

ORF-Zentrum, Würzburggasse 30, A-1136 Wien

Rundfunk und Telekom  
Regulierungs-GmbH  
Mariahilfer Straße 77-79  
1060 Wien  
per E-mail an:  
konsultationen@rtr.at

Unser Zeichen: GRA/Et/Re  
1b5006Et.doc  
Tel.: +43 1 87878 +12315  
Fax.: +43 1 87878 +12302  
E-Mail: gra@orf.at  
28.08.2006

## **Konsultation Novelle KEM-V**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir nehmen auf die im Betreff genannte öffentliche Konsultation der Novelle zur KEM-V bzw. das auf Ihrer Website unter <http://www.rtr.at/> veröffentlichte Konsultationsdokument Bezug und danken für die Möglichkeit, dazu wie folgt Stellung nehmen zu können:

### **1. Zu den Änderungen betreffend Notrufdienste**

Der ORF bietet seit 19 Jahren die Telefonhilfe „Rat auf Draht“ für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen an, welche seit 1999 unter der kostenfreien Notrufnummer 147 erreichbar ist. Diese Notrufnummer stellt eine wichtige Anlaufstelle und Plattform für die zumeist jugendlichen Anruferinnen und Anrufer dar. Am häufigsten frequentiert wird die Notrufnummer 147 von Kindern und Jugendlichen im Alter zwischen 11 und 14 Jahren. Rund eine Million Mal wird pro Jahr davon Gebrauch gemacht, im Schnitt werden täglich bis zu 600 Beratungsgespräche geführt.

Mit den durch die Novelle in Aussicht genommenen Änderungen betreffend Notrufdienste ist daher auch der ORF als Betreiber von „Rat auf Draht“ in teilweise für den weiteren qualitativ hoch stehenden Betrieb dieser Notrufnummer essentiellen Punkten betroffen. Wir gehen daher im Folgenden in der Reihenfolge der Änderungen auf diese ein:

#### **1.1 ad § 18 Abs 4 KEM-V**

In dieser neu gefassten Bestimmung werden nunmehr die Antragsberechtigten für die einzelnen öffentlichen Kurzzrufnummern angeführt. Gemäß § 18 Abs 4 KEM-V ist dies für die öffentliche Kurzzrufnummer 147 für das gesamte Bundesgebiet der Österreichische Rundfunk. Der Verweis auf § 1 Abs 1 ORF-G in diesem Absatz ist unserer Ansicht nach entbehrlich, weswegen der Satzteil „gemäß § 1 Abs 1 ORF-G“ entfallen sollte.

### 1.2 ad § 18 Abs 7 KEM-V

Gemäß § 18 Abs 7 KEM-V soll in den Fällen des § 18 Abs 3 und 4 KEM-V, also der Kurzrufnummern 142 und 147, der jeweilige Zuteilungsinhaber verpflichtet werden, mit allenfalls am Markt neu eintretenden Organisationen, die eine gleichartige Dienstleistung anbieten wollen, über die Nutzung der zugeteilten öffentlichen Kurzrufnummer für Notrufdienste zu verhandeln.

Diese Bestimmung ist unserer Ansicht nach aus den folgenden Gründen für den unter der Notrufnummer 147 erbrachten Notrufdienst kontraproduktiv und sollte daher auf diesen keine Anwendung finden.

Zum einen betreibt der ORF, wie erwähnt, die Telefonhilfe „Rat auf Draht“ bereits seit 19 Jahren und verfügt daher über eine österreichweit einzigartige Expertise in diesem Bereich, die – wie die oben erwähnte Statistik zeigt – einem vitalen Interesse der in Österreich ansässigen Kinder und Jugendlichen dient und welche nicht ohne weiteres von anderen Organisationen erbracht werden kann (zumal die Erbringung eines Nachweises der entsprechenden Qualifikation nicht vorgesehen ist). Ziel muss daher sein, im Interesse der Kinder und Jugendlichen eine gleich bleibend hohe Qualität des unter der Notrufnummer 147 erbrachten Notrufdienstes sicherzustellen, was mit dem vorgeschlagenen § 18 Abs 7 KEM-V nicht kompatibel erscheint.

