

Mit dem Handy telefonieren

Das Wichtigste von A bis Z



»Damit das Handy nicht zur Kostenfalle wird.«

AK Präsident Erwin Zangerl

Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Die vorliegende Broschüre wurde nach bestem Wissen verfasst. Dennoch kann keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit sämtlicher Informationen übernommen werden. Die allgemeinen Informationen ersetzen im konkreten Einzelfall keine intensive rechtliche und persönliche Beratung.



Impressum
Medieninhaber und Verleger:
Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol
Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck
Verfasser: Dr. Christian Schuster-Wolf

Foto: © Drobot Dea - stock.adobe.com

9. Auflage: Mai 2022

INHALTSVERZEICHNIS

Abonnement (Abo).....	8
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	9
AGB-Änderung	10
Apps	10
Automatische Verlängerung von Verträgen	12
Betriebssystem.....	13
Bezahlen mit dem Handy	13
Bluetooth	13
Branding	13
Bit / Byte.....	14
Chat	14
Datenübertragungsrate / Datentransferrate	15
Datentransfer / Downloads / Uploads.....	15
Datentransfargeschwindigkeit / Netzabdeckung in der Praxis	16
Datenträger MM- oder SD-Karten.....	17
Diebstahl / Verlust des Handys	17
Dual-/Tri-/Quad-/Multiband	17
DVB-H	18
EDGE.....	18
Einspruch gegen Forderungen.....	18
Einzelrufnummernachweis / Einzelentgeltachweis.....	20
EMS	20
Entsperrung von Handys.....	20
Eventtarifiert	21
GPRS.....	21
GPS und A-GPS	21
Grenzüberschreitende Verträge.....	21
GSM / 2G	22
Handy-Strahlung	23
Headset	24
HSPA / HSDPA / HSUPA / HSPA+	25
IMEI	25
IMSI	25
Infrarot – IrDA	26
Java	26
KEM-V 2009	26
Kostenbeschränkungsverordnung	28
Kündigung	29

LBS.....	30
LTE / 4G.....	30
Mehrwertdienste.....	30
Minderjährige und Handys	31
MMS.....	32
Multitasking.....	32
Netzbetreiber.....	33
Notrufnummer	33
Phishing.....	33
PIN.....	34
Premium-SMS.....	34
Prepaid Karten.....	34
Provider	34
PUK	34
Realtones	35
Roaming	35
RTR.....	36
Rufnummernportierung	36
SAR-Wert.....	38
Schlichtungsverfahren.....	38
Sicherheitstipps für die Handynutzung	38
SIM-Karte	39
SIM-Lock.....	39
Smartphone.....	40
SMS.....	40
Taktung.....	40
Tarifzonensperre	40
Telefonieren bei der Autofahrt	40
Trojaner.....	41
UMTS / 3G	41
Umzug	41
Unerbetene Telefonwerbung	42
Viren	43
WAP.....	43
Wertkarten	43
WhatsApp.....	44
WLAN	44
Würmer.....	45
Zertifikat	45
5G.....	45

VORWORT

In der Beratungspraxis der AK-Konsumentenschützer zeigen sich immer wieder Probleme im Zusammenhang mit der Handynutzung, wie etwa erhöhte Rechnungen oder Sicherheitsfragen.

Leider führen Handyrechnungen häufig zu hohen Schulden, insbesondere bei jungen Erwachsenen. Kostenfallen sind etwa unterschätzte Tarif- und Paketgebühren, Überschreitungen von vertraglichen Limits, Roaming-Kosten, Mehrwertdienste, Abos und andere teure Zusatzleistungen. Werden die Forderungen nicht rechtzeitig bezahlt, kommen Kosten für Inkassobüro, Anschluss-Sperre und vorzeitige Aufkündigung des Handyvertrages hinzu, die Schulden wachsen schnell weiter. Hier gilt: Wer sich informiert und rasch handelt, kann sehr viel Geld sparen!

Die vorliegende Broschüre fasst die wichtigsten rechtlichen und technischen Informationen rund um die Mobiltelefonie für Konsumenten zusammen. Diese Aufstellung soll Hilfe zur Selbsthilfe sein, im Zweifel ist aber jedenfalls zu empfehlen, rechtliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Neben kostenloser Rechtsberatung für Mitglieder bietet die AK auch online umfangreiche Informationen an, etwa Testergebnisse oder Tarifwegweiser für die günstigsten Mobilfunkverträge.

Stand der Broschüre (9. aktualisierte Auflage) ist April 2022.

VERWENDETE ABKÜRZUNGEN FÜR GESETZE

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
Brüssel Ia-VO	Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
FreisprecheinrichtungsV	Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft und Verkehr über Freisprecheinrichtungen für Kraftfahrzeuge
JGG	Jugendgerichtsgesetz
KEM-V 2009	Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009
KFG	Kraftfahrgesetz
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
MitV	Mitteilungsverordnung
NÜV 2012	Nummernübertragungsverordnung 2012
KostbeV	Kostenbeschränkungsverordnung
Roaming-VO	Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, geändert durch Verordnung (EU) 2015/2120, Verlängerung durch Neufassung 2022 beschlossen (finaler Fassung zu Redaktionsschluss noch nicht veröffentlicht)
Rom I-VO	Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht
StVO	Straßenverkehrsordnung
TKG 2021	Telekommunikationsgesetz 2021, mit dem das TKG 2003 samt zwischenzeitlicher Novellen neu erlassen wurde.

Hinweis: Alle geltenden Rechtsnormen sind online einzusehen unter www.ris.bka.gv.at.

Abonnement (Abo)

Bei Abonnements handelt es sich im rechtlichen Sinn um - kostenlose oder kostenpflichtige - Verträge über wiederkehrende Leistungen, etwa die Zusendung von Nachrichten oder die Bereitstellung von digitalen Inhalten.

Besonders viele aktuelle Beschwerden betreffen kostenpflichtige Internet-Abos, bei denen in den monatlichen Telefonrechnungen kleinere Beträge geltend gemacht werden, wobei die Konsumenten aber nicht nachvollziehen können, diese Dienste überhaupt bestellt zu haben. In der Rechnung werden diese Positionen etwa als „M-Commerce“- oder „Premium“-Dienste bezeichnet. Laufend summieren sich Kosten für diese Leistungen. Die Forderungen sind aber nur berechtigt und folglich auch zu bezahlen, wenn tatsächlich ein Vertrag über diese Leistungen zustande gekommen ist und der Anbieter dies im Zweifel auch beweisen kann. Hat man tatsächlich rechtsgültig ein Abo abgeschlossen, kann man dieses durch Übermittlung der Kündigung an den Anbieter beenden. Ohne Abo-Vertrag kann man die betreffende Forderung bestreiten.

Bei Mehrwert-SMS-Abonnements gelten darüber hinaus zusätzliche Regelungen zum Schutz der Nutzer (in der KEM-V 2009). Insbesondere muss der Anbieter laufend über Kosten informieren und bestehen Möglichkeiten zur einfachen Beendigung durch Senden einer SMS mit dem Wort „Stop“ oder „Stopp“ an die Mehrwertnummer, von welcher der Dienst verschickt wurde. Diese SMS darf dem Nutzer nicht verrechnet werden. Vorsorglich kann man beim Provider den Empfang aller Mehrwert-SMS sperren lassen.

Zusammenfassend gilt: Sind die Abos bzw die verrechneten Kosten nicht nachvollziehbar oder wurden die genannten Grundsätze nicht eingehalten sollte man die Rechnung beeinspruchen und gegebenenfalls ein Schlichtungsverfahren bei der RTR beantragen.

Rechtsnormen: §§ 86 – 91, 117 - 125 KEM-V 2009.

Siehe auch Allgemeine Geschäftsbedingungen, Automatische Verlängerung von Verträgen, Chat, Einspruch gegen Forderungen, KEM-V 2009, Mehrwertdienste.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

AGB sind vorformulierte Vertragsbestimmungen, die ein Unternehmer einem Vertrag mit einem Kunden zugrunde legt. Damit AGB gültig in den Vertrag mit einbezogen werden können, hat der Unternehmer vor Vertragsabschluss auf seine AGB hinzuweisen und dem Kunden zu ermöglichen, diese zu lesen. Der Unternehmer hat bei Vertragsabschluss klar zum Ausdruck zu bringen, dass die AGB Vertragsinhalt werden sollen. Nachträglich, etwa durch Zusenden mit einer Rechnung, können diese ohne Zustimmung des Kunden nicht mehr in den Vertrag einbezogen werden.

Gesetzliche Bestimmungen schützen vor nachteiligen Klauseln in AGB: So werden nachteilige Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts, mit denen der Kunde nicht zu rechnen brauchte, gar nicht Vertragsinhalt. Undeutliche Formulierungen sind zum Nachteil desjenigen auszulegen, der sich dieser bedient. Gröblich benachteiligende Klauseln sind ungültig. Das KSchG enthält zudem eine Aufzählung von einzelnen Tatbeständen, die jedenfalls unverbindlich sind, sowie von Tatbeständen, die nur dann gültig sind, wenn sie im Einzelnen ausgehandelt wurden und nicht bloß in AGB angeführt sind. Das „Transparenzgebot“ bestimmt, dass unklar oder unverständlich abgefasste Vertragsbestimmungen ungültig sind.

In der Regel wird in AGB auch ein Gerichtsstand vereinbart. Für Konsumenten gelten folgende Grundsätze: Bei einem Vertrag mit einem Unternehmen mit Sitz in Österreich ist für Klagen des Konsumenten gegen das Unternehmen das vereinbarte Gericht zuständig, für Klagen des Unternehmers gegen den Konsumenten jedoch das Wohnsitzgericht des Konsumenten (zu grenzüberschreitenden Verträgen mit Unternehmen im Ausland siehe unten).

Rechtsnormen: §§ 864a, 915, 879 ABGB, §§ 6, 14 KSchG.

Siehe auch AGB-Änderung, Automatische Verlängerung von Verträgen, Grenzüberschreitende Verträge.

AGB-Änderung

Grundsätzlich sind Verträge bindend und bedarf es zu einer Änderung der Zustimmung aller Parteien. Nur innerhalb enger, gesetzlich geregelter, Grenzen darf ein Unternehmen einen Vertrag einseitig zum Nachteil des Kunden ändern. Für Telekommunikationsverträge gilt eine solche Ausnahme insofern, dass das Unternehmen AGB dann auch zum Nachteil der Kunden ändern kann, wenn es über den wesentlichen Inhalt dieser Änderung mindestens drei Monate vor In-Kraft-Treten informiert und die Kunden dann berechtigt sind, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Allerdings können Unternehmen Abschlagszahlungen für erhaltene Hardware/Handy verlangen, wenn die Kunden diese behalten möchten. Im Vertrag muss hierzu die genaue Aufschlüsselung der Kosten angeführt sein, um die Berechnung nachvollziehen zu können. Im Gegenzug müssen in solch einem Fall alle Beschränkungen für die Verwendung des Gerätes in anderen Netzen aufgehoben werden (SIM-Lock).

