

# **MOBILFUNK: WIRKSAMER SCHUTZ VOR UNGEWOLLTEN DRITTANBIETERLEISTUNGEN**

Stellungnahme der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zur Anhörung der Bundesnetzagentur nach § 45d Abs. 4 TKG betreffend die Festlegung von Verfahren zum Schutz von Verbrauchern (Mitteilung Nr. 697 vom 20.12.2017 – Amtsblatt Nr. 24/2017)

28. Februar 2018

## **Impressum**

*Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.*

*Bereich Markt und Recht  
Gruppe Verbraucherrecht*

*Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf*

*recht@verbraucherzentrale.nrw*

# INHALT

<b>I. EINLEITUNG</b>	<b>3</b>
<b>II. FRAGENKOMPLEXE</b>	<b>4</b>
1. Differenzierter Einsatz des Redirect (pro/contra) .....	4
2. Bewertung Redirect .....	5
3. Darstellung sonstiger / alternativer Schutzmechanismen .....	6
4. Bewertung des aktuellen Beschwerdeaufkommens .....	7

# I. EINLEITUNG

Abrechnungen von Drittanbieterleistungen auf Mobilfunkrechnungen stellen seit Jahren einen häufigen Beschwerdeanlass in der Verbraucherberatung der Verbraucherzentrale NRW dar. Viele Verbraucher entdecken diese Posten auf ihrer Rechnung, obwohl sie sich sicher sind, keine kostenpflichtige Leistung bestellt zu haben. Dies bestätigen die Ergebnisse einer im September 2017 veröffentlichten repräsentativen Umfrage im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt der Verbraucherzentralen. Hier gaben fast zwei Drittel aller Verbraucher, bei denen in den vergangenen drei Jahren eine Drittanbieterleistung auf der Telefonrechnung aufgeführt war an, diese unabsichtlich abgeschlossen zu haben.<sup>1</sup>

Die Fälle ähneln den bisherigen Internet-Abofallen, bei denen Verbraucher ebenfalls trickreich und unter Verschleierung der Kostenpflichtigkeit des Angebots in eine Kostenfalle „gelockt“ wurden. Dies konnte u.a. durch die Einführung der Button-Lösung eingedämmt werden, nach der Verbrauchern gemäß § 312j BGB unmittelbar vor einem Vertragsschluss im elektronischen Geschäftsverkehr die wesentlichen Informationen zum Vertragsgegenstand, wie wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung sowie der zu zahlende Preis, zur Verfügung gestellt werden müssen. Zudem ist die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Eine Schaltfläche zur Abgabe der Bestellung muss hierfür mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung beschriftet sein.

Diese Regelungen finden auch beim Abschluss eines Vertrags über eine Drittanbieterleistung via Mobilfunk Anwendung, werden aber in vielen Fällen von den Anbietern nicht erfüllt, da insbesondere der Button keine gesetzeskonforme Beschriftung aufweist. Rein rechtlich hat dies gemäß § 312j Abs. 4 BGB zur Folge, dass ein Vertrag nicht zustande kommt.

Die Erfahrungen in der Praxis zeigen jedoch, dass das Nichtbestehen eines Vertrags keinen hinreichenden Schutz für Verbraucher vor der Abrechnung und Einziehung unberechtigten Forderungen darstellt. Da Betroffene mangels entsprechender Buttons oftmals gar nicht merken, wenn sie eine Drittanbieterleistung buchen, können sie sich später zu Zwecken der Forderungsabwehr auch nicht an die konkrete Ausgestaltung der Bestellsituation erinnern. Die angeblichen Forderungen werden in der Regel unmittelbar über die Mobilfunkrechnung der betroffenen Verbraucher abgebucht. Für den Fall einer Rückbuchung wird oftmals mit einer Sperre des Anschlusses gedroht oder eine solche durchgeführt.

Zusätzlich besteht für Verbraucher das Problem, dass ihnen auf der Anbieterseite mehrere Parteien gegenüberstehen – Mobilfunkanbieter, Aggregator und Drittanbieter – die den Verbraucher mit seinen Beanstandungen oftmals an den jeweils anderen verweisen. Ratsuchende Verbraucher fühlen sich bei diesem Katz-und-Maus-Spiel oftmals hilflos, da sie nicht erkennen können, wer genau zuständig ist. Die im Einzelfall oftmals geringen Beträge führen dazu, dass Verbraucher in vielen Fällen die strittigen Posten bezahlen und eine gerichtliche Auseinandersetzung meiden.

