

→ EA → EG 6417.10.03

RTR GmbH

GZ: RYON 3103

Fei



eingel
am.

16. Okt. 2003

16.10.

GF - TR TKN GF - RF KOA

BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT, GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

GZ 90.170/17-III.5/2003

Geschäftszahl bitte bei Beantwortung angeben

Sektion Konsumentenschutz

Radetzkystraße 2, A 1031 Wien

An die
Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien

Tel: +43-1-71100/2501 oder 2502
Fax: +43-1-71100/2549 oder +43-1-715 58 31
DVR: 0017001
SachbearbeiterIn: Hr. Mag. Karl
Durchwahl: 2521
Email: robert.karl@bmsg.gv.at

Wien, am 14. Oktober 2003

Betreff: Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Sektion III - Konsumentenschutz - im Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz übermittelt Ihnen in der Beilage eine Stellungnahme zum Entwurf der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V) und ersucht um Berücksichtigung der angeführten Punkte unserer Stellungnahme. Wir verbleiben

mit freundlichen Grüßen


i.V. SL Dr. Maria Reiffenstein

Beilagen

**Stellungnahme der Sektion III - Konsumentenschutz - im
Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und
Konsumentenschutz zum Entwurf einer
Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)**

Allgemeines:

Dass die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH von der Verordnungsermächtigung gemäß § 100 Abs. 2 Gebrauch gemacht wird, wird von der Sektion Konsumentenschutz sehr begrüßt. Es wird somit einer langjährigen Forderung (Erleichterung der Kontrolle der Entgelte für den Konsumenten) Rechnung getragen.

Zu § 2:

Der Halbsatz „..., sofern der Teilnehmer dem nicht widerspricht.“ erscheint aus zwei Gründen als nicht erforderlich:

- Da der Teilnehmer durch den Einzelentgeltnachweis umfassendere Kenntnisse über seine Telefonrechnung erhält und auch keine extra Gebühren dafür anfallen, werden die Teilnehmer keine Veranlassung dazu haben den Einzelentgeltnachweis abzubestellen.
- Wird dieses Widerspruchsrecht in der Verordnung verankert, ist womöglich zu befürchten, dass die Betreiber von öffentlichen Kommunikationsdiensten in ihren Geschäftsbedingungen eine Klausel vorsehen, mit der der Kunde bei Vertragsabschluss automatisch dazu einwilligt, dass er keinen Einzelentgeltnachweis möchte.

Zu § 2 oder § 3 Abs. 3:

Der Kunde sollte jedenfalls darüber **schriftlich informiert** werden, dass er die **kostenlose Zurverfügungstellung des Einzelentgeltnachweis in Papierform** verlangen kann. Wenn diese Informationspflicht nicht in der Verordnung verankert wird, ist zu befürchten, dass die Betreiber von öffentlichen Kommunikationsdiensten diese Möglichkeit nicht publik machen, weil diese Form der Zurverfügungstellung des Einzelentgeltnachweises mit höheren Kosten verbunden ist. Um Kunden, die zum

Beispiel kein Internet haben und daher nichts von einem Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form haben, nicht zu benachteiligen wird die **Aufnahme einer diesbezüglichen Informationspflicht in den Verordnungstext gefordert.**

§ 2 oder 3 Abs. 3 könnte folgender Satz hinzugefügt werden:

Über die Möglichkeit des kostenlosen Bezuges des Einzelentgeltnachweises in Papierform ist der Kunde zu informieren.

Zu § 6 Abs. 1:

§ 100 Abs. 2 des Telekommunikationsgesetz 2003 ermächtigt die RTR genauere Regelungen durch Verordnung zu treffen, dass Teilnehmer die Möglichkeit haben ihre Ausgaben steuern zu können und Erbringer von Mehrwertdiensten identifiziert sind.

Es ist keinesfalls akzeptabel, dass der Erbringer eines Mehrwertdienstes seinem Vertragspartner seine Identität (Namen und Anschrift) nicht bekannt gibt. Es besteht zwar seit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes auf Grund § 24 Abs. 3 die Möglichkeit diese Informationen aus einem von der RTR zu führenden Verzeichnis abzurufen, jedoch erscheint dies aus folgenden Gründen als zu wenig ausreichend:

- Die Konsumenten werden wie die Erfahrung zeigt – so wissen auch heute nur wenige über die Möglichkeit eines Streitschlichtungsverfahrens bei der RTR Bescheid – nur in den seltensten Fällen Kenntnis über dieses Verzeichnis haben.
- Warum soll der Kunde erst durch aufwendige Recherchen über die Identität des Mehrwertdiensteanbieters Kenntnis erlangen.
- Darüberhinaus ist wieder zu erwähnen, dass dieses im Internet abrufbare Verzeichnis nicht allen Konsumenten zugänglich ist.

Die hier vorgesehene unverkürzte Angabe der Rufnummern für freikalkulierbare Mehrwertdienste stellt zwar in Bezug auf den derzeitigen Status quo eine Verbesserung dar, ist aber nicht ausreichend um den Erbringer von Mehrwertdiensten identifizieren zu können. **Aus diesem Grund sollte der**

Einzelentgeltnachweis jedenfalls den Namen und die Anschrift des Erbringers des Mehrwertdienstes enthalten.

Technisch kann dies doch kein Problem darstellen, wenn z.B. Ende am des Einzelentgeltnachweises oder auf einem Beiblatt jeder im Einzelentgeltnachweis ausgewiesenen freikalkulierbaren Rufnummer der Name und die Anschrift des Erbringers der Mehrwertdienstes zugewiesen wird.