verbraucherzentrale Hamburg

Telefon und Internet: Die beste Verbindung für alle

Auch Sie und Ihre Kinder sind sicher im Internet und mit dem Smartphone unterwegs. Doch manchmal können die Kosten das Budget sprengen. Wir erklären Ihnen, worauf Sie beim Abschluss von Telefon- und Internetverträgen achten sollten und so das Beste aus der digitalen Welt für sich und Ihre Familie herausholen.

© kwh-Design

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Telefon- und Internetdienste sind für Familien unverzichtbar, aber die Vielfalt der Angebote kann verwirrend sein. Um Kostenfallen zu vermeiden, sollten Sie Ihre

eigenen Bedürfnisse genau kennen und die passenden Verträge wählen – ohne versteckte Gebühren und Zusatzkosten.

2. Geld sparen können Sie bei Streamingdiensten und werbefinanzierten Online-Spielen, die In-App-Käufe pushen.

3. Überwachsen Sie als Eltern die Online-Nutzung Ihrer Kinder, um unerwartete Kosten zu vermeiden. Schützen Sie sich und Ihre Familie vor Online-Betrug, denn der kann am Ende richtig teuer werden.

Stand: 05.09.2024

Telefonieren und Surfen ist aus den meisten Familien nicht mehr wegzudenken. Eltern und Kinder sind oft gleichermaßen aktiv in der digitalen Welt. Die Angebote der Telekommunikationsbranche sind vielfältig, doch es ist nicht so leicht, den wirklich passenden Tarif zu finden. Wer sich nicht regelmäßig informiert, zahlt häufig drauf. Dazu kommen fiese Kostenfallen in Verträgen, Apps und Games oder durch untergeschobene Verträge.

---

1. Den richtigen Vertrag finden

Bevor Sie sich für einen Internet- oder Telefonanbieter entscheiden, sollten Sie Ihre **Bedürfnisse kennen**. Brauchen Sie Highspeed-Internet für Streaming und Computerspiele oder reicht Ihnen eine geringere Datenrate? Telefonieren Sie viel und vielleicht auch ins Ausland? Benötigen Sie noch einen Festnetzanschluss oder reicht Ihnen Mobilfunk? Brauchen Ihre Kinder schon eigene Smartphones mit Karte oder noch nicht? Vergleichen Sie die verschiedenen Angebote der Unternehmen und wählen Sie das, was am besten zu Ihren Anforderungen passt. Dabei sollten Sie nicht nur auf den monatlichen Preis achten, sondern auch auf versteckte Gebühren und Vertragslaufzeiten.

Manche Telekommunikationsanbieter gewähren Bestandskundinnen und -kunden **Rabatte auf Mobilfunkverträge**, wenn diese auch einen Vertrag für ihren Telefon- und Internetanschluss bei ihnen haben. Prüfen Sie, ob Sie gegebenenfalls davon profitieren

und so Geld sparen können. Achten Sie aber darauf, dass das Mobilfunkangebot dann wirklich günstiger ist als ein Vertrag ohne Rabatt bei der Konkurrenz.

Lesen Sie Ihren Vertrag, bevor Sie unterschreiben, genau durch, um sicherzustellen, dass Sie **keine zusätzlichen Gebühren** bezahlen, die Sie nicht benötigen. Überprüfen Sie auch, ob Ihr Anbieter automatisch kostenpflichtige Dienste aktiviert hat, die Sie nicht nutzen. Kündigen Sie solche Dienste, wenn klar ist, dass Sie diese nicht benötigen.

Werfen Sie regelmäßig einen Blick auf Ihre Telefon- und Handyrechnungen, um sicherzustellen, dass es nicht zu **unrechtmäßigen Abbuchungen** kommt. Bemerken Sie etwas Verdächtiges, kontaktieren Sie sofort Ihren Anbieter, um die Situation zu klären.

Die Bedürfnisse Ihrer Familie ändern sich im Laufe der Zeit. Daher ist es wichtig, Ihre **Internet- und Telefonverträge regelmäßig zu überprüfen** und zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass Sie immer einen guten Deal machen. Dafür müssen Sie Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen und die Abrechnungstakte im Blick behalten. Oft sind Altverträge um einiges teurer als die aktuellen Angebote am Markt. Das sind Ihre Rechte beim Abschluss von Verträgen für Telefon, Handy und Internet.

UNSER EXTRA-TIPP

Seien Sie besonders misstrauisch, wenn Ihnen unerwartet ein vermeintlich attraktives Angebot gemacht wird. Lesen Sie auch das Kleingedruckte genau durch und checken Sie die Bedingungen, bevor Sie etwas unterschreiben. Schwatzt man Ihnen einen Vertrag im Handyshop auf, haben Sie kein Widerrufsrecht! Das heißt, Sie sind regelmäßig zwei Jahre an den Vertrag gebunden. Doch Sie müssen vor dem Vertragsschluss eine sogenannte Vertragszusammenfassung erhalten, damit Sie einfach und deutlich erkennen können, welche Konditionen genau vereinbart werden sollen. Kommt der Shop dieser Verpflichtung nicht nach, können Sie Ihren Vertrag unter Umständen stornieren.

