



Einschreiben

An die

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77-79

A-1060 Wien

vorab per e-mail an konsultationen@rtr.at

Wien, 11.1.2012

Stellungnahme zum Entwurf der Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, mit der Einrichtungen zur Kostenkontrolle und Kostenbeschränkung für Teilnehmer bei Nutzung von Telekommunikationsdiensten vorgeschrieben werden. (Kostenbeschränkungsverordnung – KobeV)

Die RTR-GmbH beabsichtigt mit dem Ziel, Maßnahmen zur Erhöhung der Kostentransparenz und der Ausgabensteuerung für Teilnehmer bei Nutzung von Telekommunikationsdiensten einzuführen, gemäß § 25a TKG 2003 idF BGBl. I Nr. 102/2011 eine Kostenbeschränkungsverordnung (KobeV) zu erlassen. Mit dieser Verordnung soll das Ziel erreicht werden, Kostenkontroll-, Warn-, und Sperreinrichtungen zu implementieren, die den Teilnehmern einen zuverlässigen Schutz vor dem Anfall überhöhter Entgelte bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten bieten. Gemäß Telekommunikationsgesetz 2003 in der geltenden Fassung hat die Regulierungsbehörde interessierten Personen Gelegenheit zur Stellungnahme zum Entwurf von Verordnungen, zu Bescheiden und sonstigen Vollziehungshandlungen zu gewähren, von denen zu erwarten ist, dass diese beträchtliche Auswirkungen auf den betreffenden Markt haben werden.



Sehr geehrter Herr Dr. Serentschy,
sehr geehrte Damen und Herren,

atms Telefon- und Marketing Services GmbH möchte hiemit innerhalb offener Frist gemäß der Einladung auf Ihrer Homepage unter http://www.rtr.at/de/komp/Konsultation_KobeV die Gelegenheit wahrnehmen und ihrerseits eine Stellungnahme zum Entwurf der Kostenbeschränkungsverordnung (in der Folge kurz KobeV genannt) abgeben.

Hintergrund

Nach eingehender Sichtung des Entwurfes der KobeV und der dazugehörigen Erläuternden Bemerkungen geht aus Sicht von atms klar der ursprüngliche Regelungsansatz hervor. Diese Verordnung wurde zu dem alleinigen Zwecke gemacht, um die Kosten überschießender mobiler Datendienste zu regulieren.

Zur Verordnung im Detail

atms erkennt dem Grunde nach zwei unterschiedliche Regelungsansätze in der KobeV und möchte diese auch getrennt beurteilen.

1. Mobile Datendienste

Wir sind der Überzeugung, dass die im Entwurf zur KobeV vorgesehenen Regelungen zur Regulierung der Kosten für mobile Datendienste absolut sinnvoll und begrüßenswert sind.

Die derzeitigen von den Mobilfunkbetreibern zur Verfügung gestellten Instrumente und Einrichtungen zur Kostenkontrolle bzw. zum Datenverbrauch sind aus Nutzersicht absolut untauglich. Im Rahmen diverser Selbstversuche hat atms mehrfach die Erfahrung gemacht, dass die Kontrolle des Datenverbrauches nicht möglich ist bzw.



Information über das bereits verbrauchte Datenvolumen mit vielen Stunden Verspätung beim Verbraucher einlangt. Dies obwohl der überdurchschnittlich sachkundige und kostensensible atms Mitarbeiter mehrfach während des Datenverbrauches die zur Verfügung gestellte Volumenskontrolle abfragte. Auch die SMS Information mit der die Überschreitung des Datenvolumens angekündigt wird, wurde erst etwa 8 Stunden verspätet ausgeliefert.

atms begrüßt daher ausdrücklich die im Entwurf zur KobeV vorgesehenen Regelungen zur Kostenkontrolle bei mobilen Datendiensten!

2. SMS Dienste und verbrauchsabhängige öffentliche Telefondienste über mobile Netze

Wir sind ebenfalls der Überzeugung, dass die von der RTR, aus Sicht von atms nachträglich eingearbeiteten Regelungen zu SMS und Mehrwertdiensten, absolut überschießend, wirtschaftsfeindlich, redundant und dadurch überflüssig sind.

atms lehnt die Einführung diese Regelungen ausdrücklich ab.

Begründung:

Im Gegensatz zu mobilen Datendiensten gibt es im Bereich SMS Dienste und Mehrwertdienste vielfältige und weitreichende Regelungen, die den Anrufer bzw. Nutzer vor überhöhten Kosten schützen. Die seit vielen Jahren in der sog. KEM-V vorgesehenen Informations- und Warneinrichtungen wie die verpflichtende Preisauszeichnung in der Werbung, die kostenlose Tarifansage vor jeder Inanspruchnahme eines Mehrwertdienstes, die Gesprächstrennung nach 30 bzw. 60 Minuten Gesprächsdauer, die kostenlose Angebots- Quittungs Mechanik bei SMS Diensten über 70 Cent, die 10 Euro Opt-In Mechanik bei SMS-basierten



Abonnementdiensten sowie diverseste Abmelde- und Warnmechanismen sind vollkommen ausreichend und konsumentenfreundlich.

Eine derartige intensive Regulierung eines Geschäftsbereiches zum Schutz der Konsumenten ist sowohl in Österreich als auch im Vergleich zu anderen EU-Staaten einzigartig! Wo bleibt der vielbeachtete Konsumentenschutz in verbrauchsabhängigen Geschäftsbereichen wie etwa Parkgaragen, Strombezug oder Kilometerverbrauch bei Auto Leasingverträgen?

