



BUNDESARBEITSKAMMER

PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65

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

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax 501 65	Datum
RVON0003-	BAK/KS-	Daniela Zimmer	DW [REDACTED] DW [REDACTED]	02.01.2012
004/20110	GSt/DZ/SP			

Verordnung der RTR, mit der Einrichtungen zur Kostenkontrolle und Kostenbeschränkung für Teilnehmer bei Nutzung von Telekommunikationsdienste vorgeschrieben werden (Kostenbeschränkungsverordnung)

Sehr geehrte Damen und Herren!

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

1. Ausgangslage:

Angesichts der vielen Konsumentenbeschwerden, die die AK-Verbraucherberatung (aber auch die RTR-Schlichtungsstelle) 2011 wegen überraschend hoher Rechnungen für die Nutzung mobiler Datendienste registriert haben, begrüßt die BAK, dass bereits kurz nach Inkrafttreten des neuen Telekomgesetzes (TKG) ein Verordnungsentwurf auf Basis des § 25a TKG veröffentlicht wurde.

Die Verordnungsermächtigung im TKG:

Aufgrund der Verordnungsermächtigung können Betreiber dazu verpflichtet werden, ihren Kunden Kostenkontrollsysteme zur Verfügung zu stellen, deren Form und Detaillierungsgrad die RTR vorgeben kann. Die RTR kann Schwellwerte zur Kostenbeschränkung festlegen, ab denen die Anbieter Maßnahmen ergreifen müssen. Sie kann unentgeltliche Warnhinweise sowie kostenfreie Dienstsperren bei ungewöhnlichem oder übermäßigem Verbraucherverhalten vorsehen und hat dabei auf den zuverlässigen Schutz vor übermäßigem Entgeltefall, die Steuerungsmöglichkeit der Ausgaben durch die Kunden, die Dienstart, die Art des Teilnehmerverhältnisses und die technischen Möglichkeiten zu achten.

Nach wie vor dringender Regelungsbedarf:

Die im TKG genannten Voraussetzungen für die Erlassung dieser Verordnung liegen unzweifelhaft vor: der Markt bietet von sich aus keine angemessenen Schutzsysteme an und KonsumentInnen haben Bedarf an mehr Kostentransparenz. Zwar haben bei mobilen Datendiensten Tarifmodelle, die eine „Kostenbremse“ beinhalten, inzwischen deutlich zugenommen: bei vielen Tarifen fallen nach Verbrauch der inkludierten Datenmenge keine Mehrkosten an, dafür wird die Transfergeschwindigkeit stark gedrosselt. Bei manchen Angeboten können weitere Gigabyte vorausbezahlt erworben werden.

Ein Großteil der Konsumenten nutzt allerdings noch Alttarife, die nicht mehr aktiv am Markt angeboten werden. Diese sind aufgrund der vergleichsweise niedrigen pauschalen Datenvolumen und hohen Mehrtransferkosten weiterhin veritable Kostenfallen. Ein weiterer Kundenkreis ist dem Risiko ausgesetzt, mit überraschend hohen Abrechnungen konfrontiert zu werden: Bestandskunden, die Smartphones (oft über den Onlinehandel) erworben haben und das Endgerät in Verbindung mit einem alten Sprachtarif nutzen. Diesen Sprachtarifen sind Datentarife zugeordnet, die aufgrund ihrer außergewöhnlichen Höhe (zB 5 Euro pro MB) für eine zeitgemäße Nutzung mobilen Internets völlig ungeeignet sind. Folge dieser Tarifgestaltung und fehlenden Kostenkontrollmöglichkeiten waren bislang Verbraucherbeschwerden über Rechnungsbeträge in Höhe von durchschnittlich rund 740 Euro (AK-Erhebung Juni 2011).

