Konsultation zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

Stellungnahme des Vereins für Konsumenteninformation

1. Beschwerden und Probleme rund um Mehrwertdienste

Der VKI wird seit Jahren mit Beschwerden betreffend überhöhte Telefongebühren konfrontiert, die zumeist auf die Inanspruchnahme von Telefonsexmehrwertdiensten zurückzuführen sind. Besonders problematisch erscheinen uns jene Fälle, in denen der Kunde mit dem Diensteanbieter nicht direkt in Kontakt tritt sondern eine vom Netzbetreiber zur Verfügung gestellte Service-Nummer wählt. Denn in diesen Fällen wird der Anschlussinhaber über die Telefonrechnung mit diesen Mehrwertdienstgebühren belastet, selbst wenn er selbst diese Dienste gar nicht in Anspruch genommen hat.
In allen Beschwerdefällen ist es ein berechtigtes Anliegen des Kunden, zu wissen, wer der Vertragspartner ist bzw. wer hinter der betreffenden Mehrwertnummer steckt. Um seine rechtlichen Interessen (zB. bei Leistungsstörungen, Verletzung von Informationspflichten nach dem Fernabsatzgesetz) verfolgen zu können, muss dem Kunden die Identität des Diensteanbieters offengelegt werden. Eine effektive Rechtsverfolgung scheitert derzeit allerdings daran, dass die Identität des Diensteanbieters vom Teilnehmernetzbetreiber aus Datenschutzgründen nicht bekannt gegeben wird.

1.1. Fallbeispiele

In einem vom VKI vor die Medien (Konflikte) gebrachten Fall wurde ein Ehepaar mit außerordentlich hohen Gebühren belastet, weil von deren Apparat 30 Stunden lang ununterbrochen eine Sex-Hotline angerufen wurde. Das Ehepaar war allerdings in der fraglichen Zeit nachweislich nicht zu Hause. Es war somit evident, dass ein Dritter den Teilnehmerapparat offenbar missbräuchlich verwendet hat. Als Vertragspartner der Telekom sollten die Kunden für diese Gesprächsgebühren dennoch einstehen. Die Telekom musste sich allerdings den Vorwurf gefallen lassen, Schutz- und Sorgfaltspflichten verletzt zu haben. Sie hätte leicht das Gespräch unterbrechen und den Anschluss des Kunden sperren können.

Unter dem Titel „Sexhotline der Freundin angekurbelt“ ging jüngst ein weiterer spektakulärer Fall duch die Medien: Auf kriminelle Weise wollte ein 26-jähriger Arbeitsloser aus St. Georgen im Attergau der Sex-Hotline seiner 21-jährigen Freundin auf die Sprünge helfen. Er drang in Telefon-Verteilerkästen ein und wählte über fremde Nummern die Sex-Hotline an, um die Gebühren anzukurbeln. In die Verteilerkästen kam er mit einem Nachschlüssel.

Die Beschwerden, die die erbosten Telefonbesitzer an die Telekom richteten, wurden durchwegs mit der Begründung abgewiesen, dass ein Zugriff Dritter auf Anlagen und Leitungen nicht möglich sei. Als jedoch einer 82-jährigen Pensionistin pikante Telefonate in Rechnung gestellt wurden, nahmen sich die örtlichen Gendarmen der Sache an und landeten schließlich bei der Inhaberin der Servicenummer. Bei einer Hausdurchsuchung wurden die entsprechenden technischen Hilfsgeräte sichergestellt.

