

www.mobilhelden.de



E-BOOK
RATGEBER

VERBRAUCHERRATGEBER MOBILFUNK

Inhaltsverzeichnis

1	Mobilfunktarife	3
1.1	Netzbetreiber, Provider & Discounter	3
1.2	Netzwahl.....	4
1.3	Zahlungsmodelle	4
1.4	Tarifbestandteile	5
1.4.1	Tarife ohne Fixkosten	5
1.4.2	Tarife mit Inklusivpaketen	5
1.4.3	Tarife mit Flatrates	5
1.4.4	Internetoption	6
1.4.5	Multi-SIM	7
1.4.6	Reine Datentarife.....	7
1.5	Sim Only oder Bundle?	7
2	Handy oder Smartphone?	8
2.1	Handy	8
2.2	Smartphone.....	8
2.3	Dual-SIM-Geräte.....	10
2.4	Smartlets/Phablets.....	10
2.5	BlackBerry.....	10
2.6	Smartphones mit QWERTZ-Tastatur	11
2.7	Senioren- und Kinderhandys.....	11
3	Rechtliches	11
3.1	Widerrufsrecht	11
3.2	Kündigungsfrist.....	13
3.3	Vertragsverlängerung.....	14
3.4	Garantie und Gewährleistung	14
3.5	Gewährleistung	14
3.6	Garantie.....	15

1 Mobilfunktarife

Auf dem deutschen Mobilfunkmarkt besteht eine große Vielfalt an Anbietern und Tarifnamen, was für den Verbraucher unübersichtlich sein kann. Sind jedoch die Hintergründe bekannt, wird schnell klar, dass es gar nicht so schwer ist, aus der großen Vielfalt den richtigen Tarif herauszupicken.

1.1 Netzbetreiber, Provider & Discounter

Es gibt Mobilfunkanbieter, die ein eigenes Mobilfunknetz betreiben und Anbieter, die die Netze dieser Betreiber nutzen. Die vier deutschen Unternehmen mit eigenem Funknetz sind Telekom (Netz: D1), Vodafone (Netz: D2), E-Plus (Netz: E1) und o2 (Netz: E2). Jeder dieser Betreiber ist gleichzeitig auch Mobilfunkanbieter, stellt also für Endkunden Handytarife zur Nutzung bereit.

Daneben gibt es die zahlreichen Anbieter, die eines oder auch mehrere der Mobilfunknetze der Telekom, von Voadone, o2 und E-Plus nutzen. Bekanntere Namen darunter sind beispielsweise mobilcom-debitel, Talkline, congstar ALDI talk oder Fonic, unbekannter sind DeutschlandSIM, simply, discoTEL oder K-Classic-Mobil.

Der komplette Anbietermarkt kann unterteilt werden in klassische Provider (Provider ist englisch für Anbieter) und Discountanbieter. Ein Mobilfunkdiscounter ist nicht mit einem Lebensmitteldiscounter gleichzusetzen, auch wenn viele (Discount-)Supermärkte gleichzeitig als Mobilfunkdiscounter fungieren. Ein Mobilfunkdiscounter ist einfach ein billiger Mobilfunkanbieter und wird meist als Ableger eines anderen Unternehmens betrieben, das kann sowohl ein Netzbetreiber (Beispiel: congstar ist die Discountmarke der Telekom) als auch ein Telekommunikationsunternehmen (Beispiel: maXXim ist eine Discountmarke des TK-Unternehmens Drillisch) oder ein Unternehmen, das an sich gar nichts mit der Telekommunikation zu tun hat (Beispiel: BILDmobil von der Bild-Zeitung oder EDEKA mobil des Edeka-Konzerns) sein.

Grundsätzlich führen die Mobilfunkdiscounter die billigsten Handytarife. Doch auch zwischen den Discountern gibt es teils erhebliche Preisunterschiede. Auf zwei Dinge muss der Verbraucher bei den Billiganbietern zugunsten des niedrigen Preise verzichten: Eine persönliche Beratung und ein subventioniertes, also verbilligtes Mobilgerät.

Da jeder Anbieter eines der vier deutschen Netze nutzt, gibt es was das betrifft keinerlei Unterschiede zwischen den Anbietern. Entscheiden Sie sich also nicht aus Gründen der Netzwahl für einen bestimmten Anbieter.

1.2 Netzwahl

Was die Qualität der Mobilfunknetze betrifft, ist diese in allen vier Netzen in Deutschland grundsätzlich sehr gut. In Netztests schneiden alle Netze was die Sprachqualität betrifft meist sehr gut ab, ebenso in der bundesweiten Verfügbarkeit. Es kann jedoch – gerade in ländlichen Gegenden – sein, dass ein bestimmtes Netz nicht so gut verfügbar ist wie ein anderes. Daher ist es grundsätzlich sinnvoll, vor der Entscheidung für ein bestimmtes Netz auf Erfahrungswerte (beispielsweise von Bekannten) zurückzugreifen.

Was das mobile Internet betrifft, gibt es sowohl im UMTS- als auch im LTE-Bereich teilweise (noch) deutliche Unterschiede zwischen den Netzen und den jeweiligen Standorten. Hier sollten für einen groben Überblick die Netzabdeckungskarten der Betreiber zu Rate gezogen und möglichst ebenfalls auf Erfahrungswerte zurückgegriffen werden.