2. Zusammenfassende Bewertung des Entwurfes:

- Die vorgesehenen **Betreiberpflichten** (Möglichkeit einer „Echtzeit-nahen“ Verbrauchsabfrage durch den Kunden, Warn-SMS, Anschlusssperre bei Erreichen von Höchstbeträgen; Dokumentation) werden überaus **begrüßt**.
- Die **Umsetzungsfrist** für die Maßnahmen ist kürzestmöglich zu halten. Für zwischenzeitige Beschwerdefälle wäre eine Branchenvereinbarung über Kulanzlösungen zweckmäßig.
- **„Echtzeit-nahe“ Verrechnungssysteme** sollten durch Vorgabe eines Übergangszeitraums längerfristig durch Echtzeit-Billing abgelöst werden. Nur so sind exakte Verbrauchsinfos und treffsichere Anschlusssperren bei hohem Verbrauch möglich.
- Zur Betreiberpflicht, **Warn-SMS** zu versenden, sollten technische Auflagen hinzukommen, die sicherstellen, dass ein Großteil der betroffenen Kunden die Nachricht auch tatsächlich wahrnimmt.
- **Verwaltungsstrafen** bei Verstoß gegen die Verordnung greifen zu kurz. Um Kunden Rechtssicherheit bezüglich der Wirkung der Verordnung auf das Vertragsverhältnis zu geben, sollte die Zahlungspflicht der Kunden, die nicht ge-

warnen, jedenfalls aber nicht (rechtzeitig) gesperrt wurden, mit den angeführten Grenzwerten beschränkt werden.

- Aufgrund der **verschiedenen Nutzungsprofile von Sprachtelefonie** wäre eine Differenzierung bei den Höchstbeträgen zweckmäßig (bspw 60 und 150 Euro).
- Manche **Begriffe** (bspw die „leichte Zugänglichkeit“ von Kontrolleinrichtungen) könnten in den Erläuterungen noch konsumentenfreundlich konkretisiert werden.
- Die **automatische Sperre aber auch deren Aufhebung** sollte für den Kunden ausdrücklich kostenlos sein.
- Mit **Sonderregeln für „Jugendverträge“** (volljähriger Vertragspartner aber im Vertrag ausgewiesener, minderjähriger Nutzer) sollten über das generelle Anforderungsprofil des Entwurfes hinaus strengere Auflagen für Minderjährige definiert werden (bspw Unterschrift des Vertragspartners bei der Dienstfortsetzung; Sperr-Nachricht auch für die Eltern).
- Der **Teilnehmeranspruch**, dass ihm der Betreiber auf Wunsch erfolgte Warnungen und Sperren **nachzuweisen** hat, sollte aus der Verordnung selbst hervorgehen und kostenlos ausgeübt werden können.
- Von einer **Pauschalverzichtserklärung** sollte im Rahmen von Verbraucherverträgen abgesehen und bei der Abgabe einer Schutzverzichtserklärung Schriftlichkeit verlangt werden.

3. Allgemeine Bemerkungen zum Entwurf:

Verbesserungen für KonsumentInnen werden begrüßt:

Mit Blick auf die vielen Beschwerdefälle, die durchschnittlich extrem hohen Streitwerte aber auch den langjährigen Widerstand der Mobilfunkbranche gegen die Einführung wirksamer Maßnahmen zur Kostenkontrolle begrüßen wir die vorgesehenen Betreiberpflichten:

- einer Echtzeit-nahen Abrufbarkeit des Verbrauchs von Datenvolumen durch den Kunden
- des Versands von Warn-SMS
- einer Sperre des Anschlusses bei Erreichen der vorgesehenen Grenzwerte
- eine Dokumentation, die die Einhaltung der Anforderungen belegt.

Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen:

Die Verhältnismäßigkeit einer Verpflichtung, ab Erreichen eines Schwellwertes den Anschluss vorläufig zu sperren, wurde branchenseits zum Teil kritisch hinterfragt. Aus BAK-Sicht ist der gestalterische Spielraum in diesem Bereich relativ groß.

So sei bspw nur auf die EU-Verordnung 544/2009 über das Roaming in Mobilfunknetzen verwiesen. Es darf unterstellt werden, dass EU-seits die grundrechtlich geschützte Erwerbsfreiheit der Betreiber auch im Auge behalten wurde.