Zum anderen erscheint diese Bestimmung reichlich unbestimmt und lässt insbesondere offen, worüber der jeweilige Zuteilungsinhaber mit allenfalls am Markt neu eintretenden Organisationen in concreto verhandeln sollte. Sollte Ziel dieser Bestimmung die Verhandlung über eine gemeinsame Nutzung der zugeteilten öffentlichen Kurzrufnummer sein, widerspräche dies unserer Ansicht nach nicht nur dem erwähnten Ziel der Qualitätssicherung sondern könnte uU auch mit dem in § 19 Abs 1 Z 3 KEM-V des Entwurfes angeführten Verhaltensvorschriften in Konflikt stehen. Zudem ist, wie erwähnt, völlig offen, hinsichtlich welcher am Markt neu eintretender Organisationen eine entsprechende Verhandlungspflicht des Zuteilungsinhabers besteht, da keinerlei Erfordernisse im Hinblick auf deren Qualifikation zur Erbringung eines derartigen Notrufdienstes festgelegt sind (was ebenso dem Ziel der Qualitätssicherung zuwiderläuft).

Aus den genannten Gründen sollte daher in § 18 Abs 7 des Entwurfes der Satzteil „und 4“ entfallen.

### 1.3 ad § 19 KEM-V

Durch die geplante Novelle wird die bereits bisher geltende Bestimmung im Wesentlichen sprachlich an die übrigen Änderungen angepasst. Betreffend die im § 19 Abs 1 Z 3 KEM-V vorhergesehene Verpflichtung, für eine 24-stündige Erreichbarkeit und eine solche Ausstattung des Notrufdienstes zu sorgen, dass bei der Entgegennahme von Anrufen keine nennenswerten Wartezeiten auftreten, dürfen wir im Hinblick auf die unter der Notrufnummer 147 üblicherweise erbrachten komplexen persönlichen Beratungsgespräche, welche ohne jeden Zeitdruck erbracht werden und werden müssen und daher unter Umständen zu Wartezeiten führen können, anregen, dieser Ziffer den Halbsatz „..., wobei dabei die Besonderheiten des betreffenden Notrufdienstes zu berücksichtigen sind.“ anzufügen.

## 2. Zu den Änderungen betreffend Mehrwertdienste:

Der ORF betreibt seit Jahren zahlreiche programmbegleitende Zusatzdienste (Fernseh-Votings, SMS-Abfragen von Musiktiteln, Verkehrsabfragen, etc.) und will diese seinen Hörern und Sehern auch weiterhin auf möglichst vielen technologischen Plattformen (Telefonie, SMS, MMS, UMTS, ...) netzübergreifend in möglichst allen Netzen zu stets gleichen Bedingungen (gleicher Tarif, gleiche Zielnummer) anbieten.

### 2.1 ad § 104 Abs 1 Z 2 und Abs 3 KEM-V

§ 104 Abs 1 Z 2 sowie Abs 3 KEM-V sollen die Ergänzung erhalten, dass die bei der Bewerbung anzugebenden Entgeltinformationen nunmehr (zusätzlich) eine eindeutige Bezeichnung enthalten müssen, dass es sich beim angegebenen Entgelt um Euro handelt.

