

**<doris.augustin-
schneider@aknoe.at>**
Sent by: doris.augustin-
schneider@aknoe.at

To: <schlichtungsstelle@rtr.at>
cc:
Subject:

02.04.2002 14:06

Sehr geehrte Damen!
Sehr geehrte Herren!

Die Konsumentenberatung der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich nimmt Bezug auf obige Angelegenheit und erlaubt sich wie folgt Stellung zu beziehen:

Grundsätzlich halten wir fest, dass sich in letzter Zeit vermehrt Konsumenten mit Problemen an uns wenden, welche auf Mehrwertdienste zurückzuführen sind.
Aus diesem Grund sind wir ebenfalls der Meinung, dass eine entsprechende Reglementierung, welche zum Schutz der Konsumenten dient, unbedingt notwendig ist.

Frage 1: Information durch Diensteanbieter, Teilnehmernetzbetreiber und Dienstenetzbetreiber

Frage 2: Information auf Vertragsformular und auf Rechnung, Folder

Frage 3: Nein

Frage 4: Bei der Möglichkeit zur Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten unter Verwendung von PIN-Codes, sollte unbedingt eine eingehende schriftliche leicht verständliche Information hinsichtlich der damit verbundenden Sorgfaltspflichten des Konsumenten erfolgen.

Frage 5: Abbruch der Verbindung nach 30 Minuten ist eher nicht wünschenswert - allerdings sollte eine zusätzliche Information über die bisherigen Kosten in entsprechenden Zeitintervallen erfolgen.

Frage 6: Es gibt unserer Meinung nach keine ausreichend schnellen Warnmechanismen - darum ist eine verpflichtende diesbezügliche Information an den Konsumenten notwendig.

Frage 7: Auf das frei wählbare Limit sollte bereits auf dem Vertragsformular und auf jeder Rechnung hingewiesen werden.

Frage 8:

Frage 9: Die Einführung der Opt-Out Lösung ist wünschenswert.

Frage 10: Die Erfahrung zeigt, dass dort, wo viel Geld zu verdienen ist, eine freiwillige Selbstregulierung meistens wirkungslos ist.

Frage 11: Der Meinungsbildungsprozess sollte unter Mitwirkung von AK, VKI, RTR, BMJ, WK stattfinden.

Frage 12:

Frage 13: Die Rechtsmeinung der Konsumentenberatung der AKNÖ ist mit jener der RTR ident.

Frage 14: Szenario 3

Frage 15: Verschiedene parallel existierende Szenarien führen zu Verwirrung und sind darum nicht ratsam

Frage 16:

Frage 17: Die rechtliche Umsetzung sollte im TKG erfolgen.

Frage 18:

Frage 19: Die verpflichtende Übermittlung einer kompletten detaillierten Abrechnung über die erbrachten Leistungen (Name und Anschrift des Diensteanbieters, Datum und Zeitpunkt der erbrachten Leistung und Anführen der kompletten Mehrwertnummer, ...)

Frage 20: Durch entsprechende Regelung (zB TKG) muß der Diensternetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber bzw. natürlich dem Konsumenten entsprechende Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen, ansonsten er auf seine Forderung verzichten muss.

Frage 21: Unserer Meinung nach ist die automatische Zusendung aller mit dem Rechtsgeschäft relevanten Daten (Name des Diensteanbieters, Datum und Zeitpunkt der erbrachten Leistung und Anführen der kompletten Mehrwertnummer, ...) an den Konsumenten notwendig.

Wir hoffen durch unsere Mitarbeit hilfreich gewesen zu sein und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Günther La Garde
Leiter der Konsumentenberatung