



MOBILFUNK & JUGENDSCHUTZ

Daniela Zimmer

Die AK-Konsumentenschützer registrieren immer wieder Anfragen von KonsumentInnen, die einen Überblick über jene Mobilfunkservices vermissen, die der sicheren Handynutzung durch Jugendliche und vor allem der Kostenkontrolle dienen. Denn den Beratungsstatistiken der Schuldnerberatungsstellen Österreichs zufolge sind Mobilfunkdienste eine der Hauptursachen für die Erstverschuldung von jungen KonsumentInnen. Sie markieren leider häufig den Beginn für langjährige Schuldnerkarrieren. Entsprechend großen Bedarf orte AK-Konsumentenschützer und die Schuldnerberatungen daher auch nach Diensten, die junge Nutzer vor unbedachten Schritten in die Verschuldung schützen.

Eltern, die dem Nachwuchs Handys zur Verfügung stellen, fragen außerdem oft nach Hilfsmitteln, um Kinder vor dem Zugang zu nicht altersgerechten Diensten zu schützen. Da es aber z.B. technisch möglich ist, Gewaltspiele von Handy zu Handy weiterzugeben, entstehen neue Jugendschutzprobleme, die weder Eltern noch Anbieter vollständig kontrollieren können. Die Medienkompetenz der Kids zu schulen ist deshalb wichtig - vielfach könnten die Handyanbieter aber auch deutlich mehr für jungen Nutzer tun, zeigt die folgende AK-Erhebung.

1. Zusammenfassung - Welche Unterstützung bieten die Handybetreiber?

Die AK-Konsumentenschützer wollten von den Handyanbietern wissen, auf welche Weise sie den Eltern **bei der Produktauswahl, Kostenkontrolle und beim Schutz zB vor nicht altersgerechten Inhalten** behilflich sind.

Die Antworten zeigen, dass sich die Anbieter des erhöhten Schutzbedürfnisses jugendlicher Nutzer zwar grundsätzlich bewusst sind (siehe zB die Anbieterwebsite www.handykinderkodex.at). In der Praxis verweisen die Anbieter überwiegend darauf, dass wer optimalen Schutz haben möchte, **Wertkarten** nutzen soll. Beispielhaft erwähnt sei:

- Drei: hat für junge Nutzer eine Wertkarte (3Funtastic) im Programm, die den monatlichen Guthabensverbrauch für Spiele und Klingeltöne im 3Funtastic Club am 3-Portal mit 5 Euro beschränkt. Außerdem ist der Zugang zu Internet und Mehrwertdiensten gesperrt. 5 Kinder-TV-Kanäle sollen den Nachwuchs bei längeren Autofahrten kostenlos unterhalten. Inkludiert ist eine Friend-Finder-Funktion, mit der Eltern jederzeit (Drei führt an „nach Zustimmung durch die Kids“) den Aufenthaltsort der Kinder aus der Ferne orten können.
- Auch A1, T-Mobile/teeling und Orange verweisen allgemein auf die Vorzüge von Wertkarten (befree, bob, Klax, Mücke usw) für junge Nutzer. Bei Orange kann nach Guthabensverbrauch ein „Call me“-SMS gesendet werden (ein Hinweis für die Eltern, dass Kinder nur mehr passiv erreichbar sind und neu aufgeladen werden muss).

Der Rat, Wertkarten zu nutzen, hat zwar nach wie vor Gültigkeit, doch **entspricht er nur selten der Realität**: viele Jugendliche wünschen sich - nicht zuletzt aufgrund der intensiven Werbung - die **vielfältigeren Nutzungsmöglichkeiten von Vertragshandys**.

Mit Blick auf die wachsende Verschuldung durch hohe Handyrechnungen positiv ist, dass **die Volljährigkeit für den selbständigen Vertragsabschluss** vorausgesetzt wird. Darüber hinaus legen die Anbieter die Altersgrenze für Vertragsanmeldungen von Minderjährigen, bei denen den Eltern Einverständnis- und Haftungserklärungen abzugeben haben, mit 10 bis 14 Jahren fest.

Darüber hinaus gibt es aber nach wie vor **nur wenige Dienste**, die auf die besonderen Bedürfnisse von Eltern mit Kindern, die Vertragshandys nutzen, eingehen.

Günstig wäre es, wenn bspw. bei der Vertragsanmeldung Jugendlicher (mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten) der **Zugang zu bestimmten Diensten allgemein automatisch gesperrt** würde bzw. die Eltern eine gut informierte Wahl treffen können (Auflistung der über die reine Telefonie hinausgehenden Dienste – die Eltern kreuzen im Vertrag Gewünschtes an). Nur wenige Anbieter machen davon Gebrauch, die Mehrheit sperrt unerwünschte Dienstearten nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch und manche nicht einmal das. Beispielhaft erwähnt seien

- Drei: Die Angabe bei Vertragsabschluss, dass der Nutzer minderjährig ist, führt zu einer automatischen Sperre von Mehrwertnummern, Erotikdiensten über Planet3 und Roaming. Allerdings: Datendienste im Inland fallen nicht in die automatische Sperre – sie sind netzseitig bei Drei überhaupt nicht sperrbar.
- T-Mobile / telering: der Anbieter hat für Handyverträge, die Eltern für Minderjährige abschließen, ein Safety Package geschnürt: Der Zugang zu Mehrwertdiensten, Roaming, Auslandsrufen und kostenpflichtigen Downloads im T-Mobile Wap-Portal ist standardmäßig gesperrt. Allerdings: Datendienste im Inland fallen nicht in die automatische Sperre – nur auf Elternwunsch wird dieser Zugang kostenpflichtig (20 Euro) gesperrt.
- Orange: der Anbieter bietet zwar eine „Jugendschutz-Sperre“ an, aktiviert wird sie aber nur, wenn Eltern sie extra beantragen. Sie umfasst die Sperre von Inhalten am Anbieterportal, die erst ab 16 Jahren zugänglich sind, Mehrwertdienste und m-Commerce Dienste (Bezahlen per Handy).

Nur für Nutzer von Alttarifen ohne Freieinheiten oder Freiminuten (wie Hallo Europa 5) gilt – wer möchte kann für einen Euro pro Monat sicherstellen, dass das Handy ab einem individuell gewählten Wert (zwischen 15 und 150 Euro) gesperrt wird (Erreichbarkeit durch Passivrufe ist weiterhin gegeben).

Für unerfahrene Nutzer sind mobile Internetzugänge eine typische Kostenfalle: der **Internetzugang** am Handy ist bei allen Anbietern (A1, T-Mobile/telering, Orange und Drei) schon **standardmäßig aktiviert**. Die Anbieter gehen aber mit elterlichen Deaktivierungswünschen sehr unterschiedlich um:

- Bei A1 und Drei kann das Internet nur endgeräteseitig deaktiviert werden. Die Wirksamkeit des Schutzes ist entsprechend gering: findige Kids können die Einstellungen am Handymenü jederzeit ändern.
- Bei T-Mobile / telering ist eine netzseitige Internetsperre auf Kundenwunsch möglich – die Einrichtung (im T-Mobile Shop oder über die Hotline) kostet aber einmalig 20 Euro.
- Bei Orange ist die netzseitige Internetsperre kostenfrei möglich.

Mobile Internettarife, die eine „Kostenbremse“ beinhalten, haben wohl zugenommen: bei vielen Tarifen fallen nach Verbrauch der inkludierten Datenpauschale keine ruinösen Mehrkosten mehr an. Stattdessen wird die Transfargeschwindigkeit stark gedrosselt. Bei manchen Wertkartenangeboten können weitere Gigabyte erworben werden.

Ein Großteil der Jugendlichen nutzt allerdings Alttarife, die nicht mehr aktiv am Markt angeboten werden. Diese sind aufgrund der vergleichsweise niedrigen pauschalen Datenvolumen und hohen Mehrtransferkosten weiterhin enorme Kostenfallen. Ein Nutzerkreis ist einem besonderen Risiko ausgesetzt, mit überraschend hohen Abrechnungen konfrontiert zu werden: Eltern, die Smartphones (oft über den Onlinehandel) erwerben und das Endgerät in Verbindung mit einem alten Sprachtarif ihrem Kind überlassen. Diesen Sprachtarifen sind Datentarife zugeordnet, die aufgrund ihrer außergewöhnlichen Höhe (zB 5 Euro pro MB) für eine zeitgemäße Nutzung mobilen Internets völlig ungeeignet sind.

Die Anbieter warnen derzeit in der Regel per SMS vor dem baldigen Verbrauch der Pauschale. Verlässlichen Schutz verspricht erst ab 2012 das neue Telekomgesetz: der Regulator muss auch Höchstbetragsgrenzen vorschreiben, wenn Handynutzer Schutz vor hohen Kosten benötigen, die Anbieter dem aber nicht freiwillig Rechnung tragen.

