



Feste Bindung

Mobilfunkanbieter freuen sich immer über Vertragskunden: Mit der Unterschrift sind diese zwei Jahre lang festgelegt, egal was am Markt passiert. Und das lohnt sich: 34,95 Euro monatlich beispielsweise sind binnen zwei Jahren 838,80 Euro für das Unternehmen. Die lange Laufzeit mildert den Druck, Preissenkungen weiterzugeben. Und so ein Vertrag ist auch immer ein guter Grund, den Kunden mal wieder anzurufen und ihm ein Ohr abzuhören. Hier noch eine Option, da ein neues Angebot, total günstig - aber immer teurer als vorher.

Dass die Vertragslaufzeit dann wieder von vorne anfängt, hat der Mitarbeiter im Gespräch sicher erwähnt - aber das weiß der mündige Kunde eh. Außerdem steht es im Kleingedruckten bei der Auftragsbestätigung. Und weil die Laufzeit sich noch schön lange hinzieht, muss der Provider hässliche Diskussionen um eine günstigere Grundgebühr oder ein neues Handy nicht so bald wieder führen.

Mit ein wenig Glück bekommt der Kunde dann nicht mit, dass der Vertrag sich demnächst wieder um ein Jahr verlängert. Kündigen muss man drei Monate vor Ablauf, das verschläft der gute Kunde schon mal. Und ist dann zur Belohnung ein weiteres Jahr dabei, zu den alten Konditionen. Die günstigeren Preise und Mehrleistungen gibt es nur für Neukunden.

Dass der Kunde zur Belohnung für so viel Treue womöglich Abstriche an seinem Bonitäts-Score hinnehmen muss, weil jeder Mobilfunkvertrag als Kreditgeschäft zählt, ist natürlich bedauerlich. Aber entscheidend für den Anbieter ist nun einmal, dass er sein Geld bekommt. Auch wenn die Rechnung mal etwas höher ausfällt. Oder viel höher. Dafür bürgt wiederum der Datenaustausch

mit der Schufa und der obligatorische Eintrag für jeden Mobilfunkvertrag.

Der Kunde hat Vorteile vom Vertrag, beten die Verkäufer ihm vor. Viele Verbraucher ließen sich in den vergangenen Jahren zu einem Vertragsabschluss bequatschen, weil sie nur mit einem LTE-Vertrag ihr neues Handy voll ausfahren konnten. Bis der erste Prepaid-Anbieter LTE anbot; seither zieht einer nach dem anderen nach. Aber nun dauert es natürlich ein bisschen, bis all die Kunden wieder aus dem Vertrag rauskommen, die eigentlich nur LTE haben wollten.

Dabei sind die Prepaid-Angebote mit dem schnellen LTE eine harte Konkurrenz zu den Vertrags-tarifen (siehe S. 126). Bei vielen Anbietern gibt es Optionen für Daten, Telefon und SMS, die sich jederzeit hinzubuchen und wieder abbestellen lassen. Es gibt keine Vertragsbindung, kein Kostenrisiko, keine Schufa-Abfrage. Trotzdem kann man seine Rufnummer jederzeit mitnehmen und bekommt das Guthaben bei Vertragsende erstattet. Jetzt wird klar, warum das Entkommen aus Verträgen nicht so einfach möglich sein darf.

Für die Prepaid-Freiheit muss man auch Nachteile in Kauf nehmen. Etwa die kostenpflichtige Hotline oder dass man in den Ladengeschäften der Netzbetreiber keine Hilfe bekommt. Und beispielsweise keine Multi-SIM-Karte. Freiheit ist eben nie ganz umsonst. Aber sie lohnt sich.

Urs Mansmann

Urs Mansmann