

Rundfunk und Telekom-Regulierungs-GmbH  
RTR-GmbH  
Mariahilferstraße 77-70  
1060 Wien

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel	501 65	Fax	Datum
-	BAK-KS/BVwK/DZ/GS	Mag Daniela Zimmer	DW 2722	DW 2693		21.11.2005

## Konsultationsverfahren – Änderung der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Möglichkeit, im Rahmen eines Konsultationsverfahrens zu den geplanten Änderungen der Einzelentgeltnachweisverordnung Stellung zu nehmen:

### **Das Vorhaben wird aus Verbrauchersicht grundsätzlich überaus begrüßt:**

- Wir haben seit längerem darauf hingewiesen, dass **Wertkartennutzer**, soweit sie in der Praxis keine Einzelentgeltnachweise bei den Mobilfunkbetreibern anfordern können, **gegenüber Vertragskunden benachteiligt** sind. Die Mehrheit der Wertkartenbesitzer haben derzeit keine Möglichkeit, die Richtigkeit der Abrechnung zu prüfen.
- Angesichts der allgemein gehaltenen Betreiberpflichtung im Telekommunikationsgesetz, auf Kundenwunsch detaillierte Rechnungen legen zu müssen, entspricht die weit verbreitete Praxis, den meisten Wertkartenkunden Einzelentgeltnachweise vorzuenthalten, **nicht den Intentionen des Gesetzgebers**.
- Das Ausmaß des **Transparenzdefizits** wurde zuletzt immer häufiger sichtbar, wenn Konsumenten im Falle eines **Abrechnungskonfliktes** mit dem Betreiber (in der Regel über unrechtmäßig verbuchte Entgelte für die angebliche Nutzung von Mehrwertdiensten) keine Möglichkeit vorfinden, den genauen Ursachen eines plötzlichen Guthabenschwunds nachzugehen.

Vor diesem Hintergrund **unterstützen wir die geplanten klarstellenden Ergänzungen** zur Absicherung des Rechtsanspruches für Wertkartennutzer in der EEN-V. Den Anspruch an das Vorliegen zusätzlicher Voraussetzungen zu binden, halten wir in Hinblick auf das Kommunikationsgeheimnis ebenfalls für erforderlich.

Für zumindest diskussionswürdig halten wir den von Ihnen gewählten Ansatz, dass – soweit vorhanden - aus Datenschutzsicht gleichwertige Alternativen zur verpflichtenden Registrierung von Prepaid-Kunden (bei ihrem Betreiber mit ihren persönlichen Daten) keine Anerkennung finden. Eine **Absicherung der rückwirkenden Ausstellung von Einzelentgeltnachweisen** für die Begründung von Einsprüchen halten wir für unbedingt notwendig. Unsere Begründung:

- Die vorgesehene Registrierung minimiert unzweifelhaft die Gefahr von Datenmissbrauch am Zuverlässigsten. Für Kunden, die den Einzelentgeltnachweis in Papierform auf dem Postweg erhalten wollen, ist eine Bekanntgabe von Namen und Wohnadresse ohnedies erforderlich. Eine unkomplizierte Bereitstellung im Internet (eine Lösung, die der Betreiber Yess im Rahmen seines Kontomanagers anbietet) wird unter diesen Voraussetzungen natürlich erschwert: Kunden müssen sich vor dem Datenzugriff persönlich registrieren lassen. Vor diesem Hintergrund wird angeregt, zu **prüfen, ob andere Authentifizierungswege** (etwa SMS-Codeversand) den Anforderungen des Kommunikationsgeheimnisses ebenfalls gerecht werden. Bestehen allerdings **signifikante Sicherheitsbedenken**, so ist dem **Datenschutz selbstverständlich Vorrang** vor größerer Bequemlichkeit in der Abwicklung einzuräumen.
- In der Praxis werden sich nur jene Konsumenten vorsorglich registrieren lassen, die Abbuchungen von ihrer Wertkarte regelmäßig kontrollieren wollen. Viele Nutzer werden erst aus Anlass eines Einspruches gegen eine Abrechnung Bedarf an einem Einzelentgeltnachweis anmelden. Für diesen Fall ist – **in den Erläuterungen – anzumerken**, dass Kunden sich nicht nur vorab (oder gar nur bei der Anmeldung eines Handys), sondern **auch erst im Zuge eines Abrechnungstreites registrieren lassen können, um (rückwirkend) einen Nachweis zu erhalten**. Vermutlich müssen die Betreiber auch eindeutiger als gegenwärtig, ihren Kunden Rechnungslegungszeiträume kommunizieren, innerhalb der Wertkartenabbuchungen rückwirkend geprüft und beeinträchtigt werden können.

Wir hoffen, dass unsere Anregungen Berücksichtigung finden und stehen Ihnen für nähere Erläuterungen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel  
Präsident

Johanna Ettl  
iV des Direktors