



Claudia Scherz
Recht / Regulierung
Telefon +43 (0)1 - 93 10 12-2148
Fax +43 (0)1 - 93 10 12-8079

internet www.telering.at
claudia.scherzl@telering.co.at

Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77 – 79
1060 Wien
per Telefax: 01/58058/9191

Wien, 24.11.2005

Konsultation zur Novelle der Einzelentgeltnachweisverordnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die tele.ring Telekom Service GmbH erlaubt sich zum Entwurf einer Änderung der Einzelentgeltnachweisverordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH binnen offener Frist nachstehende Stellungnahme abzugeben:

Allgemeines:

Jede mit der Einzelentgeltnachweisverordnung festgelegte Regelung stellt einen Eingriff in die Systeme Mediation, Rating, Billing, Billformatting, Online Rechnung, Customer Service Tools und/oder Data Ware House dar. Eingriffe in diese Systeme sind sehr heikel, sodass nur unumgängliche und dringende Änderungen vorgenommen werden sollten. tele.ring sieht die Verordnungsermächtigung der RTR als Instrument, das jedenfalls sehr restriktiv im Sinne des TKG 2003 anzuwenden ist und nicht als Wunschliste an die Betreiber gesehen werden kann. In diesem Sinne ersuchen wir um weitgehende Berücksichtigung unserer Anmerkungen.

Zur Verordnungsermächtigung des § 100 TKG 2003:

Gemäß § 100 (2) TKG 2003 umfasst die Verordnungsermächtigung der Regulierungsbehörde den Detaillierungsgrad und die Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises festzulegen. Die Regulierungsbehörde hat dabei auf die Art des Teilnehmerverhältnisses und des Dienstes, die technischen Möglichkeiten, auf den Schutz personenbezogener Daten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Teilnehmer ihre Ausgaben steuern können und Erbringer von Mehrwertdiensten identifiziert sind.

- 2 -

§ 100 TKG stellt wortwörtlich auf einen Entgeltnachweis ab. Da es sich jedoch bei Einzelgesprächsnachweisen (EGN) für Wertkartentelefone um keinen Entgeltnachweis, sondern um einen Verbindungnachweis handelt, kann ein Wertkartentelefon nicht in die Systematik des § 100 TKG eingeordnet werden.

ad. Art des Teilnehmerverhältnisses

In den erläuternden Bemerkungen zum TKG 2003 wird angemerkt, dass die Bestimmungen über den Entgeltnachweis nur soweit gelten, als sie auch auf das bestehende Rechtsverhältnis mit dem Teilnehmer anwendbar sind. Werden nach der Art des Vertrages generell keine Rechnungen verlangt und geboten (etwa bei Wertkartentelefonen oder öffentlichen Telefonzellen) ist § 100 nicht anwendbar.

ad. Technische Möglichkeiten

Die Erhebung der Kosten für die Schaffung der technischen Möglichkeiten zur Zurverfügungstellung eines EGN für Prepaid Kunden, wie er aufgrund der zu konsultierenden Novelle der EEN-V gefordert ist, würden im Hause tele.ring Kosten in der Höhe von € 600.000,- ergeben. Da es zu erheblichen technischen Änderungen an verschiedensten Systemen kommen müsste. Prepaid Kunden werden über eine andere Plattform abgerechnet als Postpaid Kunden. Die Zurverfügungstellung eines EGN für Prepaid Kunden ist daher nicht „auf Knopfdruck möglich“, sondern muss diese technische Lösung erst implementiert werden.

Dieser Investitionsaufwand in Höhe von € 600.000,- steht 3 Kundenfällen (2 Streitschlichtungsfälle und 1 Kundenfall) im letzten Jahr gegenüber. Sodass eine Verhältnismäßigkeitsprüfung jedenfalls ergibt, dass nicht nur die Konsumenten kein Interesse an einem EGN für Prepaid Leistungen haben, sondern auch diese Umstellung keinem Betreiber zugemutet werden kann.

Die Möglichkeit der alleinigen Zurverfügungstellung eines Online EGN würde durch einen Investitionsaufwand in Höhe von € 400.000,- abgedeckt werden können. Sodass aus Kostengründen jedenfalls die alleinige Zurverfügungstellung der Daten auf Online Basis zu bevorzugen ist.