Rechtsnorm: § 135 TKG 2021.

Siehe auch Kündigung, Rufnummernportierung.

Apps

„App“ hat sich als kurze Bezeichnung für das englische Wort „application“ durchgesetzt, was übersetzt „Anwendungsprogramm“ bedeutet. Die größten Vertriebsplattformen für mobile Geräte sind „App Store“ für Geräte mit Apple/iOS- Betriebssystem und „Play Store“ für Geräte mit Google/ Android-Betriebssystem. Diese Plattformen werden ständig gewartet und enthalten Informationen zu den Spezifikationen der Apps in standardisierter und vergleichbarer Weise, insbesondere Datengröße, Patches, erforderliche Zugriffsmöglichkeit auf Nutzerdaten, In-App-Käufe usw. Zudem können Nutzer in den Plattformen Rezensionen oder Warnungen veröffentlichen, was die Vorab-Einschätzung und Vergleichbarkeit erleichtert. Damit Apps auf diesen offiziellen Plattformen angeboten werden können, müssen diese Mindestvorgaben erfüllen, womit der Vertrieb von Schadsoftware unterbunden werden soll. Außerhalb dieser offiziellen Stores vertriebene Apps sind entsprechend kritisch zu prüfen.

Der Vertrieb über einen offiziellen Store bedeutet natürlich noch nicht automatisch, dass die App deswegen jedenfalls sicher oder inhaltlich emp-

fehlenswert wäre. Dies sind die größten Risiken:

Unbemerktess Ausspionieren der Nutzer

Viele Apps verlangen Zugriff auf sensible persönliche Informationen des Nutzers, wie Geodaten (Standort), Geräteerkennung, Kontakte, Fotos oder Kommunikationsdetails. Diese Daten werden an Unternehmen weitergeleitet, analysiert und zu Werbezwecken verkauft. Viele Apps dienen nur als Fassade für den eigentlichen Zweck des Datensammelns und -verkaufs. In einer im Auftrag der AK verfassten Studie (Link: http://media.arbeiterkammer.at/PDF/Studie_Geodaten.pdf) wurden die Funktionen einiger Apps analysiert und das überraschende Ergebnis veröffentlicht: So sammelte etwa das Textnachrichtenprogramm „Text Plus“ tatsächlich Geschlecht, Alter, Position und Telefon-ID des Nutzers und leitete diese Daten an sieben internationale Werbenetzwerke weiter.

Schadsoftware und Viren

Apps können auch mit Schadprogrammen verseucht sein, welche die Hardware beschädigen, Nutzerdaten ausspionieren oder anderen Schaden anrichten können.

Kostenfalle „In-App-Käufe“

Insbesondere kostenlose Apps bieten die Möglichkeit zum Einkaufen an, etwa „Upgrades“ oder „Guthaben“ in Spielen. Besondere Vorsicht ist bei Kindern geboten, die mit den Apps spielen, die Kostenpflicht nicht verstehen und so unbewusst einkaufen.

Kostenfalle Internet-Abzocke

In Apps können auch Bestellungen versteckt sein, die der Nutzer unbewusst aktiviert und in der Folge mit hohen Forderungen, etwa für Downloads, Bereitstellung von Online-Diensten oder Abos konfrontiert wird.

Tipps zur sichereren App-Nutzung:

- Seien Sie sich der genannten Risiken im Zusammenhang mit dem Download und der Nutzung von Apps bewusst. Die wohl meisten Apps sind darauf ausgelegt, dass die dahinterstehenden Unternehmen Geld verdienen, sei es durch den kostenpflichtigen Download, Werbung, In-App-Käufe oder Datenhandel.
- Installieren Sie nur Apps, die Sie wirklich brauchen können. Achten Sie auf Bewertungen anderer Nutzer. Laden Sie Apps nur von Online-Stores bzw. seriösen, nachvollziehbaren Quellen.
- Löschen Sie nicht mehr genutzte Apps von Ihrem Gerät.

- Kontrollieren Sie vor der Installation unbedingt die Zugriffsberechtigungen und verzichten Sie im Zweifel lieber, wenn die App zu viele Einblicke in Ihre privaten Daten fordert.
- Lassen Sie keine Änderungen des Betriebssystems zu („Jailbreak“ oder „Rooten“), da dies die Installation von Schadsoftware erleichtern könnte.
- Deaktivieren Sie In-App-Käufe in den Einstellungen Ihres Gerätes, aktivieren Sie dies bewusst nur bei Bedarf.
- Achten Sie darauf, mit welchen Apps Ihr Kind spielt indem Sie kontrollieren, ob dadurch Kosten entstehen können.
- Bei Problemen mit einer App kontaktieren Sie gleich den Kundendienst des betreffenden Online-Stores.
- Schützen Sie sich gegen unerlaubten Zugriff auf Ihre Geräte sowie Ihre Online-Store- und E-Mail-Accounts, indem Sie jeweils sichere Passwörter verwenden und diese nicht am mobilen Gerät speichern.
- Achten Sie darauf, ob die Apps automatische Updates durchführen. Bedenken Sie, dass durch automatische Update-Abfragen und den Download von Updates unbemerkt Datentransfer generiert wird, der von Ihrem Datenguthaben abgezogen wird, bzw wodurch im Ausland hohe Roamingkosten entstehen können. Um dies zu vermeiden, deaktivieren Sie automatische Updates bei Apps, bei denen Sie keine Aktualisierungen benötigen (bei Sicherheitssoftware sind automatische Updates jedoch sinnvoll). Im Ausland können Sie mobile Datendienste auch ganz deaktivieren.
- Nutzen Sie W-LAN nur mit Verschlüsselung und in sicherer Umgebung.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung

Automatische Verlängerung von Verträgen

Ist bei Verträgen mit einer befristeten Laufzeit eine automatische Verlängerung vorgesehen, sofern der Kunde nicht innerhalb einer bestimmten Frist kündigt, so hat das Unternehmen den Kunden vor Ablauf dieser Frist besonders darauf hinzuweisen. Unterlässt das Unternehmen diese Information, verlängert sich der Vertrag nicht. Stimmt der Konsument der Verlängerung jedoch zu, was auch stillschweigend durch die Inanspruchnahme von Leistungen oder bewusste Geldüberweisung erfolgen kann, so kann sich der Vertrag verlängern.

Rechtsnorm: § 6 KSchG.

Siehe auch Allgemeine Geschäftsbedingungen.

Betriebssystem

Handys bzw. Smartphones arbeiten wie ein PC mit einem Betriebssystem, welches Grundfunktionen zur Verfügung stellt und als Plattform für andere Programme dient. Auf den meisten Mobilgeräten sind Apple's „iOS“ oder Google's „Android“ Betriebssysteme installiert.

Bezahlen mit dem Handy

Immer mehr Waren und Dienstleistungen können mit dem Handy bezahlt werden, z.B. Fahrkarten, Bücher, CDs, Kinokarten oder Lottospiele. Insbesondere wenn man als Elternteil einem minderjährigen Kind ein Handy zur Verfügung stellt, sollte man sich einer solchen Zahlungsfunktion bewusst sein, da auch die Eltern allenfalls dafür haften. Im Zweifel sollte man sich beim Handy-Betreiber informieren, ob und in welchem Umfang eine Zahlungsfunktion aktiviert ist und diese gegebenenfalls sperren.

Bluetooth

Dies ist ein Funkschnittstellenstandard zur drahtlosen Übertragung zwischen verschiedenen Geräten wie Handys, Tablet-PCs, Headsets oder Laptops. Die Datenübertragung erfolgt direkt zwischen den Geräten ohne Umleitung über den Provider und ist damit kostenlos. Mittels Bluetooth können die Geräte einfach Daten austauschen, etwa Adressen, Kalendereinträge, Visitenkarten, Bilder usw. Es ist kein Sichtkontakt erforderlich, die Reichweite beträgt meist ca.10 Meter. Um sich vor ungewollten Datenverbindungen zu schützen, soll man Bluetooth grundsätzlich deaktiviert halten und nur im Bedarfsfall einschalten.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung, Viren, Würmer, Trojaner.

Branding

Unter Branding von Handys versteht man die Konfiguration bzw. Voreinstellung der Funktionen durch den Netzbetreiber. Dadurch wird die Bedienung erleichtert, wenn man Dienste des Netzbetreibers in Anspruch nehmen möchte. Das schließt etwa im Tarif schon inkludierte Leistungen wie z.B. eine Servicehotline ein, aber auch Werbung oder Links zu kostenpflichtigen Zusatzangeboten.

Bit / Byte

Telekommunikationsunternehmen verwenden für die Angabe von Datenvolumen oft unterschiedliche Maßeinheiten:

Ein Byte wird etwa die Kapazität des Hardware-Speichers angegeben, die Datengröße eines Programmes oder das monatlich im Mobilfunkvertrag inkludierte Datenvolumen. 1 Bit steht für die Binärziffern 0 oder 1, ein Datenpaket von 8 Bit entspricht 1 Byte. 1000 Byte entsprechen 1 Kilobyte (KB), 1000 KB einem Megabyte (MB), 1000 MB einem Gigabyte (GB), 1000 GB einem Terabyte (TB).

Die Geschwindigkeit der Datenübertragung, also die Datenübertragungsrate, wird dagegen in Bit pro Sekunde (bit/s) angegeben. 1000 bit/s entspricht einem Kilobit pro Sekunde (kbit/s), 1000 kbit/s einem Megabit pro Sekunde (Mbit/s).

Eine Datenmenge von 1 MB entspricht somit 8 Mbit und bei einer Datenübertragungsgeschwindigkeit von 8 Mbit/s dauert der Transfer von 1 MB Datenmenge 8 Sekunden.

Chat

Hierbei „unterhalten“ die Beteiligten sich etwa über SMS in speziellen Foren. Insbesondere Mehrwert-SMS-Chats können zur Kostenfalle werden, weshalb die KEM-V 2009 hierfür einige Schutzbestimmungen enthält. Insbesondere dürfen danach nur vom Nutzer gesendete, nicht auch empfangene, Nachrichten verrechnet werden. Damit wird verhindert, dass ein Chat-Forum-Nutzer auf jede gesendete SMS mehrere kostenpflichtige Antwort-SMS erhält. Weiter muss der Nutzer vor Beginn und dann zumindest in Schritten von 10 Euro über die Kosten informiert werden.

Allgemeine Informationen zu Chat-Foren sowie wertvolle Sicherheits-Hinweise für Eltern findet man etwa unter www.saferinternet.at.

Rechtsnormen: §§ 86 – 91, 117 - 125 KEM-V 2009.

