



An die

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilferstrasse 77-79
1060 Wien

- einschreiben -

Wien, am 22.11.2005
CA / SB

Betrifft: Konsultation zur Verordnung, mit der die 4. Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, mit der der Detaillierungsgrad und die Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises festgelegt werden – EEN-V, geändert wird

Sehr geehrte Damen und Herren!

Bezugnehmend auf die Konsultation der RTR-GmbH zur EEN-V erstatten wir binnen offener Frist folgende

Stellungnahme:

1. Allgemeines:

Der Einzelentgeltnachweis für Prepaid-Kunden war bereits in der Entstehungsphase des Telekommunikationsgesetzes 2003 Gegenstand von Gesprächen. Es bestanden schon damals Bedenken der Betreiber, die vom Gesetzgeber dahingehend Berücksichtigung fanden, dass dieser im Rahmen der Erläuterungen die Möglichkeit geschaffen hat, dass Prepaid-Kunden kein derartiger Nachweis angeboten wird.

Ein weiterer Diskussionsgegenstand zum damaligen Zeitpunkt war die Frage, ob ein Entgeltnachweis unentgeltlich in Papierform anzubieten ist. Trotz des Umstandes, dass dies über das europäische Regelwerk hinaus geht und in Zeiten von Umweltschutz und fortgeschrittener technologischer Kommunikation unzeitgemäß ist, wurde die Forderung von Konsumentenschutzverbänden im Gesetz verankert.

Der vorliegende Verordnungsentwurf der Regulierungsbehörde war auf Grund der Gespräche im laufenden Jahr zu erwarten. Auch wenn der Einzelentgeltnachweis für Prepaid-Kunden - wie unten noch weiter dargelegt - generell abzulehnen ist, erscheint es hier noch umso verwunderlicher, dass eine Behörde, die dafür zuständig ist, durch das Funktionieren des Wettbewerbs neue und innovative Dienste am elektronischen Kommunikationsmarkt zu fördern, auf dermaßen antiquierte Mittel wie das postalische



Versenden von Gesprächslisten zurückgreift. Was dies mit einem innovativen Dienst der Kommunikationsgesellschaft zu tun hat, ist wohl kaum zu erklären.

Ein weiterer Beweggrund der Behörde für das Streben nach einem Einzelentgeltnachweis für Prepaid-Kunden waren vermehrte Probleme im Zusammenhang mit Downloads und Abos von Content wie beispielsweise Ringtones.

Wie unten noch weiter ausgeführt wird, fallen derartige Dienste fast zur Gänze unter M-Payment und werden daher im Rahmen des Einzelentgeltnachweises nicht ausgewiesen. Hierbei sei auch bereits kurz erwähnt, dass die Verordnungsermächtigung nur den Einzelentgeltnachweis, nicht jedoch die Rechnung als Gesamtes umfasst, weswegen die Regulierungsbehörde im Rahmen der Verordnung hier keine Abhilfe schaffen kann.

Betreffend die übrigen Entgelte für Kommunikationsdienstleistungen besteht bei Prepaid-Kunden alleine durch die vorherige Bezahlung der Entgelte ein Schutz vor unliebsamen Überraschungen. Sollte man „die Steuerung der Ausgaben“ in einem Optimierungspotential auf Grund der Überprüfung der Einzelentgelte sehen, so geht dieses angesichts der stark gesunkenen Entgelte gegen Null.

Zusammengefasst bringt der gegenständliche Entwurf massive finanzielle Belastungen der Betreiber und beschert dem Kunden anstatt von Investitionen in sinnvolle Technologien die Möglichkeit, sich eine Lektüre mit dem Spannungsgehalt eines Telefonbuches, nur bei weitem nicht mit entsprechendem Nutzen, in Papierform nach Hause schicken zu lassen.

2. Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes 2003:

2.1. Teleologische Interpretation des § 100 TKG 2003:

Intention der Bestimmung des § 100 TKG ist der Schutz des Nutzers, sodass dieser seine Ausgaben steuern kann.

Hierbei geht es vordergründig darum, den Kunden vor Überschuldung zu schützen, insbesondere dann, wenn der Kunde durch eine zeitlich befristete Kreditierung der Leistung erst am Ende eines Abrechnungszeitraumes über die Höhe des Gesamtentgeltes informiert wird und während eines Abrechnungszeitraumes keine Eingriffsmöglichkeiten hat.

Dies ist im Fall von Prepaid-Vertragsverhältnissen nicht der Fall, der Kunde kann durch das Aufladen von Teilbeträgen seine Ausgaben steuern, weiters hat er im Falle von Unklarheiten über Abbuchungen von seinem Kundenkonto die Möglichkeit, beim Betreiber Aufklärung zu erlangen. Zusätzlich dazu besteht ebenso noch die Möglichkeit, den aktuellen Guthabensstand über verschiedene Kommunikationskanäle beim Betreiber abzufragen.

