

office@legal.at

Dr. Karin Wessely Rechtsanwältin

Reinprechtsdorferstr. 62
A-1050 Wien

Tel (01) 548 42 24
Fax (01) 548 42 24-24
mobil 0699 1599 1699

mail: office@legal.at
web: www.legal.at

Telekom Control Kommission &
RTR GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien
FAX-Nr: 01/58058 9191

Wien, am 14.09.2005

Z 3/04 und Z 4/04

Einschreiterin: eTel Austria AG
Thomas A. Edison Str. 1
7000 Eisenstadt

vertreten durch: Dr. Karin Wessely
Rechtsanwältin
Reinprechtsdorferstraße 62
1050 Wien
Code R136772

wegen: **Stellungnahme zum Konsultationsentwurf
„Anhang 17“**

Vollmacht erteilt
1-fach

Wir nehmen zu den beiden Konsultationsentwürfen in den genannten Verfahren Stellung:

1. Derzeitige Lage zu Anhang 17

Zwar gibt es zur Zeit zwischen mehreren ANBs und TA privatautonome Vereinbarungen, welche den Verfahrensinhalt zum Gegenstand haben - auch wir haben bckanntlich eine solche Vereinbarung mit TA abgeschlossen - , trotzdem halten wir aber an unseren Standpunkt fest, den wir bereits im Verfahren Z 13/04 der Behörde dargelegt haben.

Wir werden diesbezüglich demnächst auch an TA eine Änderungsnachfrage für den Zeitraum ab 1.1.2006 übermitteln.

Bekanntlich haben wir die derzeit bestehende privatautonome Vereinbarung mit TA nur widerwillig und nur deshalb geschlossen, um endlich zu einem sinnvollen Ablaufschema (gem „WKÖ-Prozedere“) für die Behandlung von Teilnehmereinsprüchen zu kommen. Die derzeit bestehende befristete Vereinbarung mit TA war das Ergebnis von zeitlich befristeten Kompromisslösungen dahingehen, dass zwar keine Lösung der nun gegenständlichen Themen (Inkassorisiko, Billing, Einwendungskosten, usw) gefunden wurde, aber wenigstens eine Lösung mit TA gefunden werden konnte, um die Rückforderungen abwickeln zu können und dass diese nicht laufend zu Lasten der Dienstenetzbetreiber gingen.

Unsere grundsätzlichen Bedenken bleiben aufrecht. Wir stellen diese daher im Folgenden nochmals dar und nehmen entsprechend zu den vorliegenden Konsultationsentwürfen Stellung:

2. Verpflichtung zur Kostenorientierung

Die TA ist zur Verrechnung kostenorientierter Entgelte verpflichtet. Abrechnungsleistungen der TA sind Zusammenschaltungsleistungen bzw Annexleistungen zu solchen (siehe Z 23/03) und sind daher entsprechend den sich für Originierungsleistungen durch TA ergebenden Verpflichtungen – somit der Pflicht zur Verrechnung kostenorientierter Entgelte – zu behandeln.

Der für die Abgeltung des Inkassorisikos im Zusammenhang mit der Erbringung von Mehrwertdiensten einschließlich der Behandlung von Einsprüchen festzusetzende Betrag muss daher kostenorientiert sein.

3. Keine Kostenorientierung der vorgeschlagenen Höhe des Inkassorisikos

Die im Konsultationsentwurf vorgeschlagenen Beträge / Prozentsätze sind nicht kostenorientiert.

Das Inkassorisiko setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen (siehe Z 23/03):

Inkassorisiko im engeren Sinn:

- Insolvenzen
- Kulanz
- Unauffindbarkeit des Schuldners
- Erfolglosigkeit bei Pfändungen

Zusätzliche Kostenfaktoren:

- Bonitätsprüfungen
- Kosten Früherkennung von Missbrauch (Fraudmanagement)
- Anteilige Kosten für die Behandlung von Kundenanfragen bezüglich Rechnungen
- Kundeneinsprüche zu Rechnungen. Darunter fallen Aufwände in Form von:
 - Recherchen,*
 - Telefonaten,*
 - admin. bzw. techn. Überprüfungen,*
 - meist mehrfache teils schriftliche Kontaktaufnahme,*
 - Mahnungen ev. Sperre*
 - Dokumentation des Sachverhaltes)*
 Bei Eskalationen kommen weiter interne Kosten sowie externe Kosten für Inkassobüros und Rechtsanwälte hinzu.

Das Inkassorisiko im engeren Sinn ist für einen Festnetzbetreiber – anders als bei dem am Verfahren Z 23/03 beteiligten Mobilfunkbetreiber – jedenfalls geringer anzusetzen: primär stützt sich diese Feststellung darauf, dass die Teilnehmer in einem festen öffentlichen Kommunikationsnetz einfach weniger mobil sind als in einem öffentlichen Mobilfunknetz und folglich jedenfalls das Risiko für die „Unauffindbarkeit eines Schuldners geringer ist.

