

Handy-Abrechnung: Wie kann ich mich gegen Abzocke wehren?

Hunderttausende Mobilfunkkunden hatten in den vergangenen Jahren mit Unregelmäßigkeiten auf der Handy-Rechnung zu kämpfen. Oft reichte dazu ein versehentliches Antippen eines Werbebanners, um in eine Abofalle zu tappen. In einigen Fällen war selbst das nicht einmal nötig. Das Resultat waren zum Beispiel ungewollte Abos in Höhe von bis zu 9,99 Euro pro Woche. Eine repräsentative Studie im Auftrag des Bundesjustizministeriums ergab, dass jeder achte Handynutzer schon einmal Opfer so einer dubiosen Masche wurde.

Bundesnetzagentur bekämpft Abofallen

Vor allem die Zahlungspflicht wird bei solchen Aktionen meist verschleiert: Die Opfer wissen dann überhaupt nicht, woher bestimmte Posten auf der Mobilfunkrechnung stammen. Denn die Abo-Betreiber („Drittanbieter“), die dahinterstecken, lassen sich kaum identifizieren.

Auf der Rechnung steht meist lediglich der Name der Namen einer Abrechnungsfirma, die das Inkasso für den Abo-Betreiber übernimmt. Aus diesem Grund ist seit Februar 2020 ein sogenanntes Redirect-Verfahren Pflicht. Bedeutet: Ein Klick auf ein Banner oder eine Schaltfläche allein reicht nicht mehr aus, um ein Abo abzuschließen. Zusätzlich muss der Netzbetreiber eine spezielle Internetseite öffnen, die explizit über mögliche Kosten informiert, sogenannte Redirects. Erst nach einer erneuten Bestätigung an dieser Stelle, wird der Vertrag abgeschlossen. Dafür hat die Bundesnetzagentur gesorgt, die Regulierungsbehörde für

Telekommunikation. Die Zeit der Handy-Kostenfallen, mit denen betrügerische Drittanbieter Mobilfunkkunden Abos oder Käufe für Spiele, Videos oder andere nicht bestellte „Dienste“ unterschoben, soll damit Geschichte sein.

Der beste Schutz gegen Abofallen

Es gelten aber weiterhin Ausnahmen, etwa wenn du dich in einem geschützten Bereich wie einem Nutzerkonto bewegst. Den besten Schutz gegen ungewollte Abos bietet daher weiterhin eine so genannte Drittanbietersperre. Damit untersagst du, dass Drittanbieter etwas über deine Handyrechnung abbuchen können. Die Sperre kannst du bei deinem Mobilfunkanbieter einrichten, etwa per E-Mail, dein Kundenkonto oder die Mobilfunkanbieter-App. Dabei hast du meist die Möglichkeit, bestimmte Angebote außen vor zu lassen, wenn du das willst.

Ungewolltes Abo abgeschlossen? Das musst du tun:

Wenn jetzt trotzdem noch ein unbekannter Posten eines Drittanbieters auf der Handy-Rechnung auftaucht, gehst du wie folgt vor:

- **Abo-Betreiber identifizieren:** Frag dein Mobilfunkunternehmen, wer hinter dem Betrag steckt. Die Kontaktdaten findest du auf der Rechnung.
- **Widersprechen:** Wenn du nichts bestellt hast, musst du auch nicht zahlen. Leg dementsprechend Widerspruch ein und verlange das Geld zurück, sowohl beim Drittanbieter als auch über deinen Mobilfunkanbieter. Der muss sich um Reklamationen kümmern und neuerdings unrechtmäßig abgebuchtes Geld für angebliche „Leistungen“ Dritter „unbürokratisch“ auf der nächsten Handyrechnung gutschreiben.
- **Geld zurückholen:** Sagt dir der Mobilfunkanbieter die

Rückerstattung die Gutschrift nicht binnen zwei Wochen zu, beauftrage deine Bank den gesamten abgebuchten Rechnungsbetrag zurückholen. Im nächsten Schritt überweist du dann dem Mobilfunkunternehmen den korrekten Betrag.