

II-6152 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode



BUNDESMINISTERIUM
für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz
Büro des Bundesministers
DR. MICHAEL AUSSERWINKLER

A-1031 Wien, Radetzkystraße 2
Telefon: 0222/711 58
Teletex: 322 15 64 BMGSK
DVR: 0649856

GZ 114.140/43-I/D/14/a/92

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Dr. Heinz FISCHER

Parlament
1017 Wien

2735 IAB

1992 -06- 01

zu 2747 13

Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Haider, Motter haben am 1. April unter der Nr. 2747/J an mich beiliegende schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend kundenfeindliche Verrechnung der Telefongebühren gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zunächst ist zu bemerken, daß sich mein Ressort bereits in der Vergangenheit besonders mit Fragen des Konsumentenschutzes in Zusammenhang mit öffentlichen Unternehmen, wie etwa der Post, befaßt hat. Mein Ressort ist daher insbesondere aus Anlaß von Beschwerden bei der Verrechnung von Telefongebühren wiederholt an die Generaldirektion für die Post- und Telegrafverwaltung herangetreten, um im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten diesbezüglich Verbesserungen für die Konsumenten zu erreichen. Hinsichtlich der übrigen in der Anfrage angesprochenen Probleme sind an das Ministerium konkret keine Beschwerden herangetragen worden.

Zu Frage 1:

Nach Auskunft der Post- und Telegrafendirektion beginnt bei Anschlüssen im analogen Wählsystem die Vergebühung erst ab Wahl der ersten Ziffer innerhalb von 72 Sekunden.

-2-

Bei digitalen Anschlüssen, deren Zahl ständig zunimmt, kommt das Vergebührungssystem ab Gesprächskontakt bereits zur Anwendung.

Zu Frage 2:

Wie die Post- und Telegrafendirektion mitteilte, bestehen abgesehen von ehemaligen Überlastungen des C-Netzes bis zur Einführung des D-Netzes derzeit generell keine nennenswerten Kapazitätsengpässe mehr. Seit Einführung des D-Netzes sind konkret keine Beschwerden an mein Ressort gerichtet worden.

Zu Frage 3:

Dem Ministerium sind konkret keine derartigen Beschwerden bekannt geworden. Anzumerken ist jedoch, daß für die Benützung eines Telefonanschlusses, etwa durch Briefträger, grundsätzlich das Einverständnis des Teilnehmers erforderlich ist.

Zu Frage 4:

Derartige Fälle wurden konkret bisher nicht an das Ministerium herangetragen.

Zu Frage 5:

Nach Mitteilung der Post- und Telegrafendirektion wird eine Extraverrechnung für an Wochenenden oder Feiertagen über Wunsch des Kunden durchgeführte Arbeiten nur dann vorgenommen, wenn die Schuld für den Mangel beim Teilnehmer liegt. Auf die Extraverrechnung wird auch besonders hingewiesen. Liegt die Ursache in der Verantwortung der Post wird der Mangel an Wochenenden oder Feiertagen kostenlos behoben.

-3-

Zu den Fragen 6 und 7:

Das Problem einer nicht transparenten und kundenfreundlichen Gebührenverrechnung ist meinem Ressort - wie bereits erwähnt - in Form von Beschwerden bekannt geworden, die wiederholt Anlaß zu Kontakten mit der Post- und Telegrafendirektion gaben. Gleichzeitig sind auch Bedenken herangetragen worden, ob aus Datenschutzgründen ein genereller Ausweis der registrierten Telefongespräche mit identifizierbarer Angabe jedes Gesprächspartners sinnvoll ist.

Festzuhalten ist, daß nach Mitteilung der Post- und Telegrafendirektion in den digitalen Wählsystemen eine Verrechnung, bei der eine Auflistung aller Gespräche nach Tag, Uhrzeit, Dauer, Gebührenimpulsen und verrechnetem Tarif erfolgt, auf Wunsch des Kunden bereits möglich ist. Die letzten Ziffern der gerufenen Nummer werden dabei aus Datenschutzgründen nicht ausgewiesen.

Die Vergebühung ab Gesprächskontakt kommt - wie bereits zu Frage 1 ausgeführt - bei digitalen Anschlüssen zur Anwendung.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ausgewiesen'.

BEILAGE

Daher richten die unterzeichneten Abgeordneten an den Herrn Bundesminister für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz die nachstehende

A n f r a g e :

1. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort bisher noch nichts gegen die Schröpfung der Telefonkunden unternommen, die in Österreich ab Freizeichen gebührenpflichtig werden, während in anderen Staaten erst ab Gesprächskontakt der Zähler läuft ?
2. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort noch nichts gegen die konsumentenfeindliche Haltung der Post- und Telegraphenverwaltung unternommen, die mehr Zulassungen für Mobil- und Handytelefone vergibt, als das derzeitige Netz verkraftet, wodurch den Telefonkunden immense Gebührenvorschreibungen und Zeitverluste entstehen ?
3. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort noch nichts dagegen unternommen, daß Postbedienstete, z.B. Briefträger, von Hausanschlüssen, insbesondere in Wiener Mehrfamilienhäusern, Telefongespräche zu Lasten von Telefonkunden führen ?
4. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort noch nichts dagegen unternommen, daß aufgrund des überlasteten Telefonnetzes Telefonkunden private und berufliche Nachteile dadurch erwachsen, daß bei ihren Apparaten kein Läutzeichen bzw. beim Anrufer das Basetztzeichen ertönt, obwohl der Angerufene nachweislich nicht telefoniert ?
5. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort noch nichts dagegen unternommen, daß im Falle von Telefonstörungen z.B. am Freitag die Störungsbehebung erst am Montag gebührenfrei erfolgt, während für die Wochenend-Reparatur der Kunde extra zur Kasse gebeten wird ?
6. Warum hat Ihr für Konsumentenschutz zuständiges Ressort noch nichts dagegen unternommen, daß die Post- und Telegraphenverwaltung kundenfeindliche Gebührenerrechnung dergestalt betreibt, daß nur Grundgebühr und Summe der Sprechgebühren auf einem Erlagschein ausgewiesen werden, der gleichzeitig als Rechnung dient ?
7. Werden Sie sich persönlich als für den Konsumentenschutz zuständiger Bundesminister dafür einsetzen, daß die Telefongebühren in Zukunft kundenfreundlicher und transparenter verrechnet werden, indem
 - a. die Zähluhr erst ab Gesprächskontakt läuft,
 - b. für jedes Gespräch Datum, Vorwahlnummer, Dauer und Gebühr extra ausgewiesen werden ?