Dass der Konsument kein Interesse an einem EGN für Wertkartentelefone hat, zeigen auch internationale Erfahrungswerte: In Deutschland nutzen weniger als 1 % aller Wertkartenkunden die Möglichkeit einen EGN zu erhalten!

ad. Schutz personenbezogener Daten

Gerade der Schutz personenbezogener Daten, macht die Verwendung des bisherigen Datenmaterials (siehe Bestimmungen im Detail/Registrierung) für registrierte Wertkartenkunden im Sinne der Novelle der EEN-V nicht möglich. Die Daten wurden ausschließlich für Marketingzwecke gesammelt und genutzt, daher erfolgte keine Erhebung der Daten wie im Rahmen einer Postpaid Anmeldung. Da, wie der Verordnungsentwurf festlegt, registrierte Wertkartenkunden in Zukunft wie Postpaid Kunden zu sehen sind, ist auch diese bei Postpaid Kunden umfassende Legitimationsprüfung unumgänglich.

ad. Steuern der Ausgaben und Identifikation der Erbringer von Mehrwertdiensten

Sinn der Verordnung ist somit, dass der Kunde seine Ausgaben steuern kann, sodass der Endkunde nicht in die „Schuldenfalle – Handy“ tappt. Gerade bei Wertkartentelefonen ist dies aber ausgeschlossen, da die Zahlung im Vorhinein erfolgt und der Kunde durch den Kauf und das Aufladen des Wertkartenguthabens, genau über seine Ausgaben informiert ist. Ein Einzelgesprächsnachweis (EGN) kann daher nicht dazu dienen, dass der Kunde seine Ausgaben steuern kann und bietet keinen Schutz vor Überschuldung.

Bereits jetzt haben die Kunden jederzeit die Möglichkeit ihren aktuellen Guthabensstand über eine Tastenkombination abzufragen. Weiters bietet tele.ring ihren Kunden das Service an über die Hotline die 20 letzten Verbindungen beauskunftet zu erhalten. Somit ist sichergestellt, dass Kunden die Verbindungsentgelte jederzeit nachvollziehen können.

Der Kunde hat natürlich die Möglichkeit gegen falsche Abbuchungen von seinem Guthaben Einspruch zu erheben.

Zur Identifikation der Erbringer von Mehrwertdiensten reicht jedenfalls die Diensterufnummer, welche entweder im SMS mitgesendet wird, oder bei den getätigten Anrufen in der Anrufliste des Endgerätes nachgelesen werden kann. Mit Hilfe dieser Diensterufnummer kann auf der RTR Homepage der dahinter stehende Diensteanbieter herausgefunden werden, sodass aufgrund dieses Aspekts sicherlich kein EGN für Prepaid Kunden notwendig ist.

Mit der Möglichkeit der Mehrwertdienste Sperre ab Ende Jänner 2006 wird ebenso das diesem Verordnungsentwurf zu Grunde liegende Problem an der Wurzel gepackt, sodass sich der Kunde vor ungewollten MT-gebillten SMS schützen kann.

Aus den oben angeführten Gründen sieht tele.ring die Verordnungsermächtigung des § 100 TKG überschritten.

Zu den Bestimmungen im Detail:

Zu § 8a (1) - Registrierung:

Bisher wurden Registrierungen von Wertkartenkunden für Marketingzwecke durchgeführt. Die Kunden haben die Gelegenheit genutzt eine Gutschrift zu bekommen. Jedoch wurden bei diesen Registrierungen keine Identitätsnachweise erbracht, sodass sich nicht nur reelle Namen in den Systemen vorfinden, sondern auch Fantasienamen und Adressen. Weiters liegen die Registrierungen einige Jahre zurück, daher sind viele Adressen nicht mehr aktuell.

Aus diesem Grunde spricht sich tele.ring jedenfalls dagegen aus, diese bisher registrierten Kunden als Berechtigte im Sinne des neuen Verordnungsentwurfs der EEN-V zu sehen.

Zur Registrierung im Sinne der neuen Verordnung wäre die volle Legitimation des Kunden notwendig (d. h. amtlicher Lichtbildausweis und Meldezettel), sowie in der Folge eine ständige Aktualisierung der Adressen. Die ständige Aktualisierung der Adressen kann nur mit Hilfe des Prepaid Kunden erfolgen, was jedoch sehr praxisfremd erscheint. Die volle Legitimation des Kunden soll sicherstellen, dass der EGN nur dem jeweiligen Kunden, welcher die Verbindungen getätigt hat, übermittelt wird.

Bei minderjährigen Kunden müsste die Legitimation aufgrund der mangelnden Geschäftsfähigkeit von dem Erziehungsberechtigten durchgeführt werden.

Um Betrugsfälle von vornherein auszuschließen, müsste der Eigentumsnachweis ebenso erbracht werden. Der Eigentumsnachweis gelingt dem Kunden beispielsweise mit Hilfe des SIM-Briefs bzw. mit der Rechnung.

