

Stellungnahme des ÖAMTC zum Entwurf einer Verordnung der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH, mit der eine Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienststeuerordnung (KEM-V) festgelegt wird

A. Grundsätzliches

Wir nehmen in unserer folgenden Stellungnahme ausschließlich zum 3. Abschnitt der VO (Rufnummernplan) sowie dem 6. Abschnitt (Übergangsbestimmungen und Abschaltungen) Stellung.

1. Interessen der Kraftfahrer

Der ÖAMTC bietet seit genau 50 Jahren seinen Mitgliedern, aber auch der Allgemeinheit Pannenhilfe durch eigene besonders geschulte Pannenfahrer mit speziell ausgerüsteten Pannendienst- und Abschleppfahrzeugen. Seit den 80er-Jahren wird diese Dienstleistung österreichweit rund um die Uhr angeboten. Deshalb war es selbstverständlich, dass im Jahre 1981 anlässlich der Einführung bundeseinheitlicher Kurznummern (EKR) auch die Pannenhilfe des ÖAMTC – wie die des ARBÖ – in den erweiterten Betriebsversuch (Netzgruppen Bruck/Leitha und Mistelbach) einbezogen wurde. Die damals seitens des Bundesministeriums für Verkehr, Generaldirektion für die Post- und Telegraphenverwaltung, zugewiesene EKR 120 hat sich seither im Bewusstsein der meisten Kraftfahrer eingepreßt. Seit 1985 ist die Pannenhilfe-Notrufnummer 120 österreichweit erreichbar.

Die Bekanntheit der Rufnummer 120 wird auch durch die Menge von 1,4 Mio Telefonaten im Jahr 2003 (jährliche Steigerungen zwischen 5 und 10 %) dokumentiert. Weiters ist festzuhalten, dass es nahezu keine Fehlanrufe bei den übrigen telefonischen Zugängen des ÖAMTC für die Anforderung von Nothilfe im Pannen- und Unfallsfall gibt.

Das macht deutlich, dass 120 bzw 123 weit mehr als „eine Telefonnummer“ sind, sondern im Laufe der vielen Jahre einen „markenähnlichen Charakter“ erhalten haben. Für viele Kraftfahrer ist 120 zum gelernten Symbol für rasche und kompetente Nothilfe geworden.

Die Etablierung und Bekanntheit dieser Nummern erstreckt sich auch auf ausländische Touristen in Österreich. Und dies nicht nur bei Mitgliedern der weltweiten Schwesternclubs des ÖAMTC bzw der Partnerclubs des ARBÖ, die in den Reisedokumenten, die sie von ihren jeweiligen Heimatclubs erhalten, ebenfalls seit rund zwei Jahrzehnten die Notrufnummern 120 bzw 123 für Pannenhilfe in Österreich genannt bekommen. Auch in allgemeinen Reiseführern und Länderinformationen über Österreich mit hohen Auflagen werden diese Nummern genannt. Eine Änderung wäre besonders bei derartigen, meist „langlebigen“ Publikationen kaum in absehbarer Zeit in den Griff zu bekommen.

Auch ist bei einer Stilllegung so bekannter Rufnummern von einer zunehmenden Zahl an Fehl- und Auskunftsanrufen bei anderen, vor allem ähnlichen Notrufnummern (z.B. 122) zur rechnen, was abgesehen von der Verärgerung zu einer Beeinträchtigung anderer wichtiger Nothilfeeinrichtungen führen würde.

Aus den hier genannten Gründen könnten daher sowohl die Nummern 120 als auch 123 kaum in einem Zeitraum von weniger als 10 Jahren für andere Zwecke freigemacht oder auch nur „stillgelegt“ werden, da sie naturgemäß von Hilfesuchenden Kraftfahrern gewählt würden bzw – im Zeitalter des „Handy“ – in den meisten Mobiltelefonen bereits eingespeichert wurden.

