

99109016176000

Rufnummernmissbrauch Verfolgung

Heruntergeladen am 19.07.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/644914/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99109016176000
Leistungsbezeichnung I	Rufnummernmissbrauch Verfolgung
Leistungsbezeichnung II	Rufnummernmissbrauch melden
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Handydialer, Ping-Anruf, Postalische Werbeschreiben, Telefonbelästigung, Hacking, Werbe-SMS, Messenger, Fehlende Preisansage, Werbung, Rückruf, Abodienste, E.Mail-Spam, Beschwerde, Fax-Spam, Bandansage, Warteschleife, Falsche Preisangabe, Pinganruf, Spam, Internetdialer
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Verfolgung (176)

Modul	Sachverhalt
SDG-Informationsbereich	
Lagen Portalverbund	Verbraucherschutz (1150300)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	14.08.2018
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2004/
Teaser	
Volltext	<p>Wenn eine Rufnummer rechtswidrig genutzt wird, kann die Bundesnetzagentur einschreiten und geeignete Maßnahmen ergreifen.</p> <p>Ein Missbrauch einer Rufnummer kann vorliegen, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie unter einer kostenpflichtigen Rufnummer in eine Warteschleife geraten und Ihr Anliegen nicht bearbeitet wird. • ein Unternehmen für Vertragsfragen als telefonischen Kontakt lediglich eine hochpreisige Rufnummer bereit stellt • Sie eine telefonische Bandansage erhalten, die Sie zu einem Rückruf verlocken soll z.B. durch Mitteilung eines angeblichen Gewinns • Sie mit belästigendem Anrufverhalten konfrontiert werden, z.B. bei Werbeanrufen an Sonn- und Feiertagen • Verwirrende, fehlende oder fehlerhafte Preisangaben über die Verbindungskosten bei Anwahl einer teuren Rufnummer (z.B. (0)900er-Rufnummern, (0)180er-Rufnummern). • Zu Beginn eines Telefongesprächs nach der Anwahl teurer Rufnummern oder nach der Anwahl von Call by Call - Rufnummern keine oder eine falsche Preisansage genannt wird. • Bei der Weitervermittlung durch einen Auskunftsdienst keine Preisansage für die Verbindungskosten des weitervermittelten Gesprächs angesagt werden

Modul

Sachverhalt

- Bei einem Gespräch zu einer (0)900er-Rufnummer nach einer Stunde keine netzseitige Zwangstrennung der Verbindung erfolgt ist
- in postalischen Werbeschreiben eine erhebliche Irreführung des Adressaten erfolgt mit dem Zweck, eine Antwort unter der angegebenen Rufnummer abzugeben
- Sie unverlangte Werbe-SMS oder sonstige elektronische Werbenachrichten über Messenger (zum Beispiel über Facebook, Whatsapp, SIMSme, Threema oder Line) erhalten.
- Sie E-Mail-Spam erhalten, in dem Rufnummern beworben werden (unverlangte Werbe-E-Mails).
- Sie Fax-Spam erhalten, also unverlangte Werbe-Faxe.
- Sie Ping-Anrufe erhalten, also Anrufe, bei denen das Telefon nur kurz zu dem Zweck geklingelt hat, einen Rückruf zu provozieren
- durch ein Handy- oder Internetdialer von Ihrem Anschluss aus selbsttätig Verbindungen zu teuren Rufnummern hergestellt werden
- ihr Internetrouter oder Ihre Telefonanlage durch Dritte gehackt worden ist und in der Folge kostenpflichtige Verbindungen generiert werden oder
- Ihnen unerklärliche Rechnungsposten wie z.B. für Abodienste auf der Telefonrechnung abgerechnet werden.

Eine nachgewiesene rechtswidrige Nutzung der Rufnummer kann je nach Ausmaß des Verstoßes geahndet werden durch:

- Rüge oder Abmahnung,
- die Anordnung der Abschaltung von Rufnummern,
- Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote,
- Portierungsverbote,
- Geschäftsmodelluntersagung oder
- Schaltungsverbote.

Um den Rufnummernmissbrauch zu bekämpfen, sollten Sie der Bundesnetzagentur möglichst detaillierte Hinweise zu dem Sachverhalt des Rufnummernmissbrauches mitteilen. Vorhandene Unterlagen wie Einzelverbindungs nachweise oder Screenshots besuchter Internetseiten sind beizufügen.

