

→ ARF

RTR - GmbH

GZ: / / Fei

eingel. am: 16. Feb. 2004 16.2

GF - TK	TKK	GF - RF	KOA
F	T	R	B
		V	FM



Österreichischer Rundfunk, A-1136 Wien

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

16.2
Unser Zeichen
+Tel DW
+Fax DW
Wien, den

GRA/Wi/Sch
b2016wis
12201
12302
13. Februar 2004

**Konsultation nach § 128 TKG 2003
Öffentliche Konsultation zur Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehr-
wertdiensteverordnung – KEM-V
Stellungnahme des ORF**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Der Österreichische Rundfunk erlaubt sich, zu der im Betreff genannten öffentlichen Konsultation wie folgt Stellung zu nehmen:

1. Grundsätzliches:

Der ORF betreibt zahlreiche programmbegleitende Zusatzdienste (Fernseh-Massenvotings, SMS-Abfrage von Musiktiteln, Verkehrsabfrage, etc.) und möchte seine Dienste all seinen Hörern und Sehern auf möglichst vielen technologischen Plattformen (derzeit Telefonie, SMS, MMS, UMTS) netzbetreiberübergreifend in möglichst allen Netzen zu stets gleichen Bedingungen (gleicher Tarif, gleiche Zielnummer) anbieten.

2. Zu § 12 Absatz 2:

Die vorgeschlagene Zeit von 60 Tagen ist für viele Anwendungsfälle zu kurz. Wie die Erfahrung zeigt, werden nicht selten Rufnummern im Jahr nur drei Mal eingesetzt.

Müsste die Rufnummer immer verfügbar sein, würden für den ORF und andere Diensteanbieter hohe Kosten bei den Mobilfunkbetreibern in Form von Grundgebühren entstehen und die Dienste könnten damit nicht mehr wirtschaftlich betrieben werden.

Beispiel: SMS-Zielnummer für „Der große Liebestest“

Für einzelne Fernsehsendungen wie „Der Große Liebestest“ oder „Song Null Vier“ (jährliche Vorauswahl für den Song-Contest) muss der ORF Ruf- und SMS-Zielnummern bereithalten, die der ORF nur tageweise oder anlassbezogen nutzt. Der ORF hat für solche Fälle einige Nummern beantragt, kann aber nicht sicherstellen, dass diese Nummern alle 60 Tage genutzt werden.

Würde der ORF diese Nummern bei vorübergehender Nichtnutzung still legen, entstünden wirtschaftlich unvertretbare An- und Abmeldegebühren. Dies wäre außerdem nicht im Sinne der Netzbetreiber, weil auch dort unnötiger Verwaltungsaufwand anfiel. Rufnummern, die für den ORF eingerichtet werden, sind meist in enger direkter Abstimmung mit den Netzbetreibern auf große Lastspitzen ausgelegt. Bei der Einrichtung entstehen also besondere Aufwände, die oft weit über das übliche Maß hinausgehen („Starmania“).

Das ORF-Rufnummernkonzept beruht auf der plausiblen Annahme, dass zentrale Voting-Nummern beim Publikum zunehmend gelernt werden (die Hörer und Seher haben die Nummer auch möglicherweise in ihrem Handy abgespeichert). Die geplante Bestimmung würde dazu führen, dass Rufnummern laufend geändert werden müssten. Der ORF strebt aber an, einige wenige Nummern dauerhaft zu betreiben und durch interne zentrale Disposition für die einzelnen Programme und Sendungen zu nutzen, um eine möglichst große Auslastung zu erreichen.

3. Zu § 73:

Betreffend der Idee, den Tarif in den ersten beiden Stellen der Rufnummer darzustellen (0901 05x xxxx entspricht 50 Cent/Event), hegt der ORF größte Bedenken, dass diese neue Form der Tarifankündigung vom Publikum gelernt und aufgenommen wird. Denn noch nie in der Geschichte der Telefonie war der Tarif Bestandteil der Rufnummer.

Da durch diese Bestimmung die ersten beiden Stellen einer Rufnummer bereits vergeben sind, wird es dem ORF außerdem unmöglich, bereits bekannte und gelernte ORF-Rufnummern in diesem Block anzubieten.