Eine Abschaltung dieser wichtigen Notrufnummern, wie dies derzeit § 104 KEM-V vorsieht, hätte jedenfalls eine Lawine von Beschwerden aus dem Bereich der Kunden und Kraftfahrer und wohl auch beträchtliches mediales Aufsehen zur Folge. Eine Nummer, die seit vielen Jahren „bekannt“ ist, wird im Notfall ganz automatisch angerufen, egal, ob sie jetzt „stillgelegt“ oder eventuell einem anderen Betreiber zugewiesen wird. Wir glauben nicht, dass man ohne zwingenden Grund 100.000e Anrufer jährlich verärgern wollte oder gar riskieren will, dass – aufgrund verspäteter Alarmierung – sogar Gefahren für andere Verkehrsteilnehmer heraufbeschworen werden.

2. *Öffentliches Interesse*

Auf den Straßen liegengebliebene Fahrzeuge können eine große Gefahr für die Allgemeinheit darstellen. In den Medien wird fast täglich von Unfällen im Gefolge von Verkehrsstaus berichtet, weil liegengebliebene Fahrzeuge oft nicht rasch genug entfernt werden können. Daher hat die Öffentlichkeit ein lebhaftes Interesse an der Freihaltung der Verkehrswege, wozu die Pannenhelfer des ÖAMTC und des ARBÖ einen namhaften Beitrag leisten. Auch das BM für Wissenschaft und Verkehr, Sektion IV, hat mit Schreiben vom 18.12.1998 dem ÖAMTC gegenüber ausdrücklich festgestellt, dass außer Frage stehe, dass ein Pannendienst, wie sie vom ÖAMTC betrieben wird, im öffentlichen Interesse liegt und daher eine entsprechende Rufnummer vorzusehen ist. Rufnummern aus dem Bereich 1 sollten bei Einführung des Nummerierungsplanes zukünftig nur noch für Anwendungen im öffentlichen Interesse vorbehalten bleiben. Aus diesem Grunde wurde der damals zuständigen Telekom-Control GmbH die Weisung erteilt, die Pannendienstnummer 120 – im Hinblick auf weitere vorgesehene Gespräche – unverändert beizubehalten.

Nach unseren Aufzeichnungen erfolgen allein durch die Bundespolizei bzw -Gendarmerie jährlich rund 2000 Anforderungen an den ÖAMTC, um auf österreichischen Autobahnen und Schnellstraßen die Fahrbahn von verunfallten Fahrzeugen zu räumen bzw. liegengebliebene Fahrzeuge abzuschleppen. Diese Einsätze, die unentgeltlich erfolgen, sind im Sinne der Verkehrssicherheit und Aufrechterhaltung des Verkehrsflusses dringend notwendig. Fast täglich berichten die Medien über schwere Folgeunfälle, wenn liegengebliebene Fahrzeuge die Fahrspuren von Autobahnen blockieren.

3. *Unterschied zu anderen Mobilitätsanbietern*

ÖAMTC und ARBÖ unterscheiden sich in wesentlichen Punkten von anderen kommerziellen Organisationen, die in Teilbereichen ähnlich definierte Hilfeleistungen für ihre Kunden versprechen. Über den Notruf 120 bzw 123 wird die Hilfe fast ausschließlich mit eigenen technischen und personellen Ressourcen erbracht. Es handelt sich somit nicht um eine Vermittlung von Serviceleistungen an Dritte, sondern um den direkten und daher schnellstmöglichen Zugriff auf Hilfe in der Not. Im Vordergrund unserer Pannenhilfe steht jedoch nicht das Abschleppen in eine Werkstatt (also quasi eine auf die Straße hinausverlegte „Reparaturannahmestelle“), sondern die Mobilisierung der Fahrzeuge an Ort und Stelle (was in mehr als 90 % der Fälle auch tatsächlich gelingt). Die Nothilfe über den Notruf 120 wird als Kerndienstleistung des ÖAMTC für Mitglieder und die Allgemeinheit erbracht und dient **nicht** einer marketingtechnischen Unterstützung eines allgemeinen Produktvertriebs, wie dies im kommerziellen Bereich der Fahrzeughersteller bzw Abschleppdienste der Fall ist.

