



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Schlichtungsstelle
Mariahilfer Straße 77-79
A-1060 Wien

Wien, 2. April 2002

**Konsultation zu Kundenbeschwerden im
Zusammenhang mit Mehrwertdiensten**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Zu Ihrer Aussendung vom 1. März 2002 nehmen wir gerne wie folgt Stellung, wobei das vorliegende Dokument, um die weitere Bearbeitung zu erleichtern, sowohl Gliederung als auch Terminologie Ihrer Aussendung beibehält.

1 Vorbemerkungen

Verständnis für die bei Mehrwertdiensten aktuell in vielerlei Hinsicht bestehende Rechtsunsicherheit vermag ein „historischer Rückblick“ zu geben.

Vor Liberalisierung der Telekommunikation wurde bei Mehrwertdiensten von folgenden Leistungsbeziehungen ausgegangen: *„Bei den Mehrwertdiensten der Post- und Telegraphenverwaltung liegen zwei Leistungen vor. Es erbringt der Anbieter der Dienstleistung eine Leistung an die Post- und Telegraphenverwaltung und die Post- und Telegraphenverwaltung eine Leistung an den Anrufer, das ist derjenige, der die Dienstleistung des Anbieters in Anspruch nimmt.“* (vgl. ÖStZ-BMF 1996/32).

Nach Maßgabe dieser Leistungsbeziehungen stellte folgerichtig die (frühere) Post- und Telegraphenverwaltung (PTV) im eigenen Namen dem Anrufer das Entgelt für den in Anspruch genommenen

Dienst in Rechnung. Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter war nicht anzunehmen, vielmehr wurde der Diensteanbieter auftrags der PTV tätig, welche Gestaltung und Inhalt des Mehrwertdienstes vorgegeben und den Dienst selbst beworben hat. Der Diensteanbieter war Auftragnehmer (Subunternehmer) der PTV.

„Äußerlich“ nach demselben Schema [Verrechnung des Dienstentgeltes gegenüber dem Anrufer durch den (Teilnehmer-)Netzbetreiber] werden Mehrwertdienste auch nach geschehener Liberalisierung „abgewickelt“, was den geänderten Rahmenbedingungen anscheinend nicht ausreichend Rechnung trägt. Im einzelnen gestatten wir uns folgende Hinweise:

Im Gegensatz zur seinerzeitigen Situation bieten (Dienste-)Netzbetreiber Dienste grundsätzlich weder selbst an, geschweige denn nehmen sie Einfluß auf deren Inhalt. Gestaltung, Bewerbung und Erbringung von Diensten bleiben regelmäßig den Diensteanbietern („autonom“) überlassen. Diensteanbieter stellen für Diensteanbieter als ihren Kunden lediglich die Telefonverbindungen zum Anrufer her [vgl. Spindler (Hrsg.), Vertragsrecht der TK-Anbieter, Seite 455 ff], Gestaltung oder Bewerbung von Diensten steht ihnen vertraglich regelmäßig nicht zu. Diensteanbieter sind geschäftlich daher nicht etwa auftrags der Diensteanbieter, sondern direkt für Endkunden tätig.

Jenes (für allfällige Streitigkeiten maßgebliche) Vertragsverhältnis, das den Mehrwertdienst zum Gegenstand hat, kommt daher (durch faktische Inanspruchnahme des Dienstes) zwischen Anrufer und Diensteanbieter zustande. Dieses Vertragsverhältnis ist nicht nur dem Teilnehmernetzbetreiber, sondern auch dem Diensteanbieter inhaltlich regelmäßig unbekannt.

Zu der vertragsrechtlich vorkommenden „Rollenverteilung“ brachte der Oberste Gerichtshof in einer unlängst ergangenen, wettbewerbsrechtlichen Entscheidung ein anschauliches Beispiel: „..... kann keine Rede davon sein, daß ein Telefondienstleister (Anm.: Diensteanbieter) im Betrieb des Unternehmens tätig werde, das die entsprechenden Telefonnummern zur Verfügung stellt und vermietet (Anm.: Diensteanbieter). Die Rechtslage ist hier nicht anders, als wenn jemand Räumlichkeiten oder Gegenstände vermietet, die ein Mieter (Anm.: Diensteanbieter) zu geschäftlichen Zwecken benützt; auch in diesen Fällen handelt der Mieter nicht im Unternehmen des Vermieters, auch wenn dieser aus der geschäftlichen Tätigkeit des Mieters wirtschaftliche Vorteile – u.U. sogar in der Form eines umsatzabhängigen Zinses – erlangt.“ (vgl. OGH 12.9.2001, 4 Ob 134/01 m).

