



TKG-Novelle 2011

Erfahrungen aus

Konsumentenschutzsicht

13. Salzburger Telekom-Forum

28.8.2012

Verbraucherbeschwerden



- rund 49.000 „Telekom/Internet“- Anfragen 2011 bei AKs und VKI (**11 %** des Gesamtaufkommens)
- Mobilfunk dominiert: Shift von MWD hin zu mobilem Internet und aktuell WAP-Billing
- Themen: Rechnungsschocks, Irrtümer bzw. Irreführung Tarife & Produkte, Cold Calling, aggressives Telefonmarketing, AGB-Änderung

Kostenkontrolle mobiles Internet



AK 2011: 64 Beschwerden in nur 5 Tagen;
Streitwertschnitt **750 Euro**

„**3.000** € auf der Handy-Rechnung eines
Niederösterreichers; **2.500** € von Steirer verlangt;
3.797 € Spitzenrechnung in Tirol; **1.028** € von
Oberöreicher gefordert; **702** € bei Salzburger
und **688** € bei einem Wiener Konsumenten...“

Kostenkontrolle mobiles Internet



typisches Breitbandangebot 2011 (ohne Wertkarten, Tempodrosselung):

Monatskosten: 4 bis 35 Euro (1 bis 30 GB);

[Mehrtransfer: 0,25 Euro / MB

Altverträge: Datentarif - „Appendix“ 5 Euro / MB]

- inkl. Datenvolumen im Vertrag ausgewiesen, Mehrtransferkosten oft nicht
- technisch unzuverlässige Warn-SMS
- unkalkulierbarer Verbrauch (Updates, Downloads uä.)

RTR- KostenbeschränkungsV

- Vorerst auf mobile Datendienste beschränkt, soweit verbrauchsabhängig verrechnet
- schützt Verbraucher iSd § 1 KSchG (Unternehmer nur auf deren Wunsch)
- **Warn-SMS**: vor Aufbrauch der Pauschale oder Entgeltstand € 30
- **Automatische Sperre** sobald Entgeltstand € 60
- **Alternative: Bandbreitenbeschränkung** auf zumindest 128 kBit/s (Informationspflicht und Widerspruchsrecht)

Fazit



KostbeV positiv, noch offen:

- **Echtzeit-Verrechnung:** für exakte Verbrauchsinfos und treffsichere, individuelle Anschlussperren
- **Kostenkontrolle bei Sprach- und SMS-Diensten:** hängt von Ergebnissen der RTR- Bedarfserhebung ab; unabhängig von Beschwerdezahl zweckmäßig
- **AK-Fälle Voice/SMS:**
Mai: höchster Betrag 1406 €; Juni: 600 €; Juli: 820 €

Unter Beobachtung

- **EU-Roaming VO 2012**: Schutzvorkehrungen (Warn-SMS und Anschlusssperre bei 60 €) außerhalb der EU anzuwenden, es sei denn Betreiber im Drittland lässt nicht zu, dass österr. Anbieter „Nutzerverhalten seines Kunden in Echtzeit überwacht“ (Kundeninfo)
- **LG Feldkirch** (2/2012) wies Klage auf 1000 €-Zahlung fürs Inland-Roaming ab. Hinweispflicht auf Gefahr im grenznahen Gebiet - auch Roaming VO verpflichtet zur Prävention durch Aufklärung

Wunschsperrre Datendienste

- kostenlos bei verbrauchsabhäng. Datentarifen
- ergänzt seit Mai Wunschsperrre von MWD

Fazit:

- oft Defizite bei Kundeninfo; Bsp:
Hotlineempfehlung für WAP-Billing - „Opfer“
MWD-Sperre einzurichten....
- Regulatorische Maßnahmen gegen
rechtswidriges WAP-Billing nötig (Transparenz,
Wunschsperrren), denn...

