



Nachricht vom
Zeichen

Ihre Nachricht vom
Ihr Zeichen

Datum

13. Dezember 2007

ONE GmbH

Brünner Straße 52
1210 Wien

Vertraulich

Verwarnung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Mit Befremdung habe ich Ihre SMS und Ihr Schreiben vom 05. Dezember 2007, eingelangt am 12. Dezember 2007, die SMS mit nachstehendem Inhalt gelesen:

28. November 2007; 13:30

„Wir bitten Sie im Sinne einer gleich bleibenden Netzqualität für alle Kunden um die Einhaltung des 4zu0 Fair-Use-Prinzips. Ihr ONE-Service Team“

05. Dezember 2007; 13:30

„Wir ersuchen Sie ein weiteres Mal um die Einhaltung des 4zu0 Fair-Use-Prinzips. Ihr ONE Service Team“

Dazu erlaube ich mir folgendes mitzuteilen:

Ich kann mich nicht erinnern, gegen irgendein Prinzip verstoßen zu haben. Ich habe bislang nicht einmal 1.000 Minuten erreicht. Ich verstehe daher nicht, wie ich ein Limit, welches mir ziffernmäßig nicht bekannt ist, überschritten hätte. Aufgrund der SMS bin ich davon ausgegangen, ich hätte zuviel telefoniert.

Ihr Brief jedoch spricht eine ganz andere Sprache! Aus diesem ist zu entnehmen, ich würde nicht mobil genug telefonieren. Leider konnte ich auf der Homepage nicht ohne weiteres das 4zu0 Fair-Use-Prinzip einsehen. Es wäre dort aber leicht zugänglich zu halten. Auf Expedition habe ich mich natürlich nicht auf der Homepage begeben.

Offenbar stört es Sie, wo ich wie telefoniere und meinen, ich müsste mein Telefonieverhalten ändern. Dazu erlaube ich mir mit Bedauern mitzuteilen, dass ich keine Veranlassung sehe, mein Telefonieverhalten zu ändern. Aus dem mir bekannten Bestimmungen geht für mich nicht hervor, dass ein Mobiltelefon ausschließlich mobil verwendet werden darf (laufend, gehend oder bin ich nur im Auto schnell genug um mobil zu sein?). Weiters befürchte ich, dass Sie Telefonate meinen, welche ich erhalten habe, also nicht aktiv geführt habe. Ist es Fair-Use-Pflicht bei einem Anruf den Anrufer zu fragen, wie lange er vor hat mit mir zu sprechen und muss ich mich dann auf den Weg, am Besten bis ganz in den Westen machen, damit ich möglichst viele Funkzellen benutze? Ich glaube jedoch nicht, dass mein Verhalten am Telefon Sie etwas angeht. Oder kann man gar Freiminuten beim angerufen werden überschreiten oder gegen ein Fair-Use-Prinzip verstoßen? Soll ich dann meinen Anrufern sagen, dass sie mit mir nur 10 Minuten täglich telefonieren dürfen, denn ich könnte ja gegen irgendetwas verstoßen.

Ihre Kündigungsandrohung nehme ich sehr gelassen auf. Natürlich möchte ich Ihnen Ihr Ihrer Meinung nach zustehendes Recht auf außerordentliche Kündigung nicht nehmen. Für diesen Fall ersuche ich

jedoch für Ihr Verständnis, wenn ich eine Schadenersatz- oder eine Feststellungsklage gegen Sie einbringe. Auch bin ich überzeugt davon, dass einige Medien über diesen Fall gerne berichten würden. Abschließend möchte ich Ihnen noch Folgendes mitteilen:

Ich bin seit einigen Jahren Kundin bei Ihnen, auch mit mehreren Nummern. Leider hat sich Ihr Unternehmen in meinen Augen zu seinem und meinem Nachteil entwickelt. Seit kurzer Zeit – und jetzt natürlich besonders – bin ich äußerst unzufrieden mit Ihrem Unternehmen.

In der Anlage habe ich Ihnen ein paar Artikel zusammengestellt und angefügt.

Ich betrachte also unlimited als unlimited (zumindest mit mindestens 4.000 Minuten, siehe Beilage) und vertrete die Meinung, dass ich telefonieren darf, wo ich will. 

