
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Schlichtungsstelle

Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

Wie können sie von den Beteiligten optimal bearbeitet
und wie generell vermieden werden?

01.03.2002

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien, Tel. +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9494
<http://www.rtr.at/>, schlichtungsstelle@rtr.at

1. Einleitung

Die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH hat von 1998 bis 2001 bei den insgesamt 3.480 bei ihr eingegangenen Beschwerden beobachtet, dass sich ein Großteil davon auf die Höhe von Telefonrechnungen bezog, die auf die Inanspruchnahme von – kostenintensiven – Mehrwertdiensten zurückzuführen war. In den Jahren 2000 und 2001 konnte dabei ein massiver Anstieg von Beschwerden im Zusammenhang mit über ein PC-Modem hergestellte Datenverbindungen zu inländischen Mehrwertnummern verzeichnet werden. In den nach § 116 TKG eingeleiteten Schlichtungsverfahren zeigte sich, dass diese Verbindungen im Regelfall durch sogenannte Dialer-Programme hergestellt worden waren. Wie allgemein bekannt, handelt es sich dabei um eine unüberschaubare Anzahl von in ihrer Ausgestaltung unterschiedlichen Softwareprogrammen, die im Internet zum Download angeboten werden und die nach Ausführung eine neue Verbindung (meistens) zu einer inländischen Mehrwertnummer aufbauen.

Gerade das Beispiel der Dialer-Programme mit den damit verbundenen Beschwerden zeigt deutlich, dass für die geordnete Erbringung von Mehrwertdiensten die nötigen Rahmenbedingungen fehlen. Diese Rechtsunsicherheit ist nicht nur für die Konsumenten, sondern auch für die Netzbetreiber und die Anbieter von Mehrwertdiensten problematisch.

Zum Schutz der Konsumenten und zwecks Reduktion der sowohl auf Betreiber- als auch auf Regulierungsseite entstehenden Aufwände ist es einerseits notwendig, Vorkehrungen zu treffen, die Beschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten, insbesondere mit Dialer-Programmen, hintanhaltend, andererseits ist die Vorgangsweise im Einspruchsfall zwischen den Beteiligten (Konsumenten, Teilnehmernetzbetreiber, Dienstenetzbetreiber und Diensteanbieter) zu koordinieren.

Dieses Konsultationsverfahren wird von folgenden Zielkriterien geleitet:

- Schutz der Konsumenten (im wesentlichen vor überhöhten Telefonrechnungen)
- Schaffung von stabilen Bedingungen für die Erbringung von Mehrwertdiensten
- Hintanhaltung von Beschwerden, die im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten stehen
- Effektive und die Interessen aller Beteiligten berücksichtigende Abwicklung von Beschwerdefällen
- Schaffung eines Wissenspools zum gesamten Themenkomplex der Mehrwertdienste

Wir laden die interessierte Öffentlichkeit daher ein, zu den folgenden Diskussionspunkten – insbesondere zu den Präventionsmaßnahmen in Kapitel 2 – schriftlich Stellung bis zum 02.04.2002 zu nehmen. Bitte übermitteln Sie Ihre Stellungnahme per E-Mail an schlichtungsstelle@rtr.at. Wir werden die einlangenden Beiträge auf unserer Website allen Interessierten zugänglich machen und erforderlichenfalls die Ergebnisse im Rahmen einer Besprechung diskutieren. Hinsichtlich der Veröffentlichung werden wir Wünsche nach Geheimhaltung selbstverständlich berücksichtigen.

2. Vermeidung von Kundenbeschwerden

Wie können Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten vermieden werden?

2.1 Prävention durch Information

Die Schlichtungsstelle hat bei der Behandlung von Beschwerden die Erfahrung gemacht, dass Kunden über Mehrwertdienste an sich, über die an der Erbringung eines Mehrwertdienstes Beteiligten und die Möglichkeiten, sich vor ungewollter Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zu schützen, nur unzureichend Bescheid wissen. Insbesondere in Schlichtungsfällen im Zusammenhang mit dem Internet hat sich bei den Kunden ein erhebliches Informationsdefizit betreffend die Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen gezeigt. Hier ist Aufklärungsarbeit zu leisten.

Die Schlichtungsstelle selbst leistet dabei einen Beitrag in der Weise, dass sie über die Bearbeitung der Beschwerden hinaus die Nutzer von Telekommunikationsdiensten über Mehrwertdienste informiert und auch in ihrem jährlichen Tätigkeitsbericht die damit im Zusammenhang stehenden Problemfelder aufzeigt. Dies vermag aber eine Information und Aufklärung im Rahmen der Kundenbeziehung nicht zu ersetzen.

Wesentliche Themen, über die TK-Kunden informiert werden sollten, sind:

- Möglichkeiten und Sinn von Tarifzonensperren
- Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen
- Neue Entwicklungen im Mehrwertdienstebereich, so zum Beispiel Mehrwert-SMS

Frage 1: Wer soll diese Informationen gewährleisten? (z. B. Teilnehmernetzbetreiber, Diensteanbieter, Dienstenetzbetreiber, etc.)

Frage 2: Wie und in welchen periodischen Abständen soll die Information gewährleistet werden? (z. B. durch Aufdrucke auf den Rechnungen, Folder, ...)

2.2 Prävention durch technische Maßnahmen

Für die Regulierungsbehörde stellt sich die Frage, ob betroffene Teilnehmernetzbetreiber neben der Einrichtung von Tarifzonensperren andere technische Vorkehrungen vorsehen sollen, welche die Wahrscheinlichkeit von Beschwerden in Folge der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten herabsetzen.

Frage 3: Werden Tarifzonensperren in ausreichendem Maße angeboten?

Frage 4: Sollen Tarifzonensperren durch zusätzliche technische Maßnahmen ergänzt werden, z. B. indem dem Anschlussinhaber die Möglichkeit gegeben wird, mittels Eingabe eines Pincodes trotz vorhandener Tarifzonensperre Mehrwertdienste in Anspruch zu nehmen?

Frage 5: Sollen Zeitbeschränkungen bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten eingeführt werden (z. B. automatisiertes Auslösen der Verbindung nach 30 Minuten)?

