



3G Mobile Telecommunications GmbH
Guglgasse 7-9 / 1
1030 Wien

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
z.H. Schlichtungsstelle

Mariahilfer Straße 77 -79
1060 Wien

Öffentliche Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

Sehr geehrte Damen und Herren!

Anbei finden Sie bitte die Stellungnahme von 3G Mobile Telecommunications GmbH zur öffentlichen Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten.

Wenn Sie Fragen zur Stellungnahme haben, richten Sie diese bitte an Hr. Mag. Jörg Kittl,
T: 01-994 680-3402; M: 0699 13 46 3402; E:joerg.kittl@3GMobile.at

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Olav Ruhle
Leiter Interconnection und Regulierung

Stellungnahme zu den aufgeworfenen Fragen:

1. Wer soll diese Informationen gewährleisten? (z.B. Teilnehmernetzbetreiber, Diensteanbieter, Dienstenetzbetreiber, etc.)

3G Mobile ist der Meinung, dass ausschließlich der Diensteanbieter dem Endkunden Informationen über die Existenz und die Funktionsweise seiner am Markt angebotenen Dienste anbieten soll. Nur dadurch wird sichergestellt, dass der Endkunde die richtige Information bekommt.

Dienstenetzbetreiber können nur für allgemeine Informationen herangezogen werden. Dies erfolgt derzeit z.B. im Rahmen der Tarifansage bei Rufnummern mit nicht geregelten Tarifobergrenzen oder im Rahmen der Leistungsbeschreibungen (z.B. Tarifzonensperre, Rechnungsstandabfragen, etc.). Eine darüber hinaus gehende Informationspflicht für den Dienstenetzbetreiber ist mangels Verfügbarkeit von Daten nicht möglich.

Generelle Informationen über Mehrwertdienste im allgemeinen könnten aber auch von diversen Institutionen, wie RTR, VKI oder Arbeiterkammer übernommen werden, da diese sicher „breites Gehör“ finden würden und Objektivität gewährleistet werden könnte.

2. Wie und in welchen periodischen Abständen soll die Information gewährleistet werden? (z.B. durch Aufdrucke auf den Rechnungen, Folder, ...)

Grundsätzlich sollte bei der Einführung und beim erstmaligen Gebrauch von Mehrwertdiensten eine Information erfolgen.

Vor allem bei automatisierten Programmen (z.B. Dialer-Programmen) soll eine Information über die Entgelthöhe vor jedem Gebrauch stattfinden. Ausgenommen von dieser Regel sollen jene Angebote sein, die vom Kunden im Voraus abonniert/gebucht worden sind.

3. Werden Tarifzonensperren in ausreichendem Masse angeboten?

3G Mobile ist der Meinung, dass die derzeit am Markt befindlichen und angebotenen Möglichkeiten der Tarifzonensperre völlig ausreichend sind.

4. Sollen Tarifzonensperren durch zusätzliche technische Maßnahmen ergänzt werden, z.B. indem dem Anschlussinhaber die Möglichkeit gegeben wird, mittels Eingabe eines Pincodes trotz vorhandener Tarifzonensperre Mehrwertdienste in Anspruch zu nehmen?

Grundsätzlich spricht nichts gegen die Möglichkeit solcher Maßnahmen. Diese technische Möglichkeit wird derzeit auch bereits von einigen Telekommunikationsanbietern ihren Kunden angeboten. Dennoch ergibt sich dadurch folgendes Problem: der Teilnehmernetzbetreiber kann einen Missbrauch weder verhindern noch beweisen, wenn ein Unbefugter in den Besitz des Pincodes kommt. Dieses Problem müsste vor einer verpflichtenden Auflage einer Lösung zugeführt werden.

5. Sollen Zeitbeschränkungen bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten eingeführt werden (z.B. automatisiertes Auslösen der Verbindung nach 30 Minuten)?

Ein automatisiertes Auslösen von Verbindungen nach einer bestimmten Zeit liegt sicher nicht im Interesse des Konsumenten/Kunden. Es gibt zu viele Anwendungen, deren Funktionsweisen durch derartige Automatismen eingeschränkt würden und es damit nur zur Verärgerung von Kunden kommt. Kundenwünsche sollten aber diesfalls oberste Priorität haben.