- A1: warnt per SMS bei Verbrauch von 50%, 75% und 100% der Datenpauschale, T-Mobile / telering: bei 75%, 90% und 100% Verbrauch; Drei: ab der Überschreitungssumme von 60 Euro.
- Orange: bei Verbrauch von 50, 100 und 200 Euro. Der „Schutzengel Manfred“ warnt außerdem Nutzer automatisch, bevor inkludierte Minuten, SMS oder Daten verbraucht sind bei allen nach dem 15.Mai aktivierten Handytarifen und beim Datendienst „Mobiles Internet unlimitiert 5“. Ein SMS warnt, sobald weniger als 60 Freiminuten oder 20 SMS übrig sind bzw. das Datenvolumen zu 90% ausgeschöpft wurde. Wer ältere Tarife nutzt, zahlt nach dem Ende einer 3-monatigen Testzeit für den „Schutzengel“ 1,50 Euro pro Monat.

Zugangskontrolle: Keine einheitlichen Standards gibt es beim Jugendschutz mit Blick auf nicht altersgerechte Unterhaltungsangebote. Die Maßnahmen reichen von einer automatischen Sperre für erotische Dienstinhalte, die mobile Bezahlung am Zigarettenautomaten u.ä, bei Verträgen, wo Jugendliche als Nutzer aufscheinen, bis hin zu bloßen Warnhinweisen (zB 18J+) und der Abfrage der Volljährigkeit. Klar ist: Zugangsschranken bei Vertragsabschluss sind wirksamer als Warnhinweise und Altersabfragen, die von Kids auch falsch beantwortet werden können. Im Detail:

- A1: bei Bekanntgabe des minderjährigen Nutzers im Vertrag werden Inhalte, die für das Alter ungeeignet sind automatisch gesperrt. Ansonsten müssen Kunden ihr Alter beim Zugang zu Inhalten für über 16-Jährige auf der A1-Website angeben.

- Ähnliches gilt für Drei: bei Bekanntgabe des minderjährigen Nutzers im Vertrag werden Erotikinhalte auf Planet3, die für das Alter ungeeignet sind, automatisch gesperrt. Eltern können auch aus eigenem den Zugang zu 18+Inhalten sperren lassen.
- T-Mobile/telering: der Anbieter kennzeichnet Inhalte mit 16+ bzw. 18+. Zudem wird das Alter abgefragt, bevor der Zugang ermöglicht wird.
- Orange: der Anbieter verfügt am mobilen Portal über eine Alterskontrolle, die sich in jugendfreie Inhalte und solche ab 16 bzw ab 18 Jahre gliedert. Eltern können auch eine „Jugendsperre“ aktivieren lassen (Ausblendung der Produktpräsentation von jugendgefährdenden Diensten).

Filtersoftware für Eltern, wie die EU-Kommission sie empfiehlt, lässt noch auf sich warten.

Der Eindruck insgesamt: Anbieter bewerben zwar Vertragstarife für junge Nutzer mit Alterslimit (meist bis 26 oder 27 Jahre; zB A1 XCite, T-Mobile All Inclusive Youngstar, Orange Supernet 300 Young). Extraservices, die den Bedürfnissen von Jugendlichen (bzw. ihren Eltern) dienen, sind aber rar. Studien zeigen: haben Eltern noch zuletzt überwiegend Kindern ab 10 Jahren eigene Handys zum Gebrauch überlassen, steigt mittlerweile auch die Nutzung der ganz Kleinen ab 6 Jahren. Vor diesem Hintergrund ist ein Ausbau von Schutzmaßnahmen der Anbieter zugunsten unerfahrener Nutzer dringend erforderlich.

Verbraucherforderung nach speziellen „Kinderverträgen“:

- Auf Wunsch sollten generell **monatliche Kostenlimits auch bei Vertragshandys kostenlos vereinbart werden können und abgehende Verbindungen mit Erreichen des Betrages gesperrt werden.**
- **Mehrwertdienste und Roaming** sollten bei der Vertragsanmeldung Jugendlicher bzw. bei Wertkarten bei allen Anbietern **automatisch gesperrt** sein. Eine Freischaltung erfolgt erst auf Wunsch der Eltern.
- Eltern sollten den **Zugang zu Diensten alters- und bedarfsgerecht** (zB bereits im Anmeldeformular durch Ankreuzen verschiedener Dienstekategorien) selbst **definieren** können (etwa Internetzugang, Portalangebote für verschiedene Altersgruppen, mobile Zahlungsmöglichkeiten wie Paybox uä). Die Wahlmöglichkeiten sollten sich nicht nur auf jene Dienste beziehen, die der Mobilfunkanbieter selbst anbietet. Der Kunde sollte in derselben Weise den Zugang zu Diensten Dritter steuern können, zu denen der Mobilfunkanbieter dem Kunden Zugang verschafft. Mobilfunkanbieter eröffnen den Zugang ins Internet wie Internetprovider und sollten daher **Filter** auf

Serverebene bereitstellen, die **von Eltern altersgerecht konfiguriert** werden können.

- Kinder brauchen markante Hinweise (Pop-Up-Fenster) und müssen diese auch bestätigen, sobald sie **kostenfreie Portalzonen verlassen und kostenpflichtige Datenverbindungen aufbauen. Internetzugänge** sollte beim Handykauf **erst auf Nachfrage aktiviert** werden. Außerdem fehlen bei Portalangeboten häufig **Hinweise zur Dateigröße** und damit die Möglichkeit, Übertragungskosten schon vor dem Herunterladen abzuschätzen.
- Über die Shops der Anbieter und auf deren Webseiten sollten Eltern nützliche **Infos** beziehen können.

2. Die Konsumwünsche von Kindern & Jugendlichen

Handynutzer werden immer jünger. Es ist kein ungewöhnliches Bild, wenn sechsjährige Schüler mobil telefonieren. Laut älteren Umfragen haben zwei Drittel der schulpflichtigen Kinder ein Handy (Market Studie 2005). Das Forum Mobilkommunikation geht davon aus, dass diese Zahlen nach wie vor valide sind.

2011 wurden in einer Kinderstudie des Market Instituts (im Auftrag von A1 Telekom) 6 bis 14-Jährige befragt: Demnach besitzen **64% der befragten Kinder ein eigenes Handy**. Dabei bekommen sie ihr erstes Handy immer früher: **fast 50 % bekommt es zwischen dem 7 und 10 Lebensjahr**. Die Mehrheit hatte schon 2 bis 3 Handys, meist als Geschenk zu besonderen Anlässen (immerhin 6% hatten schon mehr als 5 Handys benutzt). 75% haben das Handy (fast) immer dabei. Das Handy wird von 42% zum Musikhören benutzt. Ein Drittel macht damit gerne Fotos.

Die Studie Roundabout Kids (Grayling 2010) erhob: **80 % der 13-14-jährigen haben ein Vertragshandy**. Knapp zwei Drittel der Kinder sind der Meinung, dass Zusatzfunktionen am Handy wichtig sind (ein Rückgang von immerhin 12 % im Vergleich zu 2009). 36 % der Kinder legen darauf Wert, das neueste Handy zu besitzen, dieser Wert hat deutlich abgenommen (2008/2009: 48 %).

Die Telefonrechnung zahlen mehrheitlich (nämlich zu 85%) die Eltern. Durchschnittlich kostet der Handygebrauch junger Nutzer 14 Euro monatlich (2009 noch 20 Euro). 78 % (ein Plus von 12 % gegenüber 2009) haben noch nie Probleme wegen einer zu hohen Telefonrechnung mit ihren Eltern gehabt. Die Mädchen telefonieren gegenüber Buben deutlich länger (17 % sprechen länger als 10 Minuten). Ab 13 Jahren finden 57 % der Kinder, dass es ohne Handy „überhaupt nicht mehr geht“.

Mit **Gewaltvideos haben 15 Prozent** der jungen Handybesitzer Erfahrungen gemacht. Inhaltlich dominiert das Thema Schlägereien. 4 % der Kinder geben an, sie sind schon einmal Opfer von „Cybermobbing“ geworden.

Vergleichsweise wenige Familien regeln mit dem Nachwuchs Art und Umfang der **Handynutzung** (laut Market Institut 2005 jede 5.Familie). Spielregeln fürs Fernsehen vereinbaren immerhin mehr als die Hälfte der Eltern. Dabei stellen Handys eine **besondere Gefahr für Überschuldung** dar.