Sehr grob gesagt sind die Netze D1 und D2 am besten, dicht gefolgt von o2 mit dem E2-Netz, während das E1-Netz von E-Plus etwas abgeschlagen auf dem letzten Platz landet. Dafür bezahlt man für Tarife im D1- und D2-Netz bei allen Anbietern meist auch etwas mehr. Keinesfalls kann dies jedoch generalisiert werden, in den meisten Gegenden ist auch der Empfang im E1- und E2-Netz hervorragend. Verlassen Sie sich daher bei der Netzwahl primär auf eigene Erfahrungswerte und die von Bekannten.

1.3 Zahlungsmodelle

Im Mobilfunk gibt es zwei verschiedene Zahlungsmodelle: Prepaid (englisch für im Voraus bezahlt) und Postpaid (im Mobilfunkbereich steht dies für die Bezahlung nach dem Verbrauch, also die Bezahlung per Rechnung). Die Zahlungsmodelle sagen heute nichts mehr über die Tarifpreise oder die Vertragslaufzeit aus, das heißt, Prepaid-Tarife sind tariflich und preislich genauso gestaltet wie Postpaid-Tarife und auch Postpaid-Verträge sind ohne zeitliche Bindung erhältlich. Allerdings bieten nicht alle Anbieter die Prepaid-Zahlung an.

Während die Postpaid-Bezahlung immer über eine Lastschrift-Abbuchung vom Bankkonto erfolgt, gibt es bei Prepaidkarten die Möglichkeit, diese entweder mittels Barzahlung (gegen den Erhalt eines Cash-Codes, mit dem das Guthaben der Prepaidkarte aufgeladen werden kann) oder ebenfalls über eine Lastschrift-Abbuchung vom Bankkonto aufzuladen. Letzteres ist für den Kunden sehr bequem und kommt einer Postpaid-Zahlung gleich. Nicht jeder Prepaid-Anbieter stellt beide Varianten zur Verfügung, ist Ihnen also eine der Möglichkeiten wichtig, informieren Sie sich vor dem Kauf der Prepaidkarte über die Möglichkeiten.

1.4 Tarifbestandteile

Auch wenn die Tarifnamen von Anbieter zu Anbieter variieren – die Tarifgestaltung ist immer sehr ähnlich. Lassen Sie sich daher nicht von den Bezeichnungen verwirren, sondern achten Sie nur auf die Inklusivleistungen des Tarifs:

1.4.1 Tarife ohne Fixkosten

Diese Tarifvariante finden Sie nur im Discountsegment: Basistarife ohne monatliche Fixkosten, bei denen Sie nur bezahlen, wenn Sie tatsächlich telefoniert, SMS verschickt oder via UMTS im Internet gesurft haben. Achten Sie hier darauf, wie viel eine SMS und eine Telefonieminute kostet, denn auch hier gibt es teilweise erhebliche Unterschiede: So bezahlen Sie beispielsweise bei FONIC (o2-Netz) im Basistarif 9 Cent pro Gesprächseinheit und SMS und pro gesurftem Megabyte 24 Cent, bei winSIM (ebenfalls o2-Netz) nur 6 Cent pro Minute, Kurznachricht und Megabyte. Wer weiß, dass er bevorzugt anbieterintern kommuniziert, sollte auf – nicht von allen angebotene – Tarife achten, mit denen anbieterintern günstiger telefoniert und gesimst wird.

Geeignet sind diese günstigen Tarife hauptsächlich für Wenignutzer (Nutzung unter etwa 50 SMS/Minuten pro Monat), die kein Smartphone verwenden, für Kinder oder als Zweitkarte.

1.4.2 Tarife mit Inklusivpaketen

Die nächsthöhere Tarifgruppe ist die der Inklusivpakete. Bei diesen Tarifen ist für den Sprach- und Kurzmitteilungsservice jeweils ein Paket mit einer bestimmten Anzahl an Einheiten enthalten, gängig sind dabei zwischen 50 und 300 Minuten/SMS. Fast immer mit dabei ist eine Internetflatrate, die in diesem Bereich zwischen ca. 100 und 500 MB Inklusivvolumen enthält.

Diese Tarifvariante wurde für die große Gruppe der Durchschnittsuser konzipiert. Das jeweilige Tarifpaket sollte möglichst exakt zum Nutzungsverhalten passen, das möglichst nicht über die Inklusivseinheiten hinausgehen soll, denn was darüber hinaus geht, kann mit bis zu 29 Cent pro Einheit zu Buche schlagen. Informieren Sie sich daher auch bei diesen Tarifen über die Minuten- und SMS-Preise, die Preisdifferenz zwischen den Anbietern kann hier bis zu etwa 20 Cent je Einheit betragen!

Zusätzliche Kosten für das Surfen im mobilen Internet fallen auf Grund der Surfplatrate nicht an, nur die Geschwindigkeit wird nach Verbrauch des Inklusivvolumens bis zum Ende des monatlichen Abrechnungszyklus verlangsamt.

