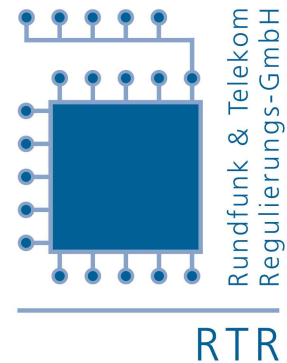


Erläuternde Bemerkungen zur Kostenbeschränkungsverordnung (KobeV) BGBl. II Nr. **XXX/201X**



Entwurf

2. Abschnitt: Besonderer Teil

Zu § 2 Abs. 1:

Die Einschränkung des Anwendungsbereiches stellt sicher, dass Rundfunkdienste sowie leitungsgebundene Datendienste und Festnetzdienste, (unabhängig davon, ob diese drahtgebunden oder als „mobiles Festnetz“ über Mobilfunk mit festem Netzabschlusspunkt realisiert sind) keinesfalls erfasst sind. Ebenfalls nicht erfasst sind MMS-Dienste und W-LAN Dienste.

Die Definition der öffentlichen Telefondienste ergibt sich aus § 3 Z 16 TKG 2003 und schließt daher neben nationalen und Auslandsgesprächen sowie Anrufen zu Satellitendiensten auch alle Anrufe zu Rufnummern des nationalen Rufnummernplans (Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 – KEM-V 2009 idgF) ein.

Die Verordnung findet jedenfalls nur auf Tarifmodelle Anwendung, die (wenn auch nur teilweise) eine verbrauchsabhängige Verrechnung vorsehen. „Flat“-Tarife bei denen nach Verbrauch etwaiger Pauschaleinheiten keine verbrauchsabhängige Verrechnung erfolgt, sondern z.B. die Verbindungsgeschwindigkeit gesenkt wird, sind nicht betroffen, da hier kein Bedürfnis nach einem Kostenschutz besteht. Derartige Tarife werden neuerdings vermehrt angeboten, wodurch auch ein gewisser Selbstregulierungszweck erreicht wird, da diese Tarife keine Kostengefahr mehr in sich tragen. Eine Migration von Teilnehmern mit älteren Tarifen, die nach Verbrauch von Pauschalvolumina eine verbrauchsabhängige Verrechnung vorsehen, auf Tarife, bei denen eine solche nicht mehr zur Anwendung kommt (z.B. auf echte „Flat“-Tarife oder Tarife mit Bandbreitenreduzierung) wäre im Hinblick auf die Fragen der Kostenstransparenz und Kostenschutz erstrebenswert. Da solche Änderungen in der Abwägung der massiven Gefahr hoher Kosten durch verbrauchsabhängige Verrechnung als ausschließlich begünstigend anzusehen wären, könnte eine derartige Migration auch ohne Kündigung der Teilnehmer iSd § 25 Abs. 2 TKG 2003 bewerkstelligt werden.

Allfällige von den Betreiber freiwillig angebotene Kostenkontroll-, Warn- oder Sperreinrichtungen bleiben von dieser Verordnung unberührt und dürfen daher weiter erbracht und angeboten werden.

Zu § 2 Abs. 2 bis 3:

Die Ausnahme in Abs. 2 Z 3 betrifft neben Roamingdiensten, die der VO (EG) Nr. 717/2007 idF VO (EG) Nr. 544/2009 unterliegen, auch alle anderen Roamingdienste, die in ausländischen Netzen erbracht werden, da grundsätzlich nur Maßnahmen für im Inland erbrachte Dienste angeordnet werden können. Der Ausschluss von Roamingdiensten betrifft auch Kunden ausländischer Anbieter, die in österreichischen Mobilfunknetzen roamen und in keinem direkten Vertragsverhältnis mit einem dieser Verordnung unterliegenden Betreiber stehen. Der „Normalfall“ von Roaming von Kunden ausländischer Anbieter ist daher aus dem Anwendungsbereich ausgenommen; Roamingmodelle, bei denen der ausländische

Mobilfunkkunde die genutzten Dienste direkt bei dem österreichischen Betreiber bezahlt, sind jedoch vom Anwendungsbereich erfasst.

