

## **Mitteilung der geplanten Modifizierung der Verfügung 54/2003 für Dialer, deren Bezug, Installation, Aktivierung oder Verbindungsherstellung mittels eines Endgeräts mit grafischer Benutzeroberfläche erfolgt**

Aufgrund der seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190er/0900er-Mehrwertdiensternummern sowie der Verfügungen 37/2003 und 54/2003 im Bereich Dialer gesammelten Erfahrungen plant die Regulierungsbehörde diese, die Verfügung 54/2003 in Einzelheiten ergänzende und modifizierende, Verfügung zu erlassen. Sie soll das Verhalten von Dialern, deren Bezug, Installation, Aktivierung oder Verbindungsherstellung mittels eines Endgeräts mit grafischer Benutzeroberfläche erfolgt, regeln. Es sind Modifizierungen der Darstellung des Preises, der Abfrage der expliziten Zustimmung, des Registrierungsverfahrens und des Installationsverhaltens enthalten.

Mit Amtsblatt vom 11. August 2004 Mitteilung Nr. 259/2004 wurde ein erster Entwurf einer Verfügung in die öffentliche Anhörung gegeben.

Eingegangen sind daraufhin insgesamt 27 Stellungnahmen.

Nach einer vorläufigen Auswertung der Stellungnahmen wurde die Verfügung überarbeitet und ausgewählte Unternehmen und Verbände zu einer Gesprächsrunde eingeladen. Vertreter von sechs Verbänden und Unternehmen nahmen daran teil.

In dieser Gesprächsrunde wurden die Stellungnahmen nochmals mündlich dargelegt und mit Vertretern der Regulierungsbehörde erörtert.

Im Anschluss daran wurde die Verfügung erneut überarbeitet und erhielt dabei ihre jetzige Form.

### **I. Regelung**

#### **1. Anwendungsbereich**

Diese Regelung modifiziert die Verfügung 54/2003 ausschließlich für Dialer, deren Bezug, Installation, Aktivierung oder Verbindungsherstellung mittels eines Endgeräts mit grafischer Benutzeroberfläche erfolgt. Die Verfügung 54/2003 bleibt für andere Formen von Dialern in ihrer ursprünglichen Fassung vom 03.12.2004 unverändert gültig.

#### **2. Modifizierungen, Streichungen, Ergänzungen**

a) In die Verfügung 54/2003 werden folgende **neue** Regelungen eingefügt:

##### **B.II.8. Tarif- bzw. Entgeltinformationen**

Die aktuellen Informationen über die bei Nutzung des betreffenden Mehrwertdienstes zur Anwendung kommenden Tarife/Entgelte müssen vor Bezug des Dialers dem Nutzer durch den Mehrwertdiensteanbieter in geeigneter Weise entgeltfrei mitgeteilt werden.

a) Tarif- bzw. Entgeltinformationen müssen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) jeweils summiert über alle genutzten Kanäle mitgeteilt werden.

b) Bei grafischen Benutzeroberflächen müssen die Tarif- bzw. Entgeltinformationen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) in geeigneter Weise permanent dargestellt werden.

c) Zur Darstellung von Informationen bei grafischen Benutzeroberflächen sind die in Teil B I. 4. dargelegten Anforderungen bzw. Eigenschaften anzuwenden.

#### B.II.9. Gestaltung des Fensters

Die Größe, Gestaltung, Farbgebung und Platzierung des Fensters, in welchem die explizite Zustimmung zum Bezug abgefragt wird, muss sich von dem Fenster, in welchem die explizite Zustimmung zur Verbindungsherstellung abgefragt wird, deutlich unterscheiden.

#### B.II.10 Verbot der Irreführung über die Kosten

Eine Kostenfreiheit darf nicht suggeriert werden. Insbesondere dürfen Formulierungen wie „durch die Aktivierung entstehen Ihnen keine Kosten“, „kostenloses Zugangstool“ und „der Download ist für Sie kostenlos“ nicht verwendet werden.

