

XXIV. GP.-NR
1170 IA(E)
16. Juni 2010

ENTSCHLIESSUNGSANTRAG

der Abgeordneten Schatz, Freundinnen und Freunde

betreffend Kostenkontrolle bei Servicehotlines

Immer wieder werden in Österreich Beschwerden über lange Wartezeiten und hohe Kosten bei sogenannten Service-Hotlines (zentralen Telefonauskünften) laut. Da die Anrufe über ein Mehrwertnummernsystem bzw. mit fixierter Entgeltobergrenze verrechnet werden, führen sie im Vergleich zu alltäglicher Telekommunikation zu einer ohnehin vielfachen Kostenbelastung. Es ist daher untragbar, dass es mancherorts Geschäftspolitik zu sein scheint, dass sich Servicehotlines ausschließlich über ihre kostenpflichtigen Warteschleifen zu amortisieren versuchen.

Es muss hier sichergestellt werden, dass erst eine Entgeltverrechnung erfolgt, wenn man tatsächlich mit einer physischen Fachauskunft verbunden wird. Es ist anzunehmen, dass eine solche Regelung in vielen Fällen auch zu einer Verkürzung der Wartezeiten führen könnte.

Aus konsumentenschutzrechtlicher Sicht ist es weiters nicht nachvollziehbar, dass bestehende Kunden eines Unternehmens ein zusätzliches Entgelt zu entrichten haben, wenn beispielsweise Fragen zu bereits gekauften Produkten auftreten. Vielmehr entspricht es konsumentenschutzrechtlichen Grundprinzipien, dass dem bestehenden Ungleichgewicht zwischen Unternehmer und Konsument durch unternehmerische Sorgfalts- und Aufklärungspflichten entgegnet werden soll. In Frankreich wird diesem Prinzip Rechnung getragen, indem man Anrufe von Kunden zu Unternehmenshotlines generell kostenlos gestaltet.

Schlussendlich gilt es, für alle Arten von Serviceauskünften eine verpflichtende und eindeutige Kosteninformation voranzustellen, um Kostenfallen zukünftig wirksam entgegenzutreten.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgenden

ENTSCHLIESSUNGSANTRAG:

Der Nationalrat wolle beschließen:

Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz wird aufgefordert, in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ressorts ehestens, aber spätestens bis 1. Oktober 2010 dem Nationalrat einen Gesetzesvorschlag vorzulegen, mit dem einerseits die Kostenfreiheit von Warteschleifen sichergestellt werden kann und

andererseits eine verpflichtenden Kosteninformation bei Telefonauskünften normiert wird. Des weiteren soll bei Servicehotlines mit aufrechem Kundenverhältnis eine generelle Kostenfreiheit gesetzlich festgelegt werden.

In formeller Hinsicht wird die Zuweisung an den Ausschuss für Konsumentenschutz vorgeschlagen.

Mühl
Wahr
G. W. G.
Martina Sarstl
A. K. S.