

An die  
Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH  
Mariahilfer Straße 77-79  
per E-Mail: [schlichtungsstelle@rtr.at](mailto:schlichtungsstelle@rtr.at)

Betrifft: ***Konsultation zu Kundenbeschwerden in  
Zusammenhang mit Mehrwertdiensten***

Sehr geehrte Damen und Herren !

Gemäß Ihrem Fragebogen auf Ihrer Internetseite  
(<http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Portfolio-Konsultationen-bisherige-bisherigeKonsultationen-KonsultationMehrwertdienste?OpenDocument>) teile ich Ihnen hiermit meine Meinung aus Sicht eines interessierten Laien und privaten Internetnutzers mit.

**Frage 1:**

Ich finde, dass derartige Informationen – in Anbetracht ihrer Wichtigkeit und der potenziellen Schadenshöhe – von allen in Frage kommenden Stellen in geeigneter, unübersehbarer und unmissverständlicher Form erfolgen sollten. Unter in Frage kommenden Stellen verstehe ich beispielsweise: Verein für Konsumenteninformation, zuständige Fachabteilung der Wirtschaftskammer, Netzbetreiber, RTR, Nummernanbieter, Medien

**Frage 2:**

Als geeignete Informationsformen würde ich Aufdrucke auf den Rechnungen, entsprechende Merkblätter, Artikel in Massenmedien, entsprechende jederzeit leicht auffindbare Internetseiten, Aufklärung in Schulen im Rahmen des Unterrichtes, eventuell auch Warnhinweise bei diversen Endgeräten (ISDN-Adapter, Modems,...)

**Frage 3:**

Es werden zwar seitens der meisten Netzbetreiber Tarifzonensperren angeboten, allerdings sind diese (oder waren es zumindest noch vor einigen Monaten) gebührenpflichtig und entsprechende Informationen teilweise schwer zu finden. Diesbezüglich besteht meiner Meinung nach noch so mancher Handlungsbedarf. Meiner Meinung nach sollten Tarifzonensperren unbedingt kostenlos und von allen Netzanbietern angeboten werden.

**Frage 4:**

Die Einrichtung zusätzlicher technischer Sicherheitssperren bzw. der Möglichkeit auch ausnahmsweise eine derartige Nummer trotz grundsätzlicher Sperre in Anspruch zu nehmen wäre aus meiner Sicht durchaus wünschenswert. Allerdings müsste sichergestellt werden, dass es nicht z.B. durch Dialerprogramme möglich ist, diese relativ leicht und für den Konsumenten unbemerkt zu umgehen (z.B. automatisches Wählen bestimmter, bestätigender Zeichenfolgen nach Herstellung der Verbindung durch Dialer. Beispiel: ein Warntonband würde mitteilen: Achtung Mehrwertnummer: Durch Drücken der Taste "9" erklären Sie Ihre Zustimmung zur Verrechnung von EUR 50 über Ihre Telefonrechnung. Bei derartigen Systemen sollten nur Kennwörter verwendet werden, die für jeden Kunden individuell sind und nicht automatisiert gewählt werden können.)

**Frage 5:**

Eine Zeitbeschränkung wäre aus meiner Sicht unbedingt erforderlich, um wenigstens den potenziellen Schaden durch Mehrwertdienste nicht ins Unermessliche steigen zu lassen. Es sollte nach erfolgter Zwangstrennung auch eine Wiederwahlsperrung für die Dauer einiger Minuten geben.

#### **Fragen 6 und 7 und 8:**

Derzeit gibt es für Konsumenten meines Wissens nach standardmäßig keine derartigen Mechanismen, hierfür wäre zumindest zusätzliche Hard- und Software erforderlich (Gebührenzähler,...) Automatische Warnsysteme sollten seitens der Netzbetreiber unbedingt eingeführt werden; technisch wäre es sicherlich mit vertretbarem Aufwand machbar. Bei ungewöhnlich starkem Ansteigen der Telefonrechnung binnen kurzer Zeit sowie extrem hoch tarifierten Mehrwertnummern sollten dann – idealerweise seitens des Kunden festlegbare – automatische Maßnahmen erfolgen: z.B. Benachrichtigung über Fax, SMS, E-Mail, automatischem Anruf, Sperre einschlägiger Vorwahlgruppen (bis ausdrücklicher Freischaltewunsch des Kunden erfolgt)

#### **Frage 9:**

Eine derartige Möglichkeit wäre sehr zu begrüßen, da viele Konsumenten Mehrwertdienste (ausgenommen Auskunftsdienste) gar nicht nutzen bzw. nicht bewusst nutzen möchten.

#### **Frage 10:**

Für die Etablierung eines entsprechenden Verhaltenskodex sollte es meiner Meinung nach auf jeden Fall sehr wohl einen entsprechenden gesetzlichen Rahmen geben, von dem nur zugunsten der Konsumenten abgewichen werden dürfte. Die Namen und Anschriften "Schwarzer Schafe" sollten auch in geeigneter Form als Warnung veröffentlicht werden (z.B. im Internet, durch Pressemitteilungen,...)

#### **Frage 11:**

Der entsprechende Meinungsbildungsprozess sollte unter breiter Beteiligung aller potenziell Betroffenen (Wirtschaftskammer, Sozialpartner, Öffentlichkeit) in möglichst transparenter Form (z.B. regelmäßige Veröffentlichung von Zwischenberichten entsprechender Arbeitsgruppen und Interessensvertretungen im Internet) stattfinden.

