



REPUBLIK ÖSTERREICH
 DER BUNDESMINISTER FÜR
 ÖFFENTLICHE WIRTSCHAFT UND VERKEHR
 MAG. VIKTOR KLIMA

A-1030 Wien, Radetzkystraße 2
 Tel. (0222) 711 62-9100
 Teletex (232) 3221155
 Telex 61 3221155
 Telefax (0222) 713 78 76
 DVR: 009 02 04

Pr.Zl. 19036/5-4-95

ANFRAGEBEANTWORTUNG

betreffend die schriftliche Anfrage der Abg.
 Dr. Lukesch und Kollegen vom 24. Jänner 1995,
 Zl. 437/J-NR/1995 "Horror-Telefonrechnungen"

XIX. GP.-NR
 436 IAB
 1995-03-24

└ Ihre Fragen darf ich wie folgt beantworten: ─

ZU 437 13

Zu Frage 1:

"Stimmen Sie den Medienberichten zu, wonach das Anzapfen einer Telefonleitung - insbesondere im Wahlamt der Post sowie an Hausschaltkästen - z. B. mittels sogenannter "Dialer" - im Prinzip für jedermann ohne großen Aufwand durchführbar ist?"

Das "Anzapfen" einer Telefonleitung mit einem "Dialer" ist zwar im Prinzip möglich, doch ist zu bezweifeln, daß dies auch von jedermann fachgerecht und ohne entdeckt zu werden durchgeführt werden kann.

Zu Frage 2:

"Haben Sie konkrete Verdachtsmomente dafür, daß Telefonanschlüsse in Österreich angezapft wurden, um sich durch das Anwählen diverser kostenpflichtiger Mehrwertdienste (Sex-Hotlines) zu bereichern? Wenn nein:

Wie beurteilen Sie dann Fälle wie jenen der 39jährigen Helga Schinkovits aus Ebenfurth in Niederösterreich, die angeblich mehrmals nächtens mit Sex-Hotlines in Übersee telefoniert haben soll und am 15. November 1994 eine private Telefonrechnung in Höhe von öS 120.098,40 für den Zeitraum vom 11.8. bis 13.10.1994 erhalten hat?

Oder jenen der 72jährigen Pensionistin Anna Kaschak, deren Rufdatenerfassung allein am 27. Juli 1994 32 Anrufe bei Sex-Hotlines verzeichnete wofür die Post 1994 Gebühren in Höhe von öS 96.980,-- verrechnete? (siehe NEWS 2/95, S. 50 ff.)

Oder den Fall einer 74jährigen alleinstehenden Innsbruckerin, die mehrmals täglich mit Sex-Hotlines auf den niederländischen Antillen telefoniert haben soll, wobei die Gespräche laut Rufdatenerfassung (siehe Tiroler Tageszeitung vom 17. Jänner 1995) oft nur wenige Sekunden gedauert haben?"

Derzeit liegen keinerlei konkrete Verdachtsmomente im Zusammenhang mit ausländischen Mehrwertdiensten (Audiotex-Diensten) vor.

Es wurde lediglich in der Zeitschrift News 5/95 ein Fall aufgezeigt, wonach aufgrund eines telefonischen Hinweises Postmitarbeiter verdächtigt werden, Anrufe zu ausländischen Audiotex-Diensten zu tätigen und dafür Provisionszahlungen zu erhalten, wobei jedoch diese Anrufe fast ausschließlich zu Lasten der Post geführt worden sein sollen. Postinterne Untersuchungen haben bisher jedoch keine Anhaltspunkte für konkrete Verdachtsmomente ergeben.

- 2 -

Im Zusammenhang mit inländischen Mehrwertdiensten (Tele-Info 045-Dienste) war ein Gerichtsverfahren anhängig, in dem ein Postmitarbeiter beschuldigt wird, im Jahre 1993 innerhalb eines beschränkten Zeitraumes (ein Monat) ausschließlich zu Lasten der Post und zum Vorteil eines Diensteanbieters durch technische Manipulationen Anrufe erzeugt zu haben. Das Verfahren gegen den Bediensteten wurde inzwischen eingestellt.

