Urs Mansmann

Kostenfalle Prepaid-Handy

Nachberechnete Gebühren trotz Vorkasse

Prepaid-Karten werden gerne mit dem Slogan „Keine Vertragsbindung" an den Mann gebracht. Das heißt aber nicht, dass der Kunde keinen Vertrag abschließt. Vor dem Kauf sollte man sorgfältig prüfen, welche Überraschungen das Kleingedruckte bereithält. Die Kostenkontrolle ist oft nicht garantiert; Eltern haften für ihre Kinder.

Das Wort „Prepaid" steht für Vorkasse. Im Mobilfunkmarkt ist es in den Köpfen der meisten Kunden oft mit dem Wort „Kostenkontrolle" verbunden. Um ein Prepaid-Produkt nutzen zu können, muss der Kunde in Vorleistung treten und sein Guthabenkonto auffüllen. Viele lassen sich dadurch zu dem Schluss verleiten, dass bei leerem Guthabenkonto keine Telefonate oder Datenverbindungen mehr möglich sind. Das ist leider mitunter ein teurer Trugschluss.

Bei einigen Mobilfunk-Providern kann das Guthaben unter Umständen ins Minus rutschen, etwa bei Fonic und O2. Die Unternehmen schreiben in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB): „Einzelne Entgelte, insbesondere Entgelte für den Versand von SMS aus dem Ausland oder den Empfang von Gesprächen im Ausland, können mit zeitlicher Verzögerung abgebucht werden." Und logischerweise ist der Kunde anschließend verpflichtet, den Negativ-Saldo wieder auszugleichen.

Noch ungünstiger sind die Vertragsbedingungen bei der Drillisch-Tochter Simply. Hier muss der Kunde trotz Prepaid-Verfahren eine Ermächtigung zum Lastschrifteinzug erteilen – deren Widerruf kostenpflichtig ist. Offenbar plant der Anbieter fest ein, dass das Konto ins Minus rutscht. Bei Guthabenende werden Gespräche nicht getrennt. In den AGB heißt es dazu: „simply weist ausdrücklich darauf hin, dass Roamingverbindungen, Verbindungen zu Premiumdiensten sowie über das Sprach- oder Datennetz in Anspruch genommene Mehrwertdienste verzögert vom Netzbetreiber übermittelt werden können und deshalb eine verzögerte Abrechnung erfolgen kann. Dies erfolgt dann in einer der darauffolgenden Rechnungen." Das sind, wohlgemerkt, die AGB für die „Prepaid"-Verträge. Kein Wunder, dass Simply nicht von einer vollen, sondern nur von einer „erhöhten" Kostenkontrolle spricht.

Und natürlich legt der Vertrag auch gleich fest, was mit dem Negativ-Saldo zu geschehen hat: Der Kunde muss das ausgleichen, und zwar „unverzüglich". Die obligatorische Sperre bei leerem Konto ist also in das Belieben von Simply gestellt. Abgerundet wird das durch saftige Zusatzgebühren, etwa für das Sperren der Karte.

Vollends unterlaufen wird der Prepaid-Gedanke bei Simply mit einer Strafgebühr von 1,79 Euro pro Monat, wenn die Karte zwei Monate lang nicht für kostenpflichtige, abgehende Gespräche genutzt wird. Das ist ein Mindestumsatz durch die Hintertür, der nur im gut versteckten Hinweis zu „keine Grundgebühren" und „kein Mindestumsatz" zu finden ist. Unterm Strich verbindet Simply damit alle Nachteile von Post- und Prepaid-Verfahren in eleganter Weise.

Kinder und Jugendliche können keinen Handy-Vertrag abschließen. Selbst Prepaid-Anbieter verweigern häufig den Vertragsschluss mit Minderjährigen,

© Copyright by Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co. KG. Veröffentlichung und Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Heise Zeitschriften Verlags.

denn die vertraglichen Pflichten sind umfangreich. Also sind die Eltern gefordert, den Vertrag für ihre Sprösslinge abzuschließen. Vernünftigerweise ist das ein Prepaid-Vertrag. Verlieren Sohn oder Tochter den Überblick, wie viel sie bereits verbraucht haben, werden sie spätestens dann gebremst, wenn das Guthaben auf null gefallen ist.

