

Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer begrüßt Ihre Initiative, im Rahmen einer öffentlichen Konsultation Regulierungsmöglichkeiten für den Problembereich „Mehrwertdienste“ zu diskutieren.

Allgemeines:

Für Telefonnutzer stellt der geringe Regulierungsgrad von Mehrwertdiensten - insbesondere das Fehlen von wirksamen Marktkontrollmechanismen - eine besondere Gefahr dar, mit unvorhergesehenen Telefonkosten konfrontiert zu sein. Bereits kurz nach der Öffnung des Marktes für Infodienstanbieter zeichnete sich bereits ein deutlicher Bedarf nach branchenspezifischen Ausübungsvorschriften bzw. Lauterkeitsregeln ab. Die Dienste haben sich in den letzten Jahren inhaltlich weiter ausdifferenziert, die rechtliche Beurteilung der Dienstabwicklung ist durch Hinzutritt weiterer zwischengeschalteter Anbieter komplexer geworden und die Vertriebskanäle haben sich erweitert (SMS, Internet). Dem Schutzbedürfnis der Konsumenten wurde allerdings auf regulatorischer Ebene weiterhin nicht Rechnung getragen. Regelungsdefizite gibt es

- bei der Vorabinformation über die wichtigsten Vertragsbestandteile (Preis, exakte Leistungsbeschreibung, bei Audiotextdiensten die vorgegebene Gesprächsdauer)
- hinsichtlich irreführender, unlauterer Praktiken (insbes. bei Dialerprogrammen, aber auch mehrwertfinanzierten Gewinnspielen)
- und hinsichtlich der Grenze der Zurechenbarkeit einer Mehrwertdienst-Forderung zum Anschlussinhaber, soweit dieser den Dienst nicht beansprucht hat.

Die bisherigen Regulierungsversuche sind nicht zuletzt an der fehlenden gesetzlichen Eingriffsermächtigung der RTR-GmbH in die Betreiberlizenzen gescheitert. Ansätze zur Selbstregulierung unter den Netzbetreibern haben zu keinem konkreten Ergebnis geführt. Die Bundesarbeitskammer nahm diesen unbefriedigenden Zustand mehrfach zum Anlaß, Maßnahmen zum Schutz der Telefonkunden zu fordern.

Angesichts der bevorstehenden TKG-Novelle präferiert die Bundesarbeitskammer gesetzliche Mindestausübungsvorschriften für Dienstanbieter und Netzbetreiber. Ein detaillierter Code of Conduct könnte zusätzlich von der RTR in die Lizenzbedingungen der Netzbetreiber aufgenommen werden. Ein entsprechender Auftrag an die RTR ist ins neue TKG aufzunehmen.

Reine „Soft“-Regulative werden von der Bundesarbeitskammer für nicht ausreichend erachtet. Sie wirken nur gegenüber den Netzbetreibern und beschränken sich auf Überwachungsvorschriften. Die eigentlichen Urheber sämtlicher Probleme auf der Dienstanbieterseite könnten bloß mittelbar über vertragliche Vereinbarungen verpflichtet werden. Aus unserer Sicht ist es rechtspolitisch wünschenswert, wenn dem Mehrwertdienst-Anbieter gesetzlich verankerte Pflichten direkt auferlegt werden.

2. Zum Fragekatalog nimmt die AK wie folgt Stellung:

Frage 1: Prävention durch Information: Wer soll diese Informationen gewährleisten? (z B Teilnehmernetzbetreiber, Diensteanbieter, Dienstenetzbetreiber, etc)

Alle drei angesprochenen Informationskategorien sind für den Telefonanschlußinhaber solange essentiell, als für die Inanspruchnahme der Dienste durch Dritte auch ausnahmslos er aufgrund seines Vertragsverhältnisses mit einem Netzbetreiber haftet. Solange die Dienstanbieter nicht verpflichtet sind, ihren Vertragspartner, den tatsächlichen Dienstnutzer, vorab zu identifizieren oder technische Zugangssperren über Pin-Code zu den standardmäßigen, technischen Geräteausstattungen zählen, muss der Telefonkunde wenigstens über Gefahrenszenarien und Abhilfemaßnahmen informiert werden.