Das Alter, ab dem Eltern **von Wertkartenangeboten, die die Kostenkontrolle erleichtern aber eingeschränkte Funktionen aufweisen, abgehen** und für ihre Kinder Handyverträge abschließen, sinkt also. Die Kids sind dann rasch **Pioniere bei der Nutzung neuer – und oft kostspieliger – Datendienste**. Denn unter Gleichaltrigen besteht oft beachtlicher Gruppendruck, stets am letzten Stand zu sein. Das Handy fungiert als Webbrowser, als Spielkonsole oder Video-Abspielgerät. Im Freundeskreis finden sich stets Besitzer von cooleren Handys, mit denen man mehr als Telefonieren kann. Insgesamt eine Entwicklung, die Eltern vor die Entscheidung stellt, ob und wie weit sie den Konsumwünschen ihres Nachwuchses nachgeben sollen.

Die Handybetreiber **schließen überwiegend einen Vertragsabschluss mit nicht volljährigen Personen aus**. **Vertragspartner** ist daher in der Regel **ein Elternteil**, der zugunsten des Nachwuchses den Vertrag abschließt. Eltern tragen damit in der Regel **auch das Kostenrisiko für eventuelle Nutzungseskapaden** ihrer Kinder.

3. Herausforderung für die Eltern

- Nutzer werden **immer jünger** und sind damit **unerfahren**.
- Auch **Eltern fehlt oft Grundwissen über Handyfunktionen, Kosten und Risiken**.
- Verglichen mit den eingeschränkten Möglichkeiten bei älteren Handys und Wertkartenangeboten müssen sich Eltern **bei Handyverträgen mit zusätzliche Kostenrisiken** auseinandersetzen.
- Nicht alle zugänglichen Dienste sind **altersgerecht**.
- Mobiltelefonen haben im Unterschied zum Internet-PC einen **persönlicheren, privaten Charakter**. Während Eltern ihren Kindern bei der Internetnutzung am PC vielfach Spielregeln vorgeben und noch vergleichsweise leicht überwachen können, werden Handys den Kids zum alleinigen Gebrauch überlassen. Wenn Kinder damit unterwegs sind, sind der **elterlichen Kontrolle Grenzen gesetzt**.
- Jugendliche können **Werbung nicht immer als solche erkennen**. **Spam-Nachrichten** verleiten deshalb besonders Jugendliche zur Teilnahme an Gewinnspielen uä.
- Durch **einfachsten Zugriff** auf kostenpflichtige Inhalte im mobilen Internet und einer nicht immer transparenten **Präsentation von Gratis- und Bezahlspielen**, die über das Handymenü angesteuert werden können, sind Kinder oft nicht kostenbewusst.

4. Tipps für Eltern

Wertkarte

Grundsätzlich noch immer die beste Möglichkeit, Telefonkosten der Kids zu steuern. Die aktuellen Wertkartentarife der Handyanbieter finden Sie unter www.arbeiterkammer.at

Vertragshandy

Es ist ratsam

- dem Anbieter gegenüber offenzulegen, dass ein Minderjähriger Nutzer des Handys ist. Bestimmte Sperren (zB Alterskontrolle beim Kauf beim Zigarettenautomaten über mobiles Zahlen durch Überprüfung des Geburtsdatums im Vertragsformular)
- von Anfang an dabei zu sein und Nutzungserfahrungen gemeinsam mit dem Kind zu sammeln
- den gestatteten Nutzungsumfang (Art der Dienste, Kostenlimits) festzulegen
- sich gemeinsam mit der Menüführung des Handys vertraut zu machen
- bei Spielen zu Vorsicht mahnen (Kosten für Spiele plus Datentransfer - Größe der herunterzuladenden Datei beachten, sich gemeinsam mit der Verwechslungsgefahr von Gratispielen und kostenpflichtigen Internetdownloads zu beschäftigen usw.)
- Mehrwertdienste beim Anbieter kostenlos zu sperren oder genaue Regeln für die Nutzung von SMS-Mehrwertdiensten wie Handy-Chats, Klingelton-Abos und Einzelbestellungen zu vereinbaren
- den Kindern aufzutragen, dass sie den Kostenstand regelmäßig abrufen und
- dass sie bei unklaren Situationen (Portalangebot gratis oder doch nicht; Dienst in Monatspauschale enthalten oder nicht, auf Werbe-SMS reagieren oder nicht?...) mit Ihnen Rücksprache halten.

Außerdem können Eltern

- den Zugang zu Mehrwertdiensten kostenlos bei jedem Mobilfunkanbieter sperren lassen
- endgeräteseitige Einstellungen und netzseitige Sperrmöglichkeiten nutzen (zB Handy so einstellen, dass keine Internetnutzung möglich ist – Löschen der Einwahlnummer in den Geräteeinstellungen; Benutzerhandbuch bzw. Betreiber informieren darüber.)

Grundsätzlich haftet der Elternteil als Vertragspartner des Handyanbieters für die vom Nachwuchs **verursachten Handykosten**. **Ausnahmen** bestehen allerdings: Bei Mehrwertdiensten kann dem Mehrwertdiensteanbieter – falls zutreffend – entgegengehalten werden, man habe dem Kind, das sich aufgrund seines Alters selbst noch nicht vertraglich binden kann, die Nutzung des Dienstes nicht erlaubt. Der Oberste Gerichtshof hat dazu entschieden, dass sich der Dienstbringer von der Identität (damit auch dem Alter) des Nutzers selbst zu überzeugen hat. Da es sich bei der Nutzung von Mehrwertdiensten um einen zweiten, vom Handyvertrag zu unterscheidenden, Vertrag handelt, besteht für den Kunden aus dem Mobilfunkvertrag meist keine direkte Haftung für Mehrwertentgelte, die andere genutzt haben.

Minderjährige sind nicht voll geschäftsfähig. Ihre Möglichkeiten, Zahlungspflichten einzugehen, sind nach Altersgruppen abgestuft:

- **Kinder (unter 7 Jahren)** können im Wesentlichen keine Verträge abschließen.
- **Unmündige Minderjährige (bis zum vollendeten 14. Lebensjahr) und mündige Minderjährige (zwischen dem 14. und 18. Lebensjahr)** sind eingeschränkt geschäftsfähig: Erstere können altersübliche, kleine Geschäfte des täglichen Lebens (etwa Süßigkeiten, Busfahrtschein) tätigen, letztere sich mit dem zur freien Verfügung überlassenen Taschengeld bzw. eigenem Einkommen selbständig verpflichten, aber nur soweit sie ihre Lebensbedürfnisse damit nicht gefährden.

Schließen Jugendliche nicht altersgerechte Verträge ab, sind diese „schwebend unwirksam“. Sie können vom gesetzlichen Vertreter genehmigt werden und werden damit wirksam. Der Elternteil kann darüber frei entscheiden: Eltern haften grundsätzlich nicht für rechtsunwirksame Geschäfte ihrer Kinder.

Nähere Infos für Eltern und Jugendliche gibt es zB unter

<http://www.handywissen.at/>

<http://www.saferinternet.at/themen/handy.php>

www.handykinderkodex.at

5. Auch die EU- Kommission hat das Thema aufgegriffen...

Die EU-Kommission sah schon 2006 Handlungsbedarf und empfahl in ihrem Konsultationspapier „Sicherheit von Kindern bei der Nutzung von Mobilfunkdiensten“ Folgendes:

- Netzbetreiber sollen Eltern **Zugangskontrollen** ermöglichen: Wahlmöglichkeiten, ob bestimmte Dienste zugänglich sein sollen: Opt-in (Zugang nur auf Wunsch der Eltern), Opt-Out (Widerrufmöglichkeit für Eltern); komplette Sperre; Pin-Codes und Alterskontrolle (via Kreditkarte, Identitätsnachweis vor PIN-Vergabe).
- **Moderation von Chatrooms** nach einheitlichen Verhaltensstandards
- Netzbetreiber sollen eine **Inhalteklassifizierung** (ähnlich der Einstufung von Filmen) für ihre eigenen Unterhaltungsangebote anbieten und Diensteanbieter auffordern, dasselbe zu tun.
- Mobilfunkanbieter eröffnen den Zugang ins Internet wie Internetprovider und sollten daher Filter auf Serverebene bereitstellen, die **von Eltern altersgerecht konfiguriert** werden können.
- **„Antisoziale jugendliche Aktivitäten“**, wie belästigende Anrufe, „Happy Slapping“ (Verabredung zu Übergriffen) oder der Missbrauch standortbezogener Dienste (anstößige Kontaktaufnahme, Verfolgung) werden nach Angaben der Kommission zunehmend über Handys koordiniert. Netzbetreiber sollten das Bewusstsein bei Eltern und Kindern für derartige Gefahren schärfen.
- **Spezielle Kinder-Handys**: Jugendliche werden dafür nicht zu gewinnen sein, sie orientieren sich an den Erwachsenen-Handsets. Für jüngere Kinder werden aber Handys mit integrierten Schutzfunktionen empfohlen.

