

Drittanbietersperre: Schutz vor ungewollten Abos

Werbung ist auf dem Smartphone ein ständiger Begleiter. Doch darüber kann man sich ein kostspieliges Abo einhandeln. Neben der für die Anbieter verpflichtenden Mobilfunkgarantie ist die Drittanbietersperre eine gute Maßnahme dagegen.

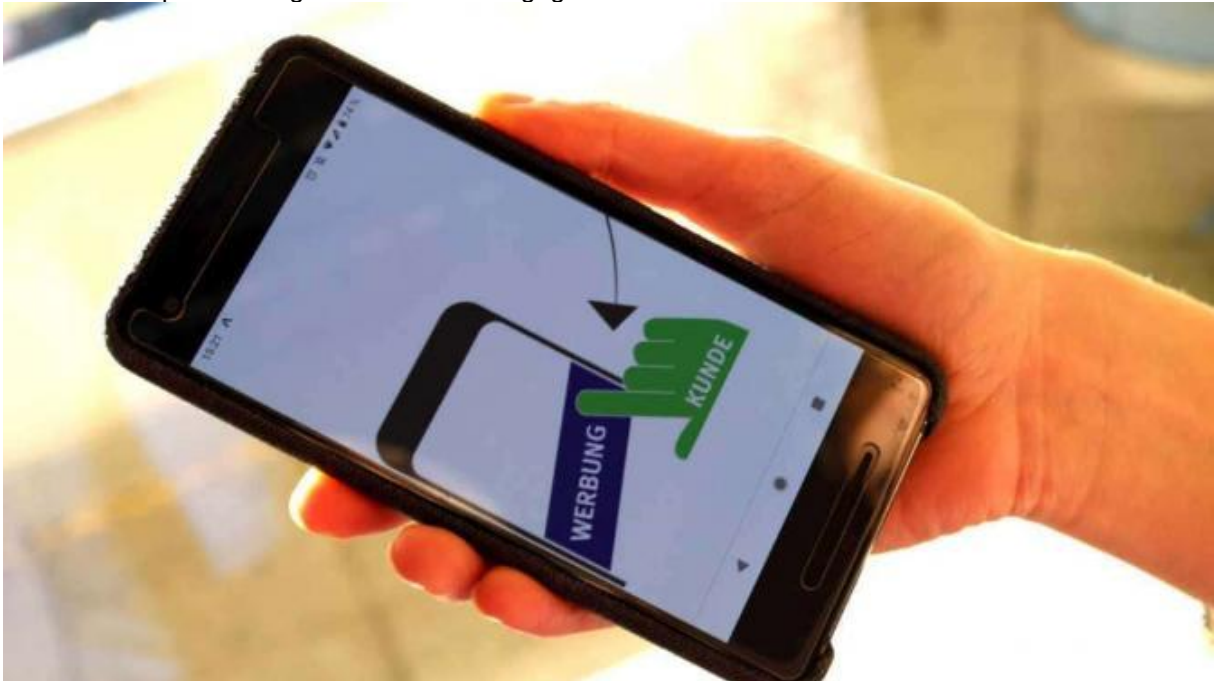


Foto:
Verbraucherzentrale NRW

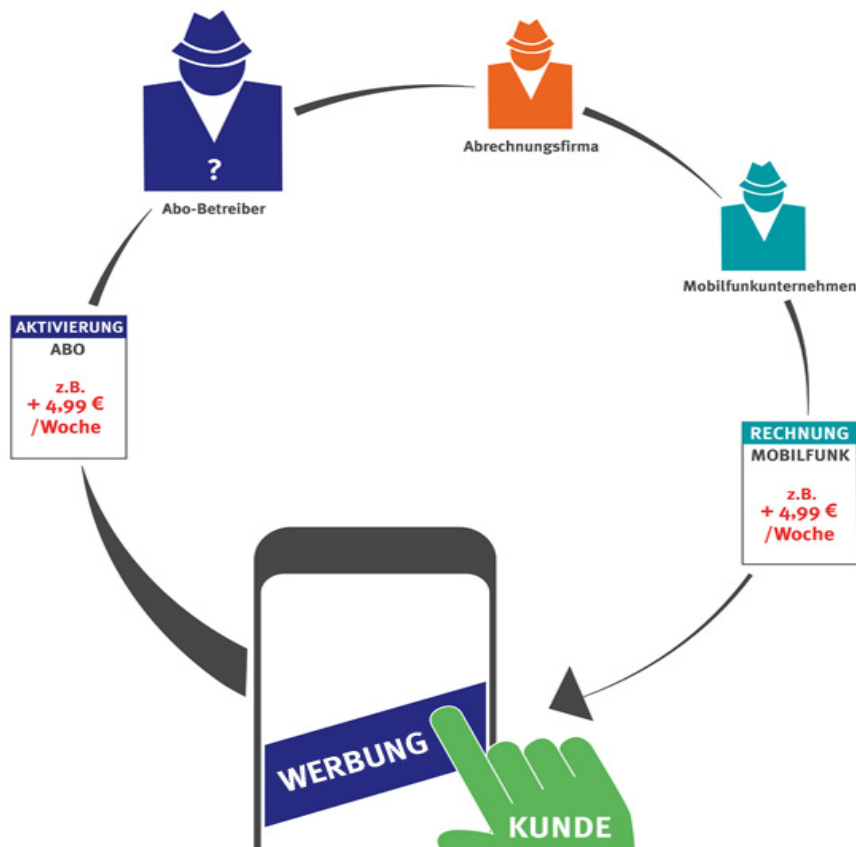
Das Wichtigste in Kürze:

- Mobilfunkunternehmen sind dazu verpflichtet, ihre Kunden besser vor kostenpflichtigen Abos zu schützen: Redirect und Mobilfunkgarantie sind die Stichworte.
- Schon durch Anklicken einer Werbeanzeige kann ein ungewolltes Abo zustande kommen, das über die Handyrechnung bezahlt werden soll.
- Wie die Abofallen funktionieren, warum eine Drittanbietersperre weiterhin sinnvoll ist und was Sie machen sollten, um ein ungewolltes Abo loszuwerden, lesen Sie in diesem Artikel.

In vielen Fällen reicht ein unbedachtes oder versehentliches Antippen eines Werbebanners aus, um in einer Abofalle zu landen. Und das, obwohl eigentlich ein Vertrag erst dann wirksam wird, wenn man sich per Button ausdrücklich zur Zahlung verpflichtet: Dieser muss gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern "zahlungspflichtig bestellen" oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung (z. B. "Kaufen") beschriftet sein.

