

MOBILFUNK & JUGENDSCHUTZ

Daniela Zimmer

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. Man setzt dabei überwiegend auf das Motto, dass wer optimalen Schutz haben möchte, **Wertkarten** nutzen soll. Der Rat hat zwar grundsätzlich nach wie vor Gültigkeit, doch **entspricht er immer seltener der Realität**: viele Jugendliche wünschen sich - nicht zuletzt aufgrund der intensiven Werbung - die **vielfältigeren Nutzungsmöglichkeiten von Vertragshandys**.

- Tatsächlich gibt es aber nach wie vor **nur wenige Sonderdienste**, die auf die besonderen Bedürfnisse von Eltern mit Kindern, die Vertragshandys nutzen, eingehen. **Die Services kosten meist auch etwas** (monatliche Fixgebühr bzw. Aufbuchungsbeträge).

Dienste zur Kostenbegrenzung bei Handyverträgen bieten bspw

- **One** (individuell vereinbartes monatliches Nutzungslimit und rechtzeitiges Warn-SMS beim kostenpflichtigen „**ABS Service**“ - ein Euro pro Monat - samt **automatischer Mehrwertdienstsperr**e; Roamingkosten werden in den Sperrbetrag aber nicht eingerechnet und Überschreitungen des Limits bei technischen Wartungen hat der Konsument zu tragen) oder auch
- der Anbieter **3** an, der mit **3 Pronto Vertragstarif und Wertkartenelemente kombiniert** (Eltern können ihren Kindern Fixbeträge von 10 € aufwärts übers Konto monatlich aufbuchen (bei Zahlscheinzahlung auch unregelmäßige Aufbuchung möglich), monatliches Grundentgelt 5 € -Aktion:2,5 €, Sperre bei Erreichen des vereinbarten Nutzungslimits, **automatische Sperre von Mehrwertdiensten und Roaming**).

- Schließen Eltern für Jugendliche ab 14 Jahren **bei T-Mobile** einen Vertrag (Basis Relax oder Relax 50) ab, ist der **Zugang zu Mehrwertdiensten, kostenpflichtigen Downloads und Roaming gesperrt** und wird erst bei Volljährigkeit automatisch aktiviert. T-Mobile Vertragskunden können das „**Klax**“-Wertkartenkonto ihrer Kinder **monatlich auffüllen** (Beträge von 5, 10, 20 € aufwärts), wobei **Mehrwertdienste automatisch gesperrt** sind.
- **Keine einheitlichen Standards gibt es beim Jugendschutz mit Blick auf nicht altersgerechte Unterhaltungsangebote.** Die Maßnahmen reichen von einer automatischen Sperre für erotische Dienstinhalte oder die mobile Bezahlung am Zigarettenautomaten, bei Verträgen, wo Jugendliche als Nutzer aufscheinen, bis hin zu bloßen Warnhinweisen (zB18J+) oder der Abfrage der Volljährigkeit.
- 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 Altergrenze für Anmeldungen von Minderjährigen, bei denen den Eltern Einverständnis- und Haftungserklärungen abzugeben haben, überwiegend mit 14 Jahren fest.
- Günstig wäre es, wenn bei der Vertragsanmeldung Jugendlicher (mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten) der **Zugang zu Mehrwert- und Datendiensten allgemein automatisch gesperrt** wird (so etwa bei den „Jugendtarifen“ von T-Mobile). Wer im Zugang zu Datendiensten am Handy seiner Kinder eine Kostenfalle sieht, kann bei One auf Wunsch **den Zugang zu Datendiensten allgemein sperren lassen.**
- Die meisten **Wertkartenanbieter verrechnen** inzwischen Mehrwertdienste und Roamingentgelte **unmittelbar bei Dienstenutzung** (Ausnahme: Nachverrechnung von MehrwertSMS, MMS und QuickInfoAbo bei T-Mobile und telering; Roamingentgelte bei Tele2, die immer über Kontoabbuchungsauftrag verrechnet werden). Die Kostenkontrolle wird damit besser. Früher zeigte die Guthabensabfrage nicht immer den aktuellen Verbrauchsstand an. **Achtung: Ist ein Dienst teurer als der Guthabensrest** kann auch ein (nach Anbieterangaben geringfügiger) **Negativsaldo entstehen.** T-Mobile und Tele2 sperren in diesem Fall den Anschluss nach dem ersten Abgleiten ins Minus und ziehen den Negativbetrag bei der nächsten Aufladung vom Guthaben ab. A1, One, tele.ring und 3 stoppen in diesem Fall die Verbindung bzw. verrechnen ihren Kunden eventuelle Negativsalden beim nächsten Aufladen nicht weiter. A1 prüft bei Mehrwert-SMS, ob ausreichend Guthaben vorhanden ist und stellt mangels Deckung nicht zu. Abos laufen nach der nächsten Aufladung wieder wie bestellt weiter. Kein Negativsaldo bei 3: Gespräche werden mit Guthabensverbrauch unterbrochen und SMS gar nicht versandt.
- Die Handyanbieter sind mittlerweile auch **mobile Internetprovider** bzw bieten auch selbst herunterladbare Inhalte an. Für unerfahrene Nutzer eine mögliche Kostenfalle: der **Internetzugang** am Handy ist meist schon **standardmäßig aktiviert.** Es hängt dann vom **Gerätetyp** ab, ob der Nutzer den Aufbau einer **Datenverbindung extra bestätigen** muss. 3 warnt deshalb zB mit einem Zwischenfenster, sobald Kids die kostenfreie Unterhaltungszone verlassen und eine Internetverbindung aufbauen, wo nach Datenmengen abgerechnet wird.

