

ALLE DETAILS ZUR RUFNUMMERNMITNAHME

Wurde ein Telefonanbieter zu teuer, haben bislang viele Telefonkunden gewechselt. Das hatte den Nachteil, dass eine neue Nummer vergeben wurde, die wiederum allen Freunden, Bekannten, Geschäftspartnern etc. mitgeteilt werden musste. Lästig und aufwendig – und heute dank der **Rufnummernmitnahme** nicht mehr nötig.

Der Begriff der Rufnummernportierung meint nichts anderes, als dass der Telefonkunde zu einem anderen Anbieter wechselt und seine bisherige Rufnummer mitnimmt. Die gesetzliche Grundlage dafür liefert das Telekommunikationsgesetz, welches seit dem 10. Mai 2012 in Kraft ist und dem alten Anbieter verbietet, seine Leistungen bei einer Kündigung Ihrerseits einfach einzustellen. Er muss seinen Versorgungspflichten nachkommen und das solange, bis Sie alle Details mit dem neuen Anbieter geklärt haben, was technische und vertragliche Regelungen einbezieht.

Es ist zwar möglich, dass es zu einer kurzen Unterbrechung der Versorgung kommt, diese darf jedoch nicht länger als 24 Stunden andauern. Solche Unterbrechungen treten häufig dann auf, wenn die Umschaltung auf den neuen Anbieter erfolgen soll. Der bisherige Anbieter muss Sie weiterversorgen, wenn die Umschaltung auf den neuen Vertragspartner nicht funktioniert hat und Sie als Kunde bzw. ehemaliger Kunde länger als einen Kalendertag keine Versorgung mit Telekommunikationsleistungen hatten.

Die Bundesnetzagentur hat entschieden, dass die an Kunden vergebene Telefonnummer deren Eigentum ist und das sogar auf Lebenszeit. Die Nummer gehört dem Kunden, nicht dem Anbieter! Daher besteht das Recht auf Portierung der Rufnummer, auch wenn der Anbieter gewechselt wird. Dies gilt sowohl bei der Umstellung von einem auf den anderen Anbieter im Festnetz als auch im Mobilfunk. Dabei gilt, dass nicht nur die Rufnummer selbst übernommen wird, sondern auch die Vorwahl des bisherigen Anbieters.

Wer schon einmal den Telefonanbieter gewechselt hat und eine neue Nummer bekam, wird sich gut an den damit verbundenen Stress erinnern können. Überall und jedermann musste Bescheid bekommen, dass Sie jetzt unter einer anderen Nummer zu erreichen sind. Und dennoch kamen Briefe von Firmen oder Privatleuten, weil Sie „ja telefonisch nicht erreichbar waren“. Ärgerlich und aufwendig, daher ist die neue Regelung zur Rufnummernmitnahme durchaus sinnvoll und hilfreich. Sie können den Anbieter wechseln, bleiben aber dennoch unter der bisherigen Nummer erreichbar. Das ist nicht nur im Privatleben sehr praktisch, sondern auch im Geschäftsbereich, wobei es sich hier sogar finanziell bemerkbar macht: Mit einer neuen Telefonnummer müssten Visitenkarten und Briefpapier neu gedruckt werden. Der Aufwand, sämtliche elektronischen Verzeichnisse und Internetseiten, auf denen Sie mit Ihrem Unternehmen gelistet sind, zu durchforschen, wäre immens.

Und noch ein weiterer Vorteil ist hier zu nennen: Manche Netze sind mit einem besseren Image belegt als andere. Dank der Rufnummernmitnahme behalten Sie Ihr Netz, welches ein bestimmtes Image präsentiert und können dennoch den günstigsten Anbieter wählen. Dieser Vorteil bezieht sich allerdings nur auf die Rufnummernmitnahme für das Handy, denn die Vorwahl für das Festnetz richtet sich schließlich nach der regionalen Zuteilung. Damit entfällt der Vorteil über eine bestimmte Vorwahl ohnehin. Für die Mitnahme der Festnetzzrufnummer sprechen aber die übrigen Vorteile wie die Kostenersparnis, weil Geschäftsunterlagen und andere Vordrucke nicht geändert werden müssen, und die ausbleibende „Ummeldung“ bei Familie, Freunden und Bekannten.

Nicht zuletzt kommt die Möglichkeit der Portierung all den Menschen zugute, die sich ohnehin schlecht Telefonnummern merken können. Wenn Sie Ihre eigene Rufnummer im Gedächtnis haben, brauchen Sie sich nicht umzugewöhnen und eine andere Nummer auswendig zu lernen. Das macht den Wechsel zu einem neuen, günstigeren Anbieter um einiges attraktiver!

Die Rufnummernmitnahme ist nur möglich, wenn der Anbieter gewechselt wird. Wechseln Sie hingegen den Tarif und ändern damit anbieterintern den Vertrag, kann sich Ihre Telefonnummer durchaus ändern. Das Telekommunikationsgesetz bezieht sich in seinen Aussagen nur auf den Wechsel zu einem anderen Dienstleister. Bei einem Vertragswechsel hingegen liegt es in der Hand des Anbieters, Ihre Nummer zu ändern oder wie derzeit verwendet zu belassen. Die Portierung beim Anbieterwechsel müssen Sie selbst in Auftrag geben, und zwar beim neuen Dienstleister. Dieser setzt sich dann mit dem alten Anbieter in Verbindung und stimmt sich zur Umschaltung ab.