In den Erläuterungen zu § 100 TKG 2003 findet sich weiters, dass die Bestimmungen über einen Einzelentgeltnachweis nicht anwendbar sind, wenn nach der Art des Vertragsverhältnisses generell keine Rechnungen verlangt oder geboten werden.

Hierbei ist neben Telefonzellen auch noch die Wertkarte, also der Erwerb eines Guthabens im Vorhinein, explizit angeführt, über diesen Umstand setzt sich die Regulierungsbehörde jedoch ohne weitere Erklärung hinweg.



Vielmehr hat die Behörde vor, die praktisch sinnvolle Ausnahmemöglichkeit, die der Gesetzgeber vorgesehen hat, durch äußerstes Ausreizen ihrer Verordnungsermächtigung zunichte zu machen.

2.2. Die Verordnungsermächtigung:

Gegenstand der Verordnungsermächtigung ist die Festlegung des Detailierungsgrades und der Form der Bereitstellung des Einzelentgeltnachweises. Gegenstand ist somit jedenfalls nicht die Rechnung, sondern kann wenn, dann lediglich eine Auflistung der einzelnen Kommunikationsdienstleistungen, die in Anspruch genommen wurden, sein. Dies wird auch von der Regulierungsbehörde so gesehen, die in § 1 EEN-V feststellt, dass es sich beim Einzelentgeltnachweis um eine chronologische Auflistung von erbrachten Kommunikationsdienstleistungen handelt.

Von dieser Auflistung zu unterscheiden ist jedoch eine Rechnung im Sinne des Umsatzsteuergesetzes, diese erhält der Prepaid-Kunde beim Erwerb seines Guthabens.

§ 100 Abs. 2 TKG 2003 sieht vor, dass die Regulierungsbehörde im Rahmen ihrer Verordnungsermächtigung auf die Art des Teilnehmerverhältnisses und des Dienstes, die technischen Möglichkeiten, auf den Schutz personenbezogener Daten sowie darauf bedacht zu nehmen hat, dass Teilnehmer ihre Ausgaben steuern und Erbringer von Mehrwertdiensten identifiziert sind.

Es wird also auch an dieser Stelle nochmals vom Gesetzgeber auf die Art des Teilnehmerverhältnisses abgestellt, wobei die Erläuterungen hierzu, wie bereits oben dargestellt, gerade Wertkarten als ein Beispiel für ein Vertragsverhältnis anführen, das keinen Einzelentgeltnachweis beinhaltet.

Weiters hat die Regulierungsbehörde auf die technischen Möglichkeiten abzustellen. Da davon auszugehen ist, dass im Bereich der Telekommunikation sehr viel technisch möglich ist, wird diese Bestimmung dahingehend zu interpretieren sein, dass die Regulierungsbehörde auf die Kosten einer technischen Implementation Rücksicht zu nehmen hat.

Wie auch der Behörde durch ihre Tätigkeit und die technischen Mitarbeiter bekannt sein müsste, wird die Abrechnung von Postpaid-Teilnehmern und von Prepaid-Teilnehmern auf 2 unterschiedlichen Systemen vorgenommen.

Es können somit nicht ohne weiteres die für Postpaid-Teilnehmer in Verwendung befindlichen technischen Lösungen für Prepaid-Teilnehmer verwendet werden, die notwendigen Adaptionen von Prepaid-Systemen würden Kosten verursachen, die – wie noch weiter unten ausgeführt wird – unverhältnismäßig sind.

Die Regulierungsbehörde nimmt somit im vorliegenden Verordnungsentwurf in keiner Weise auf die technischen Möglichkeiten der Betreiber Rücksicht und überschreitet dadurch ihre Verordnungsermächtigung.



3. E/M-Commerce

3.1. Inhalt des Einzelentgeltnachweises

Wie der Behörde bekannt ist, können mittlerweile von Kommunikationsdiensten verschiedene Leistungen Dritter auch über Kommunikationsdienstbetreiber abgerechnet werden. Dieses Service steht nicht nur Postpaid-Kunden zu Verfügung, sondern in eingeschränktem Ausmaß auch Prepaid-Teilnehmern.

Diese Leistungen sind jedoch entweder von Kommunikationsdienstleistungen vollkommen verschiedene Leistungen, oder Inhalte, die entsprechend der Legaldefinition des § 3 Z 9 TKG 2003 keinen Kommunikationsdienst darstellen.

Auch Ringtones sind somit nicht von dieser Regelung erfasst. Diese werden mittlerweile größtenteils mittels WAP-Downloads dem Kunden zugestellt, wobei dem Kunden im Rahmen des Bestellvorganges lediglich WAP-Deeplinks zugestellt werden.

