

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS & Co.

Lernziele

- Verstehen, was ein Mehrwertdienst ist
- Eine kostenpflichtige Telefonnummer erkennen lernen
- Seriöse Handy-Dienste erkennen lernen
- Lernen, was man bei Problemen mit einer Mehrwert-SMS tun kann
- Die Rechte als Konsumentinnen und Konsumenten bei Mehrwertdiensten verstehen

a) Einführung

Das Handy ist heute aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Während in den frühen 90er-Jahren erst sieben Prozent der Österreicherinnen und Österreicher ein Mobiltelefon besaßen, betrug die Anzahl im Jahr 2006 in Österreich fast 9 Millionen (d.h. einige besitzen sogar zwei oder mehrere Handys).¹⁾ Das Handy erfreut sich aber nicht nur als Kommunikationsmittel großer Beliebtheit: mittlerweile boomen auch verschiedene Zusatzdienste, wie Klingeltöne, Logos, Mehrwert-SMS, kostenpflichtige Infodienste. Viele dieser Angebote werden vor allem von Jugendlichen oft genutzt.

Mehrwertdienste – was ist das?

Aus Fernsehen und Printmedien kennst du wahrscheinlich die vielfältigen Angebote für **Mehrwertdienste**. Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, die über die reine Verbindungsleistung hinausgehen und auf der Handyrechnung zusätzlich verrechnet werden. Beispiele: Klingeltöne, Logos, Spiele, Horoskop, Wetter, TV-Votings und Erotik. Bei Mehrwert-SMS handelt es sich um kostenpflichtige Kurznachrichten, die an eine 08xx oder 09xx Nummer gesendet werden. Gegen Gebühren werden Handylogos, Klingeltöne, Singlechats und ähnliche Dienste angeboten. Die Abrechnung erfolgt entweder pro gesendeter SMS, etwa bei Gewinnspielen, Flirtdiensten und Klingeltönen, oder pro empfangener Nachricht, z.B. bei Abonnements von Nachrichten.²⁾ Aber auch durch den Anruf bei einer Mehrwertnummer können bestellpflichtige Dienste angefordert werden. Erkennen kannst du solche Mehrwertdienste an den Anfangsziffern ihrer Rufnummern: 0810, 0820, 0821, 0828, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118.

¹⁾ <http://www.rtr.at/>

²⁾ http://www.mehrwertdiensteundrecht.de/mehrwertdienste_premium_sms.html

Die Verrechnung von Mehrwertdiensten kann auf zwei Arten erfolgen:

- zeitabhängige Verrechnung: Wenn du für einen Mehrwertdienst pro Sekunde, pro Minute etc. bezahlst (z.B. bei der Telefonauskunft).
- Event-tarifizierte Verrechnung: Wenn für einen Mehrwertdienst pro SMS oder Anruf bezahlt werden muss (z.B. Klingeltöne und Logos).

Achtung: Richtig teuer kann es mit den Nummern 09xx werden. Bevor du jedoch noch mehr zu diesen Themen erfährst, solltest du wissen, wie ein Kauf mit dem Handy funktionieren kann.

Gerald und der Klingelton

Im Fernsehen sieht Gerald eine neue Klingeltonwerbung. „Den Ton möchte ich unbedingt für mein Handy haben“, denkt er sich und notiert den Zahlencode, der neben dem Preis „seines“ Klingeltons eingeblendet wird. Diesen Code schickt Gerald per SMS an die Telefonnummer des Klingeltonanbieters. Kurze Zeit später erhält er von dem Anbieter eine SMS in der folgendes steht: „Danke für die Nutzung von Kling-Klong-Klingelspaß. Die Nutzung dieses Dienstes kostet 2 Euro. Antworte mit ‚JA‘ um fortzufahren“. Gerald sendet daraufhin eine SMS mit ‚JA‘ und erhält danach eine SMS mit einem Link zu einer Internetadresse. Durch den Befehl „Abrufen“ leitet Gerald den Download ein. Nachdem der Download beendet ist, kann Gerald seinen Klingelton bereits benutzen. Die Bezahlung erfolgt erst später. Auf seiner nächsten Handyrechnung findet Gerald den Vermerk „Klingelton für 2 Euro“.

