



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

09.07.2020

So bekommen Sie Ihr Prepaid-Guthaben ausgezahlt

Provider dürfen Guthaben von Kunden nicht einbehalten

Berlin/Göttingen – Prepaidkarten können praktisch sein: Nutzer laden ihr gewünschtes Guthaben auf und telefonieren oder surfen im mobilen Netz damit. Zudem können Optionen hinzu gebucht und einfach wieder gekündigt werden – ohne sich dabei zwei Jahre an einen Vertrag binden zu müssen. Soll die Karte abgeschaltet oder gekündigt werden, ist dies ebenfalls möglich. Aber was ist, wenn noch Guthaben darauf ist? Alexander Kuch vom Onlineportal teltarif.de sagt: „Grundsätzlich darf das auf der Prepaidkarte vom Nutzer aufgeladene Guthaben nicht verfallen oder einbehalten werden. Der Provider ist gesetzlich dazu verpflichtet, es dem Kunden immer auszubehalten.“

Damit es mit der Auszahlung des Prepaid-Guthabens klappt, müssen Nutzer ein paar Dinge beachten. Zunächst einmal muss Prepaidkarten-Besitzern bewusst sein, Guthaben ist nicht gleich Guthaben. Denn die gesetzliche Pflicht zur Erstattung betrifft lediglich das vom Kunden selbst aufgeladene Guthaben. Start- oder Bonusguthaben dürfen Provider verfallen lassen, da sie diese nicht auszahlen müssen. Weitere Einschränkungen gibt es jedoch nicht. „Nach aktueller Rechtslage dürfen Anbieter für die Erstattung des Betrags keine Gebühr erheben“, so Kuch.

Zu den weiteren Fallstricken gehört: Wer seine Prepaidkarte kündigt, bekommt in Deutschland nicht automatisch auch sein noch vorhandenes Guthaben ausgezahlt. Verbraucher müssen meist selbst aktiv werden. Kuch führt aus: „Kunden müssen die Auszahlung ihres Prepaid-Guthabens explizit anfordern und dafür in der Regel auch einen Identitätsnachweis liefern sowie ihre Bankverbindung angeben.“

Ein am Leben Erhalten der Prepaidkarte nach Erstattung des auszuzahlenden Geldbetrags ist bei vielen Providern nicht möglich. Denn die meisten Anbieter interpretieren einen Antrag auf Guthabenauszahlung als Desinteresse des Kunden, kündigen dann selbst die Prepaidkarte und schalten diese anschließend ab – unabhängig davon, ob der Anwender selbst gekündigt hat.

Da Prepaidkarten keine Vertragslaufzeit haben, können nicht nur Kunden jederzeit die Prepaidkarte kündigen, sondern auch die Provider. Aber egal wer die Kündigung ausspricht, der Nutzer muss die Auszahlung anfordern. Auf welchem Weg dies geschieht, hängt vom jeweiligen Provider ab. Teilweise ist die Guthabenauszahlung nur nach schriftlicher Kündigung möglich, aber oft lässt sie sich auch mittels einer formlosen E-Mail – ohne vorherige Kündigung – beantragen. Kuch sagt: „Damit der Provider die Erstattungsforderung nicht erst einmal ablehnt, sollten in dem Antrag bestimmte Angaben nicht fehlen. Kunden sollten stets den Vor- und Nachnamen des Prepaidkarten-Inhabers, die Rufnummer der Karte, die SIM-Karten-Nummer, die Höhe des selbst aufgeladenen Guthabens sowie ihre Kontodaten angeben. Es empfiehlt sich zudem, die SIM-Karte bis zur Auszahlung aufzubewahren. Ein spezielles Formular für diesen Antrag zu verwenden, darf der Provider ebenso wenig vorgeben wie die Auflage, die SIM-Karte zurückschicken zu müssen.“

Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.teltarif.de/prepaid/guthaben/auszahlen.html>

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2020/>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

09.07.2020

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Juni 2020). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Schildweg 16, 37085 Göttingen
Lisa Hinze
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de