Nur durch diese umfassenden Vorkehrungen könnte sichergestellt werden, dass der EGN keinem Unberechtigten übermittelt wird, sodass tele.ring keinen Verstoß gegen das Kommunikationsgeheimnis bzw. gegen die Datenschutzverpflichtungen begeht. Gerade im Falle eines unverkürzten EGNs könnte dies zu äußerst heiklen Situationen führen.

Daher spricht sich tele.ring dafür aus, nur neu registrierten Wertkartenkunden den EGN zur Verfügung zu stellen.

Zu § 8a (2)- 1-Monats-Zeitraum:

Da die erbrachte Telefoniedienstleistung augenblicklich vom Wertkartenguthaben abgebucht wird, ist als Abrechnungszeitraum jedenfalls die jeweilige Verbindung zu sehen. Im Gegensatz zu den periodischen Vertragsverhältnissen ergibt sich bei Wertkarten aus der Natur des Vertrages, dass es somit keinen abrechnungsrelevanten Zeitraum gibt. Der im Verordnungsentwurf genannte Zeitraum von 1 Monat erscheint daher willkürlich und unsachlich gewählt.

Eine Leermeldung verursacht Kosten und hat keine sachliche Rechtfertigung, da kein Informationsgehalt für den Kunden gegeben ist.

Zu § 8a (3) - Papierform:

Einen EGN in Papierform hält tele.ring für unangemessen und unverhältnismäßig. Die Form des Nachweises der Verbindungen ist bereits ausreichend, da einerseits nur einzelne Kundenbeschwerden (3 im letzten Jahr) einlangen und die Auskunft über das Call Center und eine Tastenkombination möglich ist. Ein EGN in Papierform kann höchstens auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Zu § 9 (2) - Inkrafttreten mit 1. Mai 2006:

-5-

Aufgrund der umfangreichen Umstellungen in Mediation, Rating, Billing, Billformatting, Online Rechnung, Customer Service Tools und Data Ware House, welche zur Umsetzung dieser Verordnung jedenfalls erforderlich sind, schlagen wir als Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser VO den 31.12.2006 vor, widrigenfalls wir eine rechtzeitige Umsetzung nicht garantieren können.

Weiters dürfen wir auf § 3 EEN-V verweisen, welcher besagt, dass es den Betreibern von öffentlich zugänglichen Kommunikationsdiensten frei steht, den EGN in elektronischer Form, in Papierform oder in kombinierter Form darzustellen.

Bezug nehmend auf die am 1.6.2004 bei der RTR angezeigte Leistungsbeschreibung für den Einzelgesprächsnachweis, hat sich tele.ring dafür entschieden den EGN allen tele.ring Vertragskunden standardmäßig online zur Verfügung zu stellen. Auch im Falle des EGN für Prepaid Kunden würde tele.ring diese Art der Zurverfügungstellung der Daten bevorzugen.

Zusammenfassend halten wir fest, dass aufgrund der geringen Anzahl von Kundenbeschwerden und des zu erwartenden mangelnden Interesses der Kunden an einem EGN für Prepaid Leistungen (siehe auch unverkürzter EGN und Auszahlung des Wertkartenguthabens), die zu tätigen Investitionen in keinem Verhältnis stehen.

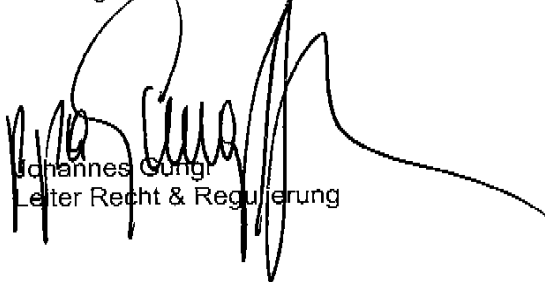
Da der Kunde bereits über seine Verbindungen ausreichend informiert wird, regen wir an, dass die Verbindungen ausschließlich online zur Verfügung gestellt werden. Aus den bereits dargelegten Gründen wird jedenfalls eine Neuregistrierung der Kunden erforderlich sein.

Zur nochmaligen Darlegung unseres Standpunktes und zwecks gemeinsamer Lösungsfindung, regen wir einen Gesprächstermin gemeinsam mit dem VAT an.

Abschließend möchten wir uns für die Möglichkeit zur Stellungnahme bedanken und ersuchen um mögliche Berücksichtigung unserer Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen

tele.ring Telekom Service GmbH



Johannes Gungl
Leiter Recht & Regulierung