Siehe auch Abonnement, KEM-V 2009, Mehrwertdienste.

Datenübertragungsrate / Datentransferrate

Siehe Bit / Byte.

Datentransfer / Downloads / Uploads

Viele Tarife beinhalten ein Datenvolumen, das monatlich verbraucht werden kann. Der nicht aufgebrauchte Rest dieses Volumens verfällt jeweils mit dem Ende der Rechnungsperiode. Diese Periode sollte sich bereits aus dem Vertrag ergeben und ist auch in den Rechnungen angeführt. Bei Überschreitung des Datenvolumens kostet der Datentransfer in der Regel ein Vielfaches der normalen Gebühr! Diese Kosten ergeben sich ebenfalls aus dem Tarif. Die Netzbetreiber ermöglichen eine Kontrolle des verbrauchten Datenvolumens online oder per Abfrage.

Konsumentenbeschwerden über Forderungen in der Höhe von mehreren hundert Euro aufgrund von Datentransferüberschreitungen waren in der Vergangenheit leider keine Seltenheit, ein Bewusstsein über Vertragsbedingungen, Tarif und Rechnungszeitraum sowie eine laufende Kos-

tenkontrolle schützen vor solch unangenehmen Überraschungen. Seit 01.05.2012 bietet die KostbeV zusätzlichen gesetzlichen Schutz, indem eine Begrenzung der zusätzlichen Kosten mit 60,00 Euro brutto eingeführt wurde (siehe dazu im Detail unten).

Der verrechnete Datentransfer setzt sich allgemein aus Down- und Upload, bewusst abgerufenen Inhalten und automatisch geladenen (z.B. Updates von Apps) zusammen. Zur Orientierung, facebook aufzurufen verbraucht ca. 1MB Datenvolumen, das Laden von 30 Fotos oder 5 Minuten Video ca. 100MB. Das im Tarif inkludierte Datenvolumen kann in der Regel nur im Inland aufgebraucht werden, im Ausland fallen dafür hohe Roaminggebühren an.

Siehe auch KostbeV, Roaming.

Datentransfergeschwindigkeit / Netzabdeckung in der Praxis

Immer wieder beschwerten sich Konsumenten im Zusammenhang mit der mobilen Internetnutzung über schlechte Netzverbindungen, langsame Datentransfergeschwindigkeiten und Verbindungsabbrüche. Netzbetreiber wecken bei Konsumenten mit den beworbenen Maximalgeschwindigkeiten für den Datentransfer entsprechend hohe Erwartungen. Die tatsächlich zu erreichende Verbindungsqualität und Datentransfergeschwindigkeit hängt aber von zahlreichen Faktoren ab, etwa vom jeweiligen Grad des Netzausbaus (GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE, 5G), geografischen Faktoren, Signalbeeinträchtigungen aufgrund von Gebäudemauern, Autokarosserie oder metallbedampften Fensterscheiben der Eisenbahn, Bewegung des Gerätes oder der Anzahl der Nutzer, die gleichzeitig online sind und sich die Kapazität einer Funkzelle teilen müssen.

Als Konsument kann man sich einen Eindruck über die konkreten Verhältnisse verschaffen, indem man bei den Betreibern Netzabdeckungskarten einsieht und – wenn das angeboten wird – die Netzabdeckung binnen einiger Tage mit einem Leihgerät testet. Achten Sie auf das „Kleingedruckte“: Bei manchen Verträgen und Tarifen ergibt sich aus den Bedingungen, dass bei Erreichen einer bestimmten Datenmenge die Geschwindigkeit gedrosselt wird.

Seit Inkrafttreten einer EU-Verordnung am 30.04.2016 haben Anbieter besondere Informationspflichten für Internetzugangsdienste zu erfüllen, und zwar vor Vertragsabschluss bzw. Erneuerung eines bestehenden Vertrages. Demnach müssen Anbieter über folgende Details informieren:

- wie sich etwaige Volumenbeschränkungen auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten auswirken können
- wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen,
- oder die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Mobilfunknetzen ist, und
- welche Ansprüche man bei kontinuierlichen oder regelmäßigen Abweichungen von den angegebenen Parametern hat.

Siehe auch GSM, GPRS, EDGE, HSPA, LTE, 5G.

Datenträger MM- oder SD-Karten

Speicherkarten dieser Formate können in entsprechend ausgestatteten Handys verwendet werden, um etwa Dateien auf das Gerät zu laden oder den Speicher zu erweitern.

Diebstahl / Verlust des Handys

Hat man eine Ortungs-App („find-my-phone“ u.a.) installiert, kann man zunächst versuchen, über ein anderes Gerät das verschwundene Handy zu suchen. Hat man dieses zB im Bus oder Zug vergessen, kann man es damit rasch wiederfinden. Veranlassen Sie bei endgültigem Verlust oder Diebstahl des Handys möglichst rasch bei Ihrem Netzbetreiber eine Sperre der SIM-Karte, denn bis zur Sperre haftet der Anschlussinhaber für entstehende Kosten. Lassen Sie sich den Zeitpunkt der Sperre schriftlich bestätigen. Für den Verlust des Gerätes und die Kosten einer neuen SIM-Karte muss der Besitzer grundsätzlich selbst aufkommen. Eine polizeiliche Anzeige ist zu empfehlen. Möglicherweise kann der Dieb über die von ihm angewählten Telefonnummern ausgeforscht werden. Mit einigen Tricks kann man das gestohlene Handy für den Dieb unbrauchbar machen, manche Netzbetreiber ermöglichen eine Blockierung des Handys via IMEI-Nummer, es gibt auch Software, die beim Wechsel einer SIM-Karte Alarm auslöst.

Um nicht alle gespeicherten Daten zu verlieren, kann man sicherheitshalber alle Kontakte und sonstigen wichtigen Daten ausdrucken oder Kopien anfertigen. Vor Schäden durch Diebstahl kann eine Diebstahlversicherung schützen.

Siehe auch IMEI, SIM-Karte.

Dual-/Tri-/Quad-/Multiband

Diese Bezeichnung gibt an, wie weit man mobile Geräte in verschiedenen Frequenzbereichen nutzen kann. Dies ist für die weltweite Nutzung relevant, da Mobilfunknetze in unterschiedlichen Frequenzbereichen verschieden verbreitet bzw stärker ausgebaut sind.

DVB-H

„Digital Video Broadcasting – Handheld“ ist ein Übertragungsstandard für digitale Videos.

EDGE

„Enhanced Datarate for GSM Evolution“ erlaubt eine noch effizientere Ausnutzung des GSM-Netzes. Durch die Bündelung von Datenkanälen sollen Downloadraten von bis zu 384 kbit/s möglich sein.

Siehe auch GPRS, GSM.

Einspruch gegen Forderungen

In der Rechtsberatung beschwerten sich Konsumenten regelmäßig über nicht nachvollziehbare Forderungen in der Telefonrechnung. Ein Dauerthema sind „Content-Dienste“, die angeblich im Internet bei einem anderen Anbieter bestellt wurden und nun vom eigenen Netzanbieter in der Telefonrechnung geltend gemacht werden. Meist handelt es sich dabei um Abonnements, deren Gebühren sich über die Monate schnell summieren. Weitere Gründe für Beschwerden sind nicht nachvollziehbare Gebühren für Telefonie, SMS, Datenvolumen, Roaminggebühren oder Mehrwertdienste. Gegen alle fragwürdigen Forderungen in der Telefonrechnung kann man sich auf die gleiche Weise zur Wehr setzen. Grundsätzlich hat jeder Kunde das Recht, beim Netzbetreiber wegen Zweifeln über die Rechtmäßigkeit einer Forderung Einspruch zu erheben, dieser muss die Rechnung prüfen und schriftlich über das Ergebnis informieren. Im Zweifel muss der Netzbetreiber die Rechtmäßigkeit der Forderungen beweisen oder diese ausbuchen. Der Rechnungseinspruch ist daher grundsätzlich immer an den Netzbetreiber zu richten.

Die Einspruchsfrist beträgt drei Monate ab Erhalt der Rechnung, bei Wertkarten in der Regel ab der Abbuchung vom Guthaben. Aus Beweisgründen sollte ein Einspruch als „Einschreiben mit Rückschein“ gesendet werden. Versäumt man diese Frist, hat man die Forderung zwar noch nicht verbindlich anerkannt, doch eine Klärung wird schwieriger, da der Netzbetreiber grundsätzlich verpflichtet ist, Verkehrsdaten nach drei Monaten zu löschen.

Lehnt der Netzbetreiber den Einspruch ab, kann man bei der RTR binnen eines Jahres, gerechnet ab dem Zeitpunkt des Einspruchs beim Netzbetreiber, ein Schlichtungsverfahren beantragen. Antwortet der Netzbetreiber auf den Einspruch nicht binnen vier Wochen, kann man nicht länger zuwarten und kann ebenfalls einen Schlichtungsantrag einbringen.

Im Schlichtungsverfahren prüft die RTR den Sachverhalt und versucht eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Ein Rechnungseinspruch alleine berührt grundsätzlich nicht die Fälligkeit einer Forderung. Aufgrund einer Ausnahmeregelung besteht aber die Möglichkeit, durch Meldung des Einspruchs an die RTR eine solche Hemmung der Fälligkeit für den strittigen Betrag zu erwirken, den man somit bis zur Streitbeilegung bzw Klärung nicht bezahlen muss. Der Betreiber könnte unabhängig davon den Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungsperioden fällig stellen. Achtung, der Aufschub der Fälligkeit ist erst nach Bestätigung durch die RTR gültig. Lehnt der Betreiber den Einspruch ab, muss man längstens binnen der folgenden drei Monaten einen Schlichtungsantrag stellen, widrigenfalls die Hemmung der Fälligkeit automatisch endet. Ein - wenn auch sehr überschaubares - Risiko in Zusammenhang mit der Hemmung der Fälligkeit besteht darin, dass der Betreiber die gesetzlichen Zinsen für den Zeitraum der Hemmung verlangen kann, wenn der Einspruch endgültig abgelehnt wird.

Wenn man die Hemmung der Fälligkeit beantragt hat, der strittige Betrag aber schon vom Konto abgebucht wurde, kann man beim Netzbetreiber die Rückerstattung des Betrages verlangen, der gemäß dem Gesetz nicht fällig gestellt werden kann, nämlich die Differenz zwischen dem bezahlten Betrag und dem Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen. Ergibt das Verfahren, dass zu hohe Beträge eingezogen wurden, sind diese samt gesetzlichen Zinsen zu erstatten.

Das Schlichtungsverfahren bei der RTR sowie der Antrag auf Aufschub der Fälligkeit sind kostenlos. Detailliertere Informationen und das Registrierungsformular erhalten Sie unter <https://www.rtr.at/de/rtr/Schlichtungen>.

Siehe auch Einzelrufnummernnachweis / Einzelentgeltnachweis, RTR.