- Einheitliche **Inhaltsklassifizierung** (Altersempfehlungen ähnlich wie bei Filmen) oder **Filtersoftware** für Eltern, wie die EU-Kommission sie empfiehlt, lassen noch auf sich warten.

Der Eindruck insgesamt: Anbieter bieten Maßnahmen zum Schutz junger Nutzer (bzw. ihrer Eltern) nur zögerlich an. Die Anbieter verweisen zT darauf, dass ihre Initiativen von den Eltern nicht im erhofften Ausmaß angenommen wurden. Ein stärkerer Ausbau zugunsten von Kindern & Jugendlichen ist erforderlich.

Zu den sinnvollen Maßnahmen zählt ua:

- 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**, Angebote für verschiedene Altersgruppen 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.
- 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 fast immer **Hinweise zur Dateigröße** und damit die Möglichkeit, Übertragungskosten schon vor dem Herunterladen abzuschätzen.

2. Die Konsumwünsche von Kindern & Jugendlichen

Handynutzer werden immer jünger. Es ist kein ungewöhnliches Bild, wenn sechsjährige Schüler mobil telefonieren. Laut Umfragen haben bereits **zwei Drittel der schulpflichtigen Kinder ein Handy.**

Nur jede fünfte Familie regelt aber (laut Market Institut 2005) mit dem Nachwuchs Art und Umfang der **Handynutzung**. Spielregeln fürs Fernsehen vereinbaren immerhin mehr als die Hälfte der Eltern. Dabei stellen Handys eine **besondere Gefahr für Überschuldung** dar. Die durchschnittlichen Handykosten Jugendlicher betragen nach Umfragen rund 30 € pro Monat. In Ausnahmefällen sind Eltern auch mit mehreren hundert Euro umfassenden Rechnungen konfrontiert.

Das Alter, ab dem Eltern **von Wertkartenangeboten, die die Kostenkontrolle erleichtern aber eingeschränkte Funktionen aufweisen, abgehen** und für ihre Kinder Handyverträge abschließen, sinkt. Die Kids sind dann rasch **Pioniere bei der Nutzung neuer – und oft kostspieliger – multimedialer Handydienste**. Denn unter Gleichaltrigen besteht oft beachtlicher Gruppendruck, stets am letzten Stand zu sein. Dabei werden die Funktionen am Handy mit der Breitbandentwicklung immer vielfältiger, die Übertragung von Video- und Audiodateien wird schneller. Das Handy fungiert immer öfter als Webbrowser, als Spielkonsole oder Video-Abspielgerät. Im Freundeskreis finden sich stets Besitzer von cooleren Handys, mit denen man mehr als Telefonieren kann. So steigen die jugendlichen Erwartungen ans Handy laufend: Zugang zu Datendiensten, ein noch größeres Speichervolumen (für Musiktitel uä) oder in der monatlichen Tarifpauschale bereits enthaltene „Gratisdownloads“ von Inhalten.... 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 meist **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 Anbieter verrechnen auch Dienste von Dritten (Mehrwertdienste, Roaming) in der Regel schon unmittelbar bei Dienstenutzung. Ausnahmen: T-Mobile und tele.ring verrechnet Mehrwert-SMS, MMS und QuickInfo Abos mit zeitlicher Verzögerung. Tele2 verrechnet Roamingdienste nur via Abbuchungsauftrag. Der Guthabensstand weist diese Kosten daher auch nicht aus.