---

<sup>1</sup> Vgl. Pressemeldung des Projekts Marktwächter Digitale Welt v. 13.9.17, abrufbar unter URL: <https://ssl.marktwaechter.de/pressemeldung/drittanbieter-mangelhafter-schutz-fuer-mobilfunkkunden>

Auf dieser Grundlage erachtet es die Verbraucherzentrale NRW als dringend erforderlich, dass die Bundesnetzagentur schnellstmöglich gemäß § 45d Abs. 4 TKG Verfahren festlegt, die Verbraucher wirksam davor schützen, dass eine neben der Verbindung erbrachte Leistung gegen ihren Willen in Anspruch genommen und abgerechnet wird.

Die mit Mitteilung Nr. 697 vom 20.12.2017 an die Verbraucherschutzverbände gerichteten Fragen (Fragenkomplex 4) beantworten wir wie folgt:

## II. FRAGENKOMPLEXE

### 1. DIFFERENZIIERTER EINSATZ DES REDIRECT (PRO/CONTRA)

*Was spricht aus Ihrer Sicht für bzw. gegen einen differenzierten Einsatz des Redirect (z.B. nach Dienstekategorien)?*

Der Beantwortung dieser Frage vorausgeschickt sei die Anmerkung, dass die Verbraucherzentrale NRW einen wirksamen Schutz von Verbrauchern vor ungewollter Inanspruchnahme von Drittanbieterleistungen vornehmlich durch die verpflichtende Einführung einer voreingestellten Drittanbietersperre im Sinne des § 45d Abs. 3 TKG gewährleistet sieht (siehe unter 3.).

Das Redirect-Verfahren sollte aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW, wenn es verpflichtend eingeführt wird, ausnahmslos für alle Drittanbieterdienste angewendet und einheitlich ausgestaltet werden.

Nur der flächendeckende Einsatz des Redirects schafft für den Verbraucher verständliche Regeln und hinreichende Rechtssicherheit. Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass ein Drittanbieterdienst nur dann kostenpflichtig ist, wenn die Redirect-Seite seines Mobilfunkanbieters angezeigt und die Bestellung dort getätigt wurde. Ausnahmen für einzelne Dienstekategorien könnten leicht zu Fehlvorstellungen über die Kostenpflichtigkeit von Angeboten führen. Verbraucher würden hier möglicherweise verunsichert und die Vorstellung haben, dass der in Frage stehende Dienst mangels Durchführung des Redirects kostenlos zur Verfügung gestellt würde.

Eine nach Dienstekategorien differenzierende Verpflichtung zum Einsatz des Redirect-Verfahrens hätte darüber hinaus aller Voraussicht nach keine Eindämmung unseriöser Angebote zur Folge, sondern allein deren Verlagerung hin zu Dienstekategorien, bei denen kein Redirect vorgeschrieben ist. Als warnendes Beispiel sei hier auf die Regelungen zur Eindämmung untergeschobener Verträge im Rahmen unerlaubter Telefonwerbung hingewiesen. In der Vergangenheit wurden Verbrauchern auf diese Weise häufig Gewinnspielabonnements untergeschoben. Denn auch ein im Rahmen eines gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG unzulässigen Werbeanrufs geschlossener Vertrag ist grundsätzlich wirksam. Nach Einführung des § 675 Abs. 3 BGB im Jahr 2013, wonach Gewinnspielverträge der Textform bedürfen, erfolgen die Werbeanrufe nun vermehrt in anderen Branchen wie Telekommunikation, Energie und Versicherungen.

Zudem ist eine Abgrenzung nach Kategorien schwierig, wenn ein Angebot mehrere Dienstleistungen enthält, die in unterschiedliche Kategorien fallen oder sich nicht ein-

deutig einer Kategorie zuordnen lassen. Derartige Rechtsunsicherheiten sind aus unserer Sicht unbedingt zu vermeiden, um ein wirksames Verfahren zum Schutz der Verbraucher zu schaffen. Dem rechtsunkundigen Verbraucher ist eine solche Unterscheidung jedenfalls nicht zumutbar.

Das Redirect-Verfahren sollte zudem für jede Art kostenpflichtiger Leistungen verpflichtend vorgeschrieben werden – unabhängig davon, ob es sich um wiederkehrende Kosten (Abo) oder eine einmalige Zahlung handelt.

Im Ergebnis bewerten wir Ausnahmeregelungen für bestimmte Dienstekategorien als nicht sinnvoll.

