

ON 11



Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GesmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien

→ ARF 17.09.2003 JK

RTR - GmbH				
GZ: RVON 0004/2003 - 11				
eingel. 17. Sep. 2003				
GF	TK	TKK	GF - RF	KOA
R	T	R	B	V
				FM



BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65-0
DVR NR. 1048384

→ SG
12.09.03 JS

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel	501 65	Fax	Datum
-	WP/GSt/Gra/Par	Hr Grandosek	DW 2389	DW 2532		16.09.2003
		Fr Zimmer				

Entwurf einer Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, mit der Entgeltobergrenzen für Telekommunikationsverbindungen festgelegt werden (Entgeltverordnung 2003 – EVO 2003)

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des Verordnungsentwurfes und nimmt hierzu wie folgt Stellung:

Allgemeines

Die Entgelt-Verordnung regelt die Tarife für Dienste in bestimmten Nummernbereichen. Da es bisher noch immer keine detaillierten Ausübungsvorschriften für Mehrwertdienstleister gibt, enthält die Entgelt-Verordnung zur Zeit die einzigen telekomspezifischen Rechtsgrundlagen, die Verbraucher vor einer Übervorteilung bei der Nutzung kommerzieller Telekomdienstangebote schützen. Die Informationspflichten des § 6 sind daher für Verbraucher von zentraler Bedeutung. Sie bewahren den Dienstenutzer zumindest hinsichtlich der Kosten eines Dienstangebotes vor völliger Intransparenz. Eine Lockerung des - etwa in Vergleich zu Deutschland - ohnehin niedrigen Verbraucherschutzniveaus wäre den Konsumenten deshalb keinesfalls zumutbar (siehe dazu die Ausführungen zu § 6 Abs 4).

Aus Gründen des Konsumentenschutzes ist es notwendig in der Telekom-Entgelt-Verordnung ausreichende Tarifinformationen sicherzustellen. Dies gilt für alle Arten von Mehrwertdiensten.

Derzeit gibt es bei folgenden Arten von Mehrwertdiensten noch dringenden Verbesserungsbedarf bei der Bereitstellung der Tarifinformationen.

- Automatisierte Tonbandansagen
Bei automatisierten Tonbandansagen sind unmittelbar nach Herstellen der Verbindung - unentgeltlich - die Gesamtkosten des Gespräches mitzuteilen, wobei Informationen nicht ungeburlich hinausgezögert werden dürfen.
- Dialer
Soweit Anbieter zur Abrechnung ihrer im Rufnummernbereich 09x betriebenen elektronischen Dienste Dialerprogramme verwenden, haben Netzbetreiber sicherzustellen, dass der Nutzer eindeutig, unmissverständlich und leicht zugänglich darauf hingewiesen wird, dass er seine Standardverbindung verlässt und eine höher vergedehrte Verbindung hergestellt wird. Der Preis pro Minute ist ebenso zu nennen, wie die durchschnittliche Downloadzeit. Durch Dialer aufgebaute Verbindungen müssen jederzeit leicht zu deaktivieren sein. Spätestens beim Verlassen der Internetseite, die dialerunterstutzt abgerechnet wird, muss automatisch unterbrochen werden. Der Verbindungsstatus muss jederzeit leicht ablesbar sein.
- Voting
Eine Aushöhlung der Informationsverpflichtungen für bestimmte Dienstformen (zB Voting), wie dies im Entwurf durch den Wegfall bestimmter Informationspflichten bei bestimmten eventtarifierten Diensten vorgeschlagen wird, kann nicht akzeptiert werden.

Dass die Preisauszeichnungsbestimmungen der EVO nur ein Mindestschutzniveau darstellen, dokumentieren Irrefuhrungsfalle, die an die AK-Beratungseinrichtungen herangetragen werden und auf der Basis der geltenden EVO leider nicht gelöst werden können. Wir ersuchen Sie daher, unsere Ergänzungsvorschläge (siehe Anmerkungen zu § 6 Abs 1 der Verordnung idgF) zu berücksichtigen.