Der Einsatz von 0901-Rufnummern bringt für den ORF zahlreiche schwerwiegende Nachteile, die bis zur Einstellung von Diensten führen können:

- Bei SMS-Diensten wird sehr häufig je nach angewendeter Logik ein anderer Tarif angewendet (z.B. unterschiedlicher Preis für Logo oder Klingelton oder Ähnliches). Das vorgeschlagene Rufnummernkonzept nimmt auf diesen technischen Fortschritt keine Rücksicht; eine Kennzeichnung mit dem höchsten möglichen Tarif führt erfahrungsgemäß zur Verwirrung der Konsumenten. Oft werden Dienste mit "Keywords" identifiziert, der Konsument muss sich nur eine Rufnummer merken.
- Vor allem beim Einsatz von Rufnummern im Radio und TV spielt die Merkbarkeit der Rufnummer eine besondere Rolle. Müsste der ORF auf Grund von neuen Verordnungen „schöne“ gelernte Nummern aufgeben, könnten wir das

nur mit größtem Bedauern zur Kenntnis nehmen. Die Rufnummern von Radio- und Fernsehsendungen sind in unzähligen Programmelementen (Kennmelodien, so genannten Signations, auch gesungenen Jingles) enthalten. Jede Rufnummernänderung verursacht daher enorme Programmkosten, weil ganze Jinglepakete neu produziert werden müssten.

Beispiel: Ö3-Rufnummernkonzept

Auf Basis der bisherigen EVO war es dem ORF möglich, unter der seit 1997 eingeführten Mehrwertnummer 0900 600 600 neben der telefonischen Erreichbarkeit der Nummer auch zahlreiche SMS-Dienste zu implementieren. Müssten diese auf Basis der neuen Verordnung auf den 0901er-Block verlegt werden, wären die Aufwände für den ORF enorm. Die Hörer hätten für diesen Schritt wohl kein Verständnis und würden diese kundenunfreundliche Maßnahme dem Sender anlasten.

- Die Verordnung sieht zum Bedauern des ORF keine 5-stelligen Dienste-Nummern für SMS-Dienste (sogenannte „Short-Codes“) vor, die in Deutschland längst üblich sind und sich insbesondere für die Bewerbung im Radio und TV gut eignen. Rufnummern in der Darstellung 0901xxyyyy sind nicht marktgerecht und entsprechen nicht den Anforderungen von Medienhäusern.
- Sehr oft muss im Laufe des Produktlebenszyklus eines SMS-Dienstes der Tarif den Marktentwicklungen/Gegebenheiten angepasst werden (ggf. verringert werden). Im Rufnummernblock 0901 ist vorgesehen, dass mit einer Tarifänderung auch die Nummer geändert werden muss. Das ist aus Sicht des ORF nicht praxistauglich.

4. Zu § 99:

Der ORF ist der Auffassung, dass seine Hörer und Seher im Sinne des Konsumentenschutzes stets vor Benützung eines ORF-Zusatzdienstes über den Tarif informiert werden sollen. Er steht dabei jedoch auf dem Standpunkt, dass diese Information nicht redundant erfolgen sollte; dies insbesondere dann nicht, wenn die erneute Tarifinformation den Service deutlich benutzerunfreundlich gestaltet.

Beispiel: Ö3-Hitservice/FM4-Trackservice unter 0900 600 600 (30 Cent/SMS):

Durch Senden einer SMS-Nachricht mit einem Fragezeichen („?“) erhält der Hörer sofort die Information, welcher Musiktitel im laufenden Ö3-Programm gesendet wird. Gerade die Schnelligkeit der Antwort macht diesen Dienst so attraktiv; das Antwort-SMS langt in der Regel nach wenigen Sekunden ein.

Nach den derzeitigen Bestimmungen müsste der Hörer zuerst per SMS über den Tarif informiert werden; erst wenn er dieses Gebühren-Info-SMS beantwortet, würde er die Titelinformation erhalten. Das macht den Dienst umständlich und hörerunfreundlich; die „Responsezeit“ würde verdoppelt.

Der ORF informiert seine Hörer und Seher daher bei der Bewerbung dieses Services in seinen Programmen sinngemäß folgendermaßen: „Kostet nur 30 Cent, einheitlich aus allen Netzen“.

Die vorgeschlagenen Bestimmungen, die eine doppelte Tariffinformation vorsehen, halten wir für zu weitreichend. Wir befürchten eine Halbierung der Nutzungszahlen, was den Betrieb einiger Dienste verunmöglichen würde, weil sie unrentabel würden. Schließlich muss der ORF aus den erzielten Revenue-Share-Einnahmen die eigenen Aufwände, aber auch die einmaligen Errichtungsgebühren und monatlichen Gründgebühren bei den Netzbetreibern entrichten. Die Hitabfrage für den alternativen Jugendsender FM4 („FM4-Trackservice“) wäre damit akut gefährdet.

Wir halten diese redundante Tariffinformation (zusätzliches Gebühren-Info-SMS trotz Tarifankündigung im Hörfunk oder Fernsehen) auch deshalb für verzichtbar, weil die beschriebenen ORF-Dienste nachweislich zu 70% von Stammkunden genutzt werden, die dieses Service weit öfter als nur einmal nützen. Speziell diese Hörer/Seher würden die ständige Gebühreninformation als Belästigung empfinden.

