

Hutchison 3G Austria GmbH
Gasometer C, Guglgasse 12/10/3
1110 Wien, Österreich

Tel. +43 5 0660 [REDACTED]
Fax +43 5 0660 [REDACTED]
[REDACTED]@drei.com



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

per email konsultationen@rtr.at

Wien, am 13. Jänner 2012

Betreff: RVON 0003-004/2011 Begutachtungsverfahren KostenbeschränkungsVO(KobeV)

Sehr geehrte Damen und Herren,

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH hat einen Konsultationsentwurf zur Kostenbeschränkungsverordnung (auf Basis des § 25a TKG 2003, BGBl. Nr.70/2003 in der Fassung BGBl. I Nr. 102/2011) veröffentlicht. Interessierten Personen wurde die Möglichkeit eingeräumt hierzu bis zum 13.Jänner 2010 Stellung zu nehmen.

Eingangs halten wir fest, daß sich H3G der gemeinschaftlichen Stellungnahme der Verbände (WKÖ, Industriellenvereinigung, VAT und FMK) vollinhaltlich anschließt. Im Folgenden bringen wir die Position von Hutchison 3G Austria (H3G) zur Kenntnis, die einzelne Aspekte der darin enthaltenen Struktur aufgreift, und dazu ergänzend vorbringt:

A. Allgemein zum Anwendungsbereich der KobeV

H3G empfindet den vorgeschlagenen Anwendungsbereich der KobeV aufgrund mehrerer Aspekte als zu weit gefasst. Insbesondere im Bereich der mobilen Sprachdienste und SMS zeigt sich gemessen an der vergleichsweise geringen Bedeutung von Überschreitungskosten kein im Verhältnis zu den vorgeschlagenen Maßnahmen stehender Bedarf der Teilnehmer. Das Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen zur Erlassung der Verordnung ist daher in diesem Bereich zu verneinen.

Aus der in den Allgemeinen Erläuterungen erwähnten Studie selbst geht deutlich hervor, dass ein ganz überwiegender Teil der Probleme im mobilen Sprachbereich und bei SMS ausschließlich auf Mehrwertdienste zurückzuführen sind. Im Hinblick auf diese Thematik wurden in der aktuellen Novellierung des TKG entsprechende Regelungen eingeführt (§§ 24a und 91a TKG 2003). Der Schutz der Teilnehmer wurde in diesem Bereich daher bereits erhöht. Die Betreiber, so auch H3G, bieten außerdem entsprechende Möglichkeiten zur Mehrwertdienstesperre: für minderjährige Nutzer sind diese grundsätzlich nicht freigeschalten, darüber hinaus hat jeder

Hutchison 3G Austria GmbH
Gasometer C, Guglgasse 12/10/3
1110 Wien, Österreich

Bankdaten: Bank Austria AG
BLZ 12000, Kontonr. 50660059000
FN 198077 s, Handelsgericht Wien

UID Nr. ATU 50544503
IBAN AT07120005066005900
BIC BKAUATWW

www.drei.at

Teilnehmer (im Selfcarebereich jederzeit kostenlos) die Möglichkeit, eine Sperre seiner Mehrwertdienste zu veranlassen, um unbeabsichtigte Kosten zu vermeiden. Eine flächendeckende Anwendung der angedachten Maßnahmen auf den gesamten SMS- und mobilen Sprachbereich ist daher nicht durch die faktische Situation gedeckt.

Weiter findet die VO ihrem Entwurf nach grundsätzlich für Businesskunden Anwendung, wobei lediglich solche mit mehr als 10 Verträgen dahingehend ausgenommen wurden, als für sie eine Opt-In Lösung gelten soll. Zur Inpraktibilität des gewählten Anknüpfungspunktes weiter unter Punkt 3.b). Grundsätzlich sind die vorgesehenen Maßnahmen nach Ansicht von H3G klassische Verbraucherschutzmaßnahmen, und sind daher auch auf diesen Bereich zu beschränken. Die Anwendbarkeit sollte sich daher nach dem Verbraucherstatus gemäß KschG richten.

