

2011

Präventionsmaßnahmen gegen unerlaubte Werbeanrufe und Telefonbetrug



Verein zur **P**rävention gegen unerlaubte
Werbeanrufe und
Telefonbetrug

01.02.2011

Vorwort

Diese Broschüre soll vor allem zur Unterstützung bei der Aufklärung der Verbraucher dienen, welche entweder

- 1. durch unerlaubte Werbeanrufe (sog. Cold Calls) belästigt werden, oder*
- 2. durch unberechtigte Abbuchungen auf ihren Konten geschädigt wurden, oder*
- 3. durch die Verrechnung von nichtbestellten Mehrwert SMS geschädigt wurden, oder*
- 4. welche durch sonstige, der „Gewinnspielmafia“ wirtschaftlich zuordenbaren Handlungen geschädigt worden sind.*
- 5. von Spielsucht betroffen sind.*

Dies ist jedoch kein Ersatz für eine umfangreiche Rechtsberatung im Einzelfall und darf daher auch nur als Hilfestellung im Allgemeinen verstanden werden.

Für die Zusammenstellung der einzelnen Punkte zeichnet der Verein VPT und dessen Mitglieder verantwortlich:

VPT – Verein zur Prävention gegen unerlaubte Werbeanrufe und Telefonbetrug

Schottenfeldgasse 48a – 1070 Wien

Inhaltsverzeichnis

Definitionen.....	5
Abzocke	5
Angebotsquittung	5
Applikationsprovider	6
Callcenter.....	6
Cold Calls	6
Dedicated number	6
Dienstebetreiber.....	6
Einzugsermächtigung.....	6
Fulfillment.....	7
Gewinnspielmafia	7
Interconnection Fee	7
IVR – Interactive Voice Response	8
Keyword.....	8
Kontrollanruf	8
Kündigungsmasche	8
Mehrwertnummern.....	8
Mehrwert-SMS	10
Mobiler Datendienst.....	10
MO-Billing	10
MT-Billing.....	10
Netzbetreiber	10
Payment-Unternehmen, Billing-Unternehmen	10
Roaming Fee	10
Shared number/code (im SMS Bereich für den Sprachbereich siehe „Mehrwertnummern“)	11
Vertragsabschlüsse über Telefon	11
Welcome-Schreiben – oder kurz Welcome genannt.....	12
Wenn ein Anruf kommt ...	14



unerlaubte Werbeanrufe.....	14
Verträge am Telefon.....	17
Ergänzende Informationen zum Konsumentenschutzgesetz § 5c Abs. 1 Zif. 4 :.....	19
Die Mehrwert SMS – und wie sie mißbraucht wird	20
Ausgangssituation.....	20
Wie funktioniert es bis 12/2008:	21
Wie sollte es seit 01/2009 funktionieren?	22
Wie findet der Betrug statt?.....	23
Wie kann sich ein betroffener Anschlussinhaber gegen den Erhalt solcher Mehrwert-SMS verwehren?.....	23
Wie kommen die Applikationsprovider/Dienstebetreiber zu den Rufnummern der Opfer?.....	24
Kalkuliertes Risiko für die Täter	24
Von meinem Konto sind Gelder eingezogen worden, von denen ich nichts weiß	26
Was kann ich dagegen tun:.....	26
Was Sie über Inkassobüros wissen sollten	28
Muss ich Angst haben, wenn ich Post von einem Inkassobüro bekomme?	28
Was ist ein Inkassobüro eigentlich?	28
Was darf ein Inkassobüro?	28
Man hat mir geschrieben, dass ein Inkassobüro eingeschaltet werde, wenn ich jetzt nicht bezahle. Was heißt das?.....	29
Dürfen Mitarbeiter eines Inkassobüros in meine Wohnung und pfänden?	29
Wie läuft bei dubiosen Internetdiensten das Inkasso ab?	29
Fazit	29
Wieso haben diese Unternehmen meine Daten?.....	31
Kann ich verlangen, dass meine Daten gelöscht werden?	32
Lassen Sie sich auf die ROBINSON-Liste setzen!.....	32
Spielsucht – Betreuung von Betroffenen und Co-Abhängigen sowie Beratungsarbeit	33
Situationsbeschreibung / Problemstellung	33
Projektbeschreibung.....	33
Ein Auszug der Inhalte dieser Abteilung:.....	33
Zielgruppen.....	34



Projektziele	34
-----	-----
Evaluierung	34
-----	-----
Forderungen	34
-----	-----
Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen.....	35
Wo kann ich mich informieren?.....	36
-----	-----
Wer hilft mir wenn	37
-----	-----
... ich durch unerlaubte Werbeanrufe belästigt werde?	37
-----	-----
... ich eine unerlaubte Abbuchung auf meinem Kontoauszug entdecke?	37
-----	-----
... ich nach der Rückbuchung plötzlich Mahnungen, oder Drohungen mit Inkasso erhalte?	38
Soll ich damit zur Polizei gehen?.....	39
-----	-----
Typische Tatbilder.....	40
-----	-----
Falsche Gewinnversprechungen.....	40
-----	-----
Die Kündigungsmasche im Detail	41
-----	-----
Einzüge ohne Ermächtigungen und ohne Kontaktaufnahme	41
Vorbeugende Maßnahmen	42
-----	-----
Adressen:.....	43
-----	-----
Arbeiterkammern	43
-----	-----
Informationsstelle des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK)	45
-----	-----
Fernmeldebehörden	45
-----	-----
Polizeidienststellen.....	46
-----	-----
Verein für Konsumenteninformation – VKI	46
Übersicht über Mehrwertnummern und deren Kosten	47
-----	-----
Welcome	48
-----	-----
Impressum.....	49



Definitionen

Abzocke

Der Begriff Abzocke ist ein umgangssprachlicher Begriff für Übervorteilung. Abzocken bedeutet jemanden auf betrügerische Art um sein Geld bringen (Duden, "Die deutsche Rechtschreibung", 24. Aufl.)

Mit dem Durchbruch der digitalen Medien entstanden Geschäftsmodelle, die vorher nicht möglich waren (z. B. Werbeanrufe - gestützt durch so genannte Call-Generators - die großartige Gewinne versprechen, Teilnahme an TV-Quiz' durch 0900-Nummern, Bestellen von Handy-Klingeltönen, Bezug kostenpflichtiger Dienstleistungen im Internet, und viele mehr).

Steht die bezogene Dienstleistung in keinem Verhältnis zum dafür gezahlten Preis und wurde vorher auch nicht angemessen auf die Kosten hingewiesen (Übervorteilung des Anbieters), entsteht der Vorwurf der Abzocke.

Bei Übervorteilung des Anbieters kann gesetzlich auch von einem „Verstoß gegen das Gesetz der Preisobergrenze“ gesprochen werden. Dies trifft oftmals auch heute noch zu – speziell bei Pin-Code Ausgaben. Als Beispiel:

Der Dienstanbieter möchte einen Endkundentarif von EUR 10,00 für seine „Dienstleistung“ einsetzen. Nun ist ihm klar, dass er mit der Bewerbung von EUR 10,00/Anruf nicht viele Anrufe generieren wird. Deshalb nimmt er eine Mehrwertnummer mit Minutentarifung in Höhe von EUR 2,00/Min. – das ist der Preis den er auch auszeichnen muss. Um nun auf seine EUR 10,00 für diese Verbindung zu kommen, hält er den Anrufer 5 Minuten in der Leitung und gibt den Code nach diesen 5 Minuten aus. Beworben wird der Dienst aber mit EUR 2,00 und Sofortzugang. Im Falle einer Beschwerde/Schlichtungsverfahren/Klage würde der Jurist gegen den Dienstbetreiber entscheiden, da die Ausgabe für einen Pin-Code nicht länger als 10 Sekunden dauert und der Dienstbetreiber dafür eine Nummer mit EUR 10,00/Anruf hätte verwenden müssen.

Angebotsquittung

Auch kurz AQM genannt. Diese ist vor allem bei MT SMS immer zwingend vorgeschrieben gewesen. Der Konsument erhält dabei vom Dienstbetreiber eine kostenfreie Abfrage per SMS, ob er tatsächlich die SMS zu EUR 3,00/SMS empfangen möchte bzw. damit einverstanden ist. Wenn der Konsument auf diese AQM nicht mit einer SMS und z.B. dem Inhalt JA zurück antwortet, darf diesem keine vergebürhte SMS zugestellt werden.

Applikationsprovider

Unternehmen die SMS Dienste mit intelligenten Applikationen (z.B. Chat Applikationen für Call Center wo sämtliche gesendete SMS der Konsumenten personalisiert – inkl. Historie – gespeichert werden) oder Dienstschnittstellen zu den Dienstbetreibern zur Nutzung zur Verfügung stellen, z.B. Firma Dimoco.

Callcenter

Als Callcenter (von engl. call center – zu Deutsch: „Telefon-Beratungszentrum“) oder Customer Care Center (zu Deutsch „Kundenberatungszentrum“ oder „Kundenbetreuungszentrum“) wird ein Unternehmen oder eine Organisationseinheit bezeichnet, welche Marktkontakte telefonisch schafft: aktiv (outbound: Das Callcenter startet den Anruf) oder passiv (inbound: Das Callcenter wird angerufen). Ein Callcenter setzt neben Dienstleistungsangeboten auch häufig Telefonverkauf als Form des Direktmarketing operativ um.

Cold Calls

Als unerwünschte telefonische Werbung, auch Cold Calls, Kaltanrufe oder Kaltakquise, gelten so genannte Initiativ-Anrufe durch Unternehmen gegenüber Privatpersonen. Derartige, vom Angerufenen nicht ausdrücklich genehmigte Anrufe werden durch das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb untersagt.

Dedicated number

Darunter versteht man die Aufschaltung einer eigenen Nummer für den Dienstbetreiber.

Dienstbetreiber

Auch IDA (**I**nformations-**D**ienste-**A**nbieter genannt). Jenes Unternehmen, das den kostenpflichtigen Inhalt und zumeist die dazugehörige Mehrwert-SMS Nummer betreibt/vermarktet. Für den Betrieb bzw. die Vermarktung bedienen sich die Dienstbetreiber eines Applikationsproviders, der die Anbindung an alle Netzbetreiber besitzt. In den wenigsten Fällen haben Dienstbetreiber eine eigene Netzanbindung zu den Mobilnetzen.

Einzugsermächtigung

Das Einzugsermächtigungsverfahren ist neben dem Abbuchungsauftrag eines von zwei Lastschriftverfahren bei Kreditinstituten im Rahmen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs, bei dem der Zahlungsempfänger seinem kontoführenden Kreditinstitut die vom Zahlungsverpflichteten unterzeichnete Ermächtigung zur Belastung seines Kontos mit einem bestimmten Betrag und zu einer bestimmten



Fälligkeit aushändigt. Das Einzugsermächtigungsverfahren wird auch im elektronischen Handel mit Verbrauchern eingesetzt.

Fulfillment

Fulfillment bedeutet übersetzt „Erfüllung“ und bezeichnet die Dienstleistungen, die zur Erfüllung eines Vertrages nötig sind: Bestellannahme, Verpackung, Versand, Frankierung, Rechnungsstellung, Mahnung, Kundenservice, etc. und geht hin bis zur kompletten Betreuung für andere Unternehmen (inklusive Webseitenerstellung, Hosting, etc.).

Gewinnspielmafia

Unter dem Schlagwort "Gewinnspielmafia" wird in den Medien ein Phänomen zusammengefasst, das nach außen für die Betroffenen insbesondere durch Werbeanrufe für Gewinnspiele bzw. Gewinnspieleintragungsdienste in Erscheinung tritt. Kennzeichnend ist, dass die handelnden Teilnehmer bzw. ihr geschäftliches Handeln ein oder mehrere bestimmte typische Merkmale aufweisen: Zugehörigkeit zu einem eher undurchsichtigen, verschwiegenen Firmengeflecht mit arbeitsteiliger Struktur und industriell erzeugten "Geschäftsmodellen", Aufstellung eines angeblichen Gewinnspielveranstalters oft an Briefkastenadressen oft im Ausland zur Erschwerung der Rechtsverfolgung, Beschaffung der Daten von Werbeadressaten aus illegalem Datenhandel, Vertragsanbahnung erfolgt oft mittels unerbetener Werbeanrufe oft unter Pseudonym durch Callcenter im In- und Ausland, Vertragsanbahnung oft unter Täuschungen (insbesondere Kündigungsmasche, Gewinnmitteilungsmasche, in letzter Zeit sogar auch sog. Verbraucherschutzmasche) aber nicht selten auch unter Drohungen/Erpressungen, z. T. Rufnummernunterdrückung bzw. Anmeldung von Anschlüssen unter Scheinidentität, offensichtlich gezielte werbliche Ansprache vorwiegend älterer und/oder hilfloser Personen, Ausnutzung der massiven Kontrolllücken im Lastschriftverkehr, Geldeintreibung (insbesondere nach Lastschriftwidersprüchen) mittels massiver Drohkulisse durch Massenanschreiben, Inkassobüros und eingebundene Rechtsanwälte.

