

K-Tipp | 23.01.2002

So vermeiden Sie Ärger beim Verlust Ihres Handys

Handy weg: Wie Sie am günstigsten zu einem neuen kommen

Der Diebstahl oder Verlust eines Handys verursacht Umtriebe. Der K-Tipp sagt Ihnen, wie Sie so günstig wie möglich ein neues kriegen. Und was Sie gegen einen Diebstahl vorkehren können.

Rolf Muntwyler rom@ktipp.ch

Die Pause an der Autobahn-Raststätte Lavaux VD am Genfersee kam Sylvia Lustenberger aus Binz ZH teuer zu stehen. Während sie mit ihren Töchtern beim Mittagessen sass, plünderten Diebe ihr Auto. Besonders schmerzte sie der Verlust ihres Handys mit zahlreichen gespeicherten Telefonnummern.

Lustenberger liess sogleich bei Swisscom Mobile ihr Natel-Abonnement sperren, damit der Dieb nicht auf ihre Rechnung telefonieren konnte. Anschliessend meldete sie den Diebstahl der Polizei. Ihr Handy sah sie jedoch nie wieder. «Es kommt nicht häufig vor, dass wir gestohlene Handys finden und ihren Besitzern zurückgeben können», sagt Hansruedi Suter von der Kantonspolizei Zürich.

Und Sylvia Lustenbergers Ärger dauerte an. Als sie bei Swisscom Mobile anrief, um sich nach vergünstigten Handys für treue Swisscom-Kunden zu erkundigen, erhielt sie eine Absage. Auch im Swisscom-Shop erging es ihr nicht besser. Sie empfand das als wenig kundenfreundlich: «Die Anbieter locken neue Kunden mit Gratis-Angeboten, aber um die alten kümmern sie sich nicht.» Also wechselte Lustenberger zu Sunrise, wo sie als Neukundin ein verbilligtes Handy erstand.

Treue Kunden erhalten mittlerweile bei Swisscom und Sunrise zwar verbilligte Geräte, jedoch erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer. Wie hoch die Verbilligung im Einzelfall ist, bleibt geheim. Am besten sieht es für jene Kunden aus, die pünktlich zahlen und viel telefonieren.

Transparentes Konzept von Orange

Ein transparentes Konzept hat da einzig Orange: Der Anbieter schreibt seinen Kunden mit dem Treueprogramm «Orange Thanks» mindestens 5 Prozent jeder Monatsrechnung gut (siehe K-Spezial 2/01). Allerdings kann man die Gutschrift erst bei einer Höhe ab 250 Franken für einen Handykauf einsetzen. Zusätzlich können gute Orange-Kunden - wie bei Swisscom und Sunrise - abgesehen von «Orange Thanks» noch etwas heraus schlagen.

Grosszügiger als die Konkurrenz ist Orange, wenn es um den Ersatz der Sim-Karte geht: Der neue Chip ist gratis, Swisscom und Sunrise verlangen den vollen Preis von 40 Franken.

Am besten ist natürlich, wenn es gar nicht zum Verlust des Handys kommt. Beachten Sie folgende Punkte und Sie erschweren das Leben der Diebe und erleichtern Ihr eigenes:

- Tragen Sie das Handy auf sich. Lassen Sie es nicht unbeaufsichtigt in Jacken und Taschen oder sichtbar im Auto liegen.

- Schalten Sie die Eingabe-Aufforderung des Pin-Codes beim Handy-Neustart nie aus. Sie können höchstens bei Prepaid-Karten auf die Pin-Code-Eingabe verzichten, weil sich der Verlust auf das restliche Gesprächsguthaben der Karte beschränkt.

- Bewahren Sie den Pin-Code auf keinen Fall in der Nähe des Handys auf.

- Schalten Sie das Handy aus, wenn Sie nicht erreichbar sein müssen. So können Unbefugte wenigstens nicht auf Ihre Rechnung telefonieren.

- Notieren Sie die IMEI-Nummer (Identifikationsnummer, International Mobile Equipment Identity), um die Polizei schnell informieren zu können. Die IMEI-Nummer finden Sie unter dem Akku. Sie können sie mit der Tastatureingabe *#06# auf Ihr Handy-Display rufen.