## 2. BEWERTUNG REDIRECT

*Wie bewerten Sie den Einsatz und die Effizienz des Redirect?*

Redirect-Seiten können eine Warnfunktion für Verbraucher haben durch die ihnen die Bedingungen und die Kostenpflichtigkeit der Inanspruchnahme einer Drittanbieterleistung deutlich vor Augen geführt werden wird.

Damit Redirect-Seiten diese Funktion effizient erfüllen, sollten aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW folgende Maßgaben für diese Seiten verbindlich festgeschrieben werden:

- Ein Vertragsschluss unter Verwendung einer Redirect-Seite darf nur wirksam sein, wenn die Redirect-Seite selbst die Anforderungen des § 312j Abs. 2 und 3 TKG erfüllt.

§ 45d Abs. 4 Satz 2 TKG verlangt, dass die durch die Bundesnetzagentur festgelegten Verfahren „den Teilnehmer wirksam davor schützen, dass eine neben der Verbindung erbrachte Leistung gegen seinen Willen in Anspruch genommen und abgerechnet wird“. Dies („in Anspruch genommen“) impliziert aus unserer Sicht, dass ein wirksamer Vertragsschluss nicht bereits auf den Seiten des Drittanbieters erfolgen darf, sondern erst auf der Redirect-Seite des Mobilfunkanbieters. Würden Verbraucher auch bei nachfolgendem Redirect ihre für den Vertragsschluss relevante Willenserklärung auf der Seite des Drittanbieters abgeben, liefe das Redirect-Verfahren ins Leere. Denn Verbraucher sähen sich auch dann einem ungewollten wirksamen Vertrag und entsprechenden Zahlungsaufforderungen ausgesetzt, wenn sie die Bestellung vor Durchführung des Redirects abbrechen. Da es sich bei den hier betroffenen Vertragsschlüssen um solche im elektronischen Geschäftsverkehr gemäß § 312i Abs. 1 Satz 1 BGB handelt, müssen auf Redirect-Seiten zwingend auch die Anforderungen des § 312j BGB erfüllt sein. Hierzu gehört die so genannte Buttonlösung mitsamt des Nichtzustandekommens des Vertrags bei deren Missachtung (§ 312j Abs. 4 BGB).

- Auf jeder Redirect-Seite ist der Vertragspartner des Verbrauchers mit Anschrift und elektronischer Kontaktmöglichkeit anzugeben, damit Verbraucher zweifelsfrei feststellen können, mit wem sie den Vertrag schließen und wer Adressat möglicher Beanstandungen ist. Nur so kann der von den Anbietern durchgeführten Verschleierungstaktik hinsichtlich der Forderungsinhaberschaft Einhalt geboten werden.

- Redirect-Seiten sollten entsprechend den Regelungen der TK-TransparenzV zu Produktinformationsblättern bei Telekommunikationsverträgen verpflichtend einheitlich ausgestaltet werden.

Allein auf diese Weise kann unseres Erachtens sichergestellt werden, dass Redirect-Seiten vom Verbraucher anbieterübergreifend nach einer gewissen Eingewöhnungszeit auf den ersten Blick als „Bezahlseite“ erkannt werden.

- Eine Ablenkung durch Bilder oder Einblendung anderer Inhalte wie Werbung ist auf Redirect-Seiten in jedem Fall zu unterbinden. Die Seite sollte keine Elemente oder zusätzlichen Informationen enthalten, die nicht im Zusammenhang mit der konkreten kostenpflichtigen Bestellung stehen.
- Damit das Redirect-Verfahren die nach § 45d Abs. 4 TKG intendierte Schutzwirkung entfalten kann, sollte der Verbraucher in diesem Rahmen stets über die Möglichkeit der Einrichtung einer Drittanbietersperre informiert werden. Zugleich sollte dem Verbraucher stets ein Link angezeigt werden, über den er unmittelbar für seine Mobilfunknummer eine Drittanbietersperre gemäß § 45d Abs. 3 TKG einrichten kann.
- Nach der Bestellung sollte der Verbraucher per E-Mail oder SMS eine Bestätigung erhalten, die noch einmal die Angaben der Redirect-Seite enthält. Dies ermöglicht ihm später nachzusehen, welche Abos er abgeschlossen hat und wie er diese kündigen kann.

### 3. DARSTELLUNG SONSTIGER / ALTERNATIVER SCHUTZMECHANISMEN

*Bieten sich aus Ihrer heutigen Sicht auch andere Schutzmechanismen an?*

Die Verbraucherzentrale NRW setzt sich für die standardmäßige Einrichtung einer Drittanbietersperre für alle Mobilfunkkunden ein.

