



WACHSENDE KONSUMENTENBESCHWERDEN ÜBER VERRECHNUNG UNBESTELLTER MEHRWERT-SMS

Daniela Zimmer

In den letzten Wochen hat die Zahl von unerbeten zugesendeten Werbe-SMS enorm zugenommen. Leider wurden bei betroffenen Konsumenten oft nicht nur durch die rechtswidrige Zusendung kommerzieller Nachrichten belästigt – viele sehen sich auch Kostenfolgen ausgesetzt. Zum Einen entstanden Konsumenten unmittelbar Kosten (durch Verrechnung der beim Handybenutzer ankommenden SMS), zum Anderen wurden Kosten durch Aktivierung von in den Werbenachrichten enthaltenen Web-Push-Links durch Handynutzer unwissentlich verursacht.

Viele Verbraucher berichten aktuell von überraschenden Zusendungen von SMS mit Werbung für pornografische Inhalte, die unmittelbar Kosten verursachen. Außerdem werden auch unerbetene SMS mit Web-Push-Links versendet, die unachtsam aktiviert Kosten für den Datentransfer auslösen (zB :„Hurra wir werden Eltern“ oder „Hurra wir haben geheiratet“).

Teilweise erhalten die Betroffenen SMS in dichter Abfolge, sodass die zu Unrecht einbehaltenen Beträge zum Teil beachtlich sind. ZB:

Mailbeschwerde vom 24.09.07: „Habe 7 Mehrwert SMS (900- Nummer) bekommen, sie nicht geöffnet und eine Rechnung von T-Mobile über 28 € bekommen.“

Mailbeschwerde vom 11.09.09“ „Habe bei T-Mobile Fairplay angemeldet und bekomme jetzt SMS, die je € 10,00 kosten und von mir bezahlt werden müssen. Ich habe mit diesen SMS nichts zu tun und weiß auch nicht, wie die zu meiner Tel. Nr. kommen.“

Mailbeschwerde vom 24.09.07: Ich habe immer wieder unaufgeforderte SMS mit dem Inhalt "Entschuldige die Störung. Gleich geht es weiter. Du hast 10 € von deinem Guthaben verbraucht" und eine Dienstmitteilung erhalten, die ich nicht geöffnet und sofort gelöscht habe. Nach dem Erhalt der Rechnung habe ich mich mit meinem Handybetreiber (One) in Verbindung gesetzt und habe mich für sämtliche Mehrwertnummern sperren lassen. Seit dem ist zwar Ruhe, aber mein Geld habe ich bis jetzt nicht zurückbekommen oder zumindest eine Antwort.

Tatsächlich vermitteln einige Konsumenten, die sich ratsuchend an AK-Beratungseinrichtungen wenden, aber auch, dass Sie

- sich nicht nur belästigt fühlen sondern
- es unvermeidbar finden, selbst initiativ werden zu müssen, um rechtsgrundlos einbehaltene Beträge im Einspruchsweg vom Netzbetreiber zurückzufordern
- und zu allem Überfluss der jeweilige Netzbetreiber wenig Anstalten macht, Missbrauchsopfer zu unterstützen und von der Forderung rasch abzusehen.

Damit entsteht der Eindruck, dass manche Netzanbieter ihrer Pflicht nicht sorgfältig nachkommen, Einsprüche entsprechend § 71 TKG umfassend zu prüfen. Konsumenten führen auch an, dass sie telefonisch lediglich die entmutigende Betreiberauskunft erhalten haben, Einsprüche wären zwecklos, die Entgelte für Mehrwert-SMS seien jedenfalls zu begleichen. Zur Illustration des Problems:

Herr E.: Der Konsument hat Mehrwert-SMS, die in drei Rechnungen aufschienen, bei One beeinsprucht. Auf zwei kam keine Antwort, auf den dritten Einspruch, bloß der lapidare Hinweis, es sei rechtmäßig verrechnet worden und der Konsument könne sich an Dimoco wenden. Dimoco antwortet nicht auf die Interventionen des Konsumenten.

Frau S: Die Konsumentin erhielt von 09004010550002 unaufgefordert die Nachricht: „ Entschuldige die kurze Störung. Gleich geht's weiter. Du hast bis jetzt Euro 30 verbraucht, viel Spaß weiterhin. “One beantwortete den Einspruch lapidar mit „ Alle Verbindungen und Entgelte sind tatsächlich entstanden und wurden daher rechtmäßig in Rechnung gestellt.Da es sich um keinen unserer Dienste handelt, bitten wir Sie sich mit der Firma Dimoco in Verbindung zu setzen. Eine Gutschrift unsererseits kann aus diesem Grunde leider nicht vergeben werden.“

Herr L: „Leider bin ich auch eines der Opfer der unerwünschten Mehrwert-SMS und habe mich diesbezüglich mit meinem Netzbetreiber (telering) in Verbindung gesetzt. Diese meinten, dass ich nur Anspruch auf Rückerstattung (16 Euro) hätte, wenn ich Klage einreiche.“ Nach Rücksprache mit dem Konsumenten ergab sich, dass man ihm Folgendes riet: er könne versuchen sich einer „Sammelklage“, die von AK oder RTR ausgehen muss, anzuschließen...“.

Vor diesem Hintergrund sehen die AK-Konsumentenschützer dringenden Bedarf an verbesserten Abläufen beginnend bei der Kundeninformation über das Einspruchsverfahren bis zur Verständigung der Fernmeldebehörden durch die Netzbetreiber, um den Rufnummernmissbrauch rasch zu unterbinden. Es ist für Handynutzer bereits eine erhebliche Belastung, schriftlich intervenieren zu müssen, um die Rückzahlung unrechtmäßig abgebuchter Beträge zu veranlassen. Gestaltet sich der Einspruchsweg dann auch noch beschwerlich oder wird dem Verbraucher anbieterseits gar vermittelt, sein Anliegen sei unberechtigt, so sind die Grenzen des Zumutbaren jedenfalls überschritten.

Aus Konsumentensicht sollte regulatorisch jedenfalls dafür Sorge getragen werden, dass

- Einspruchsverfahren nach § 71 TKG sorgfältig und objektiv durchgeführt werden,
- bei krassierenden SMS-Spamwellen Kunden nicht mit Fehlauskünften entmutigt werden, sondern rasch und unbürokratisch Ihr Geld retourniert erhalten,
- alle Netzbetreiber ihre Möglichkeiten ausschöpfen, dass es erst gar nicht zu rechtswidrigen Forderungen zulasten ihrer Kunden kommt (zB vor Verrechnung Prüfung des Vorliegens von Quittungs-SMS) und
- soweit diese oder ähnliche Maßnahmen nicht zu einer Eindämmung des Missbrauchs von Rufnummern führen (etwa in Hinblick auf zunehmende Bestellungen von Mehrwert-SMS übers Internet) muss die Mehrwertdienst-Verordnung verschärft werden. Neben einem generellen Verbot der Tarifierung eingehender Mehrwert-SMS wäre in letzter Konsequenz auch eine Opt-In-Regelung, wie sie anlässlich der missbräuchlichen Nutzung von Dialern eingeführt worden ist, denkbar.