Bei der Frage, wer informieren soll, ist zu differenzieren:

1. **Möglichkeiten und Sinn von Tarifzonensperren:** aus unserer Sicht eine aktive Bringschuld des Netzbetreibers
2. **Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen:** Allgemeine Gefahrenhinweise sollte der Netzbetreiber liefern. Details über den Dialervertrag und die technischen Schritte, die zur Nutzung eines Dialer-Programmes führen, hat der Dienstanbieter anzugeben. Ein Dialer-Anbieter dürfte zudem die Voraussetzungen eines „Dienstes der Informationsgesellschaft“ iSd E-Commerce Gesetzes erfüllen. Die bloße Tatsache, dass die Entgelte via Mehrwertnummer über einen Telekomnetzbetreiber abgerechnet werden, dürfte kein ausreichendes Argument dafür sein, dass Dialerdienste reine Sprachtelefoniedienste sind, die nicht in den Anwendungsbereich der E-Commerce Richtlinie fallen. Demzufolge hätte der Dienstanbieter ua auch die §§ 9 und 10 des E-Commerce Gesetzes zu beachten. So hat er den Nutzer vor Abgabe seiner Vertragserklärung klar, verständlich und eindeutig
3. über die einzelnen Schritte, die zum Vertragsabschluss führen und die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern zu informieren und
4. den Zugang der Vertragserklärung unverzüglich elektronisch zu bestätigen.
5. Darüber hinaus sind für die Dienstanbieter auch die Informationspflichten des Fernabsatzgesetzes und der Telekomnetzentgelt-Verordnung beachtlich.

6. **Neue Entwicklungen, wie bspw Mehrwert-SMS:** hier kann nur der Netzbetreiber Aufklärung leisten, unbeschadet der Informationspflichten des Diensteanbieters nach dem Fernabsatzgesetz und der Telekomentgelt-Verordnung.

Frage 2: Wie und in welchen periodischen Abständen soll die Information gewährleistet werden? (z B durch Aufdrucke auf den Rechnungen, Folder, ...)

Netzbetreiber sollten die nötige Publizität herstellen um ihrer Warnpflicht gerecht zu werden. § 90 Abs 2 TKG enthält eine solche Warnpflicht (Risikoaufklärung, Information über Abhilfen) für Vertraulichkeitsrisiken bezüglich der Datensicherheit in der Kommunikation. Analog dazu sollte der Netzbetreiber auch zur Aufklärung über andere Gefährdungspotentiale verpflichtet sein. Dies ist eine aktive Bringschuld, der nicht durch versteckte Hinweise in AGBs oder Leistungsbeschreibungen entsprochen werden kann. Wünschenswert wären Broschürenmaterial und eine Hotline, wo Fallbeschwerden behandelt aber auch Präventionsmöglichkeiten beauskunftet werden.

Frage 3: Werden Tarifzonensperren in ausreichendem Maße angeboten?

Eine rechtliche Verpflichtung wurde bedauerlicherweise in der überarbeiteten Universaldienst-Richtlinie über Kommunikationsdienste nur für den Universaldiensterbringer geschaffen. Eine freiwillige Einrichtung dieses Zusatzdienstes durch sonstige Betreiber eigener Festnetze und Mobilfunkanbieter wäre ein Gebot der Fairness gegenüber jenen Kunden, die nach Schutzmöglichkeiten Ausschau halten.

Mehrwertdienste sollten aus Transparenzgründen ausschließlich im Rufnummernbereich 0900 bzw im Rufnummernbereich für Tarife mit fix geregelten Obergrenzen angesiedelt werden dürfen. Hierfür wäre eine Anpassung der Numerierungs-Verordnung notwendig. Selektive Sperren würden sich als völlig nutzlos erweisen, wenn mehrere Anbieter dem Vorbild der IBC-GmbH folgen und ihre Dienste unter geografischen Nummern anbieten, wobei das Inkasso nicht über den Netzbetreiber organisiert wird. Gleichzeitig sollte sichergestellt sein, dass Diensteanbieter mit der Übernahme von 0900-Nummern nicht auch unmittelbar verpflichtet sind, über den jeweiligen Netzbetreiber abzurechnen. Alternative Inkassolösungen müssten den Nutzern von Mehrwertnummern selbstverständlich offenstehen.

Frage 4: Sollen Tarifzonensperren durch zusätzliche technische Maßnahmen ergänzt werden, z. B. indem dem Anschlussinhaber die Möglichkeit gegeben wird, mittels Eingabe eines Pincodes trotz vorhandener Tarifzonensperre Mehrwertdienste in

Anspruch zu nehmen?