Die Netzbetreiber versichern auf Anfrage, keine Negativ-Guthaben bei ihren Prepaid-Angeboten zuzulassen. Vodafone-Pressesprecher Thorsten Höpken erklärt das Verfahren: „Vor jedem Gesprächsaufbau und vor jeder Datenverbindung wird zunächst einmal das Guthaben geprüft. Das muss für den ersten Abrechnungstakt ausreichend sein. Ist das der Fall, wird der Betrag reserviert und die Verbindung hergestellt. Kurz vor Verstreichen der Abrechnungseinheit wird der Vorgang wiederholt, reicht das Guthaben nicht aus, wird die Verbindung getrennt. Nach Beenden der Verbindung werden dann die real entstandenen Kosten dem Guthabenkonto sofort belastet. Das funktioniert auch im Ausland. So ist sichergestellt, dass auf den Guthabenkonten unserer Prepaid-Kunden keine Soll-Salden entstehen." In den AGB von O2, T-Mobile und Vodafone finden sich aber dann doch Regelungen, nach denen unter bestimmten Umständen ein Negativ-Guthaben entstehen kann, etwa bei der Nutzung von Sonderdiensten oder SMS im Ausland. Das Risiko wird also auf den Kunden abgewälzt.

Es ist entscheidend, welche Vertragsbedingungen genau gelten. Insbesondere wenn man die Karte an seine Kinder weitergeben will, muss man die Vertragsbedingungen genau studieren, um keinen teuren Reinfall zu erleben und für die bösen Erfahrungen der Kinder finanziell geradestehen zu müssen. In den AGB muss klipp und klar stehen, dass alle Verbindungen unterbrochen werden, wenn das Guthaben verbraucht ist – ohne Zusatzklauseln und Einschränkungen. Alles andere ist kein Prepaid-Vertrag, sondern Etikettenschwindel.

Die Netzbetreiber T-Mobile, Vodafone, E-Plus und O2 bieten auch Providern eine Prepaid-Plattform, die eine weitgehende Kostenkontrolle ermöglicht. Den Providern ist es aber freigestellt, ob sie diese nutzen. Bei der Auslandsnutzung besteht aber offenbar immer ein Restrisiko für verzögerte Abrechnungen.

Weitergabe

Gebrauchte Prepaid-Karten lassen sich weiterverkaufen, ob mit oder ohne Guthaben. Bei eBay findet man ständig Angebote für bereits aktivierte SIM-Karten. Zur Aktivierung gehört vor allem die Erfassung der persönlichen Daten – ohne diese dürfen in Deutschland SIM-Karten nicht verkauft werden. Provider, die in diesem Punkt schlampen, riskieren, dass die Bundesnetzagentur die Nachregistrierung der Käufer oder alternativ die Abschaltung der Karten erzwingt, bei denen keine Nachregistrierung erfolgte. Das passierte vor einigen Jahren einigen Kunden des Prepaid-Angebots Loop, die per SMS in den nächsten O2-Laden einbestellt wurden, um sich dort zu registrieren und damit die Abschaltung ihrer Karte zu verhindern. Es obliegt aber nicht dem Provider, zu prüfen, ob die einmal erfassten Daten noch aktuell sind, dafür ist der Kunde verantwortlich.

Eine SIM-Karte ist also immer mit den Daten des Käufers verknüpft. Will man sie weitergeben oder verkaufen, tut man gut daran, den Kundenwechsel dem Mobilfunkanbieter mitzuteilen. Das fordern nicht nur die AGB des Providers, sondern das ist auch dem eigenen Sicherheitsbedürfnis geschuldet. Treibt der Käufer mit der Karte Unfug, muss man nämlich sonst womöglich der Polizei erklären, dass die Bombendrohung oder der Drogendeal nicht aufs eigene Konto geht, sondern auf das eines Fremden, dessen Namen man womöglich nicht einmal nennen kann. Auch die Weitergabe im Familien- oder Freundeskreis sollte man sich überlegen, denn möglicherweise wandert die Karte in der Folgezeit von Nutzer zu Nutzer weiter und landet irgendwann doch noch in den falschen Händen.

