

Rechnung prüfen. Prüfen Sie stets Ihre Handyrechnung. Schauen Sie besonders genau hin, wenn der Betrag höher ist als gewohnt.

Widerspruch einlegen. Wenn Sie nichts bestellt haben, brauchen Sie auch nichts zu bezahlen. Bestreiten Sie gegenüber dem Drittanbieter, dass Sie einen Vertrag abgeschlossen haben. Legen Sie bei Ihrem Mobilfunkunternehmen Widerspruch ein und verlangen Sie, dass es den Betrag für den Drittanbieter an Sie zurücküberweist.

Schriftlich kommunizieren. Beim Drittanbieter reicht es, wenn Sie per Mail oder Brief widersprechen und ihm mitteilen, dass kein Vertrag zustande gekommen ist. Ihr eigentlicher Vertragspartner ist Ihr Mobilfunkanbieter. Reichen Sie dort Ihren Widerspruch gegen die Drittanbieterforderung per Einschreiben mit Rückschein ein. Weisen Sie ihn auch auf Ihren Widerspruch beim Drittanbieter hin.

Lastschrift zurückholen. Setzen Sie dem Mobilfunkanbieter eine Frist von zwei Wochen, um das Geld zurückzuüberweisen. Tut er das nicht, beauftragen Sie Ihre Bank, den gesamten Betrag zurückzuholen. Dafür haben Sie ab dem Tag der Belastung Ihres Kontos acht Wochen Zeit. Überweisen Sie dem Mobilfunkunternehmen dann sofort nur den eigentlichen Rechnungsbetrag, ohne das Geld für den Drittanbieter.

Anzeige erstatten. Haben Sie keinen Vertrag geschlossen, können Sie den Drittanbieter wegen Betrugs anzeigen. Schicken Sie Ihrer Mobilfunkfirma eine Kopie der Anzeige.

Drittanbietersperre. Wenn Sie vom Mobilfunkanbieter eine Drittanbietersperre einrichten lassen, sind Sie künftig auf der sicheren Seite. Sie können auch einzelne Dienstesperren lassen, beispielsweise Abos für Spiele. So haben Sie Zugriff nur auf Dienste, die Sie wirklich wollen.

Wildwest

Handy-Abofallen. Mobilfunkfirmen treiben Geld für dubiose Drittanbieter ein. Doch wer nichts bestellt hat, muss auch nichts bezahlen.



Handystress mit Base: Susanne Stollers Sohn Theodor, 16, war in eine Abofalle geraten. Nur einen Teil der Kosten erstattete Base später und setzte zwei Drittanbieter auf eine „Sperrliste“. Stolle kündigte den Handyvertrag.

Base ist voller Hoffnung. „Nun hoffen wir, dass Sie mit American Mobile Resources Ltd., Planet Wireless Holdings Ltd. und Dragon Mobile Inc. eine gute Lösung finden“, schrieb der Mobilfunkanbieter im Mai an seine Kundin Susanne Stolle, die sich bei Base über eine falsche Rechnung beschwert hatte. Ihr 16-jähriger Sohn Theodor soll per Handy nicht näher bezeichnete „Mehrwertdienste“ der drei Drittanbieter mit den wolkigen Namen in Anspruch genommen haben. Insgesamt mehr als 100 Euro sollte Stolle dafür zahlen.

Base verwies die Kundin an die drei Drittanbieter: Mit denen müsse sie sich auseinandersetzen. Über Base werde nur das Geld abgerechnet. Immerhin: Wenn die Kundin bei den Drittanbietern nichts erreiche, kündigte ihr Base „aus Kulanz“ eine Gutschrift an – 50 Euro. Also weniger als die Hälfte der tatsächlich verlangten Kosten.

Wo in aller Welt liegt Stoney Ground?

Dann teilte das „Base-Team“ Stolle noch mit, wie sie die drei Drittanbieter erreichen könne: Für American Mobile gab Base nur eine E-Mail-Anschrift an, die nicht funktioniert. Für Planet Wireless war es eine Hotline, bei der es laut Telefondisplay „keine Verbindung zum Ziel“ gibt, wenn man die Nummer wählt; außerdem eine Postanschrift in Hongkong. Für Dragon Mobile waren es neben einer Hotline und einer E-Mail-Adresse eine Postanschrift mit dem Ortsnamen Stoney Ground.