Interconnection Fee

Darunter versteht man jene Gebühr, die einem Mobilnetz für die Nutzung seines Netzes durch ankommende nationale Anrufe oder SMS zugestanden werden (kurz IC fee genannt).



IVR – Interactive Voice Response

IVR-Systeme kennen wir alle von diversen Hotlines: z.B. Sie rufen bei Ihrem Baumarkt an und werden von einer freundlichen Computerstimme aufgefordert die 1 für den Verkauf zu drücken, die 2 für Garantiefragen usw.

Mit solchen Systemen wird man von unseriösen Unternehmen oft minutenlang hingehalten und zahlt dann die anfallenden Gebühren der Mehrwertnummer, die als Servicenummer angegeben ist. Damit verdienen diese Unternehmen zusätzlich an Ihren Beschwerden, ohne dafür eine Gegenleistung zu erbringen.

Keyword

Die Einrichtung einer ID zur Identifizierung, für welchen Dienstebetreiber eine SMS auf einer geteilten Nummer (shared number/code) eingegangen ist bzw. wem diese vergütet werden muss.

Kontrollanruf

(auch: "quality call") wird in der Werbebranche ein Telefongespräch genannt, in welchem beim Werbeadressaten (also bei Telefonwerbung: dem Angerufenen) dessen Bereitschaft zum verbindlichen Abschluss eines Vertrages erfragt und dann der Vertragsschluss durch eine Gesprächsaufzeichnung dokumentiert wird. Es handelt sich beim Kontrollanruf aus Sicht des betroffenen Kunden also in der Regel um den zweiten Anruf bei einer Callcenter-Werbemaßnahme. Dem geht ein Telefonanruf desselben oder eines anderen Callcenters voraus, in welchem der abzuschließende Vertrag (erstmalig) beworben und der Angerufene auf Interesse "abgeklopft" wird.

Kündigungsmasche

Kündigungsmasche wird die Taktik unseriöser Telefonwerber (insbesondere solcher aus der Gewinnspieleintragungsbranche) genannt, dem Angerufenen vorzugeben, man wolle nur eine Kündigungserklärung entgegennehmen. Dabei wird jedoch nur am Rande erwähnt, dass die Kündigung Wirksamkeit erst zu einem deutlich späteren Zeitpunkt entfalten soll. Damit wird letztlich versucht, ein (bis zu diesem Kündigungszeitpunkt laufendes) Vertragsverhältnis zu begründen. Es handelt sich um eine Form der Vertragsunterschiebung.

Mehrwertnummern

So genannte Mehrwertnummern sind ein sinnvolles Mittel zur wirtschaftlichen Gestaltung eines Informations-, oder Servicebereiches eines Unternehmens (oder einer öffentlichen Einrichtung). Für den Konsumenten ist es wichtig zu wissen, dass

bestimmte Mehrwertnummern ein hohes Kostenrisiko bergen: z. B. Rufnummern mit der Vorwahl 0900 können einen Aufwand von € 3,64 pro Minute für den Konsumenten bedeuten. Rufnummern mit der Vorwahl 0800 hingegen verursachen für den Konsumenten keine direkten Kosten.

Seriöse Unternehmen richten oft eine Kundenhotline, oder auch Kundenserviceline genannt, ein, um die Konsumenten in Produktfragen, oder Garantiefragen, oder generellen Fragen zum Unternehmen beraten zu können. Solche Unternehmen setzen häufig Rufnummern mit der Vorwahl 0810 ein. Hier entstehen sowohl dem Unternehmen als auch dem Konsumenten geringe Kosten. Wird im Gegenzug vom Unternehmen dafür eine ordentliche Kundenberatung und Serviceleistung erbracht, ist das auch in Ordnung. Seriöse Unternehmen weisen auf die Kostenpflicht solcher Rufnummern auch eindeutig und transparent hin.

Soziale Hotlines, Verbraucherschutz-Hotlines, aber auch viele andere Bereiche werden mit Rufnummern mit der Vorwahl 0800 abgedeckt. Hier liegt die Kostenpflicht alleine beim Anbieter – der Konsument zahlt nichts für einen Anruf bei einer Rufnummer mit dieser Vorwahl.

In Österreich weisen Mehrwertnummern einen standardisierten Einheitenwert aus, z.B. durch vorgegebene Tarifstufen. Im Gegensatz zu Deutschland oder der Schweiz wo freie Tarifwahl existiert. Offline Billing ist in Österreich verboten, in Deutschland und der Schweiz nicht, wodurch ein jederzeitiger Tarifwechsel erfolgen kann.

Der max. Endkundentarif bei der Einheit je Minute sind EUR 3,64/Min. Der max. Endkundentarif bei der Einheit je Anruf sind EUR 9,00/Anruf. Bei den Nummern je Minute und den Nummern je Anruf (ab EUR 0,80/Anruf) gibt es eine verpflichtende Tarifansage die der Netzbetreiber bereits einspielen muss. Diese ist für den Anrufer und den Dienstbetreiber kostenfrei und dauert 10 Sekunden. Auch die Gestaltung der Tarifansage ist definiert, z.B. darf kein Preis je Sekunde angegeben werden. Der Anrufer soll damit kostenfrei während der Tarifansage entscheiden können, ob er zu diesem Preis das Gespräch weiter fortführen möchte oder es ohne weitere Kosten beendet. Brancheninsider mussten leider schon feststellen, dass es wenige Unternehmen gibt, die den Netzbetreiber dazu gebracht haben, bei einigen Nummern die Tarifansage nicht zu schalten.

Auch die Bewerbung in Print- und Onlinemedien sowie TV und Radio ist definiert und vorgeschrieben.

Mehr dazu im Anhang.

Mehrwert-SMS

Auch Premium-SMS (PSMS) genannt. Der Versand von SMS Nachrichten von oder zu einer Mehrwertnummer (z.B. 0900).

Mobiler Datendienst

Überbegriff für SMS Dienste/Applikationen.

MO-Billing

Steht als Definition für die Art der Vergebüfung. In diesem Fall bedeutet es **Mobile-Origination-Billing**. Diese Vergebüfung tritt dann ein, wenn der Konsument von seinem Endgerät (Mobiltelefon) aktiv eine SMS an eine vorgegebene Nummer sendet.

MT-Billing

Steht als Definition für die Art der Vergebüfung. In diesem Fall bedeutet es **Mobile-Termination-Billing**. Diese Vergebüfung tritt dann ein, wenn der Konsument eine SMS vom Dienstbetreiber erhält. Diese Verrechnungsart kann auch für automatische Abonnements verwendet werden, d. h. der Dienstbetreiber gibt z.B. in Auftrag, dass der „registrierte“ Konsument zwei Mal pro Woche automatisch eine vergebühte SMS mit z.B. EUR 3,00/SMS erhält.

Netzbetreiber

Unternehmen die ein eigenes Netzwerk betreiben, z.B. A1 Mobilkom, T-Mobile (mobiles und/oder Festnetz).

Payment-Unternehmen, Billing-Unternehmen

Das sind Unternehmen, die sich darauf spezialisiert haben, den Zahlungsverkehr elektronisch abzuwickeln. Diese Unternehmen treten als Dienstleister auf und bieten unter anderem an, für ihre Kunden das Lastschriftverfahren durchzuführen. Payment-Unternehmen benötigen zur Durchführung ihrer Dienstleistung unter anderem auch eine Bank, über die das Payment (die Zahlung) abgewickelt werden kann.

Roaming Fee

Darunter versteht man jene Gebühr, die einem Mobilnetz für die Nutzung seines Netzes durch ankommende internationale Anrufe oder SMS (z.B. eine Person die sich mit einem deutschen Mobilnetz in einem österreichischen Netz einbucht) zugestanden werden.



Shared number/code (im SMS Bereich für den Sprachbereich siehe „Mehrwertnummern“)

Eigentlich genauer shared number oder shared short code. In Österreich sind es **0900** Nummern mit sechs bis neun Stellen danach – also shared numbers. In DE oder CH sind es shared short codes (3 bis 5stellige Nummern). Das shared (geteilt) bezieht sich hierbei auf die Nutzung einer einzigen Nummer durch mehrere verschiedene Dienstbetreiber.

Als Beispiel:

In AT kann eine shared number wie folgt lauten: **0900** 100 100 oder **0900** 100 200 300 (kein Unterschied zur Sprachmehrwertnummer).

In DE oder CH kann ein shared short code wie folgt lauten: 454 oder 4545 oder 44555. In diesen Ländern gibt es eine eindeutige Trennung der Rufnummernart zwischen Mehrwert-SMS und Sprachmehrwertnummern, da in beiden Ländern die Sprachmehrwertnummern ebenfalls z.B. 0900 100 100 aussehen können.

Vertragsabschlüsse über Telefon

Zuallererst: Was ist ein Vertrag überhaupt? Hier eine verständliche Beschreibung:

„Ein Vertrag ist eine von zwei oder mehreren Personen geschlossene Übereinkunft zur Herbeiführung eines von den Vertragsparteien gewollten Erfolges. Der Vertrag kommt durch korrespondierende Willenserklärungen zustande, die auf das Erreichen dieses Erfolges ausgerichtet sind.“

Ein Vertrag kann schriftlich, oder auch mündlich (auch übers Telefon) abgeschlossen werden. Dazu gibt es eine eindeutige Definition im österreichischen Konsumentenschutzgesetz.

Auszug Konsumentenschutzgesetz zu § 5a bis i – Vertragsabschlüsse im Fernabsatz (also z. B. per Telefon):

§ 5c. (1) Der Verbraucher muss rechtzeitig vor Abgabe seiner Vertragserklärung über folgende Informationen verfügen:

1. Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers (Postfachadressen sind KEINE ladungsfähigen Adressen!),
2. die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung (Die Dienstleistung wird tatsächlich nie verständlich erläutert, also worin nun der Vertragsteil des Unternehmens liegt. Auch deshalb: kein Vertrag!),
3. den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern,

4. allfällige Lieferkosten (diese Information, zum Beispiel, dass ein Teil der "Gebühren" die Lieferung der Leistung beinhaltet MUSS erwähnt werden.),
5. die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung,
6. das Bestehen eines Rücktrittsrechts (hier muss dem Angerufenen genau erklärt werden, wie von dem Rücktrittsrecht Gebrauch gemacht werden kann, wann die Frist zu laufen beginnt und wann diese endet),
7. die Kosten für den Einsatz des Fernkommunikationsmittels, sofern sie nicht nach dem Grundtarif berechnet werden (Mehrwertnummernkosten müssen vorher bekannt gegeben werden),
8. die Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises sowie
9. die Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.

(2) Die in Abs. 1 genannten Informationen müssen dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise erteilt werden. Ihr geschäftlicher Zweck muss unzweideutig erkennbar sein.

(3) Bei Ferngesprächen mit Verbrauchern sind der Name oder die Firma des Unternehmers und der geschäftliche Zweck des Gesprächs zu dessen Beginn klar und verständlich offenzulegen. Die Verwendung eines Automaten als Gesprächspartner eines Verbrauchers bedarf dessen vorheriger – jederzeit widerruflicher – Zustimmung. Andere Regelungen über die Zulässigkeit der Verwendung von Fernkommunikationsmitteln bleiben unberührt.

Ist nur einer der Punkte nicht erfüllt, oder mit Täuschungen und Falschaussagen über zum Beispiel den tatsächlichen Firmensitz des Anbieters, oder ist auch nur ein Punkt in einer Art und Weise umgangen worden, die dem Konsumenten letztendlich wichtige Informationen vorenthalten, gibt es keinen Vertrag.

Speziell bei Mehrwertnummern gilt: Der Dienstbetreiber hat sich vor Abschluss des Vertrags (Verbindung) über die Geschäftsfähigkeit seines Vertragspartners (Anrufer) zu überzeugen (OGH Urteil). Das ist in der Praxis nicht möglich. Entsprechend wird Einsprüchen bei Nutzung durch Minderjährige oder bevormundete Personen sowie Missbrauch des Anschlusses durch Dritte (z.B. Reinigungsperson) stattgegeben.