Dennoch sieht sie im Bereich des Datenroamings exakt jene Betreiberpflichten vor, die nun auch für den Datenverbrauch im Inland gelten sollen. Mehr noch: Erwägungsgrund 44 der Verordnung stellt klar, dass *„diese Transparenzmechanismen als Mindestschutz für Roamingkunden betrachtet werden und die Mobilfunkbetreiber nicht daran hindern (sollten), ihren Kunden eine Reihe anderer Instrumente anzubieten, die ihnen die Vorhersage und Kontrolle ihrer Ausgaben für Datenroamingdienste erleichtern.“* (Beispielshaft angeführt wird übrigens die Kundeninformation über den **Datenverbrauch in Echtzeit**). Diese Maxime - aus Gründen der Kompetenzverteilung nur für den Roamingverkehr ausgesprochen – wird auch national Gültigkeit haben.

Umsetzungsfrist:

Dass den Anbietern für die Umsetzung der Maßnahmen eine angemessene Frist einzuräumen ist, ist zweifellos unerlässlich. Die BAK legt allerdings Wert auf die Feststellung, dass aufgrund der besonderen Umstände diese Frist vergleichsweise kurz bemessen sein muss. Strenge zeitliche Vorgaben sind selbst für den Fall gut argumentierbar, dass dies auf der Anbieterseite höhere Umstellungskosten nach sich zöge. Denn der Anbieterseite ist nicht ganz die Rüge zu ersparen, dass sie auf die Kostenkontrollprobleme, die ursächlich auf die Art ihrer Internetprodukte und Tarifmodelle zurückgehen, jahrelang nicht selbst reagiert hat. Die BAK hat bspw. schon im März **2009** im Rahmen einer Pressekonzferenz **erstmalig auf das virulente Kostenkontrollproblem bei mobilen Datendiensten aufmerksam gemacht**.

Auch kann ins Treffen geführt werden, dass die Anbieter gegenüber ihren Kunden auch ohne telekomrechtliche Vorgaben vertragsrechtliche Sorgfaltspflichten wahrzunehmen haben. Sobald sich abzeichnet, dass mit einem Dienst unbeherrschbare Kostenrisiken verbunden sind (etwa aufgrund automatischer Updates der Betriebssoftware bei Smartphones) dürfte sich die Pflicht zu Schutzvorkehrungen jedenfalls im Einzelfall auch aus dem **allgemeinen Zivilrecht** ableiten.

Vor diesem Hintergrund ist es der BAK ein Anliegen, dass auch für jene Verbraucher eine befriedigende Lösung gefunden wird, die aktuell oder eventuell demnächst von hohen Rechnungen für Datendienste betroffen sind. Hierzu bietet sich an, die Umsetzungsfrist **extrem knapp** zu halten bzw. eine Frist, in der Umstellungen leichter zu bewerkstelligen sind, an eine **Branchenvereinbarung** zu binden, inzwischen anhängig gewordene Streitfälle durch weitgehenden Forderungsverzicht (bis auf die Schwellwerte der künftigen KostenbeschränkungsVO) kundenfreundlich beizulegen.

4. Zu den einzelnen Bestimmungen:

§ 4 Kostenkontrolleinrichtungen

Die Anforderung in Abs 1, dass Kostenkontrollsysteme kostenlos, leicht zugänglich und übersichtlich sein müssen, wird begrüßt. Die Erläuterungen konkretisieren diese Vorgabe allerdings nur wenig.

Demzufolge ist ein „Verstecken“ nicht gestattet oder ein „Zugang auf mehreren Subseiten“. Nützlich wäre eine präzisere Beschreibung in den Erläuterungen, etwa **„beim Öffnen des Benutzerkontos gut sichtbar“ und im Verordnungstext die zusätzliche Anforderung an die Betreiber, Links, unter denen das Kontrollinstrument abrufbar ist, im Vertragsformular bzw. auf den Rechnungsausdrucken anzugeben.**

Die Anordnung in Abs 2, die Aktualität der über die Kontrolleinrichtungen angezeigten Verbrauchswerte dürfe **15 Minuten Intervalle** nicht überschreiten, wird **überaus begrüßt**. Eine Echtzeit-nahe Darstellung des Verbrauchs ist selbstverständlich die wichtigste Voraussetzung für den Nutzer, seine Kosten einigermaßen verlässlich steuern zu können. Lange Updateintervalle erwiesen sich in der Vergangenheit sogar als veritable Kostenfallen: Nutzer setzten nach einem Blick auf die Webverbrauchsanzeigen den Datentransfer oft unbekümmert fort, da sie sich auf die angezeigten Werte verließen, in denen die letzten Sessionen aber noch nicht berücksichtigt waren.