Frage 6: Gibt es ausreichend schnelle Warnmechanismen, wenn die Telefonkosten ungewöhnlich stark ansteigen?

Frage 7: Soll den Kunden die Möglichkeit eingeräumt werden, ein Limit für die variablen Entgelte festzulegen, dessen Überschreiten automatisch zu einer Sperre des Dienstes führt?

Frage 8: Welche anderen netzseitigen Präventionsmöglichkeiten können geschaffen werden?

Frage 9: Inwieweit wäre es wünschenswert, die in diesem Kapitel angesprochenen technischen Maßnahmen nicht bloß auf Kundenwunsch anzubieten („Opt-In“), sondern standardmäßig vorzusehen („Opt-Out“) – z. B. indem bei bestimmten Produktgruppen grundsätzlich Tarifzonensperren eingerichtet werden, sodass Mehrwertdienste und teure Auslandsnummern nur nach Eingabe eines PIN-Codes angerufen werden können?

2.3 Kodex Mehrwertdienste

Die Regulierungsbehörde hat im Jahr 1998 einen Verhaltenskodex für Mehrwertdienste entworfen, welcher jedoch mangels rechtlicher Grundlage nicht in Kraft gesetzt werden konnte. In Folge wurde die Regulierung der Mehrwertdienste als eine Aufgabe der Wirtschaft angesehen, eine Arbeitsgruppe unter Leitung der Wirtschaftskammer wurde gegründet. Ein Ergebnis einer freiwilligen Selbstregulierung liegt jedoch bislang nicht vor. Es stellt sich daher die Frage, wie die freiwillige Selbstregulierung vorangebracht werden kann oder ob zu lösende Probleme an den Gesetzgeber herangetragen werden sollen.

Frage 10: Wie kann ein Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten etabliert werden?

Frage 11: In welchem Forum (z. B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum ...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

2.4 Dialer-Programme

In den Verfahren betreffend Dialer-Programme wird die Schlichtungsstelle von Netzbetreibern und Diensteanbietern oft gefragt, wie ein unbedenklicher Dialer gestaltet sein müsse.

Obwohl es dazu (noch) keine Rechtsprechung gibt, wird man allgemein davon ausgehen können, dass einem (auch unkundigen) Internetnutzer eindeutig klar sein muss, was passiert, wenn er ein Dialer-Programm aus dem Internet herunterlädt und ausführt und wie viel ihn diese Datenverbindung kostet. Diese Anforderung ergibt sich zum einen aus vertragsrechtlichen und telekommunikationsrechtlichen Überlegungen (vgl. insbesondere § 6 EVO), andererseits können nur auf diese Weise Kundenbeschwerden, die auf Unkenntnis der durch ein Dialer-Programm gestarteten Vorgänge beruhen, hintangehalten werden.

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH hat im Anhang 1 einen Katalog von Kriterien aufgestellt, anhand derer beurteilt werden kann, inwieweit die zuvor genannten Informationspflichten durch den Dialer erfüllt werden.

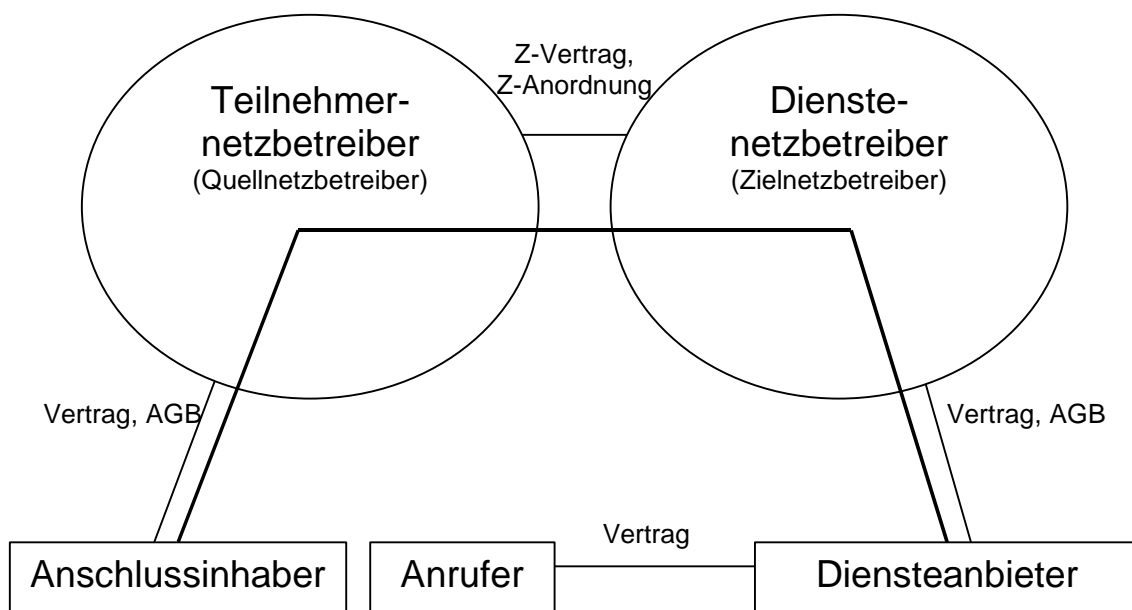
Frage 12: Welche Kriterien sollen zusätzlich in den Katalog aufgenommen werden, welche sollen entfallen oder modifiziert werden?

3. Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Wie können Kundenbeschwerden von den an der Erbringung eines Mehrwertdienstes Beteiligten optimal bearbeitet werden?

3.1 Ausgangssituation

Die verschiedenen am Angebot und an der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten Beteiligten sind in der folgenden Grafik dargestellt:



Teilnehmernetzbetreiber (auch: Quellnetzbetreiber) ist in Österreich meist die Telekom Austria AG, die Telekabel Wien Gesellschaft m.b.H. oder ein Mobilfunkanbieter. Der Diensternetzbetreiber (auch: Zielnetzbetreiber) kann vom Teilnehmernetzbetreiber verschieden sein, es kann aber auch sein, dass Konsument und Diensteanbieter den selben Netzbetreiber haben. Die Verbindungsnetzbetreiber treten bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten in der Regel nicht in Erscheinung, da Mehrwertdienste als zielnetztaffierte Verbindungen immer vom Teilnehmernetzbetreiber verrechnet werden.