Welcome-Schreiben – oder kurz Welcome genannt

Mit diesem Schreiben soll dem Kunden suggeriert werden, er habe einen Vertrag abgeschlossen. Meist werden dabei die AGB mitgesendet und ein paar bunte



Aufmacher und flotte Sprüche. Diese Welcomes sind oft nicht einmal das Papier wert, auf dem sie gedruckt sind. Ein Beispiel dazu im Anhang.



Wenn ein Anruf kommt ...

unerlaubte Werbeanrufe

Wer kennt das nicht: Man ist gerade in Gedanken bei der täglichen Routine, das Telefon läutet, man hebt ohne böse Vorahnung ab und schon ertönt es:

„Schönen guten Tag! Mein Name ist Kaiser von der Gewinnbimmel Topgarantie ... Sie haben GEWONNEN!!“

Und schon ist man ein Gewinner! Ein tolles Gefühl und die Dame am Telefon legt noch ganz überschwänglich ein paar Nettigkeiten oben drauf:

„Unser System hat Sie mittels eines Zufallsgenerators ausgesucht ... das ist ganz exklusiv und nur jetzt ... Der Gewinn ist garantiert und da stehen auch ganz große Firmen dahinter ...“, und so weiter.

Jetzt reden Sie bereits mit einem gut geschulten Verkäufer, der – mit ausgeklügelten Gesprächsleitfäden ausgestattet und in sämtlichen Einwandsbehandlungsmethoden durch Verkaufsprofis bestens trainiert – jedem unvorbereiteten Angerufenen in der Argumentation hoffnungslos überlegen ist.

Ihr Gesprächspartner am Telefon ist dafür ausgebildet, Ihnen schnellstmöglich so viele „JA“ als möglich und Ihre Kontoverbindung zu entlocken. Und das in der kürzest möglicher Zeitspanne.

Das „Produkt“, das Ihnen dabei angepriesen wird, ist meist eines aus der sogenannten Nutzlosbranche: Gewinnspieleintragungsservices, Produkttesterservices und noch einige andere.

Das Muster ist indes immer dasselbe: Sie sollen dazu gebracht werden, Ihre Kontoverbindung zu nennen. Und möglichst oft JA sagen.

Die Anrufer kommen meist mit unterdrückter Rufnummer, was an sich in Österreich bei einem Unternehmen zumindest als bedenklich einzustufen ist und in Deutschland für Telefonverkäufe per Gesetz sogar verboten ist.

Oder die Anrufer senden eine sogenannte „vorgeschaltete Rufnummer“ mit, die man gar nicht zurückrufen kann – weil sie nicht existiert – oder, wie in Deutschland erst geschehen, sogar einer Behörde gehört. Technisch alles ganz leicht machbar.

Sehr oft wird dann der Verkäufer am Telefon sogar ausfällig, wenn man darauf hinweist, dass solche unerlaubten Werbeanrufe verboten sind. Manchmal sprechen die „Verkäufer“ dann auch massive Drohungen gegen die Gesundheit oder das Vermögen der Angerufenen aus. Oder man wird einfach immer wieder mit Anrufen bombardiert, garniert mit Schimpfwörtern und so weiter.

Da geht es dann auch nicht mehr um Ihre Kontonummer, sondern nur mehr darum, dass der „Verkäufer“ jetzt seine vom Chef vorgegebene Quote nicht mehr erfüllen kann und sich ein Ventil sucht.

Die Frage an den „Verkäufer“, wo man denn die Daten her hätte, wird in den allermeisten Fällen damit beantwortet, dass man ja bei einem anderen Gewinnspiel mitgemacht hätte und das deshalb seine Richtigkeit hätte. Oder man hätte ja damals beim XY-Versand eine Bestellung getätigt und sei mit der Weitergabe der Daten einverstanden gewesen.

Egal wie man es dreht und wendet: unerlaubte Werbeanrufe sind verboten.

Hinter diesen Anrufen stecken sogenannte Callcenter und die „Verkäufer“ sind die Callcenter Agents.

Diese Callcenter sind technisch so ausgerüstet, dass mit Computerunterstützung automatisiert ein Rufnummernblock nach dem anderen angerufen wird. Von einer Maschine, die dann die Anrufe zu einem unbeschäftigten Agent weiterleitet. So kann ein Agent in der Stunde bis zu 10 aktive Kontakte, also Gespräche haben.

Das zu schaffen ist nur möglich, wenn das Callcenter gut durchorganisiert ist und die Agents den Text des sogenannten Gesprächsleitfadens auswendig herunter beten können. Selbst die Einwandsbehandlung ist auswendig gelernt. Auf Argumente des Angerufenen, wie:

„Ich spiele nie bei Gewinnspielen mit“, oder „Am Telefon gebe ich nie meine Kontodaten her.“

sind die Agents bestens vorbereitet: Gerade weil Sie nie bei Gewinnspielen mitspielen wurden sie vom Verband der Supermarktketten, oder dem Millionenquiz XY ausgesucht, damit auch Sie einmal die Chance haben, einen richtig großen Gewinn zu machen ...

Oder ganz beliebt ist dann auch der Hinweis auf „Licht ins Dunkel“, wo ja Millionen Menschen anrufen und die Kontoverbindung hergeben und auch die Kontodaten von Licht ins Dunkel im Fernsehen sehen können. Und da wird ja auch nichts Unrechtes gemacht – weil das ja gar nicht geht ...

Und so gelingt es den Agents in den meisten Fällen doch noch, an die Daten des Angerufenen zu kommen.

Es wird dann noch ein Kontrollanruf der Kontrollabteilung der Firma „Gewinnbimmel XY“ vom Agent angekündigt, der dann noch die Daten abgleicht und das Gespräch zu Ihrer Sicherheit aufzeichnet. Dort könne man dann auch Fragen stellen, die einem noch eingefallen sind. Ansonsten bekäme man dann in ein paar Tagen die Unterlagen zugeschickt.

Dieser Kontrollanruf erfolgt dann auch. Manchmal unmittelbar danach, meist ein paar Stunden später.

Und der läuft immer nach demselben Schema ab: Sie werden damit begrüßt, dass man jetzt der angekündigte Kontrollanruf der Firma „Gewinnbimmel XY“ sei und ob man damit einverstanden sei, dass das Gespräch zu Ihrer Sicherheit aufgezeichnet wird. Und man solle bitte jetzt nicht unterbrechen.



Dann werden einem die persönlichen Daten vorgelesen und geschickt auf ein JA des Angerufenen gewartet – das auch immer erfolgt: Sie sind Herr Walter Müller, aus Wien Hietzing ... JA ...

Dieses JA ist für das Callcenter sehr wichtig, weil es doch vorgeblich bestätigt, dass Sie mit allem einverstanden sind. So wird es dann auch später verwendet: Aus einem: ich habe kein Interesse wird ein JA.

Der Kontrollanruf dauert im Regelfall nur sechzig Sekunden. Der Agent spricht dabei unentwegt und lässt keinen Spielraum für Einwände. Unmittelbar nach dem letzten Wort des Agents, ob Sie alles verstanden haben, wird das Gespräch abrupt beendet.

Damit hat das Callcenter ein sogenanntes Soundfile vorliegen, wo Sie mit Ihrer Stimme ein oder mehrere Male JA sagen.

Das wird dann dazu verwendet, um im Tonstudio bei Bedarf (Behördenanfragen, oder Beschwerden) dieses JA in das erste Gespräch, das Sie mit dem Verkäufer geführt haben, hinein zu kopieren.

Und das wird dann als Quasi-Beweis dafür verwendet, dass ein Vertrag zustande gekommen ist.

Damit sind wir beim nächsten Thema:



Verträge am Telefon

Grundsätzlich gilt: Verträge können auch fernmündlich, also zum Beispiel übers Telefon, zustande kommen.

Wenn die Grundvoraussetzungen erfüllt sind! Nehmen wir hier das österreichische Konsumentenschutzgesetz als Beispiel.

Dies sind:

Auszug **Konsumentenschutzgesetz** zu § 5a bis i – Vertragsabschlüsse im Fernabsatz (also z. B. per Telefon):

§ 5c. (1) Der Verbraucher **muss rechtzeitig vor Abgabe seiner Vertragserklärung** über folgende Informationen verfügen:

1. Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers, (Postfachadressen sind KEINE ladungsfähigen Adressen! Namen von Gewinnspielen sind keine Firmen!)
2. die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, (Die Dienstleistung wird tatsächlich nie verständlich erläutert, also worin nun der Vertragsteil des Unternehmens liegt.)
3. den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern,
4. allfällige Lieferkosten, (Diese Information, zum Beispiel, dass ein Teil der "Gebühren" die Lieferung der Leistung beinhaltet MUSS erwähnt werden.)
5. die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung,
6. das Bestehen eines Rücktrittsrechts, (Hier muss dem Angerufenen genau erklärt werden, wie von dem Rücktrittsrecht Gebrauch gemacht werden kann, wann die Frist zu laufen beginnt und wann diese endet.)
7. die Kosten für den Einsatz des Fernkommunikationsmittels, sofern sie nicht nach dem Grundtarif berechnet werden, (Mehrwertnummernkosten müssen vorher bekannt gegeben werden.)
8. die Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises sowie
9. die Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.

(2) Die in Abs. 1 genannten Informationen müssen dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise erteilt werden. Ihr geschäftlicher Zweck muss unzweideutig erkennbar sein.

(3) **Bei Ferngesprächen mit Verbrauchern sind der Name oder die Firma des Unternehmers und der geschäftliche Zweck des Gesprächs zu dessen Beginn klar und verständlich offenzulegen.** Die



Verwendung eines Automaten als Gesprächspartner eines Verbrauchers bedarf dessen vorheriger - jederzeit widerruflicher – Zustimmung. Andere Regelungen über die Zulässigkeit der Verwendung von Fernkommunikationsmitteln bleiben unberührt.

Ist nur einer der Punkte nicht erfüllt, oder mit Täuschungen und Falschaussagen über zum Beispiel den tatsächlichen Firmensitz des Anbieters oder ist auch nur ein Punkt in einer Art und Weise umgangen worden, die dem Konsumenten letztendlich wichtige Informationen vorenthält, gibt es keinen Vertrag.

Was bedeutet das nun für Sie:

Der Anrufer muss Ihnen zu Beginn des Gespräches sagen, wer anruft! Also nicht nur: „Guten Tag, mein Name ist Müller von Gewinnbimmel 200“, sondern tatsächlich so:

„Guten Tag, mein Name ist Müller von der Firma Callcenter 2000 in Salmstätten. Ich rufe im Auftrag der Firma Gewinnbimmel Marketing aus Niederaula an, um Ihnen das Gewinnspielservice Gewinnbimmel 200 vorzustellen.“

Abgesehen davon, dass Ihnen der Agent klar und deutlich sämtliche andere Punkte im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erklären muss, sollte er Ihnen auch sagen, woher Ihre Daten sind.

Und das Callcenter muss beweisen können, dass Sie Ihre schriftliche Einverständniserklärung gegeben haben, um Werbeanrufe zu erhalten!

Sie sehen also, dass in keinem Fall ein Vertrag nur deshalb zustande kommt, nur weil es sich das Callcenter wünscht, oder es Ihnen so erzählt.

Und daher ist es wichtig für Sie zu wissen, dass Sie keinesfalls aufgrund irgendeines Anrufes, der nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen erfolgt ist, zur Zahlung einer Leistung verpflichtet sind, oder zur Erfüllung eines Vertrages, der nicht existiert.

Wichtig: Auch wenn Sie Ihre Kontodaten am Telefon preisgegeben haben, bedeutet das noch nicht, dass jeder x-beliebige von Ihrem Konto Gelder einziehen darf! Und es ist deswegen auch noch kein Vertrag entstanden!

Leider informieren die Verbraucherschutzstellen hier in den meisten Fällen falsch: Dem Konsumenten wird suggeriert, er hätte ja wahrscheinlich einen Vertrag abgeschlossen.

Diese Fehlinformationen liegen oft nur darin begründet, weil die einzelnen Beratungsstellen über diese „neue“ Art der Kriminalität noch nicht ausreichend informiert sind und sich daher auch noch nicht mit der Materie in dem Maße befasst haben, wie es sein sollte.

Positiv ist allerdings, dass nun mit Nachdruck daran gearbeitet wird, diesen Nachholbedarf an Informationen zu decken.



Im Zweifelsfalle sollte man den Anwalt seines Vertrauens um Rat fragen, oder sich eine kostenlose Erstberatung bei der Rechtsanwaltskammer sichern.

