

Zu 2. Vermeidung von Kundenbeschwerden

2.1. Prävention durch Information

Frage 1: Gewährleistung der Informationen wären wünschenswert durch den Teilnehmernetzbetreiber, wobei sich hier meist das Problem stellt, dass dieser nicht daran interessiert ist, da er selbst dabei mitverdient.

Frage 2: Form der Gewährleistung der Information durch Aufdrucke auf allen Rechnungen, beigelegte Folder, Infoblätter bei der Anmeldung

Zu 2.2. Prävention durch technische Maßnahmen

Frage 3: Erfahrungsgemäß werden Tarifzonensperren kaum bis gar nicht angeboten und erfolgt auch keine diesbezügliche Aufklärung

Frage 4: Nein wegen der Gefahr der Umgehung sowie des problems der anschließenden Beweislast, wer zugangsberechtigt zu dem Pincode ist

Frage 5: Ja, da durch neuerliches Herstellen der Verbindung eventuell ein Kostenbewußtsein geschaffen wird

Frage 6: Nein, erst ab einem Betrag von ca. EUR 728,-(bei der Telekom Austria), was für viele bereits kaum zu bezahlen ist

Frage 7: Ja

Frage 8: Möglichkeit der Telefonkostenabfrage durch den Konsumenten; keine Möglichkeit für den Konsumenten, sowohl im Internet als auch am Telefon die Kostenansage zu umgehen

Frage 9: "Opt-Out" für bestimmte Bereiche (0930xxx; teure Auslandszonen) wäre insoferne sinnvoll, als sich viele Konsumenten dieser Kostenfallen gar nicht bewußt sind und daher die Möglichkeit einer derartigen Sperre gar nicht in Erwägung ziehen

2.3.Kodex Mehrwertdienste

Frage 10: Etablierung des Kodex per Gesetz

Frage 11: Forum aus AK, VKI, RTR

2.4. Dialer-Programme

Frage 12: dem Katalog stimme ich zur Gänze zu

3. Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Frage 13: Es stellt sich die Frage, ob ein Anschlussinhaber dazu verpflichtet werden kann, den ganzen Tag lang sein Telefon dahingehend zu überwachen, als keine unerbetenen Anrufe durch andere getätigt werden. Es wäre praxisfremd zu glauben, dass Aktivsperren durch den Anschlussinhaber bei dessen Ortsabwesenheit eingegeben werden. Auch die Überbindung der jeweiligen - für den Konsumenten unbekannt - AGB des Diensteanbieters auf den Konsumenten welcher durch Einwahl einen Vertrag schließt erscheint eher fragwürdig. Die Tatsache dass es möglich ist, die Ansage hinsichtlich der

Kosten zu überspringen, vergrößert nicht deren Transparenz. Insgesamt erscheint eine Regelung hinsichtlich einer getrennten Kostenlegung, wie es von einem anderen Diensteanbieter (IBC) gehandhabt wird, befriedigender, da der Konsument hierbei nicht Gefahr läuft, eine Sperre seines Telefonanschlusses zu riskieren.

Frage 14: Am zweckmäßigsten erschien aus oben genannten Gründen die im Szenarium 3 geschilderte Regelung

Frage 15: Ein nebeneinander würde wiederum für Verwirrung sorgen

Frage 16: In dem die Inanspruchnahme bzw. Verrechnung der Diensteanbieter vom Teilnehmernetzbetreiber getrennt werden würde, müsste der Diensteanbieter die Rechtsgrundlage seiner Forderung darlegen, um sie eintreiben zu können. D.h., dass die reine Tatsache, dass jemand Anschlussinhaber ist, ihn nicht automatisch zum Vertragspartner der Diensteanbieter machen könnte.

Frage 17: Ein geeignetes Forum wäre z.B. VKI + RTR GmbH + AK-TK + Wirtschaftskammer
geeignetes Instrument: Tarifzonensperre als "Opt-Out", getrennte Verrechnung der Diensteanbieter; getrenntes Zustandekommen eines Vertrages (siehe oben)

3.3.1. Ablaufschema im Falle von Einwendungen

Frage 18: Keine Verbesserungen nötig

Frage 19: Verifizierung des bereits bestehenden Ehrenkodex. Teilnahme von externen "Kontrolloren" an der Überprüfung des Sachverhaltes

Frage 20: Durch Einschaltung von unbeteiligten Dritten, d.h. ähnlich eines Regulators

3.3.2. Bekanntgabe der Identität der Diensteanbieter

Frage 21: Ja, zur Gänze !

mfg

Mag. Irene Randa