

1. Einlageblatt zu GZ

Stellungnahme der Konsumentenschutzsektion zu „Öffentliche Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten“

zu Frage 1:

Informationen und Aufklärung sollten durch den Teilnehmernetzbetreiber erbracht werden. Dies dürfte aus Sicht der Konsumentenschutzsektion für den Konsumenten wohl die geeignetste Art und Weise darstellen, und auch sicherstellen, dass der Kunde die Informationen tatsächlich erhält.

zu Frage 2:

Die Erteilung dieser Informationen auf den Rechnungen erscheint als äußerst geeignet, zumal dadurch gewährleistet ist, dass der Kunde damit auf einfache Weise die Möglichkeit hat sich zu informieren.

zu Frage 3:

Die Erfahrung zeigt aber, dass Konsumenten oft nicht über diese Möglichkeit Bescheid wissen.

zu Frage 4:

Die Möglichkeit der kurzfristigen Aufhebung von Tarifzonensperren wird eher abgelehnt. So würde die Beweislast wieder beim Konsumenten liegen, ob z.B. der Pincode mißbräuchlich verwendet wurde.

zu Frage 5:

Zeitbeschränkungen werden auch von uns gefordert, da damit ein Schutz vor exorbitant hohen Rechnung gegeben wäre.

zu Frage 6:

Nach den uns vorliegenden Informationen sind die derzeitigen Warnmechanismen gegen ungewöhnlich stark ansteigende Telefonkosten unzureichend. Zum Beispiel erachten wir schriftliche Warnungen, dass die gewählte Grenze bereits überschritten wird, als nicht adäquat. So kann der

2. Einlageblatt zu GZ

Kunde erst nach Zugang dieser Verständigung auf die hohen Kosten reagieren, die bis dahin bereits weiter angestiegen sein dürften.

zu Frage 7:

Dieser Vorschlag wird begrüßt. Auch hier sollte der Teilnehmernetzbetreiber darüber auf den Rechnungen ausreichend informieren.

zu Frage 8:

keine Antwort

zu Frage 9:

Wie bereits in Frage 3 erwähnt, wissen Konsumenten sehr häufig nicht, dass es die Möglichkeit von Tarifzonensperren gibt. Aus diesem Grund wäre der Vorschlag diese bereits standardmäßig vorzusehen wünschenswert. So könnte verhindert werden, dass eine Vielzahl von Beschwerden mit Mehrwertdiensten erst gar nicht entstehen.

zu Frage 10:

Die Konsumentenschutzsektion fordert hier eine rechtliche Regelung im Telekommunikationsgesetz. Es wird vorgeschlagen gesetzliche Werberegelungen (wie z.B. Angabe des Minutenpreises, der Identität) und jedenfalls eine Verordnungsermächtigung zur Inhaltsregulierung (wie z.B. Liste verbotener Inhalte, Verpflichtung zur Kosteninformation bei Erreichen gewisser Summen, Unterbrechung des Dienstes nach 30 Minuten) vorzusehen.

Eine Alternative wäre eine TKG-rechtliche Ermöglichung einer entsprechenden Regelung mittels nachträglicher Konzessionsauflage durch die Regulierungsbehörde RTR.

zu Frage 11:

Je nach Lösung im entsprechenden Forum.

zu Frage 12:

Der vorgestellte Kriterienkatalog zur Beurteilung, ob die Informationspflichten erfüllt wurden, erscheint im Augenblick als ausreichend.

3. Einlageblatt zu GZ

zu Frage 13:

Wir schließen sich dieser Rechtsmeinung an.

zu Frage 14:

Szenario 1 wird als zweckmäßigstes erachtet. Zum Einen hätte man einen seriösen Ansprechpartner und zum Anderen hätte man die Datenschutzproblematik damit etwas entschärft.

zu Frage 15:

Wir erachten das Bestehen von verschiedenen Szenarien als nicht vorteilhaft. Dies würde für die Konsumentin nur verwirrend sein, wenn diese z.B. auf Grund des vorliegenden Problems beurteilen müssten, welches Szenario zur Anwendung kommt.

zu Frage 17:

Es müssten die AGB-Bestimmungen, die verhindern, dass Einwendungen und Ansprüche des Kunden, welche die Leistungen anderer Anbieter betreffen nicht dem Teilnehmernetzbetreiber entgegenzuhalten sind, gestrichen werden.

zu Frage 17:

Sie Beantwortung zu Frage 11.

zu Frage 18:

Unter Punkt 4 des Ablaufschemas zur Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen sollte eine Verpflichtung zur Übermittlung der Unterlagen, die die Nachvollziehbarkeit ermöglichen, an den Endkunden statuiert werden.

zu Frage 19:

Anhang 2 wäre gültig zu erklären.

zu Frage 20:

keine Antwort

4. Einlageblatt zu GZ

zu Frage 21:

Bei Weitergabe muss ein überwiegendes rechtliches Interesse des Endkunden
muss vorhanden sein (Vermögensschaden), dann stellt die Weitergabe der
Daten des Diensteanbieters kein Problem dar.