Zu den einzelnen Bestimmungen des Entwurfes:

Zu § 1:

Es wird begrüßt, dass nunmehr die Klarstellung erfolgt, dass auch Datendienste in den Anwendungsbereich der Verordnung fallen. Die bestehende Rechtsunsicherheit wurde von einigen Anbietern dazu benutzt, die Informationspflichten zulasten der Verbraucher eng auszulegen.

Zu § 6 Abs 1:

Die Vorschrift verpflichtet die Netzbetreiber dazu, sicherzustellen, dass den Anrufern einer 9x-Rufnummer unentgeltlich die Höhe des pro Minute verrechneten Tarifs mitgeteilt wird. In der Praxis schützt die Kenntnis des Minutenpreises den Konsumenten aber nur bedingt vor ubervorteilung:

- Zu den weit verbreiteten, preistreibenden Praktiken zählt etwa, die Textansage bei Tonbanddiensten (die etwa kontaktiert werden müssen, um an Gewinnspielen teilzunehmen) unverhältnismäßig in die Länge zu ziehen. Das Hinauszögern der für den Anrufer relevanten Informationen wurde bereits mehrfach von den Gerichten als wettbewerbswidrige Handlung eingestuft. Insbesondere wird der Konsument, so der Tenor der Entscheidungen, in seinen berechtigten Erwartungen getäuscht, wenn er am Gesprächsbeginn nicht auf die Gesamtdauer/Gesamtkosten des Tonbandtextes hingewiesen wird. In der Praxis sind die Anbieter aber mehrheitlich nicht bemüht, diese Transparenzvoraussetzungen einzuhalten.
- Preistransparenzvorschriften für Dienste, die Dialer einsetzen, sind für uns ein besonders dringliches Anliegen. Preisauszeichnungsvorschriften für Dienste, die über Dialer abgerechnet werden, würden systematisch sowohl in die EVO als auch in eine Mehrwertdienste-Verordnung (die auf der Grundlage des neuen TKG 2003 zu erlassen ist) passen. Aufgrund der vielfältigen Anforderungen an eine Mehrwertdienste-Verordnung wird deren Ausarbeitung voraussichtlich auch noch einige Zeit in Anspruch nehmen. Die Vielzahl an Irreführungsfällen durch unwissentliche Dialernutzung sollte unbedingt zum Anlass genommen werden, rasch verbindliche Regelungen für diesen missbrauchsanfälligen Bereich zu schaffen. Dazu bietet die Überarbeitung der EVO eine gute Gelegenheit.

Die Informationspflichten der EVO sollten daher um folgende Transparenzgrundsätze erweitert werden (dem § 6 sind die Absätze 4 und 5 neu hinzuzufügen):

- Bei automatisierten Tonbandansagen sind unmittelbar nach Herstellen der Verbindung - unentgeltlich - die Gesamtkosten des Gespräches mitzuteilen, wobei Informationen nicht ungebührlich hinausgezögert werden dürfen.
- Netzbetreiber haben ferner sicherzustellen, dass - soweit Anbieter zur Abrechnung ihrer im Rufnummernbereich 09x betriebenen elektronischen Dienste Dialerprogramme verwenden - der Nutzer eindeutig, unmissverständlich und leicht zugänglich darauf hingewiesen wird, dass er seine Standardverbindung verlässt und eine höher vergewährte Verbindung hergestellt wird. Der Preis pro Minute ist ebenso zu nennen, wie die durchschnittliche Downloadzeit bei Modem- oder Breitband-Internetzugängen, wenn Dateien zum Herunterladen angeboten werden. Durch Dialer aufgebaute Verbindungen müssen jederzeit leicht zu deaktivieren sein und spätestens beim Verlassen der Internetseite, die dialerunterstützt abgerechnet wird, automatisch unterbrochen werden. Der Nutzer muss leicht zugänglich eine Beschreibung der Deaktivierungsschritte vorfinden. Der Verbindungsstatus muss jederzeit leicht ablesbar sein.

