

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

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel	501 65	Fax	Datum
-	WP/GSt/Gra/Par	Mathias Grandosek/ Daniela Zimmer	DW 2389	DW 2532		26.02.2004

Entwurf einer Verordnung der Rundfunk
und Telekom Regulierungs-GmbH, mit
der eine Kommunikationsparameter-,
Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung
(KEM-V) festgelegt wird

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Möglichkeit zum oben angeführten
Verordnungsentwurf Stellung zu nehmen.

Grundsätzlich stellt die Verordnung in vielen Bereichen einen Fortschritt auch im Sinne
des Konsumentenschutzes dar und wird in vielen Punkten begrüßt. Dennoch sind aus
unserer Sicht einige Punkte noch unbefriedigend geregelt.

Wir möchten deshalb zum Entwurf folgendes anmerken:

Allgemeines:

Ausübungsregeln und Sanktionsmaßnahmen dringend erforderlich

Ausübungsregeln werden für die stetig wachsende Branche der Mehrwertdienstangebote
von Konsumentenseite seit langem gefordert. Bislang konnte sich die Branche, trotz sich
häufender Hinweise auf sittenwidrige Geschäftspraktiken, weitgehend frei von speziellen
gesetzlichen Auflagen entwickeln.

Es haben sich zahlreiche Angebote etabliert, die sich mit aggressivem Marketing (etwa
via unangeforderter SMS) an besonders schutzbedürftige Konsumentengruppen richten.
Die bevorzugt ins Visier genommenen Zielgruppen sind Jugendliche und Erwachsene,
die situationsbedingt (Arbeitssuche, Kontakt- bzw Partnersuche etc) ein besonders inten-

sives Informations- und Kommunikationsbedürfnis aufweisen. Ausgehend von der leichten Verleitbarkeit bzw dem geringen wirtschaftlichen Einschätzungsvermögen dieser Hauptklientel, setzen einige Anbieter manipulative Mittel ein, die die Grenzen tolerierbarer psychologischer Werbestrategien weit hinter sich lassen und als schlicht sittenwidriges oder grob irreführendes Verhalten zu qualifizieren sind.

Angesichts der Häufigkeit, mit der Konsumenten bei ihrer Telefongesellschaft die Richtigkeit der Entgelte für Mehrwertdienste beanspruchen, ist ein obligatorischer Rahmen für diese Geschäftstätigkeit dringend erforderlich.

Sekundengenaue Abrechnung

Für einige Nummernkategorien (§ 66 – 800x, 810x, 820x bzw § 72 – 900x) wird ausdrücklich angeordnet, dass das Entgelt für zeitabhängig verrechnete Verbindungen ab der ersten Sekunde sekundengenau zu verrechnen ist. Diese Auflage wird ausdrücklich begrüßt.

Gleichzeitig wäre es aus Konsumentensicht naheliegend und erforderlich, an alle Verbindungsleistungen diese Anforderung zu stellen und damit erstmals eine einheitliche Abrechnungspraxis zu schaffen. Es widerspricht dem Bedürfnis der Konsumenten nach Preistransparenz und Vergleichbarkeit von Tarifmodellen in krasser Weise, wenn Impulsverrechnungen (stark variierend bei Standardtarif der Telekom; im Mobil- wie Festnetzbereich 30 Sekundentakte bis einminütige Intervalle) ebenso angewandt werden, wie Mindestgesprächsgebühren etc.

Um Verbraucher in die Lage zu versetzen, die tatsächlichen zeitabhängigen Verbindungskosten zu bestimmen bzw Tarife verschiedenster Anbieter untereinander überhaupt mit einem aussagekräftigen Resultat vergleichen zu können, sollten Anbieter allgemein dazu angehalten werden, **sämtliche Verbindungen in alle Rufnummernbereiche sekundengenau abzurechnen.**

Ausschöpfen des Verordnungsrahmens

Gemäß § 24 Abs 2 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) 2003 hat die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) mit einer Verordnung die näheren Bestimmungen über eine transparente und den erforderlichen Schutz der Nutzer beachtende Erbringung von Mehrwertdiensten festzulegen. Hierbei können insbesondere **Zugangskontrollen hinsichtlich bestimmter Nutzergruppen** festgesetzt werden. Dabei ist insbesondere auf die schutzwürdigen Interessen von Endnutzern Bedacht zu nehmen sowie darauf, dass Endnutzer **ihre Ausgaben steuern** können.

