

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

FV V 11/TK/02/Mag.RT/Wo

02.04.2002

### **Konsultation der RTR GmbH zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten – Stellungnahme des Fachverbandes**

Der Fachverband der Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen erlaubt sich zum Konsultationspapier der RTR GmbH zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten folgende Stellungnahme abzugeben. Die Stellungnahme orientiert sich in ihrer Gliederung an den Fragestellungen des Konsultationspapiers vom 1.3.2002 und ergeht auch per e-mail an [schlichtungsstelle@rtr.at](mailto:schlichtungsstelle@rtr.at).

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

Grundsätzlich sollten diejenigen Unternehmen die Informationen bereitstellen, bei denen diese tatsächlich vorliegen. Im Regelfall wird daher der Diensteanbieter dem Endkunden Informationen über die Existenz und die Funktionsweise seiner am Markt angebotenen Dienste anbieten. Dafür spricht auch die Tatsache, dass der Mehrwertdienstevertrag zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter zustande kommt.

Dienstenetzbetreiber sind nur sekundär für die Bereitstellung allgemeiner Informationen heranzuziehen. Eine darüber hinaus gehende Informationspflicht für den Dienstenetzbetreiber ist mangels Verfügbarkeit von Daten nicht möglich.

Informationen für Endkunden über Mehrwertdienste sollten darüber hinaus auch von Institutionen, wie der RTR GmbH oder Verbraucherorganisationen bereitgestellt werden. Dies erfolgt ja bereits derzeit in Form der Veröffentlichung des jährlichen Berichtes der Schlichtungsstelle der RTR GmbH.

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

Hier sind mehrere Varianten vorstellbar und eine „pauschale“ Feststellung erscheint kaum möglich. Es ist sicherlich notwendig danach zu differenzieren, um welche Information es sich handelt. Grundsätzlich könnte beim erstmaligen Gebrauch von Mehrwertdiensten eine Information erfolgen. Das gilt insbesondere bei automatisierten Programmen. Denkbar sind auch Aufdrucke auf Rechnungen.

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

Die derzeit am Markt befindlichen und angebotenen Möglichkeiten der Tarifzonensperre erscheinen völlig ausreichend.

**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?**

Die Einrichtung zusätzlicher technischer Maßnahmen sollte der Entscheidung der Netzbetreiber vorbehalten bleiben. Diese technische Möglichkeiten werden derzeit bereits von einigen Telekommunikationsanbietern ihren Kunden angeboten. Es ergeben sich jedoch in diesen Fällen Haftungsfragen, da Teilnehmernetzbetreiber - im Fall einer unbefugten Nutzung des PIN-Codes - Missbräuche weder verhindern noch beweisen können.

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

Die Einführung einer verpflichtenden Zeitbeschränkung ist aus unserer Sicht nicht sinnvoll, da dies nicht im Interesse der Benutzer (Verbraucher und Unternehmer) sein kann. Eine solche Maßnahme käme einer Bevormundung der Kunden gleich und würde in Einzelfällen überdies zu ungewollten Ergebnissen führen (insbesondere bei Service-Hotlines, die zur Unterstützung von Kunden eingerichtet wurden). Überdies ergeben sich auch Haftungsfragen bei einer vom Kunden nicht gewünschten Unterbrechung des Telefonats.

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

Die Möglichkeit, eine Warnung über ungewöhnlich stark ansteigende Telefonkosten zu erzeugen, dürfte technisch bestehen. Derartige Systeme sind aber in technischer Hinsicht relativ komplex. Die Integration in bestehende Kundenverwaltungssysteme erfordert überdies einen enormen technischen Aufwand, der vor allem für kleinere Netzbetreiber zu teuer und daher wirtschaftlich nicht vertretbar erscheint.

**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?**

Die Einführung eines Limits mit automatischer Sperre des Dienstes ist aus unserer Sicht aufgrund des technischen Aufwands vor allem im Billing nicht möglich und daher nicht sinnvoll.

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

Die derzeit bereits angebotenen Tarifzonensperren erscheinen ausreichend.

**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?**

Im Hinblick auf die Entscheidungsfreiheit der Endkunden und das Leitbild des „Mündigen Konsumenten“ erscheint eine verpflichtende Auferlegung von derartigen Maßnahmen nicht notwendig.

**Frage 10: Wie kann ein Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten etabliert werden? und Frage 11: In welchem Forum (z.B. Wirtschaftskammer, AK-TK, neu zu schaffendes Forum etc.) soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?**

Der Fachverband spricht sich für die Implementierung eines Verhaltenskodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten in Form einer freiwilliger Selbstregulierung aus. Die Streitschlichtung im Rahmen der Selbstregulierung würde auch zu einer Entlastung der Regulierungsbehörde führen. Im Rahmen des Fachverbandes der Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen wurde bereits ein Entwurf für einen Kodex für die Erbringung von Mehrwertdiensten ausgearbeitet, der - mit Änderungen und Aktualisierungen in Bezug auf die heute geltenden Rahmenbedingungen - als Grundlage für die weiteren Diskussionen dienen kann.

Eine weiterführende Diskussion im Rahmen des Fachverbandes unter der Einbeziehung aller betroffener Unternehmensbereiche (vor allem der Diensteanbieter) erscheint notwendig. Dabei sollten alle involvierten Organisationen und Behörden (insbesondere die RTR GmbH) aktiv an der Ausgestaltung und Umsetzung des Kodex mitwirken, um eine ausreichende Akzeptanz der Selbstregulierung zu erreichen.

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

Wir verweisen in dieser Frage auf die Stellungnahmen der Netzbetreiber.

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

Kein Angabe.

**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? und Frage 15: Inwieweit können verschiedene Szenarien nebeneinander existieren?**

Ausgehend von der bereits oben ausgeführten Überlegung, dass Diensteanbieter regelmäßig direkt für Endkunden tätig sind und den beteiligten Netzbetreibern der zwischen dem Endkunden und dem Diensteanbieter zustande kommende Mehrwertdienstevertrag unbekannt ist, erscheint das 3. Szenario unterstützenswert, in dem der Teilnehmer-netzbetreiber dem Kunden die Rechnung betreffend die Mehrwertdienstleistungen im Namen des Diensteanbieters (oder des Dienstenetzbetreibers) stellt. Der Netzbetreiber handelt demnach bloß als Inkassant. Einsprüche werden vom Diensteanbieter (Dienstenetzbetreiber) behandelt.

In einigen Fällen könnten auch die Szenarien 2 und 3 nebeneinander existieren.

**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?**

Die Implementierung des Szenarios wirft eine Vielzahl von datenschutzrechtlichen und technischen Fragen auf.

**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?**

Die Umsetzung müsste in Abstimmung mit den betroffenen Netzbetreibern erfolgen, da eine Umstellung nur bei einer breiten Zustimmung der betroffenen Unternehmen auch erfolgreich abgewickelt werden kann.

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

Keine Angabe.

**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?**

Keine Angabe.

**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?**

Keine Angabe.

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

Wir teilen grundsätzlich die dargelegte Rechtsmeinung. Die Bekanntgabe der Identität setzt jedoch den wechselseitigen Austausch der Diensteanbieter-Stammdaten zwischen den Netzbetreibern voraus, wobei die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten werden müssen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Josef MOSER  
Geschäftsführer