



# VERBRAUCHERPROBLEME MIT DRITTANBIETERRECHNUNGEN



Durch Drittanbieterleistungen, z. B. Spieleabonnements, die über die Mobilfunkrechnung bezahlt werden, können hohe Kosten für Mobilfunkkunden entstehen. Besonders dann, wenn Verbraucher entsprechende Leistungen nicht bewusst abgeschlossen haben und diese auf ihrer Rechnung erst spät bemerken. Laut repräsentativer Bevölkerungsumfrage haben in Deutschland zwischen August 2013 und August 2016 fast 2/3 der Befragten, denen entsprechende Leistungen in Rechnung gestellt wurden, Drittanbieterverträge unabsichtlich abgeschlossen. Hochgerechnet auf die Mobilfunknutzer in Deutschland ist diesen schätzungsweise ein Schaden in der Höhe von ca. 71,5 Millionen Euro\* entstanden.

Im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt untersuchte die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein die Drittanbieterproblematik am deutschen Telekommunikationsmarkt aus Verbraucherperspektive. Dabei werden mögliche Ursachen für ungewollte Drittanbieterverträge identifiziert und bereits praktizierte Lösungsansätze untersucht, die dem Missbrauch begegnen sollen.

## ...❖ DAS PROBLEM AUS VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Ein Telekommunikationsthema, das in den vergangenen Jahren immer wieder in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen auftauchte, ist das Problem mit unabsichtlich abgeschlossenen Drittanbieterverträgen. Wie die Verträge und die abgebuchten Summen genau zustande kommen, ist Mobilfunkkunden oft unklar. Intransparent ist für die Betroffenen außerdem, wer bei nicht nachvollziehbaren Abbuchungen über die Mobilfunkrechnung der richtige Ansprechpartner ist, um die Situation zu klären.

## ...❖ KEIN AUSREICHENDER SCHUTZ VOR MISSBRAUCH

Seit August 2016 steht zum Schutz vor unzulässigen Abbuchungen das Redirect-Verfahren flächendeckend zur Verfügung. Über dessen Einsatz entscheiden derzeit allein die Netzbetreiber. Dieses hilft, technischen Missbrauch beispielsweise durch das sogenannte Clickjacking (siehe Infografik) einzudämmen. Seit der Bereitstellung des Redirects konnte ein Rückgang der Beschwerdezahlen beobachtet werden. Dennoch kann das Verfahren Verbraucher nicht vollumfänglich vor technischem Missbrauch schützen. Im

Zusammenhang mit einer schädlichen Applikation auf dem Smartphone bietet der Redirect als alleinige Sicherheitskomponente keinen Schutz. Der Einsatz von beispielsweise CAPTCHAS kann das Risiko des Missbrauchs allerdings reduzieren.

## ...❖ NACHTEIL BEI PREPAIDVERTRÄGEN

In der Regel sind Mobilfunkkunden ab Vertragsbeginn automatisch für das Bezahlen über die Telefonrechnung freigeschaltet. Bei der Kostenkontrolle sind dabei Kunden von Prepaidverträgen besonders benachteiligt, da sie weder einen Anspruch auf eine Rechnungsstellung noch auf einen Einzelverbindungs nachweis haben. Die Gefahr, dass unbeabsichtigte Verträge nicht oder erst spät auffallen, ist deutlich höher.

