

RTR Konsultation | Stellungnahme des ORF zu Rufnummern für eventtarifizierte/SMS- Dienste

1. Grundsätzliches

Der ORF begrüßt die einheitlichen Regelungen zu zentralen SMS-Diensten, weil der ORF damit gegenüber den vier Mobilfunkbetreibern nicht mehr als Bittsteller auftritt, sondern als Diensteanbieter damit den Anspruch erhält, zentrale SMS-Dienste einzurichten.

Die beiden größten netzbereiberunabhängigen SMS-Dienste Österreichs, der „Hitservice“ und das „SMS-Verkehrsservice“ des Hitradio Ö3, erhalten damit die längst fällige Rechtsgrundlage, und der ORF in seiner Gesamtheit damit die Möglichkeit, neue, SMS-basierende Dienste zu entwickeln, die dem wachsenden Bedürfnis der Bevölkerung nach Teilhabe an Programmen und nach zusätzlicher Information Rechnung trägt.

Der ORF sieht sich in der Thematik von SMS-Diensten sicherlich in einer Sondersituation. Einerseits ist der ORF der mit Abstand größte Hersteller und Verteiler von Information in Österreich, versehen mit einem öffentlich-rechtlichen Gesetzesauftrag und dem Anspruch, für sein Publikum bestmöglich und diskriminierungsfrei erreichbar zu sein. Andererseits steht Österreichs Medienlandschaft vor dem Einstieg in die breitflächige Digitalisierung, eine Aufgabe, an deren Spitze sich die RTR gestellt hat. Weil dies ein langsamer Prozess, abhängig von knappen Frequenzressourcen, sein wird, werden die Rundfunkveranstalter beim Aufbau eines interaktiven Programmangebots gefordert sein, zusätzlich zu anfänglich noch wenig verbreiteten digitalen Endgeräten auch andere Wege der Publikumsteilhabe und Interaktivität

anzubieten. SMS sind - bei einer Marktpenetration von Handys in Österreich von nahezu drei Viertel der erwachsenen Bevölkerung - eine geeignete und billige Ergänzung und Unterstützung für die Startphase des digital-terrestrischen Fernsehens.

Aus diesen Gründen hat der ORF ein eminentes Interesse an der Entwicklung von netzbetreiberunabhängigen Short-Message-Diensten, die letztlich auch im Gesamtinteresse des österreichischen Telekommunikationsmarktes stehen. Der ORF unterstützt daher die Bemühungen der KommAustria, dieses Marktsegment zu liberalisieren, und legt hiermit Vorschläge für Rahmenbedingungen vor, in denen nach Einschätzung des ORF in einer Konsumenten freundlichen Weise neue Dienste entwickelt werden können.

Der ORF möchte, im Sinne eines „early-mover“-Vorzeigeprojekts, seine bestehenden SMS-Dienste des Hitradio Ö3 so bald wie möglich auf die neuen Rufnummern umstellen. Auch die in Planung befindlichen SMS-Dienste, wie die Hitabfrage von FM4, sollen - in enger Abstimmung und mit hoffentlich mit Unterstützung der RTR - so rasch wie möglich (nötigenfalls durch ein beschleunigtes Verfahren), nach den neuen Regelungen eingerichtet werden.

2. SMS zum üblichen SMS-Tarif (0828)

Hier hat die RTR festgelegt, dass die erste Stelle nach dem Präfix (0828) die Ziffer 2 sein muss. Diese Nummern lauten also 0828 2 bcde (fghi).

Für diese Festlegung gibt es, aus unserer Sicht, keinen ersichtlichen Grund.

Speziell die im Hitradio Ö3 eingeführte Nummernlogik lässt sich so nicht aufrecht erhalten. Ö3 betreibt jeweils eine gleichlautende Gratis- und Mehrwertnummer, die einen „Rufnummernzwilling“ ergeben: 0800 600 600 und 0900 600 600. Dies erleichtert die Kommunikation im Radio enorm. Wie bei einer Internetadresse wurde die Ziffernfolge „600 600“ damit zu einem weiteren Markenzeichen der meistgehörten Radiostation Österreichs.

Unter diesem Gesichtspunkt läge es nahe, die SMS-Dienste des Hitradio Ö3 unter der Rufnummer 0828 600 600 einzurichten, was die aktuelle Verordnung allerdings verbietet.