Das Rechtsverhältnis zwischen dem Teilnehmernetzbetreiber und seinen Kunden ist ein zivilrechtlicher Vertrag, der typischerweise AGB inkludiert, in welchen der Teilnehmer sich verpflichtet, für alle von seinem Anschluss aus gewählten Verbindungen das in den jeweiligen Entgeltbestimmungen festgelegte Entgelt zu bezahlen. Das Rechtsverhältnis zwischen dem Dienstenetzbetreiber und dem Diensteanbieter ist ebenfalls ein zivilrechtlicher Vertrag, der häufig AGB inkludiert, in welchen dem Diensteanbieter gewisse Konsumentenschutzmaßnahmen (z. B. die Tarifansage gemäß § 6 EVO) überbunden werden. Das Rechtsverhältnis zwischen den beiden Netzbetreibern kann entweder ein zivilrechtlicher Zusammenschaltungsvertrag oder eine diesen ersetzende Zusammenschaltungsanordnung der Regulierungsbehörde sein.

Ausgangspunkt für die im Folgenden betrachteten Kundenbeschwerden ist eine Rechnung des Teilnehmernetzbetreibers an seinen Kunden, in welcher diesem Entgelte für die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten (üblicherweise als „Besondere Dienste“, „Sonderdienste“, „Rufe zu 0900/0930“ bezeichnet) verrechnet werden. Häufige Beschwerdepunkte dabei sind:

- Der Kunde bestreitet, dass überhaupt Mehrwertdienste von seinem Anschluss aus in Anspruch genommen wurden.
- Der Kunde bringt vor, dass er nicht wusste, wie viel die Verbindung kostet.
- Der Kunde bringt vor, dass die Mehrwertnummern von einem Minderjährigen angewählt wurden.
- Der Kunde bringt vor, dass die zugesagte Leistung nicht erbracht wurde.

3.2 Rechtslage

Für eine effiziente Kooperation aller bei der Erbringung eines Mehrwertdienstes Beteiligten bei der Bearbeitung einer Kundenbeschwerde ist vorab die Rechtslage bei der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zu klären.

Beispiel: Einem Endkunden wird ein Telefonat zu einer Rufnummer, die mit 09 beginnt, von der Telekom Austria AG verrechnet. Er bestreitet dieses Telefonat, da es von seinem 12-jährigen Sohn geführt wurde. Der Dienst hinter der 09xx-Rufnummer wird im Netz eines alternativen Netzanbieters erbracht, welches direkt mit dem Netz der Telekom Austria AG zusammengeschaltet ist.

Für die Beurteilung dieses Sachverhalts ist grundsätzlich der Vertrag zwischen dem Endkunden und der Telekom Austria AG heranzuziehen.

Aus den von der Telekom-Control-Kommission genehmigten AGB Telefon und den entsprechenden Leistungsbeschreibungen geht hervor, dass sich die Grundleistung des vom Endkunden mit der Telekom Austria AG geschlossenen Servicevertrages auf die Bereitstellung des Anschlusses und die Herstellung und Aufrechterhaltung der Verbindungen beschränkt.

§ 16 Abs. 3 der AGB Telefon bestimmt im Zusammenhang mit Mehrwertdiensttelefonaten Folgendes: „Die Telekom Austria ist weiters berechtigt, gegenüber den üblichen Verbindungsentgelten erhöhte Entgelte vorzusehen (Mehrwertdienste), die neben ihren technischen und betrieblichen Leistungen weitere Dienstleistungen – auch anderer Anbieter – insgesamt abgelden. Der Kunde wird bei Inanspruchnahme einer derartigen Dienstleistung – auf deren Inhalt die Telekom Austria AG keinen Einfluß hat – durch einen vorgeschalteten Hinweis auf den Namen des Anbieters und – soweit es sich um keinen

Mehrwertdienst mit einer Bereichskennzahl mit geregelter Tarifobergrenze handelt – auf die Höhe der Entgelte hingewiesen. Einwendungen und Ansprüche des Kunden, die nicht die Höhe des Verbindungsentgeltes, sondern die Leistung eines anderen Anbieters betreffen, sind nicht der Telekom Austria, sondern dem anderen Anbieter entgegenzuhalten.“

Wenn man nun davon ausgeht, dass aus Sicht des Diensteanbieters die Einrichtung einer Mehrwertnummer als ein an die Allgemeinheit gerichtetes Angebot zu werten ist, mit dem kontrahieren zu wollen, der bereit ist, die Mehrwertnummer zu wählen und die damit verbundenen Tarife zu bezahlen, nimmt eine Person dieses Angebot durch Wahl der Mehrwertnummer an (vgl. Automatenkauf). Über die hinter einer 09xx-Rufnummer erbrachte Leistung kommt somit ein Vertrag zwischen dem Diensteanbieter und dem konkreten Anrufer zustande, dessen Entgelt vom Teilnehmernetzbetreiber (im konkreten Fall von der Telekom Austria AG) im eigenen Namen inkassiert wird.

Unterstützt wird diese Rechtsansicht durch § 5d Abs. 3 KSchG, wonach bei Dienstleistungen, die durch den Einsatz eines Fernkommunikationsmittels auf einmal erbracht und über den Betreiber des Kommunikationsmittels abgerechnet werden, der Verbraucher die Möglichkeit haben muss, die geographische Anschrift der Niederlassung des Unternehmers zu erfahren, bei der er seine Beanstandungen vorbringen kann. Auch der Gesetzgeber geht offenbar davon aus, dass bei Mehrwertdienstverbindungen ein Vertrag zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter zustande kommt, andernfalls er kaum ein rechtliches Bedürfnis des Verbrauchers nach der Anschrift des Unternehmers gesehen hätte.