Ja. Eine solche Maßnahme ermöglicht dem Anschlussinhaber einen selbstbestimmten Umgang mit seinem Telefonanschluss bei gleichzeitigem Schutz vor unwissentlicher und ungewollter Nutzung des Anschlusses durch Dritte. Im Konfliktfall wäre auch die Beweislast unstrittiger: Bei einer solchen technischen Lösung ermöglicht eine klarere und dem Anschlussinhaber zumutbare Zurechnung jedes verzeichneten Mehrwerttelefonats in seinen Verantwortungsbereich.

Frage 5: Sollen Zeitbeschränkungen bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten eingeführt werden (zB automatisiertes Auslösen der Verbindung nach 30 Minuten)?

Die Praxis zeigt leider, dass vor allem Personen, die aus unterschiedlichsten Gründen in die Gesellschaft schlecht integriert sind, dazu neigen, Kommunikationsdienste in einem exzessiven, manchmal sogar den eigenen Unterhalt gefährdenden Ausmaß zu nutzen. Handicaps, wie Arbeitslosigkeit, körperliche Mobilitätseinschränkungen, geistige Gebrechen fesseln Personen im besonderen Maße an den Wohnort und verleiten dazu, fehlende Kommunikationsmöglichkeiten über kommerzielle Dienste auszugleichen. Eine weitere Konsumentengruppe, die ein besonderes Schutzbedürfnis aufweist, sind Jugendliche. Jugendliche Telefonnutzer sind über Werbung besonders leicht ansprechbar und rascher verleitet, Werbeaufforderungen, bestimmte Nummern anzuwählen, nachzukommen.

Ein automatisches Time-Cutting würde besonders Personen, die die Tragweite ihres Verhaltens nur unzureichend abschätzen können und deren Willensschwäche von den Diensteanbietern (bspw durch kostentreibende Hinhaltestrategien) gerne ausgenützt werden, schützen. Personen, die sich bewusst für eine lange Nutzungsdauer entscheiden, wäre es ohne weiteres zumutbar, durch Tastencode die unterbrochene Verbindung wiederherzustellen.

Frage 6: Gibt es ausreichend schnelle Warnmechanismen, wenn die Telefonkosten ungewöhnlich stark ansteigen?

Es fehlen bedauerlicherweise einheitliche Vorgehensweisen am Markt. Die Höhe der angelaufenen Beträge belegen auch, dass Maßnahmen nicht rasch genug ergriffen werden. Folgende Interessensgegensätze fallen zudem auf: Betreiber greifen im eigenen Sicherheitsinteresse sehr rasch auf technische Lösungen wie Höchstbetragsgrenzen und Aktivsperrungen zurück, wenn sie sich gegenüber einem bonitätsschwachen Kunden vor Zahlungsausfällen schützen wollen. Bei den Verbrauchereinrichtungen sind Fälle registriert, die auf eine äußerst rigide Vorgehensweise auch bei unbegründeter Annahme von Zahlungsschwierigkeiten (kein Zahlungsverzug, aber Karenzgeldempfang an Stelle des bisherigen Einkommens) hindeuten. Die schutzwürdigen Interessen des Kunden finden jedoch

keine (gleichwertige) Beachtung: Wer gute Bonitätswerte aufweist, wird bei der Kostenkontrolle nicht im selben Ausmaß unterstützt.

Frage 7: Soll den Kunden die Möglichkeit eingeräumt werden, ein Limit für die variablen Entgelte festzulegen, dessen Überschreiten automatisch zu einer Sperre des Dienstes führt?

Ja, unbedingt. Angesichts der starken Interessensgegensätze bezweifeln wir aber, dass hier freiwillige Maßnahmen zum gewünschten Erfolg führen. Den Konsumentenbedürfnissen wäre am besten gedient, wenn diesbezüglich ins TKG eine für alle Fest- und Mobilfunkanbieter geltende Verpflichtung aufgenommen wird: Netzbetreiber haben ihren Kunden folgende Zusatzdienste anzubieten: Auf Kundenwunsch hat der Betreiber bei Erreichen eines individuell vom Kunden festgelegten monatlichen Abrechnungsbetrages eine Zwischenabrechnung zu übermitteln oder - wenn der Kundenwunsch darauf gerichtet ist - eine Aktivsperre zu veranlassen.