Ergänzende Informationen zum Konsumentenschutzgesetz § 5c Abs. 1 Zif. 4 :

Es gibt einige Branchen die keine Gebühren (z. B. Mehrwertnummern) oder Provisionen vor Abschluss eines Vertrags in Rechnung stellen dürfen. Davon betroffen sind beispielsweise Kreditverleiher, Immobilienhändler, Escort Services usw. Wie das bei „Gewinnspielfirmen“ aussieht, ist noch ungeklärt? Zum Beispiel dürfen Radiosender, TV-Sender usw., für die Abfrage oder Bekanntgabe des Gewinns sowie Gewinnauskunft keine kostenpflichtigen Nummern einsetzen.



Die Mehrwert SMS – und wie sie mißbraucht wird

Ausgangssituation

Die Mobilnetzbetreiber entschieden noch lange vor den ersten Eingriffen der EU (Senkung der nationalen IC-Gebühren bzw. der internationalen Roaming-Gebühren), dass sie in gewissen Bereichen nur einen Large-Account (Applikationsprovider) betreuen möchten, der dahinter die vielen kleinen Einzelkunden (Dienstebetreiber) betreuen soll.

Das war ein guter Zeitpunkt für Firmengründungen: Die Gründer kamen von den diversen Mobilfunkbetreibern und brachten entsprechendes Know-how mit. Ähnlich wie bei vielen Telekommunikationsunternehmen wuchs die Struktur auch bei diesen Unternehmen unkontrolliert schnell.

Die Mobilnetzbetreiber wiederum lernten aufgrund des Business der neuen Unternehmen, dass mit mobilen Applikationsdiensten ein sehr hoher und guter Umsatz zu erzielen war. Mit der Kooperation internationaler Partner (z.B. A1 Mobilkom mit Vodafone) erreichten die Mobilnetzbetreiber ihr erstes Ziel: Alleine waren sie zu klein, um von den Endgeräteherstellern (z.B. Nokia) eigene Mobiltelefone zu erhalten, die einen Einstieg in das Internet ohne komplizierte Vorgänge mit einem einzigen Tastendruck ermöglichten. Aber durch diese Kooperation erhielten die österreichischen Mobilnetzbetreiber ebenfalls Endgeräte dieser Art aus den enorm hoch produzierten Stückzahlen für z. B. Vodafone. Aber nicht nur die Endgeräte und der damit verbundene schnelle bzw. einfache Weg ins Internet (damals kosteten Datengebühren noch viel Geld) war ein Ziel. Gleichzeitig konnte man über das Vodafone Internetportal noch zusätzliche Erlöse über Klingeltöne, Logos usw. generieren. Zu Zeiten als gerade ein Hype auf diesen Content (Inhalt) ausbrach. Die damaligen Dienstebetreiber dieser Contents generierten einen Werbehebel von 1:10 und konnten binnen zwei Jahren Millionen Umsätze einfahren.

Allerdings hat zu diesem Zeitpunkt niemand damit gerechnet, dass die Mobilbetreiber genau an diesem Hype verdienen möchten und das nicht über eine Mehrwertnummer sondern mittels einfachen Tastendruck über ihr eigens dahinter programmiertes Internetportal. Das führte dazu, dass fast die gesamte Branche dieser Dienstebetreiber den Machtkampf nicht überlebten. Einige wenige ausgenommen.

Je schlechter es den Unternehmen in dieser Branche geht, umso mehr machen sich die marktteilnehmenden Unternehmen Gedanken, wie sie schnell und einfach Geld verdienen können – abseits ihres eigentlichen Kerngeschäfts. Und dafür bieten sich Mehrwert-SMS aufgrund einer gewissen Intransparenz und Gebühren mit bis zu EUR 10,00/SMS gut an.

In den Jahren von 2007 bis 2010 nahmen die mobilen Datendienste mit Betrugsabsicht vermehrt zu. Sowohl von Seiten der Dienstbetreiber als auch von Seiten der Applikationsprovider. Profitiert haben alle Beteiligten von einer extrem steigenden Zunahme der Mobilfunkanschlüsse.

Wie die RTR Berichte (der jährlich erscheinende Telekom Monitor) belegen, stiegen die Probleme mit missbräuchlich verwendeten SMS Dienste ebenfalls enorm – im Gegensatz zu den Sprachdiensten, wo die Beschwerden seit Einführung neuer Regularien ab dem Jahre 2005 stark gesunken sind.

Es scheint so als hätten Applikationsprovider und Dienstbetreiber ein neues „Geschäftsmodell“ gefunden, das die „Lizenz zum Gelddrucken“ beinhaltet.

Wie funktioniert es bis 12/2008:

Im Gegensatz zu den Sprachdiensten wird der Ablauf zur Zuteilung und Einrichtung von Mehrwert-SMS Nummern anders gelebt. Die Rufnummern werden zumeist direkt auf den Unternehmensnamen des Dienstbetreibers zugeteilt bzw. eingerichtet. Dieser haftet für alle entstandenen Schäden.

Ist so eine Mehrwert-SMS Rufnummer mit MT-Billing eingerichtet, müsste der korrekte Ablauf wie n. a. erfolgen:

Schritt 1: Konsument findet interessanten Content über Print- und/oder Online Medien und sendet an die beworbene Mehrwertnummer einen dafür vorgegebenen Text per SMS.

Schritt 2: Der Dienstbetreiber empfängt diese SMS und sendet an den Konsumenten eine so genannte AQM zurück – mit der inhaltlichen Frage als SMS Text, ob der Konsument dieses Angebot zu EUR xx,xx/Tag/Woche/Monat tatsächlich kaufen möchte.

Schritt 3: Auf diese AQM muss der Konsument erneut mit dem inhaltlichen SMS Text „Ja ich will“ seine Bestätigung zurück senden. Erfolgt diese Bestätigung nicht, darf dem Kunden keine vergebürhte SMS zugesendet werden.

Schritt 4: Erfolgt diese SMS Bestätigung von Seiten des Konsumenten, sendet der Dienstbetreiber eine SMS an den Konsumenten mit dem gewünschten Content Inhalt. Mit Erhalt dieser SMS wird dem Konsumenten eine Mehrwertnummernvergebührung verrechnet.

Dies war bis Ende 2008 über alle Netze der Fall. Es gab auch fast so gut wie keine Einschränkungen für die Dienstpalette.



Aufgrund von einer massiv steigenden Anzahl an Beschwerden und unzulässigen Vergebühungen (nach Schätzungen gab es rund 3 Mio. betroffene Konsumenten pro Jahr) durch Deaktivierung der AQM hat ein Teil der Netzbetreiber reagiert. Diese wollten die Hoheit der Vergebührung bei sich sehen um damit zu verhindern, dass ein Applikationsprovider die AQM bewusst deaktivieren konnte. Mit Beginn 2009 wurde beschlossen, dass ein eigenes Verfahren direkt über die Mobilnetzbetreiber vorzunehmen sei.

Wie sollte es seit 01/2009 funktionieren?

Mit einem Billing-Gateway das bei den Mobilnetzbetreibern implementiert ist. Über dieses WEB oder WAP Billing-Gateway ist es den Mobilnetzbetreibern (vereinfacht ausgedrückt) möglich, in direkter Kommunikation mit dem Konsumenten vorab zu klären, ob er dieses Mehrwertnummernservice nutzen möchte. Hierfür müssen die Applikationsprovider bzw. Dienstebetreiber vorab eine Servicebeschreibung und die Anzahl der Abbuchungen bekannt geben. Wurden diese Werte einmal fixiert kann man diese nicht mehr einfach abändern und z.B. öfter abbuchen – was zuvor flexibel möglich war. Zudem waren MT-SMS nur noch für Abonnement Dienste erlaubt (zuvor auch z.B. für Chat o. ä.)

Als Einführungs- oder Umsetzungszeit wurde ein halbes Jahr vereinbart. In diesem Zeitraum hat dies tatsächlich nur die A1 Mobilkom umgesetzt. Zwischenzeitlich funktioniert es diese Schnittstelle auch bei H3G. Die anderen Netzbetreiber scheinen aber kein besonders hohes Interesse daran zu haben – anders kann man sich die Nicht-Umsetzung dieses Gateway nicht erklären. Somit muss man in Österreich – im Gegensatz zu Deutschland – nach wie vor zwei Billing-Arten für MT-SMS implementieren:

1. WEB oder WAP Gateway
2. MT-Billing wie vor 12/2008 (bei Orange und T-Mobile)

Zweiter Punkt erklärt automatisch, warum speziell T-Mobile/Tele.ring Anschlussinhaber immer davon betroffen sind.

Somit ergibt sich seit Mitte 2009 folgende Situation:

Über A1 Mobilkom konnte kein wirklicher Missbrauch mehr stattfinden. Zuständig für die neu erfolgende AQM ist die A1 Mobilkom direkt. Die Applikationsprovider und Dienstebetreiber haben darauf keinen Einfluss mehr.

Über T-Mobile, Orange und H3G erfolgte die MT-Vergebührung nach wie vor nach dem alten Schema. Zuständig für die Aktivierung oder Deaktivierung der AQM sind die Applikationsprovider und/oder Dienstebetreiber (sofern letztere eine eigene Netzanbindung besitzen). Die Zuständigkeit der AQM Aktivierung liegt beim Applikationsprovider.

Wie findet der Betrug statt?

Es wird bei MT-PSMS Nummern keine aktive SMS vom Konsumenten an den Dienstbetreiber gesendet.

Es wird bei MT-PSMS Nummern keine AQM aktiviert.

Es wird dem Konsument – ohne dass er sich darüber bewusst ist oder sich wehren kann – eine vergebührte SMS gesendet.

Mit anderen Worten: Der Applikationsprovider und/oder Dienstbetreiber beginnt beim Schritt 4 (wie unter **Wie funktioniert es bis 12/2008 beschrieben**) und lässt somit alle Sicherheitsvorkehrungen aus.

Und: Es werden KEINE Kontodaten benötigt! Es muss daher KEIN Gespräch mit dem Konsumenten geführt werden! Es werden KEINE Soundfiles benötigt!

Wie kann sich ein betroffener Anschlussinhaber gegen den Erhalt solcher Mehrwert-SMS wehren?

Sofern der Anschlussinhaber keine Sperre für Mehrwertnummern aktiviert hat – gar nicht.

Eine monatliche genaue Rechnungskontrolle wird dem Konsumenten nicht erspart bleiben. Sofern der Konsument ungerechtfertigte Vergebühungen von Mehrwert-SMS vorfindet muss er sofort einen Rechnungseinspruch bei seinem jeweiligen Mobilnetzbetreiber schriftlich einreichen. In der Praxis empfiehlt sich dazu – um weitere Diskussionen zu vermeiden – folgende zusätzliche Informationen im Schreiben seines Rechnungseinspruchs festzuhalten:

„Ich habe niemals eine Einwilligung für den Erhalt dieser vergebührten Mehrwert-SMS gegeben und niemals eine Angebotsquittung dafür abgesendet.“

Sollte der Anschlussinhaber eine Sperre für Mehrwertnummern bei seinem Netzbetreiber aktiv haben dürfte er gar nicht betroffen sein.

Das hat zur Folge, dass viele Menschen keine seriöse Mehrwertnummer für IT-Support oder qualitative Informationsdienste (z.B. Wetterhotline für Piloten) anrufen kann. Somit leidet eine gesamte Branche an diesen Missbräuchen. Auch der Konsument verliert womöglich in gewissen Bereichen Vorteile. Er muss – anstatt eine Hotline anzurufen und sich telefonische Hilfestellung geben zu lassen – einen Techniker vor Ort kommen lassen. Die dafür in Rechnung gestellten Beträge mit Anfahrzeit und Technikerstunde sind mit Sicherheit um einiges höher als eine telefonische Lösung mit einer Mehrwertnummerngebühr von z.B. 10 Minuten. Auch die Dienstleistungsunternehmen verlieren damit Personalressourcen, die sie mit Sicherheit oftmals besser oder für wirkliche Notfälle hätten einsetzen können.

Durch diese Art des Betrugs entstehen tatsächlich hohe volkswirtschaftliche Schäden, welche im Sprachdienstbereich schon dadurch nicht möglich sind, da es keine Vergebühren für eingehende Anrufe beim Konsumenten gibt.

Wie kommen die Applikationsprovider/Dienstbetreiber zu den Rufnummern der Opfer?

Die Möglichkeiten sind vielfältig. Jeder seriös genutzte SMS-Dienst von einem Business Unternehmen der Applikationsprovider (z.B. Mediendienste, Marketingkampagnen usw.) durch den Konsumenten weist eine aktive Mobilnummer aus. Diese gesammelt ergeben erhebliches Potential.