Aufgrund der Haftung des Anschlussinhabers für alle innerhalb seiner Einflussphäre entstandenen Entgeltforderungen (§ 11 Abs. 1 AGB Telefon) hat der Endkunde auch Telefonate zu bezahlen, die ein Dritter von seinem Anschluss aus geführt hat, soweit er dies zu vertreten hat. Dies gilt jedoch nur für Verbindungen, die nicht mit einem Wurzelmangel (z. B. mangelnde Geschäftsfähigkeit, Willensmangel) oder einer Leistungsstörung (z. B. mangelhafte Leistung) behaftet sind.

Frage 13: Welche Rechtsmeinung haben Sie zu den hier erörterten Rechtsfragen?

3.3 Zusammenarbeit bei Kundenbeschwerden

Unter Hinweis auf das bereits in Verwendung stehende Ablaufschema zur „Zusammenarbeit von Netzbetreibern“ (siehe Anhang 2) sind bei der Bearbeitung des an den Teilnehmernetzbetreiber gerichteten Einspruchs des Endkunden gegen die Verrechnung von Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern grundsätzlich die folgenden Szenarien möglich, welche die Schlichtungsstelle hiermit zur Diskussion stellt. Die Szenarien unterscheiden sich einerseits dahingehend, wie der Teilnehmernetzbetreiber Einwendungen behandelt, die sich nicht auf die technische Realisierung der Transportleistung beziehen (im obigen Beispiel die mangelnde Geschäftsfähigkeit des Anrufers), andererseits dahingehend, ob der Teilnehmernetzbetreiber die Mehrwertdienstentgelte im eigenen oder im fremden Namen verrechnet.

- 1) Der Teilnehmernetzbetreiber stellt dem Kunden die Rechnung betreffend die Mehrwertdienstleistungen im eigenen Namen. Er bearbeitet alle Einwendungen seines Endkunden selbst – auch jene die sich nicht auf die technische Realisierung der Transportleistung beziehen. Dabei ist der Teilnehmernetzbetreiber auf Informationen des Diensteanbieters bzw. des Diensteanbieters angewiesen. Der Diensteanbieter bzw. der Diensteanbieter müssen entweder erheben und darlegen, warum die Forderung zu Recht besteht, oder sie müssen auf die Forderung verzichten. Entsprechend den aus der Zusammenarbeit mit dem Diensteanbieter und/oder dem Diensteanbieter

gewonnenen Informationen entscheidet der Teilnehmernetzbetreiber, ob er auf seiner Forderung gegenüber dem Kunden besteht.

- 2) Der Teilnehmernetzbetreiber stellt dem Kunden die Rechnung betreffend die Mehrwertdienstleistungen im eigenen Namen. Er nimmt aber nur ein erstes Inkasso vor. Im Falle eines (qualifizierten) Einspruchs reicht er die aus der Inanspruchnahme der Mehrwertdienste resultierende Forderung, die er gegenüber dem Endkunden im eigenen Namen geltend gemacht hat, durch – d. h. er zediert sie dem Diensteanbieter (bzw. dem Diensteanbieter). Um diese Zession zu ermöglichen, müssen natürlich die nötigen vertraglichen Grundlagen bestehen.
- 3) Der Teilnehmernetzbetreiber stellt dem Kunden die Rechnung betreffend die Mehrwertdienstleistungen im Namen des Diensteanbieters (oder des Diensteanbieters); er handelt also bloß als Inkassant. Ein Einspruch des Endkunden wird vom Diensteanbieter (oder Diensteanbieter) selbst behandelt, wovon er vom Teilnehmernetzbetreiber verständigt wird. Eine Zession der Forderung an den Diensteanbieter (oder Diensteanbieter) ist nicht erforderlich.

Frage 14: Welches dieser Szenarien ist aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Interessen aller Beteiligten am zweckmäßigsten? – Gibt es andere Szenarien, die bevorzugt werden sollten?

Frage 15: Inwieweit können verschiedene Szenarien nebeneinander existieren?

Frage 16: Welche Anpassungen – insbesondere in den relevanten AGB, in den Zusammenschaltungsvereinbarungen und im Hinblick auf das Billing – wären erforderlich, um das bevorzugte Szenario zu realisieren?

Frage 17: Welche Instrumente erscheinen geeignet, um das bevorzugte Szenario rechtlich umzusetzen? In welchem Forum (z. B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum ...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

3.3.1 Ablaufschema zur Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen

Zur Zeit kommt bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden ein von der Regulierungsbehörde in Zusammenarbeit mit den betroffenen Netzbetreibern erarbeitetes Ablaufschema zur Anwendung (siehe Anhang 2).

Frage 18: Welche zusätzlichen Punkte sollen in dieses Ablaufschema aufgenommen werden, welche Punkte sollen entfallen oder modifiziert werden?

Bei den bisherigen Beschwerdefällen, bei denen der beanstandete Dienst in einem vom Teilnehmernetz verschiedenen Netz erbracht wird, hat die Schlichtungsstelle häufig die Erfahrung gemacht, dass der Diensteanbieter sich ohne ausreichende Begründung auf den Standpunkt zurückgezogen hat, dass der Dienst korrekt erbracht worden sei. Dies hatte häufig zur Folge, dass der Teilnehmernetzbetreiber – obwohl er derselben Rechtsansicht wie der Beschwerdeführer war –, auf die Forderung bestanden hat und die Beschwerde in Folge von der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH oder den Gerichten behandelt werden musste.

Frage 19: Wie kann ein Mindeststandard eingeführt werden, der bereits im Rahmen eines Einspruchsverfahrens eine ausreichende Überprüfung des Sachverhaltes sicherstellt und auch Lösungen außerhalb eines Schlichtungs- oder Gerichtsverfahrens ermöglicht?

Frage 20: Wie kann sichergestellt werden, dass der Dienstnetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber gegenüber entweder ausreichende Unterlagen über den Beschwerdesachverhalt übermittelt oder anderenfalls auf die Forderung verzichtet?

3.3.2 Bekanntgabe der Identität der Diensteanbieter

Aufgrund verschiedener Rechtsgrundlagen (Konsumentenschutzgesetz, E-Commerce-Gesetz, ...) ist jeder Betreiber eines Mehrwertdienstes verpflichtet, den Kunden gegenüber seine Identität offen zu legen.