b) Rechte und Pflichten – Kauf mit dem Handy

Das Geschäft mit Klingeltönen, Spielen, Logos und Infodiensten boomt. Immer wieder kommt es aber zu Beschwerden über dubiose, unseriöse oder sogar kriminelle „Begleiterscheinungen“. Die 2004 erlassene **KEM-V** (Kommunikationsparameter, Entgelte und Mehrwertdienste-Verordnung) half zahlreiche Probleme in diesem Bereich einzudämmen. In diesem Kapitel findest du einen Überblick zur KEM-V und den wichtigsten Rechten und Pflichten bei der Nutzung von Handydiensten.

DU HAST DAS RECHT...

... vor der Nutzung eines Mehrwertdienstes zu erfahren, wie viel du für diesen Dienst bezahlen musst. Die so genannte **Tarifinformation und Entgeltobergrenze** legt nicht nur die Obergrenze für das Entgelt bei Mehrwertdiensten fest (z.B. max. 10 Euro für Event-tarifizierte Dienste) sondern regelt auch die Art und Weise, in der du über die Entgelte informiert wirst. Diese Information kann auf zwei Arten erfolgen:

- Bei Einzelbestellungen erhältst du nach dem Versenden einer SMS an eine Mehrwertnummer eine „Anbot-SMS“, in der die Tarifinformationen enthalten sind. Für die Anbot-SMS darf übrigens nichts verrechnet werden. Bestätigst du den Erhalt der Anbot-SMS mit einer weiteren SMS, dann gilt der Dienst als bestellt. Ausnahmen sind bei niedrigtarifierten Rufnummern zulässig.
- Bei Abo- und Chatdiensten erhältst du am Anfang des Dienstes eine SMS mit den Preisinformationen und wirst danach immer in 10-Euro-Schritten über die angefallenen Kosten informiert. Diese Regelung gilt allerdings nur, wenn pro Event weniger als 0,70 Euro berechnet werden. Ein Abodienst darf nur dann erbracht werden, wenn die SMS mit den Preisinformationen vom User bestätigt wird.

DU HAST DAS RECHT...

... eine korrekte Beschreibung über den angeforderten Dienst zu erhalten. Das Unternehmen muss sicherstellen, dass die Bewerbung (z.B. im Fernsehen) des Dienstes eine kurze und aussagekräftige Beschreibung des Dienstes (z.B. Gewinnspiel) enthält und einen Hinweis auf die Entgeltlichkeit und Art des Dienstes liefert.

DU HAST DAS RECHT...

... dein Telefon für Mehrwertdienste sperren zu lassen. Um dich vor unerwünschten und kostspieligen **Mehrwert-SMS** zu schützen hast du die Möglichkeit, bei deinem Mobilfunkunternehmen einmal pro Jahr kostenlos deinen Mobilfunkanschluss sowohl für abgehende als auch für einlangende SMS-Mehrwertdienste vorsorglich sperren zu lassen.

UNTERNEHMEN DIE MEHRWERTDIENSTE ANBIETEN HABEN DIE PFLICHT...

... die Verbindung bei Anrufen zu Mehrwertdiensten nach einer gewissen Zeit zu trennen. Diese **Trennungspflicht** besagt, dass Verbindungen (bei Kosten unter 2,20 Euro pro Minute) nach 60 Minuten zu trennen sind. Teurere Verbindungen (über 2,20 Euro pro Minute) sind nach 30 Minuten zu trennen.³⁾ Das ist ein Schutz, damit nicht unbeabsichtigt und unbemerkt zu hohe Kosten entstehen.