Einzelrufnummernnachweis / Einzelentgeltnachweis

Mit dem Einzelrufnummernnachweis ist eine genaue Kontrolle der Telefonrechnung möglich, da alle verrechneten Entgelte für Verbindungen aufgelistet werden. Die Netzbetreiber sind verpflichtet, diesen Nachweis auf Antrag kostenlos auszustellen, dies nach Wunsch der Kunden in elektronischer oder in Papierform.

Es dürfen nach den gesetzlichen Vorgaben nur notwendige Daten angeführt sein, etwa werden Telefonnummern verkürzt dargestellt, was in der Regel durch Ersetzen einiger Zahlen durch XXX erfolgt. Möchte der Kunde künftig einen vollständigen Ausweis, muss er dem Betreiber gegenüber schriftlich erklären, dass er alle derzeitigen Mitbenützer des Anschlusses über diesen Einzelrufnummernnachweis entsprechend informiert hat und etwaige zukünftige Mitbenützer informieren wird.

Rechtsnorm: § 138 TKG 2021.

EMS

Das „Enhanced Messaging Service“ ist ein erweiterter SMS-Standard, mit dem Melodien und Grafiken an eine SMS angehängt werden können.

Entsperrung von Handys

Häufig werden Handys beim Netzbetreiber zu einem vergünstigten Preis in Verbindung mit einem Vertragsabschluss oder –Verlängerung erworben. In diesen Fällen werden Handys für den Betrieb mit einer bestimmten SIM-Karte („SIM Lock“) oder mit einer beliebigen SIM-Karte dieses Betreibers („Net-Lock“) frei geschaltet. Um das Gerät mit einer anderen SIM-Karte bzw. mit der SIM-Karte eines anderen Betreibers nutzen zu können, muss dieses erst entsperren.

Die Betreiber ermöglichen die Entsperrung teilweise gegen Entgelt. Bei einer Entsperrung können ev. trotzdem Gewährleistungs- oder Garantieansprüche berührt werden, je nachdem, ob das Gerät direkt bei diesem Betreiber oder einem anderen Händler erworben wurde sowie gemäß den Garantiebedingungen. Eine Entsperrung des Gerätes ist gesetzlich ausdrücklich in

dem Fall vorgesehen, wenn bei vorzeitiger Vertragsbeendigung das Gerät behalten und dafür eine Abschlagszahlung bezahlt wird.

Siehe auch AGB-Änderung.

Rechtsnorm: § 135 TKG 2021.

Eventtarifiert

Siehe KEM-V 2009.

GPRS

Das „General Packet Radio Service“ ist eine Mobilfunktechnik zur Übertragung von Daten im GSM-Netz. Hierbei werden Daten in einzelne „Pakete“ zerlegt und durch effizientere Ausnutzung des Netzwerkes, versendet. Eine Bündelung mehrerer Zeitschlitzes ist, je nach Verfügbarkeit, möglich. Bei einer Bündelung von 8 Zeitschlitzes ist eine Datenübertragungsrate von 171 kbit/s möglich.

Siehe auch EDGE, GSM, WAP.

GPS und A-GPS

Handys sind meist mit einem GPS-Empfänger ausgestattet, das Signal wird für Navigationsprogramme genutzt. Das „Global Positioning System“ ist ein satellitengestütztes Navigationssystem zur Positionsbestimmung. Aus den von zumindest drei Satelliten ausgestrahlten Signalen wird die Position des GPS-Empfängers berechnet. An die Satelliten werden keine Informationen zurück geschickt. Beim („assisted“) „A-GPS“ wird auch die Funkzelle, in der das Handy angemeldet ist, mit berücksichtigt, wofür vom Provider Verbindungsentgelte verrechnet werden können.

Grenzüberschreitende Verträge

Bei den meisten hier relevanten Verträgen zwischen österreichischen Konsumenten und Unternehmen mit Sitz im Ausland sind die folgenden

EU-Verordnungen anzuwenden:

Die europäische „Rom I-Verordnung“ regelt, welches Recht bei einem grenzüberschreitenden Vertragsabschluss zur Anwendung kommt. Wenn das Unternehmen seine Tätigkeit in Österreich ausübt oder seine Angebote zumindest unter anderem auf Österreich ausrichtet, gilt für einen Vertrag mit einem Konsumenten auch österreichisches Recht. Es kann aber auch, z.B. in den AGB, die Anwendbarkeit des Rechtes eines anderen Staates vereinbart werden, das führt jedoch nicht zum Verlust des Schutzes von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen des österreichischen Rechts. Im Ergebnis gilt die jeweils für den Konsumenten günstigere Bestimmung.

Ist bei einem grenzüberschreitenden Vertrag mit einem Unternehmen mit Sitz oder Niederlassung in der EU ein ausländischer Gerichtsstand vereinbart, so besteht gemäß europäischer „Brüssel Ia-Verordnung“ sowohl für Klagen des Konsumenten gegen den Unternehmer als auch für Klagen des Unternehmers gegen den Konsumenten ein Gerichtsstand am Wohnsitzgericht des Konsumenten. Voraussetzung hierfür ist wiederum das Ausüben oder Ausrichten der Unternehmenstätigkeit in bzw. auf Österreich.

Rechtsnormen: Art 6 Rom I-VO, Art 17-19 Brüssel Ia-Verordnung.

GSM / 2G

„Global System for Mobile Communications“ ist der Mobilfunkstandard der 2. Generation (nach analogen Systemen), die Datenübertragung erfolgt durch digitale Funksignale. Die GSM Funkkanäle sind in Zeitschlitzze unterteilt, bei der Datenübertragung belegt ein Benutzer während der gesamten Dauer der Verbindung einen Zeitschlitz. Sind alle Zeitschlitzze belegt, kann kein weiterer Benutzer auf das Netz zugreifen. Datenübertragungsraten von 9,6 kbit/s sind möglich.

Siehe auch EDGE, GPRS, WAP.

Handy-Strahlung

Zu der Frage, ob die Nutzung von Mobiltelefonen ein gesundheitliches Risiko birgt, liegen teilweise unterschiedliche Aussagen vor. Einerseits gibt es keinen gesicherten wissenschaftlichen Nachweis gesundheitlicher Schäden, andererseits sind mögliche langfristige Auswirkungen und Risiken unter Wissenschaftlern umstritten und können damit nicht ausgeschlossen werden. Es lohnt sich also, über einen risikobewussten und verantwortungsvollen Umgang mit dem Thema nachzudenken. Mobiltelefone geben hochfrequente elektromagnetische Strahlung ab. Die „Spezifische Absorptionsrate“ (SAR) gibt an, wie viel elektromagnetische Energie vom menschlichen Körper aufgenommen wird. Der in Österreich und vielen anderen Ländern gültige Grenzwert (entsprechend Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation – WHO, des Rates der Europäischen Union, u.a.) liegt bei 2 Watt pro Kilogramm Körpermasse (Watt/kg) für Kopf und Rumpf. Der Grenzwert von 2 Watt/kg berücksichtigt die nachgewiesenen gesundheitlichen Wirkungen, daher wird von Experten empfohlen, Geräte mit einem niedrigeren Wert zu bevorzugen.

Der SAR-Wert wird nach einem genormten Verfahren gemessen und bezieht sich auf die maximale Sendeleistung des Gerätes. Die Sendeleistung ist beim Verbindungsaufbau oder schlechtem Empfang am höchsten, daher liegt der SAR-Wert in der Praxis häufig unter dem Maximalwert. Neben dem SAR-Wert wurden weitere Messgrößen entwickelt, die mehrere Faktoren berücksichtigen, etwa der „TCP-Wert“ oder der „connect-Strahlungsfaktor“. Der SAR-Wert sollte möglichst niedrig, der TCP-Wert hoch und der connect-Strahlungsfaktor wiederum niedrig sein. Zur Orientierung: Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. gibt an, dass ein „strahlungsarmes“ Handy einen SAR-Wert kleiner als 0,6 Watt/kg, einen TCP-Wert größer als 0,3 Watt und einen connect-Strahlungsfaktor kleiner als -0,5 haben sollte. Informationen zu Strahlungswerten findet man in den Herstellerangaben, Handyttests und Vergleichen, z.B. in Fachzeitschriften und auf den unten angeführten Internetseiten.

Handys senden praktisch permanent, auch wenn man gerade nicht im Internet surft, chattet oder telefoniert. Das liegt an der standardmäßigen Kommunikation des Gerätes mit Sendemasten sowie an Apps, die nach Updates suchen, herunterladen oder andere Daten versenden. Beim Wechsel von einer Funkzelle in die nächste, z.B. während einer Auto- oder Zugfahrt, sendet das Handy mit hoher Leistung.

So verringern Sie mögliche gesundheitliche Risiken:

- Das Handy grundsätzlich nicht nahe am Körper wie etwa in der Hosentasche tragen.
- Das Handy am Besten nachts ausschalten oder zumindest nicht dicht am Kopfende des Bettes ablegen.
- Grundsätzlich so wenig und kurz wie möglich telefonieren.
- Beim Verbindungsaufbau ist die Strahlung am höchsten, daher das Handy erst nach Verbindungsaufbau an den Kopf halten.
- Bei schlechter Verbindung ist die Strahlenbelastung ebenfalls hoch, da die Sendeleistung verstärkt wird. Versuchen Sie daher einen Platz mit besserem Empfang zu finden, z.B. im Freien oder am Fenster. Vermeiden Sie Telefonate in abgeschirmten Räumen, insbesondere im Auto (ausgenommen mit einer Freisprecheinrichtung und Außenantenne), im Bus und in der Bahn.
- Strahlungsarme Handys bevorzugen.
- Kinder und Jugendliche sind empfindlicher gegenüber Handystrahlung und sollten auf nicht notwendige Gespräche verzichten.
- Die Wiener Ärztekammer veröffentlicht online Informationen sowie kostenlose Folder und Poster zum Thema: „Strahlende Information 10 medizinische Handy-Regeln!“, Stand 11.2018, www.aekwien.at.

(Quellen: Ärztekammer Wien; Verein für Konsumenteninformation: „Konsument“, Heft 2/2009; Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.: „Elektrosmog“, 1. Auflage 2010)

Neben den bereits genannten Veröffentlichungen gibt es zahlreiche weiterführende Informationsquellen zum Thema, z.B.: www.gesundesleben.at, www.emf-portal.de, www.handywerte.de, www.test.de.

Siehe auch Headset.

Headset

Darunter versteht man eine Freisprecheinrichtung für Handys, es gibt Ausführungen mit und ohne Kabel, letztere sind via Bluetooth mit dem Handy verbunden.

