



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Klingeltöne und Logos deaktivieren

Stand

08/2017

Ein Leitfaden zur Vorgehensweise

Wer kennt das nicht oder hat zumindest schon davon gehört. Kostenpflichtige Dienste (Logos, Klingeltöne, Nachrichten- und Wetterdienste usw.) auf dem Handy, die nicht beantragt oder versehentlich aktiviert wurden, oder die einmal aktiviert, nicht mehr widerrufen werden konnten. Oder Heranwachsende oder sogar Kinder, die unter dem Dauereinfluss von eindringlichen Werbebotschaften einen Dienst auf Mamas oder Papas Handy aktiviert haben, um das neueste Logo oder den hippesten und trendigsten Klingelton zu laden.

Ganze Guthaben lösen sich so oder auf ähnliche Weise in Luft auf. Als letzter Ausweg bleibt da oft nur mehr der Wechsel der Handynummer.

Kostenlos? Von wegen!

Leider droht in Italien, im Gegensatz zu anderen Ländern, in denen solche Dienste unter Verbot stehen, das Phänomen zunehmend auszuufern. Die Werbung im Fernsehen und im Internet vermittelt den Eindruck von kostenlosen Diensten, während alleine schon der Anruf mit erheblichen Kosten verbunden ist, die in der Werbeschaltung nur unleserlich angeführt werden. Aber vor allem hat man mit dem Anruf einen Dienst abonniert: wöchentlich wenn nicht sogar täglich werden vom Anbieter SMS versendet. Die Kosten können dabei bis zu 5 € pro versandten Klingelton betragen, ohne die Spesen zu berücksichtigen, die durch den Datenverkehr bzw. das Herunterladen über die WAP-Verbindung verursacht werden. Im Paket inbegriffen sind zudem noch alle Widmungen, Gedichte und Witze, welche übermittelt werden. So kann es natürlich leicht passieren, dass das Guthaben aufgebraucht ist, bevor man sich des Kostentreibers überhaupt gewahr wird.

Abonnement über das Internet

Auch Internetseiten bieten Logos, Klingeltöne, Hintergrundbilder und Tricks für Spielkonsolen an. Auf Erwachsenen- Webseiten, und leider auch auf vielen anderen Seiten, die dazu einladen, sich kostenlose Software, MP3-Musik und elektronische Handbücher herunterzuladen, läuft man Gefahr, sich Dialer einzufangen - ausführbare Programme, die unbemerkt im Hintergrund versuchen, teure neue Verbindungen (durchschnittlich 150 € pro Stunde) zum Internet aufzubauen (betrifft analoge Zugänge).

Wie konkret vorgehen

- Die SMS-Mitteilungen nach Erhalt zu löschen ist zwecklos. Man bezahlt trotzdem weiter für den Dienst. Wenn Anleitungen zur Deaktivierung des Dienstes mit angeführt werden, kann man versuchen diesen zu folgen. Man sollte in diesem Fall in der Regel 48 Stunden warten, ob die Deaktivierung stattgefunden hat.
- Kennt man die Internetadresse, kann man die entsprechende Seite aufsuchen und den Anleitungen zur Deaktivierung folgen.
- Andere Möglichkeit ist es, sich an den Kundendienst des eigenen Anbieters zu wenden, um alle aktiven Dienste zu deaktivieren. Leider funktioniert dieser Dienst nur selten. Wurde der Dienst also nicht innerhalb von 48 Stunden deaktiviert, ist es ratsam, wieder selbst die Initiative zu ergreifen (schicken Sie dennoch zumindest ein Fax an Ihren Mobilfunk-Anbieter!).
- Kennt man die Internetadresse nicht, in einer Suchmaschine (Google, Yahoo usw.) die Nummer eingeben, von welcher der Dienst ausgeht. Mit hoher Wahrscheinlichkeit sollte so die entsprechende Seite mit den Modalitäten zur Deaktivierung des Dienstes schnell gefunden werden. In der Regel ist es der sicherste Weg, das Call Center anzurufen und die sofortige Abschaltung des Dienstes zu fordern. Da die Telefonnr. des zuständigen Kundendienstes oft leider nur sehr versteckt angeführt wird, sollte die Internetseite aufmerksam durchsucht werden, v.a. der untere Teil mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Wir raten jedenfalls mittels Einschreiben vom Telefonanbieter die vom Guthaben abgezogenen Beträge zurückzufordern. Bei einer negativen Antwort, ist es immer noch möglich kostenlos die Schlichtung einzuleiten.