Die aktuellen Wertkartentarife der Handyanbieter finden Sie unter www.arbeiterkammer.at

Vertragshandy

Es ist ratsam

- 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 Gratisspielen und kostenpflichtigen Internetdownloads zu beschäftigen)
- Mehrwertdienste beim Anbieter kostenlos zu sperren oder genaue Regeln für die Nutzung von SMS-Mehrwertdiensten wie Handy-Chats, 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 nutzen (zB Handy so einstellen, dass keine Internetautzung möglich ist – Löschen der Einwahlnummer in den Geräteeinstellungen; Benutzerhandbuch bzw. Betreiber informieren darüber.)
- je nach Anbieter auf besondere Kostenkontrolldienste oder Jugendtarife (zB bei „3“ 3 Pronto oder One das ABS Service) zurückgreifen.

Grundsätzlich haftet der Elternteil als Vertragspartner des Handyanbieters für die vom Nachwuchs **verursachten Handycosten**. **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 Diensteanbieter 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.das-zaehlt.at/cu/daszaehlt/index>

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

<http://www.bmsg.gv.at/cms/site/attachments/2/9/3/CH0036/CMS1091089868037/handybroschuerear5.pdf>

<http://www.klartext.at/presse.htm>

http://www.mobilkomaustria.com/CDA/getAttachment_mk/0,3148,1048,00.handy_guide.pdf

5. Auch die EU- Kommission greift das Thema auf ...

Auch die EU-Kommission sieht Handlungsbedarf und empfiehlt in ihrem Diskussionspapier „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

A1-Mobilkom

Alter:

Der Anbieter empfiehlt für Kinder/Jugendliche **bis 14 Jahren eine B-Free Wertkarte**. Nach Verbrauch des vordefinierten Guthabens, können keine weiteren Kosten mehr entstehen. Bei der **Anmeldung eines Vertragshandys auf einen Minderjährigen (bis zum vollendeten 18 Lj) ist die schriftliche Zustimmung des gesetzlichen Vertreters** bzw einer bevollmächtigten Person nötig (vorgefertigte Einverständnis- und Haftungserklärung).

Zugangsbeschränkungen:

- Minderjährige können **keine Erotikdienste** und
- auch nicht via m-commerce **Zigarettenautomaten** nutzen,

Kostenkontrolle:

Abfragemöglichkeiten:

- kostenlose Hotline zum Abhören der Kosten (0800 664 200)
- Abfrage per SMS (unter 421, verrechnet je nach Tarif)
- im Internet unter <http://www.a1.net/privat/servicecenter> unter „Kosten abfragen“ -> A1 Costmanager (Abfrage Verbindungsentgelte und verbrauchtes Datenvolumen)
- über WAP (im Vodafone live! Portal unter My live!/A1 Service Center/Kostenüberblick/Costmanager)
- oder Einsicht in die Rechnungen über A1 ONLINE BILL unter www.A1.net/onlinebill. Zusätzliche Funktionen:
Rechnungsarchiv - mit Zugriff auf die Rechnungen der letzten 12 Monate
Rechnungskopie - jederzeit als PDF herunterladen und ausdrucken Einzelverbindungsnachweis (EVN) - rückwirkend für bis zu sechs Monate

Entwicklung der letzten Monate - Überblick im Profil

- B-FREE Guthabensabfrage (unter 0800 664 290 bzw. bei Anruf per B-FREE Handy auf der kostenlosen A1 Serviceline 0800 664 664)
- BOB Hotline für Rechnung: aktueller Rechnungsstand unter 0800 680 680; per SMS die Information über die Verfügbarkeit und Höhe der Rechnung (online unter www.bob.at).

Internes Kontrollsystem: bei ungewöhnlichen Rechnungsbeträgen Kontaktaufnahme mit dem Kunden (bei Kindern mit den haftenden Eltern).

