

http://www.focus.de/digital/handy/tid-30179/telekommunikation-handynummer-und-tarifwechsel-nicht-den-anschluss-verlieren-rufnummernmitnahme-ist-einklagbar_aid_943441.html

Anspruch beim Tarifwechsel

So behalten Sie Ihre Handynummer

Aktualisiert am Sonntag, 24.03.2013, 18:38



Neues Handy, alte Nummer: Beim Wechsel des Handyproviders gibt es meist auch eine neue Rufnummer. Gegen Gebühr kann man die alte aber auch behalten.

Andrea Warnecke/dpa

Die Oma hat sie, der Freund auch und sogar die Bank: Die eigene Handy-Nummer ist für viele User ein wertvoller Besitz. Bei einem Wechsel des Providers lässt sich die Rufnummer meist problemlos mitnehmen – kostenlos ist das aber nicht.

Surf-Flatrates, unbegrenzte SMS, Freiminuten ohne Ende: Angebote gibt es auf dem Mobilfunkmarkt wie Sand am Meer. Kein Wunder, dass mancher Nutzer in Versuchung kommt, zu einem anderen Provider zu wechseln. Die eigene Rufnummer will dabei aber kaum jemand aufgeben – schließlich sind viele Handy-Besitzer schon seit Jahren unter derselben Ziffernfolge zu erreichen. Experten sagen:

Das ist kein Grund, auf den Wechsel zu verzichten – denn das Gesetz ist hier auf der Seite des Verbrauchers.

Im Grunde ist der Providerwechsel mit Rufnummernmitnahme, auch Portierung genannt, recht einfach. Bärbel Steinhöfel von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz empfiehlt, dem neuen Anbieter die Kündigung und das Beantragen des Nummernwechsels zu überlassen: „Das ist einfacher und verhindert beispielsweise, dass es mit den Datensätzen Probleme gibt.“ Denn wenn ein Kunde zum Beispiel Klaus-Peter Müller heißt, bei einem Mobilfunkunternehmen aber nur mit seinem Rufnamen angemeldet sei, könne es sonst zu Problemen kommen. Auch Namen mit Umlauten machen beim Abgleich von Datensätzen gerne mal Probleme.

Provider darf Gebühr verlangen

Kostenlos mitgenommen werden kann die Nummer meistens nicht: Der alte Provider darf dafür eine Gebühr verlangen. In der Regel liegt diese zwischen 25 und 30 Euro, so das Telekommunikationsportal Teltarif. Die gesetzliche Höchstgrenze beträgt 30,72 Euro. Bei manchen Providern gibt es außerdem unterschiedliche Gebühren für Prepaid- und Vertragskunden.

Die größte Angst vieler Handybesitzer ist, nach einem Wechsel überhaupt nicht mehr erreichbar zu sein, weil der alte Anbieter die Nummer abschaltet, der neue sie aber nicht aktiviert. Das darf mit dem neuen Telekommunikationsgesetz, das seit dem 10. Mai 2012 gilt, eigentlich nicht mehr passieren. „Wenn die Umschaltung auf Ihren neuen Anbieter zum angekündigten Termin nicht gelingt, ist zunächst der bisherige Anbieter zur Weiterversorgung verpflichtet“, erklärt René Henn von der **Bundesnetzagentur**. Das funktioniert in aller Regel auch gut. Falls es doch mal Probleme gibt, können Verbraucher sich direkt bei der Agentur beschweren. Ein **Formular** dazu steht **online zum Download** bereit.

Rufnummernmitnahme ist einklagbar



Um die alte Handynummer auch beim neuen Anbieter nutzen zu können, wird häufig eine Gebühr zwischen 25 und 30 Euro fällig Kai Remmers/dpa

Bei der Rufnummernmitnahme handelt es sich rechtlich gesehen um eine sogenannte wesentliche Nebenpflicht aus dem Vertrag, erklärt die Regensburger Rechtsanwältin Sabine Sobola: „Das ist ein einklagbarer Anspruch, der vor Gericht durchgesetzt werden kann.“

Allerdings stehen Anwälte und Richter dann vor der schwierigen Frage, wie viel eine Rufnummer wert ist. „Da kann im Extremfall die ganze Geschäftsexistenz dranhängen“, sagt Sobola. Auf der anderen Seite sei der Kunde ja weiter erreichbar, wenn auch unter einer anderen Nummer. Schadenersatz als Privatperson sei daher

schwierig einzufordern, warnt Steinhöfel. Welcher Schaden entsteht schließlich genau, wenn Freunde und Oma den Betroffenen zwischenzeitlich nicht erreichen? „Auf jeden Fall kann man aber damit drohen, damit die in die Puschen kommen“, rät die Verbraucherschützerin.

Ohne Nummernportierung kein Wechsel

Auch Sobola rät Kunden, deren alte Handynummer verschwunden ist, sich „so schnell wie möglich und auf allen Kanälen“ an den Anbieter zu wenden – also per Telefon, E-Mail und Einschreiben. Wichtig sei, jenseits der Callcenter einen persönlichen Ansprechpartner zu finden, der sich verantwortlich fühle. Diesem müsse man dann die klare Bedingung stellen: Ohne Nummernportierung kein Wechsel! Wie lange der Provider für diese Aufgabe braucht, sei nicht so entscheidend: Nach dem Telekommunikationsgesetz ist die Erreichbarkeit über den alten Anbieter ja gewährleistet.

Recht auf sofortige Rufnummernmitnahme

Seit Mai 2012 gibt der Gesetzgeber jedem Nutzer außerdem das Recht auf sofortige Rufnummernmitnahme. Er darf also seine bisherige Nummer aus einem noch laufenden Vertrag zu einem neuen Anbieter überführen. Den alten Vertrag muss er bis zum Ende der Laufzeit aber weiter bezahlen. „Weil manchen Kunden die Übersicht fehlt, wie teuer das wird, werden sie auf Anfrage vom Anbieter über alle bis zum Ende der Vertragslaufzeit auflaufenden Kosten informiert“, sagt Bundesnetzagentur-Sprecher Henn.

Der bisherige Anbieter ist außerdem verpflichtet, seinem Kunden eine neue Nummer zuzuteilen. So muss dieser den alten Vertrag nicht nur bezahlen, sondern kann ihn auch nutzen. Allerdings funktioniert die sofortige Portierung nach Angaben von „Teltarif.de“ etwas anders als nach Ende einer Vertragslaufzeit: Hier muss der Kunde seinen alten Anbieter selbst informieren, in der Regel über einen Anruf bei der Kundenhotline. Erst danach wird die Nummer 30 Tage lang für den neuen Provider freigegeben.

sl/dpa


© FOCUS Online 1996-2013

Drucken

Fotocredits:

Andrea Wamecke/dpa, Kai Remmers/dpa

Alle Inhalte, insbesondere die Texte und Bilder von Agenturen, sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur im Rahmen der gewöhnlichen Nutzung des Angebots vervielfältigt, verbreitet oder sonst genutzt werden.



Testsieger zum 5. Mal in Folge
Ausgezeichnet für Qualität, Zuverlässigkeit und das gute Preis-Leistungs-Verhältnis: Original HP Tinte

