



ILLUSTRATION MARK MATCHO

Druck auf Abzocker

Den drei grossen Schweizer Telekomfirmen Swisscom, Sunrise und Orange wird das Puff mit den Mehrwertnummern langsam peinlich – endlich bekommen die Kunden mehr Rechte.

■ von Bruno Habegger

PCtipp-Leserin Anna Meister (Name geändert) führt alles andere als ein lasterhaftes Leben. Sie bastelt gern und treibt sich lieber in der Küche herum als in schummrigen Bars. Sie wundert sich denn auch, als plötzlich ihr Handy piepst: «Jemand hat sich in Dich verliebt. Ruf an: 090 190 10 84.» Sie tut mit Herzklopfen wie geheissen – und tappt voll in die Mehrwertnummern-Falle: Für fünf Franken pro Minute hört sie eine verführerische Männerstimme ab Tonband. Laut der Liste des Bundesamtes für Kommunikation (Bakom) (www.e-ofcom.ch/liste) gehört die fragliche Schweizer

Nummer einer amerikanischen Firma. Das bedeutet für Anna Meister: Eine Beschwerde wäre bis vor kurzem noch sinnlos gewesen.

Unzufriedene Kunden, schlechte Presse und der kostenintensive Aufwand bei zahlungsunwilligen Opfern bewirkten bei Swisscom, Sunrise und Orange jedoch ein Umdenken. Wurde bisher gegenüber hereingelegten Kunden eisern gemauert, so will man jetzt die Anbieter von Diensten auf 0900er-Nummern in die Pflicht nehmen. Diese müssen künftig die «Vereinbarung gegen den Missbrauch bei Mehrwertdiensten» unterzeichnen. Wer das nicht tut oder sich nicht daran

hält, muss das Inkasso für seine Dienstleistung selbst vornehmen.

Kunden wie Anna Meister haben deshalb bessere Karten: Sie können Druck bei der Telekomfirma ma-

chen und diese darf dank der Vereinbarung Geld zurückbehalten.

Das wäre an sich schön und gut: Als Kunde informieren Sie sich vor der Aktivierung der Mehrwertnummer, ob der Anbieter die Vereinbarung unterschrieben hat. Wenn nicht: Finger weg. So einfach ist es allerdings leider nicht. Es soll keine öffentliche Liste geben, auf der ersichtlich wäre, wer die Vereinbarung unterschrieben hat und wer nicht. Kunden, die in der Werbung auf eine Mehrwertnummer stossen, tapfen somit weiterhin blindlings in die Falle und müssen anschliessend aufwändig belegen, wenn sie auf eine unseriöse Mehrwertnummer hereingefallen sind.

Im Unterschied zu früher können sie sich jetzt mit ihrer Forderung nach Rückerstattung der vergebundenen Telefonfranken immerhin direkt an Swisscom, Sunrise oder Orange wenden. Mit der Vereinbarung haben die drei Telefonfirmen ein Disziplinierungsmittel gegen Telekomgauner in der Hand: Sie können ihnen einfach den Geldhahn abdrehen. «Leider ist es gesetzlich nicht erlaubt, die fragliche Nummer ganz zu sperren», sagt Swisscom-Sprecher Josef Huber.

Damit die Telekomfirmen aktiv werden, braucht es laut ihrer gemeinsamen Pressemitteilung eine Anzeige durch das Bakom oder «gehäufte und begründete» Kundenreklamationen. Sind bei einer Mehrwertnummer folgende Bedingungen nicht erfüllt, sollten Sie reklamieren:

- Ein Dialer-Programm muss laufend die Gebühren anzeigen.
- Der Preis eines Angebots muss auch am Telefon genannt werden.
- Hohe Minuten- und Grundtarife muss der Anwender per Tastendruck bestätigen.

Als Missbrauch werden ausserdem Angebote taxiert, die Falschahlen (Vertippen) des Kunden ausnützen, falsche Tatsachen vortäuschen, Informationen vorenthalten oder keine Preise nennen, wenn sich

GRATIS-SPERRUNG

Die 0900er-Blockade

Mehrwertnummern lassen sich für Ihren Telefonanschluss generell sperren, die Telefonanbieter müssen dies gratis ermöglichen. Ein Anruf beim Kundendienst genügt und Dialer haben keine Chance mehr. Nach einem Umzug oder wenn der Anschluss zwischenzeitlich abgeschaltet wurde, müssen

Sie die so genannten Sperrsets erneut anfordern. Wer mehrere Telefonfirmen mit Call-by-Call (z. B. 10741) nutzt, muss die Sperre bei jeder Firma einzeln beantragen. Und vergessen Sie Ihr Handy nicht: Auch über das GSM-Netz können Sie die teuren Nummern wählen.