Zu § 6 Abs 4:

Dem Entwurf zufolge, soll das geltende Verbraucherschutzniveau zugunsten einer - für den Anbieter kostengünstigeren - Erbringung bestimmter Dienstformen (va Votingdienste) gelockert werden. Die bisherige Pflicht der Betreiber, dafür zu sorgen, dass der Teilnehmer

vor Aufnahme des Gespräches einen exakten Tarifhinweis erhält, soll bei eventtarifierten Mehrwertdiensten bis zu einem Höchstwert von einem Euro entfallen.

Ein völliger Transparenzverlust wäre zivilrechtlich unhaltbar (würde Irrtumsanfechtungen nach sich ziehen und gegen die Fernabsatzbestimmungen des KSchG verstoßen). Deshalb soll - so der Entwurfsvorschlag - die Preisinformation vom Verbraucher selbst aus der Dienste-Rufnummer abgeleitet werden.

Wie bereits im Rahmen der vergangenen RTR-Konsultationen ausgeführt, lehnt die BAK eine derartige Absenkung des bisherigen Verbraucherschutzniveaus aus folgenden Gründen entschieden ab:

1. Mangels spezieller Ausübungsvorschriften für Mehrwertdienste stellt die EVO derzeit den Kern des Schutzes des Verbrauchers vor Intransparenz und Übervorteilung im Bereich frei tarifierbarer Dienste dar. Die Diensteanbieter sind zwar auch nach den Fernabsatzbestimmungen des KSchG zur Preisauszeichnung in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Form verpflichtet. Für Konsumenten bedeutet es aber eine unzumutbare Erschwernis, die Behebung von Informationsdefiziten nicht vom Netzbetreiber, sondern vom unseriös und meist anonym agierenden Diensteanbieter zu verlangen.
2. Mit Blick auf die Fernabsatzvorschriften und die bisherige Rechtsprechungspraxis des OGH (etwa die Entscheidung bezüglich Telekom-Auskunftsdienste; 4 Ob 92/03p) gehen wir davon aus, dass der Versuch, Preistransparenz über die Ziffernfolge einer Rufnummer sicherzustellen, nicht hinreicht, um die Voraussetzungen des § 5 c Abs 1 und 2 der Fernabsatzbestimmungen des KSchG zu erfüllen. Demnach müssen Preisinformationen dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Weise erteilt werden. Da der Diensteanbieter nicht davon ausgehen kann, dass jedem Nutzer seines Dienstes - ohne im Einzelnen aufgeklärt zu werden - bewusst ist, dass 901-Rufnummern kodierte Preisinformationen (für Entgelte zwischen 0,10 und 1 €) beinhalten, müssten die Anbieter den Konsumenten ohnehin über diesen Umstand eigens vor Herstellen der Verbindung aufklären. Diese Belehrungspflicht entspräche aber wiederum dem derzeitigen Aufwand, einfach dem Nutzer den Preis pro Event mitzuteilen.
3. Es wäre rechtspolitisch kontraproduktiv, wenn die Preisauszeichnungspflichten des Telekomrechts von jenen des Konsumentenschutzes abweichen würden. Die Anbieter orientieren sich unserer Erfahrung nach hauptsächlich an den sektorspezifischen Vorschriften. Eine Lockerung der Informationspflichten der EVO hätte zweifelsfrei zur Folge, dass viele Anbieter fälschlicherweise davon ausgehen, dass bei Eventtarifen bis zu einem Euro keine Preisinformationspflichten bestehen. Außerdem ist nicht nachvollziehbar, dass die Nutzer von zeitabhängig tarifierten Mehrwertdiensten generell vom Netzbetreiber Preistransparenz verlangen können, die Nutzer von eventtarifierten Mehrwertdiensten hingegen nicht.
Der OGH führt in der Entscheidung 4 Ob 92/03p (Auskunftsdienste) zunächst aus, dass der Anwendungsbereich der §§ 5a ff KSchG auch Mehrwertdienste umfasst: „....., besteht doch kein Zweifel daran, dass die Inanspruchnahme eines telefonischen Auskunftsdienstes (ebenso wie etwa jene von Mehrwertdiensten) als Rechtsgeschäft im Fernabsatz zu beurteilen ist, das den Bestimmungen der §§ 5a ff KSchG unterliegt.“