Die genannten Bestimmungen in der Fassung der Novelle sehen somit eine Entgeltinformation ausschließlich in Euro vor; eine solche in Cent wäre demnach unzulässig. Dies stellt das Medium Rundfunk im Hinblick auf die mündliche Bewerbung von Mehrwertdiensten vor erhebliche Probleme, da die dadurch erforderliche Angabe von beispielsweise „siebzig Cent“ als (gesprochen) „null Komma siebzig Euro“ statt (gesprochen) „siebzig Cent“ lebensfremd ist, der Vorgabe der Moderatoren, sich einer gehobenen Alltagssprache zu bedienen, zuwider läuft und letztlich damit auch der Attraktivität eines Rundfunkprogramms abträglich ist. Es sollte daher entweder die bisherige Regelung beibehalten oder die vorgeschlagene Änderung wie folgt präzisiert werden: „...“, dass es sich um Euro bzw. Cent handelt.“

### 2.2 ad § 104 Abs 5 KEM-V

Wir begrüßen diese neue Bestimmung, wonach bei Rufnummern aus dem Bereich 810 und 820 die Entgeltinformation entfallen kann. Gleichzeitig bedauern wir jedoch, dass die vorliegende Novelle bei der Entgeltinformation für Rufnummern aus den Bereichen 900 und 901 keinen Unterschied in der Form der Bewerbung vorsieht. Die Entgeltinformation soll weiterhin in allen Formen der Bewerbung – unabhängig davon, ob bei einer Rufnummer eine Gratisgebührenansage vorangestellt ist oder nicht – stattfinden. Dies trifft das Fernsehen und vor allem den Hörfunk besonders hart, da im Radio mit jeder Rufnummern-Nennung automatisch auch die Tarife bekannt gegeben werden müssen und dadurch das Programm spürbar beschädigt wird. Wir würden es daher begrüßen, wenn bei Rufnummern aus den Bereichen 900 und 901 eine Entgeltinformation bei Durchsagen im Programm unter folgenden Voraussetzungen entfallen könnte:

- die Höhe des Entgelts ist geringer als 70 Cent/pro Minute bzw. Event,
- unmittelbar vor Dienstenutzung erfolgt unter der gewählten Rufnummer ein für jeden Anrufer kostenloser Gebührenhinweis,
- die Entgeltinformation erfolgt in Drucksorten (sowie in TV und Internet) bei jeder Nennung der Nummer.

### 2.3 ad § 105 Abs 4 Z 4 KEM-V


Die bestehende Regelung soll mit der vorliegenden Novelle dahingehend geändert werden, dass der Nutzer über das innerhalb einer Zeitspanne von (nunmehr) einem Jahr kumulierte Entgelt zumindest in Schritten von maximal zehn Euro zusätzlich mit einer ausschließlich dafür genutzten entgeltfreien Nachricht informiert wird.


Die Änderung der Monats- auf eine Jahresfrist scheint uns nicht erforderlich. Ist ein Service so gestaltet, dass bereits innerhalb eines Monats eine Zehn-Euro-Grenze überschritten wird, so ist dieses Bill Warning eine sinnvolle Vorsichtsmaßnahme, um Konsumenten auf die Höhe der bereits angefallenen Beträge aufmerksam zu machen, noch bevor sie eine Rechnung ihres Netzbetreibers erhalten oder – im Falle eines Wertkartentelefon – bevor der Nutzer feststellt, dass das Guthaben möglicherweise rascher als erwartet aufgebraucht ist. Wird diese Zehn-Euro-Grenze aber erst über einen länger als einen Monat dauernden Zeitraum erreicht, so ist dies unserer Meinung nach eine geringfügige Angelegenheit, die das tägliche Leben betrifft und für die keine besonderen Schutzvorkehrungen erforderlich sind. Diese Meinung vertreten wir insbesondere auch unter dem Aspekt, dass allfällige SMS-Abodienste jederzeit kostenlos beendet werden können müssen, und bei ungebundenen SMS-Diensten der Gebührenhinweis mit jeder Inanspruchnahme bzw. Bewerbung des Dienstes erfolgen muss.

Es sollte daher die bestehende Regelung beibehalten werden.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Vorschläge und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

ÖSTERREICHISCHER RUNDFUNK  
  
ppa. Dr. Buchner

  
ppa. Dr. Fischer-See