1.4.3 Tarife mit Flatrates

Wer über 300 Minuten pro Monat telefoniert und das mobile Internet nutzt, ist meist mit einem Flat-Tarif am besten beraten. Flatrate heißt übersetzt Pauschalabrechnung, das bedeutet, dass zu einem pauschalen monatlichen Preis die unbegrenzte Nutzung enthalten ist. Diese Tarife sind für die Smartphone-Nutzung angelegt und enthalten eine Surfplatrate, die

zwischen etwa 300 MB – 1 GB umfasst. Zusätzlich ist eine Flatrate für die Telefonie enthalten, die oft alle in alle deutschen Netze und das deutsche Festnetz beinhaltet (auch mit Allnet-Flat bezeichnet). Manche Anbieter kombinieren stattdessen eine Netzflat, also eine Flatrate für Gespräche in ein bestimmtes Mobilfunknetz oder in das Festnetz, was natürlich für die meisten Nutzer nicht ideal ist. Einige der Allnet-Flats beinhalten zusätzlich noch eine SMS-Flatrate.

In der Regel lohnen sich Flatratetarife auf Grund der enthaltenen Surfplatrate nur für den Einsatz im Smartphone. Doch auch wer mit einem herkömmlichen Handy viel telefoniert und simst, sollte sich die Angebote näher ansehen. In manchen Aktionen bieten Discounter für eine Allnet-Flat inklusive SMS-Flat und großem Datenvolumen zum Kampfpriis von 15 Euro monatlich an. Außerhalb von Aktionen liegen die Preise für ein solches Rundum-Paket je nach Anbieter und Netz bei etwa 17 Euro (ohne SMS-Flat) bzw. für 25 – 50 Euro (mit SMS-Flat), wobei die teureren mit einer Datenflat im LTE-Netz sind, die günstigeren nur die Nutzung des UMTS-Netzes umfassen (alles Sim-Only-Preise).

1.4.4 Internetoption

Für die Nutzung des mobilen Internets ist in Smartphone-Tarifen eine Datenflatrate enthalten. Das bedeutet, dass eine unbegrenzte Nutzung des mobilen Internets enthalten ist und unbegrenzt (innerhalb Deutschlands) gesurft werden kann, ohne dass zusätzliche Kosten anfallen. Dennoch gibt es bei ausnahmslos jedem Tarif eine Einschränkung: Die Menge an Daten, die Sie über das mobile Netz in der dem Tarif zugrunde liegenden Höchstgeschwindigkeit nutzen können, ist begrenzt. Diese Menge wird in dem Datenvolumen angegeben. D.h. haben Sie ein Datenvolumen von 500 MB, könnten Sie eine Menge von 500 MB in der schnellsten Geschwindigkeit, die vertraglich zugesichert wurde und technisch möglich ist, versurfen und anschließend wird die Geschwindigkeit stark reduziert. Sie können also weitersurfen, nur wesentlich langsamer. Ist das Ende des einmonatigen Abrechnungszyklus erreicht, stehen Ihnen wieder 500 MB Verbrauchsmenge in Highspeed zur Verfügung.

Bei den meisten Tarifen liegt die Maximalgeschwindigkeit bei 7,2 Mbit/s, da im UMTS-Netz gesurft wird. Bei den Tarifen mit LTE gibt es neben dem Inklusivvolumen eine weitere Einschränkung: Im LTE-Netz beträgt die Höchstgeschwindigkeit technisch derzeit 100 - 150 Mbit/s (je nach Netz). Diese Geschwindigkeit steht Kunden aber nur im teuersten Tarifpaket zur Verfügung, natürlich nur so lange, bis das Volumen verbraucht wurden. Die günstigeren Tarifpakete enthalten bereits eine Drosselung auf dem Inklusivvolumen, d.h. auch dieses ist in der Geschwindigkeit bereits begrenzt (auf 21,6 bzw. 42,2 Mbit/s).

Dem Durchschnittsnutzer genügt in jedem Fall ein Tarif im UMTS-Netz, der deutlich günstiger zu haben ist als ein Handyvertrag mit LTE-Flat. Wer nur sehr sporadisch im mobilen Netz unterwegs ist, kann ein Inklusivvolumen von weniger als 500 MB wählen, ansonsten

empfehlen sich 500MB – 1GB, da bei regelmäßigem mobilem Surfen das Volumen ansonsten zu schnell verbraucht ist.

1.4.5 Multi-SIM

Bei der Multi-SIM-Variante wird nur ein Handyvertrag abgeschlossen, der Teilnehmer erhält jedoch bis zu drei Simkarten. Diese kann er in verschiedene mobile Endgeräte einsetzen und parallel nutzen, ohne jedes Mal die Simkarte auswechseln zu müssen. Er hat nur eine Handynummer für alle Geräte. Die Inklusivleistungen des Tarifs können von allen Geräten ausgenutzt werden, bis sie verbraucht sind. Die Multi-SIM-Option wird nicht von allen Anbietern angeboten und kostet bei manchen einen Aufpreis von etwa 5 Euro pro Monat, wird jedoch von einigen Anbietern bzw. in ausgewählten Tarifen auch kostenlos zur Verfügung gestellt.

1.4.6 Reine Datentarife

Wird eine Simkarte nur in einem Gerät verwendet, mit dem keine Telefonie möglich ist (z.B. mit einem Tablet oder Surfstick), sollte kein Smartphone-Tarif abgeschlossen werden, da bei diesem immer auch die Bereitstellung des Sprachservice mitbezahlt wird. Besser ist dann ein reiner Datentarif, der bei den meisten Anbietern und auch bei reinen Datentarif-Anbietern erhältlich ist. Hier bezahlen Sie nur für die Datennutzung.

