

AUFGESPIESST

Android-Handys

Kaum Schutz vor Hackern



Neun von zehn Android-Handys sind durch Sicherheitslücken verwundbar. Das belegt eine Studie der Uni Cambridge (GB). Forscher haben während vier Jahren total 20 400 Geräte untersucht. Fazit: Hersteller liefern wichtige Aktualisierungen fürs Betriebssystem gar nicht oder mit grosser Verspätung. Folge: Hacker können über Hintertüren viel zu einfach private Daten wie Adressen und Nachrichten stehlen oder das Gerät als Virenschleuder programmieren.

Schützen kann sich ein Handybesitzer nur bedingt: Keine verdächtigen E-Mails öffnen, nur auf vertrauenswürdige Seiten surfen und bekannte Programme installieren. (cb)

Candida-Mundspülung

Migros: Ein Produkt, vier Preise

Die Migros wirbt auf immer mehr Kanälen. Doch Kunden sind so nicht besser informiert – im Gegenteil. Beispiel: Die Candida-Mundspülung «Ultra-Strong» (Bild) war kürzlich am Regal mit Fr. 4.80 angeschrieben. Auf Migros.ch und Migipedia.ch mit Fr. 3.60. Auf der App mal mit Fr. 3.90, mal mit 3.60 und mal mit 1.70. Korrekter Preis: Fr. 3.90. Die Mundspülung ist kein Einzelfall, so die Migros. In schrecklichem Deutsch sagt der Detailhändler: «Weil wir die Daten aus verschiedenen Systemen aggregieren, können Inkonsistenzen nicht ausgeschlossen werden.» Der K-Tipp übersetzt: Die Migros schiebt Daten hin und her. Das führt offensichtlich zu Fehlern. (mdb)



In eigener Sache

K-Tipp wird teurer

Ab Nummer 1/2016 wird das Jahresabo für den K-Tipp Fr. 41.50 kosten, das sind 4 Franken mehr als bisher. Grund für die Erhöhung sind einerseits die jährlichen Portoerhöhungen der Post. Andererseits schliesst die bisherige Druckerei Ende Jahr. Der Verlag hat beschlossen, die Zeitschrift trotz deutlich höherer Kosten weiterhin in der Schweiz drucken zu lassen, um Arbeitsplätze in der Druckindustrie zu sichern. Auch nach der Preiserhöhung bleibt der K-Tipp äusserst günstig. Eine Ausgabe im Abo kostet nur gut 2 Franken. Die Redaktion

Sunrise: Die gü

Kunden werden auch bei Fehlern

Sunrise-Angestellte dürfen den Kunden das günstigste Abo nicht von sich aus offerieren. Und über Rechnungsfehler werden die Kunden nicht oder nicht sofort informiert.

Die Telecomfirma Sunrise ist wegen ihres mangelhaften Kundendiensts immer wieder kritisiert worden, wie zahlreiche Leserbriefe an den K-Tipp belegen. Sunrise gelobte Besserung und verweist jeweils auf der Webseite auf «Transparenz, Fairness und Kundenorientierung».

Sunrise-Angestellte, die im Kundendienst arbeiten, bezweifeln dies: «Bei Fehlern in der Rechnungsstellung dürfen wir dies den Kunden nicht einfach mitteilen. Wir werden angewiesen, nur zu reagieren, wenn der Betroffene das Problem von sich aus anspricht», sagt ein Sunrise-Mitarbeiter dem K-Tipp.

Interne E-Mails, die Sunrise an die Angestellten verschickte, bestätigen diese Aussage. Hier drei Beispiele:

● Rechnung für Gratis-Anrufe

Wer für bestimmte Optionen seines Abos bezahlt, hat Anspruch auf Gratis-Telefonate ins Festnetz und ins Mobilnetz von Sunrise. Vielen Kunden wurden jedoch sowohl die



Sunrise-«Regelwerk»: Spricht ein Angestellter den Kunden also ein teureres Abo verkaufen. Ein günstigeres Abo (Down an (reactive), gilt das Gleiche – nur wenn dieser nicht darauf

Nur teurere Abos erlaubt

Die Sunrise-Praxis ist nicht nur bei der Rechnungsstellung, sondern auch bei der Beratung der Kunden fragwürdig.