Sanktionen

Verstoßen Netzbetreiber oder Diensteanbieter gegen die Bestimmungen der **KEM-Verordnung**, so droht – je nach Delikt – entweder ein Verwaltungsstrafverfahren bei den zustän-

³⁾ <http://www.konsument.at/konsument/>

digen Fernmeldebüros oder es ist ein „Widerrufsverfahren“ bei der RTR-GmbH (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH) einzuleiten, das den Entzug der Rufnummer zur Folge haben kann. Immer wieder hat sich in den bei der RTR-Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren herausgestellt, dass die Entgeltinformationen, wie sie in der KEM-V verpflichtend vorgesehen sind, nur ungenügend bzw. vielfach gar nicht erteilt wurden. Derartige Fälle können zum Entfall der Zahlungspflicht durch den Kunden führen.

c) Kauf mit dem Handy – Was kann schiefgehen?

Die bereits angesprochenen Beschwerden über Mehrwertdienste betrafen oft Abos von Handylogos und Klingeltönen, die in dieser Form nicht bestellt wurden bzw. die nicht abbestellbar waren. In diesem Kapitel findest du einen Überblick zu den häufigsten Problemen und erhältst Tipps zu deren Lösung.

Unzulässige Abonnements

Häufiges Problem: Oft werden mit einer SMS ganze Abonnements verkauft, d.h. mit einer Kurznachricht erhältst du nicht nur einen Klingelton, sondern gleich ein Abonnement über z.B. 100 Klingeltöne. Bei derartigen Abodiensten werden Mehrwert-SMS in regelmäßigen Abständen übermittelt, für die jeweils ein Entgelt anfällt. In zahlreichen Fällen stellt sich heraus, dass den Usern gar nicht bewusst war, einen Vertrag über ein kostenpflichtiges Abonnement abgeschlossen zu haben. Oft ist auch nicht bekannt, wie der Abodienst wieder abbestellt werden kann.

Wichtig:

- Wiederkehrende Abo-SMS müssen jederzeit kostenfrei abbestellt werden können – sende das Kennwort „Stopp“ an den Serviceanbieter. Beeinspruche alle weiteren Rechnungsbeträge bei deinem Mobilfunkunternehmen schriftlich und fristgerecht.
- Du kannst Mehrwertdienste auch über dein Mobilfunkunternehmen sperren lassen. Es erfolgt dann eine komplette Sperre für Mehrwertnummern, d.h. dass du gar keine Mehrwertnummern mehr empfangen kannst – das betrifft dann aber auch jene, die du trotzdem bekommen willst.
- Eine weitere Möglichkeit ist eine Sperre der betreffenden Mehrwertnummer über www.sms-sperre.at. Das geht so: Gib auf www.sms-sperre.at einfach deine Rufnummer und die Nummer des jeweiligen Mehrwertdienstes ein. Im Anschluss erhältst du per SMS einen Code zugesandt. Wenn du diesen Code auf www.sms-sperre.at eingibst wird die Mehrwertnummer für dein Handy gesperrt. Der Vorteil dieses Dienstes ist, dass du einzelne Mehrwertnummern sperren lassen kannst.

- Wenn dir die betroffene Mehrwertnummer bekannt ist, besteht die Möglichkeit die Adresse des Unternehmens auf der Website der RTR, www.rtr.at, unter dem Menüpunkt „Telekommunikation“ Unterpunkt „Nummerierung“, abzurufen.
- Wenn du das Unternehmen kennst und von ihm keine weitere Mehrwert-SMS erhalten willst, solltest du ihm schriftlich mitteilen, dass er die Übermittlung der Mehrwert-SMS einstellen soll. Solltest du die Mehrwert-SMS gar nicht bestellt haben (und somit auch kein Vertrag zwischen dir und dem Anbieter existieren) solltest du ihn außerdem darauf hinweisen, dass eine vertragliche Grundlage für die Verrechnung der SMS fehlt. In diesem Fall solltest du diesbezüglich von deinem Mobilfunkanbieter verrechnete Gebühren durch einen Rechnungseinspruch einfordern. Näheres dazu kannst du auf der Website der RTR unter dem Menüpunkt „Telekommunikation“ Unterpunkt „Konsumentenservice“ erfahren.