Dialer unbemerkt im Hintergrund installieren und Geschäftsbedingungen nicht per Mausklick oder Tastendruck akzeptiert werden können. Der Kunde kann sich zwar leichter gegen diese Missbräuche wehren, er muss sich aber nach wie vor selbst schützen.

So schützen Sie sich:

■ **Sperren:** Die Nummern lassen sich bei den Telekomfirmen sperren (siehe Box «Die 0900er-Blockade», S. 6).

■ **SMS:** Tätigen Sie keinen Rückruf, ohne die Nummer genau zu kontrollieren. Oft gruppieren die Absender die Mehrwertnummer so, dass sie auf den ersten Blick wie eine normale Festnetznummer wirkt.

■ **Dialer:** Einen effizienten Schutz bietet der Umstieg auf ADSL oder Kabelmodem. Schalten Sie bei Ihren Surftouren ein eventuell für Notfälle noch angeschlossenes Modem aus! Nutzen Sie Dialer-Blocker wie etwa YAW, erhältlich auf www.pctipp.ch mit **WEBCODE 20556**. Seit kurzem bietet die Swisscom auf www.swisscom-fixnet.ch/dialerschutz ein Schutzprogramm an.

■ **Persönliche Daten:** Geben Sie in Internetformularen auf keinen Fall Ihre Handy-Nummer an.

■ **Erotik:** Wer erotische Angebote nutzt, muss grundsätzlich auf der Hut sein. Der neuste Trick sind «Dienste mit geografischer Vorewahl». Dabei wird nicht die Telefonrechnung belastet, sondern der Dienst separat in Rechnung gestellt. Die Firma Telebiling hat sich auf

das Inkasso solcher Dienste spezialisiert. Ihr System speichert die Telefonnummer des Anrufenden sowie die Nutzungsdauer des Dienstes. Anhand der Telefonnummer wird die Adresse ermittelt und die Rechnung verschickt: 39 Franken fallen als Grundgebühr an. Wer nicht im Telefonbuch steht, erhält einen Rückruf vom Callcenter und wird nach seiner Adresse gefragt. Laut Betreiberfirma müsse der Anrufer mit der Taste 1 die AGBs der Firma ausdrücklich akzeptieren.

■ **Im Schadensfall:** Sichern Sie alle Beweismittel: Erstellen Sie Screenshots des Webdialers, notieren Sie sich Absender und Text der SMS, schlagen Sie den Inhaber der Mehrwertnummer auf der Bakom-Webseite nach. Bewahren Sie das entsprechende Inserat auf. Kopieren Sie die Dialer-Datei auf eine Diskette. Argumentieren und belegen Sie, dass Sie kein Konsument der angebotenen Dienstleistung sind. Das ist der Fall, wenn Sie noch nie 0900er-Nummern bestimmter Art konsumiert haben.

Damit der Anschluss nicht gesperrt wird, überweisen Sie mit Vorteil den ganzen Rechnungsbetrag und fordern den Anteil für die 0900er-Nummer separat zurück. Bei der Swisscom können Sie auch bloss den Betrag für den Telefonanschluss und den unbestrittenen Teil der Forderung bezahlen – laut Bakom darf die zur Grundversorgung verpflichtete Firma den Anschluss in diesem Fall nicht sperren. Eine Betreuung ist aber dennoch möglich.

Mit der neuen Vereinbarung der Telekomunternehmen sinkt das Risiko für den Kunden. Kann er den Missbrauch nachweisen oder reklamieren viele Kunden gleichzeitig, erhält er analog dem Vorgehen von Kreditkartenfirmen sein Geld zurück, während die Telekomfirma die Auszahlungen an den Anbieter stoppt.

Unser Tipp: Reklamieren Sie in jedem Fall – ausser Sie haben die Nummer ganz bewusst angerufen. Ob sich die Situation für die Kundinnen und Kunden tatsächlich verbessert oder ob sich die Betreiber der Mehrwertnummern einfach neue Tricks einfallen lassen, wird sich erst in ein paar Monaten zeigen, wenn alle Anbieter die neuen Verträge unterschrieben haben und die Kulanz von Swisscom, Sunrise und Orange zur Genüge auf die Probe gestellt wurde.