Dabei gibt es zwei Varianten der Abrechnung: Die gängigere Flatrate-Variante, bei der wie im Smartphone-Tarif ein bestimmtes Inklusivvolumen enthalten ist, nach dessen Verbrauch die Geschwindigkeit gedrosselt wird und zeitbasierte Tarife, bei dem Sie einen Pauschalpreis für die Nutzung innerhalb einer gewissen Zeitspanne (z.B. ein Tag) bezahlen. Für die meisten Nutzer ist die Flatratevariante optimal, nur wer weiß, dass er gezielt nur zu bestimmten Zeitpunkten das mobile Internet benötigt, sollte zur zeitbasierten Variante greifen, bei der der Vorteil darin liegt, dass kein fixes monatliches Entgelt fällig wird.

1.5 Sim Only oder Bundle?

Ein Handyvertrag kann entweder einzeln, also nur die Simkarte (Sim Only) oder im Paket mit einem Handy (Bundle) erworben werden. Handybundles enthalten teilweise neben dem Mobiltelefon noch eine weitere Zugabe wie ein anderes technisches Gerät oder auch eine Barauszahlung.

Bei Sim-Only-Angeboten sind meist die Preise und vertraglichen Konditionen günstiger, d.h. sie haben nicht selten eine Laufzeit von nur einem Monat und niedrige monatliche Fixkosten und Gebühren. Angeboten werden sie von allen Anbietern, am billigsten sind sie bei den Mobilfunkdiscountern.

2 Handy oder Smartphone?

Vor dem Kauf eines neuen Mobilgeräts stellt sich die Frage, ob es ein Handy oder ein Smartphone sein soll. Während ein Handy das erfüllt, wozu es entwickelt wurde – ein Telefon für die Nutzung von überall aus – ist ein Smartphone weniger Mobiltelefon als vielmehr eine Kombination aus Telefon, Organizer, Computer, Kamera, Multimedia-Player, Spielekonsole und Navigationssystem.

2.1 Handy

Wer ein Handy nur für die Telefonie und den Kurzmitteilungsservice nutzen möchte und weder das mobile Internet noch Apps oder Features wie die GPS-Navigation oder eine hochauflösende Kamera benötigt, sollte auf ein herkömmliches Handy zurückgreifen. Zu den Standardfunktionen gehören dabei Telefonbuch, Kalender und Worterkennung, meist sind auch ein MP3-Player, eine Kamera mit niedriger Auflösung, ein UKW-Radio sowie eine Bluetooth-Schnittstelle und ein Steckplatz für eine SD-Karte mit an Bord. Natürlich können Sie auch mit diesen Geräten das mobile Internet nutzen, auf Grund der kleinen Displays und der oft niedrigen Geschwindigkeit dieser Geräte (bedingt durch die technischen Gegebenheiten) ist dies aber nur für E-Mail und Instant Messaging zweckmäßig.

Die Vorteile: Ein solches Mobiltelefon liegt preislich bei deutlich unter 100 Euro; auch für unter 50 Euro bekommen Sie schon eine gute Qualität. Hinsichtlich der Sprachqualität stehen Handys den Smartphones in nichts nach. Außerdem punkten die schlichten Geräte mit Zuverlässigkeit und einer langen Akkulaufzeit, die denen moderner Smartphones oft überlegen ist. Denn deren hochauflösende helle Displays, Internetfunktionen, Prozessoren und vielen Hintergrundfunktionen fressen einiges an Energie und die hochentwickelten Systeme sind teilweise fehleranfällig - wie die von Desktop-PCs. Abgesehen davon passt ein Handy mit seinen geringen Ausmaßen in jede Hosentasche. Die Auswahlmöglichkeit bei diesen Mobiltelefonen ist wesentlich geringer als bei Smartphones, sie können sie aber in jedem Handy- und Elektronikshop – vor allem im Internet – und bei eBay kaufen. Hersteller wie Samsung oder Nokia bringen auch nach wie vor ab und zu ein neues Handy auf den Markt.

2.2 Smartphone

Mit einem Smartphone steht Ihnen die volle Bandbreite moderner Mobilfunktechnologie zur Verfügung, das heißt neben der Telefonie und dem SMS-Versand können Sie das mobile Internet vollumfänglich und komfortabel nutzen. Neuere Geräte übertragen die Daten dabei nicht mehr nur via UMTS, sondern auch über das LTE-Netz (4G). Damit können Sie mit bis zu 150 Mbit/s von unterwegs aus im Internet surfen – in Zukunft sogar noch schneller. Zum Vergleich: Mit einem durchschnittlichen DSL-Anschluss erreichen Sie im Downlink etwa 16 Mbit/s in der Höchstgeschwindigkeit. Neben einem LTE-fähigen Handytarif benötigen Sie dazu

ein Smartphone, das LTE unterstützt. Die hochauflösenden, großen Touchscreen-Displays ermöglichen ein sehr angenehmes Surfen.

Daneben verfügen diese Geräte über eine Vielzahl weiterer Funktionen: GPS-Navigation, Sprach- und Gestensteuerung, hochauflösende Foto- und Videokameras mit ausgefeilten Features, die manch hochwertige Digitalkamera übertreffen. Mit den großen, optimal ausgeleuchteten Full-HD-Displays können Sie Videos in 16 Millionen Farben ansehen oder E-Books lesen. Mit Apps (Programm-Erweiterungen) machen Sie Ihr Smartphone zum Personal Coach, Einkaufsplaner oder Sprachtrainer. Über umfangreiche Business-Funktionen und die Nutzung von Clouds wird es zur mobilen Business-Zentrale. Auch Spielen, Musikhören, Videotelefonie und Messaging gehören zu den beliebtesten Funktionen. Die Möglichkeiten sind nahezu unbegrenzt. Auch die Verbindungsmöglichkeiten sind vielfältig: Abgesehen von dem Mobilfunk können die Geräte über Bluetooth, AV-Anschlüsse, WLAN, (Micro-)USB, Infrarot oder NFC Daten übertragen und empfangen.