Dazu kommt, dass sich das Inkassorisiko im engeren Sinn insgesamt betrachtet umso mehr verringert, je mehr Verbindungen zu Mehrwertdiensten beeinsprucht werden, da entsprechend dem geltenden Zusammenschaltungsregime von Teilnehmern beeinspruchte Verbindungen zu Mehrwertdiensten letztlich durch den Quellnetzbetreiber gegenüber dem beeinspruchenden Teilnehmer gutgeschrieben werden und in weiterer Folge vom zusammengeschalteten Kommunikationsnetzbetreiber dem Quellnetzbetreiber gut geschrieben werden: die „gefährdete“ Forderung des Quellnetzbetreibers, welche durch das Inkassorisiko besichert werden soll, wird dadurch beträchtlich reduziert und ein Ausfall wird folglich unwahrscheinlicher. Dies umso mehr, da alle Kommunikationsnetzbetreiber – ebenfalls in Folge des geltenden Zusammenschaltungsregimes – zur Hinterlegung ausreichender Sicherheitsleistungen gegenüber dem Quellnetzbetreiber verpflichtet sind und folglich das Inkassorisiko für den Quellnetzbetreiber bei beeinspruchten Verbindungen de facto null ist. Die im Konsultationsdokument angeführten 10% sind jedenfalls zu hoch angesetzt.

Mit einem Inkassorisiko-Satz von insgesamt 5% sind unseres Erachtens sämtliche Kosten (reine Inkassorisiko und sonstige Kosten) abgedeckt.

4. Keine Kostenorientierung der vorgeschlagenen Höhe des Entgelts für Einsprüche; Schwellwert nicht passend

Die zusätzlichen Kosten, insbesondere für die Bearbeitung von Einwendungen, halten wir ebenfalls für weitaus geringer, als die im Konsultationsdokument angeführten € 35,-.

Unseres Erachtens wären jegliche Einspruchskosten ohnedies mit den von uns für angemessen erachten 5% Inkassorisiko abgedeckt.

Dazu kommt, dass die Zahl der Einwendungen durch Änderungen in den regulatorischen Rahmenbedingungen bereits deutlich zurückgeht und noch weiter zurückgehen wird: Einflussfaktoren aus dem Markt haben sich entscheidend verändert: TKG 2003, KEM-V, Kundenverhalten, -aufklärung und -information, Bescheidlage, verbesserte Abläufe, **WKÖ-Deklaration** bzw neuer von uns abgeschlossener Anhang 17 – **siehe auch Z 23/03, wo klar gesagt wird, dass die Kosten bei Anwendung der WKÖ-Deklaration niedriger sein müssen!**

Tatsächlich ist es im übrigen so, dass das Inkassorisiko weit weniger bei der TA als Quellnetzbetreiberin, sondern vielmehr bei den Kommunikationsnetzbetreibern („KNB“) liegt: bekannter Maßen langen die Teilnehmereinwendungen mit einer deutlichen Verspätung bei den KNBs ein. Das Geschäft mit den Mehrwertnummernbetreibern ist hingegen sehr schnelllebig. Das hat sehr oft zur Folge, dass der Informationsdiensteanbieter („IDA“) zum Zeitpunkt in den der KNB über den Einspruch erstmals informiert wird, schon lange nicht mehr Kunde des KNB sein kann und eine Rückrechnung sehr oft problematisch wird. Die offenen Forderungen müssen somit wirtschaftlich letztlich sehr oft vom KNB getragen werden. Der Quellnetzbetreiber hat hingegen eine sehr viel stabilere und langjährigere Geschäftsbeziehung mit den betroffenen KNB und kann seine Forderungen gänzlich mit Erfolg geltend machen – auf die oben stehenden Ausführungen zur verpflichtenden Hinterlegung einer Sicherheitsleistung sei verwiesen. Da auf diese Weise der Zahlungsausfall beim Quellnetzbetreiber komplett verhindert werden kann, ist ein Anreiz gesetzt, den Teilnehmer zu einer Einwendung zu „überreden“. Auch dies führte nach unserer Auffassung in der Vergangenheit zu einem rapiden Anstieg von Einwendungen.

Aufgrund der geänderten regulatorischen Rahmenbedingungen hat sich die Anzahl der Einwendungen jedenfalls sehr verringert. Die Forderung der Antragsgegnerin nach zusätzlichen Entgelten für die Bearbeitung von Einwendungen über den Prozentsatz für das Inkassorisiko hinaus ist daher unberechtigt und überschießend bei einem Inkassoentgelt von 10%, wie derzeit im konsultationsentwurf vorgesehen.