Eine solche Vorgangsweise könnte auch Haftungsfragen auslösen. Man denke an ein über eine Mehrwertnummer angebotenes Gewinnspiel, bei dem die Verbindung nach einem Zeitlimit ausgelöst würde. Der Kunde, dem so z.B. die Chance auf einen großen Gewinn genommen würde, könnte rechtliche Maßnahmen ergreifen.

6. Gibt es ausreichend schnelle Warnmechanismen, wenn die Telefonkosten ungewöhnlich stark ansteigen?

Es gibt technische Möglichkeiten, durch die es möglich wäre, eine Warnung über ungewöhnlich stark ansteigende Telefonkosten auch in sehr kurzer Zeit zu erzeugen. Derartige Systeme sind aber relativ komplex und meist sehr schwierig in bestehende Kundenverwaltungssysteme zu integrieren und für kleinere Netzbetreiber zudem (verhältnismäßig) zu teuer.

7. Soll den Kunden die Möglichkeit eingeräumt werden, ein Limit für die variablen Entgelte festzulegen, dessen Überschreiten automatisch zu einer Sperre des Dienstes führt?

3G Mobile befürwortet in diesem Zusammenhang die Möglichkeit einer Tarifzonensperre und sieht diese als ausreichend an. Die Einführung eines Limits mit automatischer Sperre des Dienstes ist aus Sicht von 3G Mobile aufgrund technischer Restriktionen vor allem im Billing nicht möglich bzw. sinnvoll.

8. Welche anderen netzseitigen Präventionsmöglichkeiten können geschaffen werden?

-

9. Inwieweit wäre es wünschenswert, die in diesem Kapitel angesprochenen technischen Massnahmen nicht bloß auf Kundenwunsch anzubieten („opt-in“), sondern standardmässig vorzusehen („opt-out“) – z.B. indem bei bestimmten Produktgruppen grundsätzlich Tarifzonensperren eingerichtet werden, sodass Mehrwertdienste und teure Auslandsnummern nur nach Eingabe eines Pincodes angerufen werden können?

3G Mobile ist der Meinung, dass Kunden durchaus selbst entscheiden können und somit eine verpflichtende Auferlegung von derartigen Massnahmen als nicht notwendig erscheint. Die Einführung von Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt hat viele Vorteile mit sich gebracht, dazu gehört auch die Möglichkeit zur Auswahl unter

verschiedenen Betreibern und Anbietern. Wie in anderen Märkten auch, müssen Kunden sorgfältig zwischen verschiedenen Angeboten wählen (lernen), einengende Vorschriften sollte man dazu nicht machen.

10. Wie kann ein Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten etabliert werden?

Die WKÖ hat bereits einen Entwurf für einen Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten ausgearbeitet, der - mit Änderungen und Aktualisierungen in Bezug auf die heute geltenden Rahmenbedingungen - als Grundlage dienen kann.

11. In welchem Forum (z.B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Eine weiterführende Diskussion im Rahmen der WKÖ unter aktiver Mitwirkung aller Betroffener ist wohl die zielführendste Vorgehensweise, bei der alle Beteiligten aktiv an der Ausgestaltung und Umsetzung des Kodex mitwirken können. Insbesondere könnte eine Aufsichtsstelle für Behandlung von Fragen auf der Basis des entwickelten Kodex (s. Antwort zu Frage 10) bei der WKÖ angesiedelt sein.

12. Welche Kriterien sollen zusätzlich in den Katalog aufgenommen werden, welche sollen entfallen oder modifiziert werden?

Folgende Kriterien sollten nach Meinung von 3G Mobile geändert werden bzw. entfallen:

Im Screenshot des zweiten Spiegelstriches soll der Klammerausdruck „(kostengünstige)“ Verbindung entfallen. Nicht jede bestehende bzw. bisher vom Kunden genutzte Internetverbindung ist von vornherein als kostengünstig zu bewerten.

Weiters sollte der erste Spiegelstrich der Kriterien gestrichen werden, anhand derer die Schlichtungsstelle die Beurteilung von Dialer Programmen heranzieht. („*Erscheint nach einer gewissen Verbindungsdauer (z.B. nach 30 Minuten) erneut ein Fenster, welches über die bereits ...*“). 3G Mobile spricht sich, wie bereits in Frage 5 klargestellt, gegen ein automatisches Auslösen der Verbindung nach einer gewissen Zeit aus.