Teilnehmerverhältnisse mit vielen Anschlüssen, wie z.B. Business-Anschlüsse bzw. Corporate Networks, sind über die Schwelle von zehn Anschlüssen in Abs. 3 grundsätzlich aus dem Anwendungsbereich ausgenommen, da in diesem Bereich höhere monatliche Rechnungsbeträge je Anschluss durchaus bewusst verursacht sein können. Es soll daher die Situation verhindert werden, dass Business-Kunden bei Schwellenwerten gesperrt werden, die für diese Kundentypus noch im „Normalbereich“ liegen. Auch ist dieser Kundentyp unter Umständen auf die fortgesetzte Dienstenutzung trotz hoher Kosten angewiesen. Eine generelle Unterscheidung zwischen Privatkunden- und Businessstarifen ist aufgrund deren teilweise sehr unklaren Abgrenzung nicht möglich. Über eine Opt-In Lösung können jedoch auch diese Kunden die Warn- und Sperreinrichtungen in Anspruch nehmen. Der Wert von zehn Anschlüssen soll weiters sicherstellen, dass auch größere Familien, bei denen ein Teilnehmerverhältnis mehrere Rufnummern beinhaltet (z.B. die Rufnummern der Kinder laufen mangels Geschäftsfähigkeit der Kinder auf ihre Eltern) noch unter den „Kostenschutzschirm“ fallen.

Weiters ausgenommen sind nach Abs. 2 Z 4 Dienste, die ein Betreiber ohne eigenes Zugangsnetz erbringt. Hierunter fallen zum Beispiel VoIP-Dienste.

Zu § 2 Abs. 4 und 5:

Die Absätze 4 und 5 regeln jene Fälle, in denen während eines aufrechten Teilnehmerverhältnisses die Anzahl von zehn Anschlüssen über- oder unterschritten wird. Durch die Verknüpfung mit den Regelungen über den Verzicht soll sichergestellt werden, dass Teilnehmer, die bereits auf die Anwendung einer Einrichtung verzichtet haben, nicht mit Informationsschreiben zu dieser Einrichtung konfrontiert werden. Hat ein Teilnehmer daher auf eine Einrichtung verzichtet, ist nur die Information für die andere Einrichtung notwendig, hat er auf beide Einrichtungen verzichtet, so entfällt die Information zur Gänze. Hat ein Teilnehmer bereits auf die Warn- oder Sperreinrichtungen verzichtet, so ist auch im Fall der Unterschreitung von zehn Anschlüssen die jeweilige oder eben beide Einrichtungen nicht mehr zu aktivieren. Somit geht ein nach § 8 wirksam erteilter Verzicht den Absätzen 4 und 5 immer vor.

Zu § 3 Z 3:

Ein mobiler Datendienst ist jedenfalls der „klassische“ Internetzugang auf mobilen Geräten (Smartphones, PDA, ua.) oder bei mobilem Breitband über einen Computer, gleich über welchen APN (Access Point Name), welche Technologie (GPRS, UMTS, LTE uä.) oder welche konkrete Netzinfrastruktur bei dem Mobilfunkbetreiber der Zugang realisiert ist.

Zu § 3 Z 4:

Unter „Anschluss“ ist (sind) bei mobilen Diensten in der Regel die hinterlegte(n) Rufnummer(n) zu verstehen, sonst ist diesfalls die einzelne SIM-Karte als Anschluss zu zählen.

Zu § 3 Z 5:

Diese Definition nimmt iVm § 2 Abs. 2 Z 2 nur „echte“ Pre-Paid Produkte wie den „klassischen“ Wertkartentarif (unabhängig ob für Telefon- oder Datendienste) aus dem Anwendungsbereich aus. Hybridlösungen, bei denen z.B. nach Aufbrauch des Guthabens automatisch ohne Zutun des Nutzers weiteres Guthaben aufgeladen wird und das Entgelt hierfür eingezogen wird, unterliegen daher der Verordnung. Ebenso unterliegen Tarifmodelle

der Verordnung, bei denen durch Verbrauch auch ein „negativer“ Guthabensstand möglich ist.