Jene (unserer Erfahrung nach zahlenmäßig überwiegenden) Fälle, in denen Voraussetzung für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden ist, Zustandekommen und/oder Inhalt des vom Anrufer (durch die Inanspruchnahme des Dienstes) mit dem Diensteanbieter eingegangenen „Mehrwertdienstvertrages“ zu klären, erfordern unseres Erachtens denotwendig die „Mitwirkung“ des Diensteanbieters.

Zur Vertragslage weisen wir ferner darauf hin, daß Diensteanbieter und Dienstenetzbetreiber regelmäßig durch einen Telekommunikationsdienstvertrag „verbunden“ sind, während ein weiteres (selbständiges) Vertragsverhältnis (über die Netzzusammenschaltung) zwischen Dienstenetzbetreiber und Teilnehmernetzbetreiber besteht. Hingegen besteht keine Vertragsbeziehung zwischen Teilnehmernetzbetreiber und Diensteanbieter.

Dies vorausgeschickt, beantworten wir die in Ihrer Aussendung vorgesehenen Fragen wie folgt.

2 Vermeidung von Kundenbeschwerden

2.1 Prävention durch Information

2.1.1 *Frage 1: Wer soll die Informationen über Möglichkeiten und Sinn von Tarifzonensperren, Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen und neue Entwicklungen im Mehrwertdienstebereich gewährleisten (z.B. Teilnehmernetzbetreiber, Diensteanbieter, Dienstenetzbetreiber etc.)?*

Die zivilrechtliche Rollenverteilung (Zustandekommen des Mehrwertdienstvertrages zwischen Anrufer und Diensteanbieter) legt nahe, daß die Diensteanbieter, welche selbst ihre Mehrwertdienste direkt den Endkunden anbieten, diese auch zu informieren hätten.

Aus Konsumentenschutzüberlegungen wären Informationen allenfalls auch durch die Teilnehmernetzbetreiber wünschenswert. Als alternativer Festnetzbetreiber merken wir der Vollständigkeit halber an, daß in den (überwiegenden) Fällen von Call-by-Call sowie Preselect Anrufe zu zielnetztarifierten Rufnummern nicht in das Netz des alternativen (Verbindungs-)Netzbetreibers geroutet werden.

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

Folder als gelegentliche Rechnungsbeilagen erscheinen am praktikabelsten.

2.2 **Prävention durch technische Maßnahmen**

- 2.2.1 *Frage 3: Werden Tarifzonensperren in ausreichendem Maße angeboten?*

Ja.

- 2.2.2 *Frage 4: Sollen Tarifzonensperren durch zusätzliche technische Maßnahmen ergänzt werden, z.B. indem dem Anschlußinhaber die Möglichkeit gegeben wird, mittels Eingabe eines PIN-Codes trotz vorhandener Tarifzonensperre Mehrwertdienste in Anspruch zu nehmen?*

Nein, dies wäre zu aufwendig.

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

Nein, dies käme einer Bevormundung der Kunden gleich.

Bei einem automatischen Abbrechen der Verbindung nach relativ kurzer Zeit wären in Einzelfällen ungewollte Erschwernisse denkbar, beispielsweise bei solchen Service-Hotlines, die zur Unterstützung von Kunden (in Notfällen) „Know-how“ anbieten (z.B. Service-Hotline im IT-Bereich etc.). Es erscheint wahrscheinlich, daß der Anrufer nach „unfreiwillig“ vorzeitigem Abbrechen einer ersten Verbindung bei neuerlicher Anwahl der Service-Hotline an einen anderen Mitarbeiter des Diensteanbieters gelangt, was die Inanspruchnahme des Dienstes erheblich beeinträchtigen, allenfalls sogar verhindern würde.