So sehr wir die rasche Einführung kürzerer, verbindlicher Aktualisierungen auch begrüßen, **langfristig** erachtet die BAK bloße „Echtzeit-nahe“ Verrechnungssysteme für unbefriedigend. Ein österreichischer Anbieter versicherte bspw., schon seit längerem über ein **Echtzeit-Billing** zu verfügen. Auch die EU-Roaming Verordnung macht kein Hehl daraus (siehe Erwägungsgrund 44), dass die derzeit festgelegten Pflichten nur einen Mindestschutz darstellen, der die Betreiber nicht daran hindern sollte, ihren Kunden eine Reihe anderer Instrumente anzubieten, die ihnen die Vorhersage und Kontrolle ihrer Ausgaben erleichtern. Explizit erwähnt wird in diesem Zusammenhang, dass *„Betreiber Systeme entwickeln, die ihre Roamingkunden in die Lage versetzen, sich in Echtzeit über die Summe der angefallenen und noch abzurechnenden Roamingentgelte zu informieren“*. Vor diesem Hintergrund legt die BAK Wert darauf, dass nach einer weiteren angemessenen Übergangsfrist Echtzeit-Billing für die Betreiber verpflichtend wird. Zwecks technischer Planungssicherheit könnte die Verordnung bereits einen Umstellungszeitraum dafür vorgeben.

Ein weiteres Argument spricht dafür, längerfristig die Aktualisierungsanforderungen dem Stand der Technik entsprechend anzupassen: die gegenwärtigen Verrechnungsverzögerungen sind der Grund für die sonderbar unscharfen Betreiberpflichten in § 5 und 6 des vorliegenden Entwurfes. Demnach hat der Anbieter bei Verbrauch von 30 Euro per SMS zu warnen. Die Klarheit dieses Auftrags geht mit dem nächsten Satz wieder verloren, wonach der Betreiber „jedenfalls sicherzustellen“ hat, dass spätestens bei 40 Euro gewarnt wurde.

Dasselbe Regulierungsproblem stellt sich bei den automatischen Sperren: Bei Verbrauch von 50 (100) Euro ist die weitere Datennutzung zu unterbinden. Sicherzustellen hat der Betreiber aber „jedenfalls“, dass 60 (150) Euro nicht überschritten werden.

Im Dienste einer raschen Verbesserung des Verbraucherschutzniveaus ist die vorgeschlagene Regulierung - vorläufig - akzeptabel. Die Bemühungen sollten aber darauf gerichtet sein, dass dieses Provisorium so rasch als vertretbar durch eine zeitgemäße Verrechnung in Echtzeit und in der Folge präzise Grenzwerte ersetzt wird.

§ 5 Warneinrichtungen

Abs 2 ordnet an, dass Betreiber Verbrauchswarnungen per SMS zu versenden haben. Bezüglich des SMS-Versands enthält der Entwurf keine weiteren Auflagen. Dies ist unbefriedigend mit Blick auf S 4 und 5 der Erläuterungen zum Entwurf. Diese führen aus, dass die derzeit üblichen Warn-SMS der Betreiber „aus technischen Gründen nur wenig wahrgenommen werden“ (die Menüs zur Anzeige der SMS sind nicht leicht auffindbar; die SMS-Zustellung wird oft nur kurz durch eine Benachrichtigung angezeigt). Mit dem Betreiberaufwand für den SMS-Versand und die begrüßenswerte Dokumentationspflicht über den erfolgten Versand nach § 7 würde auch künftig das Ziel der Maßnahme - KonsumentInnen zuverlässig zu warnen - aufgrund der beschriebenen technischen Hürden vielfach nicht erreicht. Vor diesem Hintergrund sind **bezüglich des SMS-Versands präzise Auflagen zu erteilen, um sicherzustellen, dass zumindest ein Großteil der betroffenen Kunden die Nachricht auch bewusst wahrnimmt.**