ÖAMTC und ARBÖ sind in vielfältigen Bereichen des Verkehrswesens, insbesondere des Kraftfahrrechtes, seit vielen Jahren bewährte Partner der Republik Österreich, im Besonderen des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie. Ausgangspunkt hierfür ist die seit vielen Jahren festzustellende Tendenz, bisher den Behörden vorbehaltene Aufgaben zu privatisieren. Dafür kommen naturgemäß nur jene Organisationen als „beliehene Unternehmen“ in Frage, denen aufgrund ihrer Reputation, ihres qualifizierten Mitgliederstabes bzw ihres flächendeckenden Stützpunktnetzes besondere Eignung bzw Vertrauenswürdigkeit zukommt. Beide Kraftfahrorganisationen sind sowohl im Kraftfahrbeirat des § 130 KFG als auch im Österreichischen Verkehrssicherheitsfonds (§ 131a KFG) und dem Ausschuss für die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung, vulgo „Weisenrat“ (§ 32 KHVG), vertreten. Beide Clubs stellen – anstelle der Republik Österreich – internationale Führerscheine und Zulassungsscheine sowie Mopedausweise aus und werden noch heuer – anstelle der Zulassungsbehörden – Anträge auf Ausstellung sogenannter Fahrerkarten nach dem Kraftfahrzeuggesetz (im Rahmen der EU-Vorschriften für „elektronische Fahrtenbücher“ bei LKW) entgegennehmen. Diese hier aufgezählten Tätigkeiten haben nicht unmittelbar mit unserer Pannenhilfetätigkeit zu tun, sollen jedoch aufzeigen, wie stark die Republik auf die Unterstützung durch die beiden Kraftfahrerorganisationen zählt, was uns jedenfalls von anderen – kommerziellen – Einrichtungen bzw Abschlepporganisationen unterscheidet.

Beide Autofahrerclubs sind Vereine, deren Gemeinnützigkeit durch die Finanzbehörden anerkannt wird. Nach der Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes und darauf basierenden Schreiben des BM für Inneres und des BM für Verkehr gelten unsere Pannen- und Abschleppdienstfahrzeuge als Fahrzeuge des Straßendienstes gem § 27 StVO. Sie dürfen daher die Pannestreifen der Autobahnen sowie die Betriebszu- und -abfahrten sowie die Betriebsumkehren einer Autobahn befahren.

4. *Trennung Notruf und Servicenummer*

Der ÖAMTC achtet streng darauf, dass die über den Pannenhilfenotruf 120 eingehenden Telefonate in der Einsatzzentrale bzw im Call-Center anders behandelt werden als Anrufe im Service- und Infobereich des Clubs. Der ÖAMTC publiziert hierfür neben den lokalen Telefonnummern für alle Stützpunkte und Landeszentralen die Service-Telefonnummer 0800/120 120 und 0810/120 120 und sorgt durch klare Ablauf- und Prioritätenregelungen sowie ein ständig kontrolliertes Qualitätsmanagement, dass die Grundsätze der Gefahrenabwehr im Rahmen der Einsatzzentrale berücksichtigt werden. Auf diese Weise werden 1,4 Mio Telefonate pro Jahr an den Zugängen für die Rufnummer 120 und etwa 1 Mio Gespräche auf allen übrigen zentralen Telefonnummern abgewickelt. Die Details dieser strikten organisatorischen Trennung wurden anlässlich eines Informationsgespräches am 11.2.2004 bei der RTR näher dargelegt. Wir laden die verantwortlichen Herren der RTR auch gerne zu einem Besuch unserer Einsatzzentrale in Wien Donaustadt ein.

