

Teure Telefonrechnung – warum? – was nun?

Der Inhaber der Buchhandlung war immer ein vorsichtiger Mensch im Umgang mit neuer Technologie. Aber ohne einen PC kam er schon lange nicht mehr aus. Aus den Medien wusste er, dass es Gefahren im Internet gibt, die auf den surfenden PC „überspringen“ und dort großen Schaden anrichten können.

Also tat er alles, um den geschäftlich genutzten PC zu sichern. Er installierte einen Virenschanner mit regelmäßigem Update und zusätzlich noch eine Firewall. Die Einwahl ins Internet wurde über ISDN realisiert, da die vorhandene Telefonanlage einen separaten ISDN-Steckplatz noch frei hatte und direkt in der Nähe des PC war.

Der PC wurde für Recherchen und Auftragsabwicklungen eingesetzt, und er und seine 3 Mitarbeiter nutzten den PC gemeinsam.

Groß waren da eines Tages die Augen des Inhabers, als er die Telefonabrechnung der Telekom in Händen hielt. Mit ungläubigem Erstaunen musste er lesen, dass gegenüber sonst die Gebühren um mehrere hundert Euro angestiegen waren. Kaum zu glauben, aber wahr.

Sofort wurden die Mitarbeiter befragt zu eventuell teuren Telefongesprächen. Aber nichts dergleichen. Bei näherem Hinsehen stand auf der Rechnung unter der Angabe **Premium Rate Services (PRS)** ein nicht unbeträchtlicher Betrag.

Was war geschehen?

Diese Gebühren unter dem Punkt PRS werden von der Telekom für Diensteanbieter eingezogen, die unter anderem über Dialer-Einwahlen angefallen sind.

Nun entsann sich der Inhaber, dass er vor einigen Wochen eine Sicherheitswarnung beim Surfen im Internet auf seinem PC gelesen und sie natürlich ernst genommen hatte. Er verließ sich auf die Warnung und befolgte brav die Anweisungen, um die vermeintliche Sicherheitslücke zu schließen.

Die angebliche Sicherheitslücke

Mit einem einfachen Trick wird dem Seitenbesucher vorgegaukelt, die Daten auf seinem PC seien von jedermann lesbar. Anschließend wird zum Download der „Sicherheits-Software“ aufgefordert. Tatsache ist: Es gibt kein Sicherheitsleck. Dafür ist die angebotene Software nichts anderes als ein Dialer. Dieser Trick wird auf bestimmten Webseiten, bisweilen aber auch in unverlangt zugesendeten E-Mails angewendet. Ebenfalls mit angeblichen Sicherheitslücken arbeitete ein Webmaster, der die Fehlerseite des Internet Explorers simulierte. Wegen der angeblich „mangelhaften Sicherheitseinstellungen“ wurde der Download eines Patches empfohlen - natürlich ein Dialer. Hier ist der Übergang von der Täuschung zum Betrug fließend.

Ohne es zu merken, hatte sich auf dem PC ein Dialer eingenistet, der offensichtlich unbemerkt agierte und somit die hohen Telefonkosten verursachte.

Um der Sache auf den Grund zu gehen, beauftragte der Inhaber eine EDV-Fachfirma mit der Untersuchung des PC und eventuellen Säuberung. Die Firma konnte nach längerem Suchen auch einen zwar verbotenen, aber dennoch vorhandenen Dialer lokalisieren und beseitigen. In den meisten Fällen sollte das wirklich Fachkräften anvertraut werden, da viele Dialer sich gut tarnen und im System gut verstecken können.

In vielen Fällen sind sich PC-Besitzer der Tatsache gar nicht bewusst, dass Sie einen Dialer auf Ihrem Rechner haben. Das böse Erwachen kommt erst, wenn auf der Telefonrechnung plötzlich unerklärliche Gebühren aufgelistet sind, etwa unter dem Punkt PRS (Premium Rate Services).