Vodafone live!: Gekaufte Dateien (Klingeltöne, Videos, etc.) und Abos sind direkt auf Vodafone live! (unter „Mein live!“) abrufbar. Abos können dort jederzeit gekündigt werden.

Schutz bei Wertkarten:

Es fallen keine zusätzlichen Kosten an, wenn das Guthaben verbraucht ist. Dh auch **wenn Kosten nach Verbrauch des Guthabens anfallen, gehen diese zu Lasten des Anbieters**. Für B-FREE Kunden ist unter gewissen Voraussetzungen möglich, ihr Guthaben zu „überziehen“. Dies geht jedoch ausschließlich zu Lasten von A1, da **ein B-FREE Konto mit negativem Kontostand im Zuge des Aufladevorgangs zuerst immer auf Null gestellt** und erst danach das Guthaben aufgeladen wird. (Beispiel: der Saldo vor Aufladung beträgt €0,50 und es werden €20,- aufgeladen, so beträgt das Guthaben des Kunden nach Aufladung wieder €20,- und nicht €19,50).

Dies **gilt auch bei der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten**. Bei Mehrwert-SMS wird darüber hinaus vor jeder kostenpflichtigen Transaktion geprüft ob ausreichend Guthaben vorhanden ist und eine **kostenpflichtige SMS nur dann zugelassen wenn ausreichend Deckung** vorhanden ist. Kann mangels Deckung eine SMS-Abo nicht bedient werden, wird die Zustellung des Contents nicht durchgeführt. Eine solche Nichtzustellung bedeutet jedoch keine Kündigung des ABOs, d.h. **das ABO läuft ab der nächsten Aufladung wieder** wie bestellt weiter. Ebenso gibt es ABO-Anbieter, die nach einem erfolglosen Zustellversuch zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen, den bestellten Content zuzustellen, wobei hier hinsichtlich der Verrechnung gleiches gilt wie oben ausgeführt.

Jugendtarife:

Der Anbieter bewirbt XCITE ZERO und XCITE EASY als „Jugendtarif“ für die Altersgruppe der 10- bis 26-Jährigen. Bei Neuanschaffung entfällt das Grundentgelt bis zum 26. Geburtstag (individuelle Verlängerung bis max 28 Jahre), dafür wird ein Mindestumsatz von 15 € verrechnet.

Schutzmaßnahmen bei Onlinediensten:

Der WAP- (und Internet-) **Zugang zu Vodafone live! ist standardmäßig aktiviert. Abhängig vom Gerät** (zB Nokia) muss der Nutzer den Aufbau einer **Datenverbindung erst bestätigen**. (Anmerkung: nicht bei allen Handytypen erforderlich). Die meisten Vodafone live! Kunden haben aber ohnehin eine **Tarifoption** (zB Vodafone live! Entertainment) gewählt, bei der für das **Surfen am mobilen Portal keine Kosten für**

den angefallenen Datentransfer in Rechnung gestellt werden. In diesen Tarifoptionen **sind teilweise bereits Inhalte (Klingelton, Spiel, TV Clips) inkludiert** und können ohne Zusatzkosten genutzt werden.

Bevor ein kostenpflichtiger Inhalt konsumiert wird, wird der Nutzer über die **anfallenden Kosten informiert und muss den jeweiligen Preis bestätigen**.

Auf Vodafone live! gibt es **Inhalte für a) Kunden jedes Alters, b) Kunden ab 16 Jahren und c) ab 18 Jahren**. A1 stellt dabei sicher, dass Kunden **nur die für sie altersgemäßen Inhalte abrufen können** (Geburtsdatum am Vertrag, bzw. bei B-FREE Registrierung – beides nach Ausweiskontrolle)

Information für Eltern, Kinder & Jugendliche:

Ein Ratgeber für Kinder und Jugendliche gemeinsam mit Wiener Jugendanwaltschaft u. Österreichischen Jugendrotkreuz (www.mobilkomaustria.com/handyguide).

T-Mobile

Alter:

Anmeldekriterien für Verträge: **Volljährigkeit ab vollendetem 18 Jahr** Ab dem 14. Lebensjahr sind mit Unterschrift des gesetzlichen Vertreters Basis Relax und Relax 50 anmeldbar. Jugendliche werden auf **Wertkartenangebote** (3 verschiedene Klax-Tarife) verwiesen.

