



BUNDESARBEITSKAMMER

PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65-0

DVR NR. 1048384

Bundesministerium für
Verkehr, Innovation und Technologie
Postfach BMVIT - III/PT2 (Recht)
1000 Wien

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Telefon	Fax	Datum
BMVIT-	WP-GSt-Gr-	Mathias Grandosek	501 65 2389	501 65 2532	26.4.2011
630.333/0003-	Zi/Lm	Daniela Zimmer	DW 2722		
III/PT2/2011					

Bundesgesetz, mit dem das Telekommunikationsgesetz 2003, das KommAus-tria-Gesetz sowie das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden – Stellungnahme der Bundesarbeitskammer

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des gegenständlichen Entwurfs und nimmt hierzu wie folgt Stellung:

Die vorliegende Novellierung des TKG 2003 zielt vor allem auf die notwendige Umsetzung des neu geregelten EU-Rechtsrahmens ab. Darüber hinaus werden auch einige administrative Anpassungen unter der Berücksichtigung der Erfahrungen bei der Vollziehung des TKG vorgenommen. Zudem werden auch manche Verbesserungen in KonsumentInnenfragen eingearbeitet, wo sich verstärkt Problembereiche gezeigt haben, wie etwa bei Mehrwertdiensten.

Die BAK sieht in vielen vorgeschlagenen Inhalten eine Verbesserung zu den bestehenden Regelungen und betont die Dringlichkeit der Umsetzung, um der Häufung von Beschwerdefällen (z.B. bei Kostenfallen im Zuge der Datennutzung im Mobilfunkbereich) rasch wirksam entgegen-treten zu können.

Aus KonsumentInnensicht besteht dabei bei folgenden Anliegen besonders dringender Handlungsbedarf. Lösungsansätze für diese Problemlagen haben bereits auch in den österreichischen Aktionsplan „Konsumentenschutz 2010-2013“ Eingang gefunden, der vom Verbraucher-ministerium koordiniert worden ist. Einige, aber nicht alle dieser Anliegen wurden im vorliegen-den Entwurf berücksichtigt:

1. **Verpflichtende Kostenbremsen:** Adäquater Schutz vor Kostenexplosionen durch mobiles Internet in Form von monatlichen Dienstesperren bei Erreichen eines vom Kunden individu-

ell festlegbaren Höchstbetrages bei allen Vertragstarifen (Tarife mit und ohne Datenpauschalen).

2. **Aushändigung aussagekräftiger Infos über die wesentlichsten Vertragsinhalte:** Angemessene Informationen bereits vor Vertragsabschluss über die wesentlichsten Vertragsinhalte und eventuelle Nutzungsrisiken (Festlegung der vertraglichen Mindestinhalte und Deutlichkeit der Information; Mindestangaben bei Werbemitteln)
3. **Deaktivierbarkeit von Zusatzdiensten bei Vertragsabschluss:** Einführung von Vertragsformblättern, in denen über die Sprachtelefonie hinausgehende Dienste (Internet, Mobile-Payments u. ä.) aufgelistet und nach Wahl der KundInnen (durch ankreuzen) zu (de)aktivieren sind.
4. **Entfall des Mehrwertentgeltes** für die Zeit, in der durch die Wartezeit in der Warteschleife keine Leistung durch einen Agent erbracht wird.
5. Auf Kundenwunsch Anspruch auf einen **kostenlosen Versand der Standardrechnung in Papierform.**

Positive Neuregelungen

Aus Sicht der BAK wird zunächst überaus begrüßt, dass der Entwurf zugunsten der VerbraucherInnen einige wesentliche Verbesserungen vorsieht. Die Neuerungen stellen wichtige Maßnahmen dar, um die Intransparenz am Markt zu verringern, missbräuchliches Verhalten einzudämmen, KonsumentInnen vor Kostenfallen zu schützen und das Kräfteungleichgewicht zwischen den Vertragspartnern bei der Gestaltung der Geschäftsbedingungen ein wenig auszugleichen. Vor diesem Hintergrund sind diese im Entwurf vorgeschlagenen Regelungen unverzichtbar und unbedingt beizubehalten:

- **Maßnahme gegen den Missbrauch von Mehrwertdiensten:** Die RTR kann vorläufig anordnen, dass Betreiber gegenüber dem Rufnummernnutzer keine Entgeltauszahlung vornehmen darf (§ 24a).
- **Transparenzmaßnahme:** Die RTR kann per Verordnung Inhalt und Form der Benachrichtigung der Betreiber gegenüber ihren Kunden, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) bzw. Entgelte zu ihrem Nachteil geändert werden, festschreiben (§ 25 Absatz 3).
- **Umsetzung der Richtlinie 2009/136/EG:** Festlegung des Mindestinhalts von Geschäftsbedingungen (§ 25 Absatz 4).
- **Regulierungsmaßnahme:** Die RTR kann künftig auch den ihr angezeigten Entgeltbestimmungen (dem Grunde nach, nicht aber der nominellen Höhe) widersprechen (§ 25 Absatz 6).
- **Maßnahmen zur Kostenbeschränkung:** Diese Bestimmung zählt aus Verbraucher-sicht zu den zentralsten Neuerungen und ist zur Stärkung der Rechtsposition der KonsumentInnen essentiell. Erklärtes Ziel der Norm ist, dass VerbraucherInnen *ihre „Ausgaben steuern und vor übermäßigen Entgeltenfall zuverlässig geschützt“* sind. Die RTR kann per Verordnung Betreiber dazu verpflichten, ihren KundInnen Einrichtungen zur Kostenkontrolle anzubieten. Sie kann dabei die Form der Einrichtungen, Schwellwerte zur Kostenbeschränkung, unentgeltliche Warnhinweise und das Einrichten kostenfreier Dienstesperren bei ungewöhnlichen oder übermäßigen VerbraucherInnenverhalten festlegen. (§ 25a).

