

**Stellungnahme des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und
Konsumentenschutz zum Entwurf einer Verordnung der Rundfunk und
Telekom Regulierungs-GmbH, mit der Einrichtungen zur Kostenkontrolle und
Kostenbeschränkung für Teilnehmer bei Nutzung von
Telekommunikationsdiensten vorgeschrieben werden
(Kostenbeschränkungsverordnung – KobeV)**

Allgemeines:

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz **begrüßt es ausdrücklich**, dass die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH mit der Vorlage dieses **Entwurfes für eine Kostenbeschränkungsverordnung (KobeV)** auf Basis des TKG in der kürzlich novellierten Fassung nun eine Lösung der bestehenden Problemsituation betreffend nicht kontrollierbarer und zum Teil ausufernder Entgeltabrechnungen für Verbraucherinnen in Aussicht stellt.

Bereits seit mehreren Jahren sind VerbraucherInnen vor allem bei Überschreiten von vertraglich vereinbarten Pauschalmengen zum Teil mit existenzbedrohenden ‚Gebühren‘abrechnungen konfrontiert. Verursacht wird dies vor allem durch hohe Entgelte, die aufgrund der Markttarife nach Überschreiten von Freimengen zur Verrechnung gelangen, durch mangelnde Transparenz der angehäuften Kosten während eines Abrechnungszykluses, durch mangelnde Warnmechanismen und durch fehlende Kostenbegrenzungsmöglichkeiten. Die Erläuternden Bemerkungen zur Verordnung veranschaulichen eindrücklich die bestehende Problematik.

Der vorliegende Verordnungsentwurf zielt darauf ab, die bestehenden Informationsdefizite zu beheben und einen adäquaten Schutz vor hohen Rechnungen zu gewährleisten. Besonders wichtig erscheint dabei unter anderem, dass die vorgesehenen Informationspflichten (§ 4 und § 5) sowie die automatische Sperre (§ 6) für die gesamte Branche **einheitlich und für alle Tarifvarianten** gelten. KonsumentInnen können sich somit bei Wechsel des Betreibers oder des Tarifs darauf verlassen, dass weiterhin dieselben Schwellenwerte betreffend Kostenwarnung beziehungsweise Sperre gelten.

Die vorgesehenen Schwellenwerte, nach deren Überschreiten gewarnt beziehungsweise gesperrt werden muss, **sind** allerdings angesichts der derzeitigen Tarife, bei denen schon die Grundentgelte durchaus auch einmal bis zu 40 Euro pro Monat betragen können, aus **Sicht der KonsumentInnen zu hoch angesetzt**. Warnungen werden daher im Ergebnis beispielsweise erst dann erfolgen, wenn die Gesamtrechnung bereits € 70,- erreicht hat. Sperren werden häufig erst ab Beträgen von in etwa € 90,- (bei Datendiensten) / € 180,- (bei anderen Diensten) aktiv werden.

Häufig sind davon auch Jugendliche, unter Umständen auch armutsgefährdete Haushalte betroffen. Für diesen Personenkreis können die vorgesehenen Grenzen eine bedrohliche Situation für ihre finanzielle Lage darstellen.

Die im Entwurf hoch angesetzten Schwellenwerte sind wohl u.a. auch Ergebnis dessen, dass die VO nun auch für Unternehmen gilt. Es wird daher vorgeschlagen, bei den Schwellenwerten in den §§ 5 und 6 des Entwurfs eine Unterscheidung zwischen KonsumentInnen und UnternehmerInnen zu treffen und für Konsumentenverträge die Schwellenwerte niedriger anzusetzen.

Die Verordnung sieht darüber hinaus vor, dass im Fall der Nutzung von Sprach- sowie Datendiensten das Erreichen der Schwellenwerte für jede Nutzung getrennt schlagend wird und die entsprechenden Kosten dadurch kumulativ entstehen. Für DurchschnittskonsumentInnen ist das dadurch mögliche bleibende Kostenrisiko massiv zu hoch.

