



Rundfunk- und Telekom Regulierungs  
GmbH  
zH Herrn Mag Gregor Goldbacher  
Mariahilfer Straße 77-79  
1060 WienH

<b>RTR - GmbH</b>					
GZ: / /					
eingel. am: <b>30. Aug. 2006</b>					
GF - TK	TKK	GF - RF	KOA		
F	T	R	B	V	FM



BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65-0  
DVR NR. 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel	<b>501 65</b>	Fax	Datum
-	BAK-KS/GSt/DZ/ Daniela Zimmer		DW 2722	DW 2693		28.08.2006

## Überarbeitung der KEM-VO

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer hat mit Schreiben vom 27.06.2006 bereits die informelle Gelegenheit benutzt, zu den Adaptionserfordernissen in der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-VO) aus Verbrauchersicht ausführlich Stellung zu nehmen. Anlässlich des laufenden Konsultationsverfahrens erlauben wir uns, ergänzend folgende Verbraucheranliegen einzubringen:

### Ausgangslage

- KonsumentInnen ringen zunehmend mit äußerst unangenehmen Begleiterscheinungen der Entwicklung von SMS-Mehrwertdiensten. AK-Beratungseinrichtungen registrieren eine stark steigende Zahl an Beschwerden von Handynutzern, die ohne jegliches Zutun Spam-SMS mit Kostenfolgen erhalten. Die Absender unverlangter Werbe-SMS missachten nicht nur die Privatsphäre der Betroffenen auf besonders belästigende Weise. Sie verbinden immer öfter unlautere Werbepraktiken mit unmittelbarem Gewinnstreben. Die aufgedrängten Premium-SMS werden über die Telefonrechnung als eingehend-tarifizierte SMS verrechnet. KonsumentInnen geraten dadurch in unzumutbaren Zugzwang, wollen sie verhindern, dass ihr Handynetzanbieter Mehrwertentgelte rechtsgrundlos einzieht.

**Regelungsbedarf in der KEM-VO:**

- **Koordination zum Zweck der Sperre von Mehrwertnummern**  
Zurzeit behalten sich Mobilfunkanbieter (bzw. Dienstnetzbetreiber) vor, nach eigenem Gutdünken darüber zu entscheiden, im Missbrauchsfall eine von ihnen vergebene Mehrwertnummer zu sperren. Beschweren sich Kunden eines Anbieters über eine Rufnummer, die von einem anderen Anbieter verwaltet wird, so gibt es derzeit faktisch keine Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten. Entsprechende Koordinationspflichten sind mit dem Ziel vorzusehen, missbräuchlich genutzte Nummern rasch zu deaktivieren.
- **Keine Weitergabe der Teilnehmer-Rufnummern an Mehrwertdienstanbieter**  
Die Mehrwertdienstbranche erweist sich allgemein als derart missbrauchsanfällig, dass der einzelne Diensteanbieter keine Kenntnis von der Teilnehmerrufnummer erlangen sollte. Von technischer Seite wird signalisiert, dass dynamisch vergebene „virtuelle“ Nummern für die Dienstabwicklung ausreichen und mit geringem Aufwand implementiert werden können. Das Missbrauchspotential für über die konkrete Bestellung hinausgehende Geschäftszwecke und datenschutzwidrige Kundenprofile würde dadurch verringert.
- **Automatischer Prüfprozess von Quittungs-SMS durch den Netzbetreiber**  
Da immer öfter Handynutzern nicht bestellte Mehrwert-SMS verrechnet werden, kommt den Quittungs-SMS als Nachweis einer tatsächlich erfolgten Bestellung zentrale Bedeutung zu. Es ist nicht vertretbar, dass betroffene KonsumentInnen sich um die Rückabwicklung der Vergebührung eines aufgedrängten Dienstes kümmern müssen. Vor diesem Hintergrund müssen Netzbetreiber vor dem Inkasso einer Mehrwertforderung verpflichtet sein, - auf automatisiertem Weg - das Vorliegen von gültigen Quittungs-SMS zu prüfen. Technisch ist ein derartige Prüfvorgang möglich und wirtschaftlich zumutbar.
- **Anforderung der Anbots-SMS beim Netzbetreiber**  
Der Inhalt der Anbots-SMS ist den Netzbetreibern auf Basis der schriftlichen Dienstbeschreibung der Mehrwertdienstanbieter zugänglich. Anbots-SMS müssen auf Kundenwunsch beim jeweiligen Netzbetreiber abgefragt werden können. Nur so können KonsumentInnen, die Übereinstimmung von Zahlungsaufforderungen mit lange zurückliegenden Offerten überprüfen.
- **Maschinelle Dienstklassifizierung**  
Um Netzanbietern die Überwachung der rechtmäßigen Erbringung der Dienste zu erleichtern, sollte zwischen Netzbetreiber und Mehrwertdienst ein eindeutiger Zuordnungscode zu Kategorien wie Chat/Abo, eingehende/ausgehende Tarifierung, Preisklasse u.ä. vereinbart werden. Dies erhöht den Druck auf die Diensteanbieterseite, auch Änderungen an Diensten zu melden, da im Falle von automatisiert festgestellten Abweichungen der Netzbetreiber zu verpflichten wäre, das Inkasso für den Diensteanbieter sofort einzustellen.