Auch die in den drei konkret angefragten Fällen anlässlich der Entgeltbeschwerden sehr umfangreichen und eingehend durchgeführten Überprüfung sowohl der Verrechnung als auch der für die Tarifierung maßgeblichen technischen Einrichtungen haben bisher keinerlei Hinweise auf das Vorliegen eines entgeltbeeinflussenden Fehlers oder unerlaubten Eingriffes ergeben.

Zu Frage 3:

"Wie groß schätzen Sie den Umfang dieser betrügerischen Aktivitäten und den dadurch entstandenen Vermögensschaden?"

Da bisher in Österreich keine Fälle von "Telefonbetrügereien" im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten zu Lasten von Telefonkunden festgestellt werden konnten, ist auch keine Schadensabschätzung möglich.

Zu den Fragen 4 und 5:

"Halten Sie die Sicherheitsvorkehrungen der Post zum Schutz vor Manipulationen am Telefonsystem durch interne Personen sowie gegen das Anzapfen von Telefonleitungen durch Außenstehende für ausreichend?"

Was werden Sie unternehmen, um einen ausreichenden Schutz gegen das Abhören und Anzapfen von Telefonleitungen zu gewährleisten und was werden diese Maßnahmen voraussichtlich kosten?"

Die Sicherheitsvorkehrungen der Post wurden bisher für ausreichend erachtet und entsprechen dem internationalen Standard. Bedingt durch die nun aufgekommene öffentliche Diskussion über überhöhte Telefonrechnungen und Telefonkriminalität und den damit im Zusammenhang stehenden Verdachtsmomente wurde innerhalb der Generaldirektion eine aus Experten aller Sparten bestehende Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich laufend mit der Problematik "Überhöhte Telefonrechnungen - Telefonkriminalität" befaßt. Im Rahmen dieser Arbeitsgruppe wurde der beiliegende

- 3 -

Maßnahmenkatalog erstellt und die Realisierung dieser Maßnahmen in die Wege geleitet. Da diese Maßnahmen sehr weit gestreut sind, ist eine Abschätzung der Kosten nicht möglich.

Zu Frage 6:

"Können Sie sich vorstellen, daß Sex-Hotlines, die im Verdacht stehen, Betrugszwecken zu dienen, von Ihrer Behörde bis zur Klärung des Sachverhalts abgestellt werden?"

Im Falle ausländischer Mehrwertdienste (Audiotex-Dienste) wird derzeit die Möglichkeit erwogen, daß seitens der österreichischen Post Kontakt mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreiber aufgenommen wird und entsprechende Maßnahmen verlangt bzw. angedroht werden. Unter Umständen könnte der gesamte automatische Verkehr eingestellt und auf Handvermittlung umgestellt werden.

Zu Frage 7:

"Ist daran gedacht, auf Wunsch eines Teilnehmers die Aufzeichnung von Datum, Dauer und Gebühren seiner Telefongespräche als kostenloses Service anzubieten?"

Die kostenlose Bereitstellung einer detaillierten Aufstellung der Verbindungen, die nur bei Anschlüssen des digitalen Wählsystems OES (das sind derzeit bereits ca. 50 % aller Fernsprechanchlüsse) möglich ist, ist nicht vorgesehen, da die damit verbundenen Kosten zu hoch sind.

Zu den Fragen 8 und 13:

"Wie rechtfertigen Sie das Vorgehen der Post, trotz eines begründeten Einspruchs gegen die Höhe der Telefonrechnung, kommentarlos die überhöhten Beträge einzutreiben, was vereinzelt sogar Telefonkunden zur Aufnahme eines teuren Kredits zwang?"

Werden Sie dafür Sorge tragen, daß die Post Einwendungen gegen die Höhe der Telefonrechnung objektiv behandelt und überprüft, ohne auf einer vorhergehenden Bezahlung der Telefongebühren zu bestehen?"

Trotz der eindeutigen Regelung des Fernmeldegesetzes 1993, wonach die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages von der Einleitung eines Überprüfungsverfahrens unberührt bleibt (§ 46 Abs. 2 leg. cit.), hat die Post, meinen Anweisungen folgend, bereits Veranlassungen getroffen, daß bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen und Zahlung eines Mindestbetrages der Fernsprechananschluß bis zum Abschluß des postinternen Überprüfungsverfahrens nicht gesperrt wird.

