
2599/AB-BR/2011

Eingelangt am 18.05.2011

Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.

BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Anfragebeantwortung

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 2809 /J-BR der Bundesräte Edgar Mayer, Dr. Magnus Brunner, Cornelia Michalke** wie folgt:

Zu Frage 1:

Der „Aktionsplan Konsumentenschutz 2010 – 2013“ gibt zentrale Zielsetzungen aus Sicht der konsumentenpolitischen Stakeholder wieder und repräsentiert deren Positionen. Der Aktionsplan soll damit Motor für konsumentenpolitische Verbesserungen sein und zu deren Umsetzung beitragen.

Ein zentraler Themenbereich des Aktionsplans umfasst zum von Ihnen erwähnten Bereich der Telekommunikation insbesondere auch den Schutz vor überhöhten Rechnungen. Vor allem die unverhältnismäßig hohen Kosten, die von Telekommunikationsunternehmen bei Überschreitung der vertraglich vereinbarten Leistungsmengen verrechnet werden, haben sich zu einem massiven Problem entwickelt.

Die Realisierungsmöglichkeit der im Aktionsplan vorgeschlagenen Maßnahmen im Bereich Telekommunikation wird derzeit aus Anlass des Begutachtungsentwurfes für eine TKG-Novelle 2011 (Umsetzung von EU-Recht) diskutiert.

Zu Frage 2:

Der vom BMVIT vorgelegte TKG-Entwurf enthält – sollte die Frage darauf abzielen, die Herkunft des Datenverbrauchs mithilfe der Rechnung klären zu können - keine spezifische Regelungen.

Bislang gab es jedenfalls in meinem Ressort zu in diesem Sinn intransparenten Abrechnungsmodalitäten keine Beschwerden.

Von anderen Konsumentenschutzeinrichtungen wurde an uns herangetragen, dass KonsumentInnen sich darüber beschwerten, dass seitens des Mobilfunkunternehmens lediglich Angaben zu hergestellten Internetverbindungen, nicht aber zum Inhalt dieser Verbindungen gemacht werden.

Grundsätzlich sollten KonsumentInnen bei Unklarheiten immer Einblick darüber bekommen können, wie das Datenvolumen verbraucht wurde. Es bleibt allerdings die Frage offen, ob eine technische Umsetzung immer einfach möglich ist, und ob aufwändige Lösung im Falle einer Einführung von Kostenlimits (siehe Fragen 3 bis 6) noch zwingend notwendig bleiben.

Zu Fragen 3, 4 und 6:

Die Konsumentenschutzeinrichtungen VKI und Arbeiterkammern und auch das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sind seit geraumer Zeit mit zahlreichen Beschwerden zu dieser Problematik konfrontiert. Auch die Schlichtungsstelle der RTR GmbH ist zu einem beträchtlichen Teil ihrer Tätigkeit mit dieser Problematik befasst.

Dies war Anlass für mein Ressort, an das legislatisch zuständige Ministerium (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie) hinsichtlich einer Lösung heranzutreten. Es kam anschließend zu Gesprächen mit der Telekommunikationsbranche, die zu dem Ergebnis führten, dass die österreichischen Mobilfunkanbieter sich bereit erklärten, sich einem selbst erarbeiteten Branchenkodex zu unterwerfen, um Kostenfallen zu entschärfen und mehr Transparenz zu schaffen. Das BMASK führte dazu in mehreren Stellungnahmen detaillierte Problembeschreibungen und präferierte Lösungsansätze aus.

Am 14.3.2011 wurde der Branchenkodex von der Mobilfunkbranche (siehe www.wko.at) nun vorgestellt. Durch den Branchenkodex wird zum Beispiel erreicht, dass KonsumentInnen bei Vertragsabschluss über das Verhältnis KB, MB und GB aufgeklärt werden sollen und dass die auf Anmeldeformblättern im Tarif inkludierten Datenmengen sowie die nach Verbrauch dieser Datenmenge anfallenden Kosten in der jeweils selben Mengeneinheit angeführt werden. Diese Vorgabe gilt allerdings leider nicht für die Werbung. Weiters sollen die KonsumentInnen bei 70-80% der Ausschöpfung des inkludierten Datenvolumens per sms gewarnt werden.

Die im Branchenkodex vorgesehenen Lösungsansätze sind aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz ein erster wichtiger Schritt in die richtige Richtung, allerdings wohl nicht umfassend genug, um die Probleme für Telekommunikationskunden im Zusammenhang mit Kostenfallen rasch zu beseitigen.

Die unverhältnismäßig hohen Kosten bei Überschreiten der vertraglich vereinbarten Pauschale könnten unserer Ansicht nach am einfachsten durch ein Kostenlimit für Datenverbindungen hintangehalten werden. VerbraucherInnen sollten dieses Limit bei Vertragsabschluss festsetzen können. Wenn zB 80% des festgesetzten Limits erreicht sind, sollten VerbraucherInnen per SMS informiert werden. Nach Erreichen des Limits sollte der Anschlussinhaber für Datenroaming solange gesperrt werden, bis er die Sperre bewusst selbst deaktiviert.

Der nun vorliegende Entwurf des Telekommunikationsgesetzes 2011 sieht eine Verordnungsermächtigung der Regulierungsbehörde ua. zur verpflichtenden Einführung von Kostenlimits vor. Eine gesetzliche Verordnungsermächtigung bietet hier gegenüber einer gesetzlichen Regelung den Vorteil, dass relativ rasch auf die sich durch die ständigen technischen Neuerungen ergebende Probleme reagiert werden kann und den Marktentwicklungen angepasste Maßnahmen gesetzt werden können.

Zu Frage 5:

Grundsätzlich gilt im Fall eines gerichtlichen Verfahrens, dass jeder das für seinen Rechtsstandpunkt Vorgebrachte beweisen muss. Behauptet ein Telekommunikationsunternehmen einen Anspruch aufgrund eines angeblichen Verbrauchs durch den Kunden, muss es grundsätzlich auch Beweis führen, dass der Anspruch besteht. Fraglich ist, ob die in der Anfrage angedeuteten Probleme durch Änderungen der Beweislastregelungen zu lösen sind.