Frage 8: Welche anderen netzseitigen Präventionsmöglichkeiten können geschaffen werden?

Diensteanbieter, die wegen unseriösem Verhalten auffallen, müssen netzseitig ungleich rascher gesperrt werden. Da die Netzbetreiber hier im Spannungsverhältnis zwischen Konsumentenschutz und ihrem Vertragsverhältnis zu den Diensteanbietern stehen, würden behördliche Anordnungen den Netzbetreibern mehr Rechtssicherheit verschaffen. Die RTR-GmbH, allenfalls die Fernmeldebüros sollten im Rahmen der TKG-Novelle ermächtigt werden, den Netzbetreibern die Sperre bestimmter 0900-Nummern anzuordnen.

Frage 9: Inwieweit wäre es wünschenswert, die in diesem Kapitel angesprochenen technischen Maßnahmen nicht bloß auf Kundenwunsch anzubieten („Opt-In“), sondern standardmäßig vorzusehen („Opt-Out“) – z. B. indem bei bestimmten Produktgruppen grundsätzlich Tarifzonensperren eingerichtet werden, sodass Mehrwertdienste und teure Auslandsnummern nur nach Eingabe eines PIN-Codes angerufen werden können?

Jedenfalls. Solange die Rechtsmeinung vorherrschend ist, dass der Anschlußinhaber auch für die Anschlussnutzung durch Dritte haftet, gebietet es die Fairness, dass der Anschlußinhaber durch technische Lösungen von seiner außerordentlichen Verantwortung entlastet wird. Den Zugang zu Mehrwertdiensten allgemein mit Pin-Code-Sicherungen auszustatten, wäre die konsumentenfreundlichste Lösung.

Frage 10: Wie kann ein Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten etabliert werden?

Über freiwillige Selbstbindungsmaßnahmen kann man nur jene Anbieter, die um ihren guten Ruf besorgt sind und folglich nicht die eigentlichen Urheber der Probleme sind, erfassen. Zudem richtet sich ein Code of Practice nur mittelbar an die Dienstanbieter: Im Wesentlichen verpflichtet sich der Netzbetreiber dazu, Dienst Anbietern, die seine Vertragspartner sind, bestimmte Verhaltensregeln zu überbinden.

Soweit der Adressat einer Verhaltensregel tatsächlich primär der Netzbetreiber ist, wären nachträgliche Lizenzauflagen durch die RTR-GmbH der zweckmäßigste Weg, den Vorschriften eine verbindliche Geltung zu verschaffen. Eine entsprechende Rechtsgrundlage wäre hierfür im Rahmen der nächsten TKG-Novelle zu schaffen.

Soweit allerdings der Hauptadressat der Verhaltensregel der Dienstanbieter selbst ist, bedarf es unbedingt einer gesetzlichen Absicherung. Die Dienstanbieter sind weder ausreichend in einer Verbandsstruktur organisiert, noch besteht überhaupt ein Marktüberblick über die Vielzahl der Anbieter, um brancheninternen Lösungen den Vorzug zu geben.

Frage 11: In welchem Forum (z. B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum ...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Angesichts unserer Forderung nach einer Verankerung gesetzlicher Mindeststandards bedarf es jedenfalls der Einbindung des Infrastrukturressorts. Da der AK-TK die Bundesarbeitskammer bislang nicht zugezogen wurde, weisen wir darauf hin, dass wir - unabhängig von der Art des Gesprächskreises - an einer Einbindung von Konsumentenvertretern größtes Interesse haben.

Frage 12: Dialer-Programme: Welche Kriterien sollen zusätzlich in den Katalog aufgenommen werden, welche sollen entfallen oder modifiziert werden?

Als Maßstab für die Frage der Einhaltung der Mindestinformationspflichten und der Eindeutigkeit und Verständlichkeit der Angaben würden wir das Fernabsatz- und das e-Commerce Gesetz heranziehen.

Frage 13: Vertragsrechtliche Beurteilung: Welche Rechtsmeinung haben Sie zu den hier erörterten Rechtsfragen?