- **Opt-In Regelung für eingehend vergedührte Dienste**

Bei Chat-Diensten werden nach Branchenauskünften nur die nutzerseits versendeten SMS verrechnet. Bei Abo-Diensten setzt nach Branchenschätzungen die Verrechnung jeweils zur Hälfte bei ausgehenden bzw. eingehenden SMS ein. Eine zwingende Notwendigkeit für den zweiten Tarifierungsansatz scheint bei keiner Diensteart zu bestehen. Im Gegenteil: viele eingehend tarifierte Abos sind aufgrund unbestimmter Dienstbeschreibung (wie viele Nachrichten pro Tag, pro Verrechnungsperiode) vertragsrechtlich zu beanstanden (mangels Spezifizierung kein wirksamer Vertrag, Irrtumsanfechtung). Lenkungsmaßnahmen in Richtung der Verrechnung kundenseits abgesendeter SMS würden Abo-Anbieter dazu anhalten, den Dienstumfang präziser festzulegen. Das zunehmende Aufkommen von Spam-SMS mit Kostenfolgen für den Empfänger setzt Handynutzer einem inakzeptablen Risiko des Missbrauches ihres Teilnehmeranschlusses aus. Vor diesem Hintergrund sind Restriktionen für Geschäftsmodelle, die ankommende SMS tarifieren, unerlässlich. Analog zur Dialerregulierung sollte die Verrechnung ankommender Mehrwert-SMS vom Netzbetreiber allgemein unterbunden werden. Nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch wäre der Zugang zu derartigen Diensten für den Anschluss freizugeben.

- **Zu § 5 Abs. 6 Absenderkennung:**

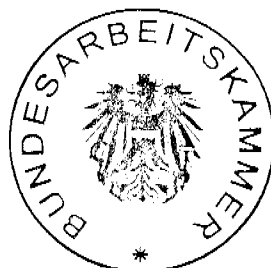
Bei SMS Nachrichten ist die Verwendung anderer Absenderkennungen (als zugeteilte Rufnummern) für KonsumentInnen unter Umständen nachteilig. Erstens besteht kein österreichweit einheitliches, geregeltes Registrierungsverfahren. Die Länge von alphanumerischen Absenderkennungen ist bei SMS auf maximal 11 Zeichen beschränkt. Eindeutig identifizierbare Kennungen wie Domainnamen oder e-Mailadressen sind in der Regel länger. Wenden Mobilfunkanbieter in der Folge eventuell unterschiedliche Abkürzungsregeln an, so könnte dies die zweifelsfreie Identifizierung des Absenders erschweren. Zweitens ist zu befürchten, dass unseriöse SMS-Mehrwertdienste von zusätzlicher Markttransparenz profitieren. Es darf KonsumentInnen nicht noch schwerer als bisher fallen, die Art des Dienstehaltes bereits vor der Kontaktaufnahme festzustellen und unter Zuhilfenahme der RTR- Onlinedatenbank die Kennung einem bestimmten Netzbetreiber zuzuordnen.

Wir hoffen, dass Sie unsere Anregungen zur Verbesserung des Schutzes von KonsumentInnen aufgreifen und stehen Ihnen für weitergehende Informationen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel  
Präsident



Johanna Ettl  
iV des Direktors