Oft kommen Diensteanbieter dieser Pflicht nicht nach. Nach der Rechtsansicht der RTR-GmbH ist in diesen Fällen der Teilnehmernetzbetreiber verpflichtet, auf Verlangen seinen Anlussteilnehmern, denen er Entgelte für die vom Diensteanbieter erbrachten Leistungen in Rechnung stellt, Name (Firma) und Anschrift dieses Diensteanbieters bekannt zu geben (siehe Anhang 3).

Frage 21: Teilen Sie diese Rechtsmeinung?

Anhang 1: Kriterien für Dialer-Programme

Der folgende Kriterienkatalog ist ein Vorschlag für eine Liste von Kriterien, anhand derer beurteilt werden kann, ob ein Dialer den Internetnutzer in geeigneter Weise über die mit dem Verbindungsaufbau entstehenden Kosten informiert.

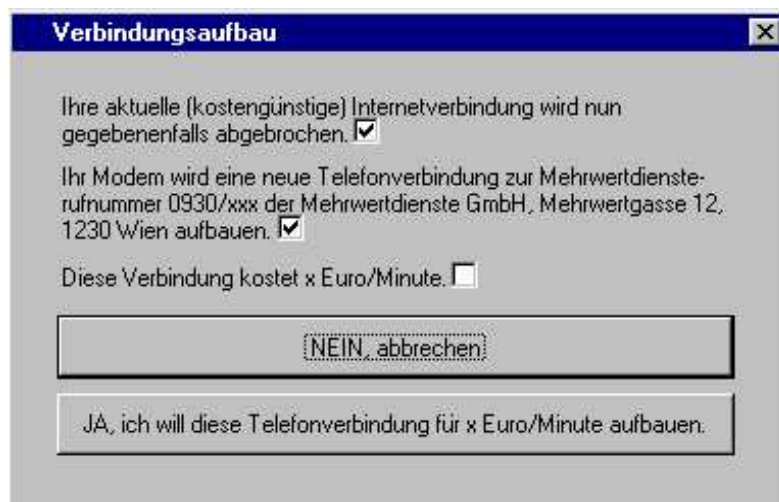
Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH kann und will Herstellern von Dialer-Programmen und Diensteanbietern keine verbindlichen Vorgaben machen. Da aber derzeit noch keine Rechtsprechung der Gerichte bzw. der Fernmeldebüros (welche als Verwaltungsstrafbehörde für Verstöße gegen § 6 EVO zuständig sind) vorliegt, stellt die Schlichtungsstelle jene Kriterien zur Diskussion, welche sie derzeit im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit der Beurteilung von Dialer-Programmen zu Grunde legt.

Vorweg ist festzuhalten, dass es immer auf eine Gesamtbetrachtung des Dialers im Zusammenhang mit der entsprechenden Website ankommt. Im Mittelpunkt steht hier, wie der Dialer auf dieser Seite beworben wird bzw. was hier dem Kunden suggeriert werden soll. Irreführend ist z. B., wenn auf der Website mit „Gratiszugang“, „Internetbeschleuniger“ oder „Gratisprogramm“ geworben wird. Idealerweise sollte bereits auf der Website vor dem Download ausführlich über den Vorgang und den Dialer an sich informiert werden.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass auch bei Erfüllung aller im Folgenden genannten Kriterien im Einzelfall irreführende Umstände vorliegen können, sodass eine Gesamtbetrachtung ergibt, dass keine ausreichende Information erfolgt.

Folgende Kriterien werden von der Schlichtungsstelle derzeit als relevant angesehen:

- Wird vor dem Aufbau einer Verbindung zur Mehrwertdienstenummer durch den Computer der Preis in Euro je Minute (oder in Euro pro Event), der Anbieter und die vollständige Rufnummer angezeigt?
- Erfolgt die Anzeige des Preises in unmittelbarem Zusammenhang mit der Schaltfläche, mit welcher der Verbindungsaufbau ausgelöst wird? Der Schlichtungsstelle sind viele Dialer-Programme bekannt, bei denen zwar eine Entgeltinformation erfolgt, durch die optische Gestaltung des entsprechenden Fensters aber der Blick von der unauffällig angebrachten Preisinformation weggelenkt und auf eine auffallende „JA“-Schaltfläche hingelenkt oder die Information in einem langen scrollbaren Textfeld versteckt wird, von welchem nur ein kleiner Teil sichtbar ist. Eine optimale Information hingegen könnte z. B. so aussehen:



Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

- Wird zur Vermeidung von Missverständnissen und übereilten Handlungen vom Nutzer verlangt, dass er nicht bloß auf eine Schaltfläche klickt, sondern zuvor auch Defaulteinstellungen aktiv ändert (im obigen Beispiel wären etwa die drei Kontrollkästchen zu aktivieren)?
- Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer Kanäle (insbesondere bei ISDN): Ergibt sich aus der Preisinformation unmissverständlich, dass mehrere Kanäle gleichzeitig genutzt werden und dass das Entgelt für jeden Kanal separat anfällt? Muss die Nutzung weiterer Kanäle vom Kunden bestätigt werden? Wird die Anzahl der jeweils aktiven Kanäle angezeigt?
- Wird der Tarif sowie die Verbindungsdauer permanent sichtbar in der Anwendung angezeigt?
- Wird beim Schließen der kostenpflichtigen Anwendung auch die Verbindung beendet? Dies bedeutet, dass sowohl beim Verlassen der kostenpflichtigen Seite im Internet als auch beim Schließen des Browsers die Verbindung abgebrochen wird und ein Weitersurfen nach dem Verlassen der kostenpflichtigen Seite nicht möglich ist.
- Kann die Verbindung jederzeit auf einfache Weise und ohne weitere Verzögerung abgebrochen werden? (Der Schlichtungsstelle sind etliche Dialer bekannt, bei welchen auch für erfahrene Nutzer schwer herauszufinden ist, wie die Verbindung getrennt werden kann – z. B. weil die bestehende Verbindung nicht einmal beim DFÜ-Netzwerk angezeigt wird –, oder bei welchen die Verbindung noch nach dem Klicken auf eine „Trennen“-Schaltfläche eine Zeit lang aufrechterhalten wird.)