Ein Sunrise-Angestellter schreibt dem K-Tipp: «Wir rufen regelmässig Kunden an, um sie zum Wechsel auf ein anderes Abo zu bewegen. Dabei ist es verboten, dem Kunden ein günstigeres Abo vorzuschlagen als das bisherige.»


Im internen «Regelwerk» heisst es: «Nur das vorgeschlagene Upselling ist erlaubt, Downsellings sind untersagt!» Das heisst: Für den Kun-


den darf es nach der «Beratung» nur teurer werden. Ein Kundendienstmitarbeiter sagt: «Die günstigsten Abos «Freedom Start» erscheinen gar nicht in der Übersicht, selbst wenn der Kunde damit am besten fahren würde. Verkaufe ich das Abo trotzdem, tadeln mich der Chef. Zudem wirkt es sich auf den Lohn negativ aus.»


Sunrise-Sprecher Stefan Kern: «Bei günstigeren Abos gibt es weniger Inklusivleistung. Deshalb laufen Kunden Gefahr, hohe Rechnungen zu erhalten.»

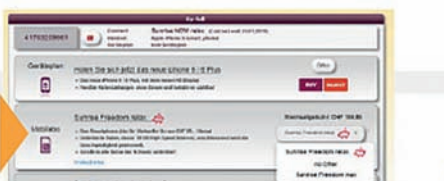
nstigen Abos sind tabu

schlecht informiert – deshalb Rechnungen überprüfen

Sprichst Du den Kunden proaktiv an gilt:
- Nur das in Fairpay vorgeschlagene **Upselling** ist anzubieten (auch **kein**  Angebot.) **Downsellings sind untersagt!**



Sprich der Kunde Dich auf ein Abowechsel an:
- Auf die in Fairpay vorgeschlagenen Abos beraten:
Prio 1: ihn auf ein **Upselling** Angebot beraten (ohne Schwein)
Prio 2: ihn auf das  Angebot beraten



an (proactive), soll er ihn von «Upselling» überzeugen, ihm selling) ist untersagt (ganz oben). Ruft ein Kunde bei Sunrise einsteigt, wird ihm ein günstiges Abo vorgeschlagen

Option wie die Anrufe in Rechnung gestellt.

Sunrise orientiert die Mitarbeiter im Kundendienst wie folgt: «Bei den Optionen «Flat to Sunrise mobile» und «Flat to Fixnet» ist ein «Billing Bug» aufgetreten. Die Option ist installiert, und der Kunde zahlt auch dafür. Die Anrufe aufs Festnetz und aufs Sunrise-Mobilnetz werden aber dennoch verrechnet. Bei Kundenreklamationen ist eine Gutschrift über die angefallenen Mehrkosten erlaubt (mehr nicht).»

● Rechnung trotz Gutschein

Bei der Film-Miete wurden zum Teil versehentlich Videos in Rechnung

gestellt, obschon die Kunden einen Gutschein einlösten.

Sunrise wies die Mitarbeiter an: «Bei Reklamationen darf der irrtümlich berechnete Betrag gutgeschrieben werden.»

● Gutschrift nur nach Reklamation

Sunrise-Kunden, die ihre Rechnung per Internet bezahlten, hatten Anspruch auf eine Gutschrift von jeweils 1 Franken. Anfang Jahr strich Sunrise diesen Rabatt für die elektronische Bezahlung. Den Kunden wurde mitgeteilt, die Gutschrift erfolge letztmals im April 2015.

