

Kostenfalle Dialer – Die Lösung

*von Mag. Michael Seitlinger, LL.M.
seitlinger@it-law.at*

In den letzten Jahren hat im Mehrwertdienstegeschäft der Missbrauch mittels unseriöser Dialer-Programme stetig zugenommen. Dies führte sowohl bei Konsumenten als auch Geschäftskunden zu unliebsamen Überraschungen bei Erhalt der Telefonrechnung. Zwar verfügt der überwiegende Teil der Unternehmen bereits über einen breitbandigen Internetzugang mittels ADSL oder Kabel, womit der unerwünschte Dial-Up-Verkehr eigentlich ausgeschlossen sein sollte, aber gerade KMUs betreiben weiterhin eine schmalbandige Wählverbindung ins Internet zur Gewährleistung der Ausfallsicherheit und tappen damit oft unbemerkt in die Kostenfalle Dialer. Diese bedauerliche Entwicklung und die enorm gestiegene Anzahl der Einsprüche gegen Telefonrechnungen haben nunmehr die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH zum Handeln bewegt. Die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) soll dem Problem in zwei Schritten Abhilfe schaffen.

Neben Dialerschutz-Programmen, die ähnlich einer Firewall unbekanntem Verbindungsaufbau unterbinden und bereits von einigen Betreibern ihren Kunden zum Download angeboten werden, ist und bleibt ein Breitbandzugang ins Internet die beste Präventionsmaßnahme vor Dialer-Programmen. In den nächsten Jahren sollten nicht zuletzt aufgrund zahlreicher Förderungsmaßnahmen die letzten weißen Flecke der Breitbandabdeckung in Österreich geschlossen werden. Somit ist jedenfalls anzunehmen, dass der wesentlich langsamere Einwählverkehr ins Internet über die herkömmliche Telefonleitung (Dial-Up-Verkehr) früher oder später verschwinden wird. Derzeit heißt es jedoch Vorsicht walten zu lassen, da man auch beim Surfen via Breitband diesen hinterlistigen Computerprogrammen zum Opfer fallen kann. Fängt man sich nämlich einen Dialer ein, versucht dieser – häufig unerkannt – über die verfügbaren Ports (Schnittstellen des Computers) unaufhörlich einen Zugang zum Telefonnetz herzustellen. Findet er eine - wenn auch deaktivierte - Modemwählverbindung, wird diese Hintertür gnadenlos ausgenützt und schon werden hochtarifizierte Mehrwertdiensterrufnummern im Bereich 900 und 930 angewählt, die den Rechnungsbetrag um bis zu € 3,64 pro Minute ansteigen lassen. Da neben dem durchaus erheblichen Performanceverlust des Computers solche unseriösen Programme in den seltensten Fällen über einfache Deinstallationsroutinen verfügen, bleibt dem entnervten Anwender oftmals nur das Modemkabel zu kappen. Diesem „Erlebnis“ folgen dann zusätzlich zur aufwändigen Systemwiederherstellung unerfreuliche Rechnungseinsprüche beim Telekommunikationsbetreiber oder sogar Streitschlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde. So beklagte auch die Regulierungsbehörde in ihrem Streitschlichtungsbericht 2003, dass alleine 30 % ihrer Verfahren überhöhte Rechnungen infolge von Dialer-Programmen betraf. Für das Jahr 2004 ist wohl von einer weiteren Steigerung auszugehen. Solche Einspruchsbehandlungen sind alles andere als einfach, da die Beurteilung der (Un-)Rechtmäßigkeit eines Dialers sich aufgrund der üblicherweise schnell wechselnden Rufnummern bisher äußerst schwierig gestaltete und damit den Nachweis für alle Involvierten nahezu unmöglich machte. Ganz zu schweigen von all jenen Teilnehmern, die sich diesen Aufwand ersparten, trotzdem zahlten und damit dem „Geschäftsmodell“ des Dialeranbieters zum Erfolg verhalfen.

Erster Schritt im Oktober:

Mit der am 12.05.2004 erlassenen KEM-V schuf die Regulierungsbehörde die notwendigen Präventionsmaßnahmen und widmete darin einen ganzen Abschnitt den Mehrwertdiensten samt Dialer. Die Adressaten dieser Bestimmungen sind in erster Linie die Dienstleister, also die Mehrwertdiensteanbieter bzw. Dialeranbieter, und natürlich die Telekommunikationsnetzbetreiber, welche in ihrem Netz auf der einen Seite den Kunden und auf der anderen Seite den Dienstleister angeschaltet haben. Um jedoch den

Umsetzungsverpflichteten entsprechend Zeit zur Vorbereitung der neuen Rahmenbedingungen zu geben, wurden mit 1.10.2004 und 1.1.2005 zwei Übergangsfristen geschaffen.