Die TA nun zugestandenem **EUR 35,- als Abgeltung der Kosten einer Einwendung sind höher als die tatsächlichen Kosten von TA zur Einwendungsbearbeitung**. Dies zeigen wir an Hand der folgenden Berechnung auf:

Berechnungsmodell KOSTENERSATZ auf Basis EUR 35,- EUR pro Einspruch:

Wenn man von durchschnittlich 2.000 Einwendungen pro Monat ausgeht, kann man folgende Berechnungen anstellen:

ca.	2.000	Einwendungen
ca.	24	Arbeitstage/Monat
ergibt	83	Einwendungen/Tag

Man kann davon ausgehen, dass ein einzelner Telekom Austria Mitarbeiter 5 Kundeneinwendungen pro Tag bearbeiten kann!

ca.	83	Einwendungen/Tag
ca.	5	Einwendungen/Tag/Mitarbeiter
ergibt	16	Anzahl Mitarbeiter
Dadurch ergeben sich folgende Kosten für die Einwendungsbearbeitung durch TA:		

ca.	16	Mitarbeiter
ca.	4.000,-	Gehalt brutto (dieser Wert wurde bewusst viel zu hoch angesetzt!!)
ergibt	64.000,-	Kostenaufwand TA/Monat

Kostenersatz an TA € 35,- jedoch ohne Schwellwert:
--

	2.000	Einwendungen/Monat
	35,-	Kostenersatz/Einwand
	70.000,-	Kostenersatz/Monat

Wir weisen darauf hin, dass nach Änderung der regulatorischen Abläufe einerseits vermutlich nicht einmal 2000 Einwendungen anfallen werden, andererseits das Gehalt für Call-Center-Mitarbeiter ohnedies deutlich unter dem von uns angenommenen Betrag liegt.

Somit ist ein Kostenersatz in dieser Höhe an TA keinesfalls kostenorientiert!!!!

Die derzeit im Entwurf vorhandene Berechnung eines Schwellwertes ist im übrigen nicht nachvollziehbar. Wie kommt man zu der Festsetzung der darin enthaltenen Prozentsätze?

5. Mögliche Varianten für die Abgeltung des Aufwands der Antragsgegnerin für die Bearbeitung von Teilnehmereinwendungen

Aus unserer Sicht gibt es folgende Varianten:

Variante 1:

Das „Inkassorisiko“ inkludiert einen Kostenersatz für Teilnehmereinwendungen, sodass keine zusätzlichen Kosten für einzelne Einwendungen seitens des QNB geltend gemacht werden dürfen. Ein diesbezüglicher Prozentbetrag ist von zu bestellenden Sachverständigung zu ermitteln, wobei wir davon ausgehen, dass der Prozentsatz bei ca 5% liegen muss.

Variante 2:

Es kommt zu einer Trennung des „eigentlichen Inkassorisikos“ (sehr niedriger Prozentsatz, 3,5%) und den „zusätzlich entstandenen Kosten“ pro Einwendungsbearbeitung von EUR 35,-. Bei dieser Variante würde der im Entwurf vorgesehene Schwellwert wegfallen und folglich ein Bearbeitungsentgelt für jede Einwendung zu entrichten sein.

Variante 3:

Dies wäre ein Mischmodell zwischen Var.1 und Var.2. Bedeutet Prozentsatz für Inkassorisiko mit einem etwas höheren Prozentsatz als bei Variante 2; weiters ein Schwellwert und ein Kostenersatz von EUR 35,- für über dem Schwellwert liegende Einsprüche, wobei zum einen die Berechnung des Schwellwertes völlig transparent und nachvollziehbar

sein muss und zum anderen einen weitaus niedrigeren Prozentsatz des Inkassoentgelts als dies jetzt angesetzt wurde.

Der derzeitige Vorschlag der Behörde ist nicht kostenorientiert, sondern überhöht.

6. Zusammenfassung

Zusammenfassend ist beim jetzt vorgesehenen Mischmodell das Inkassoentgelt in der Höhe von 10 % jedenfalls zu hoch und führt zu einem ungerechtfertigten Verdienst auf Seiten der TA.

- Das **Inkassorisiko im engeren Sinn** kann bei Mehrwertdiensten nicht höher sein als bei sonstigen Forderungen. Es liegt bei **etwa 3,5%**. **Dazu kommt dann ein kostenorientierter (!!! Also weniger als EUR 35,-) Betrag pro Einspruch.** (Variante 2)
- Bereits bei einer Festlegung des Inkassoentgelts mit 5% ist darin eine Abgeltung der Kosten der Einwendungsbearbeitung bzw der sonstigen Kosten mit inkludiert (Variante 1).
- Die **Einführung eines Schwellwertes** für die Abgeltung von zusätzlichen, pro Einwendung anfallenden Kosten ist bei einem Mischmodell erforderlich (Variante 3). Die in Spruchpunkt C, Punkt 3.5.6 angeführten Prozentwerte zur Berechnung des Schwellwertes sind aber nicht nachvollziehbar und transparent. Auch die nun TA zugestanden **EUR 35,- bei Überschreitung eines Schwellwertes als Abgeltung der Kosten einer Einwendung sind höher als die tatsächlichen Kosten von TA zur Einwendungsbearbeitung, selbst bei Einrechnung eines Schwellwertes.**

Wir sprechen uns daher gegen den konsultierten Bescheidentwurf aus. Wir hoffen, dass die oben dargelegten Bedenken Berücksichtigung im zu erlassenden Bescheid finden.

etel Austria AG