Kann aus programmlichen Gründen die Tariffinformation ausnahmsweise nicht im Programm erfolgen (etwa in der freien Moderation im Hörfunk), soll der Hörer/Seher uneingeschränkt durch ein Gebühren-Info-SMS über den Tarif des Zusatzdienstes informiert werden.

Werden eventtarifizierte Rufnummern bzw. andere netzbetreiberübergreifende neutrale Dienstenummern im TV-Programm eingeblendet oder in Printmedien bzw. auf Plakaten abgedruckt, soll der Tarif immer in Klammer angeführt werden.

Die Tariffinformation soll aus Sicht des ORF also dort erfolgen, wo sie die Benutzerfreundlichkeit des Dienstes nicht einschränkt.

5. Zu § 100 Absatz 1:

Folgende geforderten Maßnahmen können in Österreich aus technischen Gründen von manchen Netzbetreibern nicht umgesetzt werden:

- Lehnt der Kunde dieses „Anbots-SMS“ ab bzw. bestätigt er dieses Anbots-SMS nicht, darf keine Tarifierung für diesen Dienst erfolgen.
- Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass ein übermitteltes Anbots-SMS nicht mehrmals als Bestellung zurückgesendet (bestätigt) werden kann.
- Weiters darf auch nicht die Möglichkeit bestehen, ein Quittungs-SMS direkt an die SMS-Diensterufnummer bzw. an eine allfällig zusätzlich verwendete Nummer als gültige Bestellung (die dann die Tarifierung auslöst) zu senden.

Ein Quittungs-SMS in der dargestellten Form ist aus Konsumentensicht ein umständlicher Vorgang.

Die Wirtschaftlichkeit der existierenden SMS-Dienste („Ö3-Hitservice“, „FM4-Trackservice“) wäre nicht mehr gegeben, da die Kosten für das zusätzliche Quittungs-SMS nicht gedeckt sind und, wie sich jetzt heraus stellt, auch nicht von den Netzbetreibern übernommen werden.

Das Quittungs-SMS verhindert den Einsatz von SMS als Trägermedium bei zeitkritischen Anwendungen (Voting im TV), da jeweils ein SMS-MT und ein SMS-MO versendet werden muss.

Bei Massen-Votings im TV („Starmania“) wären alle Netzelemente vom Funkfeld über das SMS-C bis hin zur Applikation der doppelten Belastung ausgesetzt; das SMS-Voting für „Starmania“ könnte in der bekannten Form nicht mehr durchgeführt werden.

Dem ORF ist es außerdem ein Anliegen, gleiche Dienste (Votings) per Telefon und SMS unter der gleichlautenden Nummer anzubieten. Ist der Dienst bereits unter einer 0900er-Nummer eingerichtet, soll der SMS-Service unter der gleichen Nummer nachgerüstet und könnte daher nicht im 0901er-Block eingerichtet werden. Das Einblenden zweier Nummern würde nur für Verwirrung sorgen; die Zuseher rufen unter der falschen Nummer an oder schicken SMS an die ungültige Nummer.

6. Zu § 100 Absatz 5:

Durch die Einführung des Quittungs-SMS bei Rufnummern des neuen Rufnummernblocks aus der Serie 0901 (wo der Tarif in Form einer Ziffer ohnehin Bestandteil der Rufnummer wäre) ab der Tarifstufe von 70 Cent wird aus Sicht des ORF der gesamte 0901-Rufnummernplan in Frage gestellt.

7. Zusammenfassung:

Der ORF hegt aus technischen, wirtschaftlichen und Usability-Gründen Bedenken gegen die dargestellten Vorschläge.

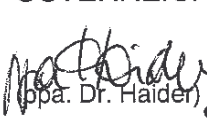
Bei klarer Tarifaufzeichnung sollte der Einsatz der 0900-Rufnummern für SMS-Dienste ohne Quittungs-SMS weiterhin erlaubt sein.

Der ORF möchte, dass seine Hörer und Seher im Sinne des Konsumentenschutzes stets vor Benützung eines ORF-Zusatzdienstes über den Tarif informiert sind. Wir stehen aber auf dem Standpunkt, dass dies nicht redundant erfolgen muss; dies insbesondere dann nicht, wenn die erneute Tarifinformation den Service deutlich benutzerunfreundlich macht.

Im Sinne des von allen Beteiligten angestrebten Zieles, neue innovative Dienste zu ermöglichen und nicht zu verhindern, ersuchen wir, die Stellungnahme des ORF im Konsultationsverfahren zu berücksichtigen und den Entwurf im Sinne unserer Argumentation zu überdenken.

Mit freundlichen Grüßen

ÖSTERREICHISCHER RUNDFUNK


(ppa. Dr. Haider)


(ppa. DI Schwarzler)