Um es mit den Worten eines Mitarbeiters eines solchen Unternehmens wieder zu geben: „Telefonnummern sind heutzutage bereits öffentliches Gut!“

Adressenzukauf durch öffentlich zu erwerbende Telefon-CD's, die Betriebseinstellung von Dienstbetreibern oder einschlägig bekannten „Marketingunternehmen“ mit Datenverkauf runden das Portfolio der potentiellen Opfernummern ab.

In jüngster Vergangenheit haben Applikationsprovider auch vermehrt Mitarbeiter von Mobilnetzbetreibern abgeworben. Diese neuen Mitarbeiter brachten als Einstandsgeschenk die Datenbank der aktiven Kunden des Mobilnetzbetreibers mit.

Es sind auch Fälle bekannt, wo der Applikationsprovider seinen Kunden, den Dienstbetreiber, zu dieser Abzocke angestiftet hat. Oftmalig waren es Schulden die der Dienstbetreiber gegenüber dem Applikationsprovider hatte und so „abgearbeitet“ hat. Die Gelder darüber hinaus wurden dem Dienstbetreiber dann nicht ausbezahlt. Sehr zum Unmut des Dienstbetreibers. Auch in diesem Fall ein typisches Szenario: Die Parteien zocken sich gegenseitig ab.

Kalkuliertes Risiko für die Täter

Welches Risiko gehen diese Betrüger tatsächlich ein? Offshore-Companies im Ausland sind – im Gegensatz zu den „Gewinnen“ billig und schnell auf- bzw. zugesperrt. Die Behörden – allen voran die RTR GmbH – sind ein zahnloses Instrument. Sofern die wenigen gesetzlichen Vorgaben vom antragstellenden Unternehmen des Dienstbetreibers erfüllt sind und gegen das Unternehmen nichts vorliegt, erhalten alle Antragsteller die Zuteilung einer Rufnummer.

Die RTR GmbH versucht bei einer einlangenden Beschwerde durch einen Konsumenten mittels einen Schlichtungsverfahren eine Einigung zwischen Konsument und seinem Mobilnetzbetreiber zu finden – als eine Art Mediator. Allerdings ohne selbst ein Urteil abzugeben. Die Dauer ist mit durchschnittlich 3 – 4 Monaten sehr lang und für den Konsumenten sehr aufwendig. Die Chance einer Einigung liegt über den direkten Weg des Mobilnetzbetreibers wesentlich höher und ist in jedem Fall einfacher sowie kürzer.

Eingeplant sind bis zu 50% Ausfall aufgrund von Beschwerden. Wir gehen von der Annahme aus, dass es sich wahrscheinlich „nur“ um 30% handelt. Durch die Masse von potentiellen 3 Mio. Menschen fällt das nicht ins Gewicht. Und schnell zurückbezahlt ergibt weniger Aufsehen. Wir können



bestätigen, dass selbst fachkundige Personen es verabsäumen, ihre Rechnungen regelmäßig zu prüfen.

Zugriffe auf Firmen im Drittland sind schwer. Bevor noch ermittelt wird, sind diese bereits längst zugesperrt und neue - gegen die nichts vorliegt – eröffnet. Die Gelder versickern dabei über verschiedenste Wege und Konstrukte.

Vorzuwerfen ist den Mobilnetzbetreibern mit Sicherheit, dass ihnen diese Probleme bekannt sind und sie nicht reagieren. Vor allem da es nicht viele Applikationsprovider gibt und es sich immer um dieselben handelt! Nach diesen vielen Jahren Erfahrung und Kenntnis hätte man diese Applikationsprovider in jedem Fall bereits vom Netz nehmen müssen, sodass sie aufgrund fehlender Anbindungen ihr Treiben nicht mehr weiter fortsetzen hätten können.

Anbindungen erneut zu implementieren ist aufwendig und teuer. Entsprechend könnten die Applikationsprovider nicht wie bei der Öffnung und Schließung von Offshore-Companies vorgehen.



Von meinem Konto sind Gelder eingezogen worden, von denen ich nichts weiß ...

Was kann ich dagegen tun:

Man lässt das Geld von seiner Bank wieder zurückbuchen.

Die Rücklastschriftgebühr muss dabei der Einzieher tragen und nicht Sie. Illegale Abbuchungen von Ihrem Konto müssen und sollten Sie sich nicht bieten lassen.

Manche Banken geben die Auskunft einer Acht-Wochen-Frist zur Rückbuchung. Allerdings: diese Frist besitzt nur dann Gültigkeit, wenn eine schriftliche Einzugsermächtigung vorliegt, die die abbuchende Firma beweisen muss. Und nicht Sie müssen beweisen, dass keine besteht! Die Banken dürfen nämlich nur dann einziehen, wenn denen eine schriftliche Ermächtigung zur Abbuchung von Ihnen vorliegt!

Tatsächlich ist es so, dass in den Fällen, wo weder ein Vertrag, noch eine Einzugsermächtigung vorliegt, die Bank bis zu 13 Monate rückbuchen muss – ohne Wenn und Aber.

In Deutschland vertritt der Konsumentenanwalt Stefan Richter vor Gericht den Standpunkt, dass in solchen Fällen sogar die normale Verjährungsfrist von drei Jahren zur Anwendung kommen müsse – und hat damit in den meisten Fällen auch Recht bekommen. In Österreich gibt es im Moment noch keine derartigen Fälle - weil sich die Betroffenen oft nicht anzeigen trauen.

Werden Sie daher aktiv dagegen:

- Erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank, von welcher Bank und welchem Konto die Abbuchung erfolgt ist, inklusive der ladungsfähigen Adresse des einziehenden Unternehmens, bzw. der Bank.
- Richten Sie an diese Bank eine Beschwerde mit Auskunftersuchen über die Daten des Kontoinhabers, inklusive der ladungsfähigen Adresse.
- Wenn Sie die Daten des Abbuchers haben: erstatten Sie Strafanzeige beim LKA Wien, oder der nächsten Polizeidienststelle wegen versuchten Betrugs. Bedenken Sie, dass auch der Versuch bereits in dem gleichen Ausmaße strafbar ist, wie die vollendete Tat!
- Wenn das abbuchende Unternehmen ein dubioser Zahlungsdienstleister ist, der die Beträge angeblich weiterleitet: erstatten Sie Strafanzeige wegen unerlaubter Finanzdienstleistungen und Verdachts auf Geldwäsche.

- Zusätzlich können Sie ggf. dem zuständigen Finanzamt am Ort des Abbuchers eine Meldung über möglicherweise im Raum stehende Steuerstraftaten machen.

In jedem Falle sollten Sie sich in so einem Falle an eine der Beratungsstellen bei der Arbeiterkammer, dem VKI, oder der Polizei wenden, wenn Ihnen Gelder ohne Ihr Wissen, oder Ihrer Zustimmung von Ihrem Konto abgebucht worden sind.

Seriöse Firmen werden Ihnen immer im Anschluss an ein Verkaufsgespräch am Telefon einen schriftlichen Vertrag zusenden – inklusive der allgemeinen Geschäftsbedingungen und eines Formulars zur Einzugsermächtigung. Denn ohne Ihre schriftliche Genehmigung darf nichts von Ihrem Konto eingezogen werden!

Unseriöse Firmen hingegen versuchen mittels angeblicher Gesprächsmitschnitte Ihnen zu beweisen, dass Sie sehr wohl Ihre Ermächtigung gegeben haben, dass eine schriftliche Ermächtigung daher nicht mehr nötig sei – und überhaupt wird Ihnen dann in den meisten Fällen auch mit Inkasso, oder Rechtsschritten gedroht.

Seien Sie darüber unbesorgt:

Das Thema Inkasso und Rechtsschritte gegen Sie ist dabei nach dem gleichen Prinzip aufgebaut wie der gesamte Schwindel: auf inhaltslose Drohungen und nutzlose Versprechungen.



Was Sie über Inkassobüros wissen sollten

Inkassobüro ist ein Wort, das bei vielen Menschen Ängste auslöst. Inkassobüro, das klingt nach Ärger, nach hohen Kosten. Kein Wunder also, dass gerade dubiose Geschäftemacher gerne Inkassobüros einschalten (oder sich einfach mal auf dem Briefbogen Inkassobüro nennen), um an Geld zu kommen. Zum Beispiel dann, wenn unfreiwillige "Kunden" die Zahlung verweigern, weil ihnen am Telefon nur am Rande mitgeteilt wurde, dass sie 40, 50, oder gar 100 Euro für einen Dienst zahlen sollen, denn sie nie wollten, oder bestellt haben.

Dass so viele Menschen Angst vor Inkassobüros haben, liegt vermutlich auch an der weit verbreiteten Unkenntnis darüber, was es mit Inkassobüros und -Anwälten auf sich hat. Deshalb hier: die wichtigsten Fragen und Antworten zum Thema Inkasso, Inkasso-Büros, Mahnungen und dubiose Internetdienste.

Muss ich Angst haben, wenn ich Post von einem Inkassobüro bekomme?

Nein.

Was ist ein Inkassobüro eigentlich?

Inkassobüros sind Unternehmen, die ihr Geld damit verdienen, die Forderungen anderer Menschen einzuziehen. "Unternehmen" ist dabei relativ. Natürlich gibt es unter den Inkassobüros höchst seriöse Unternehmen. Allerdings kann auch ein 18-jähriger Schüler mit Schreibmaschine im Dachboden seiner Eltern – wenn er die Genehmigung hat – Briefe mit der Firmenbezeichnung Inkassobüro oder Forderungsmanagement schreiben. Sprich: Beeindruckende Briefköpfe und Titel sagen noch lange nichts darüber aus, mit wem man es zu tun hat.

Was darf ein Inkassobüro?

Vor allem drohen. Inkassobüros verdienen ihr Geld damit, andere zur Zahlung von berechtigten (oder unberechtigten) Außenständen zu bewegen. Und das versuchen sie, indem sie per Post, Mail oder Telefon die Zahlung anmahnen – oder mit schlimmen Konsequenzen drohen. Diese schlimmen Konsequenzen lesen sich dann in etwa so: „Wenn Sie jetzt nicht zahlen, dann ist die letzte Frist verstrichen und wir melden beim KSV, dass Sie ein säumiger Zahler sind!“ bis hin zu: „ACHTUNG! Dies ist die allerletzte Mahnung vor dem Gang zu Gericht!“. Tatsache ist aber, dass in der ganzen Historie der Gewinnspielbetrügereien erst zwei Unternehmen den Gang zu Gericht gewagt haben – und verloren haben. In den anderen geschätzten dreihunderttausend „Mahnfällen“ dieser mehr als nur dubiosen Unternehmen gab es keinen Gang vor Gericht!

Man hat mir geschrieben, dass ein Inkassobüro eingeschaltet werde, wenn ich jetzt nicht bezahle. Was heißt das?

Das heißt, dass ein Inkassobüro eingeschaltet wird, wenn Sie nicht bezahlen. Mehr nicht – auch wenn es nach einer Drohung klingen soll. Allein die Einschaltung eines Inkassobüros (oder auch Anwalts) **sagt überhaupt nichts darüber aus**, ob die Forderung zu Recht besteht oder nicht.

Dürfen Mitarbeiter eines Inkassobüros in meine Wohnung und pfänden?

Nein. Anders als Gerichtsvollzieher haben Mitarbeiter von Inkassobüros kein Recht, Ihre Wohnung zu betreten. Gleiches gilt für Rechtsanwälte, die als Geldeintreiber arbeiten.

Wie läuft bei dubiosen Internetdiensten das Inkasso ab?

Internetdienste, die mit versteckten Kosten arbeiten, gibt es seit knapp drei Jahren. Seitdem ist auch das Inkassogebaren im Prinzip immer gleich. Es gibt zunächst eine Rechnung. Dann eine Mahnung. Dann die nächste Mahnung. Dann ein neuer Brief von Rechtsanwalt oder Inkassobüro. Dann ein weiteres Schreiben von Anwalt oder Inkassobüro – mit höheren geforderten Kosten und schärferen Drohungen. Dann ein weiteres Schreiben. Dann nichts mehr. Außer, Büro oder Anwalt unternehmen einen (vor-)letzten Versuch: Sie bieten Ihnen an, einen Teilbetrag zu zahlen oder Ratenzahlung zu akzeptieren.

Besonders hartnäckige Unternehmen legen den Fall auf Wiedervorlage und drohen nach ein paar Monaten sogar noch einmal. Spätestens dann geben sie auf. Kein Wunder: Das Geschäftsmodell rechnet sich bereits, wenn sich nur zehn oder zwanzig Prozent der Opfer einschüchtern lassen und bezahlen. Andererseits werden Abzocker niemals riskieren, sich vor Gericht eine Klatsche einzufangen. Denn dort müssen die ja beweisen, welche Dienstleistung denn erbracht wird und wie der angebliche Vertrag zustande gekommen ist ...