Würde man die Nummer 08282 600 600 dafür vorsehen, was laut Verordnung der RTR zulässig wäre, wäre dies aber ein Bruch mit der gelernten Nummernlogik: Vorwahlen von Dienstnummern haben immer vier Stellen, nicht fünf. Ein fünfstelliges Präfix erinnert also eher an die Vorwahl einer kleinen Gemeinde und ist damit für den Kunden (in unserem Fall: den Hörer) nicht mehr als zentrale Dienstnummer erkennbar.

Das Hitradio Ö3 hat schon bei der Einführung der 0800er-Nummern klare Ausspracheregeln für Moderatoren festgelegt. Die Rufnummer 0800 600 600 wird im Programm immer einheitlich wie folgt wiedergegeben: „Null-achthundert-sechshundert-sechshundert“. Da die Rufnummer des Senders vom Publikum „gelernt“ werden soll, spielen diese Ausspracheregeln im Hörfunk eine besondere Rolle.

Wir sind bei diesen Festlegungen zur mündlichen Wiedergabe einer Rufnummer stets der Logik der Nummer gefolgt, indem wir das Präfix (die Vorwahl) und die dahinterliegende Nummer auch sprachlich getrennt haben. Wir haben damit einen wesentlichen Beitrag geleistet, dass die Bevölkerung mit den neuen Nummernkreisen (0800, 0900) vertraut wurde.

Dem ORF ist es daher ein Anliegen auch den Nummernblock 0828 für zentrale SMS-Dienste bekannt zu machen; niemand ist dafür besser geeignet als das reichenweitenstarke Hitradio Ö3 mit seinen bestehenden SMS-Diensten. Um dies aber auch erreichen zu können, ist es aus unserer Sicht nötig, dass alle Stellen hinter dem Präfix frei wählbar sind und die erste Stelle nach dem Präfix nicht - noch dazu ohne ersichtlichen Grund - mit der Ziffer 2 belegt ist.

Aus unserer Sicht wäre es aus den oben genannten Gründen wünschenswert, wenn ein so großer Diensteanbieter wie der ORF bestimmte Ziffernfolgen hinter dem Präfix, wie die von Ö3 genutzte Ziffernfolge „600 600“, für alle bestehenden Dienstenummern vorsorglich reservieren könnte, gleichgültig, ob er beabsichtigt diese Nummer sofort zu nützen. Eine ähnliche Vorgangsweise hat sich ja erfolgreich im Internet durchgesetzt.

Nicht nachvollziehbar ist außerdem, weshalb für diese Dienste der Nummernblock 0828 vorgesehen ist; logischer wäre der Block 0801, der wie ein Zwilling zum geplanten Nummernblock 0901 für Mehrwert-SMS passen würde. Damit wäre eine Analogie zu den bekannten Blöcken 0800 und 0900 hergestellt.

3. SMS zum Mehrwerttarif (0901):

Der ORF begrüßt die Idee, die Höhe des Tarifs innerhalb der Rufnummer zu verlautbaren: 0901 T xxxx (T=Tarif).

Die Tarifziffer (T) 0-9 steht für einen Tarif von 10 bis 90 Cent. Da ein Tarif von 10 Cent aber deutlich unter den derzeit üblichen SMS-Tarifen (ATS 1,-- bis ATS 3,-- pro SMS) liegt, stellt sich die Frage, ob in diesem Fall tatsächlich von einer Mehrwert-SMS die Rede sein kann und, ob die Verwendung einer 0900er-Nummer in diesem Fall nicht das falsche Signal an den Kunden darstellt: Die Nummer signalisiert einen höheren Tarif, obwohl eine SMS an diese Nummer womöglich günstiger ist, als eine normal tarifiertes SMS.

Für den ORF als Diensteanbieter stellt sich Entscheidung nach der Tarifstufe ja erst, nachdem mit den Netzbetreibern Einigung über das Sharing erzielt wurde. Zu diesem heiklen Punkt gibt es bedauerlicherweise keine Vorgaben oder Richtlinien der RTR. Es gibt keine Hinweise, wie die erzielten Einnahmen zwischen Netzbetreiber und Diensteanbieter aufzuteilen sind. Daher besteht die Gefahr, dass der ORF, wie in der jüngsten Vergangenheit mit einem akkordierten Angebot aller Mobilfunkbetreiber konfrontiert wird, dass er nicht annehmen kann, weil der Endkundenbruttopreis (den ja der ORF als Diensteanbieter seinen Hörern und Sehern präsentieren muss) in keiner vertretbaren Relation zur zugesagten Ausschüttung der Netzbetreiber steht.