Es sind auch Fälle bekannt, bei denen Nutzer von gängigen Internetseiten ohne etwas anzutippen auf unbekannte Seiten umgeleitet wurden. Das Ergebnis waren ungewollte Abos mit bis zu 9,99 Euro pro Woche. Davor schützt eine sogenannte Drittanbietersperre, die jeder Mobilfunkanbieter auf Verlangen des Kunden einrichten muss.

Gerade die Zahlungspflicht wird in der Werbung oft verschleiert: Viele wissen am Monatsende gar nicht, woher der Posten auf der Mobilfunkrechnung überhaupt stammt. Denn die eigentlichen Abo-Betreiber ("Drittanbieter") sind meist gar nicht zu erkennen – auf der Rechnung findet man in vielen Fällen den Namen einer Abrechnungsfirma, die für den Abo-Betreiber die Abrechnung vornimmt. Die Rechnung selbst schließlich ist die ganz normale Telefonrechnung des eigenen Mobilfunkunternehmens, das somit ein weiteres Glied in der Abrechnungskette bildet:



Wie funktioniert die Abofalle technisch?

Der Handynutzer öffnet eine Internetseite. Dabei läuft im Hintergrund der Identifikationsprozess der Mobilfunknummer ab und die Zahlungsinformation wird direkt an den Mobilfunkanbieter gesendet. Das funktioniert nur, wenn das Gerät über Mobilfunk mit dem Internet verbunden ist. Das gilt auch für Prepaid-Tarife. Mit

einer Drittanbietersperre kann die Mobilfunknummer nicht zur Abrechnung kostenpflichtiger Dienste identifiziert werden. Auch wer nur im WLAN ohne SIM-Karte surft, ist vor diesem Verfahren sicher.