Unserer Ansicht nach kommen in diesem Mehrparteienverhältnis zwei getrennte Verbraucherverträge zustande. Zwischen dem Konsumenten und dem Netzbetreiber kommt

ein Vertrag über die Nutzung des Anschlusses zustande, mit dem Dienstanbieter ein weiterer selbstständiger Vertrag über die Zurverfügungstellung bestimmter Kommunikationsinhalte.

Wird ein Mehrwertgespräch von einer Person geführt, die nicht der Anschlußinhaber ist, so ist unserer Ansicht nach zwischen der reinen Verbindungsleistung und dem Inhaltsangebot, das den „Mehrwert“ darstellt, zu unterscheiden:

1. Der Anschlussinhaber haftet in jedem Fall für jenen Betrag, der dem Verbindungsentgeltanteil entspricht. In diesem „Infrastrukturvertrag“ ist es jedenfalls ohne Belang, ob der Anschlussinhaber oder jemand anderer den Anschluß nützt. Die Verbindungen sind einem bestimmten Anschluss physisch zuzurechnen. Der Anschlussinhaber hat dem Netzbetreiber das gesamte Gesprächsaufkommen für diesen Anschluss abzugelten.
2. Hinsichtlich des Mehrwert-Entgeltbestandteils kann man zu zwei unterschiedlichen Bewertungen gelangen.
 - Die erste und einfachste stützt sich auf die Behauptung, dass Mehrwertentgelt und Verbindungsleistung voneinander nicht zu trennen sind. Für die Anwahl einer 0900-Rufnummer wird ein gegenüber den Standardtarifen erhöhter Telefontarif verrechnet. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden bezüglich der Mehrwertleistung besteht nicht, auch wenn er berechtigte Einwendungen gegen den Diensteanbieter hat (Leistungsstörung, Nichterfüllung, kein Vertrag, da ein Dritter den Dienst in Anspruch genommen hat).
 - Die zweite Rechtsansicht führt konsequenterweise Folgendes ins Treffen: wenn es sich um zwei voneinander getrennte Verträge mit unterschiedlichen Vertragspartnern handelt, müssen auch die Entgeltforderungen im Konfliktfall ein voneinander getrenntes Schicksal haben. Dies nicht zuletzt auch deshalb, weil nach § 6 Abs 1 Ziff 7 KSchG Geschäftsklauseln, die ein dem Verbraucher gesetzlich zustehendes Zurückbehaltungsrecht ausschließen oder einschränken unzulässig sind. Ein Anschlussinhaber, der Einwendungen gegen einen Diensteanbieter hat, könnte niemals von seinem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch machen, soweit man den Mehrwerttarif als ein unteilbares Telefon-Verbindungsentgelt begreift. Hinsichtlich der vertragsgemäß zustande gekommenen Verbindungsleistung würde der Kunde, der das Gesamtentgelt für ein Mehrwerttelefonat (zB wegen Nichterfüllung des „Mehrwertes“) zurückbehält, regelmäßig in Verzug geraten. § 64 Abs des TKG verfolgt zwar einen ähnlichen Schutzzweck, schützt aber letztlich den Telefonkunden nicht im selben Umfang wie das zivilrechtliche Zurückbehaltungsrecht. Um keinen Verzugsfolgen ausgesetzt zu sein, muss die RTR-Schlichtungsstelle angerufen werden und sich die Vorhaltung des Konsumenten zudem als richtig erweisen.

- Die AGBs der Telekom Austria (§ 16/3) weisen auf zwei getrennten Verträge hin: „Die Telekom A hat auf den Inhalt der Dienste keinen Einfluss.“ Der weitere Klauseltext wirft jedoch exakt das zuvor diskutierte Problem auf und erscheint im Hinblick auf § 6 KSchG beanstandungswürdig: „Einwendungen und Ansprüche, die nicht die Höhe des Verbindungsentgeltes, sondern die Leistung eines anderen Anbieters betreffen, sind nicht der Telekom A, sondern dem anderen Anbieter entgegenzuhalten.“

Ausgehend von dem Beispiel, dass begründete Einwendungen bezüglich der Mehrwertleistung bestehen, hätte der Kunde zwei Möglichkeiten:

- Er kann (um Säumnisfolgen von sich abzuwenden) an den Netzbetreiber das ungeteilte Entgelt zahlen. Inhaltliche Einwände klärt er mit dem Dienstanbieter. Allerdings befindet er sich - ohne Schlichtungsstelle - in der geschwächten Rolle eines Konsumenten, der von seinem Zurückbehaltungsrecht nicht Gebrauch machen kann.
- Oder er kann gegen das Verbindungsentgelt beim Netzbetreiber Einspruch erheben. Ein positives Ergebnis ist ausgeschlossen, weil der Kunde das Zustandekommen der Verbindung ja nicht bestreitet, sondern Ansprüche aus seinem Vertrag mit dem Diensteanbieter behauptet.