## ...❖ FAZIT DER UNTERSUCHUNG

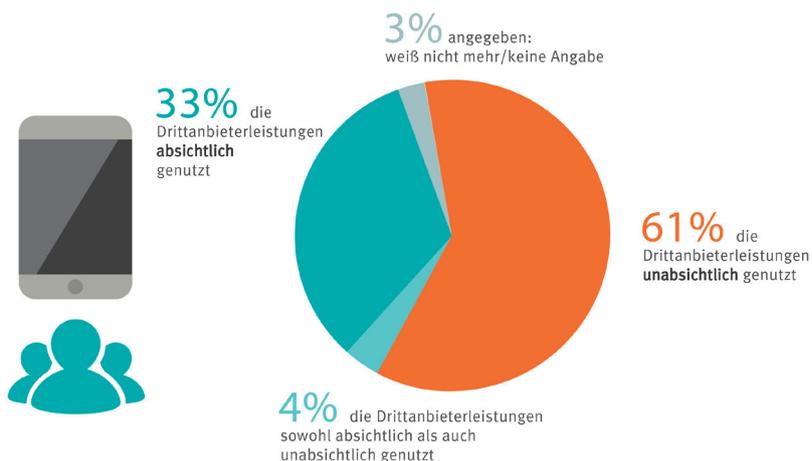
Die Prüfung von Drittanbietern und deren Leistungen, welche über die Mobilfunkrechnung abgewickelt werden, hat in der Vergangenheit nicht gut funktioniert. Das Redirect-Verfahren hilft, Missbrauch einzudämmen, sofern es flächendeckend eingesetzt wird. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen aber auch, dass der Redirect als alleinige Schutzmaßnahme die Gefahr vor ungewollten Drittanbieterverträgen nicht vollständig ausräumt. Eine gesetzlich verpflichtete voreingestellte Drittanbietersperre, gegebenenfalls auch selektiv, erhöht als Alternative die Transparenz und wirkt gegen alle Arten des Missbrauchs in diesem Segment.

\* Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2016. Basis der Stichprobe: Mobilfunknutzer, denen innerhalb der letzten drei Jahre (August 2016 oder früher) Drittanbieterleistungen in Rechnung gestellt bzw. vom verfügbaren Guthaben abgebucht wurden (n = 118 aus 1.442 befragten Mobilfunknutzern [Handy-, Smartphone- und Tablet-Nutzer mit SIM-Karte]). Basis für die Hochrechnungen: Mobilfunknutzer aus dem forsa-Mehrthemenbus sowie Bevölkerungsfortschreibung per 31.12.2014 des Statistischen Bundesamtes). Schätzintervall  $\pm 15,31$  Millionen Euro.

# VERBRAUCHERPROBLEME MIT DRITTANBIETERRECHNUNGEN

## NUTZUNG VON DRITTANBIETERLEISTUNGEN

Von allen Befragten, denen Drittanbieterleistungen in Rechnung gestellt wurden, haben ...



**Quelle:** „Der unbekannte Dritte - Drittanbieter am deutschen Mobilfunkmarkt.“ Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt.

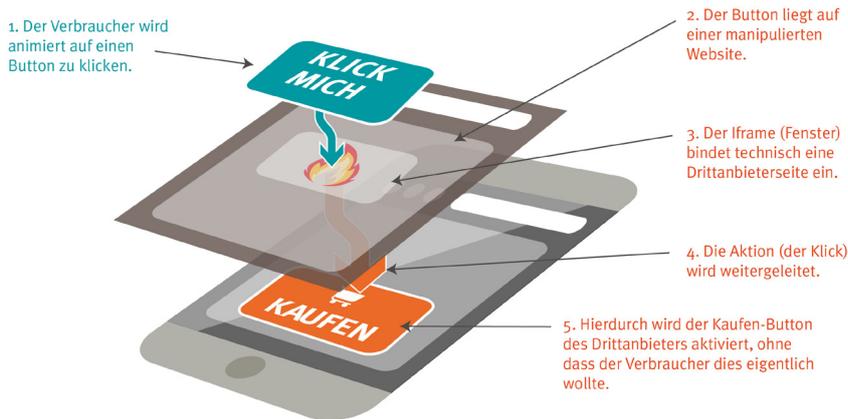
**Methodik:** CATI

**Erhebungszeitraum:** 3. - 24. August 2016  
**Basis:** Mobilfunknutzer, denen innerhalb der letzten drei Jahre (August 2016 oder früher) Drittanbieterleistungen in Rechnung gestellt bzw. vom verfügbaren Guthaben abgebucht wurden (n = 118 aus 1.442 befragten Mobilfunknutzern [Handy-, Smartphone- und Tablet-Nutzer mit SIM-Karte]).

**Grundgesamtheit:** In Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Mobilfunknutzer ab 14 Jahren.

## UNBEABSICHTIGT IN DRITTANBIETERVERTRÄGE?

So funktioniert Clickjacking:



**Quelle:** „Der unbekannte Dritte - Drittanbieter am deutschen Mobilfunkmarkt.“ Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: September 2017

verbraucherzentrale

### IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.  
 Geschäftsführer Stefan Bock  
 Hopfenstraße 29  
 24103 Kiel

Die Untersuchung „Der unbekannte Dritte - Drittanbieter am Mobilfunkmarkt“ wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.