

RATGEBER

T-Mobile lehnt Entschädigung für Netzausfall ab

Anwalt zweifelt Begründung an / CDU fordert Gutschein für Kunden der Telekom

Kunden des Mobilfunkunternehmens T-Mobile können am Sonntag innerhalb Deutschlands kostenlos Kurznachrichten verschicken. Die Tochter der Deutschen Telekom verzichtet 24 Stunden lang auf die Gebühren von fünf bis 19 Cent pro SMS. T-Mobile-Chef Georg Pöhl sprach von einer „Geste“ nach dem Netzausfall am Dienstag. Mehrere Stunden lang konnten Kunden des Unternehmens weder mit ihrem Handy telefonieren noch Kurznachrichten verschicken oder ins Internet gehen. Teilweise sei es nicht einmal möglich gewesen, Feuerwehr oder Polizei zu rufen, sagte ein T-Mobile-Sprecher.

Als Grund für den Ausfall gaben Unternehmenssprecher einen Software-

fehler an. Die Ursache dafür werde geprüft. Es sei aber unwahrscheinlich, dass das Netz von außen lahmgelegt worden sei. Die Bundesnetzagentur kündigte einen Überprüfungsbeschluss an. Telekomunikationsunternehmen seien dazu verpflichtet, Vorkehrungen für Störfälle zu treffen. Der verbraucherpolitische Sprecher der CDU-/CSU-Bundestagsfraktion, Peter Bleser, forderte die Bundesregierung auf, dass sie als Hauptaktionär im Aufsichtsrat der Telekom auf Aufklärung drängt.

Der Unionspolitiker bezeichnete die Frei-SMS als unzureichenden Ausgleich für den Ausfall. Er forderte eine Gutschrift des Unternehmens für die Kunden über den Betrag, der durch

schnittlich an Gebühren in einem Zeitraum von drei bis vier Stunden anfällt. Seinen Informationen zufolge habe die Telekom-Tochter in Österreich, T-Mobile Austria, in einem ähnlichen Fall den Kunden einen Tag lang die kompletten Gebühren erlassen. Nicole Maisch, verbraucherpolitische Sprecherin der Grünen-Bundestagsfraktion, forderte eine unbürokratische Wiedergutmachung von T-Mobile. „Die Kunden bezahlen dafür, dass sie telefonieren können und erreichbar sind. Ich frage mich, ob Frei-SMS die richtige Wahl sind.“

Sprecher des Unternehmens schlossen eine Entschädigung der Kunden aus. Dies sähen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht vor. „Leider

hat der Verbraucher keine Möglichkeit, Schadenersatz zu fordern“, sagte Beate Scharf von der Verbraucherzentrale Sachsen. „Selbst wenn, müsste der Kunde einen Schaden konkret nachweisen.“ Rechtsanwalt Michael Hummel von der Leipziger Kanzlei Gross zweifelte hingegen die Gültigkeit der Geschäftsbedingungen an. T-Mobile könne nicht die eigene Leistungspflicht ausschließen und sich auf höhere Gewalt berufen. Eine höchstgerichtliche Entscheidung zu solchen Fällen gehe es bislang allerdings nicht. Aber auch er sieht das Problem, dass ein T-Mobile-Kunde beweisen müsste, dass er einen Schaden erlitten habe.

Markus Werning