Brancheninsider stellen auch im Bereich Mehrwertdienste vermehrt fest, dass sich viele Unternehmen bei erwähnten Zahlungsausfällen (nicht geschäftsfähig) auf die Dienste solch unseriöser Inkassounternehmen stützen. Zwischenzeitlich ist auf Fachmessen der Anteil von Inkassounternehmen 1:5. Die Erfolgsquote dieser „Inkassounternehmen“ liegt bei über 50%!

Fazit

Inkassobüros sind wichtige Einrichtungen für das Funktionieren des Wirtschaftsapparates. Wenn es sich um seriöse Unternehmen handelt und diese zu Recht eine Forderung betreiben.

Seriöse Unternehmen gehen allermeist den Weg zu Gericht und beantragen einen bedingten Zahlungsbefehl (Wobei vom Gericht die Angaben des Antragstellers nicht auf den tatsächlichen Wahrheitsgehalt geprüft werden – daher auch immer der Zusatz auf dem bedingten Zahlungsbefehl: „.... der vom Gericht ungeprüften Angaben....“!). Gegen diesen hat man dann eine Einspruchsmöglichkeit innerhalb der angegebenen Frist (auch ohne Angabe von Gründen). Danach kommt es zu einer ordentlichen Verhandlung (meist einer Tagsatzung), wo Antragsteller (Kläger) und Beklagter befragt werden. Dort muss der Kläger den Beweis erbringen, dass die Forderung zu Recht besteht.

Erhebt man keinen Einspruch gegen den Zahlungsbefehl, ergeht im Allgemeinen ein sogenannter Exekutionstitel – gegen den man wieder Einspruch erheben kann, wenn die Forderung etwa zu Unrecht besteht. Und erst wenn dieser Exekutionstitel vollstreckbar ist, dann kommt der Gerichtsvollzieher.

Also, viele Instanzen, die hier eingehalten werden müssen – wenn es sich um eine seriöse Firma handelt.

Bei den hier behandelten unseriösen „Unternehmen“ allerdings handelt es sich um nichts anderes als einen Teil der organisierten Abzocke: zahlt nur ein Teil der so angeschriebenen und eingeschücherteten „Kunden“, rechnet sich das Geschäftsmodell bereits für die Abzocker!

Wieso haben diese Unternehmen meine Daten?

In vielen Fällen ist es so, dass eine Vielzahl von sogenannten „Portalen“ miteinander vernetzt sind. Sei es durch gemeinsame Gesellschafter, sei es über dritte Unternehmen oder ganz einfach, weil sich die Besitzer dieser Firmen das so ausgehandelt haben (oder die Hintermänner).

Dem zugrunde liegt die Tatsache, dass nur sehr wenige Firmen als sogenannte Fulfillment-Anbieter auf dem Markt sind, die den Bereich dieser Gewinnspielservices abdecken.

Zwangsläufig kommt jeder einmal an einer dieser Fulfillment-Firmen vorbei. Und die sind wieder in den meisten Fällen diejenigen, die die Daten der „Kunden“ bearbeiten, speichern, weiterverarbeiten.

Untereinander sichern sich diese Firmen mit sogenannten Geschäftsbesorgungsverträgen ab, wo im Nachhinein jeder sagen kann: „Von uns sind diese Daten nicht gekommen! Da müssen Sie schon den Besitzer des Portales fragen - wir sind nur Dienstleister!“

Allerdings ist der Beweis, dass Datensätze untereinander ausgetauscht werden, schon längst erbracht!

Diese Unternehmen versuchen dann zwar die dokumentierten Fälle als „einmaliges Versehen“, oder „technisches Problem“, oder einfaches „menschliches Versagen“ darzustellen, weil es sich ja nur um „ein paar Einzelfälle“ handle, aber dem ist nicht so.

Mit dem offensichtlichen „Erfolg“ dieser Branche sind auch die Betreiber diverser Nutzloseiten und Telefonservices unvorsichtig geworden und haben im Wochentakt unwissende Kunden von einem Portal in das nächste ein gekippt. Nach dem Motto: irgendwo wird er schon zahlen.

Ihre Daten sind in den allermeisten Fällen einfach deshalb in diesem Netzwerk, weil Sie entweder bei einem der „befreundeten“ Unternehmen einmal etwas über einen Versand gekauft haben, oder Ihre Telefonnummer einfach im Örtlichen eingetragen ist.

Natürlich ist der Handel mit Daten streng geregelt und natürlich benötigen diese Unternehmen dazu Ihre Einwilligung in schriftlicher Form. Aber das kümmert die Firmen ganz einfach nicht, weil ohnedies nur ein ganz kleiner Prozentsatz eine



Anzeige deswegen macht. Und dann wird das eben mit den eingangs erwähnten Gründen abgetan.

Ein echtes sogenanntes Opting-In, also die Erlaubnis, dass Sie zu Werbezwecken angerufen werden dürfen, liegt in den seltensten Fällen vor. Dem Kunden gegenüber allerdings suggerieren diese dubiosen Unternehmen sehr erfolgreich, dass bereits eine mündliche Einverständniserklärung völlig ausreichend sei und man (der Kunde selbst) ja diese mehrfach gegeben habe und man das ja auch auf Band hätte ...

Kann ich verlangen, dass meine Daten gelöscht werden?

Ja. Dazu befragen Sie den Anwalt Ihres Vertrauens, der nicht nur den dazugehörigen Schriftsatz einer Unterlassungserklärung aufsetzen wird, sondern die Kosten dafür in den meisten Fällen direkt dem verursachenden Unternehmen verrechnet.

Lassen Sie sich auf die ROBINSON-Liste setzen!

Der Fachverband Werbung und Marktkommunikation ist seit der Gewerbeordnungsnovelle 2002 gesetzlich verpflichtet (§ 151 Abs. 9 GewO), die sog. "Robinson-Liste" zu führen und den österreichischen Adressverlagen und Direktmarketingunternehmen zur Verfügung zu stellen. In diese Liste sind Personen eingetragen, welche die Zustellung von persönlich adressiertem Werbematerial für sich ausschließen wollen. Die Firmen müssen sich an diese Liste halten, ansonsten droht eine Anzeige wegen einer Übertretung des § 107 TKG. Die Strafen dafür sind jedoch leider im Hinblick auf die zu erreichenden Erlöse sehr gering dimensioniert und kaum zur Abschreckung geeignet:

Zitat WKO:

„Durch das unerbetene Tätigen eines Anrufs, das unerbetene Schicken eines Telefax oder die Zusendung unerbetener elektronischer Post begeht der Absender eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe in der Höhe von bis zu Euro 37.000,-- zu bestrafen.“

Zitat Ende

Dennoch ist es eine gesetzliche Möglichkeit, sich dagegen zu wehren. Und sollten sich alle Betroffenen auf einmal dazu entschließen, dies zur Anzeige zu bringen, dann wird's teuer und für die unseriösen Unternehmer unwirtschaftlich.

Spielsucht – Betreuung von Betroffenen und Co-Abhängigen sowie Beratungsarbeit

Situationsbeschreibung / Problemstellung

Der Verein VPT unterscheidet entsprechend seinem Grundsatz der Überparteilichkeit nicht zwischen Religionen, Kulturen oder Herkunft und etwaiger Zugehörigkeiten und steht in seinen Leistungen und Angeboten allen Menschen, die Anonymität gegenüber Dritten wählend, offen.

VPT ist aufgrund der Kompetenzen der Mitarbeiter_Innen, seiner räumlichen und auch technischen Ressourcen und nicht zuletzt seiner Orientierung nach Menschlichkeit geeignet die beschriebenen Maßnahmen umzusetzen.

Projektbeschreibung

Der Verein VPT etabliert und betreibt zu diesem Zweck eine niederschwellige Abteilung für Spielsuchtproblematik und Betreuung von Betroffenen sowie deren Umfeld und Co-Abhängigen. Diese Anlaufstelle, eingebettet in die gute infrastrukturelle Anbindung des Bezirks Neubau, wird eine Beratungsplattform in beruhigender und unterstützender Atmosphäre bieten. Jedwede Möglichkeit die Betroffenen oder deren Umfeld in ihrer gegebenen Situation dort abzuholen wo sie gerade stehen, soll mit einfließen und eine, für diese Tätigkeit unverzichtbare, Vertrauensbasis für diese Menschen schaffen.

Ein Auszug der Inhalte dieser Abteilung:

- a. Unterstützung Betroffener bei der Bestandsaufnahme der IST-Situation mit durch die dem Verein integrierten Kompetenzen.
- b. Mediation, Unterstützung bei der Erarbeitung neuer Lebens- und Familienkonzepten.
- c. Unterstützung von Co-Abhängigen Menschen, des sozialen Umfeldes (Freundeskreis, Familie) sowie des Arbeitsumfeldes.
- d. Für die weiterführende Begleitung und Betreuung werden die Betroffenen an Psychologen_Innen, Psychotherapeuten_Innen, Sozialarbeiter_Innen weiterverwiesen.
- e. Wöchentliche/monatliche Treffen im familiären Kreis mit anderen Suchtbetroffenen
- f. Unterstützung auch in rechtlicher Hinsicht



Zielgruppen

Menschen, die direkt oder indirekt in die Problematik Spielsucht involviert sind, sowie Familien und Bekannte von Spielsüchtigen.

Projektziele

Da der Mensch ein zur Sucht inklinierendes Wesen ist, kann Suchtfreiheit trotz aller Bemühungen nicht vollends erreicht werden. Daher ist unser Bemühen, jene Menschen, die Ihre Abhängigkeit und /oder Sucht erkannt haben auf dem Weg der Gesundung zu begleiten, sowie durch wohlgesetzte Öffentlichkeitsarbeit auf Gefahren von Sucht- und Abhängigkeit hinzuweisen.

Wertschätzende, die Anonymität wahrende und professionelle Annahme des Erstkontaktes. In weiterer Folge - nach Wunsch des/der Klientin - folgt die Erstellung eines weiterführenden Betreuungsplanes.

Die Anonymität des/der Klientin wird nach Wunsch des/der Klientin unabdinglich gewahrt.

Evaluierung

Die wissenschaftliche Begleitung eines derart bedeutenden Projektes fundiert nicht nur die Glaubwürdigkeit der geleisteten Arbeit, sondern stellt die Daten unter Berücksichtigung der Verpflichtung zur Verschwiegenheit der Öffentlichkeit zur Verfügung. Dies geschieht einerseits über die sogenannten Neuen Medien wie auch in der Teilnahme von Kongressen und Fortbildungsmaßnahmen. Das mit der Durchführung betraute wissenschaftliche Team erfüllt alle Qualifikationen zur Erstellung zur Forschung geeigneter Unterlagen. Sämtliche zur Spielsucht relevanten Daten werden aufgenommen und evaluiert, sodass Konzepte für Casinos und Spielautomatenbetreiber zur Spielsuchtprävention ausgearbeitet werden können.

Forderungen

Abhängigkeit und Sucht sind soziale wie auch gesellschaftspolitische Parameter über die Gesundheit einer Gesellschaft. Damit erheben wir den Anspruch all jene Verantwortungsträger_Innen, die für die soziale und politische Gesundheit des Staates verantwortlich zeichnen gemeinschaftlich in die Pflicht zu nehmen. In der Gesundheit der Menschen, erkennen wir parteipolitische Grenzen nicht an.

Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Wie bereits angeführt wird der Verein VPT die Zusammenarbeit mit allen Gruppierungen und Vereinen suchen, welche in diesem Bereich bereits tätig sind, um eine möglichst breite Hilfeleistung gewährleisten zu können.

Zusätzlich gibt es eine intensive Zusammenarbeit mit der öffentlich rechtlichen Presse und es werden Social Spots in Radio und TV gesendet.



Wo kann ich mich informieren?

Es gibt zahlreiche Einrichtungen, die Hilfestellungen anbieten. Sowohl öffentliche oder behördliche Einrichtungen, als auch private Organisationen.

Für Ratsuchende, die generell Auskünfte zu diesem Thema haben wollen, bieten sich grundsätzlich die Präventionsstellen der Landeskriminalämter an. Hier ist es ein guter Weg, auf die nächste Wache zu gehen und einfach nachzufragen.

Ebenso wie die Arbeiterkammern (AK) und der Verein für Konsumenteninformation (VKI), die beide mit der Sachlage vertraut sind. Auch hier gilt grundsätzlich, dass Sie Ihre Fragen bei jeder Niederlassung oder Zweigstelle stellen können.

