

Teure Liebesgrüße

Handy-Kunden, die auf dubiose Partner-Chats oder Internet-Abos hereinfliegen, können sich wehren

(1) Freitagabend, Arzthelferin Nadine Duchrow langweilt sich – und geht ins Internet. Ein Intelligenztest weckt das Interesse der 19-Jährigen. Um die Fragen beantworten zu können, muss sie ihre Handy-Nummer angeben und bekommt eine SMS-Mitteilung mit der Zugangsnummer. Schnell den Code eingetippt, und los geht's. Fünf Minuten beschäftigt die Westfälin sich damit, dann wechselt sie auf eine andere Seite.

(2) Ein Quick-Klick mit Folgen: „Nach sechs Tagen erhielt ich eine SMS von *Shortpay*, mein Konto sei mit 60 Euro belastet“, berichtet Duchrow. „Den Absender konnte ich mir nicht erklären.“ Dem Kundenbetreuer ihres Mobilfunkanbieters *O2* geht es nicht anders. Er rät der Frau, die SMS zu ignorieren. Ein Fehler: Zwei Wochen später sind bereits 189 Euro aufgelaufen, mahnt *Shortpay*. Duchrow gibt den Namen in eine Suchmaschine ein und stellt schließlich fest, dass sie ungewollt den Zugang zu einer Webseite abonniert hatte. Preis: stolze 9,98 Euro pro Tag.

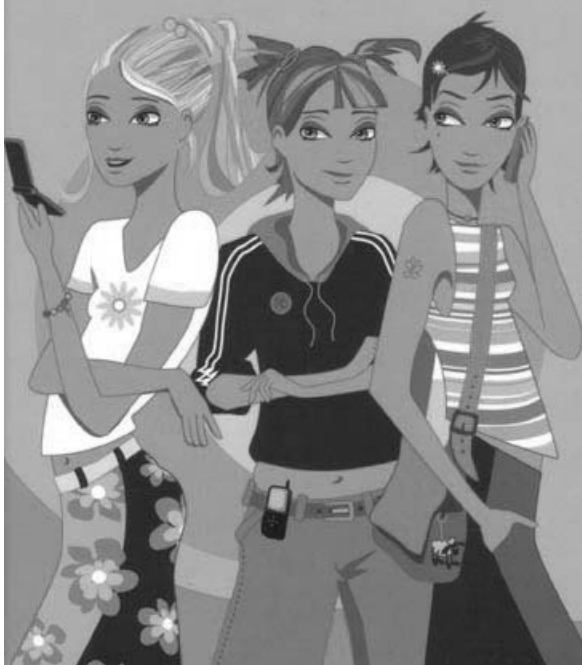
(3) „Leider kein Einzelfall“, bedauert Anke Kirchner von der Verbraucherzentrale NRW. „Viele Kunden haben unbemerkt Abzock-Abonnements im Web mit dem Handy bezahlt.“ Auf ihren Rat hat die 19-Jährige das Abo gekündigt und sich bei *O2* beschwert. Mit Erfolg: Der Mobilfunker, der die Gebühren für den Service-Anbieter *Wapme Systems AG* vom Kunden einzieht, zahlt den Betrag zurück. „Ich

halte den Dienst für unseriös“, räumt *O2*-Sprecher Stefan Zuber ein. „Wir haben den Abrechnungsservice für *Wapme* am 7. September eingestellt und erstatten alle Kosten.“

(4) In die Handy-Falle getappt ist auch die Hamburgerin Eva Magirus. Die 23-Jährige hatte über die jetzt gesperrte Internet-Seite *www.gigasms.de* einen angeblich 27-Jährigen kennen gelernt und tauschte mit ihm innerhalb von sieben Tagen 400 Flirt-SMS. Am achten Tag schaltete *Vodafone* ihr Telefon ab, da „sehr hohe Kosten“ angefallen waren, erfuhr die junge Frau in der Kundenbetreuung. Jede SMS habe 1,99 Euro gekostet. Nur wenn sie 1000 Euro überweise, werde das Handy wieder freigeschaltet. Geschockt zahlte Magirus und wandte sich an die Verbraucherzentrale Hamburg. Die Experten von der Elbe verklagten *Vodafone*, die den SMS-Dienst abwickelte, vor dem Amtsgericht Düsseldorf auf Rückzahlung von 825,18 Euro.

(5) „Einen Flirt-Chat für 1,99 Euro pro SMS halte ich für absolut überteuert“, empört sich Verbraucherschützer Hans Fluhme. Der Kontakt sei „offensichtlich nur fingiert“, zudem habe Eva M. „jede Information über die Kosten gefehlt“. Da *Vodafone* der Verhandlung fernblieb, entschied der Amtsrichter zu Gunsten der Verbraucherzentrale. Das Versäumnisurteil ist inzwischen rechtskräftig, die Intensiv-Flirterin erhält ihr Geld zurück.

80 (6) „Das ist ein wichtiger Sieg“, so Fluhme. „Zahlen muss nur, wer die Konditionen akzeptiert und eine Leistung erhält.“ *Vodafone* sieht das nicht anders. Sprecher Jens Kürten



85 mag den Hamburger Flirt-Fall zwar nicht kommentieren, räumt aber ein: „Wir vermitteln den Chat-Dienst nur, Beschwerden gehen wir natürlich nach.“

ABKASSIERT

Wie Nadine Duchrow und Eva Magirus sind zahlreiche Handy-Kunden in die Handy-Falle getappt und haben drastisch überteuerte Leistungen im Internet eingekauft. Mobilfunkanbietern ist das unangenehm. Denn Skandale gefährden ihre Pläne, das Telefon als modisches Zahlungsmittel zu vermarkten.

Tekst 6 Teure Liebesgrüße

- “und los geht’s” (regel 9)
- 1p 19 Wat begint er?
- 1p 20 Worüber beschwert Nadine Duchrow (Zeile 1-2) sich?
- A Über das teure Handy-Abonnement.
 - B Über den schlechten Rat ihres Providers.
 - C Über die hoge Summe, die sie bezahlen soll.
 - D Über die vielen SMS, die sie bekommt.
- „Leider kein ... Handy bezahlt.“ (Zeile 29-33)
- 1p 21 Wie verhalten sich deze Worte zur Aussage des 1. und 2. Absatzes? Sie bilden dazu
- A eine Begründung.
 - B eine Verallgemeinerung.
 - C einen Gegensatz.
 - D einen Vergleich.
- “können sich wehren” (ondertitel)
- 1p 22 Welk resultaat levert dit voor Eva Magirus (regel 46) op?
- “Die Experten ... 825,18 Euro.” (regel 61-65)
- 3p 23 Welke **drie** argumenten voert de consumentenbond namens Eva Magirus aan volgens alinea 5?
- Providers geven makkelijk toe aan de eisen van klanten.
- 1p 24 Wat zegt de auteur over de achterliggende reden in het bijschrift “ABKASSIERT”?

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.