

II-5414 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode

Nr. 2747 J

1992-04-01

A n f r a g e

der Abg. Dr. Haider, Motter
an den Bundesminister für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz
betreffend kundenfeindliche Verrechnung der Telefongebühren

Die Anfragesteller bekommen häufig Beschwerden von Telefonkunden hinsichtlich der Gebührenverrechnung.

In der BRD läuft der Gebührenzähler erst, wenn der Telefonkontakt mit dem Gesprächspartner zustandekommt. In Österreich wird bereits ab dem ersten Freizeichen der Zähler eingeschaltet. Dies fällt insbesondere ins Gewicht, wenn der Kunde Gespräche mit ständig besetzten Ämtern, Behörden und Ministerien zu führen hat.

Ein weiteres Problem ist das ständig überlastete Telefonnetz, z.B. in Wien. Immer wieder kommt es vor, daß mehrere Gespräche ineinandergeraten, wobei es völlig unklar ist, zu Lasten welcher Gesprächsteilnehmer die Gebühr dann geht. Da es auch immer wieder vorkommt, daß (befugter- oder unbefugterweise) Gespräche von Telefonkunden abgehört werden, wäre auch zu klären, ob und bei wem sich das Abhören gebührenmäßig niederschlägt.

Besonders empörend finden die Telefonkunden aber die vollkommen intransparente Gebührenvorschreibung: es ist aus dem Erlagschein, der gleichzeitig als Rechnung dient, nur ersichtlich, wie hoch die Grundgebühr und wie hoch die Summe der Sprechgebühren ist. Nur Sonderleistungen wie z.B. Weckrufe werden auf einem eigenen Beiblatt ausgewiesen. Es wäre für die Inhaber von Telefonanschlüssen aber unverzichtbar, zwecks besserer Kostenkontrolle nach dem Vorbild der USA eine Telefonrechnung zu erhalten, auf der für jedes Gespräch Datum, Vorwahlnummer, Dauer und Gebühr ausgewiesen ist.

Nach Auffassung der Anfragesteller ist die Automatisierung des Telefonverkehrs bereits so weit fortgeschritten, daß die Gebührenverrechnung nicht nachhinken darf.

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 Besetztzeichen 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 Gebührenverrechnung 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 ?