Die folgenden Kriterien überprüft die Schlichtungsstelle nicht im jeden Einzelfall, sie können aber als Grundlage für die Beurteilung von Dialer-Programmen herangezogen werden:

- Erscheint nach einer gewissen Verbindungsdauer (z. B. nach 30 Minuten) erneut ein Fenster, welches über die bereits vergangene Onlinezeit und die bis dahin ca. entstandenen Kosten informiert? Wird die Verbindung automatisch abgebrochen, wenn der Benutzer die Aufrechterhaltung nicht innerhalb einer bestimmten Zeit bestätigt? (Hinweis: In manchen AGB für Diensteanbieter ist bereits vorgesehen, dass die Verbindung nach 30 Minuten unterbrochen werden muss.)
- Ist ein allgemein verständlicher Hinweis zur kostenfreien Deinstallation des Programms für den Nutzer vorhanden?
- Ist sichergestellt, dass der Dialer auch bei Änderungen des Tarifes oder bei Änderungen der rechtlichen Bestimmungen aktualisiert wird (z. B. indem der Verbindungsaufbau verweigert bzw. eine aufgebaute Verbindung abgebrochen und der Benutzer zum Download eines Updates aufgefordert wird)?

Anhang 2: Ablaufschema zur Zusammenarbeit

Das folgende Ablaufschema wurde von der Schlichtungsstelle gemeinsam mit betroffenen Netzbetreibern erarbeitet und wird von vielen Netzbetreibern und Diensteanbietern angewendet. Der folgende Text ist gegenüber dem ursprünglich auf der Website veröffentlichten Text geringfügig überarbeitet worden – vor allem wurde die Terminologie Quellnetzbetreiber/Zielnetzbetreiber durch das Begriffspaar Teilnehmernetzbetreiber/Dienstenetzbetreiber ersetzt. Das Konsultationsverfahren soll auch dazu beitragen, dieses Ablaufschema weiter zu verbessern (siehe die Fragen 18ff).

Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen

Nachstehendes Ablaufschema wird von der Regulierungsbehörde unverbindlich empfohlen. Ziel soll eine effiziente Zusammenarbeit zwischen den Netzbetreibern bei der Überprüfung von Telefonrechnungen sein. Im Regelfall wird eine solche Zusammenarbeit dann erforderlich sein, wenn ein Teilnehmernetzbetreiber Entgelte für Dienste in Rechnung stellt, die nicht in seinem Netz erbracht werden. Der Teilnehmernetzbetreiber hat faktisch keine Möglichkeit, auf Kundenvorbringen einzugehen, die sich nicht auf die Frage beziehen, ob eine Verbindung tatsächlich hergestellt wurde und wie lange diese dauerte bzw. welcher Tarif zur Anwendung kommt. So können Beschwerden, bei denen eine Verletzung von § 6 Abs. 1 EVO behauptet wird oder bei denen Kunden die Dienstleistung, die über eine zielnetztarifizierte Nummer erbracht wird, bemängeln, vom Teilnehmernetzbetreiber nicht nachvollzogen werden. Insbesondere die zunehmende Verbreitung von Dialer-Programmen (das sind Programme, die über das Modem neue Telefonverbindungen aufbauen, meist zu hochtarifierten Mehrwertnummern) macht eine Zusammenarbeit zwischen den Betreibern erforderlich.

Verbesserungsvorschläge zum nachstehenden Ablaufschema sind jederzeit willkommen.

Ablaufschema

1. Der Teilnehmernetzbetreiber erkennt anhand der von ihm durchgeführten Untersuchungen (Vermittlungsdaten), dass es sich bei den beeinspruchten Verbindungen um zielnetztarifizierte Rufnummern handelt. Es liegen Umstände vor, die die Mitarbeit des Dienstenetzbetreibers notwendig machen. Zu denken ist dabei etwa an Einwendungen gegen die unter der Zielnetzrufnummer erbrachten Leistung oder an behauptete Verletzungen der Tarifinformationspflichten nach der Entgeltverordnung.
2. Der Teilnehmernetzbetreiber erhebt gemeinsam mit dem Endkunden den Sachverhalt. (siehe Anhang 2.A und 2.B)

Der Teilnehmernetzbetreiber teilt den ermittelten Sachverhalt jenem Dienstenetzbetreiber mit, in dessen Netz der fragliche Dienst erbracht wird. Dabei werden die Daten aus den Anhängen 2.A und 2.B übermittelt.

3. Der Dienstenetzbetreiber überprüft dann binnen 2 Wochen, ob das Vorbringen des Kunden gerechtfertigt erscheint. Sollte sich herausstellen, dass dem Kunden tatsächlich durch eine Verletzung von § 6 EVO ein Schaden entstanden ist bzw. Mängel am Inhalt der erbrachten Leistung eine Entgeltforderung gegenüber dem Endkunden nicht rechtfertigen erscheinen lassen, wird dies dem Teilnehmernetzbetreiber bekanntgegeben. Dem Kunden werden die entsprechenden Beträge vom Teilnehmernetzbetreiber entweder ausgebucht, gutgeschrieben oder zurückbezahlt. Im Regelfall wird davon auszugehen sein, dass die betroffenen Calls zwischen den Betreibern schon abgerechnet worden sind.

Die Rückabrechnung zwischen den Betreibern hat dann in der nächst möglichen IC-Rechnung zu erfolgen.

4. Sollte der Dienstenetzbetreiber zu dem Ergebnis gelangen, dass die Einwendungen des Kunden nicht zu Recht bestehen, ist dies dem Teilnehmernetzbetreiber begründet unter Vorlage aller Ermittlungsergebnisse (Anhang 2.C) mitzuteilen. Ist die Begründung nachvollziehbar, ist dem Kunden vom Teilnehmernetzbetreiber eine entsprechende Einspruchserledigung zu übermitteln und die Forderung, so sie noch offen ist, vom Teilnehmernetzbetreiber weiter zu betreiben.