Zusätzlich ist es nach Ansicht des BMASK – wie im Branchenkodex bereits vorgesehen – erforderlich, dass KonsumentInnen auch kurz vor Erreichen der Paketpreisgrenzen gewarnt werden (siehe unten zu § 5 Abs 1), andernfalls die VO diesbezüglich teilweise hinter dem Standard des Branchenkodex zurückbleiben würde. Sollten gegen diese Forderung Bedenken bestehen, wird ersucht, das Gespräch mit dem BMASK zu suchen.

Zu den einzelnen Bestimmungen:

Zu § 2:

Die VO soll nach Abs 1 nur für verbrauchsabhängige Tarife zur Anwendung gelangen. In den EB sollte jedenfalls klargestellt werden, dass grundsätzlich auch gedrosselte Tarife unter dem Begriff der verbrauchsabhängigen Verrechnung fallen können.

Zu § 4 Abs. 3:

In den Erläuternden Bemerkungen wird der **Begriff „Zeitstempel“** definiert. Diese Definition sollte aus unserer Sicht besser **in § 3** der KobeV selbst in einer eigenen Ziffer angeführt sein.

Zu § 5 und § 6:

Der Schwellenwert für KonsumentInnen ist **zu hoch angesetzt**. Es wird dazu auf die Ausführungen zu Beginn der Stellungnahme verwiesen. Zu berücksichtigen ist, dass es sich bei diesen **Schwellenwerten nicht um die Gesamtsumme** des zu zahlenden Betrags **handelt**. Zu diesen Beträgen kommt jeweils das **Grundentgelt** hinzu. Somit haben die Warnung und die Sperre erst ab einem deutlich höheren Gesamtbetrag zu erfolgen.

Zu § 5 Abs. 1:

Im Falle einer Anwendbarkeit der Warnmechanismen auf den vom Teilnehmer gewählten Tarif pro SIM-Karte sollen VerbraucherInnen darüber **im Vertrag verpflichtend informiert** werden müssen.

In den Erläuternden Bemerkungen wird auf die Rechtzeitigkeit der Warnung Bezug genommen. Nach dieser ist der Zeitpunkt der Zustellung für die rechtzeitige Warnung nicht relevant, wobei diese vom Betreiber im eigenen Netz aber auch nicht verzögert werden darf. Dem ist entgegenzuhalten, dass die Warnung empfangsbedürftig sein muss, andernfalls sie keine Wirkung entfalten kann und der Zweck dieser Bestimmung, nämlich die Kostenkontrolle und die entsprechende Dispositionsmöglichkeit der TeilnehmerInnen, die freilich erst nach Erhalt der Warnung gegeben ist, ausgehöhlt wäre. Diesbezüglich ist also sehr wohl **auf den Zeitpunkt der Zustellung der Warnung abzustellen**.

Die Warnung hat nach § 5 Abs 1 erst nach Erreichen des Schwellenwerts von € 30,- / 40,- zu erfolgen.

Demgegenüber bietet der Branchenkodex der österreichischen Mobilfunkbetreiber statt der Warnung bei Erreichen eines gewissen Betrags **aber auch die Warnung der KonsumentInnen bei Erreichen von maximal 80%iger Ausschöpfung der angebotenen Dienstpauschale**. Nur bei dieser Variante ist für KonsumentInnen die erforderliche Kostenkontrollmöglichkeit uneingeschränkt gewährleistet. Diese Warnungen wurden von einigen Betreibern auch praktiziert.

Gerade für KonsumentInnen, die aus Gründen der Kostenersparnis ganz bewusst einen Tarif mit einer sehr niedrigen Grundgebühr wählen (z.B. € 5,- oder € 10,- pro Monat), kann schon das Erreichen eines Betrages von € 30,- eine böse Überraschung sein, die durch diese VO aber gerade verhindert werden sollte. KonsumentInnen müssen daher jedenfalls auch die Möglichkeit haben, VOR Erreichen des vertraglich vereinbarten Pauschalentgelts, also VOR Aufbrauch des inkludierten Dienstvolumens (nämlich bei Erreichen von 80 %) allfällig gewünschte Dispositionen zu treffen, um das Überschreiten des Pauschalentgelts zu verhindern. (Dies setzt freilich voraus, dass auch Tarife beginnend mit Pauschalentgelten, in der Folge aber verbrauchsabhängig verrechnet, in den Anwendungsbereich der VO fallen.)