LINKS

Mehr Infos

Sunrise Dialer-Schutz
www.sunrise.ch/0900

Dialer-Schutz
www.dialerschutz.de

Alternativen zu Dialer-Seiten
www.dialermania.de

Dialer-Info
www.dialer-info.de

PCtipp-Artikel
WEBCODE 26232, 25669, 20807, pdf020426

KURZINFOS

KONKURS

Aus für den Zürcher PC-Händler ComputerExpress. Er hat seine Tätigkeit wegen grosser finanzieller Probleme eingestellt. Besonders hart trifft es die 23 Mitarbeiter und Lehrlinge des Unternehmens. Der gesamten Belegschaft ist die Entlassung ausgesprochen worden.

KARTELLRECHT

Microsoft muss die Funktion «Musik online kaufen» abändern. Sie findet sich im Windows-XP-Ordner «Eigene Musik». Die Funktion ist US-Kartellrechtshütern sauer aufgestossen, da sie für den Online-Shop <http://windowsmedia.com> automatisch den Internet Explorer öffnet – auch wenn ein anderer Browser als Standard eingestellt ist.

MOZILLA

Die Entwickler von Mozilla haben unter www.mozilla.org die Version 1.6 des freien Browsers veröffentlicht. Neben neuen Funktionen wie elektronische Visitenkarten umfasst die jüngste Ausgabe der Websuite zahlreiche Bugfixes, die mehr Sicherheit und Stabilität bringen sollen.

SICHERHEITS-UPDATE

Microsoft warnt vor einer neuen, gefährlichen Schwachstelle in den so genannten «Microsoft Data Access»-Komponenten. Betroffen sind die Systeme Windows XP, 2000, Server 2003 sowie Microsoft SQL Server 2000. Ein Patch steht unter <http://windowsupdate.microsoft.com> zum Download bereit.

FUNK-CHIP

Noch dieses Quartal soll ein neuer WLAN-Chip (Wireless LAN) für Intels Notebook-Technologie Centrino auf den Markt kommen. Er heisst PRO/Wireless 2200BG und unterstützt den älteren Funkstandard 802.11b sowie den neuen schnellen Standard 802.11g. Letzterer überträgt Daten mit maximal 54 Mbit/s.

BREITBAND

Die Industriellen Werke Basel (IWB) sind von der Stadt Basel beauftragt worden, für 14 Millionen Franken ein modernes Glasfaser-Breitbandnetz aufzubauen. Das neue Netzwerk soll Telekomdienste, die bislang Grossunternehmen vorbehalten waren, für KMUs verfügbar machen.

MEINUNG

Das Geschäft mit den Virensclannern

Zuverlässige Antiviren-Programme braucht jeder. Das nutzen die Anbieter mit einer unverschämten Geschäftspolitik aus.

Wer einen Computer benutzt, braucht einen aktuellen Virensclanner. Der besteht aus der Scan-Engine in Form des Antiviren-Programms, das installiert wird, und aus der neusten Virenerkennungsdatei (Pattern), die täglich via Internet auf dem PC landet. Diese Programme

sind ein ideales Tummelfeld für Abzocker und undurchsichtige Geschäftsmodelle. Mal kostet das Update, das jährlich fällig wird, zwei Drittel der Vollversion, mal ist sogar jährlich der volle Preis des Programms fällig. Es ist bei den meisten Anbietern unklar, ob für



Christian Bütkofer, Redaktor

den Dienst (den Schutz durch Viren) oder das Programm (die Scan-Engine) bezahlt wird. Das völlige Chaos herrscht bei den gebotenen Leistungen: Bei den einen sind Pattern-Updates über mehrere Jahre inbegriffen – nicht aber die dazugehörige Software, andere unterstützen mit derselben Version Windows XP Home, jedoch nicht XP Professional.

Wer viel bezahlt, möchte auch viel bekommen. Virensclanner verlangen aber oft ein beachtliches Mass an Tuning-Aufwand und Pflege. Sie sorgen ausserdem für Ärger bei falschen Alarmen. Aufwand, den

Sie in Kauf nehmen müssen, um das zu kriegen, wofür Sie eigentlich bezahlen: einen sicheren Virenschutz. Für eine Leistung zu zahlen, ist das eine, komplizierter Software viel Geld nachzuschmeissen, das andere.

Es wird Zeit, dass sich die Antiviren-Hersteller endlich auf flexible, gestaffelte und transparente Upgrade-Modelle besinnen. Auch die Antiviren-Programme selbst müssen standardisiert und benutzerfreundlicher werden. Die Zeit, als sich Virensclanner noch im Experimentierstadium befanden, sollte längst vorbei sein. Ich bin nicht bereit, für Unausgegorenes auch noch zu viel zu bezahlen.