Der Entwurf greift die im TKG vorgesehene Möglichkeit, Zugangskontrollsysteme anzuordnen, bedauerlicherweise nicht auf. Der Verordnungsrahmen sollte im Interesse der Verbraucher voll ausgeschöpft werden. Aufzunehmen wäre deshalb unbedingt:

Die Freischaltung von Mehrwertdiensten generell erst auf Wunsch des Teilnehmers, die Vergabe von PIN-Codes für Mehrwertdienstnutzer, anonyme Vorauszahlungsmöglichkei-

ten (Wertkarten), die genaue Identifizierung der Vertragspartner bei besonders kostspieligen Angeboten und die Abfrage des Alters des Teilnehmers.

Fehlen effizienter Sanktionsnormen

Der Entwurf trifft keinerlei Vorkehrungen für den Fall, dass Mehrwertdiensteanbieter Bestimmungen missachten. Aus Konsumentensicht wird größter Wert darauf gelegt, dass sämtliche Auflagen mit **wirksamen Kontroll- und Sanktionsmaßnahmen** gekoppelt sind.

Sämtliche Pflichten sind überdies nur an die Serviceanbieter adressiert. Aus Verbrauchersicht ist ein Abgehen der bisherigen Regelungspraxis strikt abzulehnen. Der Netzbetreiber, der am Umsatz des Mehrwertdienstes beteiligt ist, vertraglich dem Serviceanbieter Pflichten auferlegen kann und - im Gegensatz zu manchem Serviceanbieter - jedenfalls im Inland niedergelassen ist, muss weiter in die Pflicht genommen werden. Nur dann haben die inhaltlichen Auflagen überhaupt Chancen, allgemein beachtet zu werden und Netzbetreiber ein Interesse daran, ihre Vertragspartner zu kontrollieren sowie Konsumenten die Möglichkeit, Zahlungen mit der Begründung zurückzuhalten, dass ihr Netzbetreiber Informationspflichten etc verletzt hat.

Im Hinblick darauf, dass die Mehrwertdienstbranche bspw die bereits bestehenden Informationspflichten nur allzu oft missachtet, sind unbedingt effiziente Sanktionsnormen aufzunehmen. Es ist ein Aufsichtsorgan zu schaffen, das den Markt kontinuierlich überwacht und Inhaltskontrollen (stichprobenartige Tests) durchführt.

Adressat der Vorschriften zur Preisauszeichnung bzw Dienstunterbrechung (nach 10 bzw 30 Minuten) sollte nicht nur der Serviceanbieter sondern unbedingt auch der umsatzbeteiligte Dienstenetzbetreiber sein.

Berücksichtigung des Verhaltenskodex der Telekom-Control-GmbH (aus 1999)

Bereits im Jahr 1999 wurde ein von der damaligen Telekom-Control-GmbH ausgearbeiteter Verhaltenskodex für Informationsdienste vorgelegt. Dieser hätte den damaligen Plänen zufolge als nachträgliche Konzessionsauflage den Sprachtelefonie-Konzessionären auferlegt werden sollen. Aus formalen Gründen wurden diese Auflagen jedoch verworfen. Der Regelungsumfang war im Hinblick auf die zu schützenden Verbraucherinteressen in vielen Punkten weitreichender als der vorliegende Verordnungsentwurf.