Der Anbieter nennt Basis Relax bzw. Relax 50 als für Jugendliche geeignete Vertrags-tarife. Diese sind ab dem 14 Lebensjahr mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten anmeldbar – allerdings **mit „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.)

Laufende Kostenkontrolle

Wertkarte (Klax) ermöglicht ständige Kostenkontrolle. Bei Vertragstarifen kann man die aktuell anfallenden Kosten und Freiminutenreste abfragen

- über die Hotline
- über das Online Portal My-T-Mobile
- Per SMS Abfrage (Text MIN an 2323, SMS wird laut Tarif verrechnet).

Schutz bei Wertkarten: Grundsätzlich werden Diensteentgelte für Roaming und bestimmte Mehrwertdienste (Achtung Ausnahmen) unmittelbar bei Nutzung abgerechnet. Mit **zeitlicher Verzögerung** nachverrechnet werden Mehrwert-SMS, MMS und QuickInfoAbos. Ein **Negativsaldo ist daher möglich**. Das Kostenrisiko wird nach Angaben des Anbieters aber dadurch begrenzt, dass mit Registrierung des Minusstandes eine automatische Sperre gesetzt wird.

Spezielle Jugendtarife

"Jugendtarife" sind bei T-Mobile Basis Relax, Relax und Relax 50. Diese sind ab dem 14. Lebensjahr mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten anmeldbar - nur mit Safety Package (siehe oben) Im Prepaid Bereich können Jugendliche mit Klax Total mit einem einheitlichen Tarif in alle Netze telefonieren.

Schutzmaßnahmen bei Onlinediensten

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.

Dienste zur Kostenbegrenzung:

Der Anbieter verweist auf den Dienst „**Klax Konto**“ (Vertragskunden können **monatlich automatisch** – über ihre Rechnung - **Gesprächsguthaben auf die Wertkarten ihrer Kinder** aufbuchen; monatlicher Aufladebetrag 5,10, 20 oder 40 €. **Mehrwertdienste** sind dabei automatisch **gesperrt**.)

Informationsarbeit

Kooperation 2005 mit dem Land OÖ zum Thema "Schuldenfalle Handy"

One

Alter:

Der selbständige Vertragsabschluß ist mit **Vollendung des 18 Lebensjahres** möglich.

Jugendliche **ab dem 14 Lebensjahr** können sich nur **mit Unterschrift des Erziehungsberechtigten** anmelden.

Laufende Kostenkontrolle:

- Per SMS, Anruf oder Internetabfrage über One Cost Control des letzten Standes der Verbindungsentgelte
- Regelmäßige Infos mit dem **Cost Control Abo**: der Kunde kann den **Wochentag** festlegen, an dem ihm ein **Info-SMS** zugehen soll. (Anmeldung unter www.one.at/kostenkontrolle oder SMS mit dem Text "COS ABO" an 4321) Die Kosten für Cost Control und Cost Control Abo betragen 15 Cent pro erhaltener SMS.

Schutz bei Wertkarten: Bei Take ONE Roaming Easy erfolgt die Abrechnung über die Wertkarte. Verbindungsentgelte werden, wie im Inland, sofort von dem Guthaben abgebucht. Es ist **nicht möglich, dass ein negatives Wertkartenguthaben** beim Aufladen der Wertkarte abgezogen wird.

Dienste zur Kostenbegrenzung

ABS-Service (1 €/Monat): Der Kunde kann ein **Kostenlimit für ausgehende Anrufe** einrichten. Er wird durch ein **Alarm SMS** über das baldige Erreichen des Limits informiert. Bei Erreichen des Limits werden **alle ausgehenden Anrufe gesperrt**. Zusätzlich werden bei Aktivierung von ABS **Mehrwertdienste automatisch gesperrt** (Aktivierung nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch). In den Sperrbetrag werden Anrufe, SMS, MMS, Datendienste und One Nachrichtendienste sowie Anrufe, SMS, MMS ins Ausland eingerechnet. **Nicht eingerechnet** werden (neben monatlichen Grundentgelten und Paketpreisen) **Roamingkosten**, Serviceentgelte und Mobile-Payments. ABS kann bei Tarifen mit Freiminuten und Wertkarten nicht genutzt werden.