B. Zur Voraussetzung des Vorliegens eines Bedürfnisses der Teilnehmer nach erhöhter Kostentransparenz

Die Voraussetzungen zur Erlassungen einer Verordnung nach § 25a TKG sind einerseits die Feststellung eines Bedürfnisses der Teilnehmer nach erhöhter Kostentransparenz, und andererseits die Feststellung, dass Einrichtungen, um die laufenden Kosten zu kontrollieren oder zum Kostenschutz in für die Teilnehmer nicht ausreichendem Maß angeboten werden.

Die Erläuterungen zu § 25a TKG halten fest, dass die Verordnung *nur dann* zu erlassen ist, sofern *generell* im Sinne *einer Durchschnittsbetrachtung* ein Bedürfnis der Teilnehmer nach erhöhter Kostentransparenz erforderlich ist.

Ein derart generell vorliegender Bedarf ist schon deshalb zu verneinen, da die Teilnehmer bereits jetzt aus zahlreichen Tarifen wählen können, die eine lückenlose Kostenkontrolle ermöglichen. Neben zahlreichen Prepaid Angeboten gibt es sowohl im Daten- als auch im Sprachbereich eine starke Entwicklung in Richtung Flat-Tarife, die Kunden gerade im boomenden Smartphone - Segment auf bewährte Art und Weise vor überraschenden Kosten schützen. H3G bietet etwa im Datenbereich nur noch einen einzigen Tarif an, bei dem es überhaupt noch zu Überschreitungskosten kommen kann. Für Smartphonennutzer gibt es in den aktuellen 3 Tarifportfolios gar keine Tarife mehr, bei denen es durch Datennutzung zu Überschreitungskosten kommen kann. Kostenschocks durch Sprachnutzung außerhalb der Tarifpakete sind bei diesen Tarifen aufgrund der großen inkludierten Mengen an Sprachminuten und SMS praktisch nicht relevant.

Dem seitens der Verbraucherschutzinstitutionen erwähnte Phänomen, wonach Nutzer mobiler Anwendungen oft nicht wüssten, dass bestimmte Funktionen Datenverkehr verursachen, wird gerade durch die erwähnten Smartphonetarife (3Supherphone) Rechnung getragen: Aufgrund der Speed-Drosselungen nach bestimmten je nach Tarif inkludierten GB Mengen kann es nicht zu unerwünschten Kosten aufgrund von ungewollter Datennutzung kommen.

Wenn die Behörde im Bereich mobiler Datendienste den Durchschnittsstreitwert der von ihr betreuten Verfahren wegen überhöhter Rechnungen aufgrund mobiler Datendienste bei EUR 740 ansetzt, so liegen die bei H3G erzielten Überschreitungswerte *deutlich* darunter: beispielhaft im Monat November 2011 erhobene Zahlen zeigen, dass die von der Behörde als „Durchschnittsstreitwert“ angesetzte Zahl für H3G eine absolute Ausnahme bildet. Nicht einmal 0,2% jener H3G Kunden, die im November Überschreitungskosten verursachten, verursachten sie in der Höhe des angegebenen Durchschnittsstreitwertes.

Zur von der RTR in Auftrag gegebenen Befragung von Endnutzern sei noch ergänzend angemerkt, dass die Ergebnisse im Bereich der Voice und SMS Nutzung geradezu *gegen* eine

Anwendung der vorgesehenen Maßnahmen sprechen. Bedenkt man dem Umstand, dass aus Konsumentensicht auch ohne konkreten Bedarf kaum Gründe gegen ein „Mehr“ an kostenlosem Schutz sprechen, zeigt das Ergebnis, wonach 36% der Befragten keine Notwendigkeit für zusätzliche Schutzmaßnahmen in diesem Bereich sehen, dass schlicht kein Bedarf vorliegt.

Dass der Unterschied zum mobilen Datenbereich hier auf die größere mediale Präsenz des Themas bei Datennutzung zurück zu führen sei, kann nach Ansicht von H3G nicht ausschlaggebend sein. Einerseits hat sich die größere mediale Präsenz im mobilen Datenbereich wohl auch aus der größeren praktischen Relevanz ergeben, andererseits zeigt die Aufteilung der in den befragten Haushalten genutzten Technologien eindeutig, dass der weit größere Teil der Befragten mobile Sprachdienste nutzt (und weit weniger mobile Datendienste nutzen). Die Befragten konnten daher gerade im Sprach Bereich auf Basis ihrer eigenen Erfahrungen antworten.