Das alles hat natürlich seinen Preis: Einsteiger-Smartphones sind zwar bereits ab etwa 100 Euro zu haben, je nach gewünschtem Leistungsumfang gehen die Preise aber bis fast in den vierstelligen Bereich. Wobei teilweise auch im Bereich von 150 – 250 Euro bereits hervorragende Qualität geboten wird. Grundsätzlich sollte vor der Suche festgelegt werden, welche Funktionen gewünscht sind. Dabei geht es weniger um die Zusatzfeatures, die sich jederzeit via Apps erweitern lassen. Der Fokus liegt auf den integrierten Funktionen beziehungsweise den Hardwarevoraussetzungen, die sich nicht ändern lassen, also auf Display, Prozessorleistung, Kameraleistung und ähnliches. Denn jedes Gerät legt den Schwerpunkt anders und nicht jedes Smartphone ist wirklich gelungen – was unabhängig von der Preisklasse ist. Man sollte sich in jedem Fall vor dem Kauf über verschiedene unabhängige Testberichte über das ausersehende Gerät informieren, denn nur im Praxiseinsatz zeigt sich bei Smartphones die tatsächliche Leistungsfähigkeit.

Damit ein Smartphone funktioniert, ist – wie bei einem PC- immer ein Betriebssystem installiert: Entweder Android (von Google), Windows Phone (von Microsoft) oder iOS (von Apple). Während Apple nur das hausinterne System nutzt, das auch ausschließlich Apples Geräten vorbehalten ist, werden Android und Windows Phone von verschiedenen Smartphoneherstellern eingesetzt. Die meisten Mobilgeräte laufen unter Android. Der Nachteil von iOS ist, dass der User stets an Apple gebunden bleibt, so muss er beispielsweise um das iPhone mit dem Computer zu synchronisieren auf Apples iTunes zurückgreifen und ähnliche andere Einschränkungen in Kauf nehmen. Außerdem sind iPhones teuer, dafür erfüllen sie aber auch die von Apple gewohnte hohe Qualität. Der Nachteil von Windows Phone ist die deutlich geringere App-Anzahl im Vergleich zu iOS und Android. Ein Vorteil von Windows Phone und Android-Geräten ist die breite Preispalette in der die Geräte verfügbar sind. Der Unterschied der drei Systeme liegt ansonsten nur in der Bedienung beziehungsweise der Benutzeroberfläche. Verbreitet ist die Meinung, dass iOS und Windows Phone einfacher

und intuitiver zu bedienen sind als Android; letztendlich sind aber alle drei Systeme ausgereift und benutzerfreundlich und damit hauptsächlich individuelle Geschmackssache.

2.3 Dual-SIM-Geräte

Bei Dual-SIM-Handys bzw. -Smartphones kann der Besitzer zwei Simkarten einlegen und ist dann über zwei Telefonnummern erreichbar. Die Bedienbarkeit unterscheidet sich je nach Gerät, entweder kann einer Karte die permanente Zuständigkeit für eine bestimmte Funktion wie beispielsweise Telefonie oder mobiles Internet zugewiesen werden oder dies wird vor jeder Verbindungsaufnahme neu festgelegt. Solche Geräte sind vor allem für den Parallelbetrieb einer privaten und geschäftlichen Simkarte geeignet oder für Mobilfunkteilnehmer, die häufig im Ausland sind: Diese können in einem Handy sowohl eine inländische, als auch eine ausländische Karte nutzen. Auch wer einen gesonderten Tarif für Gespräche und mobiles Internet nutzen möchte, findet mit einem Dual-SIM-Smartphone ideale Bedingungen vor. Mittlerweile bieten die meisten großen Hersteller einige Dual-SIM-Handys an, erweitert wird die Produktpalette in diesem Bereich von unbekanntem „No name“-Herstellern.

2.4 Smartlets/Phablets

Sowohl die Wörter Smartlet und Phablet als auch die Geräte an sich sind nichts anderes als die Kombination eines Smart-Phones mit einem Tablet-PC. Ein Phablet ist größer als ein Smartphone und kleiner als ein Tablet, die Größe liegt bei etwa 4,5 und 7 Zoll. Im Gegensatz zu einem Tablet kann mit einem Smartlet telefoniert werden. Der Vorteil dieser Geräte liegt im größeren Display, was gleichzeitig auch der größte Nachteil ist: Die damit verbundene große Größe und das höhere Gewicht im Vergleich zum Smartphone. Ein Smartlet oder Phablet ist also einfach ein kleiner Tablet-PC, mit dem auch telefoniert werden kann.