Sollte das jedoch Ihr Weg sein, mit bestehenden (4zu0-alt)Kunden umzugehen so darf ich Ihnen gratulieren.

Natürlich frage ich mich auch, wie man eigentlich in eine niedrigere Bonusstufe abrutschen kann.

Gerne unterbreite ich Ihnen ein Angebot:

Wenn Sie 4zu0-alt-Kunden loswerden möchten, werde ich Ihnen möglicherweise nicht im Weg stehen. In diesem Fall reicht ein einfaches Schreiben, welches jedoch firmenmäßig gezeichnet ist, und der bestehende Vertrag könnte mit 22. Dezember 2007 einvernehmlich aufgelöst werden. Selbstverständlich erhalten Sie dann auch keine Zahlungen mehr von mir.

Sollten Sie mich jedoch als Kundin behalten wollen, so stellen Sie Ihre Verwarnungen ein und lassen mich in Ruhe kommunizieren.

Es liegt an Ihnen, baldigst rückzuantworten.

Mit freundlichen Grüßen

PS: Leider weist Ihr Schreiben weder einen Sachbearbeiter aus noch wurde es unterfertigt. Das ist leider sehr anonym und entspricht nicht dem Kundenservice, welches ich von anderen Firmen gewöhnt bin und dort selbstverständlich ist.

| Erstellt am: Donnerstag | 08.02.2007 | 14:43



"Definition von Fair Use problematisch"

One-Chef Jorgen Bang-Jensen meldet sich in der Diskussion über den "4 zu 0"-Tarif zu Wort: "Wir haben gewusst, dass es Probleme geben wird." An Flat-Rate-Modellen will der drittgrößte heimische Mobilfunkbetreiber dennoch festhalten.

One habe bereits bei der Einführung des "4 zu 0"-Tarifs mit Problemen gerechnet, sagte Bang-Jensen.

Dennoch wollte das Unternehmen an der Idee einer Flat Rate festhalten, auch im Wissen, dass diese unter Umständen von einigen Kunden missbraucht werden könnte, sagte Bang-Jensen: "Die Definition von 'Fair Use' ist problematisch."

One hat zuletzt wegen Missbrauchs des "Fair-Use-Prinzips" einigen hundert Kunden des Tarifs mit Kündigung gedroht.

Diese hatten mehr als 50 Minuten pro Tag oder 1.100 Minuten pro Monat in das fremde Mobilnetz ihrer Wahl gratis telefoniert. In einem Schreiben wurden sie von One aufgefordert, ihr Telefonieverhalten "in den nächsten sieben Tagen drastisch zu ändern", andernfalls drohe die Kündigung des Vertrags.

 ["4 zu 0" bereitet One Ärger mit Nutzern](#)

"4.000 Minuten pro Monat"

Was unter "Fair Use" oder einem "vom üblichen Telefonieverhalten grob abweichenden Nutzungsverhalten" zu verstehen ist, ließ der One-Chef offen: "Ich telefoniere rund 4.000 Minuten pro Monat, glaube aber nicht, dass ich einen Mahnbrief von One bekommen werde", sagte Bang-Jensen.

Von den "Fair-Use-Mahnungen" seien lediglich einige hundert Kunden betroffen, versuchte Bang-Jensen das Problem herunterzuspielen. Er verwies darauf, dass bis Ende 2006 rund 200.000 neue Kunden gewonnen werden konnten.

Neues Modell mit Tücken

Den Betroffenen bietet One den Umstieg auf ein neues Modell an, das ein 1.100-Freiminuten-Limit ins fremde Mobilnetz der Wahl vorsieht. Damit zahlen die Wechselwilligen jedoch auch in fremde Mobilnetze mehr. Mussten sie laut altem Vertrag 19 Cent pro Minute berappen, so sieht der neue "4 zu 0"-Vertrag dafür 25 Cent vor.

"Flat Rate ist die Zukunft"

Trotz der Diskussion über das Fair-Use-Prinzip will One auch weiterhin an Flat-Rate-Modellen festhalten. "Ich glaube, das ist die Zukunft", sagte Bang-Jensen.

Die betroffenen Fälle sollen nun noch einmal untersucht werden. Bang-Jensen verteidigte jedoch das Vorgehen seines Unternehmens: "Angesichts der missbräuchlichen Verwendung mussten wir auf die Bremse steigen."