6. Welche Unterstützung bieten die Mobilfunkanbieter in Österreich? Antworten der Anbieter im Detail

1. Alter: Welches Alter setzen Sie bei Ihren Kunden für den selbständigen Abschluss von Verträgen voraus / bis zu welchem Alter ist die Zustimmung des Sorgeberechtigten Voraussetzungen für den Abschluss wirksamer Vereinbarungen? Beziehen sich diese Altersgrenzen auf alle Produkte oder gibt es produktabhängige Unterschiede und Kostenlimits abhängig davon, ob der Ihnen bekannte Handynutzer voll- bzw minderjährig ist?

A1

Im A1 Shop: Ab 14 Jahren kann Vertrag abgeschlossen werden mit Einwilligung der Eltern (Anwesenheit der Eltern, mind. schriftliche Vollmacht samt Unterschrift).

Im Online Shop: Mindestalter: 18 Jahre.

Prepaid Produkte: können auch von ab 14 Jährigen Kunden erworben werden da es hier keine vertragliche Bindung gibt und eine Beendigung des Vertrages jederzeit möglich ist.

Ansonsten gibt es keine Unterscheidung nach Produkten.

bob

bob Vertrag ohne Bindung: bei bob ist der Abschluss eines Vertragstarifs erst ab dem 18 Lebensjahr möglich. Da es bei bob keine Mindestvertragsbindung gibt, können Verträge jederzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

bob Wertkarte: wie bei A1 können diese auch von ab 14 Jährigen Kunden erworben werden, da es hier keine vertragliche Bindung gibt und eine Beendigung des Vertrages jederzeit möglich ist.

T-Mobile

- Anmeldekriterien für Verträge: Volljährigkeit ab vollendetem 18 Jahr
- Ab dem 10. Lebensjahr sind mit Unterschrift des gesetzlichen Vertreters die Tarife

ALL INCLUSIVE Youngstar, ALL INCLUSIVE INTERNET 3G, ALL INCLUSIVE INTERNET 4G, ALL INCLUSIVE INTERNET 4G anmeldbar. In diesen Tarifen sind Kostenlimits insofern eingebaut als dass es unlimitiertes Internet mit Speed Step Down gibt (Es können bei Überschreitung des Datenvolumens keine Kosten anfallen). Bei ALL INCLUSIVE Youngstar gibt es dazu auch unlimitierte Telefonie zu T-Mobile und unlimitiert SMS zu T-Mobile im Rahmen der Grundgebühr von 15,90.

- Jugendliche oder deren gesetzlichen Vertreter werden außerdem auf Wertkartenangebote (Megaklax) verwiesen

Drei

Für den Abschluss von Verträgen setzen wir Volljährigkeit voraus, dh. die VertragsnehmerIn muss das 18. Lebensjahr vollendet haben. Wollen Eltern für Ihre minderjährigen Kinder einen Vertrag abschließen, sind sie selbst Vertragspartner, können aber ihre Kinder als minderjährige Nutzer angeben. Die Angabe als minderjähriger Nutzer führt zu einer automatischen Sperre von Mehrwertnummern, Erotikdiensten (die über den Planet3 zu beziehen sind), sowie internationalem Roaming. Die genannten Dienste können gegen Vorlage des Kundenkennwortes (das der Vertragspartner beim Vertragsabschluss angibt) geändert werden.

Die Altersgrenze bezieht sich auf alle Produkte.

Im Prepaid-Bereich bieten wir ein eigenes Produkt für Minderjährige an: 3Funtastic. In diesem Tarif ist das Internet gesperrt. Die Kinder & Jugendlichen bekommen pro Monat 5 € Gutschrift für Klingeltöne, Spiele etc.

Orange

Der selbständige Vertragsabschluss ist mit Vollendung des 18. Lebensjahres möglich.

Jugendliche ab dem 14. Lebensjahr können nur mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten einen Vertrag abschließen; Vertragspartner von Orange wird dann der Erziehungsberechtigte.

2. Bonitätskontrollen: Welche Voraussetzungen müssen im Rahmen Ihrer Bonitätskontrolle erfüllt sein, damit mündige Minderjährige (die bspw über eigenes Einkommen in Form einer Lehrlingsentschädigung verfügen) mit Ihrem Unternehmen direkt Verträge abschließen können? Können bei Vorliegen der finanziellen Voraussetzungen uneingeschränkt alle Produktangebote von Minderjährigen bezogen werden?

A1

Der Kunde muss 18 Jahre alt sein, sonst kann er nichts alleine anmelden. Kunden unter 18 Jahren benötigen einen Haftenden der mindestens über 18. Jahre ist, dieser muss ebenfalls den Vertrag unterschreiben. Es erfolgt ein Bonicheck des Jugendlichen und des Haftenden. Wenn einer der beiden Vertragspartner eine schlechte Bonität hat (nicht ausreichend für die Kriterien) dann verlangen wir vom Vertragspartner eine Kautions für Zahlungsausfälle. Diese Kautions beträgt von € 100 bis zu € 2000. Es gibt keine Ablehnung der Vertragspartner im eigentlichen Sinn.

bob

wie bei A1 muss ein Kunde 18 Jahre alt sein um einen Vertrag selbst abzuschließen.

Eine Bonitätsprüfung bei einem Vertrag ohne Bindung erfolgt durch die Abbuchung von 10 cent der angegebenen Bankverbindung. Der Kontoinhaber findet anschließend einen 15stelligen Aktivierungscode auf seinem Kontoauszug, mit welchem er die Tarifiermeldung bestätigt. Dadurch wird sichergestellt, dass diese Person Zugriff auf das Konto hat.

T-Mobile

Ganz normale Bonitätsprüfung. Bei Minderjährigen wird der Haftende mitgeprüft, also doppelte Prüfung, maximal 2 SIM Karten pro Minderjährigen.

Wenn Bonitätskontrolle erfolgt gilt unter Punkt 1 Beschriebenes, dazu gibt es auch ein sogenanntes Safety Package: Dieses enthält Einschränkungen wie Roamingsperre, Sperre für Mehrwert-Dienste, Auslandsrufe und kostenpflichtige Downloads, Tarifwechselsperre sowie Vertragsverlängerung. (Diese Einschränkungen werden nach Erreichen der Volljährigkeit automatisch deaktiviert.)

Drei

Es werden keine Verträge mit mündigen Minderjährigen abgeschlossen, Voraussetzung für einen Vertragsabschluss ist ausnahmslos die Volljährigkeit.

Orange

Siehe Frage 1.

Da Orange Verträge lediglich mit volljährigen Personen abschließt, gibt es keine speziellen Bonitätskontrollen bei Minderjährigen.

3. Laufende Kostenkontrolle: Auf welche Weise können NutzerInnen den Rechnungsstand jeweils von Telefonie- aber auch Internetdiensten und sonstigen zahlungspflichtigen Angeboten (Mehrwertdienste, mobile Zahlungsdienste) jederzeit überprüfen? Bitte beschreiben Sie uns die Möglichkeiten näher (endgeräteseitige Anzeige; Hotline, Info-SMS, Internet-Tools) und teilen Sie uns eventuelle Kosten für deren Nutzung mit.

A1

Rechnungseinsicht auf A1.net: www.a1.net/meina1

Nach erfolgter Online-Registrierung kann der Kunde seine

- Freieinheiten
- Mobilpoints abfragen sowie
- Die Online Rechnung einsehen
- Seine Pakete und Optionen ändern

- ...
- Je nach Tarifynhalt werden die verbrauchten und gesamten Freieinheiten angezeigt.

bob

Rechnungseinsicht auf bob.at: <http://www.bob.at/meinbob>

- Nach erfolgter Online-Registrierung kann der Kunde seine
- Rechnung sowie derzeitigen Kosten abfragen,
- Datenpakete hinzufügen,
- Kundenkennwort, Bankdaten ändern
- etc...

kostenabfrage* - aktuelle werte zu	
Gewählter Tarif	bob vierer
Tarifoption	bob Datenpaket 1GB
Verbindungsentgelte	€ 2,40 (inkl. USt.)
Kontostand	€ 0,00
Verbrauchtes Datenvolumen	389,78 MB

Mein bob App: Applikation für Kostenabfrage

Die mein bob App ist kostenlos und steht derzeit für Android sowie iOS Handys zur Verfügung. Diese mobile Version erlaubt es den bob Kunden jederzeit

- ihre laufenden Kosten sowie
- verbleibenden Freieinheiten (Gesprächsminuten, SMS oder Datenvolumen) abzufragen.