Ein weiteres vergleichbares und sehr bekanntes Modell ist das Bezahlen mit der Bankomatkarte ohne Code – das sog. „Quick Produkt“ der PayLife Bank GmbH mit über 70.000 Bezahlterminals. Auszug aus der Homepage: „Einfach den Quick Chip auf Ihrer Maestro Bankomatkarte mit einem Guthaben schon ab EUR 10,- bis zu EUR 400,- beladen, Karte beim Automaten oder Terminal stecken – und schon können Sie Getränke, Parkscheine, Zigaretten u.v.m. ohne PIN-Code und ohne Unterschrift bezahlen.“ Auch hier hat der anwendende Konsument keinerlei Kostenüberblick über seine getätigten Ausgaben bzw. über den Stand seiner Guthaben. Erst durch Zukauf eines sog. „Quick Value Checker“, einem separaten Gerät zur Kostenabfrage, ist die Überprüfung der bereits abgebuchten Guthabensbeträge möglich. Dieses Gerät kostet EUR 15,- extra. Es ist davon auszugehen, dass nur sehr wenige Anwender von der Existenz dieses Überwachungsgerätes Kenntnis haben. Dennoch wurden im Jahr 2010 laut Angaben des Anbieters PayLife Bank GmbH über 28 Millionen Transaktionen über dieses System abgewickelt.

Gerade durch die obgenannten Beispiele wird klar, wie unverhältnismäßig und überflüssig eine derartige Regelung im Telekommunikationsbereich bei SMS Diensten und verbrauchsabhängigen öffentliche Telefondiensten über mobile Netze ist.

Zum Argument der hohen Rechnungen und Vielzahl an Streitschlichtungsverfahren:

Wir dürfen diesbezüglich aus dem Streitschlichtungsbericht der RTR zitieren:



„Wie bereits in der Einleitung erwähnt, stellten Beschwerden im Zusammenhang mit der Verrechnung mobiler Datendienste (gemeint: mobile Datenübertragungsdienste) im Berichtsjahr 2010 das „Hauptgeschäft“ der Schlichtungsstelle dar. Der Anteil der mobilen Datendienste an der Gesamtanzahl der 2010 registrierten Schlichtungsverfahren ist im Vergleich zum Vorjahr sogar noch weiter gestiegen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle muss diese Entwicklung als besorgniserregend beschrieben werden ...“ und weiter aus dem Bericht „Die große Mehrzahl der Verfahren mit hohen Streitwerten ist im Bereich der mobilen Datendienste zu finden.“

Weiter aus dem Bericht: „Beachtlich in diesem Zusammenhang ist auch die Höhe der jeweils strittigen Rechnungen, die die Vermutung erhärtet, dass sich diese Angebote für die Betreiber noch immer rechnen und die Umsätze aus den Downloadüberschreitungen nicht unbedeutend sein dürften. So hat eine Analyse der bei der Schlichtungsstelle diesbezüglich anhängigen Verfahren einen durchschnittlichen Streitwert von ca. 620,- Euro ergeben.“

Stellt man nun einen Vergleich der veröffentlichten Zahlen an zeigt sich ein weiteres eindeutiges Bild:

Die Streitschlichtungsfälle bezüglich Entgeltstreitigkeiten insgesamt liegt im Jahr 2010 bei 1.910 Fällen. Davon sind ganze 1.369 oder 72 % (!!!) Fälle die mobile Datendienste betreffen und nur 115 Fälle die Mehrwertdienste Sprache betreffen (164 Fälle Mehrwert SMS). Nur 6 bzw. 9 % aller Streitschlichtungsfälle betreffen daher Sprach- bzw. SMS Mehrwertdienste.

Hier in den erläuternden Bemerkungen zur KobeV von einem „anhaltenden hohen Gefahrenpotential“, „abstrakter Gefährlichkeit“ und „Handlungsbedarf“ im Bereich der Mehrwertdienste zu sprechen ist grob verfehlt und unsachlich.

Folgen:



Käme die Verordnung so wie sie von der RTR vorgeschlagen wurde, würde dies im ohnedies schon stark regulierten Mehrwertdienste-Markt einen weiteren Einbruch an Umsätzen und damit einen Verlust von Arbeitsplätzen bedeuten.

Als zweitgrößtes Dienstenetz in Österreich geht atms im Geschäftsbereich Mehrwertdienste von einem Umsatzrückgang in Höhe von etwa 20 – 25 % aus. Dies hätte nach internen Schätzungen den Personalabbau von 5 - 10 % der Beschäftigten in diesem Markt zur Folge.

Forderungen:

atms fordert die RTR auf, den Entwurf der KobeV derart zu ändern, dass die Verordnung auf mobile Datendienste beschränkt bleibt.

In eventu schlägt atms vor, vorerst 2012 die Verordnung für mobile Datendienste in Kraft zu setzen und einen einjährigen Beobachtungszeitraum für SMS und telefonische Mehrwertdienste einzuführen. Aus unserer Erfahrung gehen die Einsprüche zu Mehrwertdiensten weiter zurück, was die Einführung einer Regelung à la KobeV obsolet machen würde.

In eventu schlägt atms vor, die Betragsgrenzen für Warneinrichtungen gemäß § 5 auf EUR 150,- anzuheben und die Automatische Sperre gemäß § 6 bei einem Betrag von EUR 300,- aktiv werden zu lassen.

Herzlichen Dank für die Einladung zur Stellungnahme.

atms Telefon- und Marketing Services GmbH

Mag. Roland C. Gube

Prokurist, Mitglied der Geschäftsleitung