Die Vorarbeiten der Aufsichtsbehörde aus 1999 sollten deshalb Eingang in den aktuellen Entwurf finden. Insbesondere für folgende Auflagen besteht nach wie vor dringender Bedarf:

- Laufende Kosteninformation (bei Erreichen von 200 ATS / 14,53 € Hinweis auf den konsumierten Gesamtbetrag, weitere Nutzung erst nach Bestätigung durch Wahl einer Tastenkombination),
- Verbot, die Dienstleistung unnötig hinauszuzögern oder zu verlängern,
- Hinweis auf die letztmalige Aktualisierung der Informationen,

- Verbot von Gewinnspielen, an denen nur durch Inanspruchnahme des Mehrwertdienstes teilgenommen werden kann.

Wirksame Sanktionsmittel werden im vorliegenden Entwurf leider gänzlich vermisst. Aus Verbrauchersicht sind einfache, rasche und abschreckende Durchsetzungsmechanismen unerlässlich. Der Entwurf sollte diesbezüglich keinesfalls hinter dem Verhaltenskodex aus 1999 zurückbleiben. Dieser enthielt folgende Netzbetreiberpflichten:

- Überwachung der Mehrwertdienstbranche durch die Netzbetreiber (aktive Stichproben, Probeanrufe, Medienbeobachtung, Vorgehen bei Beschwerden und Vorgehen bei Verstößen);
- Unterlassungsaufforderung durch den Netzbetreiber,
- bei wiederholtem Verstoß Einbehaltung einer Vertragsstrafe,
- bei weiteren Verstößen Auflösung des Vertragsverhältnis,
- jährlicher Bericht der Betreiber an die Regulierungsbehörde (Zahl der Tests, Verstöße, Sanktionen etc)

Zu den Bestimmungen im Einzelnen:

§ 3 Abs 18 Definition des Begriffs Mehrwertdienste

Die Begriffsbestimmung unterscheidet zwischen „echten“ Mehrwertdiensten und solchen, bei denen „unabhängig von der verwendeten Rufnummer, die Beträge erst im Zuge der Dienstleistung ermittelt werden und die ein Bezahlungssystem darstellen“. Auf letztere seien die Auflagen der vorliegenden Verordnung nicht anwendbar.

Es ist zutreffend, dass ausgehend von den herkömmlichen Mehrwertdienstkategorien der Markt sich immer stärker ausdifferenziert und neue Dienstformen hervorbringt. Aus unserer Sicht unterscheiden sich Mehrwertdienste von sonstigen Fernabsatzgeschäften jedoch nicht maßgeblich dadurch, ob der Telekomanbieter das Inkasso für die inhaltliche Dienstleistung übernimmt oder in anderer Weise an der Geschäftsabwicklung unmittelbar mitwirkt. Soweit er (vertraglich oder aufgrund von Zusammenschaltungsverpflichtungen) gegenüber dem Dienstleistungserbringer verpflichtet ist, über die Standardverbindungsentgelte für Sprach- oder Datendienste hinausgehende Entgelte einzubringen, liegt dem Wesen nach ein Kommunikationsdienst vor.

Kein taugliches Abgrenzungsmerkmal ist uE das Vorliegen eines gesonderten Vertrages zwischen dem Dienstleistungserbringer und dem Anrufer (das im Entwurf zitierte Beispiel, eines SMS-Abodienstes ist deshalb auch verfehlt). Es besteht in Österreich - wie im Übrigen auch in Deutschland - weithin Einigkeit darüber, dass auch bei jedem „echten“ Mehrwertdienstangebot zwei Verträge zustande kommen. Der Dienstvertrag über die Erbringung eines bestimmten Inhaltes wird bloß idR konkludent geschlossen.

Die Schutzbedürftigkeit der Konsumenten ist in beiden „Kategorien“ überdies gleich groß. In jedem Fall besteht ein dringendes Interesse an einer eindeutigen Preisauszeichnung in der Werbung und vor der Verbindungsherstellung.

Die **Ausnahmen von der Kategorie „Mehrwertdienste“ sollten wesentlich enger gefasst sein**. Die Grenzen der Anwendbarkeit dieser Verordnung sind erreicht, wenn es sich bei der erbrachten Leistung um keinen (auch nicht teilweise) Kommunikationsdienst im Sinne des § 3 Abs 9 TKG handelt.