Der Konsument wird durch diese Vertragskonstruktion in seinen Rechtsschutzmöglichkeiten enorm eingeschränkt.

Daraus leitet sich unserer Ansicht fast zwangsläufig folgende Forderung ab:

Die Netzbetreiber haben das Verbindungsentgelt (plus ihre prozentuelle Beteiligung am Mehrwert) vom Mehrwertentgelt getrennt in den Abrechnungen auszuweisen:

- Es schafft die erforderliche Transparenz, welchem der beiden Verträge welcher Preis zuordenbar ist. Dies ist notwendig, soweit sich die Netzbetreiber gegenüber Ansprüchen aus dem Mehrwertdienstvertrag abgrenzen und darauf verweisen, es sei ein selbstständiger Vertrag zwischen dem Konsumenten und dem Dienstanbieter zustandegekommen.
- Es ermöglicht dem Kunden erforderlichenfalls seine Zurückbehaltungsrechte auch tatsächlich auszuüben.
- Es verhindert, dass der Netzbetreiber säumige Beträge eintreiben muss, die nur deshalb nicht beglichen werden, weil der Kunde einen Streit mit einem Mehrwertdienst austrägt.

3. Ein weiteres Problem betrifft die Zurechnung des Mehrwertentgeltanteils zum Anschlussinhaber, obwohl der Vertrag über den Mehrwertdienst eigentlich mit einer dritten Person geschlossen wird.

Im Folgenden einige Fallbeispiele. Sie sollen die Anknüpfungspunkte für die Haftung des Anschlussinhabers als wenig sachgerecht in Zweifel ziehen. Je nachdem ob ein Fernabsatzgeschäft über eine 0900-Rufnummer oder aber eine geografische Rufnummer abgewickelt wird, haften unterschiedliche Personen für den Mehrwertentgeltanteil:

- Eine Person, die nicht der Anschlussinhaber ist, bestellt über Telefon eine Ware bei einem Versandhaus. Das Versandhaus verabsäumt es, die Identität des Bestellers zu klären und versendet die Rechnung an den über die Rufnummer eruierten Telefonanschluss-inhaber. Die rechtliche Beurteilung ist eindeutig: Das Versandhaus muss nachweisen, mit wem kontrahiert wurde. Der Anschlussinhaber ist jedenfalls nicht der Vertragspartner und kann die Forderung als rechtsgrundlos zurückweisen. Eine Anscheinsvermutung zulasten des Anschlussinhabers besteht in der Regel nicht. (Ähnlich auch die Entscheidungen bezüglich IBC)
- Dasselbe Versandhaus setzt noch stärker als bisher auf diesen Fernabsatz-Vertriebskanal. Es trifft mit einem Netzbetreiber eine Übereinkunft bezüglich des Inkassos über die Telefonrechnung. Um die Verbindungsentgelte besser mit den unterschiedlichen Warenpreisen in Einklang zu bringen, werden den nachgeordneten Nummern von 0900 bestimmte Waresegmente zugeordnet. Der Vorteil für das Versandhaus: Es müsste den Besteller nicht mehr identifizieren. Es haftet jedenfalls der Anschlussinhaber. Dessen Bonität ist weitgehend gesichert, die eines beliebigen Anrufers hingegen nicht (Bonitätsprüfung durch den Netzbetreiber, Einzugsermächtigung). Kostenersparnis durch gemeinsames Inkasso Warenversand plus Telefon.
- Eine Person bestellt via PC online. Der Dienst (bspw Datenbankzugang) wird nicht oder nur mangelhaft erbracht, aber zeitabhängig über eine 0900-Nummer abgerechnet. Da die Forderung als einheitliches Telefonverbindungsentgelt verstanden wird, kann der Anschlussinhaber in Anspruch genommen werden. Mit einer 0900-Nummer könnte jederzeit ein Vertrag zulasten des Internetanschlussbesitzers abgeschlossen werden. Stellt derselbe Diensteanbieter sein Abrechnungssystem auf Registrierung und Zahlung mit Kreditkarte um, ändert sich plötzlich die Person des Zahlungspflichtigen.

