



FRITZ!Box Missbrauch

Liebe myPhone Kundin, lieber myPhone Kunde

Leider sind Sie Opfer der Missbrauchsaktion gegen FRITZ!Boxen von AVM International geworden. Es ist uns ein Anliegen, Ihnen unsere Stellungnahme und den resultierenden Folgen dazu zuzustellen.

Am Freitag den 7. Februar um 17h00 hat heise.de erstmals über die Angriffe auf FRITZ!Boxen informiert. Am darauffolgenden Montag um 10h30 haben wir sämtliche myPhone Kunden, die eine FRITZ!Box von AVM im Einsatz haben, über das Sicherheitsupdate informiert, das AVM am Wochenende herausgegeben hatte. Zum selben Zeitpunkt wurden Sie direkt vom Produktehersteller AVM über das dringende Update und die Sicherheitsmassnahmen informiert. Am Dienstag Mittag haben wir ein zweites Mal alle FRITZ!Box Benutzerinnen und Benutzer angeschrieben, um die Wichtigkeit dieses Updates zu betonen.

Bei vielen myPhone Kunden ist die Kontolimite zum Tragen gekommen und hat grössere Schäden verhindert. Hierzu Informieren wir Sie, dass Winet als einziger Provider in der Schweiz eine solche Kontolimite anbieten. Wir betonen immer wieder, dass diese Limit-Einstellung KEINE Garantie gegen eine Überschreitung bietet. Werden z.B. 30 oder mehr laufende Gespräche gleichzeitig aufgebaut, kann die Limite des Kontos um mehrere hundert Franken überschritten werden. Je nachdem welche Rufnummern von dem Angreifer gewählt werden. Weitere Informationen zu den Limit-Einstellungen Ihres myPhone Kontos finden Sie unter: <http://www.winet.ch/limiten>. Unsere Entwicklungsabteilung hat übrigens bereits damit begonnen, eine Echtzeitabrechnung zu entwickeln, so dass dieses Problem zukünftig behoben sein wird.

Viele unserer Kundinnen und Kunden haben sich bei uns für unser professionelles und rasches Handeln bedankt, das sie vor grösserem Schaden bewahrt hat. Leider gab es aber auch die anderen Kunden, die unsere Warnmails ignoriert und dadurch einen finanziellen Schaden erlitten haben. Nebst dem, dass wir selbst während über 14 Tagen von betroffenen AVM-Kunden per Telefon und E-Mail kontaktiert worden sind, und wir diese kostenlos unterstützt haben, ihre Sicherheitsmassnahmen einzurichten, blieb unser normales Tagesgeschäft liegen. Sicher können Sie sich vorstellen, dass dies zu massiven Überstunden unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geführt hat. Unser Cheftechniker z.B. hat während mehreren Nächten nicht durchgeschlafen, weil er laufende Angriffe während 24h manuell gestoppt hat.

Der Vorwurf, dass wir selbst von der ganzen Hack-Attacke profitiert hätten, schmerzt uns deshalb schon fast ein wenig. Haben Sie zum Beispiel gewusst, dass wir 2011 ein Fraud Protection System namens fraudX gebaut haben? Dieses verhindert proaktiv sämtliche Attacken auf Winet Kunden-Telefonanlagen. Falls Sie sich dafür interessieren, erfahren Sie hier mehr darüber: <http://www.winet.ch/Produkte/fraudX/>. Interessanterweise hat sich keine einzige der 1600 angeschriebenen Redaktionen dafür interessiert, den Presstext über fraudX zu veröffentlichen. Bislang wollte auch keiner der grossen Schweizer Carrier das System zum Schutz ihrer Kunden selbst einsetzen. Vorwürfe über ungerechtfertigte Bereicherung gehören unserer Meinung nach deshalb mit Sicherheit nicht an die Adresse von Winet Network Solutions AG.

Für die entstandenen Kosten um Umtriebe bitten wir Sie trotzdem höflichst um Entschuldigung. Ebenfalls bitten wir um Verständnis, dass wir lediglich in einzelnen Härtefällen etwas von den entstandenen Kosten rückvergüten können. Für Fragen sind wir gerne für Sie da.

Winet Network Solutions AG

Geschäftsleitung

Baden, Dättwil, 14. März 2014

