



Bundesnetzagentur

Rufnummern- missbrauch

So wehren Sie sich

Stand: August 2015



Rufnummernmissbrauch: So wehren Sie sich

Fast jeder Mensch in Deutschland ist telefonisch erreichbar – und kann damit zum Opfer von Rufnummernmissbrauch werden. Die Bundesnetzagentur hilft Ihnen dabei, sich gegen rechtswidrige Geschäftsmodelle zu wehren.



Was genau ist Rufnummernmissbrauch?

Rufnummernmissbrauch kann in vielen Varianten auftreten. Sie erhalten unerbetene Anrufe, SMS oder Faxe? Sie sollen auf unerwünschte Nachrichten reagieren? Sie finden bei Werbung für Premiumdienste keinen oder einen unleserlichen Hinweis auf den Preis? Ihr Telefon klingelt kurz – und auf dem Display erscheint eine hochpreisige Rufnummer, die Sie nicht kennen? Ihnen wird ein Gewinn in Aussicht gestellt und Sie erinnern sich nicht daran, an einem Gewinnspiel teilgenommen zu haben? Das können Hinweise auf Rufnummernmissbrauch sein.



Worauf sollte ich achten?

Gehen Sie sorgfältig mit Ihren persönlichen Daten und Ihrer Telefonnummer um.

Geben Sie Ihre Telefonnummer nur gezielt im Bedarfsfall weiter. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie von Rufnummern kontaktiert werden, die Sie nicht kennen. Überprüfen Sie vor einer Antwort oder einem Rückruf stets, ob es sich um eine hochpreisige Rufnummer handelt. Ignorieren Sie unbekannte Links. Prüfen Sie in jedem Fall sorgfältig Ihre Telefonrechnung. Hinterfragen Sie unklare Rechnungspositionen. Schützen Sie sich gegebenenfalls mittels Rufnummernsperren und/oder Drittanbietersperre vor unliebsamen Forderungen.





Wann sollte ich mich an die Bundesnetzagentur wenden?

Die Bundesnetzagentur hat den gesetzlichen Auftrag, die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sicherzustellen. Formblätter auf der Internetseite helfen Ihnen dabei, den Sachverhalt zu beschreiben. Bitte reichen Sie dabei alle vorhandenen Unterlagen ein, die den Missbrauch dokumentieren, zum Beispiel Screenshots, Telefonrechnung, Einzelverbindungs nachweis.

Bestätigt sich Ihr Verdacht, kann die Bundesnetzagentur beispielsweise Abmahnungen aussprechen, Rufnummern abschalten, die Abrechnung verbieten, gesamte Geschäftsmodelle untersagen oder Bußgelder verhängen.



Zahlt mir die Bundesnetzagentur auch mein Geld zurück?

Nein. Zivilrechtliche Ansprüche müssen Sie selbst geltend machen. Dabei unterstützen Sie Rechtsbeistände oder die örtlichen Verbraucherzentralen.




Pflichten der Anbieter, je nach Dienst:

- ✓ Preisangaben bei der Bewerbung bestimmter Sondernummern
- ✓ Kostenlose Preisansagen zum Beispiel bei Premium oder Call by Call Diensten
- ✓ Preishöchstgrenzen, zum Beispiel bei Diensten der Rufnummernbereiche (0)180 oder (0)900
- ✓ Die automatische Trennung bestimmter Verbindungen nach 60 Minuten.

Verstöße gegen gesetzliche Pflichten können die Zahlungspflicht des Verbrauchers entfallen lassen.

Weitere Informationen und Kontakt

Weitere Informationen und Beschwerdeformulare für Rufnummernmissbrauch finden Sie online unter

 www.bundesnetzagentur.de/rufnummernmissbrauch

Die Bundesnetzagentur hat zudem eine Kontaktstelle eingerichtet, die Hinweise und Beschwerden entgegen nimmt. Schildern Sie dort kurz den Sachverhalt und reichen Sie mögliche Beweise ein.

Anschrift Bundesnetzagentur
Nördeltstraße 5
59872 Meschede

Telefon **+49 291 9955 206**
Mo. - Mi. 9:00 bis 17:00 Uhr
Do. 9:00 bis 18:00 Uhr
Fr. 9:00 bis 16:00 Uhr

Telefax +49 6321 934 111

E-Mail rufnummernmissbrauch@bnetza.de

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de



[www.bundesnetzagentur.de/
rufnummernmissbrauch](http://www.bundesnetzagentur.de/rufnummernmissbrauch)