

Stellungnahme eTel Austria AG zum „Konsultationsverfahren zu Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten“

Frage 1: Wer soll Information gewährleisten? (Tarifzonensperren, Existenz von Dialerprogrammen, ...)

All diese Information kann nur der Teilnehmernetzbetreiber effizient an den Kunden kommunizieren. Er kennt seine Kunden und vielleicht auch die etwas eingeschränkte Zielgruppe.

Die Dienstnetzbetreiber und die Diensteanbieter wären bei so einer generellen Informationspflicht auf sehr weit gestreute, „negative“ Werbung angewiesen. – Das ist mehr als nur unzumutbar!

Der Endkunde sieht außerdem vor Konsumation dieser Nummern nur den QNB als Vertragspartner und wird nur dessen Informationen ernst nehmen.

Frage 2: Wie und in welchen periodischen Abständen soll die Information gewährleistet werden?

Das kann man so einfach nicht beantworten, jedenfalls sollten Neukunden informiert werden. Man könnte das mit AGB`s vergleichen: Hier wird auch nicht periodisch informiert!

Frage 3: Werden Tarifzonensperren in ausreichendem Maße angeboten?

Aus unserer Sicht nicht! Dies sind reine Alibiaktionen. – Dies liegt aber vor allem an Motivation der QNBs! Die QNBs verdienen mit den Inkassorisikogebühren (10%) sehr viel Geld.

Der Kunde soll entscheiden können, was er haben will: Er kann es nicht, wenn er nicht informiert wird, aber er kann es auch nicht, wenn ihm eine Entscheidung aufgezwungen wird, und er sich nur unter großer Mühe deklarieren kann (Connect Austria).

Frage 4: Sollen Tarifzonensperren durch zusätzliche technische Maßnahmen ergänzt werden?

Nein! – Das würde den Markt umbringen! Kunde muss ausreichend informiert werden, darf aber nicht bevormundet oder gehindert werden, diese Dienste zu konsumieren!

Frage 5: Sollen Zeitbeschränkungen bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten eingeführt werden?

Dieses Mittel würde nur sehr wenige der vorliegenden Beschwerdefälle lösen, aber sehr viele Beschwerdefälle neu auslösen! Die vorgeschlagenen und oft kolportierten 30 Minuten sind jedenfalls viel zu kurz!

Automatisiertes Auslösen ist technisch zu Zeit nicht machbar! (Unseres Wissens gilt das für alle wichtigen Dienstnetzbetreiber.)

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

Trennung in Dialer und Telefonie hier notwendig!

Bei Telefonie technisch nicht möglich: Also kann es gar keine Warnmechanismen geben.

Bei Dialern ist es wahrscheinlich technisch möglich, allerdings nur auf der Diensteanbieter Seite, aber auch hier kommt es auf das Gesamtbild an: Wenn der Kunde schon im Vorfeld ausreichend informiert wird, ist das auch nicht notwendig!

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?

Nicht möglich! - Technisch illusorisch!

Frage 8: Welche anderen netzseitigen Präventionsmöglichkeiten können geschaffen werden?

??

Frage 9: Inwieweit wäre es wünschenswert, die in diesem Kapitel angesprochenen technischen Maßnahmen nicht bloß auf Kundenwunsch anzubieten, sondern standardmäßig vorzusehen.

Endkunde soll grundsätzlich jede Nummer erreichen können (ohne Pin etc...), außer wenn er seinen Anschluss aktiv sperrt!

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

AGBs bei DNBs für Verträge mit Diensteanbietern!

Frage 11: In welchem Forum soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Das Forum an sich ist eigentlich unerheblich, jedenfalls sollten teilnehmen: Netzbetreiber, Regulierung, Konsumentenschutz (VKI, AK, ...)