Nicht angegeben war, in welchem Land dieser nach Wildem Westen klingende Ort liegt. Anschriften, die die Zustellung einer juristischen Klage ermöglichen, sind dies nicht. Und Kunden in eine Auseinandersetzung mit solch dubiosen Firmen zu schicken, ist alles andere als eine gute Lösung.

Immer wieder gelingt es Drittanbietern, Verbrauchern ein „Abo“ unterzuschieben. Wer beim Lesen seiner Handyrechnung feststellt, dass er angeblich Spiele, Videos, Klingeltöne, Sportinformationen oder bewegliche Smileys gekauft oder abonniert hat, braucht Geduld und Hartnäckigkeit, um das vom Konto abgebuchte Geld zurückzuerhalten. Meist steht auf der Rechnung nicht einmal, was der Kunde ange-



Karen Seemann

„Das kostet Nerven“

Mobilcom-Debitel stellte Karen Seemann für „Sonderdienste Drittanbieter“ 194,75 Euro in Rechnung. Weil Seemann nicht zahlen wollte, sperrte das Unternehmen ihren Anschluss. Nachdem sie mehrfach schriftlich erklärt hatte, dass sie nichts bestellt habe, erstattete ihr der Mobilfunkanbieter schließlich 189,76 Euro. „Das hat Nerven gekostet“, sagt Seemann. Ihren Handyvertrag hat sie gekündigt.



Alfred Müller

„Nichts bestellt“

Eine Firma von den Britischen Jungferninseln auf der Handyrechnung eines deutschen Rentners: Genau dies ist der Fall bei Alfred Müller. Die in der Karibik beheimatete Go Ahead Management Ltd. will 29,97 Euro von ihm. So steht es auf der Rechnung von Mobilcom-Debitel. „Ich habe dort nichts bestellt oder Leistungen genutzt“, beteuert Müller. Seinen Mobilfunkvertrag mit Mobilcom-Debitel hat er gekündigt.

lich gekauft hat, sondern es ist nur allgemein von „Sonderdiensten“ oder „Mehrwertdiensten“ die Rede.

Kunden stehen im Regen

Nach dem gleichen Schema wie bei Stolle wurden auch Karen Seemann, Alfred Müller, Renate Hornig, Bernd Brückner, Maja Brünau, Joachim Kroll, Stefan Popp, Oliver Förster und andere Finanztest-Leser von ihren Mobilfunkunternehmen behandelt. Sie haben uns gemailt und uns ihre Erfahrungen geschildert.

Auf einen Nenner gebracht: Sie wurden von Mobilfunkfirmen im Regen stehen gelassen und an die Drittanbieter verwiesen – sei es bei einem einmaligen „Service“, sei es bei einem „Abo“. Diese Firmen haben ihren Sitz oft nicht in Deutschland und sind von den Kunden selbst kaum zu belangen.

Dabei hat der Bundesgerichtshof bereits im Jahr 2006 festgestellt, dass „sich der Teilnehmernetzbetreiber die im Verhältnis des Kunden zu dem Drittanbieter bestehenden Einwendungen entgegenhalten lassen“ muss (Az. III ZR 58/06). Im Klartext: Er ist Ansprechpartner für den Kunden.

Im November 2015 erstritt die Verbraucherzentrale Hamburg vor dem Landgericht Potsdam in diesem Sinne ein Urteil für eine Base-Kundin. Das Gericht untersagte es der Firma Base, gegenüber ihren Kunden „zu behaupten, sie müssten sich für eine Gutschrift an den entsprechenden Drittanbieter wenden“ (Az. 2 O 340/14). Vielmehr können Kunden Einwendungen gegen die Forderungen von Drittanbietern „direkt gegen“ das Mobilfunkunternehmen geltend machen. „Wer eine Zahlung verlangt, kann nicht auf einen Dritten ver-

Renate und Günter Hornig

„13 Jahre lang Kunden gewesen“

„13 Jahre sind wir Kunden bei O₂ gewesen“, sagt Günter Hornig. Bis die Firma 118,30 Euro für „Services“ eines Drittanbieters wollte. Als Renate Hornig nicht zahlte, drohte O₂ mit einer Sperre des Anschlusses und einer Meldung an die Schufa. Hornig wollte „nicht mehr weitermachen“ und zahlte dann. Ihre Handyverträge bei O₂ hat das Ehepaar gekündigt. Stellt sich eine Mobilfunkfirma stur, beharrt auf der Geldforderung, sperrt gar den Anschluss, können Kunden auch vor Ablauf der Vertragslaufzeit außerordentlich kündigen und ihre bisherige Handynummer zum neuen Anbieter mitnehmen.



weisen“, schlussfolgert daraus die Verbraucherzentrale.