Zwingenderweise muss man dem Anbieter bei einer Vertragsübernahme zwei Namen, Anschriften und Unterschriften präsentieren, nämlich die des bisherigen und die des künftigen Besitzers der SIM-Karte. Das liegt daran, dass auch ein Prepaid-Vertrag ein Vertrag ist. „Keine Vertragsbindung" bedeutet lediglich, dass aus dem Vertrag keine laufende finanzielle Verpflichtung entsteht und dass man ihn jederzeit lösen kann. Der abgebende Kunde muss bestätigen, dass er damit einverstanden ist, dass ein anderer den Vertrag übernimmt und dabei auch die Rufnummer erhält. Der Übernehmende muss bestätigen, dass er den Vertrag zu den vorliegenden Bedingungen abschließt. Die Übergabe verläuft also ähnlich wie beim Autokauf, wo der Käufer das Einverständnis des Verkäufers indes durch Vorlage der Zulassungsbescheinigung Teil II nachweist. Anonyme SIM-Karten darf es in Deutschland genauso wenig geben wie Autozulassungen ohne Halter. „Anonyme" SIM-Karten sind vielmehr auf einen ahnungslosen Vorbesitzer oder einen Strohmann registriert.

Da inzwischen alle Prepaid-Karten auch die Nutzung von Datenverbindungen zulassen, ist das Missbrauchspotenzial enorm. Wer an eine solche Prepaid-Karte mit Registrierung auf einen Fremden gelangt, kann sich anonym im Internet bewegen, ohne befürchten zu müssen, dass man ihn ausfindig machen kann. Bei Ermittlungen der Polizei gerät zunächst einmal der registrierte Besitzer der Karte in Verdacht.

Besonders fatal wird die Sache, wenn der Käufer nicht bekannt ist, der Vertrag nur scheinbar eine Kostenkontrolle bietet und das Guthabenkonto plötzlich ein großes Minus aufweist. Für die Verbindlichkeiten gegenüber dem Mobilfunkbetreiber haftet in diesem Falle der Vertragspartner. Wenn er den Käufer der Karte nicht mehr ausfindig machen kann, bleibt er auf den Kosten sitzen.

Sicherheitsmaßnahmen

Auf den eigenen Namen registrierte Prepaid-Karten sollte man also keinesfalls ohne Umschreibung weitergeben. Wer nun besorgt ist, weil eine alte Prepaid-Karte noch irgendwo herumvagabundiert und der neue Besitzer unbekannt ist oder eine offizielle Vertragsübernahme verweigert, kann aber für seinen ruhigen Schlaf sorgen: Eine auf den eigenen Namen registrierte Karte lässt sich jederzeit sperren, auch wenn man sie schon lange nicht mehr besitzt. Dazu sollte man allerdings wenigstens die Mobilfunknummer und den zuständigen Provider noch wissen.

Auch bei Prepaid-Verträgen kann der Kunde jederzeit eine Ersatzkarte erhalten, was allerdings kostenpflichtig ist. Mit Aktivierung der Ersatzkarte wird die Originalkarte gesperrt. Man kann den neuen Besitzer dann leichter überreden, einer Vertragsübernahme zuzustimmen, indem man die Ersatzkarte gegen die Unterschrift auf dem Übernahmeformular tauscht. Im Umkehrschluss heißt das für den Käufer einer bereits aktivierten „anonymen" SIM-Karte, dass der Verkäufer die Karte jederzeit nachträglich sperren lassen kann.

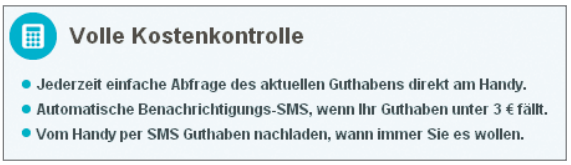
Selbst wenn man konsequent auf Vorkasse setzt, sollte man die PIN-Eingabe beim Einschalten des Handys aktivieren und bei einem Diebstahl die SIM-Karte umgehend sperren lassen, insbesondere wenn das Handy zu diesem Zeitpunkt eingeschaltet war. Das rettet zwar häufig das vorhandene Guthaben nicht mehr, aber wenigstens lässt sich anhand der Sperrung der Diebstahl dokumentieren, falls der Dieb das Handy zu illegalen Aktivitäten eingesetzt hat. Wer die Rufnummer weiterhin benutzen will, muss nach dem Verlust der Originalkarte ohnehin eine Ersatzkarte ordern. Mindestens die Ersatzkarte ist kostenpflichtig, meist muss man dafür zuerst ausreichend Guthaben aufbuchen.