Beauskunftung bei bob Wertkartentariifen

Mit einem bob Wertkartentarif können die verbleibenden Freieinheiten, Gültigkeit sowie der Guthabensstatus über die Rufnummer 0800 680 680 oder mittels Eingabe *101# am Handy und anschließendem Drücken der „Anruftaste“ abgefragt werden.

T-Mobile

Prepaid Karten ermöglichen eine laufende Kostenkontrolle: Vertragskunden können sich

- über die Serviceline
- über das Online Portal My-T-Mobile
- Per SMS Abfrage oder
- Per App für Android & iPhone

über den aktuellen Kostenstand bzw. speziell über den Verbrauch der Minuten, SMS und Daten informieren. Die Nutzung dieses Dienstes ist kostenlos, einzig die SMS Abfrage wird laut Tarif verrechnet.

Drei

3Sprachkunden können jederzeit am 3Handy sowie online im Kundenportal Inside3 kostenlos ihren Guthaben- und Verbrauchsstatus einsehen. Dort bekommen sie einen Überblick über den Verbrauch in der jeweiligen Rechnungsperiode sowie über die verbleibenden Freimengen.

3Datenkunden haben mehrere Möglichkeiten, den Verbrauch des Datenvolumens kostenlos zu kontrollieren:

- 3Datamanager: im 3Datamanager, mit dem die Internet-Verbindung aufgebaut wird, können die während der aktuellen Verbindung verbrauchten MB eingesehen werden.
- Inside3: In der Kundenzone Inside3 ([mobile.drei.at<http://www.drei.at/>/inside3](http://www.drei.at/inside3)) können die Nutzer jederzeit abfragen, wie viel Datenvolumen in der jeweiligen Rechnungsperiode bereits verbraucht wurde.

Guthaben- sowie Verbrauchsstatus sind maximal 10 Minuten alt.

Nach einer Abfrage erfolgt die exakte Aktualisierung der verbrauchten Mengen das nächste Mal innerhalb von zwölf Stunden.

Orange

Im Servicebereich online
Im Servicebereich können alle Infos rund um Ihre aktuellen Kosten abgerufen werden. Das ist zu jeder Tages- und Nachtzeit möglich und

immer kostenlos. Die tagesaktuellen Verbindungen sowie der Stand der Pakete und Freikontingente sind hier ersichtlich.

Einzelabfrage per SMS

Mit einer SMS mit dem Kürzel KOS an die Nummer 4321 erhält man sofort den aktuellen Kostenstand per SMS. Die Anfrage per SMS ist kostenlos, die erhaltene Antwort mit Ihrer Kosteninformation kostet 15 Cent österreichweit. Die Anfrage per SMS ist auch im Ausland möglich, allerdings fallen dann zusätzlich Roamingkosten an.

Abo wöchentlich per SMS

Um automatisch einmal pro Woche über den aktuellen Kostenstand informiert zu werden, ist ein Abo möglich. Mit KOS ABO per SMS an 4321 erhält der Kunde dann immer am Wochentag der Anmeldung alle Informationen über den aktuellen Stand der Kosten. Zum Abmelden genügt es, eine SMS mit dem Inhalt KOS ABO AUS zu schicken. Die Kosten betragen im In- und Ausland 15 Cent pro erhaltener Kostenstand-Info.

Im Online - Servicebereich kann der Info-SMS-Wochentag kostenlos geändert werden, das Abo abgemeldet oder Kostenkontrolle für alle Rufnummern angemeldet werden.

Telefonisch

Tagesaktuellen Kosten können auch telefonisch unter 0699 77 000 abgefragt werden. Die telefonische Abfrage kostet 15 Cent/Anruf österreichweit. Im Ausland ist eine telefonische Abfrage Ihres Kostenstands auch möglich, allerdings fallen dort zusätzlich Roamingkosten an.

Mit App: Orange Service

Mit der Orange Service App sind folgende Infos jederzeit abrufbar:

- verbleibende Freieinheiten (Gesprächsminuten, SMS, Datenvolumen) des Verrechnungszeitraums
- bisher entstandene Kosten des Verrechnungszeitraums
- die letzten 6 Rechnungen (nur für die iPhone Version verfügbar)
- Beginn und Ende des aktuellen Verrechnungszeitraums
- wann Freieinheiten und Kosten zuletzt von uns aktualisiert wurden

Kostenwarnung:

Im Tarif Hallo Europa 5

Mit der Orange Kostenwarnung kann das Handset ab einem individuell gewählten Wert zwischen € 15 und 150 gesperrt werden, die Erreichbarkeit bleibt aufrecht.

Mittels Alarm SMS wird der Kunde gewarnt, wenn der Alarmwert (€ 5 - € 10 unter dem Sperrwert) erreicht wird.

Dieses Service kostet € 1,- pro Monat. Die Anmeldung erfolgt in den Orange Shops oder über das Service Team unter 0699 70699.

Datenkosten

Orange bietet seinen Kunden automatisch folgendes Service: Orange informiert automatisch per SMS, wenn die Kosten für verbrauchtes Datenvolumen im Inland im aktuellen Verrechnungszeitraum einen bestimmten Betrag überschritten haben. Die erste SMS wird bei 50,- Euro, die weiteren bei 100,- und 200,- Euro verschickt.

Wenn mehrere Rufnummern unter einem Namen angemeldet sind (z.B. für Kinder), geht die SMS zu den Kosten für verbrauchtes Datenvolumen an die jeweilige Rufnummer und zusätzlich auch an den Vertragsinhaber.

Dieses Service ist kostenlos.

Kostenlimit Datenroaming

Seit 1. Juli 2010 gilt für alle Mobilfunkkunden ein Höchstbetrag von € 60 pro Abrechnungszeitraum für die Nutzung von Datenroaming innerhalb des EWR (Europäischer Wirtschaftsraum) und der Schweiz. Wenn in diesen Ländern Datenvolumen verbraucht wird, weil z.B. am Handy gesurft oder E-Mails abgefragt werden, wird ab € 60 das Datenroaming gesperrt. Orange informiert vorab per SMS, sobald 70% des Betrags verbraucht sind. Sobald 100% verbraucht sind, schickt Orange nochmals eine SMS und sperrt Datenroaming. Eine Aufhebung der Sperre oder auch eine generelle Abschaltung der Roaming Datenlimitkontrolle ist mittels direkter Antwort auf die erhaltenen SMS möglich.

Schutz bei Wertkarten

Bei der Orange Wertkarte erfolgt die Abrechnung über die Wertkarte. Verbindungsentgelte werden, im Inland wie im Ausland, sofort von dem Guthaben abgebucht. Es ist nicht möglich, dass ein negatives Wertkartenguthaben beim Aufladen der Wertkarte abgezogen wird.

4. Spezielle Jugendtarife: Bieten Sie Tarifmodelle an, die Sie als speziell an junge Menschen gerichtet bewerben. Welche Besonderheiten nehmen auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe Rücksicht (ist bspw der Zugang zu Mehrwertdiensten automatisch gesperrt)?

A1

Bei A1 gibt es mit der Produktlinie A1 XCite Tarife für Kunden unter 26 Jahren. (<http://www.a1.net/handys-telefonie/jugend-tarife>) Diese Tarife bieten den Kunden neben inhaltlichen Vorteilen wie zB 1000 SMS auch günstigere Grundentgelte im Vergleich zu inhaltlich gleichen Tarifen für >26 Jährige an.

Für Jugendliche bietet sich auch speziell unser Wertkartentarif B.free an. Dieser sichert die Kostenkontrolle, weil bei erschöpftem Guthaben keine weitere Nutzung (Telefonie, SMS, etc) möglich ist.

Tarife für unter 26 Jährige mit vertraglicher Bindung:

Wertkartentarife bei A1 ohne vertragliche Bindung:

	B.free 5	B.free 20
	Für Wenigtelefonierer	Der Basistarif
Grundentgelt	€ 0,-	€ 0,-
Zu A1 & B.free mit dem B.free Sommerbonus	€ 0,-	€ 0,-
Zu A1 & B.free ohne B.free Sommerbonus	€ 0,05	€ 0,20
Mobilbox	€ 0,20	€ 0,20
Ins Festnetz & in andere Mobilnetze	€ 0,40	€ 0,40
SMS in alle Netze	€ 0,20	€ 0,20

B.free 1000+ - Der neue Tarif für Vieltelefonierer

Mindestaufladung pro Monat	€ 10,-
Inkludierte Freiminuten zu A1 mobil, B.free, Festnetz, A1 Mobilbox	unlimitiert
Inkludierte Freiminuten in andere Netze	1000
Danach in andere Netze	€ 0,40
SMS in alle Netze	€ 0,20

	A1 Xcite 2000	Doppelte Freieinheiten A1 Xcite 3500
Grundentgelt	€ 14,90	€ 19,90

bob

bob bietet derzeit keine eigenen Jugendtarife an.