§ 6 Automatische Sperre

§ 6 Abs 2 sieht vor, dass bei verbrauchsabhängigen mobilen Sprachdiensten und SMS-Diensten ein Höchstbetrag von 150 Euro nicht überschritten wird. Einige AK-Länderkammern erachten diesen Betrag mit Blick auf die von ihnen registrierten Beschwerdefälle für zu hoch angesetzt und schlagen auch für diese Dienstearten 60 Euro als Höchstgrenze vor.

Einzuräumen ist, dass aufgrund des großen Umfangs des geschützten Adressatenkreises der Verordnung (nach § 2 alle Teilnehmer, die nicht mehr als 10 Anschlüsse haben) die Nutzungsprofile bezüglich der Sprachtelefonie und SMS-Handhabung überaus uneinheitlich ist. Das Beschwerdeaufkommen im Bereich der Sprachtelefonie ist -derzeit – auch um einiges geringer als im besonders virulenten Problembereich mobile Datendienste.

Bedenkt man andererseits, dass die Mehrzahl an Tarifen 1000 Freiminuten und ebenso viele Frei-SMS pauschal beinhalten, markieren aus BAK-Sicht 60 Euro in der Tat einen Grenzwert, der in durchschnittlichen Privathaushalten als markante Rechnungsabweichung vom Normalverbrauch erlebt wird. Selbstständigen, Kleinunternehmen und privaten Vielnutzern ist zweifellos ein höheres Verbrauchsprofil zuzuordnen, weshalb 100/150 Euro ihrem Schutzbedürfnis vor missbräuchlichen Nutzungen auf ihre Kosten wohl angemessen sein dürfte.

Vor diesem Hintergrund wäre eine Differenzierung bei den Höchstbeträgen zweckmäßig (Kundenwahl von 60/150 Euro bei Vertragsabschluss; Zuordnung von 60 Euro zu Privatarifen/150 Euro zu Businessstarifen; Abgrenzung Verbraucher-/Unternehmensgeschäft uäm).

Gemäß Abs 4 ist der Teilnehmer „auf geeignete Art und Weise“ von der Sperre unverzüglich zu informieren. Entsprechend den Erläuterungen reicht hierfür eine SMS-Info. Im Falle von jugendlichen Handynutzern erhalten diese die Verständigung. **Der (volljährige) zahlende Vertragspartner weiß hingegen unter Umständen darüber nicht Bescheid, weshalb eine Nachricht auch an diesen sinnvoll wäre** (bspw. schriftlich bzw. an eine Handynummer, um deren Bekanntgabe der Erwachsene bei Vertragsabschluss zu diesem Zweck gebeten wird).

Abs 4 regelt den Ablauf bei der Anschlussperre (Information; Dienstfortsetzung mit ausdrücklicher Zustimmung nach Authentifizierung des Kunden). Zum einen erachten wir den Zusatz für erforderlich, **dass die automatische Sperre und deren Aufhebung für den Kunden kostenlos sind** (Ersteres ergibt sich schon aus dem TKG, Letzteres nicht).

Um größtmögliche Sicherheit zu gewährleisten, sollten Anbieter bei ausdrücklich **zugunsten Minderjähriger angemeldeten Handys** mit Ausschöpfen des Pauschalvolumens oder zumindest mit Erreichen der 50/60 Euro Höchstgrenze den Anschluss sperren und nur aufgrund einer **unterschiedenen Erklärung des (volljährigen) Vertragspartners** im laufenden Verrechnungsmonat aufheben dürfen.