Vorkasse ausgehebelt

Das Aufladen von Prepaid-Karten ist umständlich. Bei deren Einführung musste der Kunde im Laden

Kaum versprochen, schon gebrochen: Simply verlangt im Kleingedruckten entgegen den großen Ankündigungen unter bestimmten Umständen einen Mindestumsatz.

© Copyright by Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co. KG. Veröffentlichung und Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Heise Zeitschriften Verlags.



Auch wenn die Werbung volle Kostenkontrolle verspricht, lohnt sich ein Blick ins Kleingedruckte. Dort steht mitunter etwas völlig anderes.

Die automatische Aufladung ist mit Bedacht zu verwenden. Wird das Handy gestohlen, erhöht sich der Schaden möglicherweise beträchtlich.

eine Guthabenkarte erwerben, eine Nummer freirubbeln und diesen Code am Mobiltelefon eingeben. Das war besonders lästig, wenn das Guthaben ausging und kein Laden in der Nähe war. Zwar gibt es immer noch Guthabenkarten zu kaufen, die Anbieter haben aber inzwischen zusätzliche Zahlungswege eingeführt, die mehr Komfort und Flexibilität bieten sollen.

Dabei muss man aber aufpassen, die Kostenkontrolle nicht versehentlich auszuhebeln. Etwa durch automatische Aufladung, die greift, wenn ein bestimmter Guthabenstand unterschritten wird. Das Vertragsverhältnis läuft dann zwar immer noch unter dem Begriff „Prepaid“, wenn die Karte aber gestohlen wird, kann der Dieb solange telefonieren, bis die Karte gesperrt wird oder das maximale Limit für die automatische Aufladung erreicht ist.

Eine mögliche Sicherheitslücke stellt auch die Aufladung per Konto-Service und Lastschrift dar, die bei Prepaid-Anbietern in der Regel optional freigeschaltet werden kann. Zum Aufladen muss man lediglich die Kurzwahl des Konto-Service wählen und kann im Sprachmenü die Funktion „Aufladen“ wählen. Da diese Funktion üblicherweise nicht passwortgeschützt ist, kann auch ein Dieb diese verwenden, um das Konto damit aufzuladen und das Guthaben anschließend zu verbrauchen. Die praktische Aufladung per SMS, die mitunter angeboten wird, ermöglicht ebenfalls Missbrauch. Zwar muss man hier zumeist einen PIN-Code in der SMS angeben, versendete SMS sind aber möglicherweise noch im Handy gespeichert und geben den PIN-Code preis.

Vorsicht ist auch bei Sondervereinbarungen für das Roaming geboten: Hier wird häufig das Prepaid-Verfahren auf nachträgliche Rechnungsstellung (Postpaid) umgestellt. Insbesondere bei der Datennutzung im Ausland können erhebliche Forderungsbeträge auflaufen. Eine Bonitätsprüfung inklusive SCHUFA-Klausel und die Erteilung einer Freigabe für das Lastschriftverfahren sind untrügliche Anzeichen für einen Postpaid-Vertrag, der einen entsprechenden Umgang mit Handy und Karte voraussetzt.

Die Anbieter haben die Kontoverwaltung für ihre Prepaid-Kunden inzwischen mit zahlreichen Extras ausgestattet. So lassen sich beispielsweise Guthabenbeträge an andere Nutzer weiterreichen. Auf Wunsch kann der Nutzer das Konto geringfügig überziehen. Besonders Kinder und Jugendliche sind eine lukrative Zielgruppe für solche Dienste. Obendrein locken Klingelton- und Online-Anbieter Jugendliche mit kostenpflichtigen Angeboten, die sich ganz einfach per Handy bezahlen lassen. Auch ein größeres Guthaben auf der Karte ist dann schnell weg – und die Kinder können keinen Anruf mehr absetzen, bis eine neue Aufladung erfolgt ist.

