

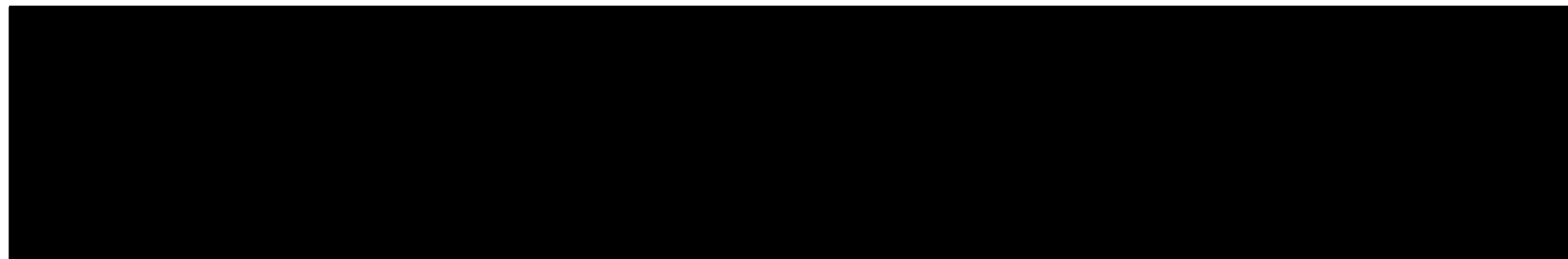


RTK - GmbH					
GZ: / /					
eingel. am: 03. Feb. 2012					
GF - TK	TK	GF - RF	KOA		
F	T	R	B	V	FM



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

BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65 0  
www.arbeiterkammer.at



Datum  
31.01.2012

## Konsultation der Verordnung nach § 23 Abs 3 TKG 2003 (Nummernübertragungsverordnung)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Gelegenheit, zum übermittelten Verordnungsentwurf wie folgt Stellung zu nehmen:

### Hauptziel des Entwurfes:

Im Zentrum der Überarbeitung der vorliegenden Verordnung steht die bisherige Verpflichtung zur Netzansage im Fall der Übertragung einer Rufnummer an einen anderen Betreiber. Um nicht hinsichtlich der zu erwartenden Kosten eines Anrufes zu einer portierten Rufnummer in die Irre geführt zu werden, muss dem Anrufer derzeit am Beginn jedes Gespräches kostenlos eine Information über die Identität des Zielnetzes gegeben werden. Der Anrufer muss auch die Möglichkeit erhalten, diese Information abzuschalten.

Der Verordnungsentwurf geht nun vom Schutzstandard einer automatischen Netzansage (mit der Möglichkeit das Service abzubestellen) ab und schlägt vor, dass die **Netzansage nur mehr auf ausdrücklichen Kundenwunsch** geschaltet werden soll. Begründet wird diese Vorgangsweise mit der zwischenzeitigen Tarifentwicklung in Richtung Flattarife.

**Aus Konsumentensicht ist dazu auf Folgendes hinzuweisen:**

- Die **Tariflandschaft** hat sich über Zeit tatsächlich – allerdings nur teilweise - in der beschriebenen Weise geändert.
- Es werden **auch gegenwärtig noch aktiv eine Fülle an Tarifen** angeboten, bei denen **Rufe ins eigene Netz wesentlich günstiger sind als Rufe in fremde Netze** (oder hinsichtlich der inkludierten Freiminuten Unterschiede bestehen). Zu einem nicht geringen Teil handelt es sich dabei um **Wertkartentarife**, deren **Zielgruppe besonders kostensensibel** ist. So sind nicht zuletzt jene einkommensschwachen KonsumentInnen, deren Bonitätsbewertung negativ ausfällt, mangels Zugangs zu Vertragshandys auf Wertkarten angewiesen. Einige aktuelle Beispiele:
  - o A1 Seconds Zero: 0 Cent ins eigene Netz, 30 Cent in fremde Netze;
  - o B-free 5: 5 Cent ins eigene Netz, 40 Cent in fremde Netze;
  - o Klax Club: 5 Cent in eigene Netze, 30 Cent in fremde Netze;
  - o sämtliche T-Mobile All-Inclusive Tarife ( All Inclusive, XL, Youngstar und International): 0 Cent ins eigene Netz, 0 bis 29 Cent in fremde Netze ;
  - o Relax Sekundentakt: 0 bis 20 Cent ins eigenen Netz, 25 Cent in fremde Netze;
  - o 3 RELoad Extreme: 0 bis 9 Cent ins eigene Netz, 9 Cent in fremde Netze;
  - o 3 ReLoad XL Social: 3 Cent ins eigene Netz, 6,9 Cent in fremde Netze;
  - o Yess Vertragsoption 2,9 Cent: 0 bis 9 Cent ins eigene Netz, 2,9 Cent für fremde Netze.
- Zu beachten ist darüber hinaus, dass **Bestandskunden in erheblichen Umfang Alttarife** nutzen, bei denen noch häufiger größere Preisunterschiede zwischen Rufen ins eigene und in fremde Netze bestehen.
- AK-seits wurde stets betont, dass eine leichter Zugang zu der Information, dass eine Nummernportierung vorliegt, schon allein **aus zivilrechtlichen Gründen geboten** erscheint: ein Anrufer darf über die Kosten eines Anrufes nicht dadurch systematisch in die Irre geführt werden, dass ihm die Portierung der Nummer in ein anderes Netz nicht bekannt ist.
- Vor diesem Hintergrund ist es durchaus denkbar, die erforderliche Transparenz auch dadurch sicherzustellen, dass Kunden das Ansageservice kostenlos anfordern können. Ob der Wechsel von einem Opt In- zu einem Opt Out System verbraucherfreundlich ist, bleibt allerdings dahingestellt. Unabdingbar wäre dabei jedenfalls die ausdrückliche Information aller VerbraucherInnen darüber, dass dieser Dienst zukünftig nur noch auf Wunsch erbracht wird, verbunden mit der Möglichkeit dies sofort einzurichten. Dies fehlt im Entwurf gänzlich. Erforderlich erscheint uns jedenfalls **eine Marktanalyse**, wieviel KonsumentInnen aufgrund ihrer Tarifwahl noch einen echten Bedarf haben, die Kosten eines Anrufes vorab abschätzen zu können. Beschwerden über eine Belästigung durch die Ansagen hat die AK im Rahmen ihrer Verbraucherberatung bislang nie registriert. Wie praktisch bedeutsam KonsumentInnen dieses Service allgemein empfinden, lässt sich umgekehrt schwer abschätzen.