 [One profitiert vom "Geiz ist geil"-Faktor](#)

[pte]

| Erstellt am: Donnerstag | 25.10.2007 | 15:15

**"4 zu 0"-Telefonieren ohne Limit**

Der Mobilfunker One musste vor dem Handelsgericht Wien eine Niederlage einstecken. One darf alte "4 zu 0"-Kunden nicht mit einem unklaren "Fair Use"-Limit knebeln und auch keine Vertragsbindung von 24 Monaten einfordern. One kündigte Berufung an.

Das Handelsgericht Wien hat den Mobilfunker One nun bei den Vertragsbedingungen des ursprünglich als Flatrate beworbenen "4 zu 0"-Tarifs in die Schranken gewiesen.

Laut der aktuellen Gerichtsentscheidung darf One Kunden des "4 zu 0"-Tarifs, die ihren Vertrag vor dem 1. Jänner 2007 abgeschlossen haben, nicht kündigen, egal, wie viel sie telefonieren. Zudem wurde auch die Vertragsbindungsfrist von 24 Monaten untersagt.

One kündigt Berufung an

"Hier handelt es sich um eine Entscheidung der ersten Instanz, das Urteil ist noch nicht rechtskräftig", sagte One-Sprecherin Petra Jakob gegenüber ORF.at. "Wir werden auf jeden Fall Berufung einlegen."

Eingebracht wurde die Klage vom Verein für Konsumenteninformation [VKI], der von Konsumentenschutzminister Erwin Buchinger [SPÖ] damit beauftragt wurde.

Minutenlimit seit 1. Jänner 2007

Ohne Beschränkung telefonieren können nur Kunden, deren Verträge vor dem 1. Jänner 2007 abgeschlossen wurden. Danach führte One ein Limit von 1.100 Minuten ins Fremdnetz ein.

 [Verwirrung um One-Tarif "4 zu 0"](#)

Schwammige "Fair Use"-Angaben

One hatte zu Beginn des Jahres zahlreiche "4 zu 0"-Kunden unter Androhung von Kündigung aufgefordert, ihr Telefonierverhalten zu ändern, und sich dabei auf "Fair Use"-Klauseln in den AGBs berufen.

Das Gericht entschied nun, dass die Klausel zu intransparent formuliert wurde, da die Kunden nicht über die Höhe der "fairen" Beschränkung aufgeklärt wurden, und untersagte die Verwendung dieser.

Eine "Fair Use"-Regelung sei demnach nur sinnvoll, wenn der Grenzwert für die erlaubte Telefonzeit angegeben wird.

 ["Definition von Fair Use problematisch"](#)
 ["4 zu 0" bereitet One Ärger mit Nutzern](#)

Missverhältnis der Kündigungsfristen

Auch die 24-monatige Bindungsfrist stehe in auffallendem Missverhältnis zur Rechtsposition des Unternehmens, das unter Einhaltung einer einmonatigen Frist jederzeit kündigen kann, so das Gericht.

Auch die Überlassung eines preisgestützten Mobilgeräts kann das sachlich nicht rechtfertigen. Die Verwendung dieser 24-monatigen Bindungsklausel wurde daher vom Gericht untersagt.

24 Monate sind zu lange

"Sieht man sich die Entwicklung an, so gab es vor einigen Jahren zumeist noch Bindungen von zwölf Monaten. Heute sind 24 Monate leider üblich. In diesem Sinne appelliere ich an die ganze Branche, dieses Urteil in die Praxis umzusetzen und Änderungen bei den Bindungsfristen vorzunehmen", sagte Konsumentenschutzminister Buchinger.

Ob das Urteil auch auf andere Betreiber und Tarife mit langen Bindungsfristen Auswirkungen hat, bleibt abzuwarten.