2.5 BlackBerry

BlackBerry ist sowohl der Name des Herstellers als auch des Betriebssystems dieser Geräte. Das BlackBerry war das erste Handy, das über einen speziellen Server E-Mails in Echtzeit – wie bei SMS der Fall – zustellen und empfangen konnte. Dafür war früher eine spezielle BlackBerry-Option im Handyvertrag erforderlich. Neue BlackBerry-Geräte mit der aktuellen BlackBerry-Betriebssystem-Version benötigen diese nicht mehr. Sie funktionieren wie andere Smartphones auch, haben jedoch einen kleineren Funktionsumfang und weniger Apps stehen bereit. Sie punkten dafür mit vielfältigen Business-Features und lassen sich mit Berührungen, Gesten, Sprachbefehlen und häufig zusätzlich über eine QWERTZ-Tastatur steuern. Gerade im Business-Bereich sind diese Geräte gefragt.

2.6 Smartphones mit QWERTZ-Tastatur

Die meisten Smartphones werden über die im Touchscreen integrierte Tastatur gesteuert. Viele Handynutzer finden aber die von älteren Geräten bekannte Bedienung über richtige Tasten praktischer. Einige Smartphones kombinieren den modernen Touchscreen mit einer QWERTZ-Tastatur, deren Tasten der einer Computer-Tastatur ähneln. Neben BlackBerry werden solche Geräte aber nur von wenigen Herstellern angeboten.

2.7 Senioren- und Kinderhandys

Spezielle Senioren- und Kinderhandys weisen große Tasten auf und sind auf die wichtigsten Funktionen beschränkt. Sie verfügen über Kurzwahltasten, auf denen die wichtigsten Nummern eingespeichert werden können und je nach Gerät über eine SOS-Funktion, GPS-Ortung oder verschiedene Sperrfunktionen. Einige Seniorengeräte sind hörgerätekompaktibel und haben besonders laute Klingeltöne.

3 Rechtliches

3.1 Widerrufsrecht

Wer einen Handyvertrag oder einen Kaufvertrag für ein Handy „per Fernabsatz“, das bedeutet aus der Ferne, also per Internet, am Telefon, per Post oder Fax abschließt, hat gemäß § 312d des BGB ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

Dieses gilt auch für Haustürgeschäfte (z.B. auf Kaffeefahrten), sofern Sie den Verkäufer nicht dazu aufgefordert haben, zu Ihnen zu kommen oder die vertraglichen Leistungen bis zu einem Betrag von 40 Euro sofort erbracht wurden.

Das Widerrufsrecht gemäß Fernabsatzverkehr gilt nur, wenn der Vertrag mit einem Unternehmen abgeschlossen wird. Erwerben Sie beispielsweise ein Handy bei einer Privatperson über eBay, haben Sie keinen Anspruch auf dieses Widerrufsrecht.

Das Unternehmen muss Sie korrekt (das bedeutet in Textform) über Ihr Widerrufsrecht informieren: Zum einen vor Vertragsschluss (bei Online-Bestellung müssen Sie daher vor Absenden der Bestellung aktiv bestätigen, dass Sie die vom Verkäufer zur Verfügung gestellte Widerrufsbelehrung zur Kenntnis genommen haben) sowie „unmittelbar“ nach Vertragsschluss. Unmittelbar bedeutet, dass der Händler die Widerrufsbelehrung spätestens einen Tag nach dem Vertragsschluss versenden muss. Meist geschieht dies per E-Mail. Wird diese Frist nicht eingehalten, verlängert sich Ihr Widerrufsrecht von 14 Tagen auf einen Monat. Klärt der Verkäufer Sie nicht korrekt (das können sowohl inhaltliche Fehler als auch das komplette Fehlen der Belehrung sein) über Ihr Widerrufsrecht auf, können Sie den Vertrag jederzeit widerrufen.

Auch die AGB des Verkäufers müssen Ihnen vor und nach Vertragsschluss in Textform zur Verfügung gestellt werden. Wird dies versäumt, verlängert sich Ihr Widerrufsrecht auf 6 Monate.

Die Widerrufsfrist beginnt – bei der Bestellung von Hardware wie einem Handy – mit Erhalt der Ware (entweder der kompletten Ware oder der ersten Teillieferung). Wird das Paket beim Nachbarn abgegeben, beginnt die Frist erst dann, wenn Sie die Ware erhalten haben.

Bei Dienstleistungen wie einem Handyvertrag beginnt die Frist mit Aktivierung des Handyvertrags – vorausgesetzt, die Simkarte liegt Ihnen zu diesem Zeitpunkt bereits vor, andernfalls beginnt die Frist mit Erhalt der Simkarte. Wissenswert: Ein online abgeschlossener Handyvertrag erfordert zum Abschluss nicht zwingend eine Vertragsunterzeichnung, d.h. der Handyvertrag kann auch mit Absenden der Bestellung zu Stande kommen. Dies ist heutzutage oft Usus, egal ob direkt beim Mobilfunkanbieter oder über einen Händler abgeschlossen wird und rechtlich zulässig.

Das Widerrufsrecht erlischt bei einer Dienstleistung (= Handyvertrag), „wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers vollständig erfüllt ist, bevor der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausgeübt hat“. Seitens der Mobilfunkunternehmen wird dies so ausgelegt, dass Ihr Widerrufsrecht verfällt, sobald Sie den Handyvertrag nutzen. Es gibt jedoch auch anderslautende Gerichtsurteile, nach denen Ihr Widerrufsrecht auch dann bestehen bleibt, wenn Sie die Simkarte bereits benutzt haben. Überlegen Sie jedoch unbedingt vor Nutzung des neuen Vertrags, ob Sie diesen sicher behalten möchten, bevor Sie sich auf rechtlich unsicheres Terrain bewegen. Es ist in jedem Fall aufwändig, einen Handyvertrag zu widerrufen, nachdem er bereits genutzt wurde. Sie machen sich außerdem ersatzpflichtig, müssen also für die bereits entstandenen Kosten aufkommen.