Für die Zurechnung eines Inhaltsdienstes zu den Kommunikationsdiensten ist aus unserer Sicht nicht entscheidend, ob ein „gesonderter“ Vertrag vorliegt oder ob der Preis erst im Zuge der Dienstleistung ermittelt wird. Maßgeblich ist die im Innenverhältnis organisierte Mitwirkung des Telekombetreibers an der Abwicklung des Mehrwertdienstgeschäftes – etwa weil ein Inkassomandat zum Einzug einer einheitlichen Gesamtforderung besteht, mit der die Verbindungsleistung ebenso abgegolten wird, wie – zumindest teilweise - die inhaltliche Leistung.

§ 5 (2) Rufnummer des Anrufers:

Beinahe alle Kommunikationsnetz- und Kommunikationsdienstbetreiber nützen zur besseren Servisierung ihrer Kunden Systeme zur internen Anrufweiterleitung. Damit wird gewährleistet, dass der Kunde automatisch ohne es selbst zu merken zum richtigen Ansprechpartner geroutet wird. Dadurch verkürzt sich die Warte- und Gesprächszeit für den Kunden. Überlange Wartezeiten auf den Hotlines sowie vermehrtes Wiederanrufen von Irrläufern werden vermieden. Ein Verbot des internen Routings (widerspricht auch den Intentionen in den Bemerkungen zum § 102 Zif 2) für unterdrückte Rufnummern würde diese Serviceleistung erheblich einschränken. Aus diesem Grund ist zu hinterfragen, ob man Kommunikationsnetz- und Kommunikationsdienstbetreiber internes Routing für eigene Bestandskunden nicht doch erlauben sollte.

§ 12 Abs 6 Anzeigepflicht - Mehrwertdienste

Die RTR-GmbH hat Konsumenten auf Nachfrage (entsprechend § 24 Abs 3 TKG) bestimmte Informationen über Mehrwertdiensteanbieter zur Verfügung zu stellen.

Es wird begrüßt, dass im Verordnungsentwurf eine **wöchentliche Meldepflicht** der Nutzung von Rufnummern für Mehrwertdienste vorgesehen ist. Damit ist gewährleistet, dass den Konsumenten auch möglichst aktuelle Informationen zur Verfügung gestellt werden können.

§ 18 Öffentliche Kurzzufnummern für besondere Dienste

Der Nummernbereich 1 enthält ua Kurzzufnummern. Aufgrund der Einprägsamkeit von Kurzwahlen besteht ein erhebliches Interesse dieses attraktive und begrenzte Nummern-

spektrum - über die historisch gewachsene Nutzung der Nummern für Notrufdienste hinaus - auch für kommerzielle Zwecke (Kundendienste, Hotlines etc) zu nutzen.

Um einer Täuschung über den Dienstehalt auf Seiten der Konsumenten vorzubeugen und diese knappe Ressource optimal zu nutzen, sollte dieser Bereich hauptsächlich wichtigen Diensten im öffentlichen Interesse vorbehalten bleiben. Vor diesem Hintergrund **begrüßen wir es, dass – neben einer begrenzten Zahl von Notdiensten – nur jene Diensteanbieter nutzungsberechtigt sind, die für den betreffenden Dienst einen gesetzlichen Auftrag nachweisen können.**

Allerdings sprechen wir uns dafür aus, entgegen den Bestimmungen des § 104, die Rufnummern der Pannendienstleistungen der Autofahrerclubs weiterhin beizubehalten.

§§ 27 bis 30 Telefonauskunftsdienste - 118

Die **restriktive Definition für Telefonauskunftsdienste** wird ebenfalls ausdrücklich **begrüßt**. Mit dieser Maßnahme wird sichergestellt, dass sich in dieser Nummerngruppe keine Dienste ansiedeln, die ihrem Wesen nach Mehrwertdienste sind, für die der Bereich 009x vorgesehen ist. Aus Konsumentensicht muss es vorrangiges Ziel sein, kommerzielle Dienste, die nach den bisherigen Erfahrungen leider ein hohes Missbrauchspotential aufweisen, in einem Nummernbereich zu bündeln und ein Ausweichen in andere Nummerngruppen zu verhindern.