Die BAK legt Wert auf eine möglichst sichere Authentifizierung des Teilnehmers, der Dienste über den Sperrwert hinaus weiter nutzen möchte, um Missbrauch und Umgehungsversuche (Unerfahrenheit von Jugendlichen; Handydiebstahl) zu verhindern. Der Mechanismus, mit dem die vorläufige Sperre aufgehoben und der Dienst weiter genutzt werden kann, muss deshalb vor allem kindersicher gestaltet sein. Die vorgesehene Authentifizierung bspw. durch verpflichtende Angabe eines Kundenkennwortes, das zuvor mit dem erwachsenen Vertragspartner vereinbart wurde, zeigt dankenswerterweise entsprechendes Problembewusstsein auf Seiten der RTR. Ob diese Maßnahme allerdings ausreicht, um im Einzelfall Umgehungshandlungen von Minderjährigen zu verhindern, ist schwer abschätzbar.

Einzuräumen ist allerdings, dass die Art und Weise des Identitätsnachweises den Lebenssituationen entsprechend praktikabel sein muss. Bei unaufschiebbarem Kommunikationsbedarf oder auf Reisen ist bspw. das Aufsuchen eines Shops meist unmöglich. Der in den Erläuterungen beschriebene Weg einer telefonische Nennung des Kundenkennwortes dürfte grundsätzlich geeignet sein, beiden Interessen gerecht zu werden. Mit einer Ausnahme: jugendlichen Handynutzern. Von einem akuten Bedarf einer Dienstfortsetzung kann in diesem Fall nicht ausgegangen werden.

Eltern von Minderjährigen mit eigenen Handys sind regelmäßig die Vertragspartner eines Betreibers und sollen einer sicheren Prüfung ihrer Identität absolut vertrauen können.

Deshalb sollte der volljährige Vertragspartner bei Vertragsabschluss jedenfalls Minderjährige als begünstigte Nutzer im Vertrag ausweisen können (einige Anbieter bieten diese Möglichkeit an). Bei derartigen „Jugendverträgen“ sollte die Anforderung an die Identitätsprüfung strenger sein (Unterschrift des Vertragspartners).

§ 7 Dokumentation

Aus den Erläuterungen ergibt sich, dass erfolgte Warnungen und Sperren vom Betreiber auch dem Teilnehmer gegenüber nachzuweisen sind. **Dieser Anspruch sollte aus § 7 selbst hervorgehen und kostenlos ausgeübt werden können.** Zudem wäre es zweckmäßig, wenn **der Betreiber im Streitfall nachzuweisen hätte, dass er die niedrigeren Höchstwerte der §§ 5 und 6 (30, 50, 100 statt 40, 60, 150 Euro) nicht beachten konnte (weil der Kunde bei Erreichen des geringeren Wertes gerade eine aktive Verbindung hatte).** Fehlt diese Vorschrift, könnten Anbieter verleitet sein, dem geringeren Wert weni Beachtung zu schenken.

Nicht oder zu spät greifende Benachrichtigungen und Sperren sollten außerdem zulasten des Betreibers gehen. Maßgeblich für den Maximalbetrag, für den der Kunde haftet, sind grundsätzlich die niedrigeren Grenzwerte (es sei denn, es fällt gerade eine Verbindung in jenen 15 minütigen Zeitraum, in dem der niedrige Sperrwert erreicht wurde). Aus der Dokumentations- und Nachweispflicht müssen sich entsprechende Rechtsfolgen für den Fall ableiten, dass ein Betreiber gegen §§ 5 und 6 verstößt. Eine bloße Verwaltungsübertretung im Sinn des § 109 Abs 4 Z 6 TKG wird als nicht ausreichend empfunden. **Aus Gründen der Rechtssicherheit sollten deshalb vertragsrechtliche Folgen normiert werden. Schließlich ist zu bedenken, dass KonsumentInnen dem klaglosen Funktionieren der Warn- und Sperrmechanismen vertrauen und ihr Nutzungsverhalten darauf abstellen werden. Wird dieses Vertrauen enttäuscht, wäre es überaus benachteiligend, wenn der betroffene Konsument mit Forderungen jenseits der Grenzwerte belastet werden könnte.**

§ 8 Verzicht

Die Verzichtsmöglichkeit auf Warnung und Sperre kann in Hinblick auf das Leitbild des „mündigen Verbrauchers“ eingeräumt werden. Es sollte aber (über die bloße Textform hinaus) bei Verbrauchern im Sinn des KSchG **ein echtes Schriftformerfordernis** bestehen, um – generell bzw. jedenfalls bei „Jugendverträgen“- Missbrauch und übereiltem Handeln vorzubeugen. Die Möglichkeit eines „**Pauschalverzichts**“ für alle bestehenden und insbesondere auch für alle zukünftigen Anschlüsse auf ausdrücklichen Kundenwunsch ist als Angebot für Unternehmen nachvollziehbar, sollte sich aber **nicht auf Verbraucher im Sinn des KSchG erstrecken**.