Anhang 2.A: Aufnahme des Einspruches durch den Teilnehmernetzbetreiber

- Geschäftszahl: (Einheitliches Aktenzeichen zum Identifizieren des Falles sowohl für Teilnehmernetzbetreiber als auch für den Zielbetreiber)
- Datum
- betroffene Diensterufnummer(n)
- Abrechnungszeitraum
- Teilnehmerrufnummer
- Anzahl der Verbindungen:
- Höhe des Betrages in Euro
- Unverkürzte Rufdaten für die Überprüfung (Zeitpunkt und Dauer)

Anhang 2.B: Ermittlung des Sachverhaltes durch den Teilnehmernetzbetreiber in Zusammenarbeit mit dem Endkunden – folgende Fragen werden an den Endkunden gestellt:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z. B. Leistungsmängel):

- Beschreiben Sie genau, was Ihrer Meinung nach für ein Dienst erbracht werden sollte.
- Beschreiben Sie möglichst genau den Ablauf des Gespräches. Versuchen Sie Zeitangaben zu geben, wie lange die einzelnen Abschnitte des Gespräches gedauert haben.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Haben Sie selbst die Datenverbindungen eingerichtet oder haben Sie dazu eine spezielle Einwahlsoftware (Dialer) verwendet?
- Wie wurden Sie auf das Programm hingewiesen? (Werbung, Chat, Mail, ...)
- War Ihnen klar, dass Sie einen Dialer auf Ihrem PC installieren? (J/N/...)
- URL des Dialer-Angebotes
- Name des Programmes

Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

- Version (soweit erkennbar)
- Länge in kByte
- Datum des Downloads
- Dialer-Programm als Beweismittel vorhanden (J/N)
- Bildschirmausdruck des WWW-Angebotes (Bewerbung) vorhanden (J/N)
- Bildschirmausdruck der Geschäftsbedingungen (oft vor Download) vorhanden (J/N)
- Bildschirmausdruck des Anwahlfensters (Preisangabe vor Anwahl) vorhanden (J/N)
- Bildschirmausdruck des Angebotes (Preisangabe während Nutzung) vorhanden (J/N)

Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!

Anhang 2.C: Der Dienstnetzbetreiber soll folgende Daten erheben und dem Teilnehmernetzbetreiber mitteilen:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z. B. Leistungsmängel):

- Exakte Darstellung des Inhaltes und Ablaufes der erbrachten Leistung.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Wie wurde bei den beeinspruchten Verbindungen der Kunde auf den zur Anwendung kommenden Tarif (§ 6 Abs. 1 EVO) hingewiesen?
- Betroffener Dialer liegt in elektronischer Form vor (J/N), wenn ja ist er dem Teilnehmernetzbetreiber zu übermitteln.
- Bildschirmausdrucke jedes Installationsschrittes. Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!
- Wie wird gewährleistet, dass nur mit dem geprüften Dialer eine Einwahl zu dem fraglichen Service erfolgen konnte?
- Wie wird sicher gestellt, dass der Dialer den tatsächlich zur Anwendung kommenden Tarif angezeigt hat?

Anhang 3: Bekanntgabe der Identität des Diensteanbieters

Bei einer Reihe von Anfragen wollen Anschluss Teilnehmer Name und Anschrift der Unternehmen in Erfahrung bringen, die unter einer 09xx-Rufnummer erreichbar sind bzw. ihre Dienste anbieten. Ein denkbarer Hintergrund wäre z. B. eine mangelhaft erbrachte Leistung (z. B. der Teilnehmer hat das gewünschte Logo nicht erhalten oder die versprochene Partnervermittlung wurde nicht durchgeführt).

Die RTR-GmbH vertritt dazu die folgende Rechtsmeinung:

Der Betreiber, der Mehrwertdienstleistungen in Rechnung stellt, ist verpflichtet, auf Verlangen seinen Anschluss Teilnehmern, denen er Entgelte für die vom Diensteanbieter erbrachten Leistungen in Rechnung stellt, Name (Firma) und Anschrift dieses Diensteanbieters bekannt zu geben.

Dies gilt sowohl in jenen Fällen, in denen der Dienst im Teilnehmernetz erbracht wird, als auch in jenen, in denen der Dienst in einem vom Teilnehmernetz verschiedenen Netz erbracht wird. Im zweiten Fall hat der Teilnehmernetzbetreiber die Anschrift bei seinen Zusammenschaltungspartnern zu ermitteln und bekannt zu geben.

Rechtliche Hintergründe

Zwischen dem Teilnehmernetzbetreiber und seinem Kunden (= Anschlussinhaber) besteht ein Vertragsverhältnis, im Regelfall besteht auch ein Vertragsverhältnis zwischen dem Diensteanbieter und dem Anschlussinhaber. Kein Vertrag besteht zwischen Anschlussinhaber und Fremdnetzbetreiber.

Die Frage, ob der Teilnehmernetzbetreiber dazu verpflichtet ist, Name und Anschrift von Diensteanbietern bekannt zu geben, deren Entgelt er mit der Telefonrechnung inkassiert, ist anhand des Vertragsverhältnisses zwischen dem Anschlussinhaber und dem Teilnehmernetzbetreiber zu klären.

Hauptleistungspflichten sind auf Seiten des Teilnehmernetzbetreibers die dauerhafte Bereitstellung des Telefonnetzes sowie Erbringung der TK-Leistungen. Auf Seiten des Kunden liegt die Hauptleistungspflicht im wesentlichen in der Bezahlung der Entgelte. Daneben treffen beide Vertragsparteien eine Reihe von Nebenleistungspflichten, die sich entweder ausdrücklich aus den allgemeinen Vertragsbedingungen oder durch ergänzende Vertragsauslegung ergeben.

Ausdrückliche Vereinbarungen über Auskunftspflichten der Netzbetreiber sind in den AGB der österreichischen Netzbetreiber meist nicht enthalten, es ist daher der hypothetische Vertragswille der Vertragsparteien zu ermitteln.

"Treten nach Abschluss des Geschäftes Konfliktsfälle auf, die von den Parteien nicht bedacht und daher nicht ausdrücklich geregelt wurden, ist unter Berücksichtigung der übrigen Geschäftsbestimmungen und des von den Parteien verfolgten Zweckes zu fragen, welche Lösung redliche und vernünftige Parteien vereinbart hätten." (vgl. Koziol-Welser I, 11. Aufl.; S 97).