Weiters wird auf folgende Problematik bei Kinder- und Jugendtarifen hingewiesen: Verträge werden hier teilweise von den Eltern für Kinder oder von Jugendlichen mit Zustimmung der Eltern abgeschlossen, wobei die Eltern laut AGB häufig als Bürge- und Zahler haften. Für derartige Fälle sollte jedenfalls die **Verpflichtung bestehen, die Warnung zusätzlich an die Eltern zu senden**.

Zu § 5 Abs. 2:

In § 5 Abs. 2 wird normiert, dass die Warnung „jedenfalls durch ein SMS zu erfolgen“ hat. In den Erläuternden Bemerkungen findet sich die Ausführung, dass zusätzlich eine Warnung auf eine andere geeignete Art und Weise erfolgen kann. Gerade ein SMS wird aber vor allem beispielsweise am Computer nicht von allen KonsumentInnen gesehen beziehungsweise wird es in manchen Fällen auch gar nicht zugestellt. Dieser Mangel bei einer Warnung mittels SMS wird auch im Allgemeinen Teil der Erläuternden Bemerkungen aufgezeigt. Die Warnung sollte daher zumindest per SMS erfolgen. Sofern nahe liegt, dass die Warnung hinsichtlich des konkreten Dienstes eher nicht wahrgenommen werden wird, sollten zusätzlich andere Formen der Warnung (z.B. email) gewählt werden.

Vorgeschlagen wird daher das Wort „**jedenfalls**“ **durch das Wort „zumindest“ zu ersetzen**. Beachtet werden sollte dabei immer – wie bereits oben zu § 5 Abs. 1 erörtert –, dass der Unternehmer für den tatsächlichen Empfang dieser Warnung beim Konsumenten verantwortlich ist.

Zu § 6:

Im Falle einer Anwendbarkeit der Sperre auf den vom Teilnehmer gewählten Tarif pro SIM-Karte soll darüber verpflichtend **im Vertrag informiert** werden müssen.

Der Schwellenwert gem. § 6 Absatz 2 muss auch eine **Maximalschwelle im Fall der Kumulation sein (siehe unter Allgemeines)**.

Zu § 8:

In § 8 wird geregelt, dass der Teilnehmer einmal im Jahr kostenlos auf die Warnung und die Sperre verzichten kann. In den Erläuternden Bemerkungen findet sich dazu der Hinweis, dass der Betreiber für jeden weiteren Verzicht ein Entgelt verrechnen kann. Wiewohl von dieser Verzichtsmöglichkeit in der Praxis eher die UnternehmerInnen Gebrauch machen werden, sollte in den Erläuternden Bemerkungen doch der Einschub gemacht werden, dass die Betreiber **nur ein „angemessenes“ Entgelt** verrechnen dürfen

Zu § 10:

Die Verordnung soll mit 15. April 2012 in Kraft treten. Es ist nicht ersichtlich, warum die Sperre für alle sonstigen verbrauchsabhängig verrechneten Dienste bei € 100,-/ € 150,- allerdings erst am 1. Juli 2012 in Kraft treten soll. In den Erläuternden Bemerkungen findet sich lediglich die Bemerkung, dass den Marktteilnehmern ausreichend Zeit zur Adaptierung ihrer Verrechnungssysteme gegeben werden soll. Diese Zeit wird den Marktteilnehmern u.A. nach aber schon bei einem Inkrafttreten mit 15. April 2012 gegeben. Aus den Erläuternden Bemerkungen geht nicht hervor, warum gerade für andere verbrauchsabhängig verrechnete Dienste als mobile Datendienste eine längere Umsetzungsphase erforderlich sein soll.

Darüberhinaus erwarten sich die BürgerInnen bereits seit langer Zeit eine effektive Lösung der Kostenfallenproblematik. Die KobeV sollte allein schon aus diesem Grund ehestmöglich und umfassend Wirkung zeigen.