



SPERRFRIST: 13.09.2017

DRITTANBIETER: MANGELHAFTER SCHUTZ FÜR MOBILFUNKKUNDEN

Marktwächteruntersuchung zum Drittanbieterproblem am deutschen Telekommunikationsmarkt

Kiel/Berlin 13. September 2017 – Verbraucher sind im Telekommunikationsmarkt nicht ausreichend vor ungewollten Drittanbieterverträgen geschützt. Das ergab eine Untersuchung des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Teil der Untersuchung ist eine repräsentative Umfrage aus dem August 2016. Fast zwei Drittel aller Verbraucher, bei denen in den vergangenen drei Jahren eine Drittanbieterleistung auf der Telefonrechnung aufgeführt war, gaben an, diese unabsichtlich abgeschlossen zu haben. Hochgerechnet auf die Bevölkerung betraf das etwa 2,8 Millionen deutschsprachige Mobilfunknutzer. Die Untersuchung beinhaltet darüber hinaus eine technische und eine juristische Prüfung des Problems und zeigt ebenfalls: Das Mitte 2016 als Schutzmechanismus eingeführte Redirect-Verfahren beseitigt die Probleme immer noch nicht vollständig.

Kein anderes Telekommunikationsproblem führte Verbraucher in den vergangenen Jahren so häufig in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen, wie ungewollt abgeschlossene Drittanbieterverträge. Dabei wurden Mobilfunkkunden immer wieder Kosten für angeblich bestellte Abonnements berechnet, welche die Betroffenen gar nicht in Auftrag gegeben haben – zumindest nicht gewollt oder bewusst. Wie diese Verträge mit Drittanbietern, also Anbietern von beispielsweise Spiele-Apps, zustande kommen, ist nach Angaben der Verbraucher oft unklar.

CLICKJACKING ALS MÖGLICHE URSACHE FÜR KOSTENFALLE

In der Untersuchung identifizieren die Marktwächterexperten die sogenannte Clickjacking-Methode als eine mögliche Ursache für derartige Kostenfallen. Hierbei klicken Verbraucher, beispielsweise auf dem Smartphone, auf einen Werbebanner, um diesen zu schließen. „Mobilfunknutzer erkennen nicht, dass diese Pop-up-Fenster technisch von unseriösen Drittanbietern manipuliert wurden“, sagt Tom Janneck, Teamleiter des für Telekommunikation zuständigen Marktwächter-Teams.

Mit einem Klick wird nicht nur der Werbebanner geschlossen, sondern auch gleichzeitig ein Drittanbietervertrag untergeschoben. Die Gebühren für das Abo werden dem Kunden dann von seinem Mobilfunkanbieter abgebucht.

ÜBERPRÜFUNGSMAßNAHMEN REICHEN NICHT

Im Auftrag der Netzbetreiber überprüfen Dienstleister monatlich stichprobenartig etwa 250 Angebote von Drittanbietern. „Diese Bemühungen sind zwar gut, jedoch – wie unsere Ergebnisse zeigen – auch notwendig“, so Janneck. „Aufgrund unserer Untersuchungsergebnisse kommen wir allerdings zu dem Schluss, dass 250 Stichproben pro Monat nicht ausreichen. Außerdem werden die Stichproben nicht durch unternehmensunabhängige Institutionen durchgeführt. Das sehen wir kritisch“, so Janneck.

KEIN FLÄCHENDECKENDER REDIRECT-SCHUTZ

Seit Mitte 2016 steht das anbiertergestützte Redirect-Verfahren als Maßnahme gegen unerwünschte Drittanbieterabonnements über die mobile Internetsitzung zur Verfügung. Hierbei wird der Verbraucher automatisch auf eine Bezahlseite weitergeleitet, die den Mobilfunkkunden über das Drittanbieterangebot aufklären soll. Erst wenn der Nutzer auf dieser Seite einem Vertragsschluss zustimmt, ist dieser auch wirksam und gültig. „Unsere technische Prüfung zeigt, dass dieses Verfahren bisher nicht flächendeckend für alle Dienste eingesetzt wird. Außerdem besteht weiterhin ein erhöhtes Missbrauchspotenzial durch automatische Zugriffe beispielsweise aus Smartphone-Apps. Das Redirect-Verfahren ist ein guter Ansatz, damit sind die Probleme aber nicht ausreichend ausgeräumt, zumal es keine andere Schutzmöglichkeiten für den Verbraucher gibt wie zum Beispiel eine gesetzlich vorgeschriebene voreingestellte Drittanbietersperre“, erklärt Janneck.

BENACHTEILIGUNG VON PREPAIDKUNDEN

Häufig bemerken betroffene Mobilfunkkunden den unabsichtlich abgeschlossenen Drittanbietervertrag erst, wenn sie ihre Telefonrechnung kontrollieren und die Beträge bereits abgebucht sind. Nach juristischer Prüfung stellten die Marktwächterexperten fest, dass Prepaidkunden in Bezug auf die Kostenkontrolle besonders benachteiligt sind. Diese haben – im Gegensatz zu Postpaid-Kunden – weder automatisch einen Anspruch auf eine Rechnungsstellung noch auf einen Einzelbindungsnachweis. Damit haben Prepaidkunden auch weniger Möglichkeiten, Missbrauchsfälle zu entdecken und sich dagegen zur Wehr zu setzen. „Von wirklicher Kostenkontrolle kann hier kaum gesprochen werden“, fügt Janneck an.

Methoden:

Die Arbeit des Marktwächters Digitale Welt zum Drittanbieterproblem am deutschen Telekommunikationsmarkt basiert auf mehreren Untersuchungsmethoden. Zum einen wurden die aus den Beratungsgesprächen der Verbraucherzentralen vorliegenden Verbraucherbeschwerden zum Thema Drittanbieter bezüglich ihrer genauen Sachlage analysiert und geprüft.

Mittels repräsentativer Bevölkerungsumfrage wurde das Vorkommen von Drittanbieterabschlüssen in Deutschland erfasst. Grundgesamtheit: In Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Mobilfunknutzer (Handy-, Smartphone- und Tablet-Nutzer mit SIM-Karte) ab 14 Jahren; Stichprobendesign: Dual-Frame-Ansatz; Erhebungsmethodik: CATI; Nettostichprobe: n = 1.517 Personen; Statistische Fehlertoleranz: zwischen $\pm 1,1$ Prozent-Punkte (bei Stichproben-Anteilswerten von 5 Prozent oder 95 Prozent) und $\pm 2,5$ Prozent-Punkte (bei einem Stichproben-Anteilswert von 50 Prozent); Basis

für die Hochrechnungen: Mobilfunknutzer aus dem forsa-Mehrthemenbus sowie Bevölkerungsfortschreibung per 31.12.2014 des Statistischen Bundesamtes). Erhebungszeitraum: 3. - 24. August 2016; Durchführendes Institut: forsa.main Marktinformationssysteme GmbH.

Des Weiteren wurde für die Untersuchung eine technische Prüfung der aktuellen Sicherheitsmaßnahmen (Redirect-Verfahren) sowie eine juristische Prüfung der Rechtslage für Verbraucher durchgeführt.

Über den Marktwächter Digitale Welt:

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

Für weitere Informationen

Samanta Hoffmann | Redakteurin Marktwächter Digitale Welt

Verbraucherzentrale Schleswig Holstein e.V.

Tel. (0431) 590 99-814

hoffmann@vzsh.de

Timo Beyer | Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für die Marktwächter

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)

Tel. (030) 25800 -529

timo.beyer@vzbv.de