Spezielle Jugendtarife

An Jugendliche richtet sich vor allem die Werbung für Take One **Wertkarten**. Dabei wurde ein neuer 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 oft eine „**Young Option**“ angeboten: richtet sich an alle unter 27 und enthält zB eine bestimmte Anzahl inkludierter SMS.

Schutzmaßnahmen bei Onlinediensten

Der Anbieter unterhält eine **eigene Plattform** (www.ladezone.at), über die Musik, Spiele uä vom Wap Portal des Handys oder über das Internet bestellt werden können.

Der Anbieter **verzichtet auf das Angebot von Abos**. Nutzer werden **ausdrücklich auf die Kaufoption und den Preis hingewiesen**. Sollte die Nutzung von **Datendiensten** nicht gewünscht werden, so ist eine kostenlose **Sperre** über das Service Team möglich.

tele.ring

Alter:

Minderjährige können aber nur mit Einverständniserklärung (d.h. Haftungserklärung) des gesetzlichen Vertreters Verträge anmelden.

Laufende Kostenkontrolle:

Abfrage der aktuellen Kosten oder Freiminutenrest

- über Hotline, das Online Portal My-tele.ring oder per SMS Abfrage (mit dem Text FM an 999, SMS wird laut Tarif verrechnet).

Spezielle Jugendtarife:

Der Anbieter verweist auf die Wertkartentarife „twist free night“: kostenlos Telefonieren von 22:00-6:00 Uhr“ und „twist 15“: nur 5 Cent intern, 15 Cent extern“ und Aktionen für Studenten und Schüler ab 16 Jahren mit inkludierten SMS- Kontingenten.

Schutzmaßnahmen bei Datendiensten

Der Anbieter verweist auf seine klaren Strukturen im Portal, die Altersabfrage in allen und die Preisauszeichnung direkt vor der Kaufbestätigung Die WAP Konfiguration (wap.telering.at als Startseite) sind am Handy voreingestellt, jedoch an "neutralen" Positionen. Gratisangebote (auf Wap-Seiten) sind von kostenpflichtigen Angeboten über Onlineverbindungen zu unterscheiden: Gratisprodukte sind meist mit dem Wort "Gratis" betitelt. Es wird auf den Hilfe Seiten sowie in der "Kontakt&Tarife" Seite darauf hingewiesen, dass abhängig vom Tarifmodell zusätzliche Downloadgebühren anfallen können.

Dienste zur Kostenbegrenzung:

Bei Vertragsangeboten gibt es keine spezielle Hilfestellung.

Informationen

Folder: tele.ring Studentenbonus für Studenten und Jugendliche ab 16 Jahren

Drei

Alter:

Bei 3 ist grundsätzlich die Volljährigkeit die Voraussetzung für den Abschluss eines Vertrages. Es gibt keine Ausnahmen bei Verträgen. Nur Wertkarten können auch von Minderjährigen erworben werden.

Spezielle Jugendtarife:

Der **3Pronto Tarif** eignet sich nach Angaben des Anbieters speziell für Minderjährige. Die Eltern können festlegen bis zu welchem festgelegten Limit telefoniert werden kann, ist dieses Limit erreicht, wird das Handy automatisch für alle ausgehenden Gespräche gesperrt. Für eingehende bleibt es offen. Will der Kunde weiter telefonieren, kann er mit Wertkarte aufladen. Bei einer Grundgebühr (Gesprächsminuten inkludiert) von 5 Euro (zur Zeit Aktionszeitraum 2,5 Euro) telefoniert der Kunde bis zu einem frei gewählten Limit (zB 10, 15, 25, 35 Euro). Aufgeladen wird monatlich vom Kundenkonto (Restguthaben vom Vormonat wird auf das Folgemonat übertragen und nur auf das Betragslimit ergänzt; bei Zahlscheinzahlung unregelmäßige Aufbuchungen möglich). Mehrwertdienste und Roaming sind gesperrt.

Welche Dienste sind bei der Wertkarte gesperrt?

Wertkarte: Erotik, Community XXX Content; von Ö ins Ausland ist möglich, im Ausland gesperrt, (Ausnahme Italien)

Welche Dienste sind bei 3Pronto gesperrt?