Telefónica Germany, zu der auch die Marken Base und O₂ gehören, ist gegen das Urteil in Berufung gegangen. Hierfür gebe es „formale Gründe“, so eine Telefónica-Sprecherin. Kunden mit Einwendungen „können sich an unseren Kundenservice wenden. Sind die Forderungen berechtigt, erstatten wir diese zurück“, erläutert sie.

Doch O₂-Kunde Oliver Förster wurde auch in diesem Jahr noch nach dem alten Muster abgekanzelt: Reklamationen können „nur gegenüber dem Drittanbieter geltend gemacht werden“, schrieb O₂.

Leseraufruf

Haben Sie Ärger mit Ihrem Mobilfunkanbieter, weil er Kosten eines Drittanbieters abgerechnet hat – obwohl Sie nichts bestellt und keine Leistung erhalten haben? Hat er die Erstattung verweigert und Sie aufgefordert, sich allein mit dem Drittanbieter auseinanderzusetzen? Mailen Sie uns Ihre Erfahrungen:

handystress@stiftung-warentest.de

Mobilfunkunternehmen verdienen mit Mobilfunkunternehmen kaufen die Forderungen der Drittanbieter. „Jedoch nicht zum vollen Preis, sondern beispielsweise nur zur Hälfte“, meint der Berliner Rechtsanwalt Thomas Hollweck. Er vertritt Verbraucher im Streit um unberechtigte Geldforderungen. „Die andere Hälfte ist der Gewinn, den der Mobilfunkanbieter erhält.“

Doch den Mobilfunkfirmen schwant offenbar selbst, dass Geschäfte mit Drittanbietern auf Dauer nur funktionieren können, wenn Mobilfunkkunden darauf vertrauen können, dass sie nur für etwas bezahlen müssen, was sie auch wirklich bestellt haben.

Mobilcom-Debitel, Telefónica, Telekom und Vodafone haben die „Clean Market Initiative“ gegründet. Drittanbieter müssen demnach eine „einheitliche Bezahlmaske“ verwenden. Bei diesem Verfahren bestätigt der Kunde „per SMS oder durch Anklicken eines Links, ob er einen Service in Anspruch nehmen will“, so eine Telefónica-Sprecherin.

Transparenz schreibt aber schon das Gesetz vor. Demnach ist ein Kauf im Internet oder ein Abo erst dann gültig, wenn der Kunde erkennen kann, mit welchem Klick er den Kauf ausgelöst hat. Hierzu muss er einen eindeutigen Hinweis-Button anklicken, beispielsweise „kostenpflichtig bestellen“

oder „kaufen“. Ein Klick auf ein Werbeanbanner ist also keine Bestellung.

Für alle, die nichts bestellt haben, gilt: Auf keinen Fall zahlen und sich vom Mobilfunkanbieter nicht mit Mahnungen oder Drohen der Anschlusssperre unter Druck setzen lassen.

200 Dienste gesperrt

Die Mobilfunkunternehmen wissen, dass es unter Drittanbietern viele schwarze Schafe gibt. So hat Mobilcom-Debitel allein im laufenden Jahr „bislang zirka 200 Dienste gesperrt“, so ein Sprecher.

Dennoch: Der Verbraucherzentrale fällt gerade Mobilcom-Debitel „besonders negativ auf“, heißt es in einer „Marktwächterwarnung“ der Verbraucherschutzorganisation. Der Anteil der Kundenbeschwerden über diese Firma sei „alarmierend hoch“.

Wie Mobilcom-Debitel führt auch Telefónica eine interne „Sperrliste“ unseriöser Drittanbieter. Darauf stehen auch American Mobile Resources und Planet Wireless Holdings. Deshalb hat Base der Kundin Susanne Stolle später 45,96 Euro erstattet. Weniger als ursprünglich „aus Kulanz“ angekündigt.

Bei Dragon Mobile aus Stoney Ground zeigte sich Base der Kundin gegenüber hartleibig. Wildwest eben.