#### B.III.12. Gestaltung des Fensters

Die Größe, Gestaltung, Farbgebung und Platzierung des Fensters, in welchem die explizite Zustimmung zur Installation bzw. Aktivierung abgefragt wird, muss sich von dem Fenster, in welchem die explizite Zustimmung zur Verbindungsherstellung abgefragt wird, deutlich unterscheiden.

#### B.III.13 Verbot der Irreführung über die Kosten

Eine Kostenfreiheit darf nicht suggeriert werden. Insbesondere dürfen Formulierungen wie „durch die Aktivierung entstehen Ihnen keine Kosten“, „kostenloses Zugangstool“ und „der Download ist für Sie kostenlos“ nicht verwendet werden.

#### D.VII. Sammelanträge

In einem einzelnen Sammelantrag dürfen nur solche Dialer zusammengefasst werden, welche die selbe Rufnummer anwählen und eine identische Verhaltensweise haben.

b) Folgende Regelungen der Verfügung 54/2003 werden für Dialer, deren Bezug, Installation, Aktivierung oder Verbindungsherstellung mittels eines Endgeräts mit grafischer Benutzeroberfläche erfolgt, **modifiziert** und lauten nunmehr wie folgt:

- B.I.1. Um diese bewusste Handlung durch den Nutzer herbeizuführen, soll er mehr als nur einen, möglicherweise versehentlichen oder unbedachten z.B. Tastendruck oder Mausklick, ausführen müssen, um dem Herunterladen, der Installation oder der Aktivierung eines Anwählprogramms zuzustimmen (z.B. durch die Aufforderung zur bewussten Texteingabe der Zeichenfolge „OK“). Für eine explizite Zustimmung ist es also erforderlich, dass der Nutzer eine Zeichenfolge, mittels der Tastatur, durch Mausklicks auf einer am Bildschirm angezeigten Tastatur oder durch Verwendung sonstiger Vorrichtungen zur Zeicheneingabe am Endgerät, eingibt. Nicht ausreichend ist es, wenn der Nutzer seine Zustimmung durch das Anklicken, auch mehrerer Buttons, selbst wenn diese standardmäßig nicht auf Zustimmung eingestellt sind, zum Ausdruck bringt.
- B.II.1. Explizite Zustimmung
- Der Bezug von Dialern bedarf der expliziten Zustimmung durch den Nutzer. Die explizite Zustimmung darf dabei nicht mittels der Zeichenfolge „J A“ abgefragt werden.
- B.III.1. Explizite Zustimmung
- Die Installation und/oder Aktivierung eines Dialers bedarf der expliziten Zustimmung durch den Nutzer. Die explizite Zustimmung darf dabei nicht mittels der Zeichenfolge „J A“ abgefragt werden.
- B.III.6. Tarif- bzw. Entgeltinformationen
- Die aktuellen Informationen über die bei Nutzung des betreffenden Mehrwertdienstes zur Anwendung kommenden Tarife/Entgelte müssen vor Aktivierung des Dialers dem Nutzer durch den Mehrwertdiensteanbieter in geeigneter Weise entgeltfrei mitgeteilt werden.
- a) Tarif- bzw. Entgeltinformationen müssen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) jeweils summiert über alle genutzten Kanäle mitgeteilt werden.
  - b) Bei grafischen Benutzeroberflächen müssen die Tarif- bzw. Entgeltinformationen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) in geeigneter Weise permanent dargestellt werden.
  - c) Zur Darstellung von Informationen bei grafischen Benutzeroberflächen sind die in Teil B I. 4. dargelegten Anforderungen bzw. Eigenschaften anzuwenden.
- B.III.7. Deaktivierung, Deinstallierung
- Dialer müssen sich auf einem Endgerät in nicht flüchtigen Speicher installieren. Sie müssen sich auf Wunsch des Nutzers (inkl. z.B. der Einträge in der „Registry“) ohne besondere Software-Fachkenntnisse, dauerhaft, automatisch, entgeltfrei und vollständig entfernen lassen. Die Entfernung von dem Endgerät darf nicht ohne Zustimmung des Nutzers erfolgen. Die Abfrage der Zustim-

mung zur Entfernung darf dem Nutzer durch den Dialer nicht aktiv angeboten werden. Bei der Deinstallation und einer eventuell nachfolgenden Neu-Installation muss sichergestellt sein, dass ein vom Nutzer aktivierter Passwortschutz nicht aufgehoben bzw. umgangen wird.