Ein herkömmlicher, echter Prepaid-Vertrag, dessen Guthabenkonto nicht praller als nötig gefüllt ist, bietet bereits ausreichende Sicherheit, sofern man unnötige Spielereien wie Sonderdienste oder Risikofaktoren wie die Roaming-Nutzung deaktiviert. Gelegentliche Kontrollen in der Online-Kontoverwaltung, wofür das Guthaben verbraucht wurde, unterstützen den zweckgebundenen Einsatz des Handys. Bei kleineren Kindern lassen sich per PIN2 die vom Handy erreichbaren Rufnummern beschränken und durch Eintrag einer ungültigen Mitteilungszentrale der Versand von SMS unterbinden.

Spezielle Karten für Kinder, etwa die CallYa JuniorKarte oder die T-Mobile CombiCard Teens, bieten noch mehr Sicherheit. Diese Karten sind im Funktionsumfang eingeschränkt, sie erlauben von Haus aus keine Anrufe bei Sonderrufnummern oder den Transfer von Guthaben, dafür ermöglichen sie auch ohne Guthaben einen Anruf bei der Rufnummer der Eltern. Diese Tarifmodelle sind aber nur als Option zu einem bestehenden Postpaid-Mobilfunkvertrag buchbar.

Nummernfrage

Früher liefen Prepaid-Verträge spätestens 15 Monate nach der letzten Einzahlung aufs Guthabenkonto aus. Wer den Vertrag nicht fortsetzen wollte, musste einfach nur abwarten. Die Rufnummer bleibt nach Ende des Vertrags noch einige Monate lang gesperrt, dann wird sie in einen Pool zurückgegeben und dem nächsten Kunden zugewiesen. Diese Schonfrist ist allerdings nicht verpflichtend, der Anbieter darf die Rufnummer sofort nach Vertragsende neu vergeben. Angst vor Missbrauch muss man in diesem Fall nicht haben, denn der neue Kunde ist ja mit seinen persönlichen Daten registriert.

Inzwischen werfen einige Prepaid-Anbieter ihre Kunden aber nicht mehr automatisch hinaus, wenn sie ihre Karte in die Schublade legen. Etwa bei Vodafone und T-Mobile bleibt der Vertrag nun unbegrenzte Zeit aktiv. Solche Prepaid-Verträge ohne Verfallsdatum eignen sich auch hervorragend dafür, Rufnummern, die man in ferner Zukunft möglicherweise reaktivieren will, kostenfrei zwischenzuparken.

Um die Rufnummer zu einem anderen Anbieter mitzunehmen, muss man den Prepaid-Vertrag ordentlich kündigen. Üblicherweise lässt sich auf den Webseiten des Anbieters das passende Formular zur Kündigung und Rufnummernportierung herunterladen. Die Portierung ist allerdings nicht kostenfrei, üblicherweise berechnen die Provider rund 25 Euro für die Übergabe der Rufnummer, der neue Provider kann sogar noch zusätzliche Gebühren berechnen. Dieser Vorgang lässt sich bei Prepaid-Verträgen oft nur anstoßen, wenn man diese Gebühren zuvor eingezahlt hat.

Bei der Portierung von Mobilfunk-Rufnummern gibt es ein Zeitfenster, das einige Monate vor Vertragsende beginnt und einen Monat danach endet [1]. Das ist für Prepaid-Verträge jedoch nicht maßgeblich, weil der Kunde Kündigung und Portierung gemeinsam anstößt und sich das Vertragsende dann nach dem Portierungsvorgang richtet.

Rechtlich verpflichtet sind die Provider nur zur Herausgabe der Rufnummer, wenn der Kunde den Vertrag beendet. Es ist ihnen aber freigestellt, ob sie eine Rufnummer für einen Neukunden von einem anderen Provider übernehmen. Insbesondere Prepaid-Provider bieten diese Möglichkeit deshalb mitunter nicht an. Die Herausgabe der Rufnummer ist aber in allen Fällen möglich, darüber wacht auch die Bundesnetzagentur. Der Kunde kann also seine Nummer behalten, solange er nicht freiwillig darauf verzichtet. (uma)

Literatur

[1] Urs Mansmann, Erreichbar bleiben, Mobilfunknummern in ein anderes Netz mitnehmen, c’t 10/07, S. 80

© Copyright by Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co. KG. Veröffentlichung und Vervielfältigung nur mit Genehmigung des Heise Zeitschriften Verlags.