T-Mobile

Tarifseitig: All Inclusive Youngstar ist der T-Mobile Jugendvertragstarif der speziell auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe zugeschnitten ist.

Dazu Verweis auf Saftety Package wie unter Punkt 2 beschrieben.

Drei

- 3 bietet mit den 3Superphone-Tarifen ein für Jugendliche sehr interessantes Angebot. [Interne Kundendatenauswertungen belegen die Überrepräsentation von unter-18-Jährigen im Vergleich zum Anteil an der Gesamtbevölkerung]. Folgende Konditionen sind dabei besonders interessant:
 - 1000 Minuten und 1000 SMS sind auch für diese kommunikative Zielgruppe mehr als ausreichend
 - Unlimitiertes Internet ist nicht nur attraktiv, sondern gleichzeitig auch völlig risikolos, da Zusatzgebühren technisch nicht möglich sind.
 - 6 gratis 3MobileTV-Sender (davon 1 Kinderkanal (Cosmo und Wanda), RedBull TV, RCK TV) – speziell für diese Zielgruppe interessant und ebenfalls nicht mit Kosten verbunden
 - Mit der 3SuperSIM in der Wertkartenvariante bietet 3 ein Produkt, mit dem alle Vorteile eines Vertragstarifs genutzt werden können, jedoch OHNE Bindung und mit voller Kostenkontrolle, da nach dem Verbrauch des aufgeladenen Guthabens eine weitere Nutzung nicht mehr möglich ist.
 - Speziell für die Jüngsten hat 3 das Wertkartenprodukt 3Funtastic geschaffen, das auf die Bedürfnissen ganz junger Menschen angepasst ist:
 - Volle Kostenkontrolle, da es sich um eine Wertkarte handelt
 - 5 gratis Kinderkanäle für Unterhaltung unterwegs (zB. Cosmo und Wanda, Landmaus und Stadtmaus auf Reisen, RoboRoach, Yourfamilyentertainment, Tales from the Cryptkeeper etc.)
 - Die Eltern bleiben auch ohne Guthaben im 3Netz erreichbar. Umgekehrt bleibt auch die 3Funtastic-Rufnummer immer erreichbar.
 - 5 € Guthaben monatlich für Spiele, Klingeltöne 3Portal. Darüber hinaus ist kein Download mehr möglich – dadurch behalten Eltern die volle Kostenkontrolle und die Kids lernen spielerisch den Umgang mit Geld in der Online Welt.
 - Gratis Design-Folie macht jedes Handy zum unverwechselbaren und persönlichen Gegenstand.

- Sperre von Mehrwertdiensten sowie Sperre des öffentlichen Internet verhindert problematische Inhalte am Handy

Bei 3 sind bedenkliche Inhalte am Portal (zB. Erotik) und Mehrwertdienste standardmäßig deaktiviert und können nur mittels Passwort aktiviert werden. Bei einer neuen Vertragsanmeldung (die nur von Erwachsenen bzw. Eltern gemacht werden kann) können Kunden erotische Inhalte und Mehrwertdienste per Auswahl deaktivieren bzw. sperren lassen. Eine spätere Aktivierung ist dann nur noch mittels Kundenpasswort möglich. Zusätzlich können sämtliche sensiblen Dienste jederzeit und völlig unkompliziert über die 3Service-App „Inside 3“ per Knopfdruck deaktiviert werden. Eine Sperrung über die 3ServiceHotline ist natürlich ebenfalls möglich.

Details dazu: Siehe Screenshot

Orange

An Jugendliche richtet sich vor allem die Orange Wertkarte. Dabei wurde folgender Dienst integriert: Auch wenn das Guthaben verbraucht ist, kann der Nutzer ein „Call me“SMS senden (Info, dass das Guthaben verbraucht ist und er deshalb nur mehr angerufen werden kann). Bei den Vertragstarifen wird der Tarif „Supernet 3000 Young“ angeboten: richtet sich an alle unter 27 und enthält zB eine bestimmte Anzahl inkludierter SMS.

Die Sperre von Mehrwertnummern und Datendiensten kann jederzeit über das Orange Service Team oder in den Orange Shops kostenfrei veranlasst werden.

Grundsätzlich sind bei allen Tarifen ab Aktivierung Anrufe bzw SMS zu Mehrwertnummerndiensten bis zu einem Betrag von € 3,- möglich, dies kann durch den Kunden selber am Portal oder bereits bei der Anmeldung gesperrt werden. Der Zugang Anrufen bzw SMS über € 3, wird von Orange erst über Anfrage durch den Kunden freigeschalten.

5. Betreibershops) der Zugang zu Datendiensten in den Voreinstellungen des Gerätes oft bereits eigens aktiviert. Ist bei Ihren Endgeräten, die Sie oder Händler in Ihrem Namen preisgestützt verkaufen, der Zugang zum Internet bereits aktiviert? Bieten Sie Ihren Kunden auch an, den Internetzugang netzseitig zu deaktivieren? Wie informieren Sie Kunden über diese Möglichkeit?

A1 & bob

Bei A1 Geräten ist die Datenübertragung standardmäßig aktiviert. Wenn der Kunde es ausdrücklich wünscht, können die Einstellungen (falls beim Gerät möglich) am Handy so vorgenommen werden, dass kein Verbindungsaufbau stattfinden kann. Diese Einstellungen können von jedem kundigen Nutzer jedoch nachträglich wieder geändert werden.

Welche Maßnahmen ergreifen Sie, um Unterhaltungsangebote (Spiele, Klingeltöne uä), die sich speziell an Kinder & Jugendliche richten, direkt über Handy bzw über Ihr Webportal besonders transparent und altersgerecht zu gestalten? Wie beurteilen Sie insgesamt die Handhabung der von Ihnen als Netzanbieter beeinflussbaren Unterhaltungsdienste im Endgerätemenü/auf Ihrer Webseite in Hinblick auf

- kindgerechte Übersichtlichkeit,
- Hinweise auf Altersschranken der Nutzer,
- altersadäquat deutliche Preisangaben, Produktbeschreibung, Bestellmodus,
- klare Unterscheidbarkeit von Gratisangeboten (auf Wap-Seiten) und kostenpflichtigen Angeboten über Onlineverbindungen.

Generell verwenden wir FSK Filter (Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft). Das heißt, Minderjährige bekommen Content, der nicht altersgemäß ist, gar nicht erst angezeigt. Kriterium ist die Altersangabe aus den Vertragsdaten des Vertragsinhabers.

bob bietet derzeit keine Unterhaltungsangebote wie bspw. das Vodafone Live Portal bei A1 an.

T-Mobile

- Ja, Zugang ist bereits aktiviert, wir verkaufen seit Juli 2011 allerdings ausschließlich Vertragstarife mit inkludiertem, unlimitiertem Datenvolumen.
- Bestandskunden mit Tarifen ohne inkl. Datenvolumen haben die Möglichkeit, Datenpakete mit unlimitiertem Internet dazuzukaufen.

- Es besteht dennoch die Möglichkeit der Einrichtung einer GPRS Sperre (direkt am POS oder über die Serviceline)
- Für den Nutzer ist eindeutig sichtbar, wenn eine online Verbindung aufgebaut wird: es wird extra nachgefragt, daher ist ein Abbrechen jederzeit mit einem Tastendruck möglich. Im Onlinemodus ist vor dem Kauf klar ersichtlich, ob und wie viel Inhalte (Klingeltöne, Spiele uä) kosten. Gratis Angebote sind ebenfalls deutlich gekennzeichnet. Wo Altersbeschränkungen nötig sind (Erotikinhalte), gibt es ‚Warnhinweise‘. Erst nach Altersabfrage ist ein Zugang möglich.
- Die Buchung dieser Dienste kann mit Kundenkennwort jederzeit und vor allem „unsichtbar“ über Serviceline und über das Selfserviceportal My-T-Mobile getätigt werden
- Auf dem Endgerät können Spiele, Klingeltöne und andere Inhalt über das vorinstallierte web'n'walk Portal bezogen werden (keine Eingabe eines Passworts notwendig)

Drei

Wenn Eltern für ihre Kinder einen Vertrag anmelden und bekannt geben, dass dieser von einem minderjährigen Nutzer genutzt wird, werden Mehrwertnummern, Erotikdienste (die über den Planet3 zu beziehen sind), sowie internationales Roaming automatisch gesperrt.

