

Themenblatt Rufnummernmissbrauch

Rufnummernmissbrauch

Die gesetzlichen Befugnisse der Bundesnetzagentur im Bereich des Rufnummernmissbrauchs ergeben sich aus § 67 Telekommunikationsgesetz (TKG). Danach kann die Bundesnetzagentur im Falle einer rechtswidrigen Nutzung einer Rufnummer geeignete Maßnahmen ergreifen. Eine rechtswidrige Nummernnutzung kann insbesondere bei Verstößen gegen das TKG selbst, aber auch bei Verstößen gegen andere Vorschriften, wie z. B. das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), vorliegen.

Wegfall des Entgeltanspruchs

Gemäß § 66h TKG ist der Endnutzer nicht zur Zahlung des Entgeltes für einen Telefonanruf verpflichtet, wenn

- der Endnutzer entgegen der Preisansagepflicht des § 66b TKG nicht über den erhobenen Preis informiert wurde;
- entgegen der Preisanzeigepflicht des § 66c TKG nicht über den erhobenen Preis informiert wurde;
- eine im Rahmen einer Rechtsverordnung nach § 45n TKG erlassene Regelung nicht erfüllt wurde;
- Entgelte verlangt werden, die über die Preisobergrenzen des § 66d TKG hinausgehen oder wenn bei einem Tarif, der aus zeitabhängigen und zeitunabhängigen Preisbestandteilen gebildet worden ist, die Preisbestandteile im Einzelverbindungs nachweis nicht getrennt ausgewiesen worden sind;
- die Verbindung entgegen § 66e TKG nicht rechtzeitig getrennt wurde;
- Dialer entgegen § 66f Abs. 1 und 2 TKG betrieben wurden;
- R-Gesprächsdienste angeboten werden, bei denen der Anrufer, entgegen § 66j TKG Auszahlungen erhält;
- trotz Eintrags in die Sperrliste ab einem Tag danach noch R-Gespräche zu dem gesperrten Anschluss erfolgen;
- der Angerufene entgegen § 66g Abs. 1 TKG während des Anrufs Warteschleifen einsetzt oder die erforderlichen Angaben nach § 66g Abs. 2 TKG nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig macht.

Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbot

Ein von der Bundesnetzagentur ausgesprochenes Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbot bedeutet für Endkunden grundsätzlich, dass Beschwerdeführern die über diese Rufnummer zustande gekommenen Verbindungen im Geltungszeitraum des Verbots nicht mehr in Rechnung gestellt werden dürfen. Falls bereits Rechnungen versendet wurden, dürfen die Forderungen auch nicht mehr beigetrieben werden. Das Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbot gilt allerdings nicht rückwirkend für bereits geleistete Zahlungen. In diesem Fall sollte sich der Beschwerdeführer an seine jeweilige Telefongesellschaft, die örtliche Verbraucherzentrale oder einen Rechtsanwalt wenden.

Auskunftsrechte zu Rufnummern

Gemäß § 66i TKG kann jeder, der ein berechtigtes Interesse daran hat, in Textform von der

Bundesnetzagentur Auskunft über den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen verlangen, der eine Nummer von der Bundesnetzagentur zugeteilt bekommen hat. So stehen Informationen über den Diensteanbieter einer (0)900er-Rufnummer beispielsweise in einer Datenbank auf der Internetseite der Bundesnetzagentur bereit. Schriftliche Anfragen zu Rufnummerninhabern können Sie unter Bundesnetzagentur, Nummernverwaltung, Marquardstraße 27-29, 36039 Fulda, Fax: (0)661 9730-181, E-Mail: nummernverwaltung@bnetza.de stellen. Weitere Einzelheiten sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur eingestellt.