Es ist zu diskutieren, ob diese unterschiedlichen Rechtsfolgen bei ein und demselben Vertragsgegenstand tatsächlich von der Art der Rufnummer und des Inkassos abhängig sein

soll. Der Dienstanbieter hat auf diese Weise stets die Wahlmöglichkeit auf wen er lieber greifen möchte, den Besteller/Vertragspartner oder den Telefonkunden (über einen Vertrag zulasten Dritter). **Rechtspolitisch würden wir uns wünschen, dass die Dienstanbieter stärker in die Pflicht genommen werden, die Identität ihres Vertragspartners bei Vertragsabschluss zu klären.**

Es wird dabei nicht verkannt, dass ein Großteil der Umsätze der Branche von erotischen Diensten herrühren. Deren Kundenkreis wird bei Herstellung der Verbindung nur ungern persönliche Daten preisgeben. **Das Bedürfnis nach Anonymität und Schutz vor kommerziellen Kundenprofilen ist ernst zu nehmen: Prepaidkarten wäre für dieses Problem die einfachste Lösung** (der Kunde besorgt sich für bestimmte Dienste einen seiner Person zuordenbaren Code bzw eine Rubbelkarte und müsste sich so nicht bei jedem Kontakt mit einem Dienst ausweisen).

Spätestens mit der Zunahme komplexerer Dienstinhalte (bspw bereits existent: Rechtsanwaltsberatung über 0900) wird die bisherige Haftungskonstruktion für den Anschlussinhaber unzumutbar.

Zusammenfassend:

- Es wäre rechtlich klarzustellen, dass jeder Sprachtelefoniedienst oder Dienst der Informationsgesellschaft nach Identitätsklärung seine „Mehrwert“-Forderungen ausschließlich an seinen Vertragspartner zu richten hat.
- Der berechtigten Sorge von Konsumenten, dass darüber noch differenziertere Konsumprofile entstehen, sollte unbedingt durch Prepaid- bzw Rubbelkarten speziell für Mehrwertdienste begegnet werden.
- Eine Inanspruchnahme des Anschlussinhabers für den Mehrwert-Entgeltanteil auf der Grundlage des Vertrages mit dem Netzbetreibers oder einer reinen Anscheinshaftung (Telefonbesitzer wird auch der Besteller sein) sollte künftig ausgeschlossen sein.

Frage 14: Welches dieser Szenarien ist aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Interessen aller Beteiligten am zweckmäßigsten? – Gibt es andere Szenarien, die bevorzugt werden sollten?

Da, wie oben dargestellt, Betreibernetzleistung und Mehrwertentgelt in der Abrechnung getrennt auszuweisen sind, ergeben sich folgende Möglichkeiten.

- Der Kunde ist zufrieden und zahlt den Gesamtbetrag an den Netzbetreiber (als Vertragspartner und Inkassant des Entgeltes für die Fremdleistung).

- Der Kunde ist sofort unzufrieden: Er zahlt das Verbindungsentgelt und hält bis auf weiteres das Mehrwertentgelt zurück.
- Der Kunde zahlt sofort, entdeckt aber im weiteren Verlauf Mängel an der Mehrwertleistung und „wandelt“ bspw. den Vertrag. Es sollten zwischen ihm und dem Netzbetreiber Fristen vereinbart sein, die transparent machen, nach welchem Zeitraum das Mehrwertentgelt an den Dienstleister weitergeleitet wird. Abhängig von dieser Frist muss sich der Konsument an den Netzbetreiber oder den Dienstleister wenden.

Frage 15: Inwieweit können verschiedene Szenarien nebeneinander existieren?

Für den Konsumenten wäre eine solche Situation äußerst verwirrend. Er kennt die im Hintergrund existierenden Rahmenverträge zwischen den einzelnen Dienstbringern nicht. Unterschiedliche Abwicklungsmodalitäten sollten jedenfalls vermieden werden.

Frage 16: Welche Anpassungen – insbesondere in den relevanten AGB, in den Zusammenschaltungsvereinbarungen und im Hinblick auf das Billing – wären erforderlich, um das bevorzugte Szenario zu realisieren?