Leider liegen – entgegen früheren Empfehlungen - auch bezüglich Headsets widersprüchliche Informationen vor, inwiefern deren Nutzung eine Belastung durch Mobilfunkstrahlen verringert: Kabellose Bluetooth-

Headsets geben selbst elektromagnetische Strahlung ab, Kabel-Headsets können wiederum wie eine Antenne wirken und Strahlung zum Kopf weiterleiten. Manche Fachleute empfehlen deshalb etwa Kabel-Headsets mit „galvanischer Entkoppelung“ oder mit einem Luftschlauch als Endstück (Siehe dazu etwa „ÖKO Test“, Hefte 4/2010, 8/2000; Fonds Gesundes Österreich: „Die strahlende Kommunikation“, www.gesundesleben.at). Die Verwendung von Headsets alleine schließt daher etwaige gesundheitliche Risiken der Mobiltelefonie nicht abschließend aus und kann einen risikobewussten Umgang mit dem Thema nicht ersetzen.

Siehe auch Handy-Strahlung, Telefonieren bei der Autofahrt.

HSPA / HSDPA / HSUPA / HSPA+

HSPA steht für „High Speed Packet Access“ und ist ein weiterentwickeltes Übertragungsverfahren von UMTS mit höheren Datenübertragungsraten. Es wird unterteilt in HSDPA („High Speed Downlink Packet Access“) mit dem theoretisch Datenübertragungsraten beim Download von bis zu 14,4 Mbit/s möglich sind, und HSUPA („High Speed Uplink Packet Access“) mit Übertragungsraten beim Upload von bis zu 5,8 Mbit/s. Mit dem weiterentwickelten HSPA+ (auch „HSPA Evolution“ oder „HSPA evolved“) sollen Download-Geschwindigkeiten von bis zu 28 Mbit/s (später bis 84 Mbit/s) beim Download und 11 Mbit/s beim Upload möglich sein.

Siehe auch UMTS.

IMEI

„International Mobile Equipment Identity“ ist die Seriennummer des Handys, diese wird durch Drücken der Tasten *#06# angezeigt.

IMSI

„International Mobile Subscriber Identity“ ist die Teilnehmerkennung, diese befindet sich auf der SIM-Karte.

Infrarot – IrDA

Die Abkürzung steht für „Infrared Data Association“. Über die Infrarot-Schnittstelle eines Gerätes können Daten kostenlos via Lichtsignale ausgetauscht werden. Die Lichtsignale werden kegelförmig ausgestrahlt, miteinander kommunizierende Geräte müssen in Sichtkontakt und in unmittelbarer Nähe zueinander platziert werden. Die Reichweite ist dadurch sehr eingeschränkt.

Java

Dabei handelt es sich um eine Programmiersprache, die in vielen IT-Bereichen und für Betriebssysteme zum Einsatz kommen kann.

KEM-V 2009

Die von der RTR erlassene „Kommunikations-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung 2009“ legt den öffentlichen Rufnummernplan und den öffentlichen Wählplan als Teilplan für Kommunikationsparameter sowie die Entgelte und allgemeinen Regelungen betreffend Mehrwertdienste fest. Die Verordnung besteht seit 2004, wurde mehrfach novelliert und ist 2009 als Neuauflage in Kraft getreten.

Da Mehrwertdienste hohe Kosten verursachen können, sind die einschlägigen Bestimmungen für Konsumenten besonders relevant. Ein Überblick über die wichtigsten Regelungen:

Grundsätzlich dürfen Mehrwertdienste nur unter Verwendung nationaler Nummern in den Bereichen 810, 820, 821, 900, 901, 930, 931, 939 und 118 erbracht werden. Die Bewerbung der angebotenen Dienste muss deutlich erkennbare Informationen zu Leistung und Kosten beinhalten. Bei zeitabhängigen Diensten ist das Entgelt pro Minute, bei „eventtarierten“ Diensten das Entgelt pro Event anzugeben. Eine Abrechnung pro Event bedeutet, dass jedes Mal bei der Inanspruchnahme der Leistung das festgesetzte Entgelt verrechnet wird, z.B. pro Anruf oder Senden einer SMS bei einem Fernseh-Gewinnspiel. Bei den Vorwahlbereichen 810, 820 und 821 sind die Informationspflichten eingeschränkt, ebenfalls bei Diensten mit einem Entgelt unter 0,70 Euro pro Minute bzw. Event.

Für Sprach und Fax-Dienste gilt:

Im Bereich der Vorwahlnummern 900, 901, 930, 931 und 118 ist auch jedes Mal vor Erbringung der Leistung das Entgelt pro Minute bzw. pro Event anzugeben, die ausschließliche Entgeltinformation durch die Bewerbung wäre nicht ausreichend. Für die Dauer der Informationsansage darf kein Entgelt verrechnet werden, der Kunde kann bis zu diesem Zeitpunkt die Leistung kostenlos ablehnen. Diese Entgeltinformation kann aber bei eventtarifierten Diensten im Bereich der Vorwahlnummern 901 und 931 entfallen, sofern das Entgelt für den gesamten Dienst maximal 0,70 Euro beträgt und sich aus den beiden ersten Ziffern der Nummer ergibt. Eine weitere Einschränkung betrifft Fax-Abrufdienste.

Bei eventtarifierten Sprachdiensten ist der Nutzer unmittelbar nach dem Zustandekommen der entgeltpflichtigen Sprachverbindung zu informieren, dass eine kostenpflichtige Verbindung zustande gekommen ist. Durch letztere Bestimmung soll – etwa bei Gewinnspielen - verhindert werden, dass Anrufer wiederholt eine kostenpflichtige Mehrwertnummer anwählen, weil sie der Meinung sind, sie seien „nicht durchgekommen“. Bei Auskunftsdiensten muss im Fall einer Weitervermittlung noch einmal gesondert über das Entgelt pro Minute informiert werden.

Bei zeitabhängig verrechneten Diensten in den Bereichen 900, 930, 939 und 118 ist eine Trennung der Verbindung nach 30 Minuten vorgeschrieben, bei Tarifen unter € 2,20 pro Minute, erst nach 60 Minuten.

Für Nachrichtendienste (SMS-Dienste, z.B. Abo-, Chat-Dienste) gilt:

Vor Inanspruchnahme des Dienstes muss der Anbieter den Nutzer kostenlos über das Entgelt pro Event informieren, der Nutzer muss diese Information bestätigen. Ausnahmen bestehen bei den Vorwahlbereichen 901, 931 bei einem Entgelt von unter 0,70 Euro, weiters bei einmalig erbrachten Diensten mit einem Entgelt von unter 0,70 Euro, wenn mit der ersten Nachricht eine entsprechende Information erfolgt ist.

Wird mehr als ein einmaliges Entgelt verrechnet, muss zusätzlich über die Kriterien informiert werden, die Kosten auslösen. Der Anbieter muss in 10 Euro-Schritten über die Kosten informieren und darf den Dienst erst fortsetzen, wenn der Nutzer diese Entgeltinformation bestätigt hat.

Bei Chat-Diensten darf immer nur die vom Nutzer gesendete Nachricht verrechnet werden. Abo-Dienste können durch eine SMS mit dem Inhalt

„Stop“ oder „Stopp“ beendet werden. Die KEM-V 2009 und weiterführende Informationen können unter www.rtr.at abgerufen werden.

In der konsumentenrechtlichen Praxis hat die Relevanz dieser Regelungen durch die Verlagerung diverser Leistungen ins Internet deutlich abgenommen.

Rechtsnormen: insbesondere §§ 86 – 91, 117 - 125 KEM-V 2009.

Siehe auch Abonnement, Chat, Einspruch gegen Forderungen, Mehrwertdienste, RTR.

Kostenbeschränkungsverordnung

Die Kostenbeschränkungsverordnung der RTR schützt seit 1.5.2012 bei der Nutzung von Datendiensten im Inland vor überraschend hohen Rechnungen: Die KostbeV gilt für Verträge zwischen Mobilfunkbetreibern und Konsumenten, die – von Anfang an oder nach Aufbrauchen eines inkludierten Datenvolumens - eine verbrauchsabhängige Verrechnung von Datenvolumen vorsehen. Erfasst sind mobile Datendienste (Handy, Smartphone, mobiles Internet) im Inland. Nicht erfasst sind hingegen Pre-Paid-Tarife (Wertkarten), Festnetzanschlüsse und Dienste ohne Zugangnetz (zB Skype).

Der Mobilfunkbetreiber muss den Nutzer vor Aufbrauchen eines inkludierten Datenvolumens oder bei Erreichen eines Entgelts von höchstens (brutto) 30 Euro warnen. Bei Erreichen eines Entgelts von 60 Euro muss der Mobilfunkbetreiber die weitere Datennutzung sperren oder eine kostenfreie Weiternutzung der Datendienste mit oder ohne Beschränkung der Geschwindigkeit auf 128 kbit/s ermöglichen. Der Nutzer ist hierüber zu informieren und bekommt die Möglichkeit, die entgeltlichen Dienste auch weiter zu nutzen, wobei die Preisinformation und die Authentifizierung des Nutzers sichergestellt sein müssen. Die 30 bzw. 60 Euro-Grenzen beziehen sich auf verbrauchsabhängige Entgelte, also bei Verträgen mit inkludierten Datenvolumen das Überschreitungsentgelt oder bei Verträgen ohne Datenvolumen das von Anfang an verrechnete Entgelt. Grundgebühren sind darin nicht enthalten! Alle Beträge verstehen sich brutto. Durch diese Regelungen wird sichergestellt, dass bei der Nutzung von mobilen Datendiensten ohne ausdrückliche Zustimmung keine Zusatzkosten über 60 Euro entstehen. Die Verordnung gilt automatisch, aber

man kann auf deren Anwendung auch verzichten. Ein Verzicht ist nur gültig, wenn er ausdrücklich und schriftlich erfolgt, außerdem kann man die Anwendung der Verordnung jederzeit wieder einrichten.

In der konsumentenrechtlichen Praxis hat die Relevanz dieser Regelung durch die stetige Erhöhung der vertraglich inkludierten Datenmengen deutlich abgenommen.

Rechtsnorm: KostbeV

Kündigung

Handyverträge sind in der Regel auf unbefristete Zeit abgeschlossen. Der Vertrag bleibt daher so lange aufrecht, bis eine Seite diesen kündigt. Dies wird häufig mit der Mindestvertragsdauer verwechselt. Eine Mindestvertragsdauer (meist 12 oder 24 Monate) bedeutet, dass eine Kündigung frühestens zum Ablauf dieser Periode möglich ist. Ferner sind Kündigungsfristen einzuhalten, für Verträge seit der jüngsten Novelle 2021 darf diese maximale einen Monat betragen. Bis zum Vertragsende sind alle Grundgebühren zu bezahlen. Bei nachteiliger Änderung der AGB besteht ein Sonderkündigungsrecht.

