

# Diallers

Wat te doen tegen misbruik  
van uw inbelverbinding



**Veel mensen hebben wel eens te maken gehad met een onverwacht hoge telefoonrekening. Deze kan natuurlijk het gevolg zijn van uw eigen belgedrag, maar soms is dit niet het geval. Het is namelijk mogelijk dat u het slachtoffer bent geworden van een illegaal geïnstalleerde dialer.**

**Maar wat is een dialer nu eigenlijk? Hoe kunt u zien of er zonder uw medeweten een dialer geïnstalleerd is? En vooral, wat kunt u er tegen doen? Deze folder geeft u een beknopt antwoord op deze vragen.**

## Wat is een dialer?

Een (auto)dialer is een softwareprogramma dat de inbelverbinding met uw internetprovider verbreekt en een andere verbinding tot stand brengt. Deze nieuwe verbinding is vaak met een duur betaalnummer (een 0900-nummer of een buitenlands nummer), waarbij de betaling achteraf plaatsvindt via uw telefoonrekening.

Dialers kunnen legaal en eerlijk gebruikt worden. Ze worden vaak ingezet als betaalmiddel voor bijvoorbeeld ringtones, spelletjes en muziek. Helaas vindt er ook veel misbruik plaats door middel van dialers, waardoor mensen (zonder het zelf te weten) inbellen met een duur nummer en onprettig verrast worden door een torenhoge telefoonrekening.

Let op: een dialer kan ook geïnstalleerd worden als u al bent overgestapt op een ADSL- of kabelaansluiting, maar uw modem nog wel is aangesloten.



## Wanneer is er sprake van misbruik?

Er is sprake van misbruik via een dialer als u van tevoren niet goed geïnformeerd bent over het tot stand brengen van een nieuwe verbinding en de kosten die daaraan verbonden zijn, en/of als u daarvoor geen toestemming heeft gegeven. Wel moet u hierbij goed opletten; het verzoek om toestemming is vaak heel erg “verstopt/vermomd” en u kunt gemakkelijk te snel op “OK” klikken, zonder te merken dat u daarmee toestemming geeft.

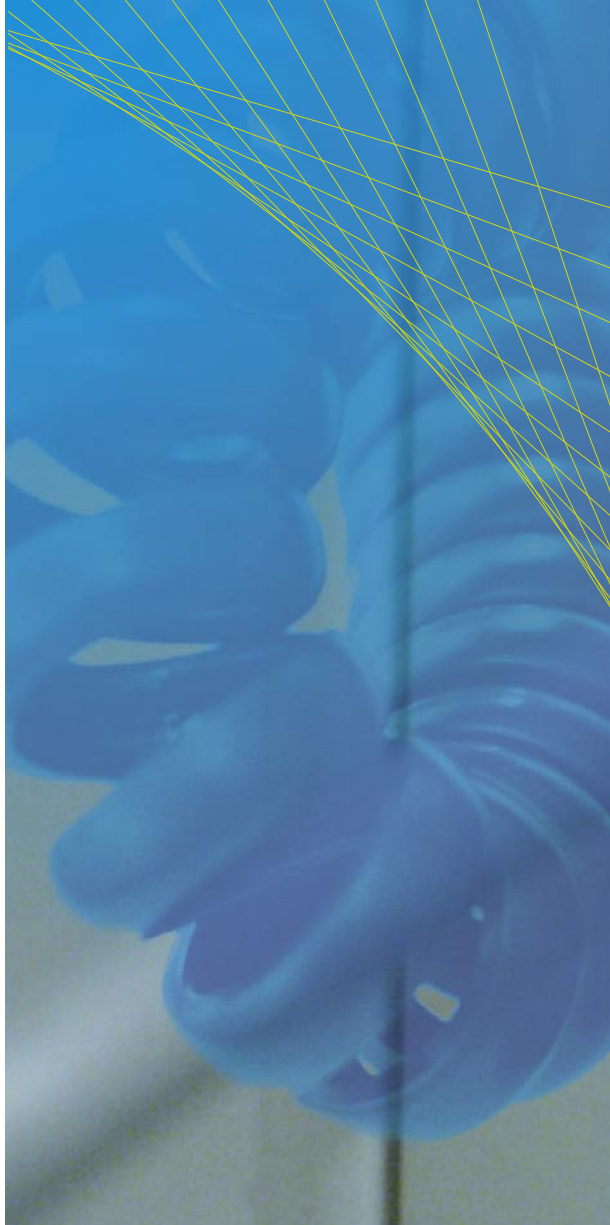
De grootste kans om met een illegale dialer in aanraking te komen heeft u als u zoekt naar zeer populaire, moeilijk verkrijgbare en/of illegale content. Voorbeelden zijn illegale software of mp3 muziekbestanden, porno, en dubieuze ringtones, online-spelletjes en datingsites.



## Heeft u last van een dialer?

Onderstaande punten kunnen erop wijzen dat u last heeft van een dialer.