Ein großes Ärgernis stellen auch kostenpflichtige Mehrwertnummern im Zusammenhang mit irreführenden Gewinnzusagen dar. Der Konsument erhält zB. einen Brief von einem Versandhandelsunternehmen (zB. Friedrich Müller), in dem er aufgefordert wird, dringend und sofort die Gewinn-Auskunftnummer 0900.. anzurufen, da er angeblich ÖS 700.000—gewonnen hätte. Der Hinweis, dass es sich dabei um eine kostenpflichtige Mehrwertnummer handelt, fehlt zumeist bzw. steht lediglich im Kleingedruckten kaum lesbar und wird häufig übersehen.
Solche Gewinngratulationen erfolgen bisweilen auch über SMS-Nachrichten. Konsumenten erhalten via SMS eine dringende Rückruf-Aufforderung. Die angegebene Rückrufnummer ist selbstverständlich wiederum eine teure Mehrwertnummer, unter der der Kunde dann nach endloser Litanei erfährt, wie er etwas gewinnen kann. Hinter derartigen dubiosen Rückrufaufforderungen stehen häufig auch Partnervermittlungen oder Sexmehrwertdienste, die als solche für den Kunden nicht sofort erkennbar sind.

Auch Beschwerden wegen überhöhter Telefongebühren auf Grund von Dialer-Programmen sind dem VKI hinreichend bekannt. Über Kostenfallen im Internet sind Konsumenten jedenfalls unzureichend informiert. Netzbetreiber bieten Tarifzonensperren leider erst im nachhinein an, wenn die Kunden schon mit einer hohen Telefonrechnung belastet worden sind.

Mit Ausnahme der missbräuchlichen Manipulation infolge einer Fremdaufschaltung, die allerdings nur selten festgestellt wird, kann man davon ausgehen, dass der Inhaber des Anschlusses in jedem Fall von seinem Netzbetreiber zur Kassa gebeten wird. Als Anschlussinhaber und damit Vertragspartner des Netzbetreibers haftet er auch dann für diese Gespräche, wenn diese von einem Dritten (zB. geschäftsunfähiger Jugendlicher) ohne Zustimmung geführt worden sind.

1.2. Verletzung von Schutz-und Sorgfaltspflichten

Wir halten diese rechtliche Konstruktion für bedenklich, da die Zustimmung des Anschlussinhabers auch zur Inanspruchnahme teurer Mehrwertdienste fingiert wird. Der Anschlussinhaber geht bei Vertragsabschluss mit dem Netzbetreiber zwar davon aus, dass er für normale Telefonate, die von seinem Apparat aus geführt werden, haftet, nicht aber, dass er auch für teure Mehrwertdienstleistungen, die ohne seine Zustimmung in Anspruch genommen worden sind, einzustehen hat. Im Regelfall ist dem Anschlussinhaber bei Vertragsabschluss gar nicht bewusst, dass es solche Kostenfallen gibt.

Seitens des Netzbetreibers wird auch verschleiert, auf welches Risiko sich der Anschlussinhaber einlässt. Präventive Maßnahmen werden, wenn überhaupt, erst im Schadensfall angeboten und dann erst bei Nachfrage des Kunden. Diese Zurückhaltung ist zwar aus der Sicht des Netzbetreibers, der am Mehrwertgeschäft gut verdient, durchaus verständlich, für den Kunden allerdings fatal. Es scheint nicht sachgerecht zu sein, Dienstleistungen anzubieten und den Anschlussinhaber sämtlichen Mißbrauchsrisken auszuliefern. Damit werden Schutz- und Sorgfaltspflichten, die jedem Vertragsverhältnis immanent sind, aufs Gröblichste missachtet.

Es wäre zB unvorstellbar, dass Banken Bankomatkarten aushändigen, mit denen man sich ohne Eingabe eines Pincodes mühelos Bargeld verschaffen könnte. Ebenso unvorstellbar wäre, dass sich der Kunde aktiv bei der Bank um die Vergabe eines Pincodes bzw. eines Limits bemühen müsste, um allfällige Schäden aus der missbräuchlichen Verwendung der Bankomatkarte zu begrenzen. Der Gipfel des Unvorstellbaren wäre aber, wenn sich die Bank im Fall der missbräuchlichen Verwendung sämtlicher Schutz und Sorgfaltspflichten entledigen und allein den Karteninhaber mit dem Schaden belasten könnte. Auch Banken verdienen an Umsätzen und überzogenen Konten, doch niemand würde in diesem Fall der absurden Idee verfallen und Prävention als Holschuld des Kunden ansehen.

