



Pressemitteilung

Bonn, 29. April 2021
Seite 1 von 2

Bundesnetzagentur schaltet konsequent Rufnummern aus betrügerischen Pop-up-Fehlermeldungen ab

Präsident Homann: „Wir erschweren den Betrügern ihre Arbeit, indem wir die Rufnummern abschalten“

Die Bundesnetzagentur hat erneut die Abschaltung von Rufnummern angeordnet. Diesmal ging es um Nummern, die in irreführenden Pop-up-Fehlermeldungen auf den Computerbildschirmen der Verbraucherinnen und Verbraucher erschienen waren. Seit Januar wurden insgesamt 24 solcher Rufnummern abgeschaltet.

„Verbraucherinnen und Verbraucher sollten keinesfalls Nummern anrufen, wenn sie in einem Pop-up-Fenster hierzu aufgefordert werden“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur und ergänzt: „Vermeiden Sie auch Rückrufe auf Rufnummern, die Sie nicht kennen.“

Was sind Pop-up-Fenster?

Pop-up-Fehlermeldungen sind Einblendungen auf dem Computerbildschirm. Sie erscheinen wie Fenster, die sich von selber öffnen. Täuschend echt geben sie Viren- oder Softwareprobleme vor. Der Computer scheint gesperrt zu sein. Meist ertönt ein akustisches Signal oder eine Sprachnachricht. Kostenlose Hilfe verspricht eine im Pop-up-Fenster angegebene Telefonnummer.

Mittlerweile werden nach den Erkenntnissen der Bundesnetzagentur nicht nur kostenfreie 0800er Rufnummern, sondern auch Ortsnetz-, Mobilfunk- und nationale Teilnehmerrufnummern eingesetzt. Dies soll Vertrauen erwecken und die Hemmschwelle für einen Anruf so niedrig wie möglich halten.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt
Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 29. April 2021

Seite 2 von 2

In einer neueren Fallvariante erreichen die Verbraucherinnen und Verbraucher unter der angegebenen Rufnummer zunächst niemanden, werden allerdings unmittelbar zurückgerufen. Der Rückruf erfolgt meist unter Anzeige einer ausländischen oder aufgesetzten Rufnummer.

In anderen Fällen wird die Anzeige einer Rufnummer unterdrückt. Unbekannte Dritte geben sich in der Folge als Microsoft-Mitarbeiter oder schlicht als „Technical Support“ aus. Zuletzt auffällig war hier eine kalifornische Rufnummer (0016264004149). Diese Rufnummer ist leicht mit einer Mobilfunknummer zu verwechseln.

Kostenlose Hilfe wird nur vorgetäuscht

Die Bundesnetzagentur rät dazu, sich durch das täuschend echt aussehende Pop-up-Fenster nicht verunsichern zu lassen. Tatsächlich bestehen in diesen Fällen keine technischen Probleme. Unbekannte täuschen die Fehler nur vor, um zu Zahlungen für unnötige Supportdienstleistungen zu veranlassen. Im Verlauf des Gesprächs wird versucht, Zugriff auf den PC zu erhalten, um die persönlichen Daten auszuspähen oder Geld für ein Schutzprogramm zu verlangen.

Offizielle Fehlermeldungen oder Warnhinweise der Microsoft Corporation enthalten niemals Rufnummern. Die Bundesnetzagentur warnt davor, auf entsprechende Pop-ups mit einem Anruf zu reagieren.

Sollten Sie selbst einmal eine solche Warnmeldung erhalten, zögern Sie nicht, dies der Bundesnetzagentur mitzuteilen. Weitere Informationen sowie das Beschwerdeformular finden Sie unter www.bundesnetzagentur.de/popup.

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.