Vielen Verbrauchern ist bei Abschluss eines Mobilfunkvertrages gar nicht bekannt, dass die Möglichkeit besteht, dass Dritte Leistungen über die Mobilfunkrechnung abrechnen können. Bei anderen Bezahlverfahren im Internet müssen sich Verbraucher vorher dort registrieren und entscheiden sich somit bewusst für diese Bezahlvariante. Verbraucher sind daher oftmals überrascht, wenn sie erstmals Drittanbieterposten auf Ihrer Mobilfunkrechnung vorfinden.

In der Beratung macht die Verbraucherzentrale regelmäßig die Erfahrung, dass sich Mobilfunkkunden ohne konkreten Anlass nicht mit einer Drittanbietersperre beschäftigen oder deren Nutzen nicht kennen. Die dahinterstehenden technischen Abläufe bei der Abrechnung sind für einen Laien auch nur schwer verständlich.

Erst nachdem Verbraucher versehentlich kostenpflichtige Dienste genutzt haben oder unberechtigte Forderungen abgerechnet wurden, lassen sie die Sperre einrichten. Dann ist es für den betroffenen Verbraucher aber bereits zu spät und er muss mitunter aufwändig nachforschen, um welche angebliche Leistung es sich handelt und sich gegen die Forderung zur Wehr setzen (s. a. oben Einleitung). Hiervor schrecken viele Verbraucher dann aber zurück, da sie weitere Kosten oder die Sperrung Ihres Anschlusses befürchten.

Die Abrechnung über die Mobilfunkrechnung kann für versierte Verbraucher eine komfortable Bezahlungsmöglichkeit sein. Dies soll dem Verbraucher auch nicht verwehrt werden. Verbraucher, die bewusst diese Möglichkeit der Abrechnung nutzen wollen und damit die Kostenrisiken kennen, könnten die Sperre auf Verlangen aufheben lassen.

Die voreingestellte Drittanbietersperre kann und muss unseres Erachtens neben den Regelungen zum Redirect uneingeschränkt Anwendung finden.

#### **4. BEWERTUNG DES AKTUELLEN BESCHWERDEAUFKOMMENS**

*Wie bewerten Sie das aktuelle Beschwerdeaufkommen? Gibt es Schwerpunkte in bestimmten Dienstekategorien?*

*Sofern möglich, differenzieren Sie die Beschwerdesituation in den folgenden Bereichen:*

- a) App-Stores*
- b) ÖPNV/Ticketing*
- c) Sonstige Abrechnungsposten im Bereich mobiles Bezahlen*

Beschwerden über ungewollte Drittanbieterleistungen bilden seit Jahren einen Schwerpunkt der Verbraucherbeschwerden, die die Verbraucherzentrale NRW im Bereich Telekommunikation erreichen. Dabei handelt es sich sowohl um konkrete Rechtsberatungsanfragen in den Beratungsstellen als auch reine Beschwerden, um auf die bestehenden Missstände aufmerksam zu machen. Es ist jedoch von einer hohen Dunkelziffer an Fällen auszugehen, in denen Verbrauchern unberechtigte Drittanbieterforderungen überhaupt nicht aufgefallen sind und der Betrag unbemerkt als Gesamtsumme zusammen mit den normalen Verbindungsentgelten von ihrem Konto abgebucht wurde.

Es ist nicht ohne weiteres möglich, die eingehenden Beschwerden konkreten Dienstekategorien und/oder Bereichen zuzuordnen. Denn in den meisten Fällen lässt sich nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand herausfinden, welcher Dienst überhaupt bestellt wurde. Der Verbraucher ist sich oft keiner Bestellung bewusst und kann daher keine Angaben dazu machen. Die Mobilfunkrechnung ist ebenfalls wenig aufschlussreich. Die Auflistung der Drittanbieteranbieterdienste erfolgt dort ohne Angabe einer konkreten Produktbezeichnung des bestellten Angebots. Es wird lediglich der Name des Aggregators genannt. Dieser nimmt aber nur die Abrechnung vor und ist i.d.R. für mehrere Inhalteanbieter tätig. Dieser Name ist dem Verbraucher daher unbekannt und lässt auch keine Rückschlüsse auf eine Dienstekategorie zu. Der Verbraucher muss daher selbst die angebliche Bestellung über seinen Mobilfunkanbieter und den Aggregator zum Inhalteanbieter zurückverfolgen.

Soweit sich der Inhalt der Bestellung in den Beratungsfällen ermitteln lässt, können keine Schwerpunkte hinsichtlich der Dienstekategorie festgestellt werden.