§ 67 Abs 2 und 3 Dienste mit geregelter Tarifobergrenze - Entgeltregelung

Die Telekom-Entgelt-VO 2003 legt die Tarifobergrenze im Bereich 810x mit 0,0727 € pro Minute bzw pro Event fest. Für den Bereich 820x normiert sie einen Höchstbetrag von 0,1453 €. Die ungerunden Beträge sind historisch darauf zurückzuführen, dass in der Ursprungsfassung der Telekom-Entgelt-VO einprägsame Höchstwerte von 1,- bzw 2,- ATS enthalten waren, die im Zuge der Euroanpassung auf die derzeit gültigen Beträge umgerechnet wurden. Der Regelung lag die Intention zugrunde, im Nummernbereich 8 vornehmlich unentgeltliche Dienste anzusiedeln. Eine Durchberechnung sollte nur zugunsten geringfügig tarifizierter Dienste der Kategorie 810x und 820x erfolgen.

Der vorliegende Entwurf **erhöht den bislang gültigen Maximalbetrag um rund ein Drittel** (0,10 € bzw 0,20 €). Im Interesse der Konsumenten **spricht sich die BAK entschieden gegen eine Anhebung aus**: Verbraucher sollen weiterhin mit der Ziffer 8x im Großen und Ganzen unentgeltliche/geringfügig tarifizierte Dienste assoziieren können. Aus diesem Grund hat der Verordnungsgeber bisher die Ausnahmen in diesem Nummernbereich bewusst äußerst restriktiv gestaltet. Ein Abgehen wäre nicht sachgerecht.

§ 71 Mehrwertdienste-Verhaltensvorschriften

Der Entwurf sieht vor, dass in bestimmten Nummernbereichen (900, 901 und 909) Erotikdienste nicht betrieben werden dürfen. Um Konsumenten eine optimale Orientierung auf einem überaus undurchsichtigen Markt zu erlauben, ist es demgegenüber erforder-

lich, den Rufnummernbereich, innerhalb dem Erotik-Dienste erbracht werden dürfen, exakt zu definieren. Der Großteil entsprechender Dienste wird schon derzeit im Bereich 930x erbracht. Könnten die Anbieter auf andere Nummerngassen (etwa auch 810x, 820x) ausweichen, so wird es Konsumenten erschwert, präventiv bestimmte Bereiche für Aktivrufe zu sperren.

Konsumenten wird generell geraten, sich präventiv vor ungewollten Rufen zu hoch tarifierten Diensten durch selektive Anrufsperrern zu schützen. Häufig möchten Konsumenten aber nicht den Zugang zu Mehrwertdiensten aller Art ausschließen, sondern nur gezielt den Bereich Erotikdienste sperren lassen. Vor diesem Hintergrund ist es **erforderlich, Erotikdienste hinter einer einheitlichen Kennziffer (930x) zu bündeln und ein Ausweichen in andere Nummerngassen zu unterbinden.**

§ 73 frei kalkulierbare Mehrwertdienste – Entgeltbestimmung

Die Festlegung eines Höchstbetrages für frei kalkulierbare Mehrwertdienste wird **grundsätzlich begrüßt**.

Die vorgeschlagene Höhe von 3,64 € pro Minute bzw 10 € pro Event erfüllt aber leider nicht den Schutzzweck der Norm. Letztlich wurden Höchstwerte herangezogen, die im Wesentlichen den von den Netzbetreibern den Diensteanbietern angebotenen höchsten Tarifstufen entsprechen.