#### B.IV.1. Explizite Zustimmung vor Verbindungsherstellung

Die tatsächliche Herstellung der Verbindung mittels des Anwählprogramms bedarf der vorherigen, expliziten Zustimmung durch den Nutzer, die in dem im folgenden dargestellten Zustimmungsfenster und der im folgenden dargestellten Art und Weise, abweichend von den Regelungen unter B.I.4.a) bb) und B.I.4.c), abzufragen ist.

- a) Zur Herstellung der Verbindung muss der Nutzer in das Eingabefeld neben den Worten „Tippen Sie Ja“ die Buchstaben J und A eingeben.
- b) Bei Betätigung der mit „Nein“ gekennzeichneten Schaltfläche oder der Escapetaste muss das aktive Fenster ohne weitere Nachfrage geschlossen und alle damit im Zusammenhang stehenden verbundenen Anwendungen abgebrochen werden. Es dürfen auch keine neuen Fenster geöffnet oder Verbindungen hergestellt werden.
- c) Das Fenster muss wie folgt dargestellt werden:

**Dieses Angebot ist kostenpflichtig!**

Es wird mit

**[ Preis ] Euro pro [ Abrechnungseinheit ]**

über Ihre Telefonrechnung abgerechnet.

Ich stimme der Verbindung über diesen Dialer zu:

Nein
Tippen Sie Ja

Angewählte Rufnummer: 09009-1234567  
 1234567890ABCDEFABCD1234567890ABCDEFABCE (Hashwert)  
 Dialer-Version: 1.4.3.4.3485

Weitere Informationen

Das Fenster muss auf dem Bildschirm zentriert dargestellt werden und so erscheinen, wie es aus der Abbildung ersichtlich ist. Das Fenster muss mindestens ein Drittel und höchstens zwei Drittel der Bildschirmfläche einnehmen und ein Verhältnis Höhe zu Breite von 5 zu 9 haben. Das Fenster muss ohne Veränderung des Darstellungsbereichs direkt sichtbar und dauerhaft im Vordergrund zu sehen sein.

Die Hintergrundfarbe des Fensters ist weiß, die Textfarbe schwarz.

Die ersten fünf Zeilen des Textes sind zentriert darzustellen, die restlichen Textelemente wie aus der Abbildung ersichtlich. Anstelle des Textes in den eckigen Klammern ist der Preis und der Abrechnungstakt (pro Minute oder pro Verbindung) einzufügen. Anstelle der jeweiligen Platzhalter ist die vollständige Rufnummer, der Hashwert und die Versionsnummer einzufügen. Der Hashwert muss markierbar und kopierbar sein.

d) Nach Betätigung der mit „Weitere Informationen“ bezeichneten Schaltfläche muss ein Fenster erscheinen. In diesem müssen dem Nutzer zumindest die ladungsfähige Anschrift des Registrierverpflichteten und Inhaltenanbieters, Hinweise zur Überprüfung des Hashwertes, zur Deinstallation und die Beschreibung der Wirkungsweise angezeigt werden.

#### B.IV.7. Tarif- bzw. Entgeltinformationen

Die aktuellen Informationen über die bei Nutzung des betreffenden Mehrwertdienstes zur Anwendung kommenden Tarife/Entgelte müssen nach Herstellung einer entgeltpflichtigen Verbindung dem Nutzer durch den Mehrwertdiensteanbieter in geeigneter Weise entgeltfrei mitgeteilt werden.

