



Überraschender Rausschmiss

Das Geschäftsmodell "Flatrate" ist ganz einfach: Der Kunde zahlt eine Pauschale, mit der die vereinbarte Leistung vollständig abgegolten ist.

Flatrates gibt es an vielen Orten: Der Eintritt in den Vergnügungspark, Monatstickets für die städtischen Verkehrsbetriebe, Wochenkarten für den Skilift, Saisonausweise fürs Schwimmbad oder ein All-you-can-eat-Buffer zum Fixpreis. Das alles klappt ohne Ärger.

Oder haben Sie schon einmal erlebt, dass der Fahrkartenkontrolleur Ihnen die Monatskarte abnimmt, nur weil er Sie zum dritten Mal an einem Tag in der Straßenbahn angetroffen hat und das nicht gut findet? Oder dass jemand, der "all you can eat" wörtlich nimmt, aus dem Restaurant fliegt?

Genau das aber machen einige Mobilfunk-, Telefon- und Internet-Provider: Sie verkaufen zwar auch eine Flatrate, verschweigen aber, dass es bei der Nutzung eine rote Linie gibt, die der Kunde nicht überschreiten darf. Der erfährt selbst auf Nachfrage nicht, wo diese Linie verläuft. Wer nach dem Geschmack des Providers zu viel telefoniert oder herunterlädt und Glück hat, wird nur ermahnt; wer Pech hat, darf sich gleich einen neuen Provider suchen.

Die aktuelle Kündigungsrunde startete der E-Plus-Ableger Base. Er warf Flatrate-Kunden raus, die das Werbeversprechen "Egal, wie viele Stunden. Ganz gleich, wie viel Volumen." wörtlich genommen hatten und nach Herzenslust surfen.

Wenn es erst einmal einer vorgemacht hat, laufen die anderen brav hinterher. Provider Arcor ("endlos telefonieren") nutzte die Gunst der Stunde und strich Vielnutzern die Auslands-Flatrate. Mobilfunkanbieter Congstar ("Handy-Flat in alle Netze") kündigte den Dauertelefonierern und Viel-SMS-Schreibern

unter seinen Mobilfunkkunden ohne Vorwarnung (siehe Seite 52).

Was genau haben die Anbieter am Begriff "Flatrate" nicht verstanden? Flat heißt, die Leistung ist pauschal abgegolten. So viel ich will, so lange ich will, genau wie es in der Werbung versprochen wird. Ich kann als Kunde auch nicht einfach meine Festnetz-Flatrate kündigen, weil ich festgestellt habe, dass ich viel häufiger bei 01805- und Mobilfunknummern angerufen habe, als ich zunächst dachte.

Gegen eine "Fair Flat", die schon von ihrer Definition her keine unbeschränkten Leistungen bietet, ist nichts einzuwenden, solange der Kunde vor Vertragsschluss erfährt, was ihn erwartet, wenn er den gesteckten Leistungsrahmen überschreitet. Damit haben beide Seiten Kalkulationssicherheit.

Eine "Unfair Flat" aber, bei der ein Anbieter nachträglich und willkürlich festlegt, wo die Grenze verläuft und deren Überschreiten nach eigenem Gutdünken ahndet, muss der Kunde nicht hinnehmen. Wer eine unbegrenzte Leistung verspricht, muss sie auch erbringen. Wer seine Kunden in Zwei-Jahres-Verträge presst, muss dann eben auch die Kunden so lange ertragen, wenn die das Angebot intensiv nutzen.

Bleibt zu hoffen, dass sich der eine oder andere vorzeitig Gekündigte ein Herz fasst und ein Gericht dazu auffordert, dem Provider den Begriff "Flatrate" noch einmal zu buchstabieren. Wenn der Ärger zu groß wird, hört der Etikettenschwindel nämlich wieder auf.

Urs Mansmann

Urs Mansmann