Besonderen Schutz für unsere Kunden bieten unsere Tarife mit inkludierten Datenmengen, die Überschreitungskosten verhindern. Das bedeutet, dass die Kunden entweder ab einer bestimmten GB Menge (tarifabhängig) in der Geschwindigkeit gedrosselt werden, aber keine Überschreitungskosten anfallen, oder in der anderen Tarifvariante nach Nutzung der inkludierten Menge nicht weitersurfen können, und aktiv ein Zusatzpaket erwerben müssen, um weiterhin Daten nutzen zu können. Auch danach können keine Überschreitungskosten anfallen.

Datennutzung bei Voice-Tarifen:

Zu erhöhten Kosten durch Internetnutzung am Smartphone kann es also nicht kommen: Alle 3Tarife, die Internet-Freimengen inkludieren, sind so konzipiert, dass keine überraschenden Mehrkosten anfallen können:

- 3Superphone-Tarife enthalten unlimitiertes Internet: Kunden können unbegrenzt surfen, die Geschwindigkeit wird nach 2 GB, 4 GB oder 6 GB gedrosselt, man surft danach langsamer aber immer noch gratis, es fallen keine zusätzlichen Kosten an.
- 3Comfort: enthält 100 MB ohne Kostenfalle, wenn die 100 MB verbraucht sind, ist kein Surfen mehr möglich.

Datennutzung bei Data-Tarifen:

Im Datenbereich bieten wir bis auf einen einzigen Tarif lediglich Flatrates an, bei denen es nicht zu Überschreitungskosten kommen kann. Bereits ab 15 € monatlich hat man volle Kostenkontrolle und unlimitedes Datenvolumen.

Welche Maßnahmen ergreifen Sie, um Unterhaltungsangebote (Spiele, Klingeltöne uä), die sich speziell an Kinder & Jugendliche richten, direkt über Handy bzw über Ihr Webportal besonders transparent und altersgerecht zu gestalten? Wie beurteilen Sie insgesamt die Handhabung der von Ihnen als Netzanbieter beeinflussbaren Unterhaltungsdienste im Endgerätemenü/auf Ihrer Webseite in Hinblick auf

- kindgerechte Übersichtlichkeit,
- Hinweise auf Altersschranken der Nutzer,
- altersadäquat deutliche Preisangaben, Produktbeschreibung, Bestellmodus,
- klare Unterscheidbarkeit von Gratisangeboten (auf Wap-Seiten) und kostenpflichtigen Angeboten über Onlineverbindungen.
- Für Kinder bieten wir mit unserem Prepaid-Angebot 3Funtastic eine eigens an Kinderbedürfnisse angepasste Variante des Planet 3 an. Kinder können dort ohne Kostenrisiko besondere, sowohl inhaltlich als auch in ihrer Ausgestaltung kindergerechte Angebote für 5 € Guthaben monatlich nutzen. Darüber hinaus ist kein Download mehr möglich – dadurch behalten Eltern die volle Kostenkontrolle.
- Die Angebote auf unserem Unterhaltungsportal Planet 3 sind übersichtlich nach Kategorien angeordnet und wählbar, anfallende Download-Preise werden grundsätzlich in EUR ausgewiesen, im Gegensatz zu Angeboten bei anderen österreichischen Betreibern fallen dazu KEINERLEI versteckte Datenübertragungskosten an, der Kunde zahlt ausnahmslos den ausgewiesenen EUR Preis.
- Grundsätzlich sind Erotikangebote am Planet 3 bei Angabe minderjähriger Nutzer für diese gar nicht sichtbar, für das Entsperren der Dienste ist das Kundenkennwort erforderlich. Bei volljährigen Nutzern werden bei Spielfilmen über 18 Jahren entsprechende Kennzeichnungen vorgenommen, die der Kunde aktiv bestätigen muss, um sie weiterhin zu nutzen.
- Verlässt der Kunde das Portal Planet 3, um im offene Internet zu surfen, wo die Datennutzung pro MB erfasst wird, wird ihm dieser Schritt klar angezeigt und er über diese Folge informiert.
- Auch dann sind Kunden bei 3 durch die oben bereits erörterten 3Superphone-Tarife geschützt, da für Datennutzung keine Überschreitungskosten anfallen können. Je nach Tarifgröße werden Kunden nach Verbrauch einer bestimmten GB-Menge in der Nutzungsgeschwindigkeit gedrosselt, es fallen keine Zusatzkosten an.

Orange

Der Zugang zum Internet ist bei unseren Endgeräten grundsätzlich aktiviert. Es besteht aber jederzeit und auch gleich beim Kauf die Möglichkeit, den Zugang zu den gängigen APNs zu deaktivieren. Dieses Service ist kostenfrei.

Durch die aktuellen Supernet Tarife sind Kunden bei allen Tarifen vor überraschend hohen (Daten-) Rechnungen geschützt; diese Tarife inkludieren unbegrenztes Internet innerhalb Österreichs, ab dem Verbrauch eines inkludierten Volumens wird lediglich die Datentransfargeschwindigkeit gedrosselt.

Informationen dazu sind unter der Serviceline, im Portal oder in unseren Orange Shops erhältlich.

Alle von Orange angebotenen Unterhaltungsangebote sind transparent gestaltet; Orange verpflichtet auch alle Partner zur transparenten Gestaltung von Angeboten in Bezug auf Altersbeschränkungen und Preise. Bei kostenpflichtigen Services wird deutlich darauf hingewiesen. Orange verfügt zusätzlich über eine Alterskontrolle, die sich in jugendfreie Inhalte, Inhalte ab 16 Jahren und Inhalte ab 18 Jahren gliedert.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der kostenfreien Aktivierung einer Jugendsperre (siehe Punkt 7).

**6.
etc ohne ihre Einwilligung von einem Kind oder
Jugendlichen ohne entsprechendes Einkommen
downloaded worden sind?**

A1 & bob

Wenn Eltern (Vertragsinhaber) behaupten, ihr Kind sei für die hohen Kosten verantwortlich, werden diese Aussagen von uns so weit wie möglich recherchiert.

Sollte es tatsächlich so sein, dass ein Kind oder unmündiger Minderjähriger kostenpflichtige Dienste in Anspruch genommen hat und in diesem Zusammenhang dem volljährigen Anschlussinhaber keine Verletzung von nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten gegenüber A1 vorzuwerfen ist, werden diese Kosten zu 100% storniert.

T-Mobile

Es liegt im Verantwortungsbereich unserer Vertragspartner, wenn er das Handy an dritte Personen zur Verwendung weitergibt. Unsere Kunden habe die Möglichkeit, unterschiedliche Sperren (z.B. Mehrwertnummernsperre, Sperre von kostenpflichtigen Downloads im Wap-Portal) zu setzen und damit das Risiko ungewollter Kosten zu minimieren.

Bei jugendlichen Vertragspartnern sind von Beginn an Sicherheitssperren gesetzt, die nur mit ausdrücklicher Zustimmung des haftenden Erziehungsberechtigten aufgehoben werden können.

Drei

In Einklang mit der österreichischen Rechtsprechung haben wir in unseren Service AGB unter Punkt 20.2 geregelt, dass Kunden bei der Nutzung von Mehrwertdiensten (also Leistungen, die von Dritten bezogen werden) durch Dritte nur dann haften, sofern die Nutzung mit dem Einverständnis oder dem Wissen des Anschlussinhaber erfolgt. Das bedeutet, dass die Nutzung von Mehrwertdiensten durch einen minderjährigen Nutzer ohne Einverständnis des Vertragsinhabers nicht verrechnet wird.

Für das im Rahmen des Servicevertrag vereinbarte Leistungsspektrum haftet der Vertragsnehmer für die verursachten Entgelte. Für diese im Rahmen des vereinbarten Leistungsspektrum erbrachten Leistungen haften Kunden nur dann nicht, wenn sie trotz Einhaltung der ihnen obliegenden Sorgfaltspflichten glaubhaft machen können, dass eine

Nutzung durch Minderjährige ohne ihr Einverständnis und Wissen erfolgt ist.

Orange

Grundsätzlich sind bei allen Tarifen ab Aktivierung Anrufe bzw SMS zu Mehrwertnummerndiensten bis zu einem Betrag von € 3,- möglich, dies kann durch den Kunden selber am Portal oder bereits bei der Anmeldung gesperrt werden. Der Zugang Anrufen bzw SMS über € 3, wird von Orange erst über Anfrage durch den Kunden freigeschalten.

Sollte es trotz dieser Regelung sowie der Möglichkeit der Einrichtung von Sperren zu unerwartet hohen Kosten im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten gekommen sein, bietet Orange seinen Kunden die Möglichkeit an, sich direkt mit den Betreibern in Verbindung zu setzen. Orange prüft dabei jeden Einzelfall und setzt sich auf Wunsch auch für den Kunden mit dem Betreiber in Verbindung.