- **Mehr Transparenz durch vorvertragliche Informationspflichten:** Über die wesentlichen Vertragsinhalte müssen die Anbieter bereits vor Vertragsabschluss „in klarer und leicht zugänglicher Form“ informieren (§ 25b).
- **Umsetzung der RL 2009/136/EG (Änderung der Universaldienst RL):** Die anfängliche Mindestvertragsdauer wird bei VerbraucherInnenverträgen mit maximal 24 Monaten begrenzt (§ 25d).
- **Konsumentenschutz im Fall des Zahlungsverzugs:** Für die gänzliche Dienstesperre bei Zahlungsverzug darf ein angemessenes Bearbeitungsentgelt verrechnet werden, für die teilweise Dienstunterbrechung nicht (§ 70).
- **Festlegung der Fristen für Rechnungseinsprüche:** Vereinbart werden dürfen Einspruchsfristen von nicht weniger als sechs Wochen und nicht mehr als drei Monate (§ 71).
- **Sperre von Mehrwertdiensten:** Die RTR hat bei begründetem Verdacht der Verletzung der Ausübungsregeln für Mehrwertdienste durch unverzügliche Rufnummernsperre erhebliche wirtschaftliche Nachteile für die NutzerInnen abzuwenden (§ 91a).
- **Datensicherheitsmaßnahmen:** Die allgemeinen Pflichten des § 14 Datenschutzgesetz werden konkretisiert und die Datenschutzkommission zur Prüfung und Abgabe von Empfehlungen ermächtigt (§ 95).
- **Umsetzung der Richtlinie 2009/136/EG (Änderung der Datenschutz RL für elektronische Kommunikation) - Sicherheitsverletzungen:** Betreiber haben im Fall der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten die Datenschutzkommission, in besonderen Fällen auch die Betroffenen selbst, zu informieren (§ 95a).
- **Klarere Regeln für die Löschung von Verkehrsdaten:** Verbindungsdaten sind zu löschen oder zu anonymisieren, sobald bezahlt wurde und kein fristgerechter Einspruch dagegen erhoben wurde. Für den Einspruchs- bzw. Zahlungsverzugsfall gelten gesonderte Regeln (§ 99 Absatz 2).
- **Einführung eines Wahlrechtes zwischen kostenloser Papierrechnung und Rechnung in elektronischer Form:** Ziel der Bestimmung dürfte sein: Die TeilnehmerInnen sollen selbst entscheiden können, ob sie ihre Standardrechnung elektronisch oder auf dem Postweg erhalten möchten. Wählen sie die herkömmliche Variante in Papierform, darf ihnen – wie derzeit üblich – dafür kein Zusatzentgelt verrechnet werden. Die Bestimmung setzt diese Ziele allerdings unzureichend um und ist überarbeitungsbedürftig.
- **Maßnahmen gegen unerbetene Kommunikation:** Die Fernmeldebehörden dürfen bei begründetem Verdacht und Gefahr in Verzug das rechtswidrige Verhalten auch vorläufig untersagen (§ 107 Absatz 7).

Im Folgenden möchten wir noch auf einige Regelungsinhalte im Einzelnen eingehen:

Zu § 1 Absatz 2 und Absatz 2a

Es ist zu begrüßen, dass die Berücksichtigung der Bedürfnisse älterer Menschen und Personen mit besonderen sozialen Bedürfnissen unterstrichen wird. Ebenso ist die Verankerung, dass die Regulierungsbehörden den Wettbewerb zum Nutzen der VerbraucherInnen zu schützen haben, positiv zu erwähnen.

Ebenso ist positiv hervorzuheben, dass effiziente Infrastrukturinvestitionen und Innovationen gefördert werden sollen sowie, dass die Sicherstellung von bestehenden und zukünftigen Investitionen in Kommunikationsnetze und Dienste ein wichtiges Ziel des Bundesgesetzes ist. Dies dient nicht nur der Schaffung einer Hochleistungsfähigen Infrastruktur, sondern ermöglicht es auch Arbeitsplätze zu sichern und zu schaffen. Zu Absatz 2a ist anzumerken, dass Kooperationen zur Diversifizierung des Investitionsrisikos zwar grundsätzlich geeignet sind Kosten zu senken und das Risiko zu verteilen, allerdings sollte jedenfalls darauf geachtet werden, dass es dabei nicht zu überbordenden Konzentrationstendenzen kommt. Dies hätte negative Auswirkungen auf den Infrastrukturwettbewerb und würde sich zudem vermutlich auch in einem weiteren Abbau der Beschäftigten niederschlagen. Es wäre daher durch geeignete Formulierungen sicherzustellen, dass es nicht z.B. zu einer kompletten Netzzusammenlegung von zwei oder mehreren Betreibern kommt.

Zu § 3 Absatz 16 „öffentlicher Telefondienst“

In der Begriffsdefinition zum öffentlichen Telefondienst entfällt der Zusatz „und für Notrufe“. Da Notrufe grundsätzlich über alle öffentlichen Telefondienste erreichbar sein sollten, sollte dies auch in den Begriffsbestimmungen deutlich zum Ausdruck kommen. Eine Beibehaltung des Zusatzes wäre daher wünschenswert.

Zu § 6 Absatz 6

§ 6 Absatz 6 TKG 2003 der geltenden Fassung räumt den Parteien, insbesondere den Liegenschaftseigentümern, das Recht ein, bezüglich der Abgeltung für die Einräumung von Leitungsrechten durch Anrufung des Bezirksgerichtes in dessen Sprengel sich der Gegenstand des Nutzungsrechtes befindet, die Höhe der Abgeltung festsetzen zu lassen.

Durch Übertragung der Verfahrensregeln hinsichtlich Leitungs- und Mitbenutzungsrechten auf die Regulierungsbehörde ist eine Zuständigkeit der Gerichte nicht mehr gegeben, wobei in letzter Konsequenz allenfalls seitens einer betroffenen Partei der Verwaltungsgerichtshof angerufen werden könnte. Dies stellt vor allem für betroffene Privatpersonen eine Schlechterstellung gegenüber der derzeit geltenden Fassung dar. Die Anrufung des Verwaltungsgerichtshofes sieht einerseits die verpflichtende Vertretung durch einen Rechtsanwalt vor, andererseits ist der Zeitraum bis zur höchstgerichtlichen Klärung einer Streitsache ein erheblich längerer (bis zu 2-3 Jahren), wodurch für die Betroffenen ein weitaus höheres finanzielles (und in vielen Fällen wohl untragbares) Prozessrisiko entsteht und die Dauer, bis eine gerichtliche Entscheidung vorliegt, häufig nicht absehbar ist. Daher sollte auch die Novelle des TKG 2003 weiterhin die Möglichkeit offen lassen, das zuständige Bezirksgericht anrufen zu können, um auch eine gerichtliche Klärung unter für die Parteien vertretbarem Aufwand und Risiko zu ermöglichen.

Des Weiteren sollte auch der § 117 dahingehend angepasst werden, dass für Verfahren bezüglich Leitungs- und Mitbenutzungsrechte die TKG zuständig ist.

Zu § 17

In Absatz 2 und 3 werden mehrere Verordnungsermächtigungen des Ministers und der Regulierungsbehörde normiert, die nähere Bestimmungen zur Dienstqualität erlassen kann. Insbesondere kann die Regulierungsbehörde den Betreibern durch eine Verordnung Mindestanforderungen an die Dienstqualität auferlegen. Auch wenn kaum ein Zweifel daran besteht,

dass die Regulierungsbehörde von dieser Verordnungsermächtigung Gebrauch machen wird, sollte es aufgrund der Wichtigkeit der Materie keine „Kann“-Bestimmung bleiben. Eine Verpflichtung zur näheren Bestimmung von Mindestanforderungen an die Dienstqualität im Rahmen einer Verordnung wäre daher sinnvoller.

Zu § 19

Mehrfrequenzwahl und Rufnummernanzeige stellen in der Zwischenzeit selbstverständliche Funktionen eines Telefondienstes dar. Deshalb sollte auch klargestellt werden, dass diese Leistungen kostenlos zur Verfügung gestellt werden sollten.