Aufgrund eines Fehlers bei der Rechnungsstel-

lung geschah dies einen Monat zu früh. Den Angestellten im Kundendienst wurde dazu mitgeteilt: «Reklamiert der Kunde, kann eine einmalige Gutschrift erstellt werden.»

Sunrise-Sprecher Stefan Kern tut sich schwer mit einer Erklärung: «Diese E-Mails werden jeweils sofort als erste Reaktion geschaltet, wenn Fehler festgestellt wurden. So können die Kundenberater am Telefon auf Nachfrage die Kunden informieren.» Parallel arbeite man daran, das Problem zu beheben.

Eine detaillierte Mitteilung an die Callcenter-Mitarbeitenden, wie sie vorgehen sollen, erachtet Sunrise aber als «nicht notwendig».

Das Telecomunternehmen kann nicht in allen Fällen belegen, dass ungerechtfertigte Rechnungen storniert wurden. Zur Rabatt-Gutschrift für die elektronische Rechnung im März sagt Kern: «Wir können nicht mehr nachvollziehen, ob wir diese Gutschrift im Folgemonat allen Betroffenen gewährt haben.»

Tipp: Wer irrtümlicherweise eine zu hohe Rechnung bezahlt oder eine Gutschrift nicht erhalten hat, kann seinen Anspruch gegenüber der Telecomfirma von der nächsten Rechnung abziehen.

Mirjam Fonti

Geister-SMS von Sunrise

Sunrise berechnete SMS, die Handy-Besitzer gar nicht verschickt hatten.

K-Tipp Leser Eduard Rosenstein aus Zumikon ZH hat ein Handyabo von Sunrise. Im Preis sind 40 SMS inbegriffen. Darum bemerkte er nicht gleich, dass sein Handy ab dem 19. August ohne sein Zutun Kurznachrichten verschickt haben soll.

«Laut Sunrise-Rechnung hatte mein Handy jeweils morgens und abends je drei SMS verschickt», erklärt Rosenstein.

Auffällig sei, dass das immer dann geschehen sei, wenn er sich auf der Website der Postfinance eingeloggt habe. Auf Rosenbergs Handy waren die in Rechnung gestellten SMS nicht zu sehen. Auch der Empfänger der Nachrichten – eine Tauchschule im Tessin – wusste nichts von solchen SMS.

Anfang September reklamierte Rosenstein bei Sunrise. Doch auch nach mehrmaligem Hin und Her bestand die Telecom-Firma auf Bezahlung der nicht verschickten SMS. Rosenstein: «Ich wurde hingehalten und musste mein Problem jedes Mal von neuem erklären. Einmal wurde der Hörer nach 45 Minuten Warten einfach aufgelegt.»

Da die Geister-SMS jeweils im Zusammenhang mit den Postfinance-Logins in Rechnung gestellt wurden, fragte Rosenstein dort ebenfalls nach. Die Antwort der Postfinance: Das Problem sei bekannt – und Sunrise bereits darüber informiert worden.

Fehleinstellung im Handynet

Rosenstein gelangte ein weiteres Mal an Sunrise. Dort kam schliesslich ein Spezialist der Sache auf die Spur: Sunrise hatte eine Fehleinstellung in ihrem Handynet. Im November wurden Rosenstein alle zu Unrecht erhobenen Kosten erlassen – nach fast drei Monaten.

Als der K-Tipp bei Sunrise nachfragte, entschuldigte man sich wegen der langen Wartezeit: «Aufgrund der Komplexität des Anliegens konnten wir die Anfrage des Kunden nicht innert der gewohnten Frist beantworten», sagt Sprecher Roger Schaller. Auch den 69 anderen Kunden, die das gleiche Problem hatten, seien die Kosten erlassen worden.

Tipp: Alle Telecom-Rechnungen genau prüfen – und bei Unklarheiten nur den unbestrittenen Betrag zahlen.

Christian Birmele