Grundsätzlich sollte die Kündigung schriftlich erklärt werden, unter Angabe der Kundennummer, mit eigenhändiger Unterschrift, und allenfalls (wenn mit dem Netzbetreiber mehrere Verträge, Telefon- oder Internetanschlüsse bestehen) der genauen Bezeichnung des betroffenen Vertrages. Aus Beweisgründen sollte man die Kündigung (wie alle wichtigen oder an Fristen gebundene Erklärungen) per Einschreiben mit Rückschein an den Netzbetreiber senden.

Rechtsnorm: § 135 TKG 2021.

Siehe auch AGB-Änderung.

LBS

„Location Based Services“ sind ortsbezogene Dienste, die durch die Ortung des Handys zu verschiedenen Basisstationen möglich sind, z.B. Informationen über die Stadt, in der man sich befindet, Routenplaner, usw.

LTE / 4G

Nach UMTS stellen LTE („Long Term Evolution“) und dessen Erweiterung „LTE-Advanced“ die 4. Mobilfunkgeneration dar. Durch leistungsfähigere und empfindlichere Sende- bzw. Empfangstechnik sollen hohe Übertragungsgeschwindigkeiten von bis zu 1.000 Mbit/s möglich werden.

Mehrwertdienste

Darunter versteht man über bestimmte Telefonnummern erbrachte Dienstleistungen, die über die Telefonrechnung abgerechnet werden (z.B. Sprachdienste wie Auskunft- oder Erotikhotlines, SMS-Dienste wie Gewinnspiele, Chats). Aus rechtlicher Sicht wird dabei ein eigener Vertrag mit dem Mehrwertdienste-Anbieter (das kann der eigene Netzbetreiber oder ein anderes Unternehmen sein) abgeschlossen, die Leistung wird über den eigenen Netzbetreiber erbracht und auch von diesem verrechnet.

Vorsorglich oder in einem Problemfall kann man beim Netzbetreiber eine Mehrwertnummernsperre beantragen („Tarifzonensperre“). Ebenso kann der Empfang von Mehrwert-SMS gesperrt werden. Diese Sperren sind vom Netzbetreiber kostenlos durchzuführen. Eine rasche Sperre von eingehenden Mehrwert-SMS ist auch auf www.sms-sperre.at möglich, dabei sind lediglich die eigene Telefonnummer und die zu sperrende Mehrwertnummer online einzugeben.

Achtung: Eine Mehrwertdienst-Sperre alleine beseitigt nicht einen allfälligen Vertrag mit dem Mehrwertdiensteanbieter, ein solcher Vertrag wäre gesondert zu kündigen und etwaige berechnete Forderungen zu begleichen. Können Sie die Mehrwertdienstforderung aber nicht nachvollziehen, erheben Sie beim Netzbetreiber fristgerecht Rechnungseinspruch. Gemäß der Rechtsprechung (u.a. OGH 27.5.2003, 1 Ob 244/02t) haftet der Anschlusshaber nicht automatisch für Mehrwertdienste, die von seinem Anschluss

in Anspruch genommen werden. Vielmehr hat der jeweilige Unternehmer nachzuweisen, welche Person mit ihm einen Vertrag geschlossen hat. Die RTR hat in der KEM-V 2009 wichtige Informationspflichten für Mehrwertdiensteanbieter geregelt. Auf www.rtr.at ist auch ein Verzeichnis der Mehrwertdiensteanbieter veröffentlicht, weiters kann man mittels Formular eine Beschwerde gegen einen Mehrwertdiensteanbieter einbringen.

Rechtsnormen: § 121 TKG 2021, KEM-V 2009.

Siehe auch Einspruch gegen Forderungen, KEM-V 2009, RTR.

Minderjährige und Handys

Personen im Alter von 7 bis 14 Jahren werden als „unmündige Minderjährige“ bezeichnet, sie können ohne ausdrückliche oder stillschweigende Zustimmung eines Erziehungsberechtigten kein Rechtsgeschäft abschließen. Personen im Alter von 14 bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres werden als „mündige Minderjährige“ bezeichnet, sie können über Sachen, die ihnen zur freien Verfügung überlassen worden sind und über ihr Einkommen aus eigenem Erwerb frei verfügen und sich verpflichten, soweit dadurch die Befriedigung ihrer Lebensbedürfnisse nicht gefährdet wird. Liegen mehrere Rechtsgeschäfte vor, die zusammen die Befriedigung der Lebensbedürfnisse gefährden, so sind die zeitlich später abgeschlossenen Verträge unwirksam. Bezüglich der Möglichkeit zur Befriedigung der Lebensbedürfnisse ist davon auszugehen, dass sich der Minderjährige, soweit möglich, selbst erhalten muss. Er kann darüber hinaus nicht mit dem Argument verpflichtet werden, seine Erziehungsberechtigten kämen hierfür auf.

Über Taschengeld, das dem Jugendlichen zur freien Verfügung gestellt wird, kann dieser frei verfügen und sich auch in diesem Rahmen verpflichten. Unmündige wie mündige Minderjährige können aber Rechtsgeschäfte über geringfügige Angelegenheit des täglichen Lebens schließen, die von Minderjährigen des jeweiligen Alters üblicherweise abgeschlossen werden, wenn sie ihre Leistung erbringen (z.B. Kauf eines Fahrscheins, Jause). Ist ein Minderjähriger nach diesen Grundsätzen nicht berechtigt sich selbst zu verpflichten, so ist das Rechtsgeschäft bis zur Genehmigung durch den Erziehungsberechtigten „schwebend unwirksam“. Nur der Unternehmer, der mit einem Minderjährigen einen Vertrag schließen möchte, ist bis

zur Genehmigung oder Nicht-Genehmigung an den Vertrag gebunden, er kann aber eine entsprechende Erklärung innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Will der Erziehungsberechtigte einen schwebend unwirksamen Vertrag nicht genehmigen, sollte er eine entsprechende Erklärung an den Unternehmer senden. Die Bezahlung einer Forderung durch den Erziehungsberechtigten würde als Genehmigung des Vertrages ausgelegt. Minderjährige werden nach den dargestellten Grundsätzen in der Regel ohne Einverständniserklärung eines Erziehungsberechtigten keinen Handyvertrag mit einem Netzbetreiber abschließen können. Die einmalige Bestellung eines Klingeltons könnte etwa möglich sein, nicht aber unbedingt der Abschluss eines teuren Abonnementvertrages.

Vorsicht bei falschen Angaben von mündigen Minderjährigen: Wird die Volljährigkeit vorgetäuscht, so kann dies unter Umständen zu einer Schadenersatzpflicht in der Höhe des durch die falschen Angaben entstandenen Schadens führen. Unrichtige Angaben z.B. über Alter, Name und Adresse sind unter Umständen auch strafrechtlich relevant, da mündige Minderjährige wie Erwachsene deliktstfähig sind. Allerdings werden einschränkend die konkreten Umstände im Einzelfall zu berücksichtigen sein, etwa ob Preise und Vertragsbedingungen gut erkennbar waren.

Rechtsnormen: §§ 21, 151 – 154, 865 ABGB, § 4 JGG.

MMS

Das „Multimedia Messaging Service“ dient der Übertragung verschiedener Dateiformate.

Multitasking

Dieser Begriff bedeutet, dass ein Betriebssystem in der Lage ist, mehrere Programme quasi gleichzeitig zu betreiben. Teilweise werden diese Programme ständig im Hintergrund betrieben, am Display bleibt das dem Benutzer verborgen.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung.

Netzbetreiber

Der Netzbetreiber (auch Mobilfunkbetreiber oder Provider) ist jenes Telekommunikationsunternehmen, mit dem ein Vertrag zur Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen besteht.

Notrufnummer

Grundsätzlich ist zu empfehlen, Notrufnummern auch im Handy zu speichern. Hervorgehoben wird an dieser Stelle der Euro-Notruf: Die Notrufnummer 112 funktioniert in allen europäischen Handynetzen (und dem Festnetz), diese kann auch ohne Eingabe des PIN-Codes gewählt werden. Bei einem ausgeschaltetem Handy genügt es, das Handy einzuschalten und statt der Eingabe des PIN-Codes die Nummer 112 zu wählen. Dieser Notruf wird dann auf einer bevorzugten Frequenz gesendet.

Phishing

Dieser Begriff setzt sich aus „Password“ und „Fishing“ zusammen und bezeichnet Versuche von Betrügern, mit Hilfe von gefälschten Webseiten, E-Mails oder sonstigen Nachrichten an Zugangsdaten zu gelangen und damit Geld von fremden Konten abzuheben. Laufend werden zahlreiche neue Fälle bekannt, etwa gefälschte „SEPA“- , „Amazon Payment“- oder „PayPal“- Nachrichten sowie Rechnungen oder Inkassoforderungen für nie bestellte Waren.

Diese Internet-Ganereien sind teilweise täuschend echt gemacht und es genügt nicht, auf „holprige“ Formulierungen oder verdächtige E-Mail Adressen zu achten. Insbesondere sollte man den Inhalt der Nachricht auf ihre Plausibilität überprüfen: Paypal, eine Bank oder ein Kreditkarteninstitut würden auf einem solchen Weg niemals sensible Daten abfragen! Im Zweifel könnte man immer noch bei dem betreffenden Unternehmen nachfragen, wobei man natürlich nicht die in der verdächtigen Nachricht enthaltenen Kontaktdaten, sondern bereits bekannte oder im Telefonbuch bzw. Internet veröffentlichte Nummern oder Adressen nutzt.

Umfangreiche Informationen, Beispiele und Screenshots aktueller Phishing- und Betrugsfälle sind auf www.watchlist-internet.at des Internet-Ombuds-

manns angeführt, wo man auch eigene Fälle melden kann. Außerdem sammelt das Innenministerium solche Fälle über die Meldestelle Cybercrime, die unter against-cybercrime@bmi.gv.at zu erreichen ist.

Wenn man bereits aufgrund einer gefälschten Aufforderung Daten angegeben hat, sollte man rasch reagieren, das betroffene Unternehmen (PayPal, Bank, Kreditkartenfirma, usw.) kontaktieren, nach verdächtigen Aktivitäten fragen und den Zugang sperren lassen. Sofern man noch Zugriff auf den eigenen Account hat, ändert man am besten die Zugangsdaten.

PIN

Die „Personal Identification Number“ wird zum Start des Handys eingegeben, damit werden das Handy und die SIM-Karte vor Missbrauch geschützt. Wird dreimal der falsche Code eingegeben, wird das Handy gesperrt und kann durch Eingabe des PUK-Codes wieder entsperrt werden. Notrufnummern funktionieren auch ohne Eingabe des PIN-Codes.

Premium-SMS

Siehe Abonnement, Mehrwertdienste.

Prepaid Karten

Siehe Wertkarten.

Provider

Siehe Netzbetreiber.

PUK

Der „Personal Unblocking Key“ ist ein Code, der zur Entsperrung der SIM-Karte eingegeben wird.