- a) Tarif- bzw. Entgeltinformationen müssen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) jeweils summiert über alle genutzten Kanäle mitgeteilt werden.
- b) Bei grafischen Benutzeroberflächen müssen die Tarif- bzw. Entgeltinformationen in Euro pro Abrechnungseinheit (Zeittakt, Datenvolumen, Ereignis) in geeigneter Weise permanent dargestellt werden.
- c) Zur Darstellung von Informationen bei grafischen Benutzeroberflächen sind die in Teil B I. 4. dargelegten Anforderungen bzw. Eigenschaften anzuwenden.

## II. Übergangsregelung

Für die Verwendung von vor Inkrafttreten dieser Verfügung registrierten Dialern gilt eine Übergangsfrist von 3 Monaten.

### III. Begründung

Die exakte Vorgabe des Zustimmungsfensters vor Verbindungsherstellung wird von der Regulierungsbehörde für notwendig erachtet, da die Auswertung der Verbraucherbeschwerden zu Dialern ergeben hat, dass ungefähr ein Drittel der Beschwerden darauf zurückzuführen sind, dass dem Nutzer des jeweiligen Dialers die auf ihn zukommenden Kosten nicht bewusst waren, da der Preis pro Minute bzw. Inanspruchnahme nicht deutlich genug dargestellt wird. Dies gilt jedenfalls solange es sich nicht um rechtswidrige Dialer handelt, die sich ohne jede Abfrage einer expliziten Zustimmung auf dem Rechner des Nutzers einwählen.

Die in der Verfügung 54/2003 enthaltenen Regelungen haben sich insofern als nicht ausreichend erwiesen. Anbieter haben den unter den bestehenden Anforderungen (größte im Zustimmungsfenster enthaltene Schriftgröße, mindestens jedoch 10 Punkt) bestehenden Spielraum genutzt, um den Preis dennoch schlecht sichtbar darzustellen.

Die Auswertung der Beschwerden hat weiterhin ergeben, dass ebenfalls Vorgaben für die Gestaltung der Zustimmungsfenster vor Bezug und Aktivierung des Dialers erforderlich sind, da einige Anbieter die drei erforderlichen Zustimmungsfenster so gestaltet haben, dass sie nahezu identisch aussehen und so bei Nutzern eine Art Tunneleffekt erzeugt wurde.

Weiterhin wurde durch Formulierungen wie „durch die Aktivierung entstehen Ihnen keine Kosten“ oder „kostenloser Download“ bei Nutzern der Eindruck erweckt, die Nutzung des jeweiligen Angebots sei insgesamt kostenlos. Aus diesem Grund wird die Verwendung vergleichbarer Formulierungen untersagt und die Verpflichtung eingeführt, die für die Inanspruchnahme des jeweiligen Angebots entstehenden Kosten in allen drei Zustimmungsfenstern anzugeben.

Die Verpflichtung, die Kosten für die Inanspruchnahme des jeweiligen Angebots vor jeder Verbindungsherstellung auf Aktualität zu überprüfen, hat sich als nicht praktikabel erwiesen. Zudem besteht die Gefahr, dass unseriöse Anbieter von Dialern in dem dabei entstehenden Datenstrom auch andere, unter Umständen ausgespähte, Daten des Nutzers zu übertragen ohne das dies mit vertretbarem Aufwand zu überprüfen wäre.

Ziel der Verfügung ist eine noch wirksamere Bekämpfung missbräuchlicher Dialerangebote, andererseits aber auch die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in Angebote seriöser Dialeranbieter.

Die Forderungen nach klaren Vorgaben für die optische Gestaltung von Dialern wurden unter anderem auch von der Freiwilligen Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. (FST), Staatsanwaltschaften und Polizeien sowie Verbraucherverbänden an die Regulierungsbehörde herangetragen. Grund dafür sind insbesondere Auslegungsfragen im Zusammenhang mit der Darstellung des Preises nach der geltenden Verfügung.

Die Anpassung des Registrierverfahrens erklärt sich vor dem Hintergrund der Vereinfachung des Registrierablaufs.

In die Vorgaben der Gestaltung des Zustimmungsfensters vor Verbindungsaufbau sind die auf die entsprechende Anhörung eingegangenen Stellungnahmen maßgeblich eingeflossen.