Siehe oben

Frage 17: Welche Instrumente erscheinen geeignet, um das bevorzugte Szenario rechtlich umzusetzen? In welchem Forum (z. B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum ...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Präferiert wird eine Umsetzung der Vorschläge im Rahmen der TKG-Novelle. Eine Verbindlichkeit für alle Anbieter ist nur auf diesem Weg gewährleistet. Detailregelungen kann aufgrund einer gesetzlichen Ermächtigung die RTR-GmbH treffen.

Frage 18: Welche zusätzlichen Punkte sollen in dieses Ablaufschema aufgenommen werden, welche Punkte sollen entfallen oder modifiziert werden?

Die Schlichtungsstelle bei der RTR-GmbH sollte weiterhin als Anlaufstelle für Beschwerden über Mehrwertdienste, die betriebsintern nicht zu bereinigen waren, erhalten bleiben.

Der Netzbetreiber ist verpflichtet, jedem anfragenden Konsumenten unverzüglich Auskünfte über den Namen und die Anschrift eines Dienstleiters, der Mehrwertnummern nutzt, zu erteilen. Reagiert der Dienstleister auf eine schriftliche Beschwerde des Konsumenten nicht innerhalb angemessener Frist, so hat der Netzbetreiber den Dienstleister zur Stellungnahme aufzufordern und ihm (vertraglich vereinbarte) Sanktionen anzudrohen, wenn er zur Fallklärung nicht beiträgt. Bei nachhaltigen und krassen Vergehen (die näher zu definieren sind) ist dem Dienstleister auf der Grundlage einer vertraglichen Vereinbarung mit dem

Netzanbieter die Rufnummer zu entziehen. Den Rufnummernentzug könnte alternativ auch behördlich angeordnet werden.

Frage 19: Wie kann ein Mindeststandard eingeführt werden, der bereits im Rahmen eines Einspruchsverfahrens eine ausreichende Überprüfung des Sachverhaltes sicherstellt und auch Lösungen außerhalb eines Schlichtungs- oder Gerichtsverfahrens ermöglicht?

Prüfmaßstab sind neben der Telekommunikations-Verordnung auch die Informationspflichten und Vorschriften für den Vertragsabschluss nach dem Fernabsatz- und e-Commerce Gesetz.

Dienstanbieter sind darüber hinaus zu verpflichten,

- ihre Dienste ausschließlich im 0900 Bereich anzusiedeln
- bereits in ihren Werbemitteln die Tarife anzugeben
- vor Herstellung der Verbindung –insbesondere bei Gewinnspielen- die Gesamtdauer des Audiotextes anzugeben
- den Vertragspartner (oder seinen Code) zu identifizieren

Um dem Netzbetreiber oder der RTR-GmbH eine nachträgliche Kontrolle zu ermöglichen, muss der Dienstanbieter Unterlagen, die die Erfüllung dieser Auflagen belegen, eine bestimmte Zeit aufbewahren.

Frage 20: Wie kann sichergestellt werden, dass der Dienstenetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber gegenüber entweder ausreichende Unterlagen über den Beschwerdesachverhalt übermittelt oder anderenfalls auf die Forderung verzichtet?

Der Kunde muss direkten Kontakt mit dem Dienstanbieter herstellen können. Verletzt der Dienstanbieter seine Informationspflichten nach dem Fernabsatzgesetz, so hat der Dienstenetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber Name und Adresse des Dienstanbieters bekanntzugeben. Da der Konsument nach unserem Verständnis den Mehrwertentgeltanteil zurückhalten kann, muss ohnedies der Dienstanbieter seinerseits initiativ werden. Wurde der Mehrwertentgeltanteil allerdings bereits bezahlt und wird wieder zurückverlangt, sollte innerhalb bestimmter Fristen der Teilnehmernetzbetreiber als Inkassant zur Rückzahlung dieses Durchleitungspostens verpflichtet sein. Die dabei entstandene Einbuße von zusätzlichen Zuschlägen zum Verbindungsentgelt kann der Netzbetreiber dem Dienstanbieter in Rechnung stellen.

Frage 21: Bekanntgabe der Identität der Dienstanbieter: Teilen Sie diese Rechtsmeinung?

Ja. Darüber hinaus sollten derartige Rechtsverletzungen im Hinblick auf die Sanktionsbestimmungen in § 26 E-Commerce Gesetz auch zur Anzeige gebracht werden.