Siehe auch PIN, SIM-Karte.

Realtones

Dies ist eine Bezeichnung für MP3-Files, die auf dem Handy als Ruftöne abgespielt werden können.

Roaming

Schon seit 2007 beschränkt die EU in zunehmendem Maße jene Zusatzkosten, welche die Betreiber ihren Kunden für Roaming verrechnen dürfen. Unter Roaming versteht man die Nutzung eines Handy oder anderen mobilen Gerätes im Ausland unter Nutzung eines dortigen Mobilfunknetzes, was über den eigenen Betreiber im Inland abgerechnet wird. Die bisherigen EU-Roaming-Verordnungen begrenzten die Aufschläge für Roaming, die jedes Jahr weiter gesenkt wurden. Zudem wurden umfangreiche Informationsbestimmungen vorgesehen (Gebühreninformation via SMS, Mail, Pop-up) sowie für das Datenroaming eine Kostenwarnung und Sperre bei Erreichen bestimmter Beträge.

Roaminggebühren abgeschafft

2017 wurde das bisherige Prinzip der (begrenzten) Aufschläge geändert und Roaminggebühren grundsätzlich abgeschafft. Damit kostet Telefonie, SMS oder mobile Internetnutzung beim Roaming in allen Mitgliedstaaten der EU (sowie Norwegen, Liechtenstein und Island nach der Umsetzung im dortigen nationalen Recht) grundsätzlich gleich viel wie im Inland.

Je nach Tarifmodell bedeutet dies: Sind im Tarif Telefonie-, SMS-, oder Daten-Einheiten inkludiert, werden diese genau wie im Inland von den inkludierten Einheiten abgezogen. Sind im Tarif keine Einheiten inkludiert, wird für Telefonie und SMS der gleiche Tarif wie bei der Nutzung im Inland verrechnet (maximal der Preis in ein anderes österreichisches Netz) Datenverbindungen werden ebenfalls wie im Inland verrechnet.

Einschränkungen

Von dem Grundsatz, dass keine Roaminggebühren mehr anfallen, gibt es einige - komplexe - Ausnahmen, Beschränkungen und Anpassungsspielraum, der jedoch mit der jüngsten Novelle 2022 weiter zurückgenommen wird.

Roaming wird somit auch künftig immer einfacher, die Regelungen zugunsten der Nutzer immer weiter ausgebaut.

Tipps und Hinweise:

- Betreiber müssen über die „Fair Use Policy“ aufklären, einschließlich aller Bedingungen, Kontrollmechanismen, Beschwerdeverfahren und allfällige Beschränkungen des Datenvolumens.
- Betreiber können auch andere, einfachere Regeln anbieten als von der Verordnung vorgeschrieben.
- Manche Betreiber haben Tarife auf den Markt gebracht, die gar kein Roaming beinhalten und das mobile Gerät somit nur im Inland voll nutzbar ist.
- Achtung, außerhalb der EU, Norwegen, Liechtenstein und Island gilt die EU-Verordnung nicht (ausgenommen bestimmte Informationspflichten), ebensowenig auf Schiffen und Flugzeugen mit eigenen Bordnetzen

RTR

Die „Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH“ (RTR) nimmt im Bereich der Telekommunikation insbesondere umfangreiche hoheitliche Aufgaben wahr und fungiert zudem als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden.

Kontakt:

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien
Tel.: 01 58058
Homepage: www.rtr.at

Siehe auch Einspruch gegen Forderungen, KEM-V 2009, Mehrwertdienste.

Rufnummernportierung

Möchte man seinen Mobilnetzbetreiber wechseln, ist es möglich, die bisherige Telefonnummer samt Vorwahl zum neuen Betreiber mitzuneh-

men. Die Rufnummernportierung ist sowohl bei Vertragshandys als auch Wertkartenhandys möglich und - seit der jüngsten Gesetzesnovelle 2021 - grundsätzlich kostenfrei.

Der Ablauf ist in der Nummernübertragungsverordnung NÜV 2012 geregelt, die nach der genannten Novelle weiterhin in Kraft bleibt, bis auf die Änderung hinsichtlich der Kostenfreiheit und der Möglichkeit, die Nummernübertragung noch bis einen Monat nach Beendigung des Vertrages zu beantragen.

Wichtige Hinweise: Eine gesetzliche Verpflichtung zur Portierung besteht nur für den Betreiber, bei dem man schon einen Vertrag hat, nicht aber für den Betreiber, zu dem man wechseln möchte. Daher sollte man zuerst beim Wunsch-Betreiber nachfragen, ob die Portierung der gegenständlichen Nummer überhaupt möglich ist. Weiter besteht der Anspruch auf Portierung nur zwischen unterschiedlichen Betreibern, nicht aber unterschiedlichen Marken desselben Betreibers.

So funktioniert die Portierung:

1. Schritt:

Zunächst sind die so genannten „NÜV-Informationen“ einzuholen, dies ist eine schriftliche Information des bisherigen Netzbetreibers über den aufrechten Vertrag (etwa eine aufrechte Mindestvertragsdauer und bei Kündigung noch zu zahlende Grundgebühren). Die Rufnummernportierung zu einem neuen Netzbetreiber beendet den Vertrag mit dem alten Netzbetreiber, außer vom Kunden wird die Fortführung des alten Vertrages verlangt. Die NÜV-Information soll als Entscheidungshilfe dienen, durch die Beantragung dieser Informationen besteht aber nicht die Verpflichtung zur Rufnummernportierung. Die NÜV-Information ist kostenlos und 90 Tage gültig.

2. Schritt:

Als nächstes ist die Rufnummernmitnahme zu beantragen, wiederum beim aktuellen Netzbetreiber oder über den zukünftigen Netzbetreiber.

3. Schritt:

Die mitgenommene Rufnummer wird beim neuen Betreiber nach Terminvereinbarung aktiviert.

Rechtsnorm: §§ 119,120 TKG 2021, NÜV 2012.

SAR-Wert

Siehe Handy-Strahlung.

Schlichtungsverfahren

Siehe Einspruch gegen Forderungen.

Sicherheitstipps für die Handynutzung

Aus technischer Sicht ist ein Handy wie ein PC mit eingeschränkten Funktionen aufgebaut, es verfügt über einen entsprechenden Hardware-Aufbau mit einem Prozessor und arbeitet mit einem Betriebssystem. Es ist bekannt, dass der Datenaustausch über das Internet eine Gefahr für einen PC darstellt. Im Prinzip besteht die gleiche Gefahr beim Datentransfer mit dem Handy, dieses verfügt zudem über viele Möglichkeiten der Kommunikation: GSM/UMTS/LTE/5G-Netz, Infrarot, Bluetooth sowie WLAN, daneben besteht auch die Möglichkeit, Daten über eine Speicherkarte auf das Gerät zu importieren.

Beim (praktisch permanenten) Datentransfer eines Smartphones bestehen somit Risiken durch Schadprogramme, die sich aber durch wenige Vorsichtsmaßnahmen auf ein Minimum reduzieren lassen.

Sicherheitstipps:

- Überprüfen Sie bei neuen Handys (das gilt generell bei neuer Hardware) alle Sicherheitseinstellungen. Etwa könnte bei Bluetooth- oder WLAN- Schnittstellen der sichere Modus noch nicht aktiviert sein. Verwenden Sie immer den bestmöglichen Verschlüsselungsstandard.
- Informieren Sie sich beim Hersteller Ihres Handys oder Ihrem Netzbetreiber nach sicherheitsrelevanten Software-Updates. Prüfen bzw. aktivieren Sie nach jedem Softwareupdate wiederum alle Sicherheitseinstellungen.
- Sichern Sie Ihr internetfähiges Handy wie Ihren PC mit einem aktuellen Anti-Viren Programm und einer Firewall.
- Grundsätzlich sollte man die drahtlosen WLAN-, Bluetooth- oder IR-Schnittstellen ausschalten und nur bei Bedarf und in sicherer Umgebung aktivieren, zurückhaltend auf Bahnhöfen, Flughäfen oder Messen.

- Installieren Sie nur Dateien, deren Herkunft nachvollziehbar ist, die etwa über entsprechende Zertifizierungen verfügen. Akzeptieren Sie keine unsignierten Dateien, die Sie unaufgefordert erhalten. Viele Schadprogramme benötigen eine manuelle Installation um aktiviert zu werden und Schaden anrichten zu können.
- Laden Sie nur Apps von vertrauenswürdigen Portalen, bei Hacker-Internetseiten und P2P-Netzwerken sollte man naturgemäß vorsichtig sein.
- Öffnen Sie keine Anhänge von dubiosen E-Mails und folgen Sie keine dubiosen Links. Schadprogramme werden häufig mit Fake-E-Mails versendet, denen eine gefälschte Rechnung, Mahnung oder Bestellbestätigung angehängt ist. Via E-Mail oder soziale Medien werden Links verschickt, die auf Fake-Webseiten führen, zB gefälschte Bank-Webseiten, von denen man Schadprogramme herunterladen oder Daten eingeben soll.
- Kontrollieren Sie regelmäßig die Telefonrechnung und den Einzelrufnummernnachweis.
- Kontrollieren Sie gelegentlich zum Überblick bzw bei Bedarf zur Kontrolle die Verbindungsprofile im Menü des Handys.

Siehe auch Bluetooth, Trojaner, Viren, Würmer, Apps.

SIM-Karte

Das „Subscriber Identity Module“ dient der Identifizierung des Mobilfunkteilnehmers und ist Voraussetzung für das Telefonieren über einen Netzbetreiber. Die SIM-Karte bleibt meist im Eigentum des Netzbetreibers. Auf der SIM-Karte können auch Informationen gespeichert werden, etwa das Telefonnummernverzeichnis, damit man diese Daten bei einem Wechsel des Handys mitnehmen kann.

Siehe auch Entsperrung von Handys.

SIM-Lock

Durch einen SIM-Lock kann das Handy nur mit SIM-Karten eines bestimmten Netzbetreibers verwendet werden.

Siehe auch Entsperrung von Handys.

Smartphone

Siehe PDA.

SMS

Das „Short Message Service“ dient der Übertragung von Textdateien.

Taktung

Dieser Begriff wird im Zusammenhang mit Tarifen von Mobilfunkanbietern verwendet und gibt an, in welchen Zeitschritten Gespräche verrechnet werden. „Sekundengenaue Abrechnung“ bedeutet etwa, dass genau so viele Sekunden verrechnet werden, wie telefoniert wurde. „Taktung 60/30“ bedeutet, dass Gespräche mit einer Dauer bis zu 60 Sekunden mit 60 Sekunden abgerechnet werden, darüber hinaus in 30 Sekunden Schritten.

Tarifzonensperre

Siehe Mehrwertdienste.