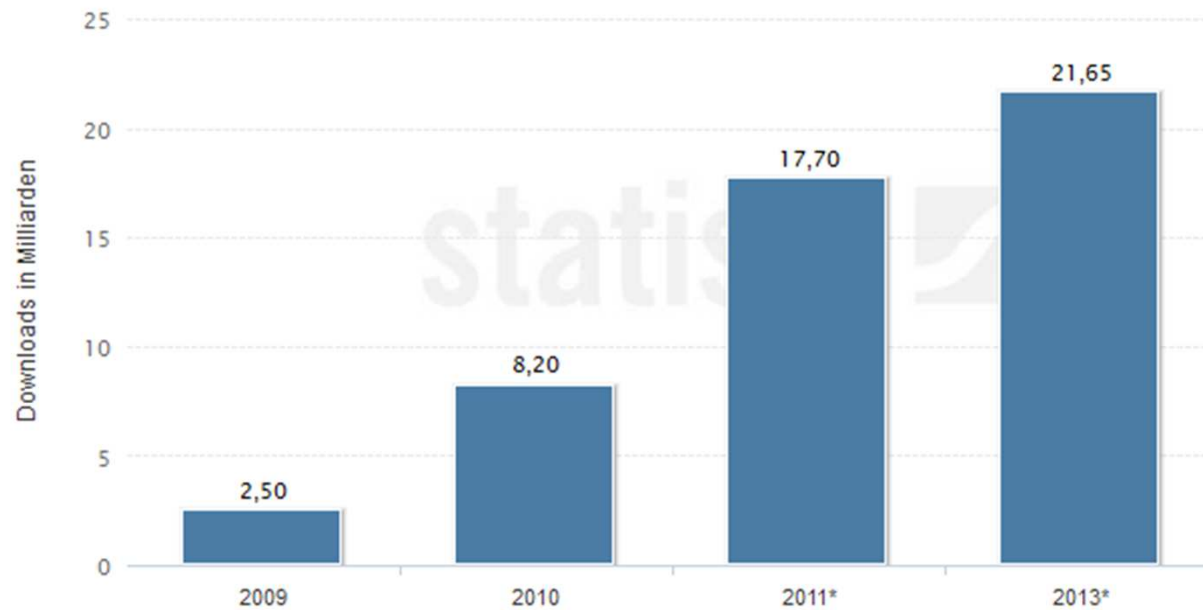
Einfallstor Bannerwerbung Apps



WIEN

PROGNOSE ZU DOWNLOADZAHLEN MOBILER APPS BIS 2013

Entwicklung der Downloadzahlen auf dem weltweiten Markt für mobile Apps in den Jahren 2009 bis 2013* (in Milliarden)



i Weltweit; Gartner

Quelle: Gartner

© Statista 2012

WAP-Billing



08.01.2012 - 07.02.2012

FAIRPLAY Basic

Ihre monatliche Grundgebühr

FAIRPLAY Basic
web'n'walk 100

Zeitraum
08.02.2012 - 07.03.2012
08.02.2012 - 07.03.2012

netto €



Summe monatliche Grundgebühr

Ihre Freieinheiten

Inland Festnetz
Netzintern

Dauer



0,00
0,00

Nutzung



0,00

web'n'walk 100 WEB & WAP

Weitere Dienste

Einkauf digitale Güter extern

Anzahl

13

32,50

Summe Verbindungen und Dienste

Summe netto

Summe brutto inkl. USt. der Rufnummer

Einwände ?

Sie können gegen diese Rechnung innerhalb von 4 Woche
Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als von Ihnen ar

T-Mobile Dienste / Premium Services

Datum	Uhrzeit	Dienste	Zielrufnummer	Typ	Netto EUR
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000
		Guerilla Mobile	GP_0000050	Einkauf digitale Güter extern	2,5000

Adresse T-Mobile Austria GmbH, A-1031 Wien, Postfach 676
 Konto BA-CA 52844072305, BLZ: 12000, BIC: BKAUATWW, IBAN: AT821200052844072305
 Firmenbuch Handelsgericht Wien, Sitz Wien, FN 171112k, UID ATU 45011703, DVR 0898295

Papier- /elektron. Rechnung

- **TKG:** seit Feb. Wahl bei Vertragsabschluss; unentgeltliche Papierrechnung; vertraglich nicht abbedingbar; gilt für Neu- wie Altverträge
- **OGH 2012:** Papierrechnungsentgelte gröblich benachteiligend, intransparent und überraschend
- **„Rechnungsdoppel“- E nicht rechtskräftig:** Kunden mit Onlinerechnung, die Papierrechnung anfordern, zahlen 0,90 Euro für „Duplikat“. TKG-widrig; kein Entgelt für (zusätzliche) Papierrechnung

Rechnungseinspruch (2/2012)



- **einheitliche Frist:** drei Monate.
- **analoge Datenschutzregel:**
Löschung/Anonymisierung von Verkehrsdaten
sobald bezahlt bzw. die Entgelte nicht beeinsprucht
wurden.
- **max. Speicherfristen:**
 - Ende der Anfechtungsfrist (bei Einspruch)
 - Ende Verjährungsfrist (bei Zahlungssäumnis)
 - bis zur endgültigen Entscheidung (bei Verfahren)



Info bei Vertragsänderungen

- TKG Neu: „**schriftliche**“ Mitteilung (zuvor „in geeigneter Form“) und **RTR-V-Ermächtigung**: Festlegung des Detaillierungsgrades, Inhalts und der Form der Kunden-Mitteilung
- Bisherige Probleme - SMS-Info:
„Lieber Kunde, das Service Anruferkennung kostet Sie ab 25.6.2012 1,- Euro/Monat ö-weit. Mit der Antwort STOPWAE können Sie es jederzeit abmelden“

Beispiele für Intransparenz

"Es konnten im TKG zahlreiche Verbesserungen durchgesetzt werden...Wir haben weitere Änderungen in unsere neuen AGBs aufgenommen. Die Änderungen im Überblick: Ihr Tarif ist wertgesichert..."

"...gelten weiterhin Ihre alten AGBs, sofern diese mit den Verbesserungen des neuen TKG nicht in Widerspruch stehen, da die begünstigenden Vorteile der Novelle in jedem Fall gelten."

RTR-MitteilungsV (8/2012)

- Ziel: Leicht konkrete Kenntnis über den Inhalt
- zentrierte **Überschrift** „Wichtige Information“
- **fixe Einleitungsformel** („Wir informieren Sie über eine nicht ausschließlich begünstigende Änderung.“), ebenso für Rechtsbelehrung
- **Optik** (Schriftgröße, Umrahmung...)
- Angabe der **bisherigen Vereinbarung** (insbes. bei Kündigungsfrist, Taktung, höhere und neue Entgelte) und **Entgelttypus** (einmalig, jährlich...)



RTR-MitteilungsV

- Fazit – wichtige Maßnahme
- MitV bezieht sich auch auf einvernehmliche Änderungen (zB. Indexklauseln). Strittig: vereinbar mit 25 TKG ? (E OLG Wien, 21.2.2012, 4 R 498/11a nicht rechtskräftig)
- Schriftlichkeitsgebot des TKG - Online-Rechnungen mit elektronischer Signatur

Mehrwertdienstmissbrauch



WIEN

- RTR kann 3-monatigen **Auszahlungsstopp** anordnen bei Verdacht der Verletzung einer Transparenznorm
- **Positiv:** KonsumentInnen haben (vorerst) keine Zahlungspflicht. Wurde bereits bezahlt: Gutschrift des Betreibers (auch ohne Rechnungseinspruch)
- 1. Einsatz bereits im Mai: Anrufern wurde vorgegaukelt, dass Mehrwert-Anruf die einzige Chance sei, einen - nicht existenten - Lotterievertrag zu kündigen (Kosten für den Anrufer: 50 Euro).

Dienstqualität

- Veröffentlichung vergleichbarer, aktueller **Betreiberinfos** über die Qualität ihrer Dienste, die dem „**Endnutzer dienen**“
- **V-Ermächtigungen**
 - BMVIT zu Form, Umfang, Inhalt;
 - RTR bez. Anforderungen an die Dienstqualität (ua. um Verlangsamung im Datenverkehr zu verhindern)

Umsetzung bedeutsam

- **Verbindungsraten, Transfertimepo:** kaum Aussagekräftiges in LB; Werbung oft fern der Realität
- **Gewährleistung:** diffuser Leistungskern; unwirksame Klausel (E nicht rechtskräftig):
„Wir sind bemüht, Störungen so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben; keine Entgeltminderung bei kurzfristigen Störungen“
- **Netzneutralität:** BMVIT-V-Ermächtigung bez. Netzsicherheit & – integrität unter Berücksichtigung „Datenschutz und Nutzerinteressen“

Sonstiges

- „anfängliche“ MVD max. 24 Monate (je Dienst auch ein Tarif mit max. Bindung von 12 Monaten)
- **Data breaches: abweichende Inforegeln TKG & DSGVO**
TKG: bei Annahme einer Privatsphärenbeeinträchtigung (außer Nachweis technischer Schutzmaßnahmen; Aufforderung durch DSK)
DSG: systemat., schwere Verletzung, drohender Schaden; Abwägung Interessen u. Aufwand
- **Cookies: „informed consent“** (TKG-Erläut. vs Art 29 Gruppe zu Browsereinstellungen)

Offene Anliegen

- **Echtzeitverrechnung** (aussagekräftige Online-Verbrauchskontrollen; rechtzeitige Warn-SMS, individuelle Höchstbetragsgrenzen)
- **Servicepauschale**: Tarifvergleich durch Ausweis der Gesamtkosten (zB. über 24 Mo hinweg)
- **vorvertragliche Infopflichten** (§ 25b TKG) „leicht zugänglich halten“; RTR-V-Ermächtigung; Ziel: Aushändigungspflicht

Offene Anliegen

- **Regeln für WAP-Billing** (§ 24 /1 /3 TKG
Tariftransparenz; TKG-Novelle)
- **Cold Calling**: strengere Anforderung an
Zustimmung zu Werbeanrufen
- **Opt In**: Zusatzdienste-Wahl am Vertragsformular
Bsp: Handy als Geldbörse - aktivierte Paybox-
Zahlungsfunktion ohne Wissen der Kunden (kein
PIN-Code-Schutz; Zahlungs-OK mit „Ja“ per SMS;
Problem Diebstahlsfälle)



Danke für die Aufmerksamkeit

daniela.zimmer@akwien.at