Zu § 4 Abs 1 und 2:

In Mobilfunknetzen sind Systeme für Kostenkontrollleinrichtungen größtenteils bereits implementiert. Mit der strengen Anforderung an die Datenaktualität von 15 Minuten kann sichergestellt werden, dass Teilnehmer die in ihrem Tarifmodell vereinbarten Pauschalvolumina auch tatsächlich ausnutzen können, ohne Gefahr zu laufen, durch die Überschreitung dieser Volumina hohe Entgelte zu riskieren. Die Informationen über die bereits angefallenen verbrauchsabhängigen Entgelte müssen für den laufenden Abrechnungszeitraum des Abs. 1 Z 1 angegeben werden. Unter der „leichten Zugänglichkeit“ iSd. Abs. 1 ist eine leicht auffindbare Positionierung auf der Website des Betreibers zu verstehen, ein „Verstecken“ der Kontrollleinrichtungen oder des Zuganges zu diesen auf mehreren Subseiten ist daher nicht zulässig. Die „leichte Zugänglichkeit“ bedeutet jedoch nicht, dass der Zugang zu den Kontrollleinrichtungen nicht nach dem Stand der Technik gegen unbefugten Zugriff gesichert sein müsste (z.B. https-Verbindung mit ausreichender Verschlüsselung, entsprechende Authentifizierung des Teilnehmers vor dem Zugriff uä.).

Zu § 4 Abs 3:

Gängige Formate im Sinne dieser Bestimmung sind allgemein im Internet weit verbreitete Dokumentenformate wie PDF, XLS oder CSV. Unter „Zeitstempel“ ist die datums- und uhrzeitmäßige Angabe des Exportzeitpunktes zu verstehen. Ein „qualifizierter Zeitstempeldienst“ wie dieser beispielsweise vom Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen angeboten wird, ist nicht erforderlich.

Zu § 5 Abs 1:

Mit dieser Warneinrichtung soll der Teilnehmer über die bereits angefallenen verbrauchsabhängigen Entgelte kostenlos informiert werden. Grundentgelte sind daher in der Warnmitteilung außer Acht zu lassen. Bei Überschreiten der 30,00 Euro-Schwelle ist die Warnung unverzüglich zu übermitteln, bei Erreichen der 40,00 Euro-Grenze muss diese spätestens übermittelt/versendet worden sein. Der Zeitpunkt der Zustellung ist für die rechtzeitige Warnung nicht relevant, wobei diese naturgemäß vom Betreiber im eigenen Netz aber auch nicht verzögert werden darf. Durch Festlegung eines Wertebereiches, innerhalb dessen die Warnung erfolgen muss, wird auch der Tatsache Rechnung getragen, dass eine vollständige Echtzeitberechnung der Entgelte mit hoher Rechenleistung und hohen Implementierungskosten verbunden wäre.

Zu § 5 Abs 2:

Ein Warn-SMS ist jedenfalls immer verpflichtend zu senden, darüber hinaus kann die Warnung zusätzlich auch auf eine andere geeignete Art und Weise erfolgen.

Zu § 6 Abs 1 bis 3:

Kommt es bei einem Teilnehmer zu einem ungewöhnlich hohen Verbrauchsverhalten, das auch nach Übermittlung von Warnungen nach § 5 nicht eingestellt wird, ist als Schutz vor überhöhten Entgelten nun eine verpflichtende kostenlose Sperre vorgesehen. Auf Grund der massiven Beschwerden im Hinblick auf überhöhte Rechnungsbeträge für Datendienste wird hier das Schutzniveau auf jene Werte der „erweiterten“ EU-Roaming Verordnung (VO (EG) Nr. 544/2009) eingestellt. Da jedoch auch in allen anderen relevanten Dienstesegmenten des Mobilfunksektors zahlreiche Gefahrenpotentiale identifiziert werden konnten (vgl. Allgemeiner Teil dieser EB), war auch für alle diese mobilen Dienste eine Sperrverpflichtung vorzusehen. Insbesondere wird hiermit auch ein Kostenschutz bei Diebstahl von

Mobilfunkendgeräten begründet, da die maximale Schadenssumme durch unbefugte Telefonate nun beschränkt ist. Aufgrund der allgemeineren Natur der Kosten-Gefahrenpotentiale bei andern mobilen Diensten als mobilen Datendiensten, war hier das Schutzniveau bei einer höheren Entgeltschwelle anzusetzen.

