

# Selbstverpflichtungserklärung

der in Deutschland tätigen Mobilfunkanbieter

gegenüber der

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

## I. Präambel:

Die Abrechnung von Verbindlichkeiten gegenüber Drittanbietern aus dem WAP/Web-Billing über die Mobilfunkrechnung bzw. das Prepaid-Guthaben eines Mobilfunkkunden bietet für Mobilfunkkunden und Drittanbieter eine Vielzahl an Vorteilen. Die Mobilfunkkunden haben durch dieses Abrechnungsverfahren vor allem einen unkomplizierten Zugang zu entgeltlichen Angeboten in AppStores, ÖPNV-Tickets, eBooks, Musikangeboten u.v.m. oder können dadurch auch Kleinspenden für gemeinnützige Zwecke in Sekundenschnelle an die gewünschte Hilfsorganisation senden. Außerdem muss dabei nur ein Mindestmaß an personenbezogenen Daten über das Internet übertragen werden. Den Drittanbietern erleichtert das Abrechnungsverfahren die digitale Vermarktung ihrer Angebote, weil sie insbesondere kein eigenes Abrechnungsverhältnis zu ihren Kunden unterhalten müssen.

Drittanbieter sind von den Mobilfunkanbietern rechtlich unabhängig. Sie schließen mit ihren Kunden Verträge über die oben genannten Leistungen oder Güter ab und bieten ihnen die Bezahlung über die Mobilfunkrechnung an. Die Forderungen der Drittanbieter gegen ihre Kunden aus solchen Transaktionen werden auf der Grundlage eines Factoring-Vertrages an den jeweiligen Mobilfunkanbieter verkauft, der diese dann über die Rechnung bzw. das Prepaid-Guthaben der bei der Drittanbietertransaktion verwendeten Rufnummern seiner Mobilfunkkunden einzieht.

Um die Mobilfunkkunden besser vor ungewollten Abrechnungstransaktionen zu schützen, wurden seitens der Mobilfunkanbieter zahlreiche Verbraucherschutzmechanismen gem. Ziffer II. umgesetzt, die anlässlich dieser Erklärung nochmals evaluiert und verbessert wurden. Zusätzlich tritt mit Wirkung vom **[Datum]** neben diese technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen eine Sicherheitserklärung der Mobilfunkanbieter zu Gunsten ihrer Mobilfunkkunden gem. Ziffer III dieser Erklärung.

Losgelöst hiervon werden die Mobilfunkanbieter den Kundenschutz kontinuierlich unter Berücksichtigung der aus der weiteren Technologieentwicklung resultierenden Möglichkeiten fortentwickeln.

## II. Einsatz moderner Kundenschutzmechanismen

Im Rahmen der Abrechnung von Drittanbieterangeboten über die Mobilfunkrechnung bzw. das Prepaid-Guthaben eines Mobilfunkkunden finden folgende verbesserte Mechanismen zum Schutz des Mobilfunkkunden Anwendung:

1. Durchführung einer strengen Zulassungsprüfung für Drittanbieter und Drittanbieterdienste bei Vorliegen eines Anbindungsantrags an die Billing-Plattform eines Mobilfunkanbieters für die Abrechnung von Drittanbieterdiensten.

2. Regelmäßige Überprüfung der angeschlossenen Drittanbieterdienste durch den Mobilfunkanbieter oder einen von ihm beauftragten Dienstleister u.a. durch Dienstetests und periodische Umsatz- und Transaktionsanalysen zur Erkennung von ungewöhnlichen Transaktionen und gegebenenfalls Einleitung geeigneter Maßnahmen bei Auffälligkeiten.
3. Hinwirken auf Drittanbieter zum Einsatz von mobilfunkanbieterübergreifend harmonisierten Bezahlmasken im Hinblick auf transparente Preisinformationen und definierte Abläufe für stationäre und mobile IP-Verbindungen.
4. Verbesselter Einsatz des Re-Direct-Verfahrens einheitlich bei allen Abonnement-Angeboten, bei denen sich der Mobilfunkkunde nicht in einen durch Trusted Partner Login geschützten, geschlossenen Bereich (z.B. Nutzerkonto) einloggen muss. Der Mobilfunkkunde erhält im Re-Direct-Verfahren auf einer durch einen Mobilfunkanbieter betriebenen Seite noch einmal alle relevanten Produktinformationen und bestätigt dort ausdrücklich die Auslösung des Bezahlvorgangs.
5. Ein dem Re-Direct-Verfahren vergleichbares Schutzniveau wird durch Anwendung eines Trusted Partner Login als Standardeinstellung vor dem Kauf in einem geschützten, geschlossenen Bereich (z.B. Nutzerkonto) erreicht. Bei Trusted Partner Login-Diensten tritt zur signifikanten Verbesserung der Sicherheit gegen Betrugsversuche neben die oben beschriebenen strengen Prüfschritte und neben die Erkennung des Mobilfunkkunden durch seine Mobilfunknummer während der Abrechnungstransaktion bereits vor Vertragsabschluss seine Authentifizierung über Benutzername und zusätzlich einem Authentifizierungsfaktor aus einer der Kategorien Wissen (z.B. Passwort), Besitz (z.B. TAN-Übermittlung auf das Gerät) oder Inhärenz (z.B. Face-ID) in der Regel durch den Drittanbieter.
6. Versand von Informationsmitteilungen bei allen Abonnement-Angeboten an die Mobilfunkkunden mit den wesentlichen Daten des Vertragsschlusses und Informationen zur Kündigungsmöglichkeit.
7. Hinwirken auf Versendung von Bill-Warning-Mitteilungen durch die Aggregatoren oder Drittanbieter an die Mobilfunkkunden.
8. Bereitstellung nutzerfreundlicher Zugangskanäle zur Verwaltung der Sperrmöglichkeiten von Drittanbieterdiensten für die Mobilfunkkunden sowie Sicherstellung einer leichten Auffindbarkeit von verständlichen Informationen zu den Sperrmöglichkeiten auf den Internetseiten der Mobilfunkanbieter.