Dieselbe Thematik besteht beim Beauftragen einer Rufnummernportierung. Hier gibt es ebenfalls unterschiedliche Rechtsauffassungen, ob Ihr Widerrufsrecht mit Beauftragen der Rufnummernportierung erlischt oder nicht. Die meisten Online-Händler beginnen mit der Bearbeitung der Rufnummernportierung erst, wenn Ihr unterschriebenes Vertragsformular vorliegt. Denn eine Rufnummernübertragung kann auch vom Mobilfunkdienstleister nicht mehr rückgängig gemacht werden. Ist die Nummer erst zum neuen Anbieter übertragen, bleibt sie auch dort - bis sie wieder erneut portiert wird. Auch die Kosten für die Freigabe der Nummer, die der bisherige Anbieter erhebt, sind dann von Ihnen zu tragen. Bestellen Sie also am besten nur dann einen Handyvertrag mit Rufnummernmitnahme, wenn Sie sich sicher sind, dass Sie den Handyvertrag wirklich haben möchten.

Der Widerruf muss in Textform erfolgen, also per E-Mail, Post oder Fax. Eine Unterschrift ist nicht zwingend erforderlich. Alternativ kann auch durch Rücksendung der Ware widerrufen werden. Um die Frist einzuhalten, genügt das rechtzeitige Absenden, wenn Sie also entweder

den schriftlichen Widerruf oder die Ware noch innerhalb der Frist abschicken, ist diese gewahrt. Ein Grund für den Widerruf muss generell nicht angegeben werden.

Senden Sie Ware zurück, die Sie in einer Art und Weise genutzt haben, die über die bloße Prüfung der Eigenschaften und Funktionalitäten hinausgehen, müssen Sie dem Verkäufer in der Regel Wertersatz leisten. Sie dürfen ein Handy also durchaus auspacken und in Augenschein nehmen und auch einschalten, achten Sie jedoch darauf, dem Gerät keine Beschädigungen wie Kratzer o.ä. zuzufügen.

Die Versandkosten werden Ihnen bei Widerruf vom Verkäufer erstattet. Auch die Kosten für die Retoursendung übernimmt ab einem Warenwert von über 40 Euro der Händler. Ist der Wert der retournierten Waren niedriger als 40 Euro, müssen Sie die Kosten für die Rücksendung selbst tragen.

Achtung: Bearbeitungsgebühren bei Widerruf sind unzulässig! Dies kommt zwar nur selten, aber teilweise bei manchen Internethändlern zum Einsatz. Lassen Sie sich keinesfalls darauf ein.

Ansonsten wird das Widerrufsrechts bei den meisten Online-Händlern extrem kundenfreundlich gehandhabt und geht teilweise sogar über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Der Verbraucher sollte seinerseits sorgsam damit umgehen und Handyverträge nur nutzen, wenn er sie behalten möchte sowie die Hardware nur in dem Umfang in Augenschein nehmen, in dem er diese nicht beschädigt.

Wer Handy und/oder Handyvertrag im Fachhandel erwirbt, hat keinen Anspruch auf das Widerrufsrecht per Fernabsatz. Solche Kauf- oder Dienstleistungsverträge können nur unter besonderen Bedingungen wieder rückgängig gemacht werden. Kaufen Sie im Fachhandel daher grundsätzlich nur, wenn Sie sich sicher sind.

3.2 Kündigungsfrist

Die gängigsten Vertragslaufzeiten von Handyverträgen betragen 24 oder 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt in der Regel drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit. Das heißt, dass Ihrem Mobilfunkanbieter spätestens drei Monate, bevor das reguläre Laufzeitende eintritt, Ihre Kündigung vorliegen muss. Es zählt nicht der Tag des Absendens der Kündigung! Lassen Sie diese Frist verschreiten, verlängern sich die meisten Mobilfunkverträge um weitere 12 Monate, bei der dann wieder dieselbe Kündigungsfrist gilt.

Kündigen Sie immer schriftlich, am besten per Post. Bitten Sie um schriftliche Bestätigung der Kündigung und akzeptieren Sie keine Bestätigung per SMS. Im Kündigungsschreiben genügt das Nennen der zu kündigenden Handynummer, das Bitten um Kündigung „zum nächstmöglichen Zeitpunkt“ sowie die Unterschrift des Vertragsinhabers. Sollte die

Kündigungsfrist schon fast erreicht sein, empfiehlt sich das Absenden der Kündigung per Einschreiben mit Rückschein.

Bei Handyverträgen mit einer Laufzeit von nur einem Monat (oft auch als Verträge „ohne“ Laufzeit bezeichnet) beträgt die Kündigungsfrist in der Regel 30 Tage zum Monatsende.

3.3 Vertragsverlängerung

Haben Sie Ihren Handyvertrag fristgemäß gekündigt, wird Ihr Mobilfunkanbieter versuchen, Sie mit einem Angebot zur Vertragsverlängerung doch weiter als Kunden zu behalten. Wie gut das Angebot ist, hängt davon ab, wie stark sie Ihren Handytarif genutzt haben. Je mehr Kosten Sie verursacht haben, desto bessere Angebote erhalten Sie. Das Angebot wird in der Regel ein neues Handy oder eine Gutschrift sein, auch ein Tarifwechsel ist bei Verlängerung möglich. Nehmen Sie eines dieser Angebote an, verlängert sich Ihr Handyvertrag meist um weitere 24 Monate.

