

# Digital Divide?

Consumer Perspective from  
Austria.

Louise Beltzung  
15.10.2025

Credit: Stockphoto





# Consumer Perspective



Prices



Quality



Literacy

### Tarifsimulatoren

Handytarif-Simulator  
Welcher Tarif passt zu mir?

Internettarif-Simulator  
Welcher Tarif passt zu meinem  
Surfverhalten?

Festnetz- & VoIP-Simulator  
Für Voice over IP-Telefonie und fürs  
klassische Festnetz

## AK - Handytarif-Simulator

### Der günstigste Handytarif: in nur wenigen Schritten fix und fertig berechnet

Testen Sie, welches der zahlreichen Angebote für Ihr persönliches Telefonieverhalten tatsächlich am günstigsten ist. Simulieren Sie mit unserem AK Handytarif-Simulator unterschiedliche Modelle und finden Sie Ihren besten Tarif.

Wie lange telefonieren Sie aktiv monatlich? (Minuten)



Wie viele SMS verschicken Sie?



Wie viel ungebremsten Datenverkehr benötigen Sie im Monat?



berechnen



© Vane Nunes, stock.adobe.com

21.3.2025

## Spesenklauseln bei A1 und Drei gekippt

Die AK hat erfolgreich gegen intransparente Gebührenklauseln in Telekomverträgen von A1 und Hutchison Drei geklagt. A1 und Drei haben sich in einem gerichtlichen Unterlassungsvergleich verpflichtet, eine Reihe von Gebühren-, Spesenklauseln, unerlaubten Beschränkungen von Gewährleistungsansprüchen & Co. nicht mehr zu verwenden und sich nicht mehr darauf zu berufen. Für Konsument:innen heißt das: mehr Klarheit im Gebührendschungel, Rückforderungsansprüche können bestehen – dazu müssen sich Kund:innen an ihren Anbieter wenden.

### INHALT

- › Was heißt das für Konsument:innen?
- › Ein AK Musterbrief hilft!
- › Die drei bedeutendsten Klauseln

### DOWNLOADS

[Vergleich mit A1](#)

[Vergleich mit Drei](#)

**AK sued A1 & Drei for intransparent fee clauses in telecom contracts**

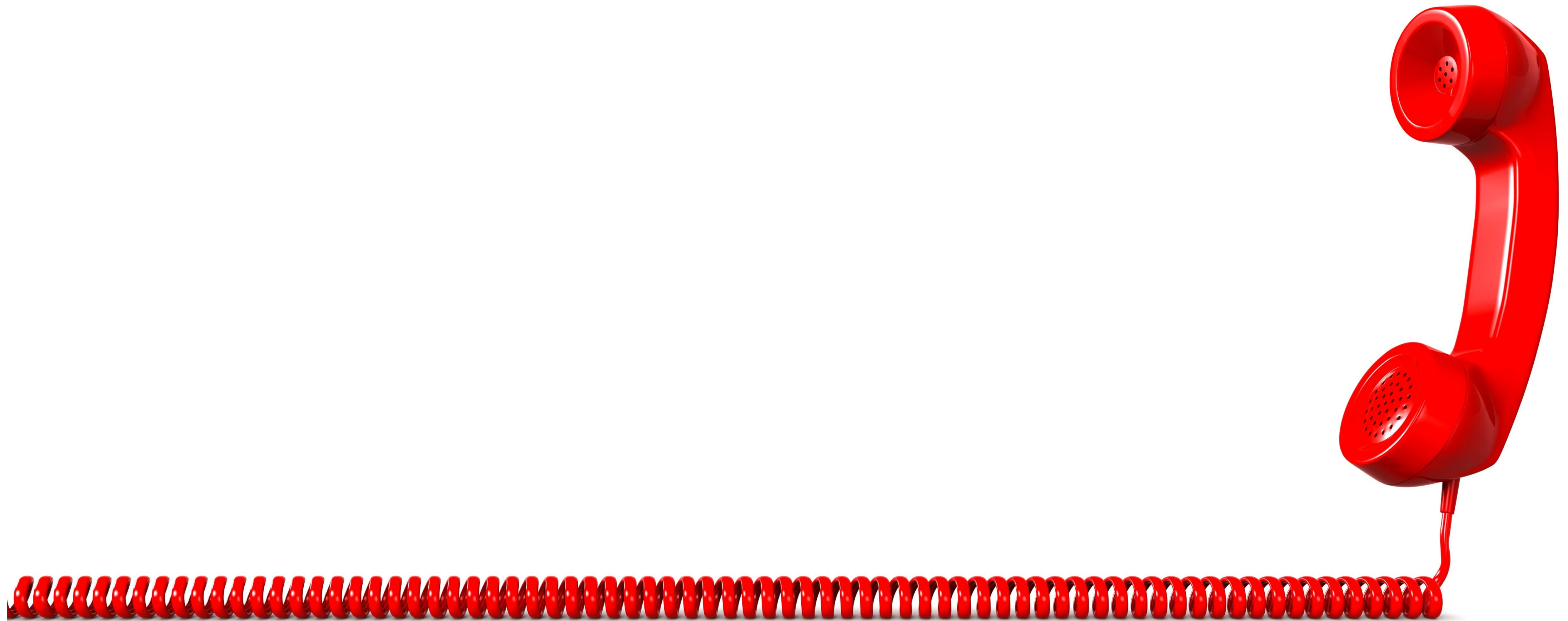
**Court settlement achieved**

Both operators eliminated unfair fee clauses and warranty restrictions

**Consumers can claim refunds for illegally charged fees by contacting their provider**



# Open Question: the Use of AI in Customer Service



# AK

## Thank You!