1.3. Gesetzliche Regelung

Aus all diesen Gründen scheint uns eine gesetzliche Regelung von Mehrwertdiensten, in der insbesondere das Rechtsverhältnis zwischen Kunde und Diensteanbieter/Teilnehmernetzbetreiber geklärt wird, unumgänglich zu sein. Weiters müssten bestimmte Informationspflichten (wie zB Bekanntgabe der Identität des Diensteanbieters, klare Preisinformation bereits in der Werbung, Möglichkeit von Schutzmaßnahmen) bei sonstigem Entgeltverlust statuiert werden.

2. Der VKI nimmt zu einzelnen Fragen der RTR-GmbH wie folgt Stellung:

ad 1) Mangels Feststellbarkeit der Identität des Diensteanbieters ist dieser für den Kunden derzeit gar nicht greifbar. Abgesehen davon ist auch schwer vorstellbar, dass der Diensteanbieter seinen Geschäftsgang durch aktiv beworbene Tarifzonensperren schmälern will; entsprechende Informationspflichten seitens des Diensteanbieters erübrigen sich daher. Nach der derzeitigen Sach – und Rechtslage hat vielmehr der Teilnehmernetzbetreiber solche Informationen sicherzustellen. Im Rahmen des Vertragsverhältnisses zum TK-Kunden treffen den Teilnehmernetzbetreiber Schutz- und Aufklärungspflichten, weshalb entsprechende Informationen jedenfalls durch den Teilnehmernetzbetreiber zu gewährleisten sind.

ad 2) Entsprechende Informationen (zB. Tarifzonensperre, Existenz von Dialer-Programmen) nach Schadenseintritt erscheinen uns nicht ausreichend zu sein. Eine Tarifzonensperre nach Schadenseintritt dient lediglich dazu, in Zukunft solche Schäden zu verhindern. Periodische Informationen nach Vertragsabschluss sind zwar ein Schritt in die richtige Richtung, können allein

aber nicht die Lösung sein. Es stellt sich vielmehr die Frage, durch welche Maßnahmen existenzbedrohende Schäden von vornherein eingeschränkt werden können.
Denkbar wären vom Kunden **frei wählbare Verbrauchslimits**: Der Kunde bestimmt schon bei Vertragsabschluss seinen Höchstverbrauch, den er keinesfalls überschreiten will. Bei Erreichen dieses Limits wird der Anschluss des Kunden mit einer Aktivsperre belegt, die erst nach Kontaktaufnahme des Kunden mit dem Betreiber wieder aufgehoben werden kann. Überraschend hohe Telefonrechnungen würden damit der Vergangenheit angehören.

ad 3) Tarifzonensperren werden von den Betreibern weder aktiv beworben noch im Schadensfall als Service ausreichend angeboten.

ad 4) Abgesehen von einem frei wählbaren Verbrauchslimit bei Vertragsabschluss sollten Mehrwertdienste von vornherein – unabhängig von einer Tarifzonensperre - **nur über einen bestimmten Pincode (vgl. Bankomatkarte oder Telebanking) abrufbar** sein. Dadurch wäre sichergestellt, dass teure Mehrwertnummern nur vom Anschlussinhaber selbst bzw. von dazu ermächtigten Dritten angerufen werden können.

ad 5) Solche Zeitbeschränkungen halten wir nicht für ausreichend, da zahlreiche Mehrwertdiensttelefonate zu jeweils 30 Minuten ebenfalls hohe Kosten verursachen können.

ad 6) Dem VKI sind keine Warnmechanismen für den Fall bekannt, dass die Telefonkosten ungewöhnlich stark ansteigen.

ad 7) Diese Möglichkeit ist jedenfalls zu befürworten, siehe dazu Pkt. 2).