Allgemeine zivilrechtliche Ansprüche

Der Bundesnetzagentur ist gesetzlich nicht die Möglichkeit eröffnet, Beschwerdeführer bei der Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Ansprüche zu unterstützen. Aufgrund des Rechtsdienstleistungsgesetzes ist es der Bundesnetzagentur sogar untersagt, diese einzelfallbezogene Rechtsberatung zu leisten. Für die Klärung, Wahrung und fristgerechte Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Rechte bleiben die Beschwerdeführer damit selbst verantwortlich. So muss der Beschwerdeführer selbst entscheiden, ob er einen Rechnungsposten bezahlt oder nicht. Unterstützung bei solchen Fragestellungen können die örtlichen Verbraucherzentralen oder ein Rechtsanwalt bieten. Von Bedeutung für die Frage der Zahlungspflicht kann auch z. B. ein behördliches Fakturierungs- und Inkassierungsverbot oder ein Wegfall des Entgeltanspruchs (§ 66h TKG) sein. Kann die Bundesnetzagentur keinen von ihr verfolgbarer Verstoß feststellen, so bedeutet dies keine Bewertung der zivilrechtlichen Anspruchslage.

Einzelheiten zur richtigen Beanstandung von Rechnungspositionen auf der Telefonrechnung sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur eingestellt.

Unterdrückte Rufnummern

Die Bundesnetzagentur verfügt nicht über die Befugnis, bei Ihrer Telefongesellschaft gespeicherte Verbindungsdaten eines Telefonanrufes einzusehen und kann deshalb bei Anrufen mit unterdrückter Rufnummer die tatsächliche Rufnummer weder telekommunikationstechnisch selbst ermitteln noch Auskunft darüber erteilen, wer angerufen hat. Für zukünftig eingehende Anrufe kann die Einrichtung einer sog. Fangschaltung (MCID, englische Abkürzung für Malicious Call Identification) vom Beschwerdeführer beantragt werden, um die unterdrückte Rufnummer sichtbar zu machen. Dabei ist zu beachten, dass dieser Dienst oft kostenpflichtig ist. Weitergehende Auskünfte können Endkunden bei dem eigenen Telefonanbieter einholen.

Rufnummernsperre für ausgehende Anrufe

ISDN-Anlagen bieten Nutzern die Möglichkeit, dass das Sperren einzelner Rufnummern bzw. ganzer Rufnummernblöcke selbst kennwortgeschützt programmiert werden kann. Informationen hierzu liefern die jeweiligen Bedienungsanleitungen oder Fachhändler. Neben solchen manuellen Telefonsperren für ausgehende Anrufe am eigenen Endgerät steht auch ein Sperranspruch nach § 45d Abs. 2 TKG zu. Danach kann die Anwahl einzelner Rufnummernbereiche, z. B. hochpreisige Rufnummern wie (0)900er-Premium-Dienst-Rufnummern, durch die eigene Telefongesellschaft gesperrt

Themenblatt Rufnummernmissbrauch

werden. Die übrigen Leistungsangebote anderer Rufnummernarten können davon unberücksichtigt weiter in Anspruch genommen werden.

Rufnummernsperre für eingehende Anrufe

Die Bundesnetzagentur weist auf die Möglichkeit einer Rufnummernsperre für eingehende unerwünschte Anrufe hin. Technisch ist es möglich, gezielt festzulegen, von welchen Rufnummern Sie nicht erreicht werden möchten. Hierbei ist in der Bedienungsanleitung zu prüfen, inwieweit das genutzte Endgerät diese Funktion anbietet. Weitere Varianten der Rufnummernsperre werden möglicherweise über den Hersteller des Endgerätes oder den Telefonanbieter angeboten.

Abonnementdienste

Die Bundesnetzagentur erhält immer wieder Beschwerden zu verschiedenen im Internet angebotenen Abonnement-Diensten. Bei den betreffenden Angeboten wird den Nutzern häufig Kostenfreiheit suggeriert und beispielsweise ein Gratiszugang zu bestimmten Inhalten oder Dienstleistungen im Internet angeboten. Regelmäßig lässt sich den geschilderten Sachverhalten keine rechtswidrige Nutzung einer konkreten Rufnummer entnehmen, so dass ein Eingreifen der Bundesnetzagentur nicht möglich ist.

Einzelverbindungsachweis

Zur besseren Rechnungskontrolle empfiehlt die Bundesnetzagentur generell die Beantragung eines ungekürzten Einzelverbindungsachweises (EVN) für die Telefonrechnung bei dem Telefonanbieter. Der Einzelverbindungsachweis für einen Telefon-Anschluss ermöglicht es grundsätzlich nachzuvollziehen, welche einzelnen Rechnungsteilbeträge auf welche Verbindung zu welcher Zeit zurückzuführen sind.