- 4 -

Zu Frage 9:

"In welcher Form (Dauer, Zahlungsziel etc.) erstattet die Post jenen Kunden, bei denen sich die Abrechnung als fehlerhaft erwiesen hat, die von diesen bereits geleisteten Mehrbeträge zurück?"

Wenn ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, so erfolgt umgehend eine sich am durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des jeweiligen Fernmeldedienstes orientierende Neuberechnung, wobei der daraus resultierende Differenzbetrag je nach dessen Höhe oder Kundenwunsch entweder gutgeschrieben oder in bar refundiert wird.

Zu Frage 10:

"Wie stehen Sie angesichts des sich offensichtlich häufenden Mißbrauchs von Mehrwertdiensten grundsätzlich zu diesem Service der Post?"

Angesichts der Tatsache, daß die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten angestiegen ist, in Österreich aber bisher kein einziger Fall einer diesbezüglichen kriminellen Machenschaft nachgewiesen werden konnte, interpretiere ich den in Ihrer Frage verwendeten Ausdruck "Mißbrauch" dahingehend, daß Mehrwertdienste ohne Wissen bzw. Zustimmung des Inhabers des jeweiligen Fernsprechanchlusses in Anspruch genommen werden. Was diesen "Mißbrauch" angeht, wurden von der Post bereits entsprechende, aus beiliegendem Maßnahmenkatalog ersichtliche Veranlassungen getroffen.

Mehrwertdienste (Audiotex-Dienste) stellen eine internationale Entwicklung dar, der sich auch die österreichische Post nicht verschließen kann.

Die österreichischen Mehrwertdienste "Tele-Info 045" und "Tele-Business 045" bieten Diensteanbietern die Möglichkeit, gegen Erhalt eines Anteils aus den Verbindungsentgelten Dienste verschiedenster Art anzubieten. Die Post schließt mit den Diensteanbietern Verträge ab, die als integrierten Bestandteil einen Verhaltenskodex beinhalten. Über Auftrag und auf Kosten der Post werden von einem unabhängigen Büro laufend Inhalt und Qualität der Dienste und die Einhaltung des Verhaltenskodex überwacht.

- 5 -

Zu Frage 11:

"Wie hoch waren die jährlichen Einnahmen der Post aus Mehrwertdiensten

- a) gewerblicher Anbieter
 - b) institutioneller, gemeinnütziger Anbieter
- seit deren Einführung?"

Nach Abzug der Anbieteranteile von rund 99,6 Mio S verblieben der Post 1994 Einnahmen in der Höhe von etwa 128,6 Mio S, die zur Abdeckung der Zugangskosten für die aus dem gesamten Bundesgebiet zu einheitlichen Tarifen erreichbaren Mehrwertdienste benötigt werden. Eine Aufschlüsselung der Einnahmen nach gewerblichen und institutionellen, gemeinnützigen Anbietern ist mit vertretbarem Aufwand nicht möglich. Es kann jedoch gesagt werden, daß die Zahl der institutionellen, gemeinnützigen Anbieter verschwindend gering ist.

Zu Frage 12:

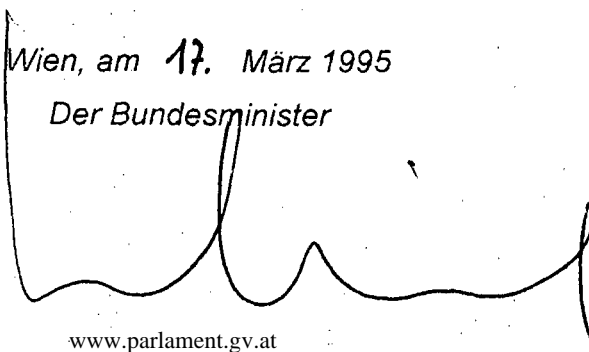
"Wie erfolgt die Gebührenabrechnung mit österreichischen bzw. internationalen Anbietern von Mehrwertdiensten im Detail?"