- Damit Sie gespeicherte Telefonnummern bei einem Handy-Verlust nicht auch noch verlieren, sollten Sie diese zusätzlich aufschreiben. In Fachgeschäften können Sie sich die im Handy gespeicherten Nummern ausserdem ausdrucken lassen. Und es gibt Geräte, mit denen sich die Daten zu Hause auf den Computer laden lassen; sie kosten 50 bis 100 Franken.

- Rufen Sie bei Verlust Ihres Geräts unverzüglich Ihre Telefongesellschaft an und lassen Sie Ihre Sim-Karte sperren. Falls Sie das Handy nur verlegt haben, lässt sich die Sperrung problemlos wieder aufheben.

- Führen Sie stets die Hotline-Nummer Ihrer Telefongesellschaft mit sich. Achtung: Zum Sperren aus dem Ausland benötigen Sie eine spezielle Nummer.

- Melden Sie den Handy-Verlust der Polizei. Falls die Polizei Ihr Handy wiederfindet, kann sie es über die IMEI-Nummer identifizieren.

- Für ein neues vergünstigtes Handy wenden Sie sich an Ihre Telefongesellschaft (per Hotline oder im Laden). Fragen Sie, wie viel Rabatt Sie auf ein neues Handy bekommen. Wenn Sie das Angebot annehmen, müssen Sie sich aber für 6, 12 oder 24 Monate verpflichten - ausser mit «Orange Thanks»-Guthaben.

- Prüfen Sie bei dieser Gelegenheit, ob Sie das für Ihre Bedürfnisse richtige Abo besitzen. Vergleichen Sie Abos und Kauf-Vergünstigungen Ihrer Gesellschaft mit Angeboten und Leistungen der Konkurrenz (siehe K-Spezial 2/01 oder Gebührenvergleich im Internet unter www.ktipp.ch).

- Klären Sie ab, ob eine Versicherung den entstandenen Schaden übernimmt.

Hotline-Nummern

Swisscom Mobile

Sperren: Tel. 0800 55 64 64

Sperren vom Ausland her: Tel. +41 62 286 12 12

Handy-Vergünstigung:

Tel. 0800 55 64 64

Orange

Sperren: Tel. 0800 700 700

Sperren vom Ausland her: Tel. +41 78 700 7000

Handy-Vergünstigung:

Tel. 0800 700 700

Sunrise

Sperren: Tel. 0800 333 777

Sperren vom Ausland her: Tel. +41 1 300 58 20

Handy-Vergünstigung:

Tel. 0800 300 600

Gut versichert zahlt sich aus

Ein entwendetes Handy beschert dem Bestohlenen nicht nur Ärger, ein neues Gerät kann auch einiges kosten. Je nach Versicherungsdeckung übernimmt aber die Hausratversicherung den Schaden, auch wenn das Handy ausser Haus gestohlen wurde. Bedingung ist, dass «einfacher Diebstahl auswärts» in der Versicherungspolice eingeschlossen ist.

Der grösste Teil der Versicherten hat diese Zusatzversicherung zur Hausratversicherung. «Einfacher Diebstahl auswärts» deckt zum Beispiel Taschendiebstahl ab oder Diebstahl aus dem Auto. Um einen Schaden von maximal 2000 Franken zu versichern, muss man jährlich zwischen 60 und 90 Franken Prämie bezahlen.

Die Versicherung übernimmt im Schadenfall den Neu- oder Wiederbeschaffungswert. Das heisst, dem Versicherten steht jene Summe zu, die er zum Zeitpunkt des Diebstahls für ein gleichwertiges neues Telefon aufwenden müsste.

Dies trifft auch dann zu, wenn ein Bestohler ein Handy zu vergünstigten Konditionen gekauft oder sogar gratis erhalten hat, wie das bei gleichzeitigem Abschluss eines Mobilfunk-Abos üblich war und teilweise immer noch ist.

Die Versicherung bezahlt in der Regel nicht nur das gestohlene Gerät, sondern auch eine neue Sim-Karte sowie die Sperrkosten. Der ausbezahlte Betrag verringert sich um die Höhe des Selbstbehalts. Beim «einfachen Diebstahl auswärts» beträgt er meist 200 Franken.

Teilkasko- und Reisegepäckversicherungen hingegen kommen in der Regel für Handy-Diebstahl nicht auf. Erkundigen Sie sich vor Abschluss einer Versicherung.

(rom)