Zu § 23 und § 24 (Rufnummernübertragung und Tariftransparenz)

Die Möglichkeit des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie eine verpflichtende Netzansage bei einer übertragenen Nummer zu verordnen wird hier gestrichen. Diese Netzansage ist allerdings für die Kostenkontrolle der NutzerInnen notwendig, da das Zielnetz bei übertragenen Nummern nicht erkennbar ist und es je nach Tarifschema durchaus zu unterschiedlicher Tarifierung in verschiedenen Netzen kommen kann. Laut Erläuterungen soll dies zwar nun durch die Verordnungsermächtigung der RTR im § 24 Absatz 1 abgedeckt sein, allerdings erscheint dies trotzdem eine Schlechterstellung der KonsumentInnen zu sein, weil einerseits die Verordnung nicht unbedingt erlassen werden muss („Kann“-Bestimmung) und andererseits die Formulierung des § 24 Absatz 1 Ziffer 3 missverständlich sein könnte, da ja bei übertragenen Nummern keine „besondere Preisgestaltung“ gilt, sondern nur das Zielnetz für die Anrufende bzw. den Anrufenden nicht von vornherein erkennbar ist. Es wäre daher notwendig, entweder im § 23 die bisherige Regelung (evtl. mit einer Übertragung der Verordnungsermächtigung an die Regulierungsbehörde) beizubehalten oder den § 24 anzupassen und die Regelungskompetenz auch hinsichtlich übertragener Nummern klarzustellen. Darüber hinaus sollte ohnehin die „Kann“-Bestimmung der Verordnungsermächtigung des § 24 Absatz 1 auch hier wieder zu einer Verpflichtung der Regulierungsbehörde werden.

Zu § 23 Absatz 4 (Rufnummernportierung)

Vorgesehen ist, dass die Rufnummernübertragung ohne Zustimmung der TeilnehmerInnen „zumindest in elektronischer Form“ unzulässig ist. Im Hinblick auf das damit einhergehende Missbrauchspotential sollte die Zustimmung schriftlich erfolgen.

Zu § 24 Absatz 1 Ziffer 3 Tariftransparenz

Wie bereits oben erwähnt, kann die RTR dem Entwurf zufolge mit Verordnung die Modalitäten „der Mitteilung über die Höhe der verrechneten Entgelte,..., wenn für diese eine besondere Preisgestaltung gilt.“ festlegen. Diese Ermächtigung ist viel zu eng gefasst und sollte unbedingt um den Passus „... oder ein besonderer Bedarf der Nutzer nach erhöhter Transparenz besteht“ erweitert werden. Wann nämlich Tarife „besonders gestaltet“ sind, kann im Einzelfall durchaus strittig sein. Ziel dieser Transparenzbestimmung ist jedenfalls, dass die Anbieter jene Preise deutlich hervorheben müssen, die den DurchschnittsverbraucherInnen andernfalls mangels Kenntnis dieser Verrechnungsdetails zur Kostenfalle würden. Die Formulierung sollte deshalb auch unbedingt diesem Ziel entsprechend gewählt werden.

Zu § 24a Absatz 1

Auch hier gilt es festzuhalten, dass als Regulierungsbehörde die TKK gemeint ist, und somit auch der § 117 (Aufgaben der TKK) dahingehend ergänzt werden sollte.

Zu § 25 Absatz 3 (nachteilige Vertragsänderungen im laufenden Vertragsverhältnis)

Wir weisen auf die Forderung des bereits eingangs erwähnten österreichischen Konsumentenschutz-Aktionsplans hin, wonach das einseitige Änderungsrecht für AGB und Entgelte auf allgemeine zivilrechtliche Grundsätze zurückgeführt werden soll (beispielsweise die Vereinbarung von Erklärungsfiktionen). Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass das Änderungsrecht nach § 25 TKG zum Teil unklare Verhältnisse schafft und diese Sonderregelung, die in dieser Form für keine andere Branche besteht, auch sachlich schwer zu rechtfertigen ist.

Konkret zu Absatz 3 scheinen vor allem die Form und die Transparenz der Mitteilung der Änderungen für die TeilnehmerInnen in der derzeitigen Praxis in großer Anzahl zu Beschwerden, Missverständnissen und Benachteiligungen von EndkundInnen zu führen. Dies zeigt sich derzeit aktuell in den Änderungen der Entgeltstruktur der A1 Telekom Austria AG. Die betroffenen EndkundInnen wurden über anstehende Änderungen lediglich durch eine Mitteilung, welche auf den monatlichen Gebührenvorschreibungen abgedruckt ist, in Kenntnis gesetzt. Es wurde nicht ausreichend transparent darüber informiert, dass die geplanten Änderungen nicht für alle KonsumentInnen dieselben Möglichkeiten des Widerspruchs bzw. der außerordentlichen Kündigung vorsehen, sondern, dass dies vom Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abhängig ist.

Neben der Information der Entgelte für die abgelaufene Rechnungsperiode konnte diese Mitteilung bezüglich der Änderungen gemäß § 25 Absatz 3 TKG nicht in ausreichendem Maße erkannt und der Inhalt verstanden bzw. zur Kenntnis genommen werden. Weiters ist davon auszugehen, dass eine Vielzahl an KundInnen diese Mitteilung nicht gelesen hat. Erfahrungsgemäß werden von vielen KonsumentInnen lediglich die monatlichen Kontoauszüge der Höhe nach eingesehen, ohne die Details der Abrechnung genauer zu prüfen. Dies resultiert unseren Erfahrungen nach daraus, dass mittlerweile seitens der Netzbetreiber dazu übergegangen wurde, von Papier- auf elektronische Rechnungen umzustellen.

Der § 25 Absatz 3 sollte deshalb um folgende Punkte ergänzt werden:

Auch hier sollte die „Kann“- Bestimmung in eine Verpflichtung der Regulierungsbehörde zur Erlassung der Verordnung geändert werden.

Die von der Regulierungsbehörde zu erlassende Verordnung hat vorzusehen, dass ein gesonderter Hinweis in geeigneter Form und Transparenz erfolgt, wie beispielsweise durch eine entsprechende Briefzusendung. Ein lediglich auf der Gebührenvorschreibung abgedruckter Hinweis, hat sich als unzureichend herausgestellt. Neben dem wesentlichen Inhalt der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen müssen AGB grundsätzlich immer auch im Volltext zugesandt werden, also nicht nur auf Verlangen der NutzerInnen. AGB-Änderungen sollten erst nach einer Mindestfrist möglich sein, vorgeschlagen wird eine Frist von zumindest sechs Monaten ab Vertragsabschluss, binnen derer überhaupt keine (benachteiligende) Änderung zulässig ist.

Zu § 25 Absatz 4 Ziffer 2b

Diese Bestimmung zählt Informationen auf, welche jedenfalls in den AGB zwischen Betreibern und EndverbraucherInnen enthalten sein müssen. In Ziffer 2b wird festgehalten, dass „... die angebotenen Zahlungsmodalitäten und der durch die Zahlungsmodalität bedingten Kostenunterschiede“ enthalten sein müssen.

Gemäß dem seit 01.11.2009 in Kraft getretenen Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) dürfen keine Kostenunterschiede zwischen verschiedenen Zahlungsmodalitäten bestehen bzw. kein gesondertes Entgelt für eine Zahlungsart in Rechnung gestellt werden. Dies wurde mittlerweile durch mehrere Gerichtsurteile bestätigt, wodurch die Ziffer 2b in Allgemeinen Geschäftsbedingungen ohnehin obsolet ist.

Zu § 25 Absatz 4 Ziffer 6

Ziffer 6 legt fest, dass die periodische Rechnungslegung ein Intervall von 3 Monaten nicht überschreiten darf. Im Sinne einer transparenten und effizienten Kostenkontrolle bzw. zum Schutz vor hohen Kosten, erscheint diese Frist, welche eine quartalsmäßige Verrechnung der Kosten ermöglicht, zu weit gefasst.