Unseriöse Abo-Betreiber setzen gerne auf "Clickjacking": Auf dem Smartphone wird zum Beispiel eine Werbung angezeigt und Sie tippen eine Schaltfläche an, um die Werbung zu schließen. Die Anzeige ist aber so manipuliert, dass im Hintergrund ein "Kaufen"-Button des Drittanbieters aktiviert wird, wie diese Grafik erläutert:

UNBEABSICHTIGT IN DRITTANBIETERVERTRÄGE?

So funktioniert Clickjacking:

1. Der Verbraucher wird animiert auf einen Button zu klicken.
2. Der Button liegt auf einer manipulierten Website.
3. Der Iframe (Fenster) bindet technisch eine Drittanbieterseite ein.
4. Die Aktion (der Klick) wird weitergeleitet.
5. Hierdurch wird der Kaufen-Button des Drittanbieters aktiviert, ohne dass der Verbraucher dies eigentlich wollte.

MARKTWÄCHTER DIGITALE WELT

verbraucherzentrale

Quelle: „Der unbekannt Dritte - Drittanbieter am deutschen Mobilfunkmarkt“ – Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Redirect und Mobilfunkgarantie der Mobilfunkanbieter

Viele Mobilfunkanbieter nutzen das sogenannte Redirect-Verfahren. Das bedeutet: ein Klick auf einen Banner oder Button allein reicht noch nicht aus, um ein Abo abzuschließen. Es wird zusätzlich eine gesonderte Seite des Netzbetreibers geöffnet, die auf die Kosten hinweist. Erst wenn die Bestellung dort noch

einmal bestätigt wird, ist der Vertrag geschlossen.

Die Bundesnetzagentur, Regulierungsbehörde für Telekommunikation, hat so ein Verfahren zur Pflicht gemacht. Anbieter, die keine umfassenden Redirects einrichten wollen oder einzelne Abrechnungen ohne Redirect ermöglichen, müssen sich zu bestimmten Schutzmaßnahmen (Mobilfunkgarantie)

verpflichten. Dazu gehören unter anderem eine Art "Geld-Zurück-Garantie" im Missbrauchsfall und Informationspflichten. Wenn Abos abgeschlossen werden sollen, ist ein Redirect aber für alle Mobilfunker verpflichtend, auch wenn sie eine Mobilfunkgarantie geben. Ausnahmen gelten, wenn Sie sich zuvor in einen geschlossenen Bereich (z.B. Nutzerkonto) einloggen, der von einem so genannten "Trusted Partner Login" geschützt ist. Welche Anbieter die Garantie unterzeichnet haben, können Sie auf der Internetseite der Bundesnetzagentur prüfen.

Hat Ihr Mobilfunkanbieter keine Mobilfunkgarantie abgegeben und setzt er auch das Redirect-Verfahren nicht ordnungsgemäß um oder hält er die Garantie nicht ein, könnten Sie Schadenersatz von ihm verlangen. Lassen Sie sich dazu am besten fachkundig beraten, zum Beispiel bei Ihrer nächstgelegenen Verbraucherzentrale. Unseriöse Drittanbieter können Sie auch der Bundesnetzagentur melden.

Drittanbietersperre einrichten lassen

Damit es gar nicht erst zu ungewollten Abbuchungen kommt, können Sie beim Mobilfunkunternehmen nach wie vor eine so genannte Drittanbietersperre einrichten lassen. Die können Sie per Brief beauftragen. Oder per E-Mail und oftmals auch über das Kundenportal oder eine Kunden-App Ihres Mobilfunkanbieters. Mit der Drittanbietersperre ist der Abrechnungsweg über die Handyrechnung zukünftig blockiert.