§ 10 Inkrafttreten

Siehe einleitende Bemerkungen zur Umsetzungsfrist.

5. Ergänzende Anliegen, die vom Entwurf nicht erfasst sind:

- **Vorbild EU-Roamingverordnung:** Der Entwurf lehnt sich in mancherlei Hinsicht zur Recht an die Vorgaben der EU-Roaming Verordnung an. In einigen sinnvollen Punkten nicht: Beim Roaming sind **Warn-SMS auch schon bei Verbrauch von 80%** des vereinbarten Höchstbetrages zu versenden. Es ist überlegenswert, den Kunden auch diese Information zukommen zu lassen. Anbieter haben überdies darüber **aufzuklären**, dass eine Verbindung automatisch und unkontrolliert zustande kommt und wie dies vermieden werden kann. Kunden sind außerdem nicht nur darüber zu informieren, wie sie den Dienst nach einer Sperre fortsetzen können, sondern auch **welche Kosten für jede weitere Nutzungseinheit anfallen**.
- **Sanktionen im Fall der Nichtbeachtung:** Gänzlich ausgespart werden im Entwurf Folgen für den Fall eines Verstoßes (siehe dazu auch Ausführungen zu § 7). Mit Verwaltungsstrafen nach dem TKG allein kann kaum das Auslangen gefunden werden. Die Konsequenzen eines Versagens der Warn- und Sperrereinrichtungen im Einzelfall sind für den betroffenen Verbraucher u.U. erheblich. Für eine (nennenswerte) Verwaltungsstrafe wird ein nachgewiesener Einzelfall jedoch nicht ausreichen, sondern eine gehäufte Zahl von Fällen Voraussetzung sein. Um eine sorgfältige Anwendung der Verordnung sicherzustellen und Kunden auch Rechtssicherheit bezüglich der Wirkung der Verordnung auf das Vertragsverhältnis zu geben, sollte der Entwurf **die Zahlungspflicht von Kunden, die nicht gewarnt, jedenfalls aber nicht rechtzeitig gesperrt wurden, mit den Grenzwerten beschränken**.
- **Zusätzliche Übergangsfrist für die Einführung von Abrechnungssystemen in Echtzeit:** Vordringlich ist die rasche Einführung von Aktualisierungspflichten bei der Angabe von Verbrauchswerten.

Mittelfristig dürften „Echtzeit-nahe“ Verrechnungssysteme unzeitgemäß sein. Um die Umstellung auf Echtzeit-Billing in Gang zu bringen, wäre eine Festlegung von Übergangsfristen zweckmäßig (Näheres dazu siehe Anmerkungen zu § 4).

- **Roamingschutz in Drittländern:** Hingewiesen sei schließlich darauf, dass nach der Etablierung von Kostenkontrollsystemen beim Roaming im EU-Raum und in Österreich KonsumentInnen, die in Drittländern außerhalb der EU roamen, noch ungeschützt sind. Die Anwendbarkeit der gegenwärtigen EU-Roaming Verordnung endet mit 30.6.2012. Die Bemühungen einiger Mitgliedstaaten, Informationspflichten und **Höchstbetragsgrenzen im Rahmen einer neuen Roaming-Verordnung auch auf Drittländer zu erstrecken, sollten auch behördenseits unterstützt werden.**

Im Dienste der betroffenen Verbraucher hoffen wir auf eine Berücksichtigung unser Anliegen und stehen Ihnen für weitere Informationen gerne jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel
Präsident
F.d.R.d.A.

Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors
F.d.R.d.A.