### **III. Zusätzliche Sicherheitserklärung**

Zur Steigerung des Kundenschutzes verpflichten sich die unterzeichnenden Mobilfunkanbieter wie folgt:

Wir bieten unseren Mobilfunkkunden die Möglichkeit an, Verbindlichkeiten für Leistungen von Drittanbietern aus dem WAP/Web-Billing insbesondere aus dem Abschluss von Verträgen in sogenannten AppStores, dem Erwerb von ÖPNV- und Park-Tickets oder dem Erwerb digitaler Güter im Internet über die Mobilfunkrechnung bzw. das Prepaid-Guthaben zu begleichen. Um unseren Mobilfunkkunden ein erhöhtes Maß an Sicherheit bei dieser Zahlungsmethode zu gewährleisten, verpflichten wir uns, beanstandete Rechnungsbeträge aus Transaktionen mit Drittanbietern, die in diesem Verfahren abgerechnet werden, unter folgenden Voraussetzungen gutzuschreiben bzw. zu erstatten:

1. Der Mobilfunkkunde kündigt ggf. nach Bekanntwerden eines Missbrauchs diesen Drittanbieterdienst.
2. Der Mobilfunkkunde unterrichtet seinen Mobilfunkanbieter innerhalb von 3 Monaten nach der Transaktion über den Vorfall.
3. Der Mobilfunkkunde unterstützt den Mobilfunkanbieter aktiv bei der Aufklärung des Sachverhaltes; und erstattet hierzu gegebenenfalls eine Strafanzeige.

Die Sicherheitserklärung gilt unter den obigen Bedingungen ohne Vorlage weiterer Nachweise durch den Mobilfunkkunden bis zu einer Grenze von 50 €. Sie kann in Einzelfällen vom Mobilfunkanbieter gegenüber einem Mobilfunkkunden mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Eine Gutschrift bzw. Erstattung erfolgt nicht, wenn:

- die Transaktion ordnungsgemäß und technisch einwandfrei auf einer technischen Infrastruktur der Mobilfunkanbieter ausdrücklich bestätigt wurde (Re-Direct-Verfahren) oder
- der Bezahlvorgang innerhalb eines durch ein Trusted Partner Login<sup>1</sup> geschützten, geschlossenen Bereichs (z.B. Nutzerkonto) ausgelöst wurde oder
- der Mobilfunkkunde die Transaktion grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt oder ermöglicht hat.

Gesetzliche oder vertragliche Rechte des Mobilfunkkunden bleiben von dieser Selbstverpflichtungserklärung unberührt.

---

<sup>1</sup> Ein dem Re-Direct-Verfahren vergleichbares Schutzniveau wird durch Anwendung eines Trusted Partner Login als Standardeinstellung vor dem Kauf in einem geschützten, geschlossenen Bereich (z.B. Nutzerkonto) erreicht. Bei Trusted Partner Login-Diensten tritt zur signifikanten Verbesserung der Sicherheit gegen Betrugsversuche neben die oben beschriebenen strengen Prüfschritte und neben die Erkennung des Mobilfunkkunden durch seine Mobilfunknummer während der Abrechnungstransaktion bereits vor Vertragsabschluss seine Authentifizierung über Benutzernamen und zusätzlich einem Authentifizierungsfaktor aus einer der Kategorien Wissen (z.B. Passwort), Besitz (z.B. TAN-Übermittlung auf das Gerät) oder Inhärenz (z.B. Face-ID) in der Regel durch den Drittanbieter.

#### **IV. Verpflichtete Mobilfunkanbieter**

Weitere Mobilfunkanbieter können dieser Selbstverpflichtungserklärung jederzeit durch Erklärung gegenüber der Bundesnetzagentur beitreten. Einzelne Mobilfunkanbieter können diese Selbstverpflichtungserklärung jederzeit durch Erklärung gegenüber der Bundesnetzagentur kündigen. Dies hat keine Wirkung auf den Fortbestand der Selbstverpflichtungserklärung für die übrigen Mobilfunkanbieter. Die Unterzeichner der Erklärung sind damit einverstanden, dass ihr Unternehmen in einer bei der Bundesnetzagentur geführten Liste der selbstverpflichteten Unternehmen veröffentlicht wird. Die Veröffentlichung umfasst das Datum der Abgabe der Selbstverpflichtung und das Datum einer etwaigen Kündigung.

**Im Namen der [Firma]**

---

Ort, Datum

---

Unterschrift

---

Name in Druckbuchstaben, Stempel

---

Unterschrift

---

Name in Druckbuchstaben, Stempel