

## Handyrechnung kann Urlaubsfreude verhaseln

Nürnberger Profis warnen: Selbst wenn Telefonate nicht zustande kommen, werden sie mitunter abgerechnet - 15.07. 16:00 Uhr

**NÜRNBERG** - Langeweile am Strand? Kein Thema für Smartphone-Besitzer. Ein paar Berührungen des Bildschirms, und die Welt des Internet öffnet sich. Sehnsucht nach den Lieben? Ein Anruf, und Daheimgebliebene können das Rauschen des Meeres hören. Doch im heimischen Briefkasten wartet mit der Rechnung oft eine böse Überraschung – zumal selbst Verbindungen, die nicht zustande gekommen sind, bisweilen kräftig ins Geld gehen.



Das Surfen im Internet geht im Urlaub schnell ins Geld: Wer sorglos Videos ansieht oder sich durch Bildergalerien klickt, dem droht nach der Heimkehr mitunter eine horrende Rechnung.

Foto: dpa

Da war selbst Adil Kaya baff: 1700 € stellte ihm sein Mobilfunkanbieter in Rechnung, nachdem er von einer Auslandsreise heimgekehrt ist. Freilich, als Geschäftsmann telefoniert er viel und geht auch im Ausland ins Internet. Doch nicht nur der Betrag, auch der Blick auf den Einzelverbindungs nachweis ließ ihn staunen. Zahlreiche Anrufe, von welchen er weiß, dass der Angerufene nicht abgehoben hat, sind berechnet worden.

Nicht nur als Kunde, der für nicht erbrachte Leistungen nicht zu zahlen bereit ist, sondern auch aus Profession ging er der Sache nach: Adil Kaya ist Geschäftsführer von Keynotes Sigos, einem Unternehmen, das als eine Art Stresstester für Mobilfunkunternehmen tätig ist. Rund 200 Kunden — darunter auch

Schwergewichte wie die Deutsche Telekom oder Vodafone – zählt das Nürnberger Unternehmen, das zurzeit bei einem Hauskongress Kunden aus 41 Ländern über die neuesten Methoden und Erkenntnisse informiert.

Die vor 21 Jahren gegründete Firma Sigos, die 2006 mit dem amerikanischen Telekommunikationsunternehmen Keynote Systems Inc. fusioniert hat, ist darauf spezialisiert, für Mobilfunkunternehmen Funklöcher zu lokalisieren, auf langsame Datenübertragung hinzuweisen, die Sprachqualität von Anrufen zu messen oder die Dauer zum Senden einer SMS zu erfassen. Rund um die Uhr sind etwa 300 Simulationsboxen im Einsatz, die jeweils bis zu vier Handy- beziehungsweise Smartphone-Nutzer darstellen und Anrufe von Shanghai bis Nepal tätigen, SMS schicken und im In- und Ausland im Internet surfen und natürlich Rechnungen erzeugen.

### Anbieter sind meist kulant

Ziel ist eine Servicekontrolle für die Anbieter, die angesichts immer härterem Wettbewerbs mehr denn je daran interessiert sind, ihren Kunden eine möglichst gute Qualität zu bieten und sie tunlichst nicht zu verärgern. Das ist nicht immer leicht, zumal die Mobilfunkunternehmen mit Anbietern aus dem Ausland zusammenarbeiten müssen. Bei einigen von diesen liegt laut Adil Kaya auch der Grund für die horrende Rechnung, die er erhalten hat. Dutzende Verbindungen, die auf der Rechnung mit teils nur einer Sekunde Sprechzeit angegeben sind, hat er – wie üblich zum Minutenpreis – berechnet bekommen. Roaminggebühren, das heißt die Kosten, die beim Einbuchen in ein fremdes Netz anfallen, kamen noch hinzu.

Heute weiß Kaya, dass er kein Einzelfall ist. Gezielt hat Keynote Sigos die Rechnungen, die die Testboxen erzeugt haben, auf dieses Phänomen hin untersucht. Das Ergebnis: Bis zu neun Prozent der Gespräche, die weltweit abgerechnet werden, sind nicht zustande gekommen.

Bei einer auffallend hohen Forderung nach einem Auslandsaufenthalt sollten Verbraucher daher unbedingt nach angeblichen Sekunden-Gesprächen schauen und sie ihrem Anbieter melden. Die zeigten sich in der Regel kulant, sagt Kaya.

## Teure Filmchen

Doch nicht immer kann ein Kunde mit einer Rückerstattung der Kosten rechnen, vor allem nicht, wenn sie selbst verursacht sind. Zur Vorsicht mahnt Martin Löhlein, ebenfalls Geschäftsführer bei Sigos, insbesondere Smartphone-Nutzer, die gerne im Internet surfen, Filme anschauen oder sich Bücher herunterladen. Denn vielen ist seiner Erfahrung nach nicht bewusst, dass die Anbieter anders als bei Telefonaten nicht nach Minutenpreis, sondern nach Datenmenge abrechnen.

Wird eine Textdatei aus dem Netz heruntergeladen, entspricht das einige Kilobyte und schlägt mit wenigen Cent zu Buche. Klickt der Nutzer bei Surfen auf einer Seite allerdings eine Bildergalerie an, ver Hundertfacht sich die Datenmenge, sieht er zum Beispiel ein Video an, erreicht er schnell Megabyte. Das kann Hunderte von Euro kosten.

Und selbst, wer kostenbewusst nicht im Internet surft, muss vorsorgen. Denn Smartphones, so Löhlein, laden automatisch Updates und verursachen damit Kosten. Den Datenverkehr kann man jedoch in den Einstellungen abschalten. Und so verhindern, dass die Urlaubsfreuden im Nachhinein noch verhaselt werden.