Zu § 25 Absatz 6

Diese Bestimmung regelt die Möglichkeit der Regulierungsbehörde, angezeigten AGB zu widersprechen. Gegenüber der geltenden Fassung soll diese Widerspruchsmöglichkeit im Rahmen dieser Bestimmung explizit nicht hinsichtlich der nominellen Entgelte bestehen. Diese Einschränkung ist unseres Erachtens zu streichen. Im Gegenteil sollten die konkret genannten gesetzlichen Bestimmungen, anhand deren die Gesetzeskonformität der AGB geprüft werden kann, um jene Bestimmung des § 934 ABGB – *laesio enormis* – erweitert werden. Dies würde den Erfahrungen aus der Praxis Rechnung tragen, nicht zuletzt aufgrund medial thematisierter Rekord-Telefonrechnungen von bis zu 25.000Euro, bei denen die Verhältnismäßigkeit von Leistung und Gegenleistung auch im Lichte des § 934 ABGB fraglich scheint.

Zu § 25a Tarifberatung und Kostenbeschränkung

Eine Tarifberatung und vor allem eine Kostenkontrolle bzw. -beschränkung sind ein vordringliches Anliegen. Die wachsende Zahl von Beschwerdefällen aufgrund von hohen Rechnungen, hauptsächlich verursacht durch Datendienste außerhalb von Pauschaltarifen, zeigt den dringenden Handlungsbedarf.

Die Bestimmung greift bedauerlicherweise das Thema Tarifberatung des Titels allerdings in keinster Weise auf. Die ursprünglichen Regelungsziele einer verpflichtenden anbieterseitigen Tarifberatung sollten wieder aufgegriffen werden.

Die vorgesehene Verordnungsermächtigung, wonach die RTR Maßnahmen zur Kostenbeschränkung ergreifen kann, ist aus Verbrauchersicht ein Kernelement der vorliegenden Novelle. Rasche Abhilfemaßnahmen gegen für betroffene VerbraucherInnen oft ruinös hohe Zahlungsaufforderungen aufgrund der Nutzung mobiler Internetdienste sind allerdings derart dringlich, dass die „Kann“-Bestimmung durch ein „hat“ zu ersetzen wäre. Mit Blick auf eine rasche Umsetzung könnten folgende Betreiberpflichten auch direkt im Gesetz verankert werden:

- Knapp vor dem Ausschöpfen der inkludierten Datenmenge müssen KundInnen (z.B. durch Warn-SMS, Mail, Pop-Up) über diesen Umstand informiert werden sowie zu welchen Kosten außerhalb der Pauschale gesurft werden kann.
- Bei Tarifen ohne Datenpauschalen und bei weiterer Überschreitung der inkludierten Datenvolumina müssen Warnhinweise in regelmäßigen, nicht zu großen, Intervallen über die Menge und die Kosten der Datennutzung informieren.
- Es wäre in Anlehnung an die EU-Roaming-Regelung ein Höchstbetrag vorzusehen, ab dem eine Sperre erfolgt, die nur durch einen aktiven Schritt der KonsumentInnen wieder aufgehoben wird.
- Angebot eines kostenlosen Sperrservice ab Erreichen eines individuell festlegbaren Höchstbetrages. Die KundInnen sind darüber zu informieren, wie sie den Dienst bei Bedarf fortsetzen können.
- Die Pflicht, Daten in Internetabfragetools in knappen Intervallen zu aktualisieren.

Unakzeptabel ist die Einschränkung, dass der Verordnungsweg erst dann beschritten werden kann, wenn „solche Einrichtungen nicht in ausreichendem Maß auf dem Markt angeboten werden.“ Dieser Halbsatz sollte im Hinblick darauf, dass es äußerst strittig sein kann, wann etwas in „ausreichendem Maß“ zur Verfügung steht, ersatzlos gestrichen werden. Denkbar ist etwa, dass Betreiber nur für jeweils einen Tarif eine Art „Kostenbremse“ vorsehen und dies als ausreichendes Marktangebot betrachten. Dem Regulator sollte es aber möglich sein, für jeden Tarif z.B. „Schwellwerte zur Kostenbegrenzung“ festzulegen. Zudem fehlt der Hinweis, dass „Einrichtungen“ im Sinne des Absatz 1 den VerbraucherInnen in jedem Fall kostenfrei angeboten werden müssen (diese Vorgabe bezieht sich nämlich nach Absatz 2 nur auf Dienstesperren).

Was durch § 25a allerdings nicht geregelt ist, ist eine generelle kostenfreie Sperrmöglichkeit für Datendienste im Vorhinein, wie das etwa für frei kalkulierbare Dienste im § 29 der Fall ist. Viele NutzerInnen haben schon beim Kauf eines Mobiltelefons gar nicht vor, Datendienste zu nutzen. Moderne Mobiltelefone (Smartphones) sind aber von vornherein darauf ausgelegt, Datendienste in erheblichem Ausmaß konsumieren zu können. Telefonseitig ist zwar meistens eine Sperre von Datendiensten aktivierbar, doch meist ist dies in der Menüführung nur schwer auffindbar bzw. die NutzerInnen sind sich nicht im Klaren darüber, dass die Deaktivierung von Datendiensten in ihrer Hand liegt. Dies kann gerade bei Tarifen ohne Datenvolumen unbeabsichtigt zu empfindlichen Kosten führen. Auch im Fall von Handys, die Eltern für ihre Kinder erwerben, führt das immer wieder zu Problemen, auch wenn vorher die Deaktivierung von Datendiensten am Mobiltelefon durch die Eltern erfolgt ist, da Kinder und Jugendliche selbstständig diese Dienste wieder einschalten können, ohne sich über die Folgen im Klaren zu sein.

In solchen Fällen bietet eine generelle Sperre aller Datendienste den effektivsten Schutz vor überhöhten Gebührenvorschreibungen beispielsweise bei Datenverbindungen, welche im Hintergrund ohne Wissen und Zutun der KonsumentInnen hergestellt werden.

Deshalb sollte auch die Möglichkeit, den Betreibern die Verpflichtung von netzseitigen Sperrmöglichkeiten für Datendienste auferlegen zu können, vorgesehen werden.

Zu § 25b (besondere Informationspflichten)

Die Bestimmung regelt den Umfang und die Form vorvertraglicher Informationen. Ergänzend sollten allerdings auch die Mindestangaben bei Werbeaussagen festgelegt werden (viele Anfor-

derungen an Telekom-Werbung - z.B. die zwingende Angabe der Taktung - ergeben sich bereits aus der Judikatur, sollten aber in einer gesetzlichen Norm zusammengefasst werden). Denn bei intransparenter Werbung für Handy-Tarife verlieren die VerbraucherInnen leicht den Blick aufs Wesentliche und geraten in Kostenfallen.

Zudem sollte auch hier wieder die „Kann“-Bestimmung der Verordnungsermächtigung durch „hat“ ersetzt werden. Insbesondere die unterschiedlichen und damit intransparenten Tarifangaben bei Datendiensten (z.B. einmal die Angabe der Kosten pro Gigabyte, das andere Mal in 64 Kilobyte-Schritten) macht es notwendig, dass hier Inhalte, Form und Detaillierungsgrad der Informationen durch die Regulierungsbehörde einheitlich vorgeschrieben werden.