Auch wenn teilweise eine Bestell-Rufnummer aus dem Bereich 09xx verwendet wird, liegen hier trotzdem keine Mehrwertdienste im eigentlichen Sinn vor, die Verwendung der Rufnummern und die Angebotsmechanik hat viel mehr konsumentenschutzrechtliche Gründe.

Im Ergebnis würde dies alles bedeuten, dass gerade die Dienste, die für die Regulierungsbehörde die Intention für die Novelle der Verordnung darstellen, im Rahmen des Einzelentgeltnachweises nicht ausgewiesen werden.

4. Unzureichende Registrierungsdaten

Betreffend die Daten von Postpaid-Teilnehmern und registrierten Prepaid-Teilnehmern besteht ein essentieller Unterschied. Die Daten von Postpaid-Teilnehmern sind für die Erfüllung des Vertragsverhältnisses, vor Allem hinsichtlich der Rechnungslegung, unabdingbar notwendig. Dem Gegenüber werden die Daten von Prepaid-Teilnehmern größtenteils nur für Marketing-Zwecke oder im Falle von gestützten Handsets zur Vorbeugung gegen Betrugsfälle erhoben.

Dementsprechend erfolgt bei den meisten Betreibern im Falle von Postpaid-Kunden eine Datenerhebung mittels amtlichen Lichtbildausweis und gültigem Meldezettel, während alleine schon aus Kostengründen bei Prepaid-Kunden keine Überprüfung der Daten vorgenommen wird.

Weiters ist es für die Erfüllung des Vertragsverhältnisses für keine der Parteien notwendig, dass der Betreiber über aktuelle Daten verfügt, wenn also der Kunde verzieht oder den Anschluss einem Dritten überträgt, verfügt der Betreiber über keine validen Stammdaten des Teilnehmers mehr.

Angesichts dieses Umstandes ist ein Versand eines Entgeltnachweises auf Basis der vorhandenen Registrierungsdaten bedenklich und nicht durchführbar. Um hier einem Missbrauch vorzubeugen, müsste eine neuerliche Registrierung der Kunden unter Vorlage eines Ausweises und eines Meldezettels erfolgen. Der damit verbundene Aufwand würde nicht unerhebliche Kosten verursachen, es müsste aus betriebswirtschaftlicher Sicht hier naturgemäß in Erwägung gezogen werden, diese Kosten auf den Endkunden zu übertragen.



5. Keine Verhältnismäßigkeit der Kosten

Die Regulierungsbehörde sieht in Ihrem Verordnungsentwurf vor, dass dem Kunden die Möglichkeit geboten wird, den Einzelentgeltnachweis in Papierform zu erhalten. Wie bereits ausgeführt setzt hier die Regulierungsbehörde die über den europäischen Rechtsrahmen hinausgehende Gesetzgebung nahtlos fort und fördert damit eher die Papierindustrie als das Entstehen neuer, innovativer Kommunikationsdienste.

Im Vorfeld des gegenständlichen Verordnungsentwurfes wurde bereits von der Regulierungsbehörde erhoben, welche Kosten mit der Bereitstellung eines Einzelentgeltnachweises für Prepaid-Kunden verbunden wären.

Die hierbei von ONE bekannt gegeben Kosten bezogen sich auf die Bereitstellung eines Online-Einzelentgeltnachweises.

Die Kosten für die von der Regulierungsbehörde geforderte Lösung würden hingegen über 1 Mio. Euro betragen, es würde hier somit zu einer gesetzlich manifestierten erheblichen Belastung der betroffenen Betreiber kommen.

Dem ist nun, um eine Verhältnismäßigkeit feststellen zu können, der Nutzen für die einzelnen Kunden gegenüber zu stellen. Wie bereits ausgeführt wurde, hat die gegenständliche Lösung keinen Mehrwert für die Kunden in Bezug auf den Verordnungszweck, nämlich der Steuerung der Ausgaben. Dessen ungeachtet ist aber auch zu beachten, wie viele Kunden ein derartiges Service überhaupt nutzen würden.

Hier zeigt ein Vergleich mit Deutschland, wo ein derartiges Service bereits angeboten wird, dass lediglich 0,4% der registrierten Prepaid-Kunden die Möglichkeit eines Einzelentgeltnachweises nutzen.

Im Fall eines Betreibers mit 20% Marktanteil (Rund 1,6 Mio Kunden), einem Prepaid-Anteil von 50%, von denen 20% namentlich registriert sind, würde dies ergeben, dass rund 640 Kunden dieses Service tatsächlich nutzen würden!

Wie der Verwaltungsgerichtshof in seinem Erkenntnis Vf.Slg 10.932 festgestellt hat, ist ein Beschränkung von Grundrechten – hier das des Eigentums – nur zulässig, wenn sie durch das öffentliche Interesse geboten ist und wenn die vorgesehene Maßnahme ein an sich taugliches und auch adäquates Mittel ist, die Beeinträchtigung des öffentlichen Interesses hintanzuhalten.