ad 8) Bei entsprechender Umsetzung der unter Pkt. 2) und Pkt. 4) erörterten Maßnahmen scheinen aus unserer Sicht weitere netzseitige Präventionsmöglichkeiten nicht notwendig zu sein.

ad 9) siehe dazu Pkt. 4).

ad 10) Der VKI befürwortet eine klare gesetzliche Regelung. Der Umstand, dass ein Kodex bislang nicht etabliert werden konnte, zeigt den mangelnden Willen der Akteure. Die Probleme rund um Mehrwertdienste sollten daher jedenfalls an den Gesetzgeber herangetragen werden. Dies auch deshalb, weil das Rechtsverhältnis zwischen Kunde und Diensteanbieter/Teilnehmernetzbetreiber unklar ist und zur Rechtsunsicherheit führt. Im Fall von Leistungsstörungen oder bei Verletzung von Informationspflichten nach dem Fernabsatzgesetz (vgl. Pkt.13) weiß der Kunde nicht, wer sein Vertragspartner bzw. Anspruchsgegner ist. Auch das Datenschutzproblem bedarf dringend einer Regelung.

ad 11) siehe Pkt 10.

ad 13) Wie ein **Musterprozess des VKI** anschaulich darlegt, scheint das Rechtsverhältnis zwischen Diensteanbieter und Kunden strittig zu sein. Der VKI hat Telefonauskunftdienstleister wegen **Verletzung von Informationspflichten** nach dem **Fernabsatzgesetz** geklagt. Eine Rechtsverfolgung war allerdings nur möglich, weil nach aufwendiger Recherche die Identität des Dienstleisters doch noch festgestellt werden konnte. Es gibt aber zahlreiche Fälle, wo die Identität des Diensteanbieters ohne Hilfe des Teilnehmernetzbetreibers nicht feststellbar ist. Unter Berufung auf die Datenschutzbestimmungen im Telekommunikationsgesetz verweigert der Teilnehmernetzbetreiber allerdings stets die Auskunft, sodass eine Rechtsverfolgung von vornherein scheitert.

Im Anlassfall geht es um kostenpflichtige Telefonauskunftdienste, die über eine bestimmte Rufnummer angeboten werden. Ruft man dort an, kann man die Telefonnummer anderer Teilnehmer erfragen. Die Kosten dieser Dienstleistung werden über den Netzbetreiber durch die Telefonrechnung eingefordert. Auf der Telefonrechnung ist diese Leistung unter der Position „besondere Dienste“ ausgewiesen. Das Ärgernis dabei ist, dass der Konsument bei Beginn der Auskunft nicht auf die Kosten dieser Dienstleistung hingewiesen und ihm überdies auch nicht bekannt gegeben wird, welche Firma hinter dieser Auskunftnummer steckt.

Wir haben diese Angelegenheit geprüft und sind zu folgendem Ergebnis gekommen:
Das Fernabsatzgesetz gilt für alle Verträge, die unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel (zB. Telefon, Internet, Katalogbestellung) geschlossen werden. Der Unternehmer muss sich dabei eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder

Dienstleistungssystems bedienen. Solche Telefonauskunftdienstleistungen stellen unserer Meinung nach Vertragsabschlüsse im Fernabsatz dar, weshalb der Unternehmer bestimmte Informationspflichten zu erfüllen hat. Gemäß § 5c Abs 1 KSchG sind solche Dienstleister verpflichtet, Verbraucher vor Abgabe ihrer Vertragserklärung – also vor Beginn des eigentlichen entgeltlichen Telefonates über die angefragte Telefonauskunft – Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers bekannt zu geben und auf den Preis der Dienstleistung bzw. auf die Kosten für den Einsatz des Fernkommunikationsmittels, soferne sie nicht nach dem Grundtarif berechnet werden, hinzuweisen. Diese Informationen müssen dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise zur Verfügung stehen (§ 5c Abs 2 KSchG); im konkreten Fall somit durch einen Ansagetext vor der entgeltlichen Erteilung der Telefonauskunft. Tatsächlich informieren Telefonauskunftanbieter ihre Kunden bei Beginn des Gespräches nicht über Name und Anschrift des Unternehmers und erteilen auch keinerlei Preisinformation. Dadurch werden Informationspflichten nach § 5c Abs 1 KSchG verletzt.

