



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

RTR - GmbH					
GZ: / /					
eingel. am: 18. Jan. 2008					
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
DVR NR. 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax	Datum
-	BAK-KS/GS/DZ/GS	Mag Daniela Zimmer	DW 2722 DW 2693	14.01.2008

Konsultation zur 3. Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) nimmt die Gelegenheit zur Stellungnahme im Rahmen der laufenden Konsultation zur KEM-V gerne wahr und ersucht im Dienste eines hohen Verbraucherschutzniveaus folgende Anliegen zu berücksichtigen:

Mit dem vorliegenden Entwurf werden zwei Änderungen (bezüglich Lebenshilfe-Hotline und Ortsnetzkennzahl 70) vorgenommen, die uns im Wesentlichen unproblematisch erscheinen.

Die BAK hat allerdings bereits im Zuge der letzten Überarbeitung der KEM-V (Schreiben vom 27.06.2006) ausführlich zu den aus Verbrauchersicht dringend erforderlichen Schutzmaßnahmen gegen missbräuchliche Praktiken bei SMS-Mehrwertdiensten Stellung genommen. Eine Verschärfung der Ausübungsregeln für SMS-Diensteanbieter wurde von Ihrer Seite zwar grundsätzlich in Betracht gezogen, sollte aber – soweit zu jenem Zeitpunkt noch erforderlich – einer späteren Novellierung vorbehalten bleiben. Anlässlich des nun laufenden Konsultationsverfahrens erlauben wir uns, dieses wichtige Verbraucheranliegen nochmals in Erinnerung zu rufen. Zahlreiche Beschwerdefälle werden auch gegenwärtig noch in den Verbraucherberatungsstellen registriert. Ein weiterer Aufschub strengerer Ausübungsbestimmungen wäre vor diesem Hintergrund Verbrauchern gegenüber nicht vertretbar.

Die Problemlage

KonsumentInnen ringen – mangels präventiver Schutzmaßnahmen - mit äußerst unangenehmen Begleiterscheinungen der Entwicklung von SMS-Mehrwertdiensten. AK-Beratungseinrichtungen registrieren seit 2006 kontinuierlich Beschwerden von Handy-nutzern, die ohne jegliches Zutun Spam-SMS mit Kostenfolgen erhalten. Die Absender unverlangter Mehrwert-SMS missachten nicht nur die Privatsphäre der Betroffenen auf belästigende Weise. Sie verbinden unlautere Werbepraktiken auch mit unmittelbarem Gewinnstreben. Die aufgedrängten Premium-SMS werden über die Telefonrechnung als eingehend-tarifizierte SMS verrechnet. KonsumentInnen geraten dadurch in Zugzwang, schriftlichen Einspruch beim Netzbetreiber zu erheben, wollen sie verhindern, dass Mehrwertentgelte rechtsgrundlos eingezogen werden. Derart unseriöse Anbieter missachten auch die Vorschrift, nach Verbrauch von 10 Euro den weiteren SMS-Versand von einer Bestätigungsmeldung des Nutzers abhängig zu machen. Dadurch wächst die Schadenshöhe auf Verbraucherseite kontinuierlich: waren zunächst geringe Eurobeträge die Regel, sind Schadensbeträge zwischen 50 und 100 Euro leider keine Seltenheit mehr.

Rechtspolitisch sollte daher die Devise lauten: KonsumentInnen müssen sich auf richtige Telefonrechnungen verlassen können. Derzeit müssen sie Rechnungen durchforsten und initiativ werden, um unrechtmäßig abgebuchte Beträge zurück zu erhalten. Unbefriedigend ist auch, dass die Netzbetreiber nicht immer zu einer raschen, unbürokratischen Rückabwicklung von Zahlungen bereit sind und Betroffene oft mit der standardisierten Einspruchsbeantwortung, es liege kein Abrechnungsfehler vor, entmutigt werden.

Regelungsbedarf in der KEM-VO:

2006 hat die BAK angeregt, dass zunächst die Netzbetreiber angehalten werden, ihre Möglichkeiten auszuschöpfen, damit es erst gar nicht zu rechtswidrigen Verrechnungen kommt. Dazu zählte u.a.:

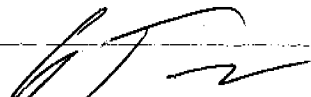
- Automatische Prüfung des Vorliegens von Quittungs -SMS durch die Netzbetreiber vor der Verrechnung von Mehrwertbeträgen
- Koordination der Netzbetreiber untereinander zum Zweck der raschen Sperre von missbrauchten Mehrwertnummern
- Auf Kundenwunsch Vorlage des Anbots-SMS durch den jeweiligen Netzbetreiber, damit KonsumentInnen die Übereinstimmung von Zahlungsaufforderungen auch mit lange zurückliegenden Offerten überprüfen können.

Sollte in angemessener Zeit das Problem nicht eingedämmt sein, wurde AK-seits ein Verbot der Verrechnung eingehender Premium-SMS gefordert. Innerhalb der vergangenen anderthalb Jahre nahm das Beschwerdeaufkommen weiter zu. Aktuelle Beschwerden zeigen, dass Handynutzer unvermindert dem inakzeptablen Risiko des Missbrauchs ihres Teilnehmeranschlusses ausgesetzt sind. Vor diesem Hintergrund sind nun rasche regulatorische Einschränkungen für Geschäftsmodelle, die ankommende SMS tarifieren, absolut angezeigt:

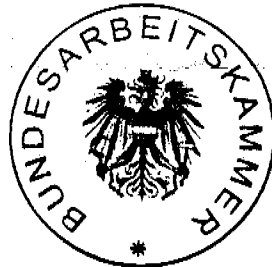
- Die Tarifierung eingehender Mehrwert-SMS sollte (wie es sich auch schon in der Kategorie der Chat-Dienste bewährt hat) untersagt werden.
- Noch konsequenter wäre eine Opt-In-Regelung (Freischaltung des 9x-Bereiches nur auf Kundenwunsch)

Wir hoffen, dass mit dieser Novelle nun auch die beschriebenen Risiken für KonsumentInnen verringert werden und stehen Ihnen für weitergehende Informationen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel
Präsident



Johanna Ettl
iV des Direktors