[futurezone | APA]



derStandard.at | WebStandard | Telekom | Mobilfunk

29. Oktober 2007
11:38 MEZ

Links

One

Verein für
Konsumenteninformation (VKI)



"Fair Use"- Regelung: One wegen Vertragsregeln verurteilt

Der Mobilfunker musste vor dem Handelsgericht Wien eine Niederlage einstecken

One hat vor dem Handelsgericht Wien eine Niederlage bezüglich der umstrittenen Fair-Use-Klauseln in früheren "4 zu 0"-Verträgen erlitten. Dies teilten das Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz sowie der [Verein für Konsumenteninformation \(VKI\)](#) am Donnerstag, mit. Die Vertragsklauseln, auf die sich One berief, um bei Vieltelefonierern eine außerordentliche Kündigung auszusprechen, sind laut Ansicht des Gerichts rechtswidrig. Ebenfalls gekippt wurde die einseitige vertragliche Bindungsfrist von 24 Monaten, die es One erlaubt, Kunden innerhalb einer Ein-Monatsfrist zu kündigen, ohne dass diese selbst von der Möglichkeit Gebrauch machen können. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Kunden gekündigt

Anfang des Jahres hatte One einer Reihe von Kunden des "4 zu 0"-Tarifs mit Vertragskündigung gedroht, sollten diese ihr Telefonieaufkommen nicht einschränken. Geworben wurde ursprünglich damit, dass die Kunden des besagten Tarifs in vier Netze unlimitiert und kostenlos telefonieren dürfen. Eingeschränkt wurde die Nutzung lediglich durch die umstrittene Fair-Use-Klausel, die von einem Gebrauch im Sinne eines "üblichen Telefonieverhaltens" sprach, aber keine Minutenbeschränkung beinhaltete. Die fehlende Minutengrenze dürfte One nun zum Verhängnis werden. Der Verbandsklage des VKI, dass diese Klausel nicht dem Transparenzgebot des Konsumentenschutzes entspreche und folglich untersagt werden müsse, hat das Gericht in der ersten Instanz nun Recht gegeben.

Laufendes Verfahren

"Da es sich um eine Entscheidung in erster Instanz und folglich über ein laufendes Verfahren handelt, werden wir die Sache derzeit nicht kommentieren", meinte One-Sprecherin Petra Jakob in einer ersten Stellungnahme gegenüber presstext. One werde aber in jedem Fall Berufung einlegen, so Jakob. Beim Verein für Konsumenteninformation gibt man sich hingegen siegessicher. "Das heutige Urteil war keine Überraschung für uns, da wir uns meistens nur auf solche Klagen einlassen, bei denen ein Erfolg wahrscheinlich ist", meint Peter Kolba, Leiter der Rechtsabteilung im VKI, gegenüber presstext.

Genaue Minutenangaben

Während die umstrittene Fair-Use-Klausel von One in neueren Verträgen bereits mit genauen Minutenangaben festgelegt wurde, könnte die Entscheidung des Gerichts vor allem in Bezug auf die branchenüblichen Bindungsfristen Auswirkungen zeigen. "Sollte das Urteil tatsächlich bestätigt werden, kann man davon ausgehen, dass es die derzeit üblichen Mindestdauerklauseln mit einseitiger Kündigungsmöglichkeit durch den Mobilfunkprovider in dieser Form nicht mehr geben wird dürfen", so Kolba. (pte)

© 2007 derStandard.at - Alle Rechte vorbehalten.

Nutzung ausschließlich für den privaten Eigenbedarf. Eine Weiterverwendung und Reproduktion über den persönlichen Gebrauch hinaus ist nicht gestattet.

25.08.2007 **Behinderte One-Kundin telefoniert nicht mobil genug**

Der One-Tarif "4 zu 0", mit dem man laut Werbung unter anderem Netziintern, ins Festnetz und in ein "Fremdmobilnetz" nach Wahl gratis telefonieren können soll, sorgte bei vielen Kunden für Ärger. Vieltelefonierern wurden nämlich Kündigungen angedroht wurden, wenn sie nach Ansicht des Mobilfunkbetreibers zu viel Telefonieren. Die AK prüft jetzt rechtliche Schritte.

One hat inzwischen den Tarif für Neukunden zwar "angepasst" und ein Minutenlimit eingeführt. Kunden mit der alten Tarif-Version ohne klarem Limit haben aber weiterhin Probleme.

Zu viel – ohne Limit

Nina F. hat im November 2006 mit One einen "4 zu 0"-Vertrag abgeschlossen. Die erste SMS-Verwarnung kam am 6. Dezember, die zweite am 13. Dezember und die dritte am 14. Februar 2007.