Im Inland werden den Anbietern des "Tele-Info 045" -Dienstes aufgrund der Zählung der Passivzeiten (Gesprächsminuten) die ihnen gem. den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" zustehenden Entgeltanteile zweimonatlich im nachhinein überwiesen.

Anrufe zu ausländischen Mehrwertdiensten (Audiotex-Diensten) werden als normale Verbindung registriert und zu dem der jeweiligen Tarifzone entsprechenden Tarif vergewährt. Von der österreichischen Post werden an ausländische Anbieter von Audiotex-Diensten keine Zahlungen geleistet. Die österreichische Post leistet lediglich Zahlungen aufgrund des Verkehrsaufkommens und der vereinbarten Entgeltanteile an ausländische Netzbetreiber im Rahmen der bestehenden internationalen Vereinbarungen bzw. Abrechnungsmodalitäten.

Wien, am 17. März 1995

Der Bundesminister



GZ 106220/III-24/95

Abf. 01

Beil.01

Blatt 1

BEILAGE

Präventive Maßnahmen
gegen
überhöhte Telefonrechnungen und gegen Telefonkriminalität

STAND 22. Februar 1995

- 1 Absicherung des Leitungsnetzes (Versperrbare Kabelendverzweiger)
Zieltermin: Ende 1995
- 2 Gebührenimpulsrechner mit versperrbarem Stecker und der Möglichkeit der Eingabe von selektiven Nummernsperrern bzw. Freigabe von bestimmten Nummern innerhalb einer Nummerngruppe und Sperre bei Überschreiten eines Maximalbetrages.
Zieltermin: Herbst 1995
- 3 "Frühwarnsystem", d.h. Verständigung des Teilnehmers, falls die Verbindungs- und Zusatzdiensentgelte eine bestimmte Betragsgrenze übersteigen.
Nur für OES-Anschlüsse ! Zieltermin: Juni 1995
- 4 OES-Zusatzdienst "Aktive Verkehrseinschränkung" (Tarifzonen-Sperre), Wegfall des täglichen Entgeltes.
Nur für OES-Anschlüsse ! Zieltermin: April 1995
- 5 Prüfung, ob der Verkehr in bestimmte Auslandsrelationen, der großteils auf Audiotex-Dienste zurückzuführen ist, auf Handvermittlung (halbautomatischen Betrieb) umgestellt werden soll.
Zieltermin: Februar 1995
- 6 Kulanzregelung im Falle von Einwendungen gegen Verbindungsentgelte bei einem Rechnungsbetrages von mehr als 5000,- S.
Bereits realisiert
- 7 Überprüfung sonstiger Faktoren im Fall eines extrem hohen Rechnungsbetrages im Rahmen eines außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens
Zieltermin: März 1995
- 8 Einführung der neuen Telekom-Rechnung
Zieltermin: März 1995
- 9 Verbesserung der Rufdatenaufzeichnung
Nur für OES-Anschlüsse ! Zieltermin: Juli 1995

GZ. 106220/III-24/95 Abf. 01 Beil.01 Blatt 2

- 10 Prüfung, ob die Accounting-Rates in bestimmte Auslandsrelationen gesenkt werden können

Zieltermin: März 1995

- 11 Beschleunigung der Behandlung von Einwendungen gegen Verbindungs- und Zusatzdienstentgelte

Zieltermin: März 1995

- 12 Einrichtung einer Arbeitsgruppe in der Gendion zur Koordination aller im Zusammenhang mit "überhöhten Telefonrechnungen" und "Telefonkriminalität" zu treffenden Maßnahmen.

Bereits realisiert

- 13 Einführung eines "Intelligenten Leitungsschutzes"

Zieltermin: Ende 1995

- 14 Verbesserung des Kundendienstes durch Intensivschulungen der Mitarbeiter der Telekom-Rechnungsstellen

Zieltermin: April 1995

- 15 Verbesserung des Kundendienstes durch bessere telefonische Erreichbarkeit der Telekom-Rechnungsstellen

Zieltermin: März 1995

- 16 Verschärfung der innerbetrieblichen Sicherheitsmaßnahmen

Zieltermin: März 1995

- 17 Verbesserung der Gebäudesicherung

Zieltermin: ab 1995