Wir haben deshalb die in Österreich tätigen Telefonauskunftanbieter (Conduit Enterprises GmbH, CLC AG und Telekom Austria AG) zunächst im Wege einer Abmahnung aufgefordert, es zu unterlassen, Telefonauskunftdienste anzubieten, ohne Verbrauchern bei Beginn des Gespräches die oben genannten Informationen zu geben. Die Unternehmen waren nicht bereit, entsprechende Unterlassungserklärungen abzugeben, weshalb wir Verbandsklagen gegen sie eingebracht haben.

Im Verfahren argumentiert Conduit nunmehr, dass die Informationspflichten nach dem Fernabsatzgesetz gar nicht anzuwenden seien, da im Rahmen der telefonischen Rufnummernauskunft keine Verträge mit Verbrauchern geschlossen würden. Conduit betreibe nämlich kein Leitungsnetz. Alle Anrufe würden über das Netz der Telekom Austria AG geleitet, die auch die gesamte Abrechnung im Rahmen der mit ihren Endkunden oder mit anderen Telefondienstanbietern bestehenden Verträge übernehme. Aus diesem Grund bestehe kein direktes Vertragsverhältnis zwischen Conduit und dem Kunden, sodass die Informationspflichten nach dem Fernabsatz für Conduit nicht gelten würden.

Diese Rechtsmeinung teilen wir nicht, zumal ansonsten jeder, der sich im Fernabsatz angebotene Leistungen über Kreditkarte abrechnen lässt, argumentieren könnte, die Verrechnung mit dem Endkunden finde über das Kreditkartenunternehmen statt und er unterliege daher nicht den Bestimmungen über den Fernabsatz; ein absurdes Ergebnis, das wohl nicht der Intention des Gesetzgebers entsprechen dürfte. Vielmehr ist davon auszugehen, dass ein Vertrag zwischen dem Diensteanbieter und dem konkreten Anrufer zustande kommt, dessen Entgelt vom Teilnehmernetzbetreiber (im konkreten Fall von der Telekom Austria AG) inkassiert wird. Die Telekom Austria ist daher nur als Erfüllungsgehilfe des Diensteanbieters anzusehen. Diese Rechtsansicht ist aus dem Fernabsatzgesetz selbst abzuleiten, wonach bei Dienstleistungen, die durch den Einsatz eines Fernkommunikationsmittels auf einmal erbracht und über den Betreiber des Kommunikationsmittels abgerechnet werden, der Verbraucher die Möglichkeit haben muss, die geographische Anschrift der Niederlassung des Unternehmers zu erfahren, bei der er seine Beanstandungen vorbringen kann. Auch der Gesetzgeber geht offenbar davon aus, dass bei sogenannten Mehrwertdienstverbindungen ein Vertrag zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter besteht, andernfalls er kaum ein rechtliches Bedürfnis des Verbrauchers nach der Anschrift des Unternehmers gesehen hätte.

Angesichts dieser Probleme erscheint eine ausdrückliche Klarstellung des Gesetzgebers angezeigt zu sein.

ad 14) Als Interessensvertretung befürworten wir Variante 3), die im Hinblick auf Verbraucherinteressen am zweckmäßigsten erscheint. Streitigkeiten mit dem Diensteanbieter (zB. bei Leistungsstörungen, mangelnder Geschäftsfähigkeit, Verletzung von Informationspflichten) würden nicht das Vertragsverhältnis mit dem Teilnehmernetzbetreiber beeinträchtigen. Der Kunde bräuchte - falls er strittige Mehrwertgebühren nicht bezahlt - eine Anschlusssperre nicht zu fürchten. Dadurch wäre sichergestellt, dass der Mehrwertdienstleister selbst aktiv werden müsste. Dieser könnte sich dann nicht mehr hinter dem Netzbetreiber verstecken sondern müsste sich unmittelbar gegenüber dem Kunden verantworten.