Zu § 25c Absatz 1:

Vorgesehen ist, dass die Regulierungsbehörde einen elektronischen interaktiven Tarifvergleich anbieten kann, der EndnutzerInnen in die Lage versetzt, eine Bewertung von Dienstangeboten vorzunehmen. Die Schaffung dieser Möglichkeit wird grundsätzlich begrüßt, insbesondere haben Studien der AK Wien immer wieder dargestellt, wie schwer es ist, die unterschiedlichen Angebote zu vergleichen.

Jedoch ist die gegenständliche Regelung an die Bedingung geknüpft, dass kein solcher Tarifvergleich auf dem Markt *„kostenlos oder zu einem angemessenen Preis angeboten wird“*. Diese Bedingung ist weit gefasst und unpräzise formuliert, was zu Interpretationsschwierigkeiten führen kann, ob die Regulierungsbehörde konkret einen Tarifvergleich erstellen darf oder nicht. Um diese und allfällige weitere Unklarheiten und Interpretationsschwierigkeiten von vornherein auszuschließen, sollte diese Bedingung gestrichen werden.

Zu § 25d Mindestvertragsdauer

Im Entwurf wurde eine *„anfängliche“* Mindestvertragsdauer von 24 Monaten übernommen. Angesichts der mit der Norm verfolgten Schutzziele (keine überlangen Vertragsbindungen) kann die maximale Bindefrist nicht ernsthaft nur für Neuverträge gelten, sondern selbstverständlich auch für Vertragsverlängerungen. Dies müsste jedenfalls klargestellt werden. Anderenfalls wären Konstellationen denkbar, in denen eine anfänglich kurze Mindestvertragsdauer plötzlich in überlange Vertragsdauern bei Verlängerungen (z.B. wenn auch zusätzliche „Zuckerl“, wie etwa ein neues Handy, angeboten werden) münden. Dies kann nicht im Sinne der gewünschten Regelung sein, weil es einerseits die KonsumentInnen benachteiligt und andererseits den potentiellen Wettbewerb hemmt.

Zu § 26 - § 30 (Universaldienst)

Im Entwurf kommt es zu einer Neuregelung des Universaldienstes. Dabei wird davon ausgegangen, dass der Universaldienst grundsätzlich vom Markt im Wettbewerb erbracht wird und nur bei der Feststellung, dass dem nicht so ist, eine Verpflichtung eines oder mehrerer Betreiber erfolgen kann.

Hierbei ergeben sich mehrere Probleme:

- Es ist unklar, was passiert, wenn der Universaldienst zwar grundsätzlich flächendeckend vom Markt erbracht wird, aber einer einzelner Teilnehmerin/einem einzelnen Teilnehmer doch der Anschluss verweigert wird (mangels Kontrahierungszwang). Hierbei gibt es grundsätzlich 2 Möglichkeiten: Entweder man behält die jetzige Möglichkeit bei und es wird in jedem Fall ein Universaldienstverpflichteter benannt oder man schafft

die Möglichkeit für die Regulierungsbehörde im Streitfall für diese TeilnehmerInnen ein Unternehmen zu Verpflichten die Leistung zu erbringen.

- Es sollte klargestellt werden, was unter flächendeckenden und einheitlichen Tarifen zu verstehen ist, wenn es mehrere verpflichtete Betreiber gibt (etwa in unterschiedlichen geografischen Gebieten) die verschiedene Tarifstrukturen aufweisen.
- Wichtige bisherige Anordnungen wurden ersatzlos gestrichen. Dazu zählt auch die Pflicht des Universaldienstbringers, Leistungskennwerte zu veröffentlichen, die die RTR prüfen und bei Nichterbringung Anordnungen nach § 91 treffen kann. Eine Prüfroutine im Abstand von jeweils 10 Jahren entsprechend § 30 ist aus unserer Sicht nicht ausreichend.

Zu § 29 Absatz 2 (Ausgabenkontrolle)

In Absatz 2 wird die Möglichkeit zur entgeltfreien Sperre von frei kalkulierbaren Diensten auf Antrag der TeilnehmerInnen gegeben, was auch bisher schon der Fall war. Abgesehen davon, dass diese Bestimmung etwas unsystematisch im Abschnitt über den Universaldienst steht, obwohl sie sich an alle Betreiber von öffentlichen Kommunikationsdiensten wendet, wäre es wünschenswert, die Möglichkeit der teilnehmerseitig gewünschten Sperrmöglichkeit auch auf andere Dienste (etwa Datendienste) auszuweiten.

Viele KonsumentInnen beanstanden derzeit, dass sie bei Vertragsabschluss hinsichtlich des Umfangs aktivierter Dienste schlecht informiert werden und ohne Einfluss darauf wären. Vermisst wird eine übersichtliche Auflistung der vom Vertrag erfassten Dienstmerkmale, über deren Aktivierung bzw. Deaktivierung die KundInnen selbst entscheiden wollen. Derzeit entscheiden die Anbieter über die Dienstaktivierung im Wege der netzseitigen Einstellungen aber auch der Endgerätevoreinstellung. Vor allem die Option, schon bei Vertragsabschluss den Internetzugang netzseitig zu sperren, erwarten sich viele Eltern als wirksames Instrument des Jugend- und Verschuldungsschutzes. Vor diesem Hintergrund sollte im Gesetz auch der Anspruch auf eine kostenlose Sperre des Internetzugangs auf KundInnenwunsch verankert werden und die RTR zudem ermächtigt werden, per Verordnung auch die Sperrmöglichkeit für andere nicht rufnummernbezogene Dienste vorzusehen.

Zu § 37a

Die Zusammenlegung von Marktanalyse und Marktdefinition erscheint sinnvoll und kann zu einer Verwaltungsvereinfachung führen und wird deshalb begrüßt. In § 37a sollte deshalb aber der Begriff „*Partei im Marktanalyseverfahren*“ dementsprechend angepasst und mit „Partei in Verfahren nach § 36 und § 37“ ersetzt werden.

Zu § 42 Absatz 1 (Zugang zu Netzeinrichtungen und Netzfunktionen)

Die vorgeschlagene Regelung in § 42 Absatz 1, wonach eine Entgeltkontrolle für außerhalb Österreichs und der EU originierende Gespräche nicht aufzuerlegen ist und für innerhalb Österreichs und der EU originierende Gespräche „*das Prinzip der Reziprozität zwischen Mobilbetreibern anzuwenden*“ ist, greift wohl im Sinne des Regulierungsferien-Urteils des EuGH (EuGH C-424/07) unzulässig in den Entscheidungsspielraum der Regulierungsbehörde ein.

In diesem Licht betrachtet, erscheint diese neue Bestimmung als rechtlich unhaltbar bzw. sachlich keinesfalls gerechtfertigt.

Zu § 42 Absatz 2

In den Erläuterungen wird auf die Streichung des Verweises auf die „dem Wettbewerb geöffneten Märkte“ im § 42 Absatz 2 hingewiesen, der es der Regulierungsbehörde ermöglichen soll, im Zuge von Benchmarking-Modellen auch Entgelte zu berücksichtigen, die auf vergleichbaren Märkten gelten, und sie damit geeignete spezifische Verpflichtungen der Entgeltkontrolle entsprechend den Ergebnissen der Marktanalyse auferlegen könnte. Allerdings findet sich eine Novellierung des § 42 Absatz 2 im Entwurf nicht wieder. Falls es sich dabei um ein redaktionelles Versehen handelt, sollte dementsprechend der Entwurf ergänzt bzw. der Passus aus den Erläuterungen gestrichen werden.