C. Zur Voraussetzung der nicht ausreichenden Verfügbarkeit entsprechender Einrichtungen auf dem Markt

Im März 2011 haben die Mobilfunkbetreiber neben der sich bereits abzeichnenden Tarifentwicklung in Richtung Flat Tarife und den bereits bestehenden Maßnahmen zum Schutz ihrer Kunden den bereits erwähnten Selbstverpflichtungskodex betreffend mobile Datendienste veröffentlicht, worin sie sich ausdrücklich zu Kostenkontroll- und Kostenbeschränkungsmaßnahmen verpflichten. Die Umfrage der RTR zeigt bereits nach weniger als einem Jahr, dass der „Branchenkodex mobile Datendienste“ Wirkung zeigt:

Sieht man sich die im Evaluierungszeitraum enorm gestiegenen Nutzung von Datendiensten mittels Smartphones an (Mitte 2011 nutzten laut Telekom Monitor 33% der Haushalte Smartphonetarife – zwei Jahre zuvor waren es weniger als ein Zehntel davon), und bedenkt, dass auch die anderen mobilen Datennutzungen auf hohem Niveau weiter wachsen, ergibt die gleichbleibende Zahl von Beschwerdefällen eine deutliche Senkung der Beschwerdequote.

Die Erläuterungen zur vorgebrachten Unwirksamkeit der im Kodex vorgesehenen Schutzmaßnahmen sind teils auch nicht nachvollziehbar. So ist es – jedenfalls aus Sicht von H3G – nicht zutreffend, dass die Schutzmechanismen bei Tarifen ohne inkludierte Pauschalvolumina nicht greifen. Jeder Kunde, der Datennutzung generiert, erhält bei Erreichen des vorgesehenen Überschreibungsbetrag das Warn SMS, dies, unabhängig vom Tarif.

Neben den mit dem Branchenkodex mobile Datendienste verwirklichten Maßnahmen hat H3G laufend die Schutz- und Kontrollmechanismen für seine Kunden verbessert und die Tarifstruktur entsprechend angepasst. Abgesehen von den bereits beschriebenen Smartphonetarifen ohne Kostenfallen wurden etwa auch die Anzeige des Guthabenstatus auf den Endgeräten verbessert, und Instrumente im Selfcarebereich vereinfacht, die ebenfalls der Kostenkontrolle dienen (Roaming ein/aus, Mehrwertdienste ein/aus etc.).

Darüber hinaus haben Kunden bei 3 *jederzeit* die Möglichkeit ohne zusätzliche Kosten, auf einen Flattarif zu wechseln, wobei diese Änderungsmöglichkeit sowohl unkompliziert im Selfcarebereich als auch über unser Serviceteam möglich ist. Die Tarifentwicklung der letzten Monaten führt im Übrigen dazu, dass auch das Preisargument nicht mehr gegen „sichere“ Flattarife herangezogen werden kann: im mobilen Datenbereich kann mittlerweile jeder Kunde um 15 EUR/ Monat vollkommen sicher surfen.

D. Zur Umsetzbarkeit der vorgeschlagenen Regelungen im Einzelnen

1. „Opt Out“ widerspricht § 25a Abs 1 TKG

Geht man trotz der obigen Ausführungen von einem Schutzbedürfnis der Teilnehmer iSd § 25a TKG aus, sieht die gesetzliche Bestimmung vor, daß die Betreiber entsprechende Schutzeinrichtungen *zur Verfügung zu stellen haben*.