Internetzugriff über Handy

Die meisten neuen Mobilfunkgeräte können heute Internetdienste der Mobilfunkbetreiber nutzen. Die Handys sind meist derart konfiguriert, dass die Nutzung des Internet sofort möglich ist. Der Internetzugriff über das Handy verursacht aber nicht selten hohe Kosten. Besonders beim Download von Spielen etc. können erhebliche Zusatzkosten entstehen!

Wer dies von vornherein ausschließen will, kann sein Handy so einstellen, dass die Nutzung des Internet nicht mehr möglich ist.⁴⁾ Näheres ist dem Benutzerhandbuch des Gerätes zu entnehmen oder vom Mobilfunkunternehmen zu erfahren.

Spam-SMS

Spam-SMS sind unerwünschte und in Österreich rechtswidrige Werbe-SMS, die in großer Zahl an Mobilfunkkunden geschickt werden. Am häufigsten sind so genannte Flirt-SMS, in denen man aufgefordert wird, eine kostenpflichtige 09xx-Nummer anzurufen. In anderen Fällen wollen einem SMS glauben machen, dass man etwas gewonnen hat und man wird ebenfalls aufgefordert eine 09xx-Nummer anzurufen. Vereinzelt sind auch Ketten-SMS im Umlauf, in denen bei Weiterleitung der Nachricht Geldbeträge versprochen werden. Sofern du nicht vorher zugestimmt hast, handelt es sich bei all diesen SMS um eine missbräuchliche und illegale Verwendung der Mobilfunknetze. Spam-SMS werden oft auf Verdacht und nach dem Zufallsprinzip an Nummern versendet, die aus öffentlichen Quellen und Internetplattformen stammen, in denen Mobiltelefonnummern registriert sind. Solltest du Spam-SMS erhalten, kannst du beim Fernmeldebüro Anzeige erstatten oder eine Unterlassungsklage erheben.

⁴⁾ <http://www.bmsg.gv.at>



Tipp

Sei vorsichtig bei der Bekanntgabe deiner Handynummer um lästige Anrufe oder Spam-SMS zu verhindern!

Wie erkenne ich seriöse Anbieter?

Seriöse Dienste erkennst du an der umfassenden Information, die du vor und während der Inanspruchnahme erhältst.

Schon mit deiner ersten SMS solltest du bei seriösen Diensten Informationen wie „Was kostet eine SMS? Wie kann ich den Dienst mit sofortiger Wirkung wieder stoppen?“ erhalten. Seriöse Anbieter verwenden das vorgeschriebene **Opt-In Verfahren**. Bei einem Opt-In Verfahren erhältst du eine SMS in der z.B. steht „Wollen Sie diesen Service in Anspruch nehmen schicken sie ‚JA‘.“ Erst mit deiner Antwort startest du den Service



Tipp

- Du solltest ein SMS von unbekanntem Absendern oder mit eindeutigen Werbeinhalt immer löschen. Reagiere nicht auf Aufforderungen eine Antwort-SMS zu senden oder eine Mehrwertnummer anzurufen.
- Beachte bei einer Bestellung per SMS, dass du mit einer einzigen SMS-Bestellung oft ein Abonnement für einen längeren Zeitraum abschließt und dafür regelmäßig Kosten anfallen können. In der Werbung wird das oft verschwiegen oder klein gedruckt.
- Achte darauf, ob in SMS-Angeboten Informationen wie Firmenname, genauer Firmensitz, Kontaktmöglichkeiten und genaue Angaben zum Vertragsinhalt und zu den Preisen angegeben sind. Wer diese Infopflichten nicht erfüllt, missachtet bereits viele Verbraucherschutzvorschriften. Lass dich nicht auf Angebote ein, bei denen der Anbieter anonym bleiben möchte oder bloß eine Postfachadresse bekannt gibt.
- Bei Anbietern aus dem Ausland ist zu bedenken, dass im Streitfall wenig Aussicht auf eine rasche Lösung besteht.
- Anbieter von SMS-Chats und Flirtlines sind interessiert, den SMS- oder MMS-Austausch möglichst lange in Gang zu halten. In der Regel musst du für jedes versendete und eingehende SMS extra bezahlen.