- 2.2.4 *Frage 6: Gibt es ausreichend schnelle Warnmechanismen, wenn die Telefonkosten ungewöhnlich stark ansteigen?*

Vermutlich von den meisten Netzbetreibern werden die zur Entgelteverrechnung von den Switches aufgezeichneten Call Data Records etwa im Monatsintervall ausgewertet. Hingegen hätten

„Warnmechanismen“, damit sie effektiven und verlässlichen „Schutz“ bieten können, bedeutend kürzere „Auswertungsintervalle“ zur Voraussetzung. Dies würde enormen technischen Aufwand erfordern, der wirtschaftlich nicht vertretbar ist und „über das Ziel schießt“.

Überdies ist wirtschaftlich zu beachten, daß die Anschaffungskosten für zusätzliche Telekom-ausrüstung durch entsprechend höhere Entgelte letztlich von den Kunden „getragen“ werden müßten. Auf diese Weise hätten (Teilnehmer-)Netzbetreiber mit größerem Kundenstock erhebliche Wettbewerbsvorteile gegenüber Betreibern mit geringer(er) Zahl von Kunden.

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

Wir verweisen auf unsere Antwort zur Frage 6 (Punkt 2.2.4).

2.2.6 *Frage 8: Welche netzseitigen Präventionsmöglichkeiten können geschaffen werden?*

Die derzeit bereits angebotenen Tarifzonensperren erscheinen ausreichend.

2.2.7 *Frage 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, so daß Mehrwertdienste und teure Auslandsnummern nur nach Eingabe eines PIN-Codes angerufen werden können?*

Dies erscheint nicht erforderlich.

2.3 **Kodex Mehrwertdienste**

2.3.1 *Frage 10: Wie kann ein Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten etabliert werden?*

Einen Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten zu schaffen, erscheint sinnvoll. Zum Vorgehen bevorzugen wir die Form freiwilliger Selbstregulierung.

- 2.3.2 *Frage 11: In welchem Forum (z.B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum etc.) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozeß stattfinden?*

Wirtschaftskammer oder (zur Beurteilung und Klärung technischer Fragen) AK-TK.

2.4 **Dialer-Programme**

- 2.4.1 *Frage 12: Welche Kriterien sollen zusätzlich in den Katalog (laut Anhang 1 zur Aussendung) aufgenommen werden, welche sollen entfallen oder modifiziert werden?*

Zusätzliche Kriterien erscheinen nicht erforderlich.

3 **Bearbeitung von Kundenbeschwerden**

3.1 **Ausgangssituation**

Wir gestatten uns den höflichen Hinweis, daß die in Ihrer Aussendung unter *Punkt 3.1 Ausgangssituation* gegebene Darstellung um jenes Rechtsverhältnis zu ergänzen wäre, das der Anrufer mit dem Diensteanbieter eingeht. Gerade dieses (vertragliche) Rechtsverhältnis hat den Mehrwertdienst zum Gegenstand und ist für die Beurteilung von Kundenbeschwerden sohin maßgeblich. Gestaltung, Bewerbung und Erbringung von Diensten erfolgen durch die Diensteanbieter „autonom“, sie selbst bieten die Dienste den Endkunden an. Zum Beweis von Zustandekommen und Inhalt des Mehrwertdienstevertrages sind folgerichtig in erster Linie die Diensteanbieter aufgerufen, zumal allen im Beschwerdefall betroffenen Netzbetreibern der Mehrwertdienstevertrag inhaltlich regelmäßig unbekannt ist.

3.2 Rechtslage

3.2.1 Frage 13: Welche Rechtsmeinung haben Sie zu den hier erörterten Rechtsfragen?

Wesentlich erscheint auch hier die zivilrechtliche „Rollenverteilung“, wonach der Endkunde durch die Inanspruchnahme des Dienstes den „Mehrwertdienstevertrag“ mit dem Diensteanbieter eingeht, nicht mit einem Netzbetreiber, wovon offensichtlich auch § 5d Abs. 3 KSchG ausgeht. Unter höflichem Hinweis auf unsere Vorbemerkungen erklären wir, die von Ihnen vertretenen Rechtsansichten zu teilen.