Zu § 46 (Betreiberauswahl und Betreibervorauswahl)

Die Verpflichtung für Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht, die Betreiberauswahl und -vorauswahl zugunsten anderer alternativer Festnetzanbieter zu ermöglichen, wurde gestrichen. Nun ist es nur noch möglich, diese Verpflichtung Betreibern mit beträchtlicher Marktmacht nach § 41 durch die Regulierungsbehörde aufzuerlegen. Allerdings ist dies eine wesentlich schwächere Regelung, die nicht unbedingt angewendet werden muss. Wenngleich diese Dienstform an Bedeutung verloren hat, gibt es nach wie vor KonsumentInnen, die diese Funktionen nutzen. In ihrem Interesse sollte die bisherige Regelung beibehalten werden.

Zu § 70 (Zahlungsverzug)

Diese Bestimmung sieht vor, dass der Anbieter im Falle des Zahlungsverzuges und nach erfolgloser Mahnung, Nachfristsetzung von zwei Wochen und der Androhung einer Dienstabschaltung für die gänzliche Sperre des Anschlusses ein angemessenes Bearbeitungsentgelt vereinbaren und somit verrechnen darf. Unterbricht der Betreiber lediglich einzelne Teile des betroffenen Dienstes, so darf er laut der geplanten Änderung kein gesondertes Entgelt hierfür verrechnen.

Unterbrechungen und Sperren sind derzeit mit Kosten verbunden, die das monatliche Grundentgelt schnell zu übersteigen geeignet sind (z.B. 25 Euro). Nicht unberücksichtigt bleiben darf hierbei, dass auch das Entsperrn des Anschlusses abermals nicht unbeachtliche Kosten nach sich zieht. Hat die/der KonsumentIn mehrere Verträge bei ein- und demselben Anbieter (z.B. Telefonie und Internet), ist es derzeit nichts Ungewöhnliches, dass, wenn man mit einem Anschluss in Zahlungsverzug gerät, gleich beide Anschlüsse gesperrt werden.

Begrüßt wird zunächst einmal, dass laut den vorliegenden Erläuterungen künftig nur der konkrete Dienst, bei dem der Zahlungsrückstand besteht, und nicht sämtliche Anschlüsse gesperrt werden dürfen. Grundsätzlich ist es aus Sicht der BAK auch zu befürworten, dass künftig Teilsperren (z.B. Roamingsperre bei Telefonieanschlüssen), die den KonsumentInnen mitunter nicht einmal auffallen müssen, nicht mit einem entsprechenden Bearbeitungsentgelt verbunden sein dürfen.

Da diese Bearbeitungsentgelte neben den monatlichen Gebühren einen nicht unbeachtlichen Zusatzgewinn der Anbieter darstellen – dies insbesondere im Hinblick darauf, dass der Aufwand bei der Durchführung der Sperre und Entsperrung aus unserer Sicht in einem krassen Missverhältnis zu den dafür bis dato verrechneten Gebühren steht –, liegt die Vermutung nahe, dass die Unternehmen künftig statt einer Teilsperre sogleich eine Gesamtsperre durchführen werden, um somit keinen Gewinnentgang zu erleiden. KonsumentInnen, die in Zahlungsverzug geraten, können sich in den meisten Fällen nicht einmal den Rechnungsbetrag selbst leisten, weil Sie

sonst die Rechnung fristgerecht begleichen würden. Umso weniger werden diese KonsumentInnen über das Entgelt für das Sperren und Entsperren verfügen. Das Grundproblem dieser in unverschuldete finanzielle Engpässe geratenen KonsumentInnen wird durch die geplante Änderung nicht gelöst.

Die BAK fordert daher, den vorliegenden Entwurf dahingehend zu konkretisieren, dass dem Gesetz entnommen werden kann, welcher Höchstbetrag pro Sperre als angemessen gilt sowie um Ergänzung, dass bei vollständiger Begleichung der fälligen Forderungen der Anschluss kostenlos zu entsperren ist.

§ 71 Überprüfung der Entgelte

Derzeit werden KundInnen von den Anbietern über das Einspruchs- und RTR-Schlichtungsverfahren in der Praxis unzureichend belehrt. Vor diesem Hintergrund wäre es wichtig, in § 71 Absatz 1a zu ergänzen: „Der Teilnehmer ist durch den Betreiber über das Verfahren nach Absatz 1 sowie die Dauer der Frist und die Möglichkeit des Fälligkeitsaufschubs nach Absatz 2 auf der Rechnung gut sichtbar zu informieren.“

Zu § 73 Absatz 2

Im Rahmen der Bestimmungen zu den technischen Anforderungen wird im vorliegenden Entwurf der *„Schutz des Lebens und die Gesundheit von Menschen“* gestrichen. Der Hinweis auf die Gesundheit des Menschen findet sich zwar in anderen Paragraphen wieder, dennoch ist der Hinweis in Bezug auf die technischen Einrichtungen beizubehalten, zumal in § 54 Absatz 1a der Schutz der Gesundheit auf elektromagnetische Felder eingeschränkt ist.

Zu § 95a TKG 2003 (Datensicherheitsmaßnahmen – Sicherheitsverletzungen)

In Absatz 1 wird geregelt, dass eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an die Datenschutzkommission zu melden und auch die betroffene Person darüber in Kenntnis zu setzen ist. Diese Bestimmung ist in Hinblick auf das Kommunikationsgeheimnis und das Recht des Schutzes auf Privatsphäre jedenfalls zu befürworten.

Dem gegenüber ermöglicht Absatz 2, dass eine solche Unterrichtung an die betroffene Person unter bestimmten Umständen unterlassen werden kann. Diese Ausnahme ist zu hinterfragen, da der Betroffene jedenfalls Kenntnis darüber zu erlangen hat, dass eine Verletzung des Schutzes hinsichtlich personenbezogener Daten stattgefunden hat und welche nachteiligen Auswirkungen durch die Verletzung seiner Rechte entstanden sind bzw. möglicherweise zu erwarten sind.

Absatz 5 bestimmt wiederum die Möglichkeit, dass die Regulierungsbehörde die Einzelheiten des Inhalts der Benachrichtigung per Verordnung regeln „kann“. Gerade in der sensiblen Thematik der Sicherheitsverletzungen bzw. der Datensicherheit ist sicherzustellen, dass eine solche Mitteilung einheitlich und in angemessener Form erfolgen muss und die Regulierungsbehörde dies daher mittels Verordnung festzulegen „hat“.

Zu § 100 (Entgeltnachweis)

Ein wichtiges KonsumentInnenanliegen ist das Recht auf die kostenlose Zusendung einer Papierrechnung in Standardform (keine Einzelentgelte, sondern übersichtliche Summendarstellung).

