

4059/AB XX.GP

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 4277/J - NR/1998, betreffend die Liberalisierung des Kommunikationsmarktes, die die Abgeordneten Parnigoni und Genossen am 15. April 1998 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

Zu 1. und 2.

In welcher Weise soll ein dem deutschem Recht vergleichbarer Konsumentenschutz im Telekom - Bereich auch in Österreich verwirklicht werden?

In welchen Punkten sollen Sie den österreichischen Konsumentenschutz im Telekom - Bereich gegenüber den bundesdeutschen Standards anders gestalten?

Antwort:

Die in der deutschen Telekommunikationskundenschutzverordnung geregelten Konsumenten - rechte sind auch im österreichischen Telekommunikationsrecht entsprechend berücksichtigt und sichergestellt. Zu den in der Einleitung zur Anfrage aufgelisteten Beispielen darf ich im einzelnen wie folgt ausführen:

- Jeder Teilnehmer hat das Recht, einen Einzelentgeltnachweis zu verlangen; die Geschäftsbedingungen des Diensteanbieters können auch andere Detaillierungsgrade

anbieten (§ 94 TKG). Für solche Einzelentgeltnachweise bzw. andere detaillierte Nachweise darf in den Geschäftsbedingungen ein Entgelt vorgesehen werden, welches sich an den durch die abweichende Detaillierung verursachten Kosten zu orientieren hat. Für die Überprüfung der Kostenorientiertheit solcher Entgelte ist die Regulierungsbehörde zuständig.

- Die Rahmenrichtlinienverordnung, BGBl. Nr.756/1994, verpflichtet die Diensteanbieter in den Geschäftsbedingungen Fristen und Bedingungen für die Behebung von Störungen festzulegen (§ 8). Dabei ist eine Staffelung nach bestimmten Kriterien, wie Werktag, Samstag, Sonn- und Feiertag, sowie nach Normalarbeitszeit und Nachtzeit zulässig.

- Zur Nummernportabilität ist festzuhalten, daß die Festnetzbetreiber in den für Regionen vorgesehenen Bereichen Betreiberportabilität hinsichtlich aller anderen Festnetzbetreiber und auch geographische Portabilität gewährleisten, haben (§ 9 Numerierungsverordnung, BGBl. II Nr.4/6/1997). Der Kunde behält daher seine Nummer, wenn er innerhalb der Region den Anbieter wechselt oder wenn er beim gleichen Anbieter bleibt aber übersiedelt. Betreiberwechsel am gleichen Wohnort ist schon jetzt möglich, regionale Portabilität wird ab 1. Jänner 2000 möglich sein. Nach der Numerierungsverordnung ist das Bundesgebiet in 26 Regionen eingeteilt.

- Die Geschäftsbedingungen der PTA sehen vor, daß Kunden bestimmte Arten von Rufnummern oder Tarifzonen sperren lassen können. Auch Sondersperren, z.B. aller abgehenden Verbindungen mit höheren Auslandstarifen, sind möglich.

- Die Geschäftsbedingungen der PTA sehen auch vor, daß das Telefon für abgehende Gespräche gesperrt wird, wenn ein vom Kunden festgelegter Höchstbetrag (Schwellenwert) erreicht ist.

- Bezweifelt ein Teilnehmer die Richtigkeit der Rechnung, so hat der Diensteanbieter auf schriftlichen Antrag alle der Ermittlung dieses Betrages zugrundeliegenden Fakten zu überprüfen und anhand dieser Überprüfung die Rechnung zu bestätigen oder zu ändern. Der Kunde hat daraufhin die Möglichkeit, die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle anzurufen. Ab diesem Zeitpunkt wird die Fälligkeit des in Rechnung gestell-

ten Betrages aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden. Zuviel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zurückzuerstatten (§ 64 Abs. 1 u. 2 TKG).

Wird ein Fehler festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und läßt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so ist für diesen Fall in den Geschäftsbedingungen eine Pauschalabgeltung festzusetzen (§ 64 Abs. 3 TKG).

- Der Betreiber des Telefondienstes darf im Falle des Zahlungsverzugs eines Teilnehmers eine Unterbrechung oder Abschaltung nur dann vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung der Unterbrechung oder Abschaltung gemahnt und gleichzeitig eine Nachfrist von mindestens 2 Wochen gesetzt hat (§63 TKG). Ist z.B. der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung der Mobilkom säumig, dann darf ihm keinesfalls der Festnetzanschluß der PTA abgeschaltet werden (§ 63 TKG).

- Auch nach TKG haben die Kunden das Recht folgende Angaben in das Teilnehmerverzeichnis aufnehmen zu lassen: Familienname und Vorname, akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer, Berufsbezeichnung. Dafür darf kein Entgelt verlangt werden (§ 96 Abs. 2 TKG). Mit Zustimmung des Teilnehmers können noch zusätzliche Daten aufgenommen werden (§ 96 Abs. 3 TKG). Sofern dies ein Teilnehmer wünscht, hat die Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. Auch dafür darf kein Entgelt verlangt werden (§ 96 Abs. 4 TKG).

- Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Sprachtelefondienst ist die PTA verpflichtet, alle von einer vorhersehbaren Unterbrechung oder Betriebsunfähigkeit betroffenen Kunden rechtzeitig, mindestens jedoch einen Monat vorher zu benachrichtigen (§ 9 Abs. 2).

Diese Beispiele zeigen, daß auch die in Österreich geltenden Konsumentenschutzrechte durchaus die in Deutschland geltenden Standards erfüllen. Derzeit sind mir auch keine substantiellen Anliegen zur Verbesserung des Konsumentenschutzes im Telekommunikationsrecht bekanntgeworden. Der Beobachtungszeitraum seit Inkrafttreten des TKG am 1. August 1997 ist

vielleicht noch zu kurz. Eines ist jedoch festzustellen, daß die Konsumentenschutzrechte in Rechtsnormen verschiedenster Qualität geregelt sind, nämlich im Gesetz, in Verordnungen, in Geschäftsbedingungen. Gemeinsam mit der Regulierungsbehörde und mit den mit Fragen des Konsumentenschutzes in Österreich befaßten Stellen wird das Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr eine Neukodifizierung dieser Rechte in einer einheitlichen Verordnung, vergleichbar der deutschen Kundenschutzverordnung, vorbereiten.

3. Welche Maßnahmen halten Sie für zielführend, um dem Telekomkunden den bestehenden "Tarifschungel" einen besseren Marktüberblick zu verschaffen?

Antwort:

Die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes und das damit verbundene Auftreten neuer Betreiber und Diensteanbieter hat auch Änderungen der Tarifstrukturen und des Tarifsystems zur Folge. Um hier ordnend einzugreifen, sieht die Telekom-Tarifgestaltungsverordnung, BGBl. Nr.650/1996, bestimmte Gestaltungsprinzipien vor, denen die Tarife entsprechen müssen. So sind die Tarife distanzabhängig zu gestalten, wobei eine Staffelung nach Wochentagen und Tageszeit zulässig ist. Auch das Angebot mehrerer Optionaltarife mit freier Tarifwahl durch die Abnehmer ist zulässig und auch aus Konsumenteninteressen erwünscht (Konsumentenrente).

Die Ausgestaltung des derzeitigen Tarifsystems der PTA entspricht diesen Aufforderungen. Das Tarifmodell, welches auch in der Preiskommission beraten worden ist, ist auch aus konsumentenpolitischer Sicht zu vertreten. Dennoch ist auch aus meiner Sicht festzuhalten, daß die Vielfältigkeit des Tarifmodells und der damit verbundene Nutzen für die Kunden nicht optimal transportiert worden ist. Hier sind aber nicht nur die Betreiber sondern auch die Interessensvertretungen gefordert. Generell scheint mir daher eine umfassende Information über Tarifoptionen und Einsparungsmöglichkeiten auch durch die Interessensvertretungen die beste Lösung, mehr Transparenz bei den Telefontarifen zu erreichen.

Zu 4: Werden auf den Telefonrechnungen der Kunden die Forderungen aller Telefonfirmen gesondert aufgeschlüsselt? Gibt es das Recht der Konsumenten auf eine einzige Telefonrechnung?

Antwort:

Die Tarifierung der Leistungen verschiedener Anbieter ist in der Numerierungsverordnung, BGBl. II Nr.416/1997 geregelt (4. Abschnitt). Dort ist vorgesehen, daß dem vom Teilnehmer für die Abwicklung der jeweiligen Verbindung ausgewählter Betreiber die Abrechnung des gesamten Gespräches obliegt. Dieses System der sogenannten Quellnetztarifierung bietet meiner Ansicht nach dem Kunden ausreichend Transparenz. Eine Verknüpfung der Quellnetz - mit der Zielnetztarifierung ist nicht möglich, da diese Systeme einander ausschließen. Dem Kunden die Wahlmöglichkeit zu belassen, scheidet aus Kostengründen aus. Dies wäre mit hohem Kostenaufwand für die Betreiber verbunden. Die offensichtlich gewünschte Vergleich - barkeit von Verbindungsentgelten unterschiedlicher Betreiber ist jedenfalls bei der Quellnetz - tarifierung sichergestellt.

Zu 5: Halten Sie es nicht für angebracht, nach Ablauf eines Jahres einen ersten Erfah - rungsbericht über die Liberalisierung des Kommunikationsinarktes gemäß Tele - komgesetz, insbesondere im Hinblick auf Konsumenten rechte, erstellen zu lassen und diesen dem Nationalrat zur Verfügung zu stellen?

Antwort:

Gemäß § 121 TKG hat die Telekom - Control GmbH einen Jahresbericht zu erstellen, der von mir dem Nationalrat vorzulegen ist. Da die Telekom - Control GmbH unmittelbar mit der Überwachung der Betreiber befaßt ist, halte ich die Berichterstattung durch die Telekom - Control GmbH für die beste Vorgangsweise, alle aus der Praxis gewonnen Erfahrungen im Telekommunikationsbereich, zu denen auch Fragen der Rechte der Konsumenten zählen, darulegen. Ich werde daher bei der Telekom - Control GmbH die Einbeziehung von konsument - schutzrechtlichen Überlegungen in den Jahresbericht anregen.