Werbe- oder Gewinnmitteilung per Post

Postalische Werbe- bzw. Gewinnmitteilungen, auch in Form von E-Mails, können von der Bundesnetzagentur regelmäßig nur im Hinblick auf eine fehlerhafte Rufnummernbewerbung verfolgt werden. Dazu zählen z. B. Verstöße gegen die gesetzlichen Preisangabevorschriften.

Ausländische Rufnummern

Die Bundesnetzagentur vergibt keine ausländischen Rufnummern und ist im Rahmen des § 67 TKG grundsätzlich nicht ermächtigt, die Abschaltung ausländischer Rufnummern im Ausland anzuordnen. Die Bundesnetzagentur verfügt über keine Informationen zu den Rufnummerninhabern ausländischer Rufnummern. Hierfür sind alleinig die jeweiligen ausländischen Regulierungsbehörden zuständig. Die entsprechenden Kontaktdaten finden Sie auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

predictive dialer

Callcenter verwenden zur Anwahl von Gesprächsteilnehmern häufig ein computergestütztes Anwahlprogramm, einen so genannten predictive dialer. Hierbei wird gleichzeitig eine Vielzahl von Rufnummern potentieller Gesprächsteilnehmer angewählt. Sobald der erste der Angerufenen das Gespräch entgegennimmt, werden die

anderen laufenden Anrufe abgebrochen, die Rufnummer auf Wiedervorlage gelegt und zu einem späteren Zeitpunkt erneut angewählt. Aggressiv konfigurierte predictive dialer können zu einer Belästigung der Angerufenen führen, da dabei mehr Endgeräte angewählt werden, als von Callcenter Agenten bedient werden können. Bei einem aggressiv eingestellten predictive dialer kann nach entsprechender Einzelfallprüfung ggf. ein Verwaltungsverfahren eingeleitet werden.

Beim Einsatz eines predictive dialer soll im Wesentlichen kein Rückruf der im Telefondisplay angezeigten Rufnummer provoziert werden, sondern tatsächlich ein Telefongespräch mit einem Mitarbeiter eines Callcenters aufgebaut werden.

Verdacht auf Straftaten

Die Bundesnetzagentur teilt den Strafverfolgungsbehörden regelmäßig Tatsachen mit, die den Verdacht einer Straftat begründen. Die Behörde ist nicht zuständig für die Entgegennahme von Strafanzeigen durch betroffene Beschwerdeführer. Diese sollten sich – auch im Sinne der Schnelligkeit strafrechtlicher Ermittlungen – stets unmittelbar an die Polizei- und Strafverfolgungsbehörden wenden. Bei Zusammentreffen des Verdachts auf bußgeld- und strafrechtlich relevantes Verhalten wird nach § 21 Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) vorrangig das Strafgesetz angewendet. Für dessen Anwendung ist die Bundesnetzagentur nicht zuständig.

Aktuelle Hinweise und weitere Informationen

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur sind unter www.bundesnetzagentur.de in der Rubrik „Verbraucherservice“ unter „Verbrauchertemen Telekommunikation“, „Rufnummernmissbrauch“ regelmäßig aktuelle Hinweise und Informationen zu konkreten Maßnahmen und Verfahren der Bundesnetzagentur eingestellt. Dort sind u. a. auch alle Informationen über Umfang und Dauer von angeordneten Rechnungslegungs- und Inkassierungsverboten eingestellt. Auf der Internetseite ist auch die Beschwerdeordnung abrufbar, die ausführlich die Beschwerdebearbeitung im Bereich Rufnummernmissbrauch durch die Bundesnetzagentur darstellt. Ferner finden Sie dort unter dem Stichwort „Beschwerde einreichen“ Online-Formulare zu den verschiedenen Beschwerdethemen.

Darüber hinaus können Informationen auch telefonisch unter der Rufnummer +49 (0)291 9955-206 von Mo. – Mi. 09.00 bis 17.00 Uhr, Do. 09.00 bis 18.00 Uhr und Fr. 09.00 bis 16.00 Uhr eingeholt werden.