Rechtliche Lage

Wird Ihr Rechner von mehreren Personen benutzt, sollten Sie erst einmal überprüfen, ob nicht einer Ihrer Mitbenutzer die Mehrwert-Gebühren verursacht hat, etwa durch Anruf einer 0190, 0900 oder 0137-Nummer oder die Einwahl über einen 09009-Dialer. Wichtig: Haftbar für die aufgelaufenen Gebühren ist nach geltender Rechtslage immer der Inhaber des Anschlusses.

Sind Sie sicher, dass niemand bewusst von Ihrem Anschluss aus Mehrwertnummern angewählt oder über einen Dialer verursacht hat, zahlen Sie nur den unstrittigen Anteil der Telefonrechnung. Dieser Betrag sollte mindestens der durchschnittlichen Höhe Ihrer letzten sechs Telefonrechnungen entsprechen, dann darf Ihre Telefongesellschaft nämlich nicht Ihren Anschluss sperren (§§ 17, 19 Abs. 4 TKV). Begründen Sie Ihrer Telefongesellschaft gegenüber, warum Sie die Mehrwert-Gebühren nicht bezahlen wollen. Wichtig: Wer Einwände gegen seine Telefonrechnung erhebt, muss gegebenenfalls später nachweisen können, dass er dies getan hat. Es empfiehlt sich also, den Einspruch als Einschreiben mit Rückschein zu verschicken. Wer Einspruch per Fax einlegt, sollte den Sendebericht gut aufheben. Bei einer bestehenden Einzugsermächtigung können Sie von Ihrer Bank die kostenlose Rückbuchung des Rechnungsbetrages verlangen. Zahlen Sie dann anschließend sofort die unstrittigen Gebühren ein. Fordern Sie die Telefongesellschaft zudem auf, Ihnen den verantwortlichen Diensteanbieter zu nennen.

Fordern Sie umgehend bei Ihrem Telefonanbieter einen ungekürzten (!) Einzelbindungsnachweis für den fraglichen Zeitraum an. Sofern Sie Einspruch gegen Ihre Telefonrechnung eingelegt haben, bleiben die Verbindungsdaten bei Ihrem Anbieter gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Gemäß § 16 Abs. 1 TKV sind Telefongesellschaften bei einer Reklamation verpflichtet, auch ohne vorherigen Auftrag einen kostenlosen(!) Einzelbindungsnachweis zu erstellen und auf eigene Kosten eine technische Überprüfung durchzuführen. Verlangen Sie diese Überprüfung und die Vorlage des technischen Prüfprotokolls gem. § 16 TKV. Geben Sie sich hier nicht mit einfachen Screenshots, Bildschirm ausdrucken, oder einem Zweizeiler zufrieden, dass alles korrekt verlaufen sei. Gerade das technische Prüfprotokoll muss den gesetzlichen Ansprüchen genügen.

Erstatten Sie bei Betrugsverdacht Strafanzeige bei Ihrer örtlichen Kriminalpolizei. Ändern Sie in diesem Fall nichts mehr an der Konfiguration Ihres Rechners. Nur so

können die Experten mögliche Manipulationen durch den Dialer zweifelsfrei nachvollziehen. Legen Sie bei der Ermittlungsbehörde alle möglicherweise relevanten Daten (Inhaber der Domain, Name des Dialers usw.) und Dokumente vor. Ganz wichtig: Immer wieder versuchen Betroffene vor dem Gang zur Polizei, gewisse Spuren auf ihrem PC (Surfen auf einschlägigen Webseiten etc) zu löschen, weil es ihnen peinlich ist, diese zu offenbaren. Das ist zwar verständlich, aber gefährlich. Oft genug vernichten sie damit nämlich auch sämtliche Beweise für ihre Unschuld. Bitten Sie die Ermittler unter Umständen darum, eine Kopie Ihrer Festplatte anzufertigen. So erhalten Sie Ihren PC schneller zurück.

Nach Aussagen der EDV-Fachfirma war der PC anschließend wieder sauber und zusätzlich wurde ein wirksamer Dialerschutz installiert.

Die Kosten beliefen sich auf mehrere tausend Euro, zumal der PC für einige Zeit nicht genutzt werden konnte und die Überprüfung intensiv und somit teuer war.