Unter einer Sperre im Sinne dieser Bestimmung ist immer nur das Unterbinden der weiteren aktiven Nutzung von Diensten (Aktivsperrung) zu verstehen. Verbindungen zu Notrufdiensten (vgl. § 70 TKG 2003), sowie Rufnummern, die dem Kundenservice des Betreibers dienen („Hotlines“), sind von der Sperre auszunehmen, um dem Teilnehmer auch die Aufhebung der Sperre zu ermöglichen. Die passive Erreichbarkeit des Anschlusses muss ebenfalls gegeben sein. Für Anrufe zu „Hotlines“ des Betreibers dürfen abweichend von Abs. 1 und 2 auch die tarifmäßigen Entgelte verrechnet werden.

Für den Sperrwert des Abs. 1 sind nur die verbrauchsabhängigen Entgelte für mobile Datendienste zu kumulieren. In diesem Fall sind daher bei Überschreiten des Schwellenwertes auch nur alle mobilen Datendienste zu sperren.

Im Falle des Abs. 2 sind alle Entgelte der sonstigen verbrauchsabhängig verrechneten Dienste (ohne mobile Datendienste), die von § 2 erfasst sind, zu kumulieren. Bei Überschreitung des Sperrwertes von 100,00 Euro ist der Anschluss zur Gänze für die aktive Nutzung zu sperren. Unter „*unverzüglich zu unterbinden*“ ist weiters zu verstehen, dass bestehende aktive Verbindungen bei Erreichen des Höchstwertes von 150,00 Euro jedenfalls netzseitig zu unterbrechen sind. Hierdurch kann unter anderem auch ein effektiver Schutz bei Diebstahl eines Mobiltelefons gewährleistet werden.

Zu § 6 Abs 4:

Analog zu § 5 Abs. 2 ist ein SMS als Informationsmittel über die Sperre jedenfalls als geeignet anzusehen. Wie auch bei Warnungen nach § 5 darf in dieser Information keine Werbung enthalten sein und es darf nicht aktiv zum Verzicht auf Warn- oder Sperreinrichtungen aufgefordert werden.

Die fortgesetzte kostenpflichtige Nutzung von mobilen Datendiensten (§ 6 Abs. 1) bzw. des Anschlusses selbst (§ 6 Abs. 2) nach einer Sperre ist nur mit Zustimmung des Teilnehmers zulässig. Zur Erteilung der Zustimmung muss sich der Teilnehmer jedoch zuvor authentifizieren. Dies kann beispielsweise durch telefonische Nennung des Kundenkennwortes, Eingabe desselben in einem Websiteformular oder durch Ausweisleistung in einem Shop des Betreibers oder auf jede andere geeignete Art und Weise geschehen. Hiermit soll sichergestellt werden, dass einerseits Minderjährige Sperren ohne Zustimmung des gesetzlichen Vertreters nicht aufheben lassen können, als auch andererseits bei Diebstahl des Mobiltelefons der Dieb den Anschluss nicht entsperren lassen kann.

Zu § 7:

Die Einrichtung, d.h. die konkrete technische Umsetzung der Warn- und Sperreinrichtungen iSv Satz 1 ist von den Betreibern nachvollziehbar zu dokumentieren, um der Regulierungsbehörde die Kontrolle der Einhaltung der Vorschriften dieser Verordnung zu ermöglichen. Diese Dokumentationen sind im Rahmen der §§ 90, 122 TKG 2003 der Regulierungsbehörde zugänglich zu machen, diese sind nach § 125 TKG 2003 als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu behandeln.