Auch in Deutschland wurden mit dem Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von Mehrwertnummern Höchstwerte normiert: Der Preis für zeitabhängig tarifierte Nummern darf höchstens 2,- € pro Minute betragen. Blocktarife (Eventtarife) wurden allerdings mit dem wenig verbraucherfreundlichen Betrag von 30,- € begrenzt. Allerdings greift bei besonders hohen Tarifstufen eine zusätzliche Schutznorm - der Kunde muss sich vor der Nutzung des Dienstes identifizieren:

Über der Preisgrenze dürfen Mehrwerttarife nur eingehoben werden, „wenn sich der Kunde vor Inanspruchnahme des Dienstes gegenüber dem Anbieter durch ein geeignetes Verfahren legitimiert. Die Einzelheiten regelt die Regulierungsbehörde.“

Der Verhaltenskodex der Telekom-Control-GmbH 1999 enthielt die Höchstbetragsgrenze von 2,18 €. Inflationsbereinigt liegt der nun herangezogene Höchstwert beträchtlich über jenem damals vorgeschlagenen Wert.

Mit einer Preisobergrenze sollten folgende Ziele verfolgt werden:

- **Schutz vor nach oben unbegrenzten Gesamtforderungen**, die das Leistungsvermögen von Telefonteilnehmern leicht übersteigen können. Schutzbedürftig sind insbesondere Telefonteilnehmer (oder ihre Angehörigen), die aufgrund ihres jugendlichen Alters, labiler psychischer Verhältnisse oder existenzieller Notlagen (etwa Arbeitsplatzverlust) besonders leicht verleitbar sind, Mehrwertdienste (wie Partnerangebote, Talklines oder vermeintliche Jobbörsen) exzessiv zu nutzen.
- **Grenzen für Übervorteilungen**, denen Anrufer bspw in Form von preistreibenden Hinhalte-Praktiken immer wieder ausgesetzt sind.

- **Schutz vor Entgelthöhen**, die zur dargebotenen Leistung völlig außer Verhältnis stehen (zB Gewinnspiele zur Förderung des Absatzes von Waren und Dienstleistungen).
- **Schutz des Anlussteilnehmers** vor unvorhersehbaren, hohen Forderungen, die aus Mehrwertverbindungen resultieren, **die Dritte veranlasst** haben – möglicherweise aber er selbst zu vertreten hat.

Die BAK spricht sich daher für einen **Höchstwert von 2,- €/Minute bzw 5,- € pro Event** aus:

Dies wird der Tatsache gerecht, dass Mehrwertentgelte ihrem Wesen nach nichts anderes als Telekomverbindungsentgelte sind, die vom Netzanbieter verrechnet werden. Der Höchstpreis sollte daher auch noch im weitesten Sinn dem Charakter eines Telefonentgeltes entsprechen.

Möchte ein Anbieter darüber hinausgehende Einnahmen lukrieren (weil er auch zu höheren Preisen mit Nachfragern rechnet oder sein Kostenaufwand dies erfordern), so kann er einen gesonderten Vertrag mit dem Kunden vereinbaren. Der Vertragsabschluss ist von einer eindeutigen Identifikation beider Vertragspartner abhängig zu machen.

Bei den von der RTR vorgeschlagenen Höchstpreisen ist dem Anschlussinhaber das Risiko, eine ungewollte Inanspruchnahme seines Endgerätes gegenüber dem Netzbetreiber vertreten zu müssen, nicht zuzumuten. Auch der Schutz Jugendlicher erfordert es, dass der Anbieter ab einer bestimmten Tariffhöhe verpflichtet wird, den Anrufer samt Alter zu identifizieren.

Mit der künftigen Etablierung von UMTS-Diensten wird das Geschäftsmodell hochpreisiger, eventtarifizierter Dienste voraussichtlich weite Verbreitung finden. Es wäre daher geboten, möglichst früh klarzustellen, dass der Diensteanbieter zumindest bei hohen Tarifstufen die Beweislast hinsichtlich der Frage trägt, wer sein Vertragspartner ist.

Es wäre unbillig, dem Teilnehmer auch die Nutzung kostspieligster Dienste von seinem Anschluss aus durch Dritte, zurechnen zu können (in diesem Sinne auch die OGH-Entscheidung 1 Ob 244 /02t). Da die Betreiber kaum Anstrengungen unternehmen, die präventiven Schutzmöglichkeiten auszubauen, ist vielmehr eine Analogie zu sonstigen Fernabsatzgeschäften zu ziehen: Der Versandhändler klärt etwa - um künftigen Rechtsdurchsetzungsproblemen vorzubeugen - bei Vertragsabschluss auch die Identität des Bestellers.