Die erste Frage, die sich hier stellt ist, ob angesichts des fehlenden Mehrwertes der Regelung für den Kunden überhaupt ein öffentliches Interesse vorliegt. Aber selbst wenn man dieses bejahen würde, liegt auf der Hand, dass eine verpflichtende Investition im Ausmaß von über 1 Mio Euro zu einer erwarteten Kundenzahl, die das Service nutzt, von 640 Personen alles andere als verhältnismäßig und adäquat.

6. Periodischer Nachweis

Die Regulierungsbehörde sieht im Rahmen des Entwurfes in § 8 Abs. 2 vor, dass dem Kunden der Entgeltnachweis jeweils für den Zeitraum eines Monats bereitzustellen ist.

ONE geht hier davon aus, dass die Regulierungsbehörde den Zeitraum festlegt, für den ein Exemplar des Entgeltnachweises in Papierform gelten soll, auch wenn aus den Erläuterungen ebenso herausgelesen werden könnte, dass ein Entgeltnachweis periodisch



zu übermitteln ist. Zweiteres würde jedoch weder die Form der Bereitstellung noch den Detaillierungsgrad betreffen, weswegen eine derartige Regelung nicht von der Verordnungsermächtigung gedeckt wäre.

In den Erläuterungen sieht die Regulierungsbehörde auch eine Leermeldung vor, falls nicht telefoniert wurde. Hierbei kann es sich aber nur um einen Flüchtigkeitsfehler handeln, der in einer Endversion der Verordnung nicht mehr enthalten sein sollte.

Ein Entgeltnachweis in der Form, dass er nach einmaligem Auffordern bis auf Widerruf periodisch übermittelt wird, ist wie bereits im vorigen Absatz dargelegt von der Verordnungsermächtigung nicht gedeckt, somit kann sich hier keine Leermeldung ergeben.

Eine Leermeldung kann aber per se schon nicht eine chronologische Darstellung von verrechneten Leistungen entsprechend § 1 EEN-V sein, da es hier ja nichts gibt, was verrechnet wird. Der aufwendige Versand von unbedrucktem Papier, wie es in jeden Papiergroßmarkt erhältlich ist, kann aber nicht Gegenstand der Verordnung sein.

7. Inkrafttreten

Die Behörde sieht vor, dass die Verordnung 1. Mai 2006 in Kraft treten soll.

Prinzipiell ist davon auszugehen, dass Investitionen erst dann getätigt werden, wenn die Regelung fester Bestandteil der Rechtsordnung ist und dadurch eine gewisse Planungssicherheit gegeben ist.

Geht man davon aus, dass die Novelle frühestens mit 1.1.2006 in Kraft tritt, bleiben gerade einmal 5 Monate Zeit, um die gegenständlichen Auflagen in den Systemen zu implementieren. Wie bereits dargelegt, kann hierbei nicht auf bestehende Ressourcen zurückgegriffen werden, da Postpaid-Teilnehmer und Prepaid-Teilnehmer vollkommen verschiedene Abrechnungssysteme nutzen.

Abgesehen vom internen Implementierungsaufwand ist es auch nicht zu erwarten, dass die Lieferanten binnen dieser kurzen Zeit Systeme entwickeln können, weiters müssen diese vor kommerzieller Inbetriebnahme zumindest 3 Monate lang getestet werden.

Ein Inkrafttreten mit 1. Mai 2006 erscheint somit unangemessen und technisch auch nicht durchführbar.

8. Zusammenfassung

Die Novelle zur Einzelentgeltnachweis-Verordnung in der von der Regulierungsbehörde vorgeschlagenen Form bringt massive Investitionen der Betreiber auf der einen Seite, der ein, wenn überhaupt vorhandener, sehr geringer Kundennutzen gegenübersteht.

Vor Allem die vorgeschlagene Form der Bereitstellung in Papierform ist auch aus verfassungsrechtlicher Sicht äußerst bedenklich, was wohl auch daraus resultiert, dass hier die technischen Gegebenheiten und Unterschiede in den Verrechnungssystemen von Prepaid- und Postpaid nicht berücksichtigt wurden.



Aber auch hinsichtlich der vorhandenen Registrierungsdaten bestehen massive Probleme, diese erscheinen für die Übermittlung einer Aufstellung von Rufdaten in Papierform ungeeignet.

Wir schlagen daher vor, im Rahmen eines Gespräches die Ziele, die die Regulierungsbehörde mit der Verordnung verfolgt, zu erörtern und Lösungen zu erarbeiten, die etwaige am Markt vorhandene Probleme effektiv und nachhaltig lösen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. K.', written over the typed name and company information.

ONE GmbH
Rechtsabteilung