Alle unsere Gespräche mit den Netzbetreibern deuten darauf hin, dass diese - wie untereinander abgesprochen - nicht bereit sind, ein Share des sogenannten Basistarifs zu akzeptieren. Erst der Premiumtarif, also jener Differenzbetrag, der zwischen dem üblichen SMS- und dem Mehrwerttarif liegt, soll für das Sharing herangezogen werden. Das führt dazu, dass SMS-Services von netzbetreiberunabhängigen Diensteanbietern wie dem ORF nur

dann kostendeckend angeboten werden können, wenn der Endkundenbruttopreis verhältnismäßig hoch ist und daher vom Konsumenten als „zu teuer“ empfunden wird.

Speziell der ORF ist sehr daran interessiert, SMS-Zusatzdienste zu fairen Preisen anzubieten, um die bestehende Hörer- und Seherbeziehung nicht zu gefährden.

Letztlich geht es auch um eine wettbewerbsrechtliche Fragestellung: Will die Behörde tatsächlich ein von den Netzbetreibern unabhängiges Dienstleistungsangebot ermöglichen oder nicht? Wenn die Behörde dies will, so wird sie nicht umhin können, Regelungen über die Vergütung des Zugangs zu treffen, wie dies im Fall von Interconnection-Fees auch im Bereich der Fest- und Mobilnetze gilt (und wie dies übrigens auch im Falle des ORF angewendet wird, der zu transparenten Kosten den kommerziellen Radios und dem künftigen Privatfernsehen sein Sendernetz bereit zu stellen hat). Solche den Netzbetreibern zugebilligten Mindesttarifanteile sollten sich an den faktischen Kosten eines SMS orientieren, die wohl bei rund 5 Cents liegen, und nicht an einer Vielzahl von Aufschlägen, die von den Netzbetreibern völlig zu Unrecht ins Treffen geführt werden.

Damit auch diese neue Vorgangsweise (der Tarif ist in Teil der Zielnummer) in der Bevölkerung bekannt wird, würden wir, der Logik der RTR folgend, diese Ziffer bei den Ausspracheregelungen gesondert ausweisen. Verwendet Ö3 etwa die Nummer 0901 5 600 600 für einen kostenpflichtigen SMS-Verkehrsservice (50 Cent pro SMS) würde die Nummer wie folgt im Programm verlautbart: „Null-neunhundert-eins-fünf-sechshundert-sechshundert“. Damit wird die Tarifziffer bei der mündlichen Wiedergabe der Rufnummer stets gesondert ausgewiesen; es heißt also in diesem Fall explizit nicht „Null-neunhundertfünfzehn-...“.

Unter diesem Gesichtspunkt, nämlich dass die Bevölkerung lernen soll, dass die 5.Ziffer eine Tarifinformation enthalten kann, ist es noch unverständlicher, wieso für SMS-Dienste zum üblichen SMS-Tarif (0828) die 5.Stelle laut Verordnung mit der Ziffer 2 belegt ist. Dies würde, aus unserer Sicht, zum Missverständnis führen, dass dieser Dienst 20 Cent pro SMS kostet, was aber nicht der Fall ist.

4. Vergebührung von ankommenden SMS:

Der Vorschlag der RTR regelt leider nicht die Vergebührung von ankommenden SMS. Dabei sind zahlreiche innovative Dienste denkbar, wo notwendigerweise das vom Kunden bestellte Informations-SMS vergibt werden muss. Bei diesen Diensten wird der Service telefonisch oder per Internet bestellt und nicht über ein höher vergibt Bestell-SMS.

Folgende Dienste sind denkbar:

Ö3-Verkehrsservice für Pendler:

Der Kunde gibt seine tägliche Fahrtroute auf der Ö3-Website bekannt. Kommt es auf seiner Fahrtstrecke zu Behinderungen, erhält der Abokunde ein entsprechend höher vergibt Informations-SMS.