Bei vielen Mobilfunkanbietern kann man auch genauer eingrenzen, für welche Angebote die Sperre gelten soll. Wollen Sie also nicht gänzlich auf Dienste von Drittanbietern verzichten, sollten Sie sich bei Ihrem Mobilfunkanbieter informieren, ob eine Teilsperre eingerichtet werden kann. Oft können Kategorien wie "Abo", "Erotik", "Software" und weitere getrennt voneinander gesperrt oder zugelassen werden.

Drittanbietersperre und Mobiles Bezahlen

"Mobile Payment", also das Bezahlen mit dem Smartphone auch im Laden, wird in Deutschland langsam aber stetig immer beliebter. Dabei zahlen Sie statt mit einer Girokarte (früher: EC-Karte) am selben Terminal nur durch das Davorhalten und Entsperren Ihres Smartphones – vorausgesetzt, Sie haben eine entsprechende App installiert. Die Drittanbietersperre sperrt diesen Bezahlweg nicht! Denn fürs Mobile Payment müssen Sie in der Regel die Daten eines Girokontos oder einer Kreditkarte in den Apps hinterlegen, über die dann abgerechnet wird.

Drittanbietersperre betrifft nur Mobilfunk

Eine Drittanbietersperre bedeutet nur, dass der Bestell- und Zahlungsweg über die Mobilfunkrechnung unterbunden ist. Mit anderen Bezahlarten wie Kreditkarte, Rechnung oder Lastschrift können weiterhin Dienste in Anspruch genommen werden.

Unbestrittene Rechnungsposten wie gewohnt zahlen

Wichtig: Rechnungsposten, die unstrittig sind, sollten Sie wie gewohnt zahlen, um keine Sperre des Anschlusses zu riskieren. Sie sollten den Rechnungssteller darüber informieren, auf welche Rechnungsposten Ihre Zahlung angerechnet werden soll.

Drittanbietersperre betrifft nur Mobilfunk

Eine Drittanbietersperre bedeutet nur, dass der Bestell- und Zahlungsweg über die Ungewolltes Abo: Was Sie jetzt tun können

1. Abo-Betreiber finden: Die Identität des Abo-Betreibers erfragen – hierzu an den in der Rechnung aufgeführten Kontakt wenden (telefonisch oder per E-Mail).
2. Abo stoppen: Das ungewollte Abo bei der Abrechnungsfirma (oder direkt beim Abo-Betreiber) deaktivieren, Das ist die Voraussetzung dafür, vom Mobilfunkanbieter im Zuge der Mobilfunkgarantie das Geld erstattet zu bekommen.
3. Betrag beim Abobetreiber zurückfordern: Beim Abo-Betreiber die Rechnung beanstanden und den Betrag zurückfordern.
4. Betrag beim Mobilfunkanbieter zurückfordern: Gleichzeitig beim Mobilfunkanbieter die Rechnung beanstanden und den Betrag von diesem zurückfordern
5. Die Beanstandung der Rechnung sollte gegenüber dem Drittanbieter und gleichzeitig auch gegenüber dem Mobilfunkanbieter vorgenommen werden. Mit Urteil vom 26.11.2015 (Az.: 2 O 340/14) stellte das Landgericht Potsdam klar, dass der Verbraucher sich mit seinen Einwendungen in der Regel auch an den abrechnenden Mobilfunkanbieter wenden kann und

dieser nicht an den Drittanbieter weiterverweisen darf. Diese Frage ist jedoch noch nicht höchstrichterlich geklärt. Um auf Nummer sicher zu gehen, sollte man daher die Rechnung allen Beteiligten gegenüber beanstanden.

6. Hat Ihr Mobilfunkanbieter die Mobilfunkgarantie abgegeben, greift bei Missbrauch unter bestimmten Umständen die Geld-zurück-Garantie. Informieren Sie Ihren Anbieter am besten zusammen mit der Beanstandung der Rechnung über den Sachverhalt und teilen Sie ihm mit, dass Sie die Schritte 1 bis 3 bereits vorgenommen haben. Gegebenenfalls erfordert die Geltendmachung der Geld-zurück-Garantie auch eine Strafanzeige. Bei der Aufklärung des Sachverhalts müssen Sie Ihren Mobilfunkanbieter aktiv unterstützen.