Dies ist aus mehreren Gründen wichtig:

- Viele KonsumentInnen verfügen über keinen Internetzugang. Durch den alleinigen Besitz eines internetfähigen Smartphones kann noch nicht pauschal geschlossen werden, dass diese Funktionen auch genutzt werden.
- Die Verständigung darüber, dass eine Rechnung am Internetportal abgerufen werden kann, etwa per SMS, stellt noch keinen ausreichenden Ersatz für eine herkömmliche Zusendung einer Rechnung dar und kann wesentlich leichter übersehen werden, was wiederum allfällige Probleme mit den fristauslösenden Wirkungen einer Rechnung bedeuten kann. Eine regelmäßige Kontrolle der Rechnung wird somit oftmals nicht durchgeführt, zumal in der Regel auch kein gesonderter Zahlungsvorgang durch den/die KonsumentIn mehr durchgeführt werden muss, weil ein Einziehungsauftrag besteht.
- Verständigungen per SMS oder E-Mail enthalten oft bereits auch den Rechnungsbetrag. Viele KonsumentInnen verzichten dann auf den zusätzlichen Aufwand ins Internetportal einzusteigen und die gesamte Rechnung abzurufen, wenn ihnen der Betrag plausibel erscheint. Dies kann zu Problemen führen, wenn auf der Rechnung auch andere Mitteilungen, z.B. über eine benachteiligende Änderung der AGB, vermerkt sind, weil dadurch auch sehr leicht Einspruchs- oder Kündigungsfristen übersehen werden können.
- Etliche AGB sehen bereits die Möglichkeit vor, für die Zusendung von Standardrechnungen auf Papier einen Aufwandsersatz zu verrechnen. Um diese Kosten zu vermeiden, können KonsumentInnen zwar von ihrem Recht auf Zusendung eines kostenlosen Einzelentgeltnachweises Gebrauch machen, aber dieser stellt im Gegensatz zur Standardrechnung, die Anrufrkategorien aufsummiert ausweist, jedes einzelne Gespräch mit Zeitpunkt, Dauer und Anrufziel dar. Wesentliche Informationen gehen aus dem Einzelentgeltnachweis jedoch nicht hervor (Salden, Gutschriften, Mahnentgelte u. ä.). Zudem liefert er keinen Hinweis auf den Fälligkeitszeitpunkt der Forderung oder allfällige wichtige zusätzliche Informationen der Betreiber.

Der vorliegende Entwurf bemüht sich zwar um eine verbraucherInnenfreundliche Regelung in § 100. Die gewählte Formulierung setzt die Anliegen allerdings noch unzureichend um, da die Terminologie des § 100 bezüglich der eingeräumten Rechte für VerbraucherInnen auf die kostenlose Zusendung einer (Standard-)Rechnung nicht eindeutig ist (es werden die Begriffe Entgeltnachweis, Einzelentgeltnachweis und Rechnung verwendet) und damit Raum für Missinterpretationen lässt. Die Erläuterungen beziehen sich ausschließlich auf den Einzelentgeltnachweis und erwähnen die Standardrechnung mit keinem Wort. Nur der Verweis auf § 81 des ELWOG deutet eine Verbesserung zugunsten der VerbraucherInnen an.

Es sollte unmissverständlich klargestellt werden, dass sowohl die Zusendung einer Standardrechnung (Summendarstellung ohne Einzelentgelte) als auch die Zusendung eines Einzelentgeltnachweises kostenlos erfolgen muss.

Aus den genannten Gründen wird daher vorgeschlagen den § 100 in folgenden Punkten zu ändern

- Der Begriff „Entgeltnachweis“ sollte im Text des § 100 und der Überschrift gestrichen werden, stattdessen sollte zwischen „Standardrechnung“ (Summen einzelner Anruferkategorien ohne Einzelverbindungen) und „Einzelentgeltnachweis“ (detaillierte Aufstellung jedes einzelnen verrechneten Gesprächs oder Dienstes) unterschieden werden.
- Für beide sollte das Recht auf eine kostenlose Zusendung in Papierform eindeutig verankert werden.
- Dabei sollte entweder für den Einzelentgeltnachweis und die Standardrechnung entweder eine gleichlautende Regelung geschaffen werden oder - soweit eine unterschiedliche Behandlung nötig erscheint - die beiden Rechnungsarten in zwei getrennten Absätzen behandelt werden.

Zudem ist die vertragliche Vereinbarung einer elektronischen Rechnungslegung regelungsbedürftig. Voraussetzung sollte dabei sein, dass KonsumentInnen derartige Klauseln in den AGB nicht übersehen bzw. keinem faktischen Zustimmungsdruck ausgesetzt sind, sondern bewusst und freiwillig einwilligen. Sie sollten mit anderen Worten wählen können. Hierzu bietet sich beispielsweise an, im TKG festzulegen, dass eine solche Vereinbarung gemäß § 6 Absatz 2 KSchG im Einzelnen auszuhandeln ist.

Zu § 107 (Unerbetene Kommunikation)

Von Seiten der BAK wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass die legislativen Anstrengungen gegen Cold-Calling nicht ausreichend sind, der starken Zunahme an Gesetzesverletzungen wirksam entgegenzutreten. Gefordert wurden über das Verbot der Unterdrückung der Rufnummer bei kommerziellen Anrufen hinaus, auch strengere Anforderungen an die Zustimmungserklärungen. Wir verweisen diesbezüglich auf unsere Stellungnahme zur Reform des § 107 aus 2010.

Zusätzliche Forderungen bezüglich im vorliegenden Entwurf nicht enthaltener Punkte:

Kommunikationsgeheimnis (§ 93)

Nach Absatz 3 ist „das Mithören, Abhören, Aufzeichnen, Abfangen oder sonstige Überwachen von Nachrichten und der damit verbundenen Verkehrs- und Standortdaten sowie die Weitergabe von Informationen darüber durch andere Personen als einen Benutzer ohne Einwilligung aller beteiligten Benutzer“ unzulässig.

Sanktionsbewehrt ist allerdings nach § 108 Absatz 1 nur, wenn „eine im § 93 Absatz 2 bezeichnete Person (Anmerkung: Also Betreiber bzw. deren Mitarbeiter) unbefugt über die Tatsache oder den Inhalt des Telekommunikationsverkehrs bestimmter Personen einem Unberufenen Mitteilung macht oder ihm Gelegenheit gibt, Tatsachen, auf die sich die Pflicht zur Geheimhaltung erstreckt, selbst wahrzunehmen“ oder „eine Nachricht fälscht, unrichtig wiedergibt, verändert, unterdrückt, unrichtig vermittelt oder unbefugt dem Empfangsberechtigten vorenthält“. Für die Verletzung der Vertraulichkeit der Kommunikation durch Dritte entsprechend § 93 Absatz 3 fehlt hingegen eine adäquate Strafnorm.

Kostenfreie Warteschleifen bei Mehrwertdiensten

Seitens der BAK wird seit längerem darauf hingewiesen, dass die derzeitige Situation für Anrufer, die in Warteschleifen von mehrwertvergebühren Diensterufnummern hängen, unbefriedigend ist. TelefonnutzerInnen sollten bei Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten und Diensten mit geregelten Tarifobergrenzen für die Zeit, die sie in Warteschleifen verbringen, kein Mehrwertentgelt zahlen müssen.