5. *Keine Alternativen*

Derzeit erfolgen nahezu 80 % der Anrufe von Kraftfahrern, die eine Pannenhilfe benötigen, aus dem Mobilfunkbereich. In den nächsten Jahren werden dies vermutlich bis zu 90 % werden. Für derartige Anrufe wird seitens der Netzbetreiber trotz des dringlichen Bedarfs für unsere derzeit betriebenen Informations- und Servicenummern außerhalb des Bereiches der dreistelligen Notrufnummer kein regionales Routing angeboten. Im Nothilfebereich ist jedoch die kompetente und verzögerungsfreie Weiterleitung an eine der vier regional verantwortlichen ÖAMTC-Einsatzzentralen unerlässlich.

6. *Notrufnummern im öffentlichen Interesse*

Anlässlich der 1998 mit Mitarbeitern des BM für Wissenschaft und Verkehr geführte Gespräche war die Meinung geäußert worden, dass die zwischen den Zugangskennzahlen 120 und 149 liegenden Nummern nicht ausreichen würden, um alle Anträge auf Zuweisung von Notrufen im öffentlichen Interesse befriedigen zu können. Vergleicht man die in der Anlage 2 zur NVO aufgezählten Rufnummern für Notrufdienste mit der Aufzählung im Entwurf zur KEM-V (§ 15), so ist die Zahl der aufgezählten Kurzurufnummern (unter Außerachtlassung der internationalen Notrufnummer 112) von 6 auf 8 gestiegen – und dies in einem Zeitraum von sieben Jahren. Da die Voraussetzungen für die Zuerkennung einer dreistelligen Notrufnummer ohnedies von sehr strengen Kriterien abhängt (vgl die Feststellungen des damaligen Verkehrsministers auf eine parlamentarische Anfrage im Jahre 1992) können wir uns schwer vorstellen, dass das öffentliche Interesse solcher Notrufdienste größer sein könnte als das der beiden Autofahrerclubs und deren rund 2 Mio Mitglieder.

B. Besonderer Teil

Zu § 14 (Definition)

Hier wird im Verordnungsentwurf für einen Notruf ein gesetzlicher Auftrag, unabhängig von dieser Verordnung, verlangt.

Nach übereinstimmender Meinung (auch der RTR und dem BMVIT) gibt es keine gesetzliche Definition eines Notrufdienstes, wir gehen jedoch mit der wohl international üblichen Definition konform, dass Notrufe der Abwehr von Gefahren für Leib, Leben oder Vermögen (Sachschäden) dienen sollen.

Führt man sich vor Augen, welche große Gefahr ein auf Freilandstraßen – unter Umständen hinter einer unübersichtlichen Kurve oder einer Bergkuppe – zB wegen eines Reifen- oder Motorschadens zum Stillstand gekommenes Fahrzeug für den übrigen Verkehr und damit die Allgemeinheit heraufbeschwören kann, kommt man rasch zum Ergebnis, dass rasche Pannenhilfe bzw Beseitigung eines fahrunfähigen Fahrzeuges durch ein Abschleppfahrzeug unmittelbare Gefahrenabwendung darstellen kann. Dies gilt in noch größerem Maße für Autobahnen und Schnellstraßen aufgrund der wesentlich höheren – erlaubten – Geschwindigkeiten. Besonderen Wert legt zB die niederösterreichische und oberösterreichische Verkehrsgendarmerie auf die Freihaltung von Baustellenbereichen auf der Westautobahn A1, weil hier liegengebliebene Fahrzeuge unausweichlich zu einem Verkehrskollaps mit zahlreichen Folgeunfällen führen können.

Die hohe Gefahr, die auch unmittelbar für die von der Panne Betroffenen besteht, drückt sich auch in der entsprechenden Priorisierung von charakteristischen Einsätzen aus, wie zB auf Fahr- und Pannestreifen von Autobahnen und Schnellstraßen, allgemein verkehrsbehinderndes Liegenbleiben von Kraftfahrzeugen und andere spezielle Situationen (zB wenn Kinder in Fahrzeugen eingeschlossen sind). Diese derart priorisierten Einsätze in Gefahrensituationen machen 7 % (60.000) der Jahreseinsatzmenge (838.000) aus.

