
1678/AB XXIII. GP

Eingelangt am 18.12.2007

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

BM für Verkehr, Innovation und Technologie

Anfragebeantwortung

GZ. BMVIT-12.000/0025-I/PR3/2007 DVR:0000175

An die
Präsidentin des Nationalrates
Mag. Barbara Prammer
Parlament
1017 Wien

Wien, . Dezember 2007

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 1920/J-NR/2007 betreffend unerwünschte Mehrwert-SMS, die die Abgeordneten Wolfgang Großruck und KollegInnen am 8. November 2007 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

Frage 1:

Ist Ihnen diese Problematik bekannt?

Antwort:

Die gemäß § 6 KommAustria-Gesetz meiner Aufsicht unterstehende RTR-GmbH (Rundfunk- und Telekom- Regulierungs-GmbH) hat im Bereich der Streitschlichtung zwischen Netzbetreibern und Verbrauchern aufgrund regelmäßiger Marktbeobachtungen zeitnah Kenntnis von Veränderungen in der Telekom-Landschaft. Die in der Anfrage angesprochene Problematik ist mir bekannt:

Im Bereich der Mehrwert-SMS-Dienste zeigte sich eine Häufung von Vorfällen, bei welchen Endkunden, obwohl diese keine derartigen Dienste angefordert haben, kostenpflichtige Mehrwert-SMS zugesandt worden sind, die teilweise auch vergebührt wurden. Es hat sich jedoch um eine zeitlich begrenzte Häufung von Vorfällen gehandelt, die Anzahl der Vorkommnisse ist stark rückläufig.

Frage 2:

Wenn ja, was werden Sie zur Aufklärung und zum Schutz der Konsument/-innen unternehmen?

Antwort:

Die RTR-GmbH nützt im Rahmen ihrer Kompetenzen seit Jahren die ihr zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, um einerseits die entsprechenden Rahmenbedingungen zur Erbringung von Mehrwertdiensten zu schaffen, die vor allem dem Konsumentenschutz Rechnung tragen, und andererseits auch die Konsumenten über Möglichkeiten und Gefahren bestehender aber auch sich neu entwickelnder Dienste zeitnah und umfangreich zu informieren. So wurden im Jahr 2004 durch die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung – KEM-V umfangreiche Regelungen zum Schutz des Endkunden festgelegt. 2006 erfolgten weitere Anpassungen, um den geänderten Marktbedingungen Rechnung zu tragen.

Auf die Zusendung unerwünschter Mehrwert-SMS bezogen ist zu sagen, dass in den einschlägigen Regelungen der KEM-V (z. B. § 105 KEM-V) die Zusendung von kostenpflichtigen, unbestellten Mehrwert-SMS keine Deckung findet.

Daran vermag auch die in letzter Zeit neu aufgekommene Variante an Spam-SMS nichts ändern, bei welcher der Endkunde aufgefordert wird, dem Abschluss eines Abos binnen einer bestimmten Frist zu widersprechen.

Dem Abschluss von Verträgen geht prinzipiell Angebotslegung und Annahme des Angebots voraus. Grundlage einer vertraglichen Vereinbarung ist somit das Übereinstimmen von Willenserklärungen im Hinblick auf ein bestimmtes Angebot. Im gegenständlichen Fall kann daher zwar davon ausgegangen werden, dass es sich bei der übermittelten Nachricht um ein Angebot zum Vertragsschluss handelt, es ist jedoch in einem weiteren Schritt zu prüfen, ob das konkrete Angebot angenommen worden ist. Notwendige Voraussetzung hierfür ist eine Willenserklärung. Eine derartige Willenserklärung kann in verschiedenen Formen abgegeben werden, bedarf jedoch auf jeden Fall einer nach außen wirkenden Erscheinung(sform). Selbst bei einer schlüssigen Willenserklärung im Sinne des § 863 ABGB bedarf es "solcher Handlungen, welche mit Überlegung aller Umstände keinen vernünftigen Grund daran zu zweifeln übrig lassen", dass eine Willenserklärung in einer bestimmten Form abgegeben worden ist. Der entscheidende Punkt ist also, dass äußere Umstände vorliegen, welche gar keinen anderen Schluss zulassen, als dass jemand eine Willenserklärung in eine bestimmte Richtung abgeben will. Aus § 863 ABGB lässt sich auch ableiten, dass eine Unterlassung eine gültige Form der Willenserklärung sein kann. Doch ist auch in diesen Fällen vorgenannter Prüfungsmaßstab heranzuziehen und im Einzelfall zu prüfen, ob kein vernünftiger Grund besteht, am Vorliegen und Inhalt der Willenserklärung zu zweifeln. Besondere Bedeutung kommt dem Prüfungsmaßstab gerade bei der Unterlassung zu, da hier in erhöhtem Maße die Gefahr besteht, dass Personen Willenserklärungen "unterstellt" werden, die von diesen gar nicht (so) gewollt wurden. Die Lehre vertritt daher ebenso wie die Rechtsprechung die Ansicht, dass dem Schweigen allein grundsätzlich kein Erklärungswert zukommt und Schweigen daher insbesondere nicht als Zustimmung (zum Vertragsschluss) gewertet werden kann. Wenn daher entsprechende Fälle an die RTR GmbH herangetragen werden, so besteht für den Verbraucher die Möglichkeit, den Vorfall im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu klären. Jedenfalls sind diese Fälle auch verwaltungsstrafrechtlich überprüfenswert, wobei die Zuständigkeit bei den Fernmeldebüros liegt (§ 107 TKG 2003).

Die RTR hat in Zusammenarbeit mit meinem Büro die Kommunikation der Existenz der Schlichtungsstelle in der RTR intensiviert. So wurden beispielsweise in der ORF-Sendung „konkret“ entsprechende Möglichkeiten diskutiert und mögliche Schritte vorgestellt.

Die Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle: allgemeine telefonische Anfragen unter 0810 511811; Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr.

Bei Fragen zu einem konkreten Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle unter +43 (0) 1 58058, Montag bis Freitag 9.00 bis 12.00 Uhr erreichbar. Weitere Kontaktmöglichkeiten: schlichtungsstelle@rtr.at, Fax: +43 (0) 1 58058 – 9494.

Frage 3.:

Beabsichtigen Sie durch entsprechende gesetzliche Regelungen den Schutz der Konsument/-innen zu verbessern?

Antwort:

Die Einhaltung der bereits strengen bestehenden Regelungen betreffend die Erbringung von Mehrwertdiensten wird in Österreich auch entsprechend überwacht, das Monitoring soll zukünftig weiter ausgebaut werden. Entsprechende Besprechungen meines Ressort mit der RTR-GmbH haben bereits stattgefunden.

Weiters ist die RTR-GmbH bemüht, laufend in Gesprächen mit den Betreibern im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten auf diese einzuwirken und diese zu motivieren, proaktiv zu agieren. Auch wird keine Anstrengung unterlassen, um Betroffene über deren Möglichkeiten aufzuklären.

Ich werde darauf achten, dass die RTR-GmbH die Beobachtungen der letzten Wochen zum Anlass nimmt, die in der RTR-GmbH vorhandenen Ressourcen so umzustrukturieren, dass in Hinkunft die Einhaltung der Bestimmungen für Mehrwertdienste noch effizienter verfolgt werden kann. Die gesetzliche Basis dafür ist gegeben.

Mit freundlichen Grüßen

Werner Faymann