Das beklagte Unternehmen argumentierte, dass der Preis dem Teilnehmer nicht gesondert mitgeteilt werden müsse, wenn er ihn sich ohne besonderen Aufwand selbst beschaffen könne. Die Vorschaltung eines Tonbandes verhindere im Übrigen eine zügige Geschäftsabwicklung. Dieses Vorbringen überzeugte das Höchstgericht nicht. Nach Auffassung des OGH hat der Gesetzgeber die Art der Informationsdarbietung zwar bewusst offen formuliert, der Normenzweck - informierte Wahlfreiheit den Dienst (nicht) zu nutzen - werde aber nur erreicht, so der OGH, wenn dem Verbraucher die wesentlichen Informationen unmittelbar am Gesprächsbeginn mitgeteilt werden.

Bei einem eventtarifierten SMS-Dienst ist daher mit hoher Wahrscheinlichkeit davon auszugehen, dass der OGH zu einer vergleichbaren Wertung käme. Besteht der Gegenstand der Leistung bspw in der Übermittlung eines Voting-SMS, so ist - analog zur Textansage - eine unentgeltliche Informations-SMS technisch ohne weiteres möglich. Entsprechend der Haltung des OGH in der zitierten Entscheidung können die Anforderungen an die Tariftransparenz nicht einfach reduziert werden, wenn durch die Bereitstellung der Information der Anbieterseite ein zusätzlicher Kostenaufwand erwächst.


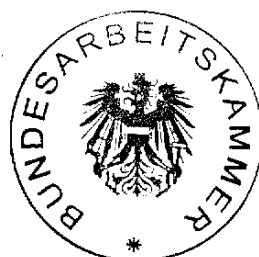
4. Die Vorteile der Einführung vom KSchG abweichender Preisauszeichnungsbestimmungen in der EVO werden folglich von der Anbieterseite völlig überschätzt. Die von der Anbieterseite (insbesondere der Anbieter von Voting-SMS) beklagten zusätzlichen Informationskosten werden sich im Hinblick auf das KSchG (siehe Pkt 3) durch eine Absenkung des Verbraucherschutzniveaus der EVO nicht vermeiden lassen.
5. Die Nachteile für die Konsumenten sind hingegen evident: Es hat überaus lange gedauert, bis den Durchschnittsverbrauchern bewusst geworden ist, dass der Rufnummernbeginn 9x einen Rückschluss auf die Art des Dienstes erlaubt. Dass sich hinter den Ziffern 901 an vierter und fünfter Stelle Tarifinfos verbergen, wird von den Verbrauchern kaum wahrgenommen werden bzw nur Verwirrung stiften.
6. Den Erläuterungen zum Entwurf zufolge beschränkt sich die Ausnahme von der Informationspflicht auf niedertariferte bzw kostengünstige Dienste. Dem ist entgegen zu halten, dass ein SMS-Versand bereits ab 10 Cent möglich ist. Rechnet der Versender einer Nachricht - nach Entfall einer Preisinfo für eventtariferte Dienste bis zu einer Höhe von einem Euro - irrtümlich damit, dass nach dem Normaltarif abgerechnet wird, so kann die Differenz zwischen dem erwarteten und dem tatsächlich verrechneten Entgelt immerhin 90 Cent betragen.

Wir sprechen uns aus den zuvor genannten Gründen für eine Streichung des § 6 Abs 4 des Entwurfes aus und hoffen, dass Sie bei Abwägung der unterschiedlichen Interessenslagen dem Verbraucherschutz Vorrang einräumen.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel
Präsident



Werner Muhi
Direktor