- Deshalb wäre es zweckmäßig, im Rahmen einer **Verbraucherbefragung** durch ein Marktforschungsinstitut RTR-seits auch abzuklären, ob die Ansage überwiegend als willkommene Hilfe zur Kostentransparenz oder als Belästigung empfunden wird.

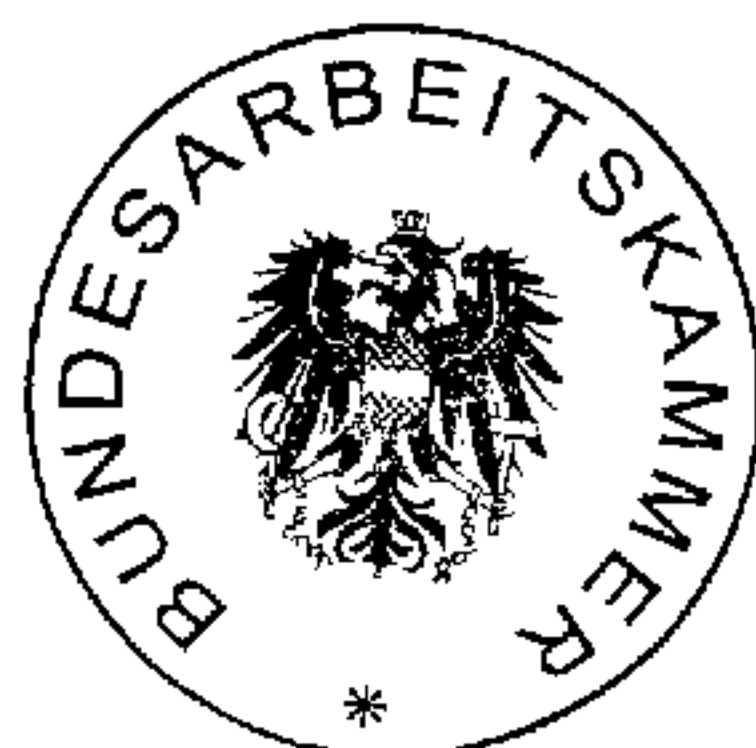
### Zusammenfassend

- sollte deshalb aus Gründen der Kostentransparenz und eines verbraucherfreundlichen Zugangs zu den Informationen **die bisherige Rechtslage beibehalten** werden.
- Die geplante **Änderung** sollte jedenfalls **nicht ohne gründlichen Marktanalyse** über die Größenordnung jenes Kundenkreises, der Tarife mit verschiedenen Preisen oder Freiminuten in eigene und fremde Netze nutzt, vorgenommen werden. Der behauptete fehlende Bedarf an einer bzw der sogar belästigende Charakter einer automatischen Netzansage sollte durch eine **Verbraucherbefragung** gestützt werden.
- Sollten diese Befunde die Unzeitgemäßheit der Standardansage bestätigen, so muss **unbedingt sichergestellt** werden, dass alle Verbraucher über den Systemwechsel auch **ausreichend informiert** sind: BAK-seits wird größter Wert darauf gelegt, dass die Nummernübertragungsinformation (§ 3 Abs 3 der NÜV), die dem Kunden auszuhändigen ist, diesfalls um einen Punkt 7 ergänzt wird:
  - o Darin ist darüber Auskunft zu geben, dass die kostenlose **Portierungsansage nur mehr auf Kundenwunsch** erfolgt.
  - o Zudem ist anzugeben, **wo und wie** der Kundenwunsch beim Betreiber zu deponieren ist.
  - o Das vorgesehene Schriftlichkeitserfordernis ist aus unserer Sicht eine sachlich nicht gerechtfertigte Hürde für die Kunden. Mangels relevanter Missbrauchsszenarien muss auch wie bei vergleichbaren Bestellungen auch eine **telefonische Anforderung unter Angabe eines Kundenkennwortes** oder etwa durch SMS bzw per Internet möglich sein.
- Zudem ist bei einer Systemumstellung sicherzustellen, dass nicht nur portierende sondern alle KundInnen erfahren, dass zukünftig keine Zielnetzansage erfolgt und sie dies bei Wunsch selbst einrichten müssen. Dies muss entweder durch einen ausdrücklichen Hinweis auf Rechnungen erfolgen oder (etwa bei Prepaid-Diensten) über eine unmittelbare Verständigung per SMS.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel  
Präsident



Melitta Aschauer-Nagl  
IV des Direktors