



Soforthilfe für Opfer von unerlaubten Lastschriften, oder
Telefonbetrug

Wer hilft 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 Gratispiel 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)

Verein VPT – Verein gegen unerlaubte Werbeanrufe und Telefonbetrug

Kostenlose Hotline: 0800 810 833 - Montag bis Freitag von 16 bis 18 Uhr

Büro:

1070 Wien

Schottenfeldgasse 48a

Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr

Impressum

Verein zur
Prävention gegen unerlaubte Werbeanrufe und
Telefonbetrug

0800 810 833

Schottenfeldgasse 48 a

1070 Wien