#### **Frage 12:**

Es wäre meiner Meinung nach wichtig, dass es eine noch deutlichere Warnung als in Ihrem Beispiel gibt, z.B. durch doppelte Warnfenster in extra großer Schrift. Es wäre weiters wünschenswert, dass größere Beträge nicht automatisiert mittels Dialer eingezogen werden dürfen, sondern erst nach Trennung der Verbindung und z.B. einem automatischen Rückruf eines Sprachcomputers. Der entsprechende Bestätigungsvorgang sollte dann so aufgebaut sein, dass er keinesfalls durch einen Dialer durchgeführt sondern nur durch einen Menschen bestätigt werden kann (z.B. Kundenkennwörter) Es sollten auch verstärkte Überprüfungen seitens der Netzbetreiber – mit entsprechend harten Sanktionen bei Mängeln – erfolgen. Beispielsweise sollte einem Rufnummernbetreiber, der seine gesetzlichen Kennzeichnungspflichten nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt je nach Schwere des Verstosses entweder eine angemessen hohe Vertragsstrafe (sowie verpflichtende entsprechende Berücksichtigung dieser Verstöße bei Kundenbeschwerden) bis hin zur sofortigen, fristlosen Kündigung des Vertrages und – eventuell Verständigung anderer Netzbetreiber und der zuständigen Behörden – bei gravierenden Gesetzesübertretungen.

Meiner Meinung nach sollte auch bei allen Streitigkeiten der Rufnummernanbieter bzw. das Telekommunikationsunternehmen im Zweifel gegenüber dem Konsumenten beweispflichtig sein, da bei Unternehmern von einer stärkeren wirtschaftlichen Macht ausgegangen werden kann.

Es sollten auch standardmäßig die Namen und vollständigen Anschriften (keine Postfachadressen, keine Auslandsadressen) der Betreiber in Anspruch genommener Mehrwertdienste auf der Telefonrechnung erscheinen um Rückfragen und Beschwerden seitens des Endkunden zu erleichtern.

**Frage 13:**

Es sollten per Gesetz noch weitere Warn- und Aufklärungspflichten seitens der Diensteanbieter festgelegt werden. Beachten Sie bitte diesbezüglich meine restlichen Antworten.

**Fragen 14 und 15:**

Aus meiner Sicht wäre das Szenario Nr. 3 am zweckmäßigsten. Es würde sicherstellen, dass Netzbetreiber sich nicht mit Beschwerden gegen fremde Firmen herumschlagen müssten, die sie ohnehin meist in der Praxis mangels Kenntnis der detaillierten Vorgänge nur zur Stellungnahme an die Betroffenen weiterleiten können und somit den "Postboten" zwischen Diensteanbieter und Endverbraucher spielen müssen.

Im Szenario Nr. 3 könnten die Betroffenen ihre Meinungsverschiedenheiten direkt austragen, ohne unnötige Verzögerungen durch Weiterleitungen.

**Frage 16:**

Es müssten entsprechende, deutliche Hinweise in den AGB und auf den Rechnungsformularen sichergestellt werden, z.B. Inkasso der Rufnummer 0900xxxx erfolgt im Namen und auf Rechnung der XYZ Mehrwertdienste GmbH, Irgendwoplatz 1, 1010 Wien, Firmenbuchnummer xxx, Rufnummer für Rückfragen und Beschwerden (01xxx; normale Nummer)

**Frage 17:**

Meine diesbezüglichen Ansichten entnehmen Sie bitte Frage Nr. 11.

**Fragen 18 und 20:**

Das Ablaufschema ist meiner Meinung nach grundsätzlich in Ordnung, es sollte allerdings sichergestellt werden, dass im Zweifelsfall immer der Diensteanbieter die Beweislast gegenüber dem Konsumenten haben sollte. Es müssten auch verpflichtend eventuelle bisherige Beschwerden über den betroffenen Anbieter entsprechend bei der Beweiswürdigung berücksichtigt werden. Eine entsprechende Kooperation seitens der Anbieter sollte dadurch sichergestellt werden, dass der Endkunde im Zweifel bei Nichtvorliegen bzw. gänzlicher oder überwiegender Unglaubwürdigkeit der Unterlagen oder Vorbringen des Anbieters von der Zahlungspflicht befreit wird.

**Frage 19:**

Zu diesem Punkt gibt es leider keine einfachen Lösungsansätze, da man nicht für alle, überlicherweise per Mehrwertnummer angebotenen Dienste Mindestnormen festsetzen kann (z.B. wie sollte man die Qualität eines Erotikangebotes oder eines Handylogos per Önorm festlegen ?) Hier sind weiterhin notfalls die Schlichtungsstelle bzw. die Gerichte gefragt.

**Frage 21:**

Ich teile grundsätzlich Ihre Rechtsmeinung, allerdings sollten die entsprechenden Kennzeichnungspflichten bereits wesentlich früher verpflichtend – bei entsprechend harten Sanktionen – erfüllt werden. Beachten Sie diesbezüglich bitte auch meine bisherigen Antworten.

Mit freundlichen Grüßen