

14 439 Franken für vier Tage

Handy im Ausland: Ungerechtfertigte Rechnung für Datenbezug

Sunrise verlangte von einem Schweizer Handy-Kunden über 14000 Franken. Er war vier Tage in Kopenhagen, hatte aber nie im Internet gesurft.


Marc Berger (Name geändert) aus Zürich verbrachte Anfang März vier Tage in Kopenhagen. Die Reise wird ihm nicht wegen der Sehenswürdigkeiten in Erinnerung bleiben. Gleich nach seiner Rückkehr war er von Sunrise per SMS aufgefordert worden, er solle dringend zurückrufen: Er müsse sofort 800 Franken zahlen, sonst würde man seine Nummer sperren. «Als ich den genauen Betrag erfuhr, bekam ich einen Schock. Die ganze Handyrechnung belief sich auf ungläubliche Fr. 14 439.92.»

Wie war das möglich? Sunrise verlangte diese Summe für Datenbezüge übers Mobilfunknetz im Ausland. Marc Berger beteuert aber: «Das kann gar nicht sein. Ich hatte zwar mein iPhone in Kopenhagen dabei, doch ich war nicht im Internet.»

Was der Sunrise-Kunde nicht wusste: Smartphones wie das iPhone können unbemerkt Daten herunterladen – und das geht so: Verschiedene Programme (Apps) wie Facebook, Nachrichtenportale und Navigations-Software können aktiv sein – auch ohne dass der Nutzer das selber veranlasst hat. Denn

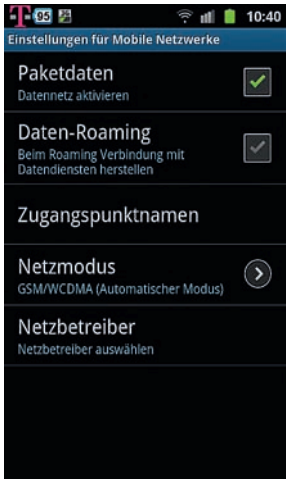
So verhindern Sie hohe und unnötige Roaming-Gebühren

Wer nicht will, dass Smartphones automatisch Datenverbindungen herstellen – und so unbemerkt hohe Kosten entstehen –, muss die Option «Daten-Roaming» deaktivieren. Dann können Programme (Apps) für Datenbezüge nicht mehr ohne drahtloses Netzwerk (WLAN) verwendet werden. So finden Sie die Option:




● **iPhone**

1. «Einstellungen»
2. «Allgemein»
3. «Netzwerk»
4. «Daten-Roaming»




● **Android (HTC)**

1. «Einstellungen»
2. «Drahtlos und Netzwerke»
3. «Mobile Netzwerke»
4. «Daten-Roaming»



● **Nokia**

1. «Einstellungen»
2. «Verbindungen»
3. «Einstellungen»
4. «Datennutzung im Ausland»
5. «Nur WLAN»



● **Blackberry**

1. «Verbindungen verwalten»
2. «Mobilfunkoptionen»
3. «Datendienste»
4. «Aus im Roaming-Modus»

Handys können standardmässig so eingestellt sein, dass gewisse Programme selbständig Daten aus dem Netz herunterladen.

Konkret: Wenn z. B. in den Handy-Einstellungen «Ortung» aktiviert ist, wird in einem Navigationsprogramm laufend der Standort des Nutzers ermittelt, ohne dass dieser davon etwas mitbekommt. Dabei können fortwährend kostenpflichtige Daten bezogen werden.

Berger ärgert sich: «Sunrise sagte mir, sie hätten schon an meinem zweiten

Tag in Kopenhagen gesehen, dass ich Daten für 4000 Franken heruntergeladen hatte. Ich habe mich dann beschwert, weil ich nicht gewarnt wurde.»

Daraufhin bot Sunrise an, sein Abo rückwirkend anzupassen: Die Rechnung sank um rund Fr. 10 000.– auf knapp Fr. 4300.–. Sunrise kann aber nicht nachweisen, welche Daten Berger wo heruntergeladen haben soll: «Ein Überwachung der von unseren Kunden genutzten Quellen führt Sunrise nicht durch», sagt Sprecher To-

bias Kistner. Berger wollte nicht zahlen, sondern reichte bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation (Ombudscom) eine Beschwerde ein.

Im Schlichtungsverfahren kam Sunrise Berger um weitere gut Fr. 3000.– entgegen – «aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht», wie Sunrise feststellt. Berger: «Es lohnte sich zu kämpfen.» Rechtlich betrachtet hätte er nichts zahlen müssen, weil Sunrise jeden Beweis für den angeblichen Datenbezug schuldig blieb.

Tipp: Wehren Sie sich per Einschreiben gegen überhöhte Rechnungen. Einen Musterbrief finden Sie unter www.ktipp.ch → Service → Musterbriefe.

Falls die Reklamation erfolglos ist, können Sie eine Beschwerde bei der Ombudscom einreichen. Formulare gibts bei der Ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Bern, oder unter www.ombudscom.ch.

Kommen Sie so nicht zum Ziel, sollten Sie sich an eine Rechtsberatung oder an einen Anwalt wenden. (cet)