



Prozesses kaum abschätzbar ist. Vor diesem Hintergrund stellt die RTR-Schlichtungsstelle eine **wichtige Ergänzung zum zivilgerichtlichen Rechtsschutz** dar, deren Akzeptanz in der Bevölkerung auch durch die stetig ansteigenden Fallbearbeitungszahlen belegt wird. Der **Zuwachs an Streitfällen** lässt sich – basierend auf den veröffentlichten, statistischen Daten in den Tätigkeitsberichten der Schlichtungsstelle – überwiegend auf Konflikte aufgrund von Mehrwertdienstangeboten zurückführen. Der vorliegende Entwurf möchte dem Beschwerdezuwachs dadurch begegnen, dass die Behandlung dieser Fallkategorie eingeschränkt wird.

Aus Sicht der Bundesarbeitskammer sollte hingegen **dem Schutzbedürfnis von Konsumenten** gegenüber der verhältnismäßig missbrauchsanfälligen Mehrwertdienstbranche **weiterhin Rechnung getragen** werden:

- Der Gesetzgeber ging in § 122 TKG offensichtlich von einem **weiten Anwendungsbereich für Schlichtungsbemühungen** aus. Die beispielhafte Liste legt nahe, dass es er nicht nur die Feststellung von Verletzungen des TKG im engeren Sinn erfassen wollte, sondern auch zivilrechtliche Fragen etwa bezüglich der Qualität der Dienste.
- Gemäß § 24 Abs 2 TKG hat die RTR jährlich **über unlautere Praktiken** im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten **und die dazu getroffenen Maßnahmen Bericht zu legen**. Die hierfür erforderliche Marktübersicht gewinnt die RTR nur im Zuge einer Auseinandersetzung mit Problemfällen. Ebenso wenig können Maßnahmen getroffen werden, wenn die RTR im Wege ihrer Verfahrensrichtlinien eine Befassung mit allfälligem unlauterem Verhalten von Mehrwertdienst Anbietern weitgehend ablehnt.

Es besteht überdies Grund zur Annahme, dass Beschwerdeanbringen über Mehrwertdienste auch ohne die beabsichtigten Zugangsbeschränkungen für Konsumenten deutlich zurückgehen werden:

- Zweifellos wird die **strikte Regulierung von Dialerangeboten** spätestens mit 1.1.2005 zu einer deutlich geringeren Nachfrage der Konsumenten nach einer außergerichtlichen Unterstützung in Streitfällen führen.
- Mit dem neuformulierten § 2 Abs 2 des vorliegenden Entwurfes verfügt die Schlichtungsstelle außerdem über ein **äußerst effizientes Steuerungselement** verfahrensökonomisch vorgehen zu können. Beschwerden müssen mit einer „plausiblen und nachvollziehbaren (belegbaren)“ Begründung versehen sein, andernfalls sie zur Verbesserung zurückgestellt werden können. Damit werden Anforderungen an den Durchschnittskonsumenten gestellt, denen viele – abhängig von persönlichen Fähigkeiten und Beweislage - nicht entsprechen werden können.

- Eine **zusätzliche Zugangsbeschränkung**, die den Bearbeitungsaufwand erheblich verringern dürfte, ist in § 17 Abs 2 vorgesehen. Streiffälle, bei denen das strittige Entgelt weniger als 50 Euro beträgt können - sofern der Fall nicht von allgemeinem Interesse ist - abgelehnt werden.

## II. Zu den Änderungen im einzelnen

### Zu § 2 Abs 4:

Der Prüfmaßstab soll bei der Auseinandersetzung um Entgelte für Mehrwertdienste auf die technische und rechnerische Richtigkeit der Rechnung und die Einhaltung der TKG-Verordnungen beschränkt werden können.

Auch wenn in der Mehrzahl der Fälle auch auf Basis eines umfangreicheren Ermittlungsverfahrens tatsächlich keine anderen Feststellungen getroffen werden können, sollte der **Ermittlungsbereich nicht von vornherein derart beschränkt** werden. Allein um den **Monitoringpflichten** nach § 24 TKG nachkommen zu können, sollte der Dienstinhalt erforderlichenfalls soweit geprüft werden, um feststellen zu können, ob mutmaßliche Rechtsverletzungen den Verwaltungs- oder Strafbehörden zur Kenntnis gebracht werden sollten.

Die Erläuterungen zu Absatz 4 gehen auf die von der Wirtschaftskammer Österreichs initiierte Übereinkunft zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche gegen Entgelte für Mehrwertdienste näher ein. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass Nutzer, die ihrem eigenen Telefonanbieter die Zustimmung zur Weitergabe ihrer Daten an jenen Dienstenetzbetreiber verweigern, an den der Mehrwertdienstanbieter vertraglich gebunden ist, vom Schlichtungsverfahren ausgeschlossen werden sollen.

Als Begründung wird angeführt, dass diese Konsumenten die Möglichkeit hätten, den Streit mit ihrem Anbieter zu klären. Die Begründung ist für uns ebensowenig nachvollziehbar wie die darauf folgende: § 122 Abs 1 Z 1 TKG 2003 würde damit konsequent ausgelegt; Nutzer, die ihr Einverständnis zur Datenweitergabe geben, wären auf diese Weise nicht schlechter gestellt.

