



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
zH Herrn Martin Ulbing
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien

RTR - GmbH					
GZ: / /					
eingel. am: 20. Aug. 2010					
GF - TK	TKK	GF - RF	KOA		
F	T	R	B	V	FM



BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65 0
www.arbeiterkammer.at

Ihr Zeichen Unser Zeichen Bearbeiter/in Tel **501 65** Fax **501 65** Datum
- BAK/KS-GS/DZ/SK Mag Daniela Zimmer DW 2722 DW 2693 16.08.2010

Konsultation zur Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) 2009 vom 11.08.2010

Sehr geehrter Herr Ulbing!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) dankt für die Übermittlung des im Betreff genannten Verordnungsentwurfs und nimmt dazu wie folgt Stellung:

Zusammenfassende Bewertung

Verbraucherbeschwerden über die Intransparenz der Telefonkosten für Anrufe in sogenannte private Netze, die von großen Unternehmen aber auch Organisationen genutzt werden und alle mit der Rufnummer 05 beginnen, werden BAK-seits seit längerem registriert. Auf diesen Umstand wurde zuletzt etwa in der **Pressekonferenz bezüglich Verbraucherprobleme mit Telefon und Internet** im Jänner dieses Jahres hingewiesen. Auch der Aufruf des BMASK, die Erstellung eines **nationalen Verbraucherschutz-Aktionsplanes** mit Beiträgen zu unterstützen, wurde jüngst dazu genutzt auf die Probleme mit der Rufnummernkategorie 05 und Lösungsansätze aufmerksam zu machen.

Vor diesem Hintergrund bedankt sich die BAK im Namen der betroffenen KonsumentInnen für das Vorhaben der RTR, der gegenwärtigen Intransparenz und den sachlich kaum begründbaren Preisunterschieden bei Anrufen in private Netze mit einer Änderung der KEM-V entgegenzutreten. **Die BAK begrüßt die vorgeschlagenen Maßnahmen sehr und rechnet, dass damit die gängigsten Verbraucherprobleme entschärft werden.**

Der Entwurf

- begrenzt die Minutenkosten für Rufe in private Netze mit 40 Cent.
- verpflichtet Netzbetreiber dazu, dem Anrufer nach Herstellen der Verbindung kostenfrei mitzuteilen, dass der Anruf mehr als jener zu geografischen Rufnummern kostet (diese Info kann auf Kundenwunsch abgeschaltet werden; die Info entfällt, wenn die Kosten gleich hoch oder günstiger sind, als Anrufe zum „überwiegenden Anteil der geografischen Rufnummern“)
- deckelt die Kosten von SMS zu privaten Netzen (maximal das niedrigste Entgelt für eine Nachricht in ein anderes Kommunikationsnetz entsprechend dem gewählten Tarif)

Die Problemlage

Unternehmen mit mehreren Standorten haben durch Nutzung von Rufnummern der Kategorie 05x den Vorteil, für Anrufer österreichweit unter einer einheitlichen Rufnummer erreichbar zu sein. Die Rufnummer hat (im Gegensatz zu Festnetznummern) keinen Ortsbezug.

KonsumentInnen beanstanden immer wieder, dass Telekomanbieter oder auch die Rufnummerninhaber nicht deutlich darüber informieren, dass Anrufe in solche Netze **preislich anders behandelt** werden können als Anrufe zu geografischen Rufnummern. So vermitteln „all inclusive“ Pakete mit **Freiminutenkontingenten** oft den Eindruck, dass darin alle Anrufe zu Festnetz- und Mobilnetznummern enthalten sind. Erst die Telefonrechnung zeigt, dass Telefonate zu 05er-Rufnummern ausgenommen sind. Vielen Verbrauchern ist mangels deutlicher Aufklärung seitens der Telefonieanbieter nicht bewusst, dass sie auch auf die Preise achtzugeben haben: die Anbieter tarifieren Rufe zu geografischen Zielen und in eigene Netze zwar inzwischen oft einheitlich, sie dürfen aber auch andere – wesentlich höhere – Preise für Rufe in geschlossene Nutzergruppen verrechnen. Da 05er-Nummern von Verbraucher als Festnetznummern angesehen werden, ist nachvollziehbar, dass viele KonsumentInnen über die Ungleichbehandlung dieser Anrufziele und die Intransparenz über diesen Umstand empört sind.

Zum Entwurf

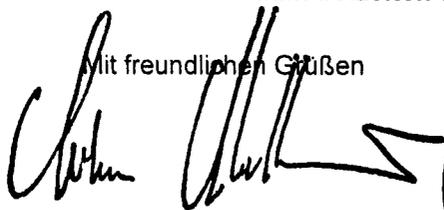
Die Maßnahmen schützen den Verbraucher nicht schon im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses davor, aufgrund des Fehlens deutlicher Anbieterhinweise irrtümlicherweise anzunehmen, dass Rufe zu 05x punkto Entgelt und Berücksichtigung bei Freiminutenkontingenten mit anderen Festnetznummern gleichbehandelt werden.

Wir gehen aber optimistischer Weise davon aus, dass mit der Einführung einer Tonbandansage sich das allgemeine Verbraucherbewusstsein und in der Folge bei Abschluss von Neuverträgen auch das diesbezügliche Vorwissen erhöht. Nicht außer Acht zu lassen ist auch, dass Telekombetreiber längerfristig die Ungleichbehandlung in ihrer Tarifierungspraxis angesichts des zusätzlichen Kostenaufwands für die Erfüllung der Informationspflicht überdenken könnten.

Es wird außerordentlich begrüßt, dass die Infopflicht nicht nur bei unterschiedlich hohen Entgelten greifen soll, sondern auch dann, wenn Rufe in private Netze aus den Freiminuten ausgenommen sind. Konsequenterweise betonen die Erläuterungen, dass die Info auch dann – temporär - zu erteilen ist, wenn etwa die Minutenpauschale noch nicht verbraucht und erst nach deren Verbrauch für alle betroffenen Netze das gleiche Entgelt verrechnet wird.

Vergleichbar mit der Tarifierung von Rufnummern für private Netze können auch Anrufe zu **(0)720 (standortunabhängige Rufnummern) und (0)780 (konvergente Dienste)** – anders – sprich auch höher als gewöhnliche geografische Rufnummern - tarifiert werden. Beide Nummerngruppen werden bspw. für gängige VoIP-Dienste benutzt. Obwohl sich die Zahl der Beschwerden in diesem Bereich in Grenzen hält, wird **angeregt, auch für diesen Rufnummernraum beizeiten die Transparenz zu verbessern.**

Mit freundlichen Grüßen



VP Johann Kalliauer
iV des Präsidenten



Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors