

Nr. **XIX. GP-NR**  
417  
1995 -01- 24

/J

## ANFRAGE

der Abgeordneten G. Moser, Freunde und Freundinnen  
an den Bundesminister für Verkehr  
betreffend „allgemeine Geschäftsbedingungen“ für das Fernmeldegesetz 1.4.1994

Wiederholt erhielten Fernsprechteilnehmer überhöhte Rechnungen für ihren Telefonanschluß. Im Gegensatz zu früher besteht seit dem neuen Fernmeldegesetz vom 1.4.1994 eine privatrechtliche Rechtsbeziehung zwischen Konsumenten und Post. Diese hat zur Folge, daß über Gebühreneinsprüche in Hinkunft unabhängige Gerichte entscheiden werden. Dadurch überprüft eine unabhängige Instanz die Vorschreibung der Gebühren und nicht mehr die Postbehörde. Wird nach einer Überprüfung der Rechnung durch die örtliche Post- und Telegraphendirektion die Summe nicht geändert, muß der Fernsprechteilnehmer die Gebühr bezahlen und kann dann seine Ansprüche binnen einer Frist (festzulegen in den allgemeinen Gebührenbedingungen- AGB) gerichtlich durchsetzen. Falls er diese Frist versäumen sollte, verliert der Betroffene seine Ansprüche.

Üblicherweise muß derjenige zu Gericht, dessen Rechnung offen ist. Die Post verfügt also weiterhin über ein Privileg. Denn der Beweis, ein Gespräch nicht im behaupteten Ausmaß geführt zu haben, ist schwer zu erbringen.

In den bis 1.4.1995 festzulegenden AGB sollen die Entgelte und die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien geregelt werden. Transparentere Rechnungen sollen ausweisen, wieviel Impulse für die jeweilige Zone aufgelaufen sind. Auch eine rückwirkende Rufdatenerfassung soll angeboten werden, allerdings gegen eine Gebühr von 50 Schilling pro Zusendung und 50 Groschen pro Zeile.

Aus diesen Gründen richten die unterzeichneten Abgeordneten an den Verkehrsminister folgende schriftliche

## ANFRAGE

1. Wie lang soll die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Frist für die Beeinspruchung von Telefongebühren erstreckt werden?
2. Warum muß nicht die Post beweisen, daß die von ihr geforderte Gebührensumme gerechtfertigt ist?
3. Warum werden bei der rückwirkenden Rufdatenerfassung auf Wunsch des Teilnehmers nicht der volle Umfang der angerufenen Teilnehmernummern, das Datum und das jeweilige Gespräch mitgeteilt? Warum werden hier Datenschutzbelange so eng interpretiert?

4. Nachvollziehbare Rechnungen sind bei allen Dienstleistern eine Selbstverständlichkeit. Warum wird der Post das Vorrecht eingeräumt, für detaillierte Rechnungen Gebühren zu verlangen? Warum werden diese Rechnungen nur auf Anforderungen ausgestellt?

5. Ist Ihnen das italienische Modell der Vergleichs- und Schiedsgerichtsordnung bekannt (vgl. Beilage)? Was spricht gegen eine Übernahme in das österreichische Abrechnungssystem?

ig zu zahlen. Binnen ei-  
die nach Auskunft der  
h in allgemeinen Ge-  
dingungen (AGB) fest-  
ist, soll der Konsument  
zeit haben, sich den  
rweise zu Unrecht be-  
Betrag durch Klage  
holen. Weiters ließ man  
en, daß der Betroffene  
sprüche verwirkt, falls  
Frist versäumen sollte.  
orhaben der Post mutet  
ich an, wenn man davon  
daß grundsätzlich derje-  
ericht ziehen muß, des-  
hnung offen ist. Aus  
entensicht manifestiert  
n leider weiterhin ein  
s Privileg der Post.

ereits erwähnten AGB  
rner das Entgelt sowie  
enseitigen Rechte und  
der Parteien geregelt.  
Allerdings hat die Post  
ch bis 1. 4. 1995 Zeit. Bis  
rafttreten der AGB, die  
desminister für öffentli-  
schaft und Verkehr auf  
etzes- und verfassungs-  
e Ausgestaltung über-  
rden, gelten die bisheri-  
chlägigen Vorschriften  
(Gebührengesetz und  
ordnung) als Ge-  
dingungen für das Teil-  
erhältnis.