Die Betreiber haben ihren Teilnehmern bei festgestelltem Bedarf *ein Angebot* entsprechender Schutzmechanismen zu machen. Der im Gesetz gewählte Wortlaut entspricht klassisch der Struktur einer „Opt In“- Lösung. Der Entwurf der KobeV sieht dazu im Widerspruch eine „Opt Out“-Variante vor (vgl § 8 KobeV). Nach Ansicht von H3G steht die gewählte Opt Out - Lösung nicht nur im Widerspruch zum Gesetzeswortlaut, sondern widerspricht auch den faktischen Gegebenheiten. Werden die Nutzer ausreichend gut informiert und wird die Möglichkeit der Inanspruchnahme der vorgesehenen Instrumente entsprechend nutzerfreundlich gestaltet, besteht keine Notwendigkeit, diese ungefragt und lückenlos über die gesamte Teilnehmerlandschaft zu „stülpen“. Ein nicht geringer Anteil an Nutzern, die Überschreitungskosten verursachen, verursachen diese laufend und regelmäßig, und ist offenbar auch bereit, sie zu bezahlen. So zeigt eine Durchschnittsbetrachtung der letzten 6 Monate, (beispielhaft aus dem Bereich der Sprachnutzung), daß beinahe 30% der „überschreitenden Nutzer“ in einem Zeitraum von 6 Monaten davon in 4 Monaten Überschreitungskosten verursachten, also diese bewußt und „immer wieder“ in Kauf nahmen. Für viele dieser Kunden wären automatisch implementierte Schutzmechanismen möglicherweise mehr Hindernis als gewünschter Schutz.

2. Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten

§ 25a Abs 2 sieht vor, daß die Regulierungsbehörde bei VO-Erlassung auf die Art des Teilnehmerverhältnisses und des Dienstes und die *technischen Möglichkeiten* Bedacht zu nehmen hat.

In den Erläuterungen wird dazu lediglich behauptet, technische Hindernisse stünden der Einführung entsprechend Einrichtungen nicht im Wege, wozu als Beweis auf die Schutzbestimmungen für Datenroaming iSd. Verordnung (EG) Nr. 544/2009 verwiesen wird, die die Sperre von Datenroamingdiensten vorsieht.

Die für die RoamingVO implementierten Systeme sind von ihrer Funktionalität und Kapazität mit den durch die KobeV benötigten Systemen jedoch nicht zu vergleichen: Die Umsetzung der RoamingVO war möglich, da Data Roaming ein standardisiertes Produkt mit standardisierten Prozessen ist. National ist die historische Produkt- und Tarifvielfalt wesentlich komplexer. Die bestehenden Systeme sind zudem nicht dimensioniert, um die Daten von mehreren Millionen Postpaid-Kunden zeitgleich und sekundengenau verarbeiten zu können. Die Lösung für die RoamingVO kann nicht übernommen werden. Darüber hinaus sieht der Entwurf der KobeV zahlreiche Maßnahmen vor, die weit über den Bereich der Roaming VO hinausgehen.

3. Weitere Problembereiche der KobeV

a) Umstellung auf Tarife ohne Kostenrisiko

Tarife ohne verbrauchsabhängige Verrechnung nach Verbrauch inkludierter Pauschalvolumina sind von der KobeV nicht umfasst, da es in diesem Bereich kein Kostenrisiko gibt. Um gewisse Tarife von der Anwendung aus zu nehmen, könnten Betreiber bestehende Tarife dahingehend umstellen, dass nach inkludierten Mengen Speed Step downs implementiert und so Kostenüberschreitungen verunmöglicht werden. Solche Tarifanpassungen müssten in der VO

explizit als Alternative vorgesehen und klargestellt werden, dass sie nicht zu einem AOK Recht der Kunden führen.

b) Abgrenzung Verbraucher/ Unternehmer

Gemäß § 2 KorbV sollen die §§ 5 und 6 keine Anwendung auf Teilnehmerverhältnisse finden, die mehr als zehn Anschlüsse umfassen, außer der Teilnehmer verlangt schriftlich deren zukünftige Anwendung.

Bei H3G werden Businesskunden und Privatkunden unterschieden. Für diese Unterscheidung ist der Verbraucherstatus iSd KschG ausschlaggebend. Die Unterscheidung in Business- und Privatkunden ist daher einziger Anknüpfungspunkt in den Systemen. Eine Unterscheidung nach dem angedachten Kriterium wäre daher ein kaum zu bewältigender administrativer, weil manuell zu bewältigender Aufwand, andererseits auch für Kunden schlecht nachvollziehbar. Es müsste laufend überprüft werden, ob ein Kunde gerade mehr oder weniger als 10 Verträge hat, um die Kostensperre zu implementieren, oder aber wieder zu deaktivieren. Zahlreiche Kunden verfügen aus anmeldespezifischen Gründen außerdem über mehrere Accounts. Diese würden dann beispielsweise nicht in den Genuss der (automatischen) Sperre kommen etc.