Der zweite Satz regelt die Dokumentation und den Nachweis der korrekten Funktion der Warn- und Sperreinrichtungen im konkreten Einzelfall. Hierdurch wird vom Betreiber sowohl dem Teilnehmer, als auch der Regulierungsbehörde die Einhaltung der Bestimmungen der Abs. 5 und 6 nachgewiesen. Durch die gleichgelagerte Dokumentationspflicht für die

Zustimmung zur fortgesetzten kostenpflichtigen Dienstenutzung kann der Betreiber auch seiner diesbezüglichen Nachweispflicht nachkommen.

Sind nach § 99 Abs. 2 TKG 2003 die der Rechnung zu Grunde liegenden Verkehrsdaten aufgrund Nicht-Vorliegens eines Ausschlussgrundes nach § 99 Abs. 2 Z 1 - 3 TKG 2003 zu löschen, erlischt daher auch die Nachweispflicht für die Einzelfalldokumentation (§ 7 zweiter Satz) der rechtzeitigen Warnungen bzw. automatischen Sperren.

Zu § 8:

Jeder Teilnehmer soll die Möglichkeit haben, auf seinen ausdrücklichen Wunsch nach entsprechender Authentifizierung je Anschluss auf die Übermittlung von Warnungen und/oder Sperreinrichtungen verzichten zu können. Der Verzicht kann daher für eine oder für beide Einrichtungen gleichzeitig erklärt werden. Somit kann ein Teilnehmer beispielsweise auf die Warneinrichtungen verzichten, bleibt aber weiterhin durch die Sperreinrichtungen geschützt. Der Verzicht bzw. die Deaktivierung der jeweiligen Einrichtung ist pro Kalenderjahr je Einrichtung einmal kostenfrei zu gewähren. Die Wiedereinrichtung hat immer kostenfrei zu erfolgen; für jeden weiteren Verzicht darf der Betreiber ein Entgelt verrechnen.

Fällt ein Teilnehmerverhältnis nicht ohnehin bereits unter die Ausnahme des § 2 Abs. 3, so kann der Teilnehmer trotzdem den Verzicht für alle bestehenden als auch für alle seiner zukünftigen Anschlüsse erklären. Hiermit soll verhindert werden, dass z.B. bei kleinen Corporate Networks für jede neu hinzukommende Rufnummer ein neuerlicher Verzicht notwendig wird.

Durch die Bindung des Verzichts an den ausdrücklichen Wunsch des Teilnehmers sind Verzichtserklärungen in vom Betreiber vorgegebenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen, Entgeltbestimmungen oder Vertragsformblättern unwirksam und unzulässig. Die Einschränkung auf die Textform betont, dass die im Zweifel mit dem Begriff „schriftlich“ verbundene „Unterschriftlichkeit“ nicht unbedingt erforderlich ist, wodurch auch ein Verzicht per E-Mail oder im Kundenbereich der Betreiberwebsite möglich ist. Die Information über die Möglichkeit der kostenlosen Wiedereinrichtung kann dann in der Bestätigung des abgegebenen Verzichts z.B. per E-Mail erfolgen. Voraussetzung hierfür ist jedoch immer die korrekte Authentifizierung des Teilnehmers analog zu § 6 Abs. 3 letzter Satz. Die Dokumentationspflicht für Verzichtserklärungen und die Nachweispflicht im Streitfall trifft den Betreiber, der abgegebene Verzichtserklärungen elektronisch zu archivieren hat.

Zu § 10:

Durch das zeitversetzte Inkrafttreten der Bestimmungen über die Sperr- und Warneinrichtungen soll den Marktteilnehmern ausreichend Zeit zur Adaptierung ihrer Verrechnungssysteme gegeben werden. Hierbei war jedoch auch zu berücksichtigen, dass das Problem überhöhter Rechnungen für mobile Datendienste aufgrund der konstant steigenden Schadenshöhen und Beschwerdezahlen dringender Abhilfemaßnahmen bedarf.