Modul	Sachverhalt
Erforderliche Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> • sämtliche Unterlagen, mit denen sich der Rufnummernmissbrauch rekonstruieren und belegen lässt • Beschwerden können Sie online auf der Internetseite der Bundesnetzagentur einreichen.
Voraussetzungen	keine
Kosten	keine
Verfahrensablauf	<p>Sie können ihre Beschwerde online oder durch ein PDF-Formblatt einreichen.</p> <p>Wenn Sie Ihre Beschwerde online einreichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gehen Sie auf die Internetseite der Bundesnetzagentur (BNetzA) und folgen Sie den Hinweisen • Füllen Sie die vorgegebenen Felder so gut wie möglich aus, Sie können auch Dokumente hochladen • Die BNetzA nimmt Ihre Beschwerde entgegen und sendet eine Eingangsbestätigung mit einem Aktenzeichen zu • Die BNetzA prüft Ihre Beschwerde und leitet ggf. Ermittlungen ein, die in ein Verwaltungsverfahren münden können • Je nach Ausgang des Verfahrens werden Maßnahmen angeordnet • Die BNetzA informiert über alle ergriffenen Maßnahmen (bis auf Rügen und Abmahnungen) auf ihrer Internetseite: www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste • Sie werden über den Ausgang des Verfahrens regelmäßig auch mit individueller Benachrichtigung informiert <p>Wenn Sie die Beschwerde per Post, Fax oder E-Mail einreichen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laden Sie das Formular online herunter (hier) und drucken Sie es aus • Füllen Sie den Vordruck aus • Senden Sie das ausgefüllte Formular per Post, per Fax oder per E-Mail an die Bundesnetzagentur • Sie können die Beschwerde auch formlos mittels

Modul	Sachverhalt
	<p>E-Mail oder schriftlich per Brief oder Fax einreichen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die BNetzA nimmt Ihre Beschwerde entgegen und sendet eine Eingangsbestätigung mit einem Aktenzeichen zu • Die BNetzA prüft Ihre Beschwerde und leitet ggf. Ermittlungen ein, die in ein Verwaltungsverfahren münden können. • Je nach Ausgang des Verfahrens werden Maßnahmen angeordnet • Die BNetzA informiert über alle ergriffenen Maßnahmen (bis auf Rügen und Abmahnungen) auf Ihrer Internetseite: www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste • Sie werden über den Ausgang des Verfahrens regelmäßig auch mit individueller Benachrichtigung informiert
Bearbeitungsdauer	<ul style="list-style-type: none"> • Die Benachrichtigung über eine bei der Behörde eingegangene Beschwerde erfolgt zeitnah • Die Bearbeitungszeit des Gesamtvorgangs variiert u.a. je nach Komplexität, Beweislage und Beschwerdeaufkommen.
Frist	keine
weiterführende Informationen	<p>https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/TK/Aerger/Aktuelles/Hinweise_aktuell/AktHinw2017/PingAnrufAusland.html</p> <p>https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Verbraucherhefte/Rufnummernmissbrauch.html</p> <p>https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/service/TK_service_Warteschleifen.pdf?__blob=publicationFile&v=4</p>
Hinweise	
Rechtsbehelf	
Kurztext	<ul style="list-style-type: none"> • Rufnummernmissbrauch Verfolgung • wenn Rufnummern missbräuchlich genutzt werden, kann Beschwerde eingereicht werden • Bundesnetzagentur kann einschreiten und geeignete Maßnahmen ergreifen • Beschwerde kann online eingereicht werden oder per E-Mail, Brief oder Fax

Modul	Sachverhalt
	<ul style="list-style-type: none">• Zuständig: Bundesnetzagentur
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	<ul style="list-style-type: none">• Formulare: PDF-Dokumente für postalische Beschwerden vorhanden• Onlineverfahren möglich: ja• Schriftform erforderlich: nein• Persönliches Erscheinen nötig: nein <p>https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/RumittelBeschwerde/beschwerde-node.html</p>
Ursprungsportal	Rufnummernmissbrauch Verfolgung, Rufnummernmissbrauch Verfolgung