Unser Tipp: Verlängern Sie Ihren Handyvertrag nicht, sondern schließen Sie immer einen neuen Vertrag ab. Denn die Angebote, die Sie bei einem Vertragsneuabschluss erhalten, sind fast immer deutlich attraktiver als bei einer Vertragsverlängerung. Auch die Tarife aus neuen Angeboten sind im Mobilfunkbereich meist eklatant günstiger als bei einem Verlängerungsangebot. Auch wenn die Gebühr, die für eine Mitnahme der Rufnummer – die bei einer Vertragsverlängerung natürlich kostenlos beibehalten wird – mit einkalkuliert sind, sind die Angebote für einen Neuabschluss noch wesentlich attraktiver.

Wir empfehlen daher auch, einen Handyvertrag sofort nach Vertragsaktivierung wieder zum Ende der Laufzeit zu kündigen. So ist sichergestellt, dass diese nicht vergessen wird und die Kündigung ist bereits zu diesem frühen Zeitpunkt problemlos möglich.

3.4 Garantie und Gewährleistung

Die Begriffe „Garantie“ und „Gewährleistung“ kommen beim Kauf von Waren zum Einsatz und werden häufig miteinander verwechselt. Grundlegender Unterschied ist, dass der Kunde per Gesetz gewisse – relativ kundenfreundliche - Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Verkäufer hat, während die Garantie eine freiwillige Leistung des Herstellers ist.

3.5 Gewährleistung

Die Gewährleistung ist gesetzlich verankert und bezeichnet das Recht des Kunden, dass er beim Kauf eine Ware erhält, die frei von Sach- oder Rechtsmängeln ist. Das gilt auch für nicht sofort sichtbare Mängel, die erst nach einiger Zeit in Erscheinung treten.

Innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf der Ware wird davon ausgegangen, dass ein Schaden bereits bei Übergabe der Ware vorlag und daher der Verkäufer haftbar ist. Ist der Verkäufer anderer Ansicht, muss er beweisen, dass der Schaden nicht bereits bei Übergabe vorlag. Das gilt natürlich nicht für offenbar vom Kunden verursachte Beschädigungen wie beispielsweise einem Displaybruch oder Wasserschaden.

Nach sechs Monaten kehrt sich die Beweislast um: Treten dann Mängel auf, ist der Kunde zuständig für die Behebung – es sei denn, er kann beweisen, dass der Schaden bereits beim Kauf der Ware vorhanden war.

Die Gewährleistung gilt für einen Zeitraum von 24 Monaten, nur beim Kauf gebrauchter Ware (auch hier greift die Gewährleistung) kann sie verkürzt werden. Grundsätzlich bestehen die Gewährleistungsansprüche nur, wenn der Verbraucher Waren von gewerblichen Händlern kauft, beim Kauf bei Privatpersonen kommt sie nicht zum Tragen.

Tritt innerhalb der ersten 6 Monate des Kaufs ein Mangel auf, der bereits bei Übergabe der Ware vorlag, hat der Käufer ein Recht auf Nacherfüllung. Als Nacherfüllung kann er die Lieferung eines mangelfreien neuen Geräts oder die Beseitigung des Mangels an seinem Gerät (Nachbesserung) verlangen. Der Verkäufer kann jedoch die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung ablehnen, wenn sie mit unverhältnismäßigen Kosten im Vergleich zur alternativen Form der Nacherfüllung verbunden wäre und in diesem Fall auf die andere Art der Nacherfüllung zurückgreifen. Die Kosten für die Nacherfüllung (inklusive Versandkosten) trägt der Verkäufer.

Falls ein neues Gerät geliefert wird, hat der Verkäufer einen Anspruch darauf, dass das mangelbehaftete Gerät zurückgesendet wird.

Einige Verkäufer versuchen, die Kunden für die Nacherfüllung an den Hersteller zu verweisen. Lassen Sie sich nicht darauf ein – der Verkäufer ist hierfür zuständig.

Verweigert der Verkäufer beide Arten der Nacherfüllung auf Grund unzumutbarer Kosten oder schlägt die Nachbesserung zweimal fehl, darf der Kunde vom Kauf zurücktreten. Alternativ dazu kann er den Kaufpreis mindern, also auf einen Betrag zurücksetzen, der dem Gerät mit dem vorhandenen Defekt zum Zeitpunkt des Kaufs angemessen gewesen wäre. Sofern dem Kunden durch den Mangel ein Schaden entstanden ist, kann er vom Verkäufer auch Schadenersatz verlangen.

3.6 Garantie

Die Garantie ist zunächst eine völlig freie und von der Gewährleistung unabhängige Zusatzleistung, die in der Regel die Hersteller von Geräten, in selteneren Fällen auch Händler versprechen. Ist die Garantie erst einmal ausgesprochen, muss sie natürlich später auch

eingehalten werden. Die Voraussetzungen, unter denen die Garantie greift, wie sie eingefordert werden kann, wie lange sie gilt usw. hängt vom Herausgeber der Garantie ab und kann relativ frei von diesem gestaltet werden.