Dialer-Programme dürfen mit 1.10.2004 lediglich in den Rufnummernbereichen 810, 820 und 939 erbracht werden. Während 810 und 820 ohnehin mit € 0,10 bzw. € 0,20 pro Minute beschränkt sind, müssen alle höher tarifierten Dialer-Programme in den neu geschaffenen Rufnummernbereich 939 migriert werden. Dieser Rufnummernbereich dient exklusiv solchen Dial-Up-Zugängen zu Mehrwertdiensten und sollte die Identifikation von unseriösen Diensten vereinfachen. Gerade die oftmals schwierige technische Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Dialer-Programmen wird dadurch vereinfacht, da bereits mit der Verwendung einer falschen Rufnummer der Verstoß unzweifelhaft erkennbar wird und keine weiteren Erhebungen im Rahmen eines Einspruchsverfahrens mehr notwendig wären. Erliegen man somit in Hinkunft einem Dialer, welcher eine andere Mehrwertdiensterrufnummernbereiche als die drei angeführten verwendet (z.B. 900 oder 930), kann man sich seiner positiven Einspruchserledigung bereits sicher sein.

Für Dialer im Bereich 820 und 939 gelten außerdem umfassende Inhalts- und Anwendungserfordernisse, welche vom jeweiligen Dienstleister zu erfüllen sind:

- Klar lesbare Angabe des Preises in Euro pro Minute, der vollständigen Rufnummer und ladungsfähigen Anschrift des Dienstleisters sowie weitere Aufklärungsmaßnahmen vor Verbindungsaufbau;
- Bestätigung dieser Information vor Verbindungsaufbau und Möglichkeit zum vorzeitigen Abbruch ohne Kostenverrechnung;
- Permanent sichtbare Anzeige des Gesamtpreises samt Verbindungsdauer;
- Einfache Verbindungstrennung und Deinstallation des Programms;

Zieleinlauf zum Jahreswechsel:

Diese Maßnahmen alleine betrachtet, erscheinen wenig spektakulär, da gerade was den Informationsumfang betrifft, selbiger wohl bereits aus dem E-Commerce-Gesetz zu erfüllen wäre. Doch erst am 1.1.2005 gilt es das Gesamtkunstwerk in der Praxis einer Bewährungsprobe zu unterziehen. Dann muss der Netzbetreiber, in dessen Netz der jeweilige Mehrwertdiensteanbieter mit seiner 939er-Nummer angeschaltet ist, zusätzlich für eine automatische Verbindungstrennung nach 60 Minuten sorgen. Liegt das Minutenentgelt über € 2,20, darf die Verbindung maximal 30 Minuten betragen. Damit sollen unbemerkte Dialerverbindungen wenigstens nach gewisser Zeit auch ohne Zutun des nichts ahnenden Kunden getrennt werden und so genannte „Long-Duration-Calls“ über mehrere Stunden – etwa infolge vorübergehender Abwesenheit vom Arbeitsplatz oder dem Heimcomputer – zu keinen drei oder mehrstelligen Eurobeträgen führen.

Erfährt ein Netzbetreiber von seinen Teilnehmern, dass gewisse Dialer mit anderen als den oben definierten Rufnummern ihr Unwesen treiben, darf er zum Jahreswechsel in Eigeninitiative die einzelnen Rufnummern sperren. Selbiges gilt auch für die Verwendung von ausländischen Rufnummernbereichen.

Der große Schlag wurde schließlich mit dem von der Regulierungsbehörde entwickelten „Opt-In für die Erbringung von Mehrwertdiensten unter Verwendung eines Dialer-Programmes“ geführt. Denn mit 1.1.2005 muss für alle Teilnehmer in Österreich der Rufnummernbereich 939 gesperrt und erst auf ausdrückliches Verlangen des Kunden wieder erreichbar gemacht werden. Nicht nur, dass diese Maßnahme eine nicht unerheblichen technischen und administrativen Aufwand für die Teilnehmernetzbetreiber bedeutet, die eigentlich für den Missbrauch der Dienstleister in anderen Netzen keinerlei Verantwortung haben, wird dies wohl oder übel bedeuten, dass ein seriöses Dialergeschäft in Österreich unter Einhaltung aller oben erwähnter Parameter zumindest in diesem Rufnummernbereich hinkünftig ausgeschlossen ist, wenn es der Dienstleister nicht schafft die Kunden zu einem aktiven Aufsperrern zu bewegen. Abzuwarten bleibt, wie die bisher unseriösen Dienstleister auf diese Maßnahme reagieren werden. Der

Bereich 939 wird jedenfalls für diese Geschäftspraktiken kein bevorzugter Rufnummerbereich werden, da die freigeschalteten Teilnehmer gegen Null gehen werden. Es bleibt daher zu hoffen, dass sämtliche Netzbetreiber in Österreich Vorkehrungen treffen, die den Dienstleistern einen Missbrauch in anderen Rufnummernbereichen (v.a. ausländische Rufnummern) bestmöglich erschweren.