3.3 Zusammenarbeit bei Kundenbeschwerden

3.3.1 Frage 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?

Diensteanbieter sind regelmäßig direkt für Endkunden, nicht etwa auftrags der Dienstesnetzbetreiber tätig. Inhaltlich ist der zwischen dem Endkunden und dem Diensteanbieter zustandekommende Mehrwertdienstevertrag den beteiligten Netzbetreibern unbekannt. Streitigkeiten aus diesem (solcherart unbekanntem) Vertrag zu beurteilen, ist daher nicht nur für den Teilnehmernetzbetreiber, sondern auch für den Dienstesnetzbetreiber unmöglich.

Folglich erscheint das in Ihrer Aussendung unter Punkt 3) dargestellte „Szenario“ (Handeln des Teilnehmernetzbetreibers als Inkassant) als einzig sinnvoll. Ergänzend merken wir folgendes an.

Zum Teilnehmernetzbetreiber hat der Dienstesnetzbetreiber ein Vertragsverhältnis (Zusammenschaltungsvertrag), nicht jedoch der Diensteanbieter, der über die Telekommunikationsdienste einen Vertrag ausschließlich mit dem Dienstesnetzbetreiber abgeschlossen hat (siehe Vorbemerkungen). Aus dieser „Rollenverteilung“ ist unseres Erachtens abzuleiten: Mangels Vertragsbeziehung zum Diensteanbieter wird der Teilnehmernetzbetreiber nicht (direkt) als Inkassant des Diensteanbieters tätig. Den „Auftrag“, das ihm gebührende Dienstentgelt zu inkassieren, erteilt der Diensteanbieter vielmehr dem Dienstesnetzbetreiber, welcher allerdings das Inkasso nicht selbst durchzuführen vermag, sondern den Teilnehmernetzbetreiber mit der Durchführung des In-

kassos beauftragt. Das Inkasso führt der Teilnehmernetzbetreiber als „Subunternehmer“ auftrags des Dienstenetzbetreibers („Zielnetztarifizierung“) durch, der Dienstenetzbetreiber selbst erhält den „Inkassoauftrag“ vom Diensteanbieter.

Die „Zuständigkeiten“ für die Zusammenarbeit bei Kundenbeschwerden lassen sich mit Rücksicht auf die unterschiedlichen Begründungen von Kundenbeschwerden unseres Erachtens nicht generell festlegen. Vielmehr wäre eine Differenzierung nach Beschwerdegründen vorzunehmen. Im einzelnen sind etwa folgende „Zuständigkeiten“ (x = „zuständig“, - „unzuständig“) denkbar.

	BESCHWERDEGRÜNDE / BESTREITUNG VON		
	Tätigen oder Dauer des Anrufs bzw. Dauer der Verbindung bei Dialern	Tarifansage, -angabe	Zustandekommen oder Inhalt des Mehrwertdienstevertrages
Teilnehmernetzbetreiber	x	-	-
Dienstenetzbetreiber	-	x ¹⁾	-
Diensteanbieter	-	-	x
Diensteanbieter mit Dialer	-	x	x

¹⁾ ausgenommen der Fall von Dialern

Soweit sich Beschwerdefälle im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten als zivilrechtliche Vertragsstreitigkeit zwischen einem Endkunden und einem Diensteanbieter darstellen (rechte Spalte der Tabelle), erscheint klärungsbedürftig, ob das Schlichtungsverfahren das geeignete Mittel zur Streitschlichtung darstellt, zumal die Telekommunikationsdienstleistung bei der Erbringung von Mehrwertdiensten als bloßes „Hilfsgeschäft“ zu beurteilen ist. Maßstab für die Beurteilung von Streitigkeiten aus Mehrwertdiensteverträgen ist unseres Erachtens in erster Linie daher nicht das TKG, sondern allgemeines Zivilrecht. Zur Vermeidung von Doppelgleisigkeiten (Schlichtungsverfahren vor Regulierungsbehörde / Zivilrechtsstreitigkeit vor Gericht) wäre eine Klarstellung durch die geplante TKG-Novelle wünschenswert.