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

Zusätzlich:

- Pop-Up-Menü sollte festgelegte Größe haben, möglichst wenige Fenster (ideal wäre nur eines – ohne scrollen)

Entfallen:

- Service nicht mehr genutzt → Verbindung abrechnen (technisch nicht möglich)
- Deinstallationshinweis ist nicht notwendig, da jede Software vom Betriebssystem leicht deinstalliert werden kann.

Frage 13: Welche Rechtsmeinung haben Sie zu den hier erörterten Rechtsfragen? (Anschlussinhaber haftet; Geschäftsunfähigkeit?)

Die Frage der Haftung des Anschlussinhabers für minderjährige Nutzer ist bisher nicht ausjudiziert. Die AGB des Teilnehmeranschlussnetzbetreibers sehen eine Haftung für alle vom Anschluss angewählten Verbindungen vor; überdies hat jeder Anschlussinhaber die Möglichkeit, Mehrwertnummern zu sperren. Ein rechtliches Problem stellt sich allerdings insofern, als grundsätzlich wohl ein direkter Vertrag zwischen Anrufer und Mehrwertdiensteanbieter zu Stande kommt. Ist dieser Vertrag wegen Geschäftsunfähigkeit des Nutzers nicht wirksam, könnte auch die Haftung des Anschlussinhabers in Frage gestellt sein. Dass eine solche Haftung der österreichischen Rechtsordnung allerdings grundsätzlich nicht fremd ist, zeigen die Bestimmungen, wonach eine Bürgschaftsverpflichtung auch dann bestehen kann, wenn das Hauptgeschäft wegen Geschäftsunfähigkeit des „Hauptschuldners“ nicht wirksam zu Stande gekommen ist. Im Ergebnis ist daher von einer Haftung des Anschlussinhabers auszugehen.

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? (1. TNB wickelt ab; 2. TNB zediert bei Beschwerde auf DNB/DA; 3. DNB/DA lässt TNB nur inkassieren, Rest macht er selber)

Szenario 2 ist die einzig machbare Variante: TNB wickelt ab und ist auf Hilfe von DNB + DA angewiesen.

Frage 15: Inwieweit können unterschiedliche Szenarien nebeneinander existieren?

Ein Szenario bitte! – Klare Regelungen!

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

Rückverrechnung der IC-Entgelte gehört geregelt! – Natürlich die AGBs der DNBs zu den DAs. Wichtig sind aber vor allem die AGBs der TNBs zu den Endkunden!

Frage 17: Welche Instrumente erscheinen geeignet, um das bevorzugte Szenario rechtlich umzusetzen? In welchem Forum soll der entsprechende Meinungsbildungsprozess stattfinden?

Bescheid der Regulierung und Verträge zwischen den Betreibern.
Keine Verordnung oder gar Aufnahme in ein Gesetz.

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

Ist grundsätzlich OK! Ablaufschema Punkt 3: hier sollte man nicht nur auf den § 6 der EVO verweisen da der einen sehr großen Spielraum zulässt. Es sollte auch auf den Verhaltenskodex hingewiesen werden.

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

Nach unserer Meinung kann mit einem klar definierten Verhaltenskodex und klaren Dialerrichtlinien, so ein Mindeststandard relativ leicht und rasch eingesetzt werden.

Frage 20: Wie kann sichergestellt werden, dass der Dienstenetzbetreiber dem Teilnehmernetzbetreiber gegenüber entweder ausreichende Unterlagen über den Beschwerdesachverhalt übermittelt oder anderenfalls auf die Forderung verzichtet?

Angeordnete Auskunftspflichten (mit Bescheid) müssen eingehalten werden, sonst kann der TNB die Forderung rückverrechnen.

Frage 21: Teilen Sie diese Rechtsmeinung? (Konsument muss die Identität des Diensteanbieters kennen!)

Ja! – Schwer zu realisieren (kontrollieren) im Voice-Bereich! Auch wird das Gespräch länger und somit teurer, da dies sicher nicht in den ersten 10 Sekunden gratis machbar ist!