Solche Dienste können derzeit nur exklusiv von Netzbetreibern angeboten werden, weil nur sie in der Lage sind, eine entsprechende Webbestellung, aber auch ankommende SMS, zu vergibt. Sie genießen damit eine Monopolstellung gegenüber Diensteanbietern, die mangels klarer Regulative daran gehindert werden, einen solchen Dienst netzbetreiberübergreifend anzubieten und daher auf eine Kooperation mit einzelnen Betreibern angewiesen sind. Dabei ist es wenig kundenfreundlich, solche innovativen Dienste nur in ausgewählten Mobilfunknetzen anzubieten.

Selbstverständlich sollte ein entsprechendes Regulativ im Sinne des Konsumentenschutzes klare Vorgaben enthalten, in welcher Art und Weise der Gebührenhinweis auf der Website (dort wird ja in diesem Fall das SMS-Service bestellt) angebracht werden muss.

Erinnerungs-SMS für Versteigerungsportale:

Gibt jemand ein Gebot auf einer Versteigerungs-Website (etwa „OneTwoSold“) ab, ist es für ihn praktisch, genau dann per SMS informiert zu werden, wenn er überboten wurde.

Dieses Service hätte der ORF gerne bei der Ö3-Versteigerung zugunsten von „Licht ins Dunkel“ angewendet, die parallel via Radio, Internet und Telefon abgehalten wurde (und damit eine echte Innovation dargestellt hat).

Diensteanbieter, im konkreten Fall der ORF mit dem strategischen Partner „OneTwoSold“, sind derzeit bedauerlicherweise nicht in der Lage, solche Dienste anzubieten, weil die entsprechenden Regulative fehlen.

Auch in diesem Fall hätte der Endkunde für das Informations-SMS den üblichen oder einen erhöhten SMS-Tarif bezahlt und seinen Wunsch, per SMS informiert zu werden, auf der Website kundgetan. An dieser Stelle hätte er im Sinne des Konsumentenschutzes darauf hingewiesen werden können, dass er für die Kosten des Informations-SMS aufkommen muss (er muss dieses Services ja auch aktiv bestellen und kann selbstverständlich auf dieses Erinnerungs-SMS verzichten).

Für ankommende SMS sollten dieselben Tarifstufen gelten, wie für den Nummernbereich 0901.

Erinnerungs-SMS zum Hochzeitstag:

Ein solches Service würde wahrscheinlich sehr gut angenommen werden, obwohl erwartungsgemäß jeder potentielle Kunde über einen eigenen Kalender verfügt. Dieses Service könnte - mit Bewerbung im Rahmen eines Radiogewinnspiels - auf der Ö3-Website bestellt (und ggf. wieder abbestellt) werden. Der Kunde erhält dann jährlich das gewünschte SMS.

Selbstverständlich sind auch andere Dienste denkbar, wo das Informations- oder Erinnerungs-SMS telefonisch - über eine entsprechende IVR-Applikation - bestellt wird. In diesem Fall muss an dieser Stelle der Gebührenhinweis angebracht werden.

5. Reservierungen für den ORF:

Um die bestehenden und künftigen zentralen SMS-Dienste des ORF so rasch wie möglich auf die neuen Nummernblöcke umzustellen, wollen wir vorsorglich untenstehende Nummern reservieren. Reicht die Reservierung auf diesem Wege nicht aus, bitten wir um zeitgerechte Übermittlung eines entsprechenden Antragsformulars.

Hitradio Ö3:

0828 600 600 (derzeit Ausnahmegenehmigung nötig)
0828 2 600 600
0901 (0-9) 600 600
0901 (0-9) 3000

FM4:

0828 22 69 96
0828 4000 (derzeit Ausnahmegenehmigung nötig)
0828 2 4000

ORF-TV:

0828 810 820 Confetti (derzeit Ausnahmegenehmigung nötig)
0828 2 810 820
0828 888 588
0828 2 888 588
0828 888 288 Song-Contest (Hotline 0800 888 288; derzeit Ausnahmegenehmigung nötig)
0828 2 888 288
0828 200 202
0828 200 203
0828 500 500

0901 (0-9) 822 422 Sport
0901 (0-9) 822 722 Millionenshow
0901 (0-9) 822 522 Taxi Orange

0901 (0-9) 822 922 Marketing
0901 (0-9) 822 322 Serien
0901 (0-9) 100 100
0901 (0-9) 200 201
0901 (0-9) 200 202
0901 (0-9) 200 203
0901 (0-9) 700 700
0901 (0-5) 500 500

Albert Malli

14.2.2002