Dialer-Programme

Die KEM-Verordnung regelt nicht nur Mehrwertdienste für Handy und Festnetztelefon. Sie regelt auch die Einwahl über den Telefonanschluss ins Internet über bestimmte Nummern, da es mit so genannten Dialer-Programmen oft Probleme gab. Dialer-Programme werden beim Surfen im Internet oft unbemerkt auf einen Computer heruntergeladen und stellen eine teure

⁵⁾ <http://www.konsument.at/konsument/>

Internetverbindung via Mehrwertnummer her. Vor Inkrafttreten der KEM-Verordnung haben sich Dialer-Programme über österreichische Mehrwertnummern eingewählt und so oft hohe Telefonrechnungen verursacht.

Die KEM-Verordnung schaffte mehr Transparenz: Dialer dürfen nur mehr ausschließlich in der so genannten Rufnummerngasse (0)939 angeboten werden. Willst du einen derartigen Dienst nutzen, musst du zuerst diese Dienste bei deinem Internetprovider freischalten lassen. Dies soll sicherstellen, dass Dialer nur auf ausdrücklichen Wunsch des Nutzers erreichbar sind. Weiters muss vor dem Aufbau einer Verbindung zu einem Mehrwertdienst der Preis in Euro pro Minute, der Dienstleister und dessen Anschrift sowie die vollständige für die Wahl vorgesehene Rufnummer angezeigt werden. Außerdem darf die Verbindung erst dann aufgebaut werden, wenn die Nutzerin oder der Nutzer die Kenntnisnahme der oben genannten Informationen bestätigt hat.⁵⁾ **Achtung:** Dialer, die ausländische Mehrwertnummern anwählen sind von der KEM-Verordnung nicht erfasst und verursachen ebenfalls hohe Kosten. Diese Nummern erkennst du an der Auslandsvorwahl mit OO als erste zwei Ziffern.

Den besten Schutz vor diesen Programmen bieten Breitbandanschlüsse, da Dialer-Programme zur Einwahl einen Telefonanschluss benötigen und der Internetzugang mittels Breitband nicht direkt über den Telefonanschluss erfolgt. Weitere Schutzmöglichkeiten sind Tarifzonensperren zu ausländischen Rufnummern sowie Schutzsoftware.

Arbeitsblatt

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Arbeitsauftrag

Die Schülerinnen und Schüler sollen unter Zuhilfenahme der Aufzeichnungen aus dem Unterricht oder mit Hilfe des Textes von Kapitel 6 „Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co.“ die nachstehenden Sätze lesen und nach ihrer richtigen oder falschen Aussage klassifizieren. Bei den falschen Sätzen sollen die richtigen Aussagen ergänzt werden.

Lernzielkontrolle

Lösungsblatt als Folie

Arbeitsblatt

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Arbeitsauftrag

Lies die nachstehenden Sätze und klassifiziere diese nach ihrer richtigen oder falschen Aussage. Schreibe ein großes R oder F an das Ende des Satzes. Bei den falschen Sätzen ergänze die richtigen Aussagen.

Bei Abo- und Chatdiensten müssen keine Entgeltinformationen erbracht werden.

.....

Der Internetzugriff über das Mobiltelefon ist billiger als über einen PC.

.....

Mehrwert-SMS sind Dienstleistungen, die gratis Kurznachrichten übermitteln.

.....

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummern über das Internet bewirken.

.....

Die Abrechnung von Mehrwertdiensten erfolgt nach Zeiteinheiten oder nach der Anzahl der SMS oder Anzahl der Anrufe.

Ich kann mein Telefon für Mehrwertdienste nicht sperren lassen.

.....

Wiederkehrende Abo-SMS muss ich ein halbes Jahr behalten, bevor ich diese kündigen kann.

Anrufe zu Mehrwertdiensten müssen nach 30 Minuten getrennt werden, wenn der Preis pro Minute höher ist als 2,20 Euro.