Die Schwelle von zehn Anschlüssen stellt daher keine praktikable Abgrenzung von Verbrauchern und Unternehmern dar.

c) Keine Authentifizierung erforderlich

In den Erläuterungen wird explizit auf das Vorbild der EU-Roaming VO Bezug genommen, und weiter darauf hingewiesen, dass die Fortsetzung der Nutzung *aktiv vom Teilnehmer zu bestätigen* ist. So passiert es auch in Umsetzung der Roaming VO, dies nach Kenntnis von H3G auch völlig problemlos. Die im Entwurf der KorbV vorgesehene Authentifizierung (laut Erläuterungen etwa mittels Kundenkennwort), um eine Weiternutzung im Fall einer Sperre zu ermöglichen, schießt klar über die Vorgaben der Roaming VO hinaus, ist für Kunden ein mühsames, nicht nachvollziehbares Hindernis, und bedeutet für Betreiber im Vergleich zum bewährten System im Roaming Bereich (ebenfalls aktiver Verzicht) einen immensen Mehraufwand in der Implementierung. Dazu kommt, dass viele Kunden ihr Kundenkennwort nicht parat haben, und erst mühsam oder mit Hilfe unserer Mitarbeiter in Erfahrung bringen müssten.

Gerade im deutlich relevanteren Bereich der mobilen Datendienste ist kein Grund ersichtlich, warum eine aktive Bestätigung durch den Nutzer zum Weitersurfen - wie im Bereich der Roaming VO - nicht ausreichend sein soll.

Eine einmal getroffene Entscheidung der Kunden zur Aufhebung der Sperre sollte darüber hinaus solange wirksam bleiben, bis die Kunden sich wieder aktiv für eine Sperre entscheiden. Insbesondere dann, wenn es wie angedacht trotz oben angeführter Argumente bei einer „Opt out Lösung“ bleiben sollte, ist kein Grund ersichtlich, warum ein einmal aktiv bestätigter Verzicht nicht bis zu einem Widerruf wirksam sein sollte.

d) Umsetzungsfristen

Gemäß § 10 KorbV soll die Verordnung mit 15.04.2012 und § 6 Abs 2 mit 1.7.2012 in Kraft treten.

Nach ersten Schätzungen gehen die Mobilfunkbetreiber für die Implementierung der Kostenkontrollmechanismen bei mobilen Datendiensten von einer realistischen Umsetzungsfrist von zwischen 12 und 15 Monaten aus.

e) *Nicht konsumierte Volumina*

Da im Entwurf der KobeVO noch nicht explizit festgehalten ist, dass im Falle einer Sperre etwaige nicht konsumierte Inklusiv-Volumina vom Kunden nicht mehr in Anspruch genommen werden können, ist eine diesbezügliche Klarstellung aus Sicht von H3G notwendig.


F. Zusammenfassung

Zusammenfassend wird festgehalten, dass die Implementierung der derzeit im Entwurf vorgesehenen Maßnahmen mit bedeutendem finanziellem und personellem Aufwand verbunden ist, der sich durch den faktisch vorliegenden Bedarf nicht rechtfertigen lässt. Vor allem die Tarifentwicklung, die es heute neben zahlreichen anderen Angeboten sämtlichen Kunden ermöglicht, sich vor überhöhten Kosten wirksam zu schützen, wurde dabei von der Behörde mit Hinweis auf die Streitschlichtungsfälle nicht ausreichend berücksichtigt. Dabei wurden die absoluten Zahlen nicht in Relation zu den stark gestiegenen Smartphone-Nutzungen und anderen mobilen Datennutzungen gesetzt, und längerfristige Auswirkungen implementierter Maßnahmen nicht ausreichend berücksichtigt.

Sowohl das Thema der in Widerspruch zum Gesetzeswortlaut vorgesehenen Opt Out - Lösung, als auch der nach unserer Ansicht für den Bereich der mobilen Sprachdienste und SMS überschießend geregelte Anwendungsbereich, sind aus Sicht von H3G dabei zentrale Punkte.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Überlegungen und verbleiben

mit freundlichen Grüßen



Jan Trionow
CEO



Simone Keglovics
Director of Legal & Regulatory Affairs