Verursacherprinzip: Noch sachgerechter erscheint uns aber jenes Szenario, wo der Mehrwertdienst nicht über die Telefonrechnung abgerechnet wird sondern der Dienstleister direkt an den Anschlussinhaber (vgl. IBC) fakturiert. Wie Entscheidungen zeigen (siehe BGHS Wien 9.11.2000, 4C 835/00y und BG Feldkirch 31.8.2000, 4C 1207/00i=KRES 10/130), haftet der Inhaber des

Telefonanschlusses in diesen Fällen nicht ohne weiteres für das Entgelt des Diensteanbieters, wenn jemand von seinem Apparat aus solche Gespräche geführt hat. Der Diensteanbieter hat vielmehr zu beweisen, dass er mit einer konkreten Person einen Vertrag geschlossen hat. Der Umstand, dass der tatsächliche Vertragspartner aus dem Umfeld des Anschlussinhabers stammen muss, vermag daran nichts zu ändern. Dadurch wäre gewährleistet, dass nur derjenige mit den Kosten belastet wird, der sie auch tatsächlich verursacht hat.

ad 15), 16) und 17) Ein Nebeneinander verschiedener Szenarien erscheint nicht wünschenswert, da dies nur Rechtsunsicherheit schaffen würde. Wir halten eine klare gesetzliche Regelung, in der ua die Frage des Rechtsverhältnisses eindeutig geklärt wird, für unumgänglich.

ad 18) Unter Pkt. 4 des Ablaufschemas ist nicht vorgesehen, dass dem Kunden alle Ermittlungsergebnisse des Dienstenetzbetreibers vorgelegt werden. Wünschenswert wäre, dass der Teilnehmernetzbetreiber diese Ermittlungsergebnisse gemeinsam mit der Einspruchserledigung dem Kunden übermittelt.

ad 19) Geht man davon aus, dass der Vertrag direkt mit dem Diensteanbieter zustande kommt (vgl. Pkt.14), so sind auch Einwendungen direkt gegenüber dem Diensteanbieter zu erheben. Für uns stellt sich daher die Frage, ob das Einspruchsverfahren in der jetzigen Form nicht obsolet wäre.

ad 20) siehe Pkt. 14.

ad 21) Wie unter Pkt. 13 ausführlich dargelegt, nehmen viele Diensteanbieter die gesetzlich auferlegten Informationspflichten nicht wahr. Diese Gesetzesverstöße werden von Netzbetreibern unterstützt, indem sie Auskunftersuchen mit Hinweis auf den Datenschutz zurückweisen. Da die Identität des Diensteanbieters somit in vielen Fällen nicht feststellbar ist, können Gesetzesverstöße auch nicht geahndet werden. Wir teilen daher die Rechtsmeinung der RTR-GmbH, wonach der Teilnehmernetzbetreiber verpflichtet ist, Name und Anschrift des Diensteanbieters bekannt zu geben. Der Teilnehmernetzbetreiber inkassiert Entgelte für die Diensteanbieter. Er hat daher dafür zu sorgen, dass die Rechnung für den Kunden nachvollziehbar ist. Dazu gehört die Bekanntgabe der Identität seines Auftraggebers. Diese Rechtsmeinung wird von den Diensteanbietern – wie unter Pkt. 13 bereits näher ausgeführt –offenbar geteilt, da sie ja selbst davon ausgehen, dass nur ein Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Netzbetreiber bestehe und daher auch nur der Netzbetreiber den Informationspflichten des Fernabsatzgesetzes unterliegen würde.