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummer über mein Mobilfunkunternehmen einrichten lassen.

Breitbandanschlüsse sind ein idealer Schutz vor Dialer-Programmen.

Mehrwertdienste haben als Rufnummer 006 oder 007.

.....

Event-tarifizierte Dienste haben eine Obergrenze von 20.- Euro.

.....

Lösungsblatt

Kauf mit dem Handy – Klingelton, SMS und Co. Übung 1

Bei Abo- und Chatdiensten müssen keine Entgeltinformationen erbracht werden.

..F.. **(müssen schon)**

Der Internetzugriff über das Mobiltelefon ist billiger als über einen PC.

..F.. **(teurer)**

Mehrwert-SMS sind Dienstleistungen, die gratis Kurznachrichten übermitteln.

..F.. **(kostenpflichtig)**

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummern über das Internet bewirken.

..R..

Die Abrechnung von Mehrwertdiensten erfolgt nach Zeiteinheiten oder nach der Anzahl der SMS oder Anzahl der Anrufe. ..R..

Ich kann mein Telefon für Mehrwertdienste nicht sperren lassen.

..F.. **(schon möglich)**

Wiederkehrende Abo-SMS muss ich ein halbes Jahr behalten, bevor ich diese kündigen kann. ..F.. **(jederzeit)**

Anrufe zu Mehrwertdiensten müssen nach 30 Minuten getrennt werden, wenn der Preis pro Minute höher ist als 2,20 Euro. ..R..

Ich kann eine Sperre der Mehrwertnummer über mein Mobilfunkunternehmen einrichten lassen. ..R..

Breitbandanschlüsse sind ein idealer Schutz vor Dialer-Programmen. ..R..

Mehrwertdienste haben als Rufnummer 006 oder 007.

..F.. **(0810, 0820, 0821, 0828, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118)**

Event-tarifizierte Dienste haben eine Obergrenze von 20.- Euro.

..F.. **(10,- Euro)**

Beratung:

Handywissen.at – Informationen und Tipps zur Handynutzung: www.handywissen.at

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at

Verein für Konsumenteninformation: www.konsument.at (Menüpunkt VKI)

Internet Ombudsmann: www.ombudsmann.at

Arbeiterkammer: www.arbeiterkammer.at

Weiterführende Informationen:

„Der Handy-Guide. Alles was Recht ist“ vom Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz:

<http://www.bmsg.gv.at/cms/site/attachments/2/9/3/CH0036/CMS1091089868037/handybroschuerear5.pdf>

Tipps der RTR für Mobilfunkkunden:

http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation_Konsumentenservice_Roaming

„Handy-Guide – Alles rund ums Telefonieren mit dem Handy“; Handy Guide der mobilkom austria und der Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien:

http://www.mobilkomaustria.com/CDA/getAttachment_mk/0,3148,1048,00.handy_guide.pdf

Zur Kostenkontrolle bietet die Arbeiterkammer den Tarifwegweiser Mobiltelefonie und den „Handy unter Palmen“-Tarifrechner für ausgewählte Urlaubsländer an:

<http://www.arbeiterkammer.at> (Menüpunkt Konsument, Unterpunkt Handy unter Palmen)

Empfangssperre für teure Mehrwert-SMS: www.sms-sperre.at.

Übersicht der Mehrwertnummern mit den jeweiligen Diensten und Tarifen vom Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz:

<http://www.bmsg.gv.at/cms/site/attachments/6/3/3/CH0036/CMS1107357263823/mehrwertnummern.pdf>

Rechtliche Grundlagen:

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH): www.rtr.at

Website von Richter Dr. Franz Schmidbauer mit vielen Informationen zum Thema Recht im Internet, E-Commerce, Gesetzestexten, Urteilssammlungen, Kommentaren etc.:

<http://www.internet4jurists.at>

Informationen zum Verbraucherrecht von VKI und BMSG: www.verbraucherrecht.at

Rechtsinformationssystem des Bundes mit Gesetzestexten und gerichtlicher Entscheidungssammlung: www.ris.bka.gv.at