§ 20 TKG 2003 als Basis der KEM-Bestimmungen über Notrufdienste enthält keinerlei Rechtsgrundlage für das oben erwähnte Verlangen des VO-Entwurfes nach einem gesetzlichen Auftrag für diese Notrufdienste.

Allerdings ließe sich – vielleicht anders als bei so manchen anderen der im § 15 KEM-V aufgezählten Notrufdienste – ein indirekter gesetzlicher Auftrag sehr wohl finden: Wir verweisen hier zB auf § 89a Abs 1 StVO, der den Lenker eines Fahrzeuges verpflichtet, wenn das Fahrzeug wegen einer Betriebsstörung die Fahrt nicht fortsetzen kann und ein Hindernis bildet, für die eheste Entfernung des Fahrzeuges von der Fahrbahn zu sorgen; dieser Verpflichtung – im Auftrag des Lenkers – kommen ÖAMTC und ARBÖ somit nach. Das Gleiche gilt im Übrigen auch für § 89a Abs 2, der die Behörden verpflichtet, Kraftfahrzeuge, die den Verkehr beeinträchtigen, ohne weiteres Verfahren entfernen zu lassen.

ÖAMTC und ARBÖ sind seit Jahren Partner der ASFINAG, die für den Bau und die Erhaltung der österreichischen Autobahnen und Schnellstraßen zuständig ist. Nach der ständigen Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes ist der Straßenerhalter (also die ASFINAG) verpflichtet, für den ordnungsgemäßen Zustand des „Weges“ als Wegehalter zu sorgen. Erfüllt der Halter eines Weges nicht seine Verpflichtungen hat er für den hieraus entstandenen Schaden jedenfalls zivilrechtlich zu haften; aufgrund der Entgeltspflichtigkeit österreichischer Autobahnen (Mautvignette, Go-Box für den Schwerverkehr) tritt eine solche Straßenerhalterhaftung bereits bei einem leichten Verschulden ein. ÖAMTC und ARBÖ verringern somit durch ihre Pannenhilfs- und Abschleppdiensttätigkeit das Risiko des Straßenerhalters ASFINAG, nach den Zivilgesetzen für Schäden der Straßenbenutzer einstehen zu müssen.

Zu § 15 Festlegung öffentlicher Kurznummern für Notdienste

Im Hinblick auf die eingangs umfassend aufgezählten Argumente beantragen wir die Aufnahme der Pannenhilfenotrufnummern 120 (ÖAMTC) bzw 123 (ARBÖ) in die taxative Aufzählung.

Zu § 16 Nutzungsberechtigte

Als Nutzungsberechtigte werden hier auch jene Stellen bezeichnet, die bereits vor Inkrafttreten dieser Verordnung öffentlich erklärt haben, einen Notdienst zu erbringen und diesen auch tatsächlich erbringen.

Wie wir bereits im allgemeinen Teil ausgeführt haben, erbringt der ÖAMTC seit mehreren Jahrzehnten einen Notdienst und hat dies auch immer wieder öffentlich (in seiner Clubzeitschrift auto touring, in Fernseh- und Rundfunkspots, auf Plakaten, Foldern, Broschüren sowie auf seiner Homepage

<http://www.oeamtc.at/netautor/pages/resshp/anwendg/1020566.html>

öffentlich erklärt. Wir sind jedoch gerne bereit, eine derartige Erklärung, wenn seitens der RTR gewünscht, neuerlich abzugeben.