Im Internet kann man sich in einigen seriösen Foren auch anonym Informationen holen. Hier wäre vor allem die Seite des Vereines antispam e.V. zu nennen: www.antispam.de.

Nicht zu vergessen: beim ORF. Dort gibt es sehr engagierte Mitarbeiter, die in den Redaktionen Konkret, Schauplatz und Thema mit dieser Thematik vertraut sind.

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz bietet ebenfalls themenbezogene Informationen.

Selbst die Großparteien bieten nun Informationen und Hilfestellungen an.

Und natürlich stehen auch wir vom VPT gerne mit Auskünften zu Seite.

Wer hilft mir wenn

... ich durch unerlaubte Werbeanrufe belästigt werde?

Unerlaubte Werbeanrufe (Cold Calls) stellen eine Verwaltungsübertretung nach § 107 TKG dar. Diese können und sollten den regionalen Fernmeldebüros angezeigt werden:

FERNMELDEBÜRO WIEN, NIEDERÖSTERREICH UND BURGENLAND
Höchstädtplatz 3, 1200 WIEN, Tel 01/331 81-101, Fax 01/334 27 61

FERNMELDEBÜRO FÜR OBERÖSTERREICH UND SALZBURG
Freinbergstrasse 22, 4021 LINZ, Tel 0732/7485-11, Fax 0732/7485-19

FERNMELDEBÜRO FÜR TIROL UND VORARLBERG
Valiergasse 60, 6020 Innsbruck, Tel 0512/2200-100, Fax 0512/29 49 18,
fb.innsbruck@bmvit.gv.at

FERNMELDEBÜRO FÜR STEIERMARK UND KÄRNTEN
Marburger Kai 43-45, 8010 Graz, Tel 0316/8079-110, Fax 0316/8079-199

Die Fernmeldebehörde leitet dann ein ordentliches Verfahren ein.

Halten die Cold Calls an, oder werden Sie immer wieder von den gleichen Callcentern angerufen, gibt es auch die Möglichkeit, dies bei der nächsten Polizeidienststelle anzuzeigen. Und zwar wegen des § 107 a StGB – „Beharrliche Verfolgung“. Hier ist der Absatz zwei zutreffend:

„(2) Beharrlich verfolgt eine Person, wer in einer Weise, die geeignet ist, sie in ihrer Lebensführung unzumutbar zu beeinträchtigen, eine längere Zeit hindurch fortgesetzt

1. ihre räumliche Nähe aufsucht,

2. im Wege einer Telekommunikation oder unter Verwendung eines sonstigen Kommunikationsmittels oder über Dritte Kontakt zu ihr herstellt,“

... ich eine unerlaubte Abbuchung auf meinem Kontoauszug entdecke?

Zuallererst einmal Ihre Bank. Sprechen Sie mit Ihrem Kontobetreuer und lassen Sie diese Abbuchungen rückbuchen (Kundeneinspruch). Hier gilt generell: Wenn Sie



keine schriftliche Einwilligung für diese Abbuchungen gegeben haben dann muss die Bank bis zu einem Zeitraum von maximal 13 Monaten rückbuchen.

Die Kosten dafür trägt der Einziehende und NICHT Sie!

Ist eine schriftliche Einzugsermächtigung von Ihnen erteilt worden, dann gilt eine Frist für Rückbuchungen von 56 Tagen.

In den bisher bekannten Fällen liegen keine schriftlichen Einzugsermächtigungen vor. Nur sogenannte Soundfiles, die belegen sollen, dass der „Kunde“ mit dem Einzug einverstanden ist/war. Tatsache ist aber:

Die Einzugsermächtigung MUSS schriftlich erteilt worden sein. Hörensagen alleine reicht nicht. (Obendrein: diese Soundfiles sind in vielen Fällen nachträglich nachweislich manipuliert worden!)

Verlangen Sie von Ihrer Bank die ladungsfähige Anschrift des einziehenden Unternehmens und wenden Sie sich damit an die nächste Polizeidienststelle, wo Sie Anzeige wegen Betruges erstatten sollten. Wie das geht, erfahren Sie bei den zuvor genannten Hilfestellen.

Nützt das alles nichts und die unrechtmäßigen Abbuchungen werden nicht weniger (oder sogar mehr), dann hilft nur noch ein Wechsel der Kontonummer. Denn ist Ihre Kontonummer einmal betrügerischen Unternehmen in die Hände gefallen, dann wird sie sehr häufig weitergereicht – und aus einem Unternehmen werden dann viele, die sich auf Ihrem Konto bedienen. In diesem Fall sollten Sie Ihr Konto schließen und sich von der Bank eine neue Kontonummer geben lassen.

... ich nach der Rückbuchung plötzlich Mahnungen, oder Drohungen mit Inkasso erhalte?

Reagieren Sie auf keinen Fall damit, dass Sie diese unberechtigte Forderung bezahlen!

Melden Sie diesen Vorfall samt den Daten des „Inkassobüros“ der nächsten Polizeidienststelle. Weisen Sie daraufhin, dass Sie der Meinung sind, dass hier versucht wird, Sie zu betrügen und erstatten Sie Anzeige. Der Polizist vor Ort hilft Ihnen gerne dabei.



Soll ich damit zur Polizei gehen?

Unbedingt!

Wenn Sie ständig durch unerlaubte Werbeanrufe bedrängt werden, oder von Ihrem Konto unberechtigt Abbuchungen erfolgen, oder Ihnen mit erfundenen „Verträgen“ eine Zahlungspflicht vorgespielt wird, dann muss die Behörde davon Kenntnis erlangen.

Wieso:

Tatsache ist, dass die Behörden erst dann einschreiten können, wenn ein Tatbestand bekannt geworden ist. Und erst dann können die Behörden geeignete Mittel ergreifen, um dem Treiben ein Ende zu bereiten.

Anders gesagt:

Wenn Sie solche Vorfälle nicht zur Anzeige bringen, dann können die Täter unerkannt und ungehindert weiterhin zu tausenden illegale Transaktionen durchführen.

Nur durch das Einschalten der Strafverfolgungsbehörden ist garantiert, dass die Täter identifiziert und verfolgt werden können. Und, dass auch Gelder, die aus diesen illegalen Machenschaften gewonnen wurden, sichergestellt und in Zuge eines Rückgewinnungsverfahrens den Opfern wieder zurückgegeben werden können.

Die Strafverfolgungsbehörden sind auf Ihre Mithilfe angewiesen!

Sie haben dadurch keine Nachteile!

Sie müssen nicht beweisen, dass Sie betrogen wurden. Das ist Sache und Aufgabe der Ermittlungsbehörden. Und je besser und vielfältiger die Informationen sind, die diese Behörden bekommen, desto schneller und nachhaltiger können die Täter zur Verantwortung gezogen werden.

Diebstahl und Betrug sind keine Bagatelldelikte und werden auch nicht so behandelt. Sie brauchen keine Befürchtung haben, dass Sie bei der Polizeidienststelle abgewiesen werden.

Sollte es dennoch einmal dazu kommen, dass der Beamte vor Ort nicht weiß, wie er mit Ihrer Anzeige umgehen soll, dann wenden Sie sich bitte an das nächste Landeskriminalamt, oder verweisen Sie den Beamten vor Ort darauf, dass es zu Ihrer Anzeige bereits laufende Verfahren gibt.

Typische Tatbilder

Falsche Gewinnversprechungen

Bevorzugte Opferschicht der Tätergruppen sind Senioren und sozial schwächer gestellte Mitmenschen. Diese Gruppen werden in den Datenbanken der Betreiber durch spezielle Filtermethoden ausgewählt.

Dann werden – meist mit unterdrückter Rufnummer - diese Personengruppen durch Callcenter angerufen. Die dort sitzenden Mitarbeiter sind speziell darauf geschult, die Konsumenten am Telefon dazu zu bringen, deren Daten zu nennen - allen voran die Kontodaten.

Dann werden diese Daten an das nächste Fulfillment-Unternehmen weitergegeben, welches sogenannte „Welcome-Schreiben“ aussendet. Diese Schreiben sollen dazu dienen, den Konsumenten zu suggerieren, er habe nun einen Vertrag mit dem Unternehmen. Daraufhin wird ein zuvor bestimmter Betrag vom Konto des Konsumenten abgebucht.

Der Konsument weiß allerdings in den allermeisten Fällen gar nicht, dass ab nun ständig Abbuchungen folgen. Das Ziel der Täter ist es, die Kontodaten zu erlangen und dem Konsumenten gleichzeitig glaubhaft zu machen, er hätte nun einen Vertrag abgeschlossen, der das Unternehmen berechtigt, Abbuchungen von seinem Konto vorzunehmen. Versprochen wird eine Dienstleistung, die nicht erbracht wird: Die Anmeldung bei bis zu 600 Gewinnspielen, wo oft auch ein Garantiegewinn versprochen wird.

Dieser Gewinn als solches existiert allerdings nicht, weil bereits zuvor in großem Stil billigste Gutscheine entweder angekauft, oder in Eigenregie hergestellt werden. Diese Gutscheine werden dann als großartiger Gewinn dem Konsumenten untergejubelt, um den Anschein zu erwecken, es handle sich dabei um eine seriöse Geschäftshandlung und der Konsument hätte jetzt tatsächlich bei irgendeinem Gewinnspiel etwas gewonnen. Tatsächlich jedoch werden so Gutscheine im Wert von wenigen Euro zum Preis von hunderten Euros verkauft. Danach werden die Daten innerhalb der Organisation weitergegeben.

Der Konsument wird darüber nicht informiert und bemerkt dies oft nur durch zusätzliche Abbuchungen, die unter klingenden Namen versteckt werden, sodass der Konsument oft der Meinung ist, die Abbuchung würde zu Recht bestehen (Beispiel: Aktion Österreich gewinnt – Firma SPAR GARANT AG).

Die Kündigungsmasche im Detail

Hier wird – wieder durch Callcenter durchgeführt – dem Konsumenten mit Nachdruck eingeredet und suggeriert, er hätte jetzt die letzten drei Monate gratis bei dem Gewinnspiel XY mitgemacht und nun müsse man nachfragen, ob der Wunsch nach einer Verlängerung bestünde (die dann kostenpflichtig sei), oder man kündigen will.

Die meisten Kunden antworten hier mit einem klaren JA, dass sie kündigen möchten (dieses JA wird dann später in den Tonstudios weiterverwendet). Nun erklärt der freundliche Mitarbeiter am Telefon, dass er die Kündigung aufnimmt und dazu noch einmal Ihre Daten abgleicht. Diese Daten stimmen dann mit den Ihren tatsächlich überein. Viele Konsumenten werden nun unsicher und halten es zumindest nicht mehr für unmöglich vielleicht doch an einem Gratisspiel vor drei Monaten teilgenommen zu haben und gehen dann in die Falle bei der letzten Frage des freundlichen Mitarbeiters, wo er nach den Bankdaten fragt, weil nur Sie diese Daten wissen können und daher dann auch der Beweis da ist, dass Sie berechtigt sind, die Kündigung durchzuführen. Diese letzte Abfrage wird nach einem vorliegenden Skript durchgeführt, das von Kommunikationsspezialisten ausgearbeitet wurde.

Danach geht es den gewohnten Gang mit: Abbuchungen, Datenweitergabe, neuerlichen Abbuchungen, etc.

Einzüge ohne Ermächtigungen und ohne Kontaktaufnahme

In den letzten beiden Jahren sind vermehrt Abbuchungen ohne vorgehende Kontaktaufnahme und ohne eine Ermächtigung zum Einzug festgestellt worden.

Dabei handelt es sich um das gleiche Tatmuster wie in den beiden vorgehend geschilderten Vorgängen, mit dem Unterschied, dass der Konsument überhaupt nicht mehr angerufen wird.

Hier gibt es keine spezifische Opfergruppe. Diese Abbuchungen erfolgen ohne Muster bei jeder Einkommensschicht.