Unternehmen gehen zunehmend dazu über, Services für ihre KundInnen (z.B. technischer Support, After-sales-Services, Kundenbeschwerdemanagement) unter hochtarifierten Mehrwertnummern anzubieten. Für unter einer Mehrwertdienstnummer erbrachte Dienste dürfen nach den Regeln der Mehrwertdienstverordnung bis zu 3,64 pro Minute verrechnet werden. Bei KonsumentInnen löst es verständlicherweise Unmut aus, wenn sie auch für jene Zeit höhere Telefonkosten tragen müssen, die sie in der Warteschleife verbringen, bis sie unter der Rufnummernkategorie 09xxx tatsächlich einen Serviceagent erreichen.

Der vom Anbieter in Aussicht gestellte Mehrwert, für den er auch einen Teil der Einnahmen aus dem Verbindungsaufkommen vom Netzbetreiber erhält, wird während des Zeitraums in der Warteschleife nicht erbracht. Vor diesem Hintergrund erscheint es durchaus angemessen, die VerbraucherInnen auch nicht mit zusätzlichen Kosten zu belasten. Erst wenn das zugesagte Service durch einen Mitarbeiter des Anbieters individuell erbracht wird, sollte der Gebührenzähler zu laufen beginnen. Die KundInnen sollen mit anderen Worten erst von jenem Moment an bezahlen müssen, in dem sie die zugesagte Gegenleistung auch tatsächlich erhalten. Nach derzeitiger Telekommunikationsrechtslage dürfen hingegen auch für die Zeit in der Warteschlange Mehrwertkosten verrechnet werden und dem Serviceanbieter als Einnahme teilweise zufließen.

Der Verband deutscher Verbraucherschützer argumentiert sogar, dass „bei vielen Unternehmen teure und lange telefonische Warteschleifen scheinbar zum Geschäftsmodell gehören.“

Die Verrechnung der Minutenkosten bei 09xxx-Service Rufnummern sollte daher erst einsetzen, wenn Kontakt zu einer physischen Person hergestellt wird. In diese Richtung geht auch eine Gesetzesinitiative in Deutschland. Da die Gesprächskosten über den Netzbetreiber der KundInnen abgerechnet werden, wird derzeit nur erfasst, ab wann die Verbindung technisch zustande gekommen ist. Ob eine physische Person den Anruf entgegennimmt oder die AnruferInnen in einer Warteschleife gereiht werden, wird derzeit von den Verrechnungssystemen der Betreiber in der Regel nicht erfasst. In Deutschland wurde eine derartige Maßnahme bereits beschlossen (Beschluss des deutschen Bundeskabinetts zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes vom 2.3.2011). VerbraucherInnen sollen für Anrufe bei allen Sonderrufnummern künftig erst bezahlen, wenn sie mit einem Gesprächspartner verbunden sind. Warteschleifen dürfen bei Sonderrufnummern künftig nur noch eingesetzt werden, wenn - bei zeitabhängiger Abrechnung - der Angerufene die Kosten der Warteschleife trägt oder wenn der gesamte Anruf einem Festpreis unterliegt. Diese Regelung in Deutschland tritt ein Jahr nach Inkrafttreten der Novelle des Telekommunikationsgesetzes in Kraft. Bis dahin gilt eine Übergangsregelung. Danach dürfen Warteschleifen bei entgeltpflichtigen Rufnummern eingesetzt werden, wenn mindestens die ersten zwei Minuten der Verbindung für den Anrufer kostenfrei sind.

Es wäre notwendig auch in Österreich eine ähnlich lautende Maßnahme einzuführen und die Verrechnung von Warteschleifen bei Mehrwertdiensten zu unterbinden.

Auch wenn dies mit einem gewissen Umstellungsaufwand verbunden ist, kann manchmal erhobene Einwendung, dass dies technisch nicht durchführbar sei, nicht nachvollzogen werden. Verkehrsleit- und Billingsysteme sind heutzutage softwarebasiert und hochflexibel. Das zeigt sich nicht zuletzt auch in den AGB und Leistungsbeschreibungen für Produkte, die Netzbetreiber den Mehrwertdienstbetreibern anbieten. Für solche Nummern sind zahlreiche Zusatzfeatures bestellbar, von Umleitungen zu anderen Nummern bei „Besetzt“ oder ab einer gewissen Anzahl von Anrufern, prozentuelle oder verkehrslastabhängige Verteilung der AnruferInnen auf verschiedene Nummern, Umleitungen auf netzinterne Ansagen (Standard oder individuell), statistische Auswertungen von Gesprächen (z.B. servierte AnruferInnen, abgewiesene AnruferInnen, aufliegende AnruferInnen ...) und vieles mehr. Das wird bereits jetzt in den Netzen der Netzbetreiber über ihr Verkehrsleitsystem abgebildet und entsprechend verrechnet. Zudem gibt es auch bei verschiedenen Betreibern das Angebot von individuellen Freizeichen (z.B. Musik), die statt des gewöhnlichen Freizeichens gehört werden können. Solche netzseitig erbrachten Leistungen könnten etwa auch statt der sofortigen Durchleitung zur Nebenstellenanlage des angerufenen Mehrwertdienstes eingesetzt werden. Da etwa bei einem Freizeichen noch kein Gespräch zustande kommt, fallen auch keine Gebühren an. Es gibt also durchaus Möglichkeiten die Verrechnung von Warteschleifen bei Mehrwertdiensten anders darzustellen und zu verrechnen.

Eine gesetzliche Vorgabe, dass dies auch tatsächlich passiert und Warteschleifen nicht mehr zur Verrechnung kommen, sollte daher jedenfalls eingeführt werden.

Automatische Anrufweitschaltung

In Ergänzung zu § 105 TKG 2003 ist anzumerken, dass eine Anrufweitschaltung zu preisregulierten Rufnummern generell nicht ermöglicht werden darf. Diese Möglichkeit, die derzeit offensichtlich gegeben ist, entbehrt ohnehin jeglicher Sinnhaftigkeit und bringt lediglich ein hohes Missbrauchsrisiko seitens strafrechtlich relevanter Handlungen Dritter mit sich.

Der Arbeiterkammer Vorarlberg liegt derzeit ein Fall vor, bei dem exakt diese Schwachstelle, bzw. dieses Sicherheitsrisiko zur Begehung einer Straftat von dritten Personen ausgenutzt wurde und dem betroffenen EndkundInnen im vorliegenden Fall ein finanzieller Schaden von ca. 15.300 Euro entstanden ist.

Finanzielle Auswirkungen

Wir möchten zudem darauf hinweisen, dass die Übertragung von vielen (sinnvollen) Kompetenzen an die Regulierungsbehörde und die zusätzlichen Aufgaben (z.B. Erstellung des Infrastrukturverzeichnis, Maßnahmen im KonsumentInnenschutz) notwendigerweise zu finanziellen Belastungen (Dienstposten) bei der Regulierungsbehörde führen muss, um diese für KonsumentInnen wichtigen Aufgaben auch effektiv erledigen zu können. Es muss daher sichergestellt

werden, dass für die ausreichende Budgetierung der Regulierungsbehörde gesorgt ist, damit die Verbesserungen im vorliegenden Entwurf auch umgesetzt werden können.

Die Bundesarbeitskammer bittet um die Berücksichtigung der oben erwähnten Punkte bei der Novelle zum Telekommunikationsgesetz.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel
Präsident



Günther Chaloupek
i.V. des Direktors