

## Was tun wenn das Handy verschwunden ist?

### Ausgangslage:

Vielen ist die Situation bekannt. Das Mobilfunkgerät ist einfach nicht mehr auffindbar. Dabei weiß man zunächst nicht, ob man das Mobilfunkgerät verlegt oder verloren hat, oder ob es einem gestohlen wurde. Wir haben für Sie bei den einzelnen Mobilfunkanbietern mit eigener Infrastruktur recherchiert, was man in diesem (Not-)fall machen kann.

### Durchführung einer telefonischen Sperre:

Bei allen Mobilfunkanbietern ist es möglich seine Telefonkarte (SIM) telefonisch sperren zu lassen. Folgende Telefonnummern der wichtigsten Anbieter sind dabei zu verwenden:

Mobilkom:	0800 664 664	(gebührenfreie Nummer)
T-Mobile Privat:	0676 2000	(Kosten pro Minute abhängig von Netz des Anrufers)
T-Mobile Business:	0676 20333	(Kosten pro Minute abhängig von Netz des Anrufers)
ONE Wertkarten.:	0699 72 699	(Kosten pro Minute abhängig von Netz des Anrufers)
ONE Vertrags.:	0699 70 699	(Kosten pro Minute abhängig von Netz des Anrufers)
tele.ring:	0800 650 650	(gebührenfreie Nummer)
3:	0800 30 30 30	(gebührenfreie Nummer)
Tele2mobil:	0800 24 00 20	(gebührenfreie Nummer)

### Kosten der Sperre und des Entsperrens bzw. Wiedereinschaltens:

Was kostet die Sperre und das Wiedereinschalten von Telefonkarten (SIM) bei den einzelnen Anbietern? Nach unserer Recherche bei den einzelnen Mobilfunkanbietern ist die Veranlassung der Sperre im Diebstahlsfall immer gratis. Bei „Mobilkom“ und „T-Mobile“ benötigt man allerdings eine Diebstahlsanzeige. Der IVMK empfiehlt bei Diebstahl in jedem Fall eine Diebstahlsanzeige bei der nächsten Sicherheitsdienststelle zu machen.

Bei den Kosten für das Entsperrern gibt es hingegen Unterschiede:

Das Entsperrern ist bei allen Mobilfunkunternehmen außer „ONE“ im **Diebstahlsfall** gratis, bei 3 und „Tele.ring“ allerdings nur mit einer Diebstahlsanzeige. Die Kosten für das Entsperrern nach einer „Sperre im **Verlustfall**“ betragen bei „ONE“ 15 Euro und bei Tele.ring 18 Euro, bei den restlichen Betreiber ist es gratis. Bei veranlassten Dienstesperren liegt das Entgelt für das Entsperrern bzw. das Wiedereinschaltung zwischen 15 Euro und 19 Euro.

Eine neue SIM Karte ist lediglich bei „Tele.ring“ und „3“ immer gratis, bei „T-Mobile“ nur im Zusammenhang mit einem erlittenen Diebstahl oder im Verlustfall. Sonst kostet die neue SIM Karte zwischen 15 Euro („ONE“, „3“) und 31,90 Euro („Tele2mobil“). Bei „Mobilkom“ gibt es die ersten sechs Monate eine Garantie, d.h. wird eine SIM Karte in den ersten sechs Monaten defekt, so bekommt man bei „Mobilkom“ eine kostenlose Ersatzkarte (SIM). Ab dem 7. Monat bzw. ohne Defekt auch während der ersten 6 Monate kostet eine neue SIM Karte bei „Mobilkom“ 20 Euro.

## **Was passiert mit dem Restguthaben auf verlorenen Wertkarten (SIM-Karten)?**

Die einzelnen Mobilfunkbetreiber haben ganz unterschiedliche Vorgangsweisen. Bei manchen Mobilfunkanbietern kann das Restguthaben vor der Sperre auf die neue (Ersatz-)karte übertragen werden („3“, „Mobilkom“, „T-Mobile“, „ONE“ wenn die SIM Karte personalisiert ist; „Tele2mobil“) – somit bei allen außer bei „Tele.ring“. Bei manchen Mobilfunkanbietern wird das Restguthaben als verfallen erklärt, falls man es nicht auf eine andere SIM-Karte bei dem gleichen Mobilfunkanbieter überträgt („Mobilkom“ nach 6 Monaten, „ONE“, „Tele.ring“, „3“, „Tele2mobil“). Manche, wie z.B. T-Mobile, verweisen auf das betreffende OGH Urteil, dass Guthaben nicht verfallen können, wissen aber noch keine Umsetzung für Auszahlungen. Man kann sich das Guthaben aber auf eine neue SIM-Karte übertragen lassen. Bei „Mobilkom“ kann man das Restguthaben auf SIM Karten unter Angabe der B-Free Nummer und des PUK bzw. bei Vorlage der Rechnung auch auszahlen bzw. auf ein Bankkonto überweisen lassen; Die Bearbeitungsgebühr von 20 Euro ist aber beträchtlich und dürfte in vielen Fällen das Restguthaben zunichte machen.

Interessant ist, dass bei allen Mobilfunkanbietern derzeit die Regelung besteht, Kundenguthaben als verfallen zu erklären, falls der Kunde auf sein Kundenkonto nicht innerhalb einer bestimmten Frist – diese ist meist 12 Monate – einen gewissen Betrag einbezahlt. Ausnahme ist T-Mobile. T-Mobile verweist auf das OGH Urteil bezüglich der Guthaben von Kunden mit Wertkartenhandys, das besagt, dass Guthaben nicht verfallen können. An der Umsetzung werde aber noch gearbeitet.

### **Resümee:**

Im Falle des Verlusts oder Diebstahls sollte man seine SIM Karte möglichst schnell bei den jeweiligen Kundendienststellen (Service-lines) sperren lassen, um einen unbefugten Gebrauch durch Dritte zu verhindern. Am kundenfreundlichsten sind die Firma „3“ und „Tele2mobil“, bei denen der Anruf, das Sperren und das Entsperren immer kostenlos durchgeführt werden können. Bei „Tele.ring“ und „3“ sind die Ersatz-SIM-karten immer gratis. Im Falle des Verlusts eines Wertkartenhandys sollte man sich das Restguthaben von der verlorenen bzw. der gestohlenen SIM Karte auf die neue SIM Karte übertragen lassen, da sonst das Guthaben bei den meisten Mobilfunkanbietern als verfallen zugunsten des Mobilfunkanbieters verbucht wird. Für das Rückerstatten oder Übertragen des Restguthabens sollte man sich bei seinem Betreiber über die aktuelle Regelung erkundigen, das Restguthaben aber in jedem Fall einfordern.

(Angaben sind sorgfältig geprüft, aber ohne Gewähr. Bitte erkundigen Sie sich im Falle einer Sperre oder Entsperrung bei ihrem Mobilfunkanbieter über das aktuell zu zahlende Entgelt.)