Vorbeugende Maßnahmen

- *Geben Sie nie Ihre Kontodaten am Telefon bekannt, wenn Sie Ihren Gesprächspartner nicht kennen!*
- *Kontrollieren Sie regelmäßig Ihre Kontoauszüge!*
- *Anrufe mit unterdrückter Rufnummer sind in den meisten Fällen Callcenter, die mittels Anrufmaschinen anrufen.*
- *Sagen Sie bei so einem Gespräch niemals JA! Auch nicht, wenn Sie gefragt werden, ob Sie Herr, oder Frau ... sind! Dieses JA wird dann später im Tonstudio in ein fiktives Verkaufsgespräch eingefügt. Legen Sie daher einfach auf und beenden so das Gespräch.*
- *Lassen Sie sich auf keine Diskussionen ein, wenn Sie kein Interesse an solchen Anrufen haben und legen Sie einfach auf!*
- *Sollte eine Telefonnummer mitgeschickt worden sein und Sie im Gespräch dahinterkommen, dass es sich um einen unerlaubten Werbeanruf handelt, beenden Sie das Gespräch und notieren Sie sich die Telefonnummer. Melden Sie diese Nummer dann der Fernmeldebehörde wegen des unerlaubten Werbeanrufes.*
- *Zahlen Sie keine unberechtigten Forderungen ein!*
- *Lassen Sie sich von Mahnschreiben dieser unseriösen Unternehmen nicht einschüchtern und zahlen sie keinesfalls für etwas, das Sie nie bestellt haben!*
- *Fragen Sie im Zweifelsfalle Ihren Anwalt, oder die Person Ihres Vertrauens um Rat. Oder wenden Sie sich an eine der im Anhang aufgezählten Einrichtungen.*
- *Wenn Sie ein Opfer sind, dann bringen sie dies unbedingt zur Anzeige! Nur dadurch können diese Tätergruppen gestoppt werden!*
- *Auch der Versuch ist strafbar! Übergehen Sie diese Taten nicht nur deshalb, weil Ihre Bank Ihnen das Geld zurückgebucht hat – denn hätten Sie es nicht bemerkt, wäre Ihr Geld weg. Der Versuch ist deshalb genauso zu betrachten wie die vollendete Tat!*
- *Bei Telefonnummern, die Sie nicht kennen und die mit einer Ihnen unbekanntem Vorwahl auf dem Display Ihres Telefons als „Anruf in Abwesenheit“ aufscheinen, vergewissern Sie sich vor einem Rückruf, dass es sich um keine besondere Mehrwertnummer handelt, bei der Sie bereits für den bloßen Anruf bei dieser Rufnummer bezahlen!*



Adressen:

(alphabetisch)

Arbeiterkammern

AK Burgenland
Zentrale Eisenstadt
Wienerstraße 7
7000 Eisenstadt
Öffnungs- und Beratungszeiten:
Mo - Do: 07:30 – 16:00 Uhr
Fr: 07:30 – 12:00 Uhr
Email: akbgld@akbgld.at
Telefon: 0043 (0) 2682 740-0
Fax: 0043 (0) 2682 740-40

AK Kärnten
Bahnhofplatz 3
9021 Klagenfurt
Öffnungs- und Beratungszeiten:
Mo - Do: 07:30 – 16:30 Uhr
Fr: 07:30 – 12:00 Uhr
Email: arbeiterkammer@akktn.at
Konsumentenschutz: 0043 (0) 50 477-2000
Fax: 0043 (0) 50 477-2400

AK Niederösterreich
Windmühlgasse 28
1060 Wien
Email: mailbox@aknoe.at
Telefon: 0043 (1) 58883-0
Fax: 0043 (1) 58883-101777

AK Oberösterreich
Volksgartenstraße 40
4020 Linz
Konsumenteninformation
Telefonische Beratung in Linz von
Mo - Do: 08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 16:00 Uhr
Fr: 08:00 – 12:00 Uhr erreichbar.
Email: info@akooe.at



Telefon: 0043 (0) 50 6906 – 0
Fax: 0043 (0) 50 6906 - 2860

AK Salzburg
Markus-Sittikus-Straße 10
5020 Salzburg
Beratungszeiten:
Mo - Fr: 08:00 – 12:00 Uhr, Mi: 15:00 – 19:00 Uhr
Allgem. Konsumentenberatung: 0043 (0) 662 8687-90
Email: kontakt@ak-salzburg.at
Telefon: 0043 (0) 662 86 87-0
Fax: 0043 (0) 662 87 62 58

AK Steiermark
Hans-Resel-Gasse 8-14
8020 Graz
Telefonische Beratung:
Konsumentenschutz: Mo - Fr: 08:00 – 13:00 Uhr
Email: info@akstmk.net
Telefon: 0043 (0) 5 7799-0
Fax: 0043 (0) 5 7799-2387

AK Tirol
Mo - Fr: 08:00 – 12:00 Uhr
Mo: 14.00 – 16.00 Uhr, Mi: 13:00 – 17:00 Uhr
Email: ak@tirol.com
Telefon: 0800-22 55 22 - Kostenlos aus ganz Tirol

AK Vorarlberg
www.ak-vorarlberg.at
Widnau 2-4
6800 Feldkirch
Mo - Do: 08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 16:00 Uhr
Fr: 08:00 – 12:00 Uhr
Email: kontakt@ak-vorarlberg.at
Telefon: 0043 (0) 50 258-0
Fax: 0043 (0) 50 258-1001

AK Wien
Prinz Eugen Strasse 20-22
1040 Wien



Telefonische Auskunft:
Konsumentenschutz:
Mo - Fr: 08:00 – 12:00 Uhr
Telefon: 0043 (1) 50165-209

Informationsstelle des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK)

Das BMASK informiert auf seiner Website unter

http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/KonsumentInnen-Leitfaden/Themenbereiche/Werbung_und_Wettbewerb/Gewinnspiele über das Thema.

Persönliche Beratung finden Sie:

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ (BMASK)
BÜRGERSERVICE
Stubenring 1, 1010 Wien
Telefon: 0800 20 16 11 (Sozialtelefon) oder 0043 (1) 711 00 – 14266

Fernmeldebehörden

FERNMELDEBÜRO WIEN, NIEDERÖSTERREICH UND BURGENLAND
Höchstädtplatz 3, 1200 WIEN
Telefon: 0043 (1) 331 81-101
Fax: 0043 (1) 334 27 61

FERNMELDEBÜRO FÜR OBERÖSTERREICH UND SALZBURG
Freinbergstrasse 22, 4021 LINZ
Telefon: 0043 (0) 732 7485-11
Fax: 0043 (0) 732 7485-19

FERNMELDEBÜRO FÜR TIROL UND VORARLBERG
Valiergasse 60, 6020 Innsbruck
Telefon: 0043 (0) 512 2200-100
Fax: 0043 (0) 512/29 49 18
fb.innsbruck@bmvit.gv.at



FERNMELDEBÜRO FÜR STEIERMARK UND KÄRNTEN
Marburger Kai 43-45, 8010 Graz
Telefon: 0043 (0) 316 8079-110
Fax: 0043 (0) 316/8079-199

Polizeidienststellen

Die Adressen und Telefonnummern der einzelnen Polizeidienststellen finden Sie im Internet unter http://www.bmi.gv.at/cms/polizei_in_oesterreich .

Landespolizeikommando Wien
LKA - AB 04 Kriminalpräventionen
Wasagasse 22
A-1090 Wien

Verein für Konsumenteninformation – VKI

Mariahilfer Straße 81
A - 1060 Wien
Telefon: 0043 (1) 588 770
Fax-Beratung: 0043 (1) 588 77-71
Fax-Geschäftsführung: 0043 (1) 588 77-73
Mail: konsument@vki.at
Öffnungszeiten VKI-Info-Center:
Mo - Fr: 09:00 Uhr – 18:00 Uhr

Experten-Hotline: Konsumententelefon (Anrufe aus ganz Österreich)
Erreichbarkeit: Mo - Fr: 09:00 – 15:00 Uhr
Telefonnummer: 0900/91 00 24
Kosten: max. 0,68 Euro pro Minute

Experten-Hotline: Konsumententelefon (nur vom Festnetz im Raum Wien)
Erreichbarkeit: Mo - Fr: 09:00 – 15:00 Uhr
Telefonnummer: 0900/90 00 24
Kosten: max. 0,45 Euro pro Minute (nur vom Festnetz im Raum Wien)



Übersicht über Mehrwertnummern und deren Kosten

Für österreichische Rufnummern:

Nummern, die mit folgenden Bereichskennzahlen beginnen	Beschreibung des Dienstes	Kosten
--	---------------------------	--------

Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze

118	Telefon Auskunftsdienst	Maximal € 3,64 pro Minute, oder max. € 10,00 pro Event (pro Auskunft)
0800	Diverse Dienste, z. B. Informationshotlines, Firmenhotlines	Kein Entgelt
0810	Diverse Dienste, z. B. Informationshotlines, Firmenhotlines	Maximal € 0,10 pro Minute oder pro Event
0820	Diverse Dienste, z. B. Informationshotlines, Firmenhotlines	Maximal € 0,20 pro Minute oder pro Event

Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste

0900 und 0930	Diverse Dienste, bei 0900 Verbot der Erbringung von Erotikdiensten	Maximal € 3,64 pro Minute
0901 und 0931	Eventtarifbasierte Dienste, bei 0901 Verbot der Erbringung von Erotikdiensten	Maximal € 10,00 pro Event

Für deutsche Rufnummern:

Nummern, die mit folgender Bereichskennzahl beginnt	Beschreibung des Dienstes	Kosten
---	---------------------------	--------

01801	Servicenummer mit Entgeltobergrenze	€ 0,039 pro Minute
01802	Servicenummer mit Entgeltobergrenze	€ 0,06 pro Anruf
01803	Servicenummer mit Entgeltobergrenze	€ 0,06 pro Minute
01804	Servicenummer mit Entgeltobergrenze	€ 0,20 pro Anruf
01805	Servicenummer mit Entgeltobergrenze	€ 0,14 pro Minute
0137	Eventtarifbasierte Rufnummer	Bis zu € 10,00 pro Event (pro Anruf)
09001 bis 09005	Eventtarifbasierte Rufnummer	Bis zu € 3,00 pro Minute

Welcome

So sieht ein klassisches Welcome aus. Diese Vorlage wird sowohl bei Lottotippgemeinschaften als auch bei Gewinnspielen verwendet. Es ändern sich dabei nur die Namen und Adressen.

Service-Büro: GEWINNBIMMEL 200 – Hotline: 01805 / XXX XXX (14 Cent pro Min.
aus dem dt. Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunk)

Abs.: Kennwort „GEWINNBIMMEL200“, Postfach XX, 2304 Orth an der Donau, Austria

Frau
XXXXXXXX XXXXXX
XXXXXXXXstr. 21
80796 München
DEUTSCHLAND

Unsere Servicezeiten:
Mo – Fr. 09:00 bis 17:00 Uhr
Fax: 01805 / XXX XXX

Orth a.d. Donau, am 13.05.2009
Kundennummer: GXXX_XX675

Herzlich Willkommen bei GWINCHANCE

Sehr geehrte Frau Reinelt,

Sie haben sich kürzlich bei GEWINNBIMMEL 200 für die Teilnahme an der chancenreichen Gewinn-Spielgemeinschaft registriert. Wir freuen uns, dass wir Sie als neuen Spieler begrüßen dürfen.

In Ihrer GEWINNBIMMEL 200-Gemeinschaft sichern Sie sich hohe Gewinnchancen bei günstigem Einsatz und genießen ab sofort folgende Vorteile:

Sie haben hohe Gewinnchancen durch computer-optimierte Tipp-Reihen!

Sie erzielen mindestens einen Gewinn im Monat!

Sie spielen bei allen Lotto-Ziehungen im Monat an jedem Mittwoch und Samstag mit! Sie gehen kein Risiko ein!

Ihre Teilnahmeunterlagen erhalten Sie regelmäßig und pünktlich per Post.

Sie haben Sicherheit bei der Gewinnabrechnung, denn die Abrechnung erfolgt durch einen unabhängigen Treuhänder.

Ihr Mitspiel zu den beiliegenden Teilnahmebedingungen startet am 01.07.2009 und dauert zunächst bis einschließlich 31.07.2009. Ihre Spielzahlen sowie die Spielübersicht erhalten Sie rechtzeitig zur ersten Ziehung, danach in regelmäßigen Abständen.

Der Beitrag für 07/2009 in Höhe von € 55,00 wird in ca. 14 Tagen sicher und bequem für Sie von Ihrem Girokonto XXXXXXXXXXX bei der Stadtsparkasse München (BLZ XXXXXX) abgebucht. Danach erfolgt die Abbuchung jeweils zum 15. des Monats. So sind Sie immer sicher im Spiel und Ihnen entgeht keine Gewinnchance!

Mit freundlichen Grüßen Ihre Julia Fränkel, Kundenservice GEWINNBIMMEL 200



Impressum

Verein zur
Prävention gegen unerlaubte Werbeanrufe und
Telefonbetrug

Schottenfeldgasse 48 a

1070 Wien



Im Web: www.verein-vpt.at