§ 73 Abs 4 - Entgeltbestimmung

Der Abs 4 sieht vor, dass Dienste in den Bereichen 900 und 930 zeitabhängig oder eventtarifiziert angeboten werden dürfen.

Aus Gründen der Transparenz ist es unbedingt erforderlich, die **beiden unterschiedlichen Tarifierungsvarianten (geblockt und zeitabhängig) in getrennten Nummernbereichen anzusiedeln**. Da die Diensteanbieter ihre Preise nicht immer (deutlich) aus-

zeichnen, sollte der Nummernbeginn dem Konsumenten eine Orientierungshilfe bieten. Ein Irrtum des Verbrauchers darüber, ob bspw 2,- € einmalig anfallen oder minütlich ist schließlich überaus kostenrelevant.

§ 100 Abs 5 iVm § 73 Abs 5 Mehrwertdienste - Entgeltinformation

Die **Aussagekraft einer Tariffinformation, die an vierter Stelle nach dem Rufnummernbeginn 901x /931x verborgen ist, ist jedenfalls zu gering**. Es ist davon auszugehen, dass der durchschnittliche Verbraucher sich (ohne aufwändige Marketingmaßnahme) dessen nicht bewusst sein wird. Ein Entfall der **allgemeinen Preisinformati- onspflichten vor Herstellen der Verbindung bedeutet selbst unter den vorgenom- menen Einschränkungen (nur Eventtarife bis 70 Cent) einen enormen, verbraucherpolitischen Rückschritt**. Die Verbraucherberatung registriert nicht selten, dass Jugendliche kommerzielle SMS-Dienste exzessiv und in keinem Verhältnis zu ihren Einkünften nutzen. So sind etwa einige Fälle aufgenommen worden, wo an die 300 (!) SMS in kurzen Abständen an dieselbe Talkline versendet worden sind. Bei einem Höchstwert von 70 Cent, hätten sich die Jugendlichen - ohne eine konkrete Preisinformation zu erhalten - im Umfang von 210,- € verpflichtet.

Deshalb sprechen wir uns weiterhin **entschieden gegen die Lockerung der allgemei- nen Informationspflichten der Nutzer von 09x-Nummern** aus. Die Regelung wurde damit begründet, dass unterhalb der Betragsgrenze tarifizierte SMS-Dienste bei Einhaltung der Informationspflicht nicht gewinnbringend wären, da die Ausnahme auch Sprachtele- foniedienste erfasst, erweist sich das Argument als kaum stichhaltig.

§§ 95 – 97 Testrufnummer

Es entspricht dem Bedürfnis vieler Konsumenten auf einfache Weise herauszufinden, ob bei ihrem Anschluss eine Betreibervorauswahl getroffen wurde. Unsicherheiten bezüglich eventueller Voreinstellungen ergeben sich manchmal aufgrund der aggressiven Markt- bearbeitungspraktiken einiger Verbindungsnetzbetreiber. Es sind Fälle des Erschleichens von Vertragsabschlüssen bei Haustürgeschäften ebenso bekannt, wie die Freischaltung einer Betreibervorauswahl zugunsten eines Anbieters, mit dem der Verbraucher nie einen Vertrag abgeschlossen hatte. Vor diesem Hintergrund **wird das Einrichten einer Testnummer begrüßt**.

Es sollte jedoch auch für die **Anbieter die Verpflichtung bestehen, auf das Bestehen dieser Testmöglichkeit im Rahmen ihrer Dienstbeschreibung hinzuweisen**.

§ 100 Mehrwertdienste – Entgeltinformation

Dem Abs 2 zufolge muss der Teilnehmer die Möglichkeit haben, die Inanspruchnahme des Dienstes entgeltfrei ablehnen zu können. Bei eventtarifizierten Sprachdiensten darf die Diensteebringung frühestens 3 Sekunden nach dem Ende der Entgeltinformation begin-

nen und ist durch einen Signalton von der Entgeltinformation abzugrenzen (Abs 3). Die Regelung wird **grundsätzlich begrüßt**.