Diese Voraussetzungen müssen für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter gegeben sein:

- Am Tag der Umschaltung muss der Vertrag mit dem alten Anbieter enden.
- Der Vertrag mit dem neuen Anbieter muss zum Tag der Portierung geschlossen sein.
- Geht es um den Wechsel von Ortsnetzzifnummern, sollte der neue Anbieter rund zehn Tage vor Vertragsende die Umschaltung in Auftrag geben, damit es nicht zu Versorgungslücken kommt.
- Die vorliegenden Kundendaten müssen sowohl beim alten als auch beim neuen Anbieter gleich sein. Eine Datenaktualisierung beim alten Anbieter sollte daher rechtzeitig vorgenommen werden.
- Das Telekommunikationsgesetz schreibt auch Mobilfunkanbietern vor, ihren Kunden die Möglichkeit zur Rufnummernmitnahme zu gewähren. Das gilt auch für Prepaid-Verträge! Wichtig: Der neue Anbieter ist nicht dazu verpflichtet, jeden Kunden anzunehmen. Er kann daher durchaus einen Aufnahmeantrag ablehnen, denn es besteht kein Vertragszwang.
- Unterschieden werden muss bei der Portierung zwischen der Mitnahme vor Vertragsende und bei regulärem Ende des Vertrags. Ist der Vertrag noch nicht regulär ausgelaufen, kann der Kunde dennoch jederzeit die Umschaltung und damit die Übertragung seiner Nummer verlangen. Der bisherige Vertrag muss nicht zuvor beendet werden. Das bedeutet aber auch, dass der Kunde weiterhin seine Entgelte an den alten Anbieter zahlen muss, der neue Versorger muss in seinem Vertrag separat darauf hinweisen. Der bisherige Versorger hingegen muss den Kunden über alle entstehenden Kosten informieren. Auch hier gilt, dass die Kundendaten beim alten und beim neuen Anbieter identisch sein müssen, ansonsten ist die Rufnummernmitnahme nicht möglich.

Soll die Rufnummer nach dem regulären Vertragsende übertragen werden, so muss der zugehörige Auftrag spätestens am Ende des bisherigen Vertrags beim alten Anbieter eingehen. Kommt der Antrag zu spät, ist der Anbieter nicht mehr verpflichtet, die Rufnummer zu übertragen. Viele Versorger sind aber kulant und geben die Telefonnummer noch bis zu 90 Tage nach Ende des Vertrags weiter. Sollte sich der Anbieter nicht kulant zeigen oder der Kunde zu lange warten, kann die Nummer bereits anderweitig vergeben worden sein.

Es gibt zwei Fälle, in denen der bisherige Anbieter den Kunden auch weiterhin mit Kommunikationsdienstleistungen weiterversorgt. Zum einen ist das der Fall, wenn bisher nicht alle vertraglichen und technischen Inhalte des neuen Vertrags geklärt werden konnten. Zum anderen kann der Wechsel bzw. die Umschaltung auch fehlschlagen. Der alte Anbieter lässt den Kunden aber nicht „im Regen stehen“, sondern versorgt ihn weiter. Dafür darf er aber auch nur die Hälfte der bisherigen Entgelte verlangen.

Ausgenommen von dieser Regelung sind sogenannte einzelfallabhängige Entgelte, das heißt, Anrufe zu bestimmten Servicenummern oder bei Mehrwertdiensten. Bei erfolgter Weiterversorgung muss der alte Anbieter eine genaue Abrechnung erstellen, die auf den Tag exakt die angefallenen Kosten

aufschlüsselt. Das Entgelt darf überdies erst verlangt werden, wenn der Wechsel endgültig erfolgreich vollzogen wurde.

Die Mitnahme der bisherigen Telefonnummer verursacht Kosten: Der alte Anbieter darf maximal 30,72 Euro dafür verlangen, dass er diese Nummer freigibt. Die Summe wurde durch den Europäischen Gerichtshof als Maximalsumme festgelegt, die meisten Anbieter haben sich auf 29,95 Euro „Strafgebühr“ festgelegt. Im Umkehrschluss sind die Telekommunikationsdienstleister aber auch bemüht, ständig neue Kunden zu bekommen und werben mit der Wechselprämie: Diese übersteigt oft den Wert der Strafgebühr, daher ist dieser Posten zumindest finanziell durchaus zu vernachlässigen.

Interessant ist in dem Zusammenhang die Frage, warum überhaupt eine Pauschale veranschlagt werden kann. Im Grunde sind die Netzbetreiber zwar dazu berechtigt, ihre entstandenen Kosten auf den Kunden umzulegen und die Bearbeitungsgebühren zu verlangen. Diese müssen aber in der tatsächlich entstandenen Höhe abgerechnet werden, was theoretisch eine Pauschale ausschließen dürfte. Einige wenige Netzanbieter setzen ihre Kosten tatsächlich auch niedriger an, viele nutzen jedoch die gesetzlich festgelegte Höhe wirklich aus. Während Netzbetreiber O2 hier am günstigsten abschneidet, sind die Großen der Branche am teuersten.

Leider kann es auch zur Unterbrechung von Versorgungsleistungen kommen. Die Bundesnetzagentur bietet dafür ein Beschwerdeformular, in das die nötigen Daten eingetragen werden müssen, sobald die Versorgung länger als einen Kalendertag nicht gegeben ist. Dieses Formular senden Sie mit einer Kopie des Portierungsantrags an die Bundesnetzagentur, was per E-Mail ebenso möglich ist wie per Fax oder auf dem Postweg. Die Agentur leitet dann die nötigen Schritte ein, um Sie wieder mit Telekommunikationsdienstleistungen zu versorgen.