufschub der Fälligkeit

– und zwar bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR). Achtung: Ohne Beantragung des Aufschubs ist die strittige Rechnung zu bezahlen!

www.rtr.at/schlichtungsstelle

5 Warten Sie die Antwort ab

Ihr Anbieter überprüft noch einmal Ihre Rechnung.

6 Schlichtungsverfahren einleiten

Wenn Sie binnen vier Wochen keine Antwort erhalten oder damit nicht zufrieden sind, können Sie bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) ein kostenloses Schlichtungsverfahren beantragen.

www.rtr.at/schlichtungsstelle

Online-Rechnung oder Papierrechnung? Sie haben die Wahl!

Ihre Online-Rechnung...

- ... ist kostenlos
- ... kommt per E-Mail an eine E-Mail-Adresse Ihrer Wahl
- ... bleibt zusätzlich in Ihrem Kundenkonto auf der Website Ihres Anbieters gespeichert
- ... kann auf jedem Computer, Smartphone oder Tablet abgespeichert und geöffnet werden
- ... ist praktisch und schont die Umwelt

Ihre Papierrechnung...

- ... ist kostenlos
- ... **müssen Sie bei einem Neuvertrag bei Ihrem Anbieter extra anfordern!**
- ... ist ideal, wenn Sie noch nicht mit der Online-Rechnung vertraut sind
- ... lässt sich übersichtlich in Aktenordnern ablegen

Weitere Tipps & Hilfe

Infoservice Telekomrechnung

Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um die Rechnung zu Telefon-, Handy- und Internetverträgen: www.info-telekomrechnung.at

Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)

Kostenlose Schlichtungsstelle bei Konflikten mit Ihrem Telefon-, Handy- oder Internetanbieter: www.rtr.at/schlichtungsstelle

Arbeiterkammern

Kostenlose Beratung für Konsumentinnen und Konsumenten, u.a. auch zu Handy & Internet: www.arbeiterkammer.at

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Kostenlose Information & Beratung für Konsumentinnen und Konsumenten – telefonisch, persönlich oder online: www.vki.at

Konsumentenfragen.at

Informationen zu wichtigen Konsumententhemen, u.a. zu Telefon & Internet: www.konsumentenfragen.at

Unterstützt von:

 **Bundesministerium**
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

ÖIAT, Ungargasse 64-66/3/404,
1030 Wien
www.info-telekomrechnung.at