Die EB zu diesen Paragraphen stellen fest, dass es Ziel dieser Verordnung sei, die bestehenden Notrufnummern zu erhalten. Nun könnte man die Meinung vertreten, dass hiemit nur jene Rufnummern für Notrufdienste gemeint wären, die bereits in der NVO (BGBl II 1997/416) genannt sind. Dem ist jedoch entgegenzuhalten, dass ÖAMTC und ARBÖ bereits (wie eingangs dargelegt) seit dem Jahre 1981 als Pannenhilfsorganisationen mit je einer dreistelligen EKR ausgestattet wurden. In der „Leistungsbeschreibung für den Fernsprechkreis-Notrufanschluss der Post- und Telekom Austria AG (PTA)“ vom 1.10.2001 wird unter dem Punkt 1.1.1 (passiver Notrufanschluss) ausdrücklich von zwei Kategorien von Notdienstträgern gesprochen, nämlich von Notdienstträgern im "engeren Sinn" (112, 122, 133, 144), sowie von Notdienstträgern im "weiteren Sinn", denen die Notrufnummern 120, 123, 128, 130, 140 und 141 zugeordnet wurden.

Aus derzeit nicht mehr festzustellenden Gründen unterließ es das Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr im Jahre 1997, ÖAMTC und ARBÖ in eine Begutachtung des Entwurfes für eine Nummerierungsverordnung einzubeziehen, obwohl deren Interessen durch den vorgesehenen Nummerierungsplan entscheidend betroffen waren. Wir gehen jedenfalls davon aus, dass wir bei einer demokratischen Grundsätzen entsprechenden Einbeziehung in das seinerzeitige Begutachtungsverfahren für die NVO dem damals zuständigen Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr hinreichend Gründe darlegen hätten können, um in die taxative Aufzählung der "Rufnummern für Notdienste" aufgenommen zu werden. Wir gehen daher davon aus, dass § 16 KEM-V nicht nur auf die in der NVO aufgezählten, sondern auf alle faktisch existierenden und seit vielen Jahren betriebenen Notrufnummern Anwendung zu finden hat.

Zu § 17 Verhaltensvorschriften

Die hier aufgezählten Verhaltensvorschriften der Nutzungsberechtigten, insbesondere der Betrieb 7 Tage die Woche und 24 Stunden pro Tag und ohne nennenswerte Wartezeiten für die Entgegennahme eines Anrufes, werden vom ÖAMTC seit vielen Jahren erfüllt (vgl unsere Ausführungen zum Pkt. A/4 hinsichtlich unserer Qualitätsstandards). Wir stimmen daher mit den Erläuterungen gerne überein, wonach es sich um internationale Standards handelt, die ein Höchstmaß an Effizienz des Notrufdienstes im Sinne der Allgemeinheit sicherstellen sollen.

Zu § 104 Abschaltungen

Unter anderem sollen 120 (ÖAMTC) bzw 123 (ARBÖ) binnen einer Frist von 3 Jahren ab Inkrafttreten dieser Verordnung abgeschaltet werden.

Wir gehen davon aus, dass wir im Zuge unseres Informationsgespräches mit leitenden Herren der RTR vom 11.2.2004, dieser ausführlichen Stellungnahme sowie allenfalls weiterer Gespräche hinreichend Gründe genannt haben, weshalb eine Abschaltung auch in Zukunft nicht erforderlich ist. Die RTR hat in der „Präambel“ des KEM-V-Entwurfes als Ziel angeführt, dass Anpassungen im Hinblick auf geänderte Bedürfnisse des Marktes als auch des Konsumentenschutzes vorgenommen werden sollen. Bei einer Abschaltung dieser bewährten und bestens bekannten Notrufnummern würde die RTR ihren selbst aufgestellten Intentionen nicht gerecht: Weder der Kraftfahrer noch der Konsument könnte einer derartigen Vorgangsweise etwas Positives abgewinnen, weshalb sollte also eine bewährte Einrichtung aus bloßen formalen Gründen eliminiert werden.

*ÖAMTC-Rechtsdienste
Dr. Hugo Haupfleisch*

*VuK-Bereichsleitung
DI Mario Rohrer*

Wien, im Februar 2004