Allerdings scheint uns - besonders bei kostspieligen Diensten - ein höheres Schutzniveau angemessen. **Eine zeitliche und akustische Trennung zwischen der kostenlosen Tariffinformation und dem Dienstbeginn ist auch zum Schutz der Nutzer von zeitabhängig tarifierten Diensten erforderlich**: Die Gefahr der Übervorteilung im Falle einer verzögerten Reaktion des Konsumenten ist in gleicher Weise gegeben (nicht nur bei Eventtarifierung fallen unmittelbar nach Einsetzen der Vergebührung beträchtliche Beträge an - immerhin max 3,64 €).

Von jeglicher Informationspflicht sind leider eventtariferte Dienste bis 70 Cent in den Bereichen 901x/931x befreit.

Den **Entfall jeglicher Vorabinformation über die Kosten bei Eventtarifen bis 70 Cent lehnen wir kategorisch ab**. Weiters sind einheitliche Schutznormen für zeitabhängige wie für eventtariferte Dienste erforderlich (zeitliche Trennung, Signalton).

Der Konsument sollte **nach der Tarifinfo aufgefordert werden, durch Tastendruck seine Bereitschaft zur Nutzung des Dienstes zu bestätigen**.

Bei zeitabhängig verrechneten Diensten sollte nach dem Konsum von jeweils 14,- € ein Hinweis auf den Gesamtbetrag erfolgen. Voraussetzung für eine Fortsetzung des Dienstes ist eine Bestätigung des Verbrauchers (durch Tastendruck).

§ 101 Dialer

Die **Anforderungen an die Transparenz eines Internetangebotes, das über ein Dialerprogramm abgerechnet wird, wird grundsätzlich begrüßt**. Allerdings bleibt das vorgeschlagene Schutzniveau hinter den in Deutschland getroffenen Maßnahmen deutlich zurück. Dort ist eine **Registrierung der Dialer** bei der Regulierungsbehörde vorgeschrieben. Die Übernahme der deutschen Vorschriften wäre wünschenswert:

Zur besseren Erkennbarkeit sollten Dialerangebote zudem nur in einer bestimmten Nummerngruppe angeboten werden dürfen.

§ 102 - Zeitbeschränkungen

Die Verpflichtung, die Dienstleistung **spätestens nach 30 Minuten (bei Faxabrufen 10 Minuten) zu unterbrechen, wird ausdrücklich begrüßt**.

Allerdings muss sichergestellt werden, dass subsidiär der Netzbetreiber die Trennung vornimmt, falls der Diensteanbieter entgegen den Vorschriften der Verordnung dieser Pflicht nicht selbst nachkommt.

§ 103 – Übergangsbestimmungen

Dialerprogramme, die der Verordnung nicht entsprechen, dürfen bis zu 6 Monate nach Inkrafttreten der Verordnung weiterverwendet werden.

Da der Entwurf im Wesentlichen die Erfordernisse zusammenfasst, die Dialeranbieter nach den Bestimmungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb, der Entgelt-VO, des Fernabsatz- bzw E-Commerce Gesetzes ohnehin zu beachten haben, besteht für die eingeräumte Übergangsfrist kein ersichtlicher Grund.

§ 104 – Abschaltungen

Im Sinne der Bereinigung der Nummerngassen sehen wir die vorgesehenen Abschaltungen grundsätzlich positiv. Allerdings sprechen wir uns **gegen eine Abschaltung der Pannendienstnummern der Autofahrerclubs** aus, da diese bereits einen hohen Bekanntheitsgrad haben, ein Missbrauch hier nicht gegeben ist und in vielen Fällen die rasche Hilfe bei Autopannen durchaus zur Sicherheit beitragen kann, wenn Fahrzeuge mit einer Panne zum Beispiel an einer gefährlichen Stelle stehen und somit andere Verkehrsteilnehmer gefährden.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel
Präsident

Werner Muhm
Direktor