

## Abzocke per Smartphone

### Mehr Schutz und Hilfe rund um ungewollte Abos

Verbraucher werden auf der Handyrechnung vielfach von Kosten über ungewollte Abos – etwa von Klingeltönen oder Spielen – überrascht, weil Mobilfunkanbieter die Beträge für Serviceleistungen von Drittanbietern über die Telefonrechnung ihrer Kunden abbuchen. Ab 1. Februar gelten für Mobilfunkunternehmen beim Abbuchen von Drittanbieterleistungen neue Regeln. Künftig dürfen Kosten für Abos und Serviceleistungen von Drittfirmen nur noch abgerechnet werden, wenn der Kunde zuvor auf eine von ihrer Mobilfunkfirma bereitgestellte Seite umgeleitet und über den Vorgang (Redirect genannt) informiert wurde oder wenn sich ihr Mobilfunkanbieter verpflichtet, stattdessen mehrere Verbraucherschutzmaßnahmen in einem Kombinationsmodell – unter anderem auch eine Geld-zurück-Garantie – umzusetzen. „Das Verfahren können Deutsche Telekom, Vodafone, Telefónica oder andere frei wählen. Ziel ist, Handy-Nutzer künftig besser vor Abo-Fallen zu schützen. Dennoch sollten User unliebsamen Firmen weiterhin einen Zutritt zu ihrem Smartphone oder Tablet verwehren“, rät die Verbraucherzentrale NRW. Sie erklärt, wie der Schutz vor ungewollten Abbuchungen künftig am besten funktioniert:

- **App-Abzocke über ungewollte Abos:** Apps auf dem Handy mit Wettervorhersagen, Rezepten oder Spielen versorgen Nutzer mit Infos, Service und Unterhaltung. Im Eifer des Anwendens geraten ihre flinken Finger nicht nur auf die bereitgestellten Angebote, sondern auch leicht auf eingeblendete Werbebanner im jeweiligen Anwendungsprogramm. Durch eine unbedachte Berührung wird dann ein im Hintergrund lauernes Abo aktiviert, das taucht in der monatlichen Abrechnung künftig meist als Posten unbekannter Herkunft auf. Die neuen Regelungen sollen davor schützen.
- **Abrechnung nur mit Klick auf Bestell-Button korrekt:** Wirksam zustande kommt ein Vertrag jedoch erst dann, wenn Handybesitzer den Abschluss eines kostenpflichtigen Abos ausdrücklich durch den Druck auf einen deutlich erkennbaren Bestell-Button bestätigt haben. Ein solcher Button muss nicht nur optisch sofort ins Auge springen, sondern auch mit dem Hinweis „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer anderen eindeutigen Formulierung

Frankenwerft 35  
50667 Köln

(0221) 846 188-88  
(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

beschriftet sein. Ist diese Voraussetzung nicht erfüllt, brauchen Handynutzer die ungewollt aufgedrückten Rechnungsposten nicht zu zahlen. Dieser Hinweis hat in der Vergangenheit aber Handykunden, die bereits über undurchsichtige Abbuchungen klagten, allein nicht weitergeholfen.

- **Bewusster Vorgang ab 1. Februar:** Das sogenannte Redirect-Verfahren soll ab sofort Handynutzern nun konkret die Gefahr vor Augen führen, wenn sie im Begriff sind, ungewollt ein Abo per Smartphone abzuschließen. Hierzu werden User während des Bezahlvorgangs von der Drittanbieterseite technisch auf eine Bezahlseite ihres jeweiligen Mobilfunkanbieters umgeleitet. Erst auf dieser Seite müssen sie ausdrücklich den Vertragsabschluss eines Abonnements und dessen Abbuchungen bestätigen. Die Bundesnetzagentur erlaubt den Mobilfunkunternehmen allerdings auch eine Alternative zum rein technischen Redirect-Verfahren. Hierbei handelt es sich um ein Kombinationsmodell von mehreren Schutzmaßnahmen, in dem übersichtliche Bezahlseiten, Informationsmitteilungen und einfache Sperren zur Anwendung kommen können. In diesem Fall müssen Mobilfunkanbieter dann Kunden zusätzlich auch eine Geld-zurück-Garantie von bis zu 50 Euro geben.
- **Ungewollte Abos sofort kündigen:** Wer trotz der neuen Regelungen in eine Abo-Falle getappt ist, kann weitere Abbuchungen nur verhindern, wenn der unfreiwillige Abo-Vertrag mit dem dubiosen Drittanbieter so schnell wie möglich gestoppt wird. Betroffene sollten die Rechnung innerhalb von acht Wochen bei ihrem Mobilfunkanbieter und zusätzlich gegenüber dem Drittanbieter per Einwurfeinschreiben beanstanden.
- **Vorsorglich Drittanbietersperre einrichten:** Sicher von vornherein und auf Dauer können sich Smartphone- und Tablet-Nutzer auch weiterhin nur vor der perfiden Abo-Abzock-Masche schützen, wenn sie ihre Handynummer für die Abbuchung von Diensten fremder Firmen von ihrem Mobilfunkunternehmen sperren lassen (Drittanbietersperre).

Infos und Tipps, wie Ratsuchende sich wirkungsvoll vor den perfiden Machenschaften schützen können, gibt's online unter [www.verbraucherzentrale.nrw/drittanbietersperre](http://www.verbraucherzentrale.nrw/drittanbietersperre).

05/2020

Frankenwerft 35  
50667 Köln

(0221) 846 188-88  
(0221) 846 188-33

[koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw](mailto:koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

tipp tipp tipp tipp tipp