---

2. In-Game- und In-App-Käufe vermeiden

Wenn Ihre Kinder das Internet nutzen, kann es zu unerwarteten Kosten kommen, zum Beispiel durch **kostenpflichtige Abonnements oder In-App-Käufe**. Je nach Einstellung kann schon ein unüberlegter Klick zum Kauf führen. Stellen Sie sicher, dass Sie die Kontrolle über diese Ausgaben haben, indem Sie Kindersicherungsfunktionen aktivieren und klare Regeln für den Umgang mit Online-Diensten festlegen.

Vor allem Apps und Spiele fürs Smartphone oder Tablet locken Kinder mit „0 Euro“ oder „gratis“. Dafür ist Ihr Nachwuchs fortwährend mit der Möglichkeit kostenpflichtiger In-App-Käufe konfrontiert. Gegen Zahlung erhält man mehr Spielzeit, mehr Extras, mehr Spielfreude … Die vielen kleinen Extraspielfunktionen können sich am Ende zu Forderungen von einigen Hundert oder sogar Tausenden Euro addieren. Richten Sie daher auf jeden Fall, bevor Sie Ihrem Kind die Nutzung eines Smartphones erlauben – auch ihres eigenen – eine sogenannte **Drittanbietersperre** ein, damit keine Zahlungen über ihre Mobilfunkrechnung erfolgen können. Eltern müssen jedoch nicht zwangsläufig für In-App-Käufe ihrer Kinder zahlen.

UNSER EXTRA-TIPP

Preiswerte Mobiltelefone aus zweiter Hand – zum Beispiel für Ihre Kinder – können Sie bei speziellen Onlinehändlern finden. Wenn es nicht das neueste Modell sein muss, lässt sich durch den Kauf gebrauchter Technik etwas Geld sparen. Die Händler bieten generalüberholte Geräte, oftmals auch ohne Gebrauchsspuren an. Hier finden Sie eine Checkliste für den Kauf gebrauchter Technik.

---

3. Geld sparen bei Streamingdiensten

Manche Ausgaben sind höher als gedacht. Checken Sie doch mal die regelmäßigen Kosten Ihrer Streamingdienste (Video und Musik) und fragen Sie sich, ob die Angebote wirklich ihr Geld wert sind. Denn Netflix, Amazon, AppleTV+, Disney+ und Co. können ganz schön ins Geld gehen. Vielleicht brauchen Sie gar **nicht mehrere Video-on-demand-Angebote**, sondern nur das eine, das Sie und Ihre Kinder wirklich oft nutzen.

Wenn Sie sich dann langfristig binden, kommen Sie mit einem Jahresabo bei manchen Plattformen sogar noch günstiger weg als mit einem monatlich kündbaren Vertrag.

In Abhängigkeit von den verfügbaren Serien und Filmen (das müssen Sie im Vorfeld recherchieren) kann es auch sinnvoll sein, häufiger zwischen den verschiedenen **Streamingdiensten zu wechseln** und immer nur für einen einzigen Dienst zu zahlen. Dann haben Sie nicht dauerhaft drei oder vier Abos und müssen trotzdem kaum auf Entertainment verzichten. Vielleicht bieten sich manche Monate (zum Beispiel im Sommer) sogar für eine **Streaming-Pause** an.

Für bestimmte Streamingdienste gibt es **Probeabos und Gratismonate**, die Sie nutzen können. Dann zahlen Sie manchmal gar nichts oder deutlich weniger. Wichtig ist, dass Sie die Ablauffrist der Aktionszeiträume im Blick haben und gegebenenfalls rechtzeitig kündigen.

Wenn Ihnen das zu viel Aufwand ist und Sie lieber mit einer großen Auswahl flexibel bleiben wollen, schauen Sie nach **Bündelangeboten (Bundle)**. Bei manchen Internetanbietern erhält man Zugang zu mehreren Streamingdiensten und zahlt im Paket deutlich weniger als bei Einzelbuchungen. Prüfen Sie, ob ein solches Kombiangebot für Ihre Familie geeignet ist und ob es Ihren Bedarf abdeckt.

---

4. Nicht auf Online-Betrug hereinfallen

Betrug im Netz ist ein echtes Problem. Fake Shops, Identitätsklau, Phishing Mails – Betrügereien im Internet nehmen seit Jahren zu. Unser Leben ist heute digitaler als je zuvor. Internetkriminelle haben daher ein leichtes Spiel. Umso wichtiger ist es, sparsam mit den eigenen Daten umzugehen und immer vorsichtig zu sein. Sensibilisieren Sie auch Ihre Kinder dafür. **Wichtig ist:**

- Nur mit Firewall surfen.
- Immer ein aktuelles Antivirusprogramm verwenden – gerade auf dem Smartphone!
- Das Betriebssystem stets aktuell halten und regelmäßig Updates durchführen.
- Sichere Passwörter verwenden.
- Keine unbekannten Mails mit Anhängen öffnen.

- Keine unsicheren Websites besuchen und nicht wahllos auf Bilder, Downloads oder Banner klicken.

UNSER ANGEBOT

Die Auseinandersetzungen mit Telefonanbietern kosten in der Regel Zeit und Nerven. Sollten Sie Unterstützung benötigen, helfen Ihnen unsere Juristinnen und Juristen gerne weiter. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/familien/telefon-internet