Wir halten die Maßnahme für einen bedauerlichen und **nicht sachgerechten Rückschritt in der Verbraucherpolitik** und hoffen deshalb, dass der **gegenwärtige Anwendungsbereich beibehalten** wird bzw. konsumentenfreundlichere Alternativen geprüft werden.

- Es bedarf keiner weiteren Ausführung, dass Konsumenten selbstverständlich stets einen Streit mit ihrem Vertragspartner austragen können. Es ist allerdings Ziel und Wesen eines Schlichtungsforums dem typischerweise **schwächeren Vertragsteil außergerichtliche Unterstützung** bei einvernehmlich nicht lösba- ren Konflikten anzubieten.

- Der Ansatz einer Gleichbehandlung von Konsumenten, die der Datenweitergabe zu- bzw nicht zustimmen, geht von der Annahme aus, dass jede Forderung vom Dienstenetzbetreiber an den Mehrwertdienst abgetreten würde. Dies ist - wie die Praxis zeigt - längst nicht immer der Fall.
- Das Gleichbehandlungsargument lässt auch außer acht, dass die Schlichtungsstelle künftig bloß jenen Konsumenten zugänglich wäre, die zufällig mit einem Anbieter in Streit geraten sind, der sich der Wirtschaftskammer-Deklaration nicht unterworfen hat bzw Dienstenetzbetreibern, die Forderungen nicht an den Mehrwertdienst weiterzedieren. Diese Abgrenzung erscheint uns ebenso wenig sachgerecht.
- Das Ausmaß der Mehrwertdienstfälle an der von der Schlichtungsstelle bearbeiteten Gesamtfallzahl zeigt, dass Konsumenten hierbei am häufigsten professioneller Unterstützung bedürfen. Durch den Ausschlussgrund würde Konsumenten gerade **jene Hilfestellung entzogen** werden, **die** für sie - den Schlichtungsstatistiken entsprechend - **am bedeutsamsten** ist.
- Die bisherigen **Erfahrungen mit der Forderungsabtretung** an die Dienstenetzbetreiber sind leider überwiegend **nicht positiv**. Einsprüche werden nicht sorgfältig behandelt, auf die individuellen Vorbringen wird nicht eingegangen (sondern mit Formschriften die Forderung unter Androhung rechtlicher Schritte weiter betrieben). Anstelle einer ausführlichen Kundenkommunikation versucht ein Anbieter durch die rechtsgrundlose Vorschreibung von Bearbeitungsgebühren für die Einspruchbehandlung den Konsumenten von der Rechtsdurchsetzung nach dem TKG abzuschrecken. Mittelbar wirkt sich die Nachkontrolle der Einspruchsabwicklung im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens auch positiv auf die Sorgfalt der Anbieter im Umgang mit Einsprüchen aus.
- Vor diesem Hintergrund erscheint der Bundesarbeitskammer besonders wichtig, dass die Schlichtungsstelle auch in Hinkunft **bei Streitigkeiten um Entgelte für Mehrwertdienste** vermittelnd tätig wird.

#### Zu § 17 Abs 2

Als weitere Zugangsbeschränkung für Konsumenten ist geplant, die Schlichtung nur mehr Kunden anzubieten, die im Einspruchsweg mehr als 50 Euro bestritten haben. Anträge mit geringerem Streitwert können abgelehnt werden, sofern der Fall nicht von allgemeinem Interesse ist.


Im Gegensatz zu Deutschland sind in Österreich die Anbieter nicht verpflichtet, in regelmäßigen Abständen dem Regulator ein Sachverständigengutachten über die **Abrechnungsgenauigkeit ihrer Billingsysteme** vorzulegen. Der Schlichtungsstelle kommt deshalb auch mittelbar die wichtige Rolle zu, aus einer möglichen Häufung von Einsprü-

chen gegen geringfügige Beträge auf den Einsatz schlecht gewarteter oder veralteter Abrechnungssoftware zu schließen.

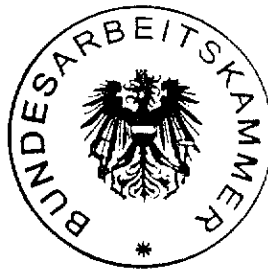
Überdies erachten wir **50 € als Bagatellschwelle als bei weitem zu hoch** angesetzt. Durchschnittsverbraucher führen im Festnetz monatlich Telefonate im Wert von kaum mehr als 20 €. Da damit wohl einer Vielzahl an Konsumenten der Zugang zur Schlichtung entzogen wäre, dürfte diese Regelung auch nicht den Intentionen des Gesetzgebers (in § 122 TKG 2003) entsprechen.

Die Bundesarbeitskammer hofft, dass die Interessen der Konsumenten bei der Überarbeitung des Entwurfes berücksichtigt werden und steht für weitere Gespräche jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel  
Präsident



Johanna Ettl  
iV des Direktors