ald werden Fernsprecher  
er auch transparentere  
gen erwarten dürfen. So  
den Standardrechnun-  
indest aufgeschlüsselt,  
Impulse für die jeweilige  
fgelaufen sind. Darüber  
etet der Rufdatendienst  
– sofern man bereits  
en Digitalanschluß ver-  
ch rückwirkende Rufda-  
ungen. Dabei sollen die  
er Stellen der angerufe-

einer Offenlegung haben dürfte  
wie der Adressat an der Geheim-  
haltung seiner Nummer. Zwei-  
felloso prallen hier widerstreiten-  
de Interessen aufeinander, die  
offenbar nur schwer unter einen  
Hut zu bringen sind. Eine für den  
Konsumenten glückliche Lösung  
ist das jedenfalls nicht.

weis, nämlich Gespräche nicht in  
dem behaupteten Ausmaß ge-  
führt zu haben, nach wie vor  
schwer zu erbringen ist. In die-  
sem Zusammenhang lohnt sich  
ein Blick über die Grenzen. Dort  
werden derartige Auseinander-  
setzungen anders – und effizien-  
ter – gelöst.

## Bella Italia

*Ein Modell, das auch hierzulande wünschenswert wäre.*

Vertreter italienischer Verbraucher-  
interessenverbände setzten sich  
mit dem staatlichen Telefon-  
dienstleistungsunternehmen (SIP)  
an einen Tisch – das Projekt „Ver-  
gleich und Schiedsgericht“ ent-  
stand. Als Rechtsgrundlage wurde  
zwischen den Parteien eine Ver-  
gleichs- und Schiedsgerichtsord-  
nung vereinbart, die Verbraucher-  
beschwerden wegen überhöhter  
Telefonrechnungen, nicht erfolg-  
ter Anschlüsse, Reparaturen usw.  
effizient behandeln soll.

Das kostenlose Vergleichsverfah-  
ren wird von einer Vergleichskom-  
mission – bestehend aus einem  
Konsumentenvertreter und einem  
Vertreter der SIP – durchgeführt.  
Eingeleitet wird das Verfahren  
aufgrund eines Antrages des Kon-  
sumenten, der sich damit auch  
verpflichtet, einen allfälligen Ver-  
gleich zu akzeptieren.

Kommt ein Vergleich zwischen  
den Parteien nicht zustande, so  
kann der Konsument binnen 30  
Tagen das Schiedsgericht anru-  
fen. Die Streitfälle vor dem  
Schiedsgericht werden von einem  
Einzelschiedsrichter entschieden,  
der von den Konsumentenverbän-  
den und der SIP einvernehmlich  
gewählt wird. Als Schiedsrichter  
fungieren in der Regel Rechtsan-  
wältige, pensionierte Richter oder  
Universitätsdozenten. Die Entschei-  
dungsfindung des Schiedsrichters  
beruht auf Billigkeitserwägungen.  
Da es für den Kunden oft unmög-

lich ist, Abweichungen zwischen  
den aufgezeichneten und den ef-  
fektiv beanspruchten Ge-  
sprächseinheiten zu beweisen,  
werden der Entscheidung ver-  
stärkt folgende Umstände zugrun-  
degelegt:

- Durchführung von besonderen  
Wartungsarbeiten am Telefonnetz  
oder an der Anlage im angefoch-  
tenen Verrechnungszeitraum.
- Bestehen von vorangegange-  
nen Reklamationen des Teilneh-  
mers bezüglich Funktionsstörun-  
gen.
- Ausmaß von Inlands- und Aus-  
landsgesprächen.
- Zusammensetzung des Haus-  
haltes und Art der Tätigkeit seiner  
Mitglieder.

Die bisherigen Erfahrungen in Itali-  
en haben gezeigt, daß dieses  
Projekt dem Verbraucher ein effi-  
zientes, rasches und kostenloses  
Instrument zur Hand gibt. In der  
überwiegenden Mehrheit der Fäl-  
le konnten Streitigkeiten im Inter-  
esse des Kunden beigelegt wer-  
den.

Auch in Belgien besteht seit 1993  
zum Zwecke des Verbrauchers-  
schutzes ein weisungsungebun-  
dener Ombudsdienst, der Be-  
schwerden jeder Art untersucht,  
gütliche Einigungen zwischen den  
Streitparteien herbeiführt oder als  
Schiedsstelle Schiedssprüche mit  
unmittelbarer Rechtskraft für die  
Parteien erläßt.