- U ontvangt een **hoge telefoonrekening** met onbekende 0906/0909 en/of internationale nummers.
- U ontvangt een **melding van uw telefoonbedrijf** dat uw rekening in korte tijd hoog is opgelopen.
- U vindt een nieuwe, **onbekende inbelverbinding** in uw instellingen van netwerkverbindingen.
- Er staat plotseling een **vreemd icoontje** rechts onder naast de klok in de Windows taakbalk.
- Op uw bureaublad (tussen uw 'favorieten' of in uw startmenu) staan nieuwe, **onbekende snelkoppelingen**.
- De **startpagina** van uw browser is **gewijzigd**.
- U hoort uw modem de inbelverbinding verbreken en **opnieuw inbellen**.
- U heeft een internetaansluiting via ADSL of kabel, maar **u hoort toch een modem inbellen**.
- De **snelheid** waarmee u kunt internetten is veel lager dan normaal.
- In de lijst met geïnstalleerde programma's staat nieuwe, **onbekende software**.
- U bent online en ontvangt e-mails, maar u kunt geen **e-mails verzenden** via uw eigen provider.



# Wat kunt u doen?

- **Druk nooit zomaar op "OK"** en download nooit iets waar u niet zelf om gevraagd heeft.
  - **Koppel een oud analoog modem of ISDN-adap-ter los** van de telefoonlijn als u deze niet of zelden gebruikt.
  - **Zet computer en modem uit** als ze niet gebruikt worden.
  - **Blokkeer** dure informatienummers (0906, 0909 en eventueel 0900) en buitenlandse nummers, zodat hier in het vervolg geen contact meer mee gelegd wordt. Bedenk wel dat via 0900-nummers ook serieuze informatie verstrekt kan worden.
  - **Controleer** regelmatig uw **internetinstellingen en inbelverbindingen**. Voor de meeste Nederlandse Internet Service Providers (ISP's) begint het inbelnummer met 06760.
  - **Houd uw besturingssysteem en browser actueel**. Laat deze automatisch beveiligings-updates binnenhalen of kijk regelmatig of er updates beschikbaar zijn.
  - Gebruik een **virusscanner** en houd deze up-to-date.
  - **Installeer** een programma dat specifiek op dialers controleert (**anti-dialer**) en houd deze up-to-date. Voorbeelden zijn Ad-Aware SE (personal edition), Spybot Search & Destroy, DialerDetect en Hitman Pro.
- Door in Windows eenmaal 'control+alt+delete' in te toetsen, kunt u de **Task Manager** activeren. De Task Manager geeft een overzicht van alle lopende programma's en processen in uw computer. Via de Task Manager zijn dialer-programma's te stoppen, waarna het mogelijk is om ze te verwijderen.
  - U kunt een klacht indienen bij uw telefoonmaatschappij over het gedeelte van uw rekening dat veroorzaakt is door een dialer. Wanneer u er met uw telefoonmaatschappij niet uitkomt, kunt u terecht bij de **Geschillencommissie Telecommunicatie** van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Deze doet vervolgens een bindende uitspraak.
  - Als u een klacht heeft over binnenlandse informatienummers (deze beginnen met 0800, 0900, 0906 of 0909) kunt u deze indienen bij de **Stichting Onafhankelijke Commissie Informatienummers** (OCI). Uw klacht wordt dan individueel behandeld.
  - Als er software op uw PC geïnstalleerd is zonder uw toestemming (zoals bij een dialer vaak het geval is), kunt u een klacht indienen bij de **Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit** (OPTA).

**Voor meer informatie en vragen over dialers en andere internetrisico's kunt u terecht bij:**

### **Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA)**

Ga voor meer informatie naar [www.opta.nl](http://www.opta.nl) en kies 'alles over (auto) dialers'. U kunt hier tevens een klacht indienen. Deze wordt echter niet individueel behandeld, maar door OPTA gebruikt bij de handhaving tegen wetsovertredingen.

### **Stichting Onafhankelijke Commissie Informatienummers (OCI)**

Ga naar [www.stichtingoci.nl](http://www.stichtingoci.nl) als u een klacht wilt indienen over binnenlandse informatienummers.

### **Geschillencommissie Telecommunicatie**

Bij een geschil met uw telefoonmaatschappij kunt u terecht bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. Ga naar [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl), en kies 'Telecommunicatie'.

### **Surf op Safe**

Informatie over veilig internetten. Ga naar [www.surfopsafe.nl](http://www.surfopsafe.nl) of vraag gratis de brochure van Surf op Safe aan via [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) of telefoon 0800 8051.

### **Ministerie van Economische Zaken (EZ)**

Ga voor telecommunicatie-regelgeving naar [www.minez.nl](http://www.minez.nl) en kies bij 'onderwerpen' voor 'telecommunicatie en post'.



Ministerie van Economische Zaken

Deze uitgave van het ministerie van Economische Zaken, Directoraat-Generaal Telecommunicatie en Post (DGTP) is met grote zorgvuldigheid opgesteld in samenwerking met OPTA. Desondanks kunnen aan de tekst geen rechten worden ontleend.

Gratis exemplaren van deze brochure kunt u telefonisch bestellen bij Postbus 51, telefoon 0800 8051, elke werkdag van 9.00 uur tot 21.00 uur, of opvragen via [www.minez.nl](http://www.minez.nl).

Juni 2005

Publicatienummer: 05TP17