Auf mehrere Nachfragen wurde der One-Kundin immer erklärt: "dass ich zu viel telefoniere. Dann wollte ich wissen, wie viel ich telefonieren darf, haben die gesagt, es gibt kein Minutenlimit. Dann hab ich gefragt, warum bekomme ich dann die Mahnung, ist mir wieder gesagt worden, ich telefoniere zu viel."

Weitere Mahnungen

Frau F. telefonierte also etwas weniger - bekam aber trotzdem per Post eine weitere Ermahnung, sie möge das "Fair-Use-Prinzip" einhalten und das Telefonierverhalten "drastisch ändern". Diesmal bat sie schriftlich und eingeschrieben um eine Erklärung.

Statt einer Antwort kam jedoch eine weitere Verwarnungs-SMS. Nach dem nächsten Brief mit Kündigungsdrohung hieß es laut Frau F. bei der One-Hotline: "Das hat bei mir nichts mit dem Minutenlimit zu tun, sondern in meinem Fall eigentlich mit dem Standort weil ich immer vom gleichen Standort aus telefoniere."

Frau F. erklärte der One-Mitarbeiterin, dass sie behindert sei, im Rollstuhl sitze und kaum aus der Wohnung komme. Weiters betonte sie, "sie kann von mir nicht erwarten dass ich mich andauernd in die Straßenbahn oder wohin setz und irgendwo hin fahr, hat sie gemeint, das könne sie schon."

Behinderung erst beweisen

Schließlich verlangte One von der Kundin, dass sie eine Kopie des Behindertenausweises übermittelt. Dazu stellt Arbeiterkammer-Mobilfunkexpertin Daniela Zimmer fest: "Also ich finde diese Vorgangsweise fast schon bestürzend, dass ein Kunde genötigt wird einen Beweis zu erbringen, warum er dieses besondere Nutzungsverhalten hat."

Wenn man ein Mobilfunkgerät nutzt, heiße das nicht, dass man zwingend mobil sein und sich zwischen verschiedenen Funkzellen bewegen müsse.

Ungenaue Bestimmungen

Auch die Fair-Use-Bestimmungen von One sieht Daniela Zimmer äußerst kritisch: "Diese ist nicht so hinreichend bestimmt, dass der Kunde für sich damit exakte Verhaltenshinweise ableiten kann."

One findet die Bestimmungen ausreichend und versichert, das sich die Minutengrenze von 1.100 Minuten eben "etabliert" hätten.

Indiz für Missbrauch

Frau F. hätte eben mehr telefoniert und zur Immobilität der Kundin heißt es in einer schriftlichen Stellungnahme an help: "Solch eine permanente Belastung nur einer Funkzelle ist sehr oft ein Indiz dafür, dass das Handy nicht entsprechend seinem Zweck genutzt wird. Denn grundsätzlich ist der Nutzung eines Mobilfunkanschlusses immanent, dass nicht ausschließlich von einem Ort aus (wie beim Festnetz) telefoniert wird. So wird das Handy oft missbräuchlich als Babyphone, Taxifunkzentrale etc. eingesetzt. Gegen solche Missbrauchsfälle muss sich ONE schützen."

Zusammenfassend versicherte uns One: "Die Aussagen unserer Mitarbeiter waren somit

gesamt gesehen schon richtig, nur leider jede für sich einzeln getätigt falsch."

AK prüft rechtliche Schritte

Gegen das geradezu empörende Verlangen von One, dass eine Behinderte Kundin ihre Behinderung erst beweisen muss, kann man rechtlich wohl nicht vorgehen, gegen die "schwammige" Regelung der maximalen Telefonierzeit mitunter schon.

Die Arbeiterkammer prüft jetzt, ob die entsprechenden Fair-Use-Bestimmungen in den "4 zu 0"-Verträgen ohne festgelegtem Minutenlimit dem Transparenzgebot entspricht und wird das Unternehmen gegebenenfalls auch gerichtlich abmahnen.

HELP, das Konsumentenmagazin

Jeden Samstag, 11:40 h, Ö1

→ help@orf.at

→ Mobilkom und One schließen "paybox"-Sicherheitslücke (28.07.2007)

→ Musterurteil zu Telekomverträgen (16.06.2007)



Übersicht: Alle ORF-Angebote auf einen Blick

