

Mag. Andreas Lachs
1090 Wien

Stellungnahme zur öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zur Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) vom 17.7.2006

Sehr geehrte Damen und Herren!

Einige der vorgeschlagenen Änderungen befassen sich mit Konsumentenschutzaspekten bei Nachrichtendiensten. Was mir dabei abgeht ist ein stärkerer Schutz der Teilnehmer bei Reverse Charged SMS.

Das sind kostenpflichtige SMS, die ohne irgendeine Aktion des Teilnehmers am Mobiltelefon von einem Provider geschickt und dann über den Mobilfunkbetreiber abgerechnet werden. Die Bestellung erfolgt oft über das Internet. Es erfolgt dabei keine Verifizierung seitens des Mobilfunkbetreibers. Die Rechnungen werden einfach durchgereicht, Nichtbezahlung zieht oft die Sperre des Anschlusses nach sich.

In letzter Zeit häuften sich die Berichte über unverlangt zugesandte Reverse Charged SMS, sodass sich der Verdacht aufdrängt, dass manche in betrügerischer Absicht gesendet werden. Zumindest mangelt es aber seitens der dafür verantwortlichen Firmen an Sorgfalt. Andernfalls würde es nicht diese Zahl an ungewollten Verrechnungen geben.

So weit mir bekannt ist, kann man mit einer Sperre von Mehrwertdiensten diese Reverse Charged SMS blockieren. Allerdings bieten die meisten, wenn nicht alle, Mobilfunkprovider lediglich die Sperre aller Mehrwertdienste. Wenn man sich also gegen solche „heimlichen“ SMS wehren will, muss man sich auch der Möglichkeit berauben, sinnvolle Dienste unter 0900 verwenden zu können.

Ich schlage daher vor, die schon jetzt bestehende Verpflichtung der Mobilfunkbetreiber zur kostenlosen Sperre von Mehrwertdiensten dahingehend zu erweitern, dass der Kunde einzeln und für sich:

- Aktive Telefonate zu Mehrwertdiensten
- Aktive SMS zu Mehrwertdiensten
- Passive SMS (die erwähnten Reverse Charged SMS)
- Abo-Dienste (z.B. Jamba-Klingeltonabos)

sperren lassen kann.

Die beiden letzteren Kategorien sollten ähnlich wie schon jetzt die Dialer-Dienste als Opt-In funktionieren, also erst auf ausdrücklichen Kundenwunsch aktiviert werden. Der Grund dafür ist, dass diese Dienste nur von einer sehr kleinen Zahl von Kunden nachgefragt werden, aber großes Missbrauchs- bzw. Missverständnis-Potential haben. Reverse Charged SMS werden offenbar sehr oft ungewollt empfangen, und Abos werden oft in Unwissenheit angefordert. So will der Teilnehmer vielleicht einen bestimmten Klingelton, und ist sich nicht bewusst, dass er dabei ein Abo bestellt.

Ich möchte die Gelegenheit dieser Stellungnahme auch dafür nutzen, zwei weitere Punkte anzusprechen, die einer dringenden Regelung in der KEM-V bedürfen, in der vorliegenden Novelle aber nicht berührt werden:

Der eine ist die Tarifierung von Gesprächen zu nicht-geographischen, quellnetztarifierten Festnetznummern, also in die Nummernbereiche 05, 0720 und 0780. Es gibt keinen technischen oder wirtschaftlichen Grund, Gespräche in diese Nummernbereiche höher zu tarifieren als solche zu geographischen Nummern. Ich schließe daher, dass die oft empfindlich teureren Tarife in diese

Nummernbereiche ihren Hintergrund in Wettbewerbsbehinderung haben. Speziell bei 0720 und 0780 ist der Grund wohl darin zu sehen, dass diese Nummern vorwiegend bzw. ausschließlich für VoIP verwendet werden, und dass die teure Erreichbarkeit dieser Nummern Konsumenten davon abhalten soll, auf VoIP umzusteigen. Auch stehen diese Nummernbereiche, sowie 05, in Konkurrenz zu 0810, welches für die Mobilfunkbetreiber wegen der Originierungsgebühren interessant ist.

Jedenfalls sehe ich hier einen Missbrauch, der durch eine regulatorische Maßnahme beendet werden muss. Es sollte also die tarifliche Gleichbehandlung aller quellnetztarifierten Nummern, die zu normalen Festnetzterminierungsgebühren erreicht werden können, festgelegt werden. Das sollte nicht nur den Minutentarif, sondern auch alle anderen Aspekte wie z.B. Taktung oder Inkludierung in Minutenpakete betreffen. Im Falle von 0780, für das überhaupt keine Terminierungsgebühren anfallen, bin ich sogar für die Gleichsetzung mit der niedrigstarifierten Nummernkategorie des jeweiligen Tarifes. Bei Festnetzbetreibern wäre das typischerweise der Orts- oder Lokaltarif, bei Mobilfunkbetreibern der Tarif für netzinterne Gespräche.

Das zweite Thema ist die Problematik der (oft zwangsweise gesetzten) Umleitung zu Sprachboxen bei Mobilfunkanschlüssen, speziell vor dem Hintergrund der in letzter Zeit verlängerten Taktungen.

In vielen Fällen ist eine Verbindung zur Sprachbox für den Anrufer unerwünscht, er legt gleich auf. Es wird ihm aber der Gesprächstarif für eine ganze Minute berechnet.

Ich schlage daher vor, vor dem Melden der Sprachbox eine für den Anrufer kostenfreie Ansage zu schalten, die in etwa lautet: „Sie werden nun zu einer Sprachbox verbunden. Wenn Sie das nicht wünschen, legen Sie bitte jetzt auf.“

Das Argument dafür ist: Der Anrufer hat eine Mobilfunknummer gewählt um eine mobile Person zu erreichen. Dafür trägt er auch erhöhte Kosten. Wenn er diese Verbindung nicht erhält, sondern stattdessen mit einem über eine feste Leitung angebotenen Automaten verbunden wird, dann soll er die Möglichkeit haben das auszuschlagen.

Mir ist klar, dass diese Ansage nicht in für den Anrufer gleich empfundenen, aber technisch anders realisierten Situationen hilft, wie ein im Mobiltelefon eingebauter Anrufbeantworter oder eine Umleitung zu einem Festnetzanschluss, bei dem ein physischer Anrufbeantworter steht. Die Unterscheidung liegt jedoch darin, dass im Fall der Sprachbox der Anruf nicht zu einem Teilnehmer zugestellt wird, sondern im Bereich des Mobilfunkbetreibers bleibt.

Mit freundlichen Grüßen,

Mag. Andreas Lachs