Pronto: Erotik, XXX Content, Mehrwertdienste und international Roaming (von Ö ins Ausland möglich; im Ausland gesperrt)

Schutz bei Wertkarten: Bei 3Reload ist es **nicht möglich, ein negatives Guthaben** zu erreichen. Unsere Billigsysteme arbeiten realtime. Das bedeutet, dass ein Gespräch bei Ablauf des Guthabens unterbrochen wird. Ein Event der mehr kostet als das vorhandene Guthaben, wird nicht durchgeführt (SMS würde z.B. nicht versandt). Ein negatives Guthaben wäre daher nur im Falle eines Systemausfalls möglich.

Laufende Kostenkontrolle:

Der Guthabenstatus ist kostenlos und rund um die Uhr auf dem Handy und auf dem Portal abrufbar.

Schutzmaßnahmen bei Datendiensten:

3 bietet auf seiner eigenen Plattform **Planet 3** seine eigenen Inhalte an. Es entstehen erst Kosten, wenn bei einem Produkt ein Preis angezeigt wird. Bei diesen Preisangaben werden die im Paket des Kunden enthaltenen Produkte berücksichtigt. Ist kein Preis angezeigt, dann entstehen keine Kosten. Kostet ein Produkt/Download etwas, dann muss durch OK der angegebene Preis auch akzeptiert werden. Beim Aufruf des freien Internetzugangs durch Klick auf den www Button erscheint ein Zwischenfenster mit dem Hinweis, dass die kostenfreie Zone verlassen wird und nach verbrauchten Datenmengen abgerechnet wird.

Dienste zur Kostenbegrenzung: siehe 3 Pronto Tarif

Tele2mobil

Alter

Für den selbständigen Vertragsabschluss ist Volljährigkeit die Voraussetzung. Wenn ein Kunde unter 21 Jahren einen Mobilvertrag abschließt, erfolgt die Bonitätsprüfung nach strengeren Kriterien. Eine Ablehnung erfolgt wenn folgende bonitätsrelevanten Daten bekannt sind - offene Inkassoeinmeldungen, Exekution, Versteigerung, Vermögensverzeichnis unterfertigt. Weiters kann ein Mobilvertrag bei einem Vertragspartner (zB Elektrofachhandel) erst nach Rücksprache des Vertragspartners mit unserem Unternehmen abgeschlossen werden.

Laufende Kostenkontrolle

Prepaid: Hotline, Info SMS, Internet Tool

Postpaid: monatliche Rechnung, Hotline

Spezielle Jugendtarife

Der Anbieter verweist auf seinen Champion Tarif (Wertkarte, ohne Grundgebühr, ohne Mindestumsatz, ohne Anmeldung; günstige Preis allerdings Taktung 90/60)

Dienste zur Kostenbegrenzung

Abgesehen vom allgemeinen Schutz der Wertkarten nein.

Schutz bei Wertkarten: Internetinfo des Anbieters: „Ich habe aus dem Ausland mit meinem Tele2UTA-Wertkartenhandy telefoniert, aber mein Guthaben hat sich nicht verringert - Für Gespräche aus dem Ausland werden **Roaming-Gebühren** verrechnet. Diese werden von ausländischen Netzbetreibern in Rechnung gestellt und **verringern deshalb Ihr aufgeladenes Guthaben nicht**. Auf Ihrer Tele2UTA-Rechnung werden Roaming-Gebühren separat ausgewiesen.“

Auskunft von Tele2 dazu: Nur registrierte Prepaid_Kunden können roamen, abgerechnet wird über eine eigene Rechnungslegung. Der Zugang zu 9x-Mehrwertnummern, unter denen Sprachtelefoniedienste erbracht werden, ist gesperrt. Mehrwert-SMS sind von der Sperre nicht berührt, werden in Echtzeit abgerechnet; die Guthabensabfrage gibt daher verlässliche Information über den aktuellen Verbrauchsstand. Im Inland kann ein (laut Tele2 kleiner) Negativ-Saldo entstehen, der bei der nächsten Aufladung vom Guthaben abgezogen wird

1. Auch die EU- Kommission greift das Thema auf

Auch die EU-Kommission sieht Handlungsbedarf und empfiehlt in ihrem Diskussionspapier „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 tätlichen 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 (terndiges Design, Internet und Mehrwertdienstesperre; Leitfaden für Eltern usw) empfohlen.
- **Filterwerkzeuge** für Eltern, die individuell sicherstellen wollen, dass der Inhalt des Dienstes altersgerecht ist