Telefonieren bei der Autofahrt

In Studien wurde nachgewiesen, dass sich die Handy-Nutzung beim Autofahren nachteilig auf die Verkehrssicherheit auswirkt, aufgrund der Ablenkung steigt die Unfallhäufigkeit! In Österreich - wie in den meisten europäischen Ländern - ist dem Lenker das Telefonieren während der Fahrt ohne Benützung einer Freisprecheinrichtung verboten. Es droht eine Geldstrafe. Eine Verordnung regelt im Detail, welche Merkmale eine entsprechende Freisprecheinrichtung aufweisen muss.

Rechtsnormen: §§ 102, 134 KFG, FreisprecheinrichtungsV.

Trojaner

Bei einem Trojaner oder „trojanischen Pferd“ handelt es sich um ein Programm, das vorgibt, eine bestimmte nützliche Funktion zu haben, tatsächlich aber Schaden anrichten soll. Bekannt sind etwa Spionage-Programme, die Dateien auslesen, kopieren und an einen bestimmten Empfänger senden.

Trojaner werden vom Benutzer im guten Glauben installiert und können sich etwa in Spiel- oder Hilfsprogrammen verstecken.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung.

UMTS / 3G

„Universal Mobile Telecommunications System“ ist der Mobilfunkstandard der 3. Generation. Dieser ermöglicht einen Austausch großer Datenmengen in kürzerer Zeit. Eine Datenübertragungsrate von bis zu 2 Mbit/s ist theoretisch möglich. Im Gegensatz zum GSM-Netz ist keine feste Anzahl an Kanälen vorhanden, die Netzkapazität kann durch Verringerung der Datenraten dynamisch angepasst werden. UMTS hat auch eine höhere Frequenzbandbreite als GSM, was sich auf die Übertragungsqualität und Störungssicherheit des Signals auswirkt.

Siehe auch EDGE, GPRS, GSM.

Umzug

Bei Verträgen, die zumindest einen Internetzugang beinhalten, sind Betreiber verpflichtet, die Leistungen auch nach dem Wohnortwechsel unverändert zu erbringen. Der Vertragsinhalt wird durch den Umzug nicht verändert, nur wenn die Leistung am neuen Wohnort nicht angeboten wird, besteht ein Kündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende, auch bei ansonsten noch längerer Bindung. Will man ein im Rahmen des Vertrages erhaltenes Endgerät behalten, ist hierfür eine Abschlagszahlung zu leisten, wie auch bei einer Kündigung nach einer AGB-Änderung.

Siehe auch AGB-Änderung.

Rechtsnorm: § 135 TKG 2021.

Unerbetene Telefonwerbung

Zahlreiche Konsumentenbeschwerden betreffen Werbeanrufer, besonders häufig von Lottogemeinschaften und anderen Glückspielfirmen. Lassen Sie sich zu nichts drängen! Werbeanrufer sind außerdem nur dann erlaubt, wenn der Angerufene vorher zugestimmt hat. Gleiches gilt für Werbung per SMS oder Fax. Bei Verstößen gegen das Verbot dieser unerlaubten Werbung kann man eine Anzeige bei dem zuständigen Fernmeldebüro erstatten, dem Unternehmen droht eine Verwaltungsstrafe.

Zivilrechtlich gilt zudem folgendes:

Telefonisch abgeschlossene Verträge über Gewinnzusagen, Wett- und Lotteriedienstleistungen, die durch den Anruf des Unternehmens eingeleitet wurden, sind aufgrund einer gesetzlichen Regelung nichtig, das heißt, das Unternehmen darf kein Geld von Ihnen verlangen. Auf die Nichtigkeit kann sich nur der Verbraucher berufen.

Für viele andere Verträge über Dienstleistungen, die aufgrund eines Anrufes durch das Unternehmen zustande kommen, gilt ein sogenannter „Doppelbestätigungsmechanismus“: Der Vertrag wird nur gültig, wenn dieser schriftlich vom Unternehmer und vom Verbraucher bestätigt wird. Auf welche Dienstleistungsverträge dieser Doppelbestätigungsmechanismus anwendbar ist, ergibt sich aus dem FAGG.

Kontakt für die verwaltungsstrafrechtliche Anzeige:

Fernmeldebüro für Wien, Niederösterreich und Burgenland

Radetzkystraße 2
1030 Wien
Fax: 01 711 6265 4409
E-Mail: fb.wien@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Oberösterreich und Salzburg

Freinbergstrasse 22
4020 Linz
Fax: 01 711 62 65 4501
fb.linz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Steiermark und Kärnten

Conrad-von-Hötzendorf-Straße 86
8010 Graz
Fax: 0171162654609
E-Mail: fb.graz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Tirol und Vorarlberg

Valiergasse 60
6020 Innsbruck
Fax: 01 711 62 65 4709
E-Mail: fb.innsbruck@bmvit.gv.at

Meldestelle Rufnummernmissbrauch der RTR:

https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/konsumentenservice/meldestelle_rufnummernmissbrauch/Beschwerde_Meldung.de.html

Rechtsnormen: §§ 121 TKG 2021, § 5b KSchG; §§ 1 ff FAGG.

Viren

Dies sind Programme, die Dateien infizieren, indem sie sich darin „einnisten“ und sich über diesen „Wirt“ vermehren. Die infizierte Datei wird um den Virus erweitert und funktioniert mitunter auch weiter.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung.

WAP

Mit dem „Wireless Applikation Protokoll“ können „abgespeckte“ Internetseiten vom Handy im GSM-Netz aufgerufen werden.

Wertkarten

Mit einer Wertkarte erwirbt man ein bestimmtes Guthaben, das durch Telefonie und andere Leistungen verbraucht werden kann. Es ist keine Grundgebühr zu bezahlen. Der Zeitraum, in dem das Guthaben nach dem Aufladen aufgebraucht werden kann, ist vom Netzbetreiber zeitlich beschränkt. Meist muss nach spätestens einem Jahr ein neues Guthaben aufgeladen werden, sonst endet die Gültigkeit der SIM-Karte. Gemäß Judikatur ist eine Befristung zulässig, der Netzbetreiber muss aber das noch vorhandene Guthaben ausbezahlen. Allerdings kann der Netzbetreiber dafür eine Bearbeitungsgebühr verrechnen, zurzeit meist 15 - 20 Euro. Ist das Guthaben niedriger als die Bearbeitungsgebühr, ist es also billiger, das Guthaben verfallen lassen oder doch noch zu verbrauchen.

Die gesetzlichen und vertraglichen Grundlagen sind gleich wie bei „Vertragshandys“. Auch wenn keine Rechnungen ausgestellt werden, kann jede unberechtigte Forderung beim Netzbetreiber beeinsprucht werden.

Siehe auch Einspruch gegen Forderungen.

WhatsApp

Mit dem Instant-Messaging-Dienst WhatsApp, der zu Facebook gehört, kann man Kurznachrichten, Bilder, Videos, Tonaufzeichnungen verschicken und telefonieren, einschließlich Videotelefonie.

Die Daten werden dabei über das Internet übertragen. WhatsApp selbst ist kostenlos. Jedoch können wie bei jeder anderen Datenverbindung Kosten anfallen, bzw. ist die Nutzung nur solange kostenlos, als man noch ausreichend Datenvolumen zur Verfügung hat oder im kostenlosen WLAN surft. Die Kommunikation erfolgt aktuell über Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, so dass nur die Beteiligten über den Inhalt Kenntnis haben.

WhatsApp steht aber wegen der Sammlung und Weitergabe von Telefonnummern an Facebook unter Kritik. Wie auch über E-Mail oder andere soziale Netzwerke gelangen auch bei WhatsApp Fakes, Kettenbriefe, oder Schadsoftware in Umlauf, so dass man hier gleichermaßen vorsichtig sein muss. Auch hinsichtlich der persönlichen Einstellungen (welche Informationen können andere sehen) und der Kommunikation gelten die gleichen Regeln, mit persönlichen Daten, Foto und Videos grundsätzlich vorsichtig zu sein.

WLAN

Das „Wireless Local Area Network“ ist ein Funk-Netzwerk, über das Geräte wie Handy, Laptop, PDA usw. kommunizieren können. Das WLAN-Netzwerk sollte immer durch die stärkste Verschlüsselung gesichert sein um zu verhindern, dass unberechtigte Personen auf das Netzwerk und die verbundenen Geräte zugreifen können. Die Verschlüsselung ist im Übertragungsprotokoll implementiert, man benötigt neben dem Treiber keine zusätzliche Software. Unterschiedliche Generationen von WLAN-Geräten implementieren unterschiedliche Protokolle und unterschiedliche Verschlüsselungen. Entscheidend ist, dass verschiedene Geräte im WLAN-Netzwerk über ein Protokoll kommunizieren müssen, das alle beherrschen, sozusagen den „kleinsten gemeinsamen Nenner“.

Siehe auch Sicherheitstipps für die Handynutzung.

Würmer

Dies sind eigenständige Programme, die sich auf andere Geräte kopieren und im Gegensatz zu Viren keinen „Wirt“ benötigen. PC-Würmer verschicken sich selbst meist als direkt ausführbarer Anhang in einer E-Mail.

Siehe auch Bluetooth, Sicherheitstipps für die Handynutzung.

Zertifikat

Ein Zertifikat dient der Sicherheit im elektronischen Rechtsverkehr und kann als eine Art digitaler Ausweis verstanden werden. Zertifikate werden von verschiedenen Zertifizierungsstellen ausgegeben, die unter der Aufsicht einer Kontrollinstanz stehen, in Österreich ist dies die Telekom-Control-Kommission. Diese führt eine Liste der in Österreich registrierten Anbieter von Zertifizierungen, diese Liste und weitere Informationen findet man auf www.signatur.rtr.at

5G

Der aktuellste Mobilfunkstandard baut auf dem LTE Standard auf. Es sollen nach aktuellem Stand Datenraten von bis zu 20 Gbit/s möglich sein, eine erhöhte Frequenzkapazität und Datendurchsatz.

Arbeiterkammer Tirol**Maximilianstraße 7, 6020 Innsbruck****www.ak-tirol.com****info@ak-tirol.com**

AK Tirol in den Bezirken:

Imst, Rathausstraße 1, 6460 Imst**Kitzbühel**, Rennfeld 13, 6370 Kitzbühel**Kufstein**, Arkadenplatz 2, 6330 Kufstein**und Wörgl**, Bahnhofplatz 6, 6300 Wörgl**Landeck**, Malsersstraße 11, 6500 Landeck**Osttirol / Lienz**, Beda-Weber-Gasse 22, 9900 Lienz**Reutte**, Mühler Straße 22, 6600 Reutte**Schwaz**, Münchner Straße 20, 6130 Schwaz**Telfs**, Moritzenstraße 1, 6410 Telfs

AK Servicenummer:

Tel. 0800/22 55 22**WIR
SIND FÜR
SIE DA!**