3.3.2 Frage 15: Inwieweit können verschiedene Szenarien nebeneinander existieren?

Besonders wäre jener Fall zu behandeln, in welchem (ausnahmsweise) der Teilnehmernetzbetreiber einen selbst gestalteten und im eigenen Namen beworbenen Dienst anbietet, dessen Erbringung er einem (Diensteanbieter als) Subunternehmer überträgt. Dieser Fall wäre nach bisheriger Praxis abzuwickeln. Zu allen übrigen Fällen verweisen wir auf die Antwort zu Frage 14.

- 3.3.3 *Frage 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?*

Um den bestehenden Rechtsunsicherheiten künftig vorzubeugen, müßte sich die vertragsrechtlich offenkundig vorkommende Rollenverteilung (siehe Vorbemerkungen) in den bezug habenden Vertragswerken klar „widerspiegeln“. Zum Billing: Das Dienstentgelt stellt der Teilnehmernetzbetreiber (als zum Inkasso vom Dienstenetzbetreiber beauftragter Subunternehmer) dem Endkunden unter Anführen der vollständigen Rufnummer (etwa „Inkasso zur Diensterufnummer xxx“) in Rechnung.

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

Wirtschaftskammer.

- 3.3.5 *Frage 18: Welche zusätzlichen Punkte sollen in dieses Ablaufschema (laut Anhang 2 zur Aussendung) aufgenommen werden, welche Punkte sollen entfallen oder modifiziert werden?*

Wir verweisen auf die Antwort zur Frage 14 (Punkt 3.3.1). Lediglich dann, wenn der Kunde bestrittet, den Anruf überhaupt getätigt zu haben, vermag der Teilnehmernetzbetreiber zur Beurteilung von Kundenbeschwerden beizutragen, zum Beweis von Zustandekommen und Inhalt des Mehrwertdienstevertrages ist der Diensteanbieter aufgerufen.

- 3.3.6 *Frage 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?*

Wir verweisen auf die Antwort zur Frage 14 (Punkt 3.3.1).

- 3.3.7 *Frage 20: Wie kann sichergestellt werden, daß der Dienstenetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber gegenüber entweder ausreichende Unterlagen über den Beschwerdesachverhalt übermittelt oder andernfalls auf die Forderung verzichtet?*

Wir verweisen auf die Antwort zur Frage 14 (Punkt 3.3.1).



3.3.8 *Frage 21: Teilen Sie diese Rechtsmeinung (Bekanntgabe der Identität der Diensteanbieter durch die Teilnehmernetzbetreiber)?*

In erster Linie erscheint uns wünschenswert, Diensteanbieter „anzuhalten“, der sie von Gesetzes wegen treffenden Verpflichtung zur Bekanntgabe der Identität (vgl. § 5d Abs. 3 KSchG etc.) noch vor der Leistungserbringung bereits bei Bewerbung ihrer Dienste nachzukommen. Diesfalls wäre dem Endkunden bei Inanspruchnahme des Dienstes die Identität bekannt.

Der (vom Teilnehmernetzbetreiber stammenden) Telekom-Rechnung sollte der Endkunde die vollständige Diensterufnummer (siehe Punkt 3.3.1) entnehmen können, so daß in jenen Fällen, in welchen Diensteanbieter erwähnter Rechtspflicht nicht nachkommen, die Identität des Diensteanbieters anhand der Rufnummer geklärt werden kann; dies im Schlichtungsverfahren durch Heranziehung des von der Schlichtungsstelle geführten Verzeichnisses aller Diensteanbieter oder allenfalls durch Auskunft des Diensteanbieters direkt gegenüber dem Endkunden. Hin-gegen ist dem Teilnehmernetzbetreiber die Identität der Diensteanbieter regelmäßig unbekannt.

Für allfällige Rückfragen steht Ihnen unser Mitarbeiter Mag. Hermann Schwarz (Telefon 9009-3014) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

UTA Telekom AG
(Mag. Hermann Schwarz)