7. Dienste zur Kostenbegrenzung: Bieten Sie eigene Kostenkontrollsysteme an, die es Eltern als Anschlussinhaber erlauben, monatliche Betragslimits mit Ihnen zu vereinbaren? Wenn ja, welche Services sind für den Fall vereinbart, dass das vorgegebene Monatslimit erreicht wird:

- bloßes Warn-SMS (ein Überschreiten des Limits ist danach sehr wohl möglich)
- ein Warn-SMS und anschließende Sperre für Aktivrufe
- gibt es Dienstearthen, die von der Warn- bzw. Sperrfunktion ausgenommen sind: zB Mehrwertdienste, Datendienste, SMS, Roaming, Sonstiges
- wird der Dienst (un-)entgeltlich erbracht

- ist der Dienst bei Vertragshandys und Wertkarten sowie bei jedem Tarifangebot nutzbar
- gibt es in den Nutzungsbedingungen Haftungsbeschränkungen für die Funktionstüchtigkeit, Genauigkeit des Dienstes uä.

A1 & bob

Es gibt keine eigenen Kontrollsysteme für Eltern, die es erlauben, die Betragslimits ihrer Kinder zu prüfen. Es gibt lediglich die bereits erwähnten Kontrollsysteme aus Punkt 3.

T-Mobile

- Der aktuelle Verbrauch des Freiminuten Volumens kann mit einer SMS "min" an die 2323 abgefragt werden.
- Der aktuelle Verbrauch des SMS Volumens kann mit einer SMS "sms" an die 2323 abgefragt werden.
- Der aktuelle Verbrauch des Datenvolumens kann mit einer SMS "web" an die 2323 abgefragt werden.
- Dazu gibt es eine Warn SMS wenn Kunden bei uns bei 75 %, bei 90 % und bei 100 % ihres Datenvolumens verbraucht haben. Dazu gibt es eine eigene SMS wenn Kunde in SSD (Speed Step Down) kommt (einmalig)
- All diese Services sind kostenlos, nur jeweils die SMS werden nach Tarif verrechnet. Darüber hinaus gibt es die My T-Mobile App bzw. My T-Mobile (über Browser abzurufen) selbst für die laufende Kontrolle. Eine Sperre bei Überschreitung findet nicht statt. Lediglich eine Geschwindigkeitsreduktion bei Speed Step Down – d.h. zusätzliche Kosten können somit bei marktaktuellen Tarifen entstehen.
- Durch das Saftey Package sind Mehrwertsperrern, Roamingsperrern, Auslandsanrufsperrern generell gesetzt, wird dieses oder Teile davon vom Haftenden aufgehoben, gelten die herkömmlichen Regelungen

Drei

3 bietet Dienste zur Kostenbegrenzung im Rahmen verschiedener Produkte an:

- Sämtliche Kunden erhalten bei Datennutzung über die im Tarif inkludierten Mengen (sowohl mit Datenkarten als auch im Voicebereich) ein Warn.SMS ab einer Überschreitungssumme von EUR 60.

Das Warn-SMS wird tarifübergreifend für sämtliche Postpaid-Tarife geschickt, bei denen Überschreitungskosten anfallen können.

- Beim Tarif 3Comfort wird nach Verbrauch von 80 MB eine Warn-SMS geschickt und bei Erreichung der 100 MB-Limits der Service gesperrt. Ein Weitersurfen ist dann nicht mehr möglich. Es kann aber ein Zusatzpaket um 5 € gekauft werden: „unlimited Data“. Damit können 3Kunden mit dem Tarif 3Comfort unlimitiert surfen, es fallen keine Extrakosten an.
- Hinsichtlich Roaming-Kostenkontrolle gilt im Bereich Daten-Traffic standardmäßig für alle 3Kunden ein 60 €-Limit. Bei Erreichung von 80 % des Limits wird eine Warn-SMS verschickt, bei 100 % Erreichung ist eine explizite Limit-Deaktivierung nötig um weiterhin surfen zu können.

- Mit der 3SuperSIM in der Wertkarten-Variante können sämtliche Vorteile eines Vertragstarifs genutzt werden, jedoch ohne Bindung und mit voller Kostenkontrolle, da nach dem Verbrauch des aufgeladen Guthabens eine weitere Nutzung nicht mehr möglich ist.
- Für die Sperrung von Mehrwertdiensten bietet 3 mit der bereits vorinstallierten Service-App „Inside 3“ alle Möglichkeiten, entsprechende Dienste unkompliziert zu deaktivieren. Diese umfasst:
 - Roaming
 - Mehrwertrufnummern
 - Mehrwertdienste SMS
 - Erotik Hotlines
 - Erotikservices (Bilder etc.)

Orange

Die Kostenkontrollsysteme haben wir bereits in Punkt 4 angeführt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, folgende Sperren zu aktivieren:

Sperre Kostenwarnung: Bei Aktivierung dieser Sperre wird, sobald ein gewisser Sperrwert erreicht ist, die Rufnummer gesperrt. Die Sperre wird nach Bill Cycle wieder aufgehoben. Die Kostenwarnung ist nur mit Tarifen ohne Freikontingent möglich. Dieses Service ist unentgeltlich.

Sperre Jugendschutz: Diese Sperre verhindert den Zugang zu Portalen mit Inhalten, die erst ab 16 Jahren zugänglich sind sowie den Versand von SMS bzw Anrufe zu Mehrwertnummern. Die Einrichtung dieser Sperre ist kostenfrei möglich.

Sperre Standard APNs: Diese Sperre verhindert den Zugang zu den gängigen APNs. Die Einrichtung dieser Sperre ist kostenfrei möglich.

8. Informationszugang: Auf welche Weise informieren Sie interessierte Eltern und Jugendliche über die speziell an sie gerichteten Angebote und Hilfsmittel. Haben Sie bspw. spezielles Broschürenmaterial aufgelegt?

A1

A1 hat an sämtlichen Shop Standorten Informationsmaterialien des „Handy-Kinder-Kodex“ aufliegen. Dieser wird aktiv von den Jugendschutzbeauftragten der Mobilfunkanbieter erstellt.
<http://www.handykinderkodex.at>

Auch auf A1.net finden die Kunden zahlreiche Informationen zum Thema Jugendschutz:

www.a1.net/ueber-uns/zukunft/jugendschutz

Informationen zu den A1 XCite Tarifen für Kunden unter 26 Jahren, die sich somit auch an Jugendliche richten, finden Kunden auf <http://www.A1.net> oder auch in entsprechenden Flyern am PoS.

bob

bob hat keine speziellen Infomaterialien, da es wie in Punkt 4 erwähnt keine eigenen Jugendangebote gibt. Jedoch können sich Kunden auf <http://www.bob.at> in der Rubrik Hilfe über Datenverbrauch etc. informieren.

T-Mobile

Wir arbeiten eng mit dem FMK (Forum Mobilkommunikation) zusammen. Gemeinsam haben wir den Kinder-Handy-Kodex entwickelt – dort sind alle relevanten Infos für Kinder und deren Eltern zusammengefasst.

Alle Infos unter <http://www.fmk.at/Schule/Handy-Kinderkodex/Der-Handy-Kinder-Kodex.aspx>.

Weiters sind alle Mitarbeiter in den Shops und bei unserer Kundehotline auf Jugendthemen geschult und informieren jederzeit gerne.

Drei

Über unsere Produkte und die damit verbundenen Eigenschaften bezüglich Kostenkontrolle informieren wir in unseren Produktfoldern und auf der 3Homepage. Unser spezielles Angebot für Kinder und Jugendliche (3Funtastic) wird detailliert in einem eigenen Wertkarten-Produktfolder und auf der 3Homepage erklärt. Zusätzlich sind unsere Mitarbeiter in den 3Stores bzw. der 3Servicehotline zu diesem Thema speziell geschult und können daher bei sämtlichen Fragen zu diesem Thema kompetent beraten.

Orange

Alle Informationen zu diesem Thema sind jederzeit auf unserer Homepage unter www.orange.at abrufbar, unter unserer Serviceline unter 0800 699 8000 sowie in persönlicher Beratung durch unsere Shopmitarbeiter in den Orange Shops.

Zusätzlich hat sich Orange – wie bereits in der Einleitung erwähnt - freiwillig einem Verhaltenskodex für die sichere Benutzung von Mobiltelefonen durch junge Menschen unterworfen; dieser ist abrufbar unter www.handykinderkodex.at.

Diese Seite enthält ein umfassendes Informationsangebot für Eltern, Lehrer und Kinder für den sicheren, verantwortungsbewussten Umgang mit Mobiltelefonie.