Umgelegt auf den zugrundeliegenden Telekommunikationsdienstvertrag mit den oben genannten Hauptleistungspflichten ist daher zu fragen, was beide Vertragsparteien für den Fall vereinbart hätten, dass der Anschluss Teilnehmer Name und Anschrift eines Diensteanbieters benötigt, um einen Anspruch gegen diesen durchsetzen zu können. (Denkbar sind z. B. Schadenersatzansprüche, Gewährleistungsansprüche, etc.) Wie bei

allen Dauerschuldverhältnissen ist bei der Beurteilung dieser Frage von einer erhöhten gegenseitigen Fürsorgepflicht der Vertragsparteien auszugehen.

Die Beauskunftung des Diensteanbieters ist für den Teilnehmernetzbetreiber mit einem vergleichsweise geringen Aufwand verbunden. Erbringt der Diensteanbieter seinen Dienst im Netz des Teilnehmernetzbetreibers, ist die Information beim Vertragspartner des Anschlussinhabers verfügbar und kann die Beauskunftung organisationsintern einfach sicher gestellt werden. Wenn der Dienst in einem Fremdnetz erbracht wird, wird im Regelfall die benötigte Information mit einem einfachen standardisierten Schriftverkehr eingeholt werden können. Diesem geringen Aufwand steht ein großer Nutzen für den Anschlussteilnehmer gegenüber. Dieser kann mit den vom Teilnehmernetzbetreiber zur Verfügung gestellten Daten u. U. beträchtlichen finanziellen Schaden abwenden und seine Rechte durchsetzen. Unter Bedachtnahme auf die oben genannten Kriterien des hypothetischen Parteiwillens ist die Frage, ob beide Vertragsparteien eine gegenseitige Auskunftspflicht vereinbart hätten, die für die eine Partei nur mit geringen Kosten und einem geringen Aufwand verbunden ist und gleichzeitig geeignet ist, die Rechtsposition des anderen Vertragspartners zu stärken und Schaden abzuwenden, mit einem klaren Ja zu beantworten.

Es ist auch darauf Bedacht zu nehmen, dass der Teilnehmernetzbetreiber dem Anschlussinhaber das gesamte Entgelt in Rechnung stellt und insbesondere nicht ausweist, welcher Teil des Entgelts auf die Transportleistung entfällt und welcher Teil auf den vom Diensteanbieter erbrachten Dienst. In diesem Fall wäre prima facie davon auszugehen, dass der Netzbetreiber auch Vertragspartner des Anschlussinhabers hinsichtlich des Dienstes ist (daher etwa auch Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche unmittelbar gegen den Netzbetreiber geltend gemacht werden können), zumal die bloße Behauptung, ein Teil der im eigenen Namen in Rechnung gestellten Dienste werde von einem anonymen Dritten erbracht, nicht geeignet sein kann, die Verantwortung für die Dienstqualität – bei gleichzeitigem Aufrechterhalten des Entgeltanspruchs! – abzulehnen. Solange daher der Teilnehmernetzbetreiber Name und Anschrift des Diensteanbieters nicht bekannt gibt, ist aus Sicht des Endkunden davon auszugehen, dass der Teilnehmernetzbetreiber Vertragspartner über die gesamte Mehrwertdienstleistung ist. Der Endkunde kann somit bis zum Zeitpunkt der Bekanntgabe diesem gegenüber alle für den Einzelfall relevanten Ansprüche und Einwendungen geltend machen.

Zu klären ist noch die Frage des rechtlichen Dürfens einer entsprechenden Beauskunftung durch den Teilnehmernetzbetreiber:

Die Anschrift und der Name eines Diensteanbieters sind gem. § 87 Abs. 3 Z 4 TKG Stammdaten, da auch ein Diensteanbieter ein „Teilnehmer“ im Sinne des TKG ist. Gemäß § 91 Abs. 2 TKG dürfen diese Daten nur übermittelt werden, soweit dies für die Erbringung jenes Telekommunikationsdienstes, für den diese Daten ermittelt und verarbeitet worden sind, durch den Betreiber erforderlich ist. Allgemein anerkannt ist, dass mit dem Begriff „für die Erbringung ... erforderlich“ nicht nur die Erforderlichkeit für die technische Herstellung der Verbindung gemeint ist, sondern auch die administrative und wirtschaftliche Abwicklung des Telekommunikationsdienstes – beispielsweise werden Stammdaten vom Betreiber typischerweise an Banken (Einziehungsaufträge), Inkassobüros, Rechtsanwälte, Gerichte etc. übermittelt, ohne dass dafür die Zustimmung des Nutzers notwendig ist. § 91 Abs. 2 TKG lässt also auch Übermittlungen zu, die zur Geltendmachung von Forderungen und Behandlung von Streitfällen erforderlich sind.

Weiters ist im Zusammenhang mit dem datenschutzrechtlichen Schutz von Stammdaten zu beachten, dass für die vorliegende Rechtsfrage durch § 5d Abs. 3 KSchG Besonderes normiert ist: § 5d Abs. 3 KSchG legt fest, dass bei Dienstleistungen, die durch den Einsatz eines Fernkommunikationsmittels auf einmal erbracht und über den Betreiber des Kommunikationsmittels abgerechnet werden, der Verbraucher die Möglichkeit haben muss,

Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

die geographische Anschrift der Niederlassung des Unternehmers zu erfahren, bei der er seine Beanstandungen vorbringen kann.

Der Diensteanbieter selbst ist daher schon verpflichtet, seinen Kunden (welcher in der konkreten Konstellation der Anschlussinhaber ist) die Möglichkeit einzuräumen, Name und Anschrift in Erfahrung zu bringen. Der Gesetzgeber bringt damit zum Ausdruck, dass er das Interesse an der Durchsetzung möglicher Ansprüche der Dienstekunden vor die datenschutzrechtlichen Interessen des Diensteanbieters gestellt hat.

Nimmt der Diensteanbieter die ihm auferlegte Verpflichtung gemäß § 5d Abs. 3 KSchG nicht wahr, darf der Teilnehmernetzbetreiber dessen Name und Anschrift bekannt geben.