13. Welche Rechtsmeinung haben Sie zu den hier erörterten Rechtsfragen?

3G Mobile unterstützt die Sichtweise der Regulierungsbehörde, dass der Endkunde auch Telefonate zu bezahlen hat, die ein Dritter von seinem Anschluss aus geführt hat, soweit er dies zu vertreten hat.

Die effiziente Kooperation durch die Inpflichtnahme auch des Dienstbetreibers kann durch die Neufestlegung in Anhang 17/Punkt 3.5 (Z 20/01) weiter gesteigert werden. Dies wird von Seiten 3G Mobiles sehr begrüßt.

14. Welches dieser Szenarien ist aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Interessen aller Beteiligten am zweckmäßigsten? – Gibt es andere Szenarien, die bevorzugt werden sollten?

3G Mobile unterstützt das dritte Szenario, in dem der Teilnehmernetzbetreiber dem Kunden die Rechnung betreffend die Mehrwertdienstleistungen im Namen des Diensteanbieters (oder des Dienstenetzbetreibers) stellt; er handelt also bloß als Inkassant. Einsprüche werden vom Diensteanbieter (Dienstenetzbetreiber) behandelt. Zessionen sind nicht erforderlich.

15. Inwieweit können verschiedene Szenarien nebeneinander existieren?

Grundsätzlich könnte Szenario 2 und 3 nebeneinander existieren. 3G Mobile bevorzugt jedoch die alleinige Anwendung von Szenario 3.

16. Welche Anpassungen – insbesondere in den relevanten AGB, in den Zusammenschaltungsvereinbarungen und im Hinblick auf das Billing – wären erforderlich, um das bevorzugte Szenario zu realisieren?

Eine Aufnahme des Kodex in die AGB jedes Teilnehmernetzbetreibers ist notwendig. Unseres Erachtens genügt ein Verweis in den AGB, dass der Kodex einen integrierten Bestandteil der AGB darstellt.

Weiters ist der Anhang über die Bestimmungen der frei kalkulierbaren Mehrwertdienste der Zusammenschaltungsverträge zu ergänzen.

Falls Begrenzungen (Zeit, Umsatz etc.) eingeführt werden, müssen die Billingsysteme an diese Rahmenbedingungen adaptiert werden. Diese Umstellung würde einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen.

17. Welche Instrumente erscheinen geeignet, um das bevorzugte Szenario rechtlich umzusetzen? In welchem Forum (z.B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum...) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Die neue Genehmigungsrichtlinie der EU gibt der Regulierungsbehörde die Möglichkeit der Allgemeingenehmigung (inkl. Nebenbedingungen) zur Umsetzung/Einführung von für alle Anbieter von elektronischen Kommunikationsdiensten und -netzen allgemein gültigen rechtlichen Grundsätzen. Dies wäre auch das für die Einführung des Kodex geeignete Mittel.

18. Welche zusätzlichen Punkte sollen in dieses Ablaufschema aufgenommen werden, welche Punkte sollen entfallen oder modifiziert werden?

Keine

19. Wie kann ein Mindeststandard eingeführt werden, der bereits im Rahmen eines Einspruchsverfahrens eine ausreichende Überprüfung des Sachverhaltes sicherstellt und auch Lösungen ausserhalb eines Schlichtungs- oder Gerichtsverfahrens ermöglicht?

-

20. Wie kann sichergestellt werden, dass der Dienstnetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber gegenüber entweder ausreichende Unterlagen über den Beschwerdesachverhalt übermittelt oder andernfalls auf die Forderung verzichtet?

–

21. Teilen Sie diese Rechtsmeinung?

3G Mobile teilt die Meinung der RTR GmbH. Eine Übermittlung von Daten kann aber nur im Einklang mit den einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen erfolgen.

Weiters ergibt sich hier das Problem der inversen Suche. (Kunden wollen wissen, welcher Diensteanbieter hinter einer bestimmten Mehrwertdienstenummer steckt, ohne dass dafür tatsächlich ein Problem bzw. ein Grund besteht). Um solchen Vorgangsweisen vorzubeugen, sollte der Dienstnetzbetreiber nur verpflichtet sein, auf Anfrage der RTR-GmbH oder des Telekomrates (gem. Kodex, s. Antwort zu Frage 11) dieser/diesem die Daten des Diensteanbieters bekannt zu geben.