

XXIV. GP.-NR
8214 IAB
24. Juni 2011
zu 8387 IJ

**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

RUDOLF HUNDSTORFER
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 - 0
Fax: +43 1 711 00 - 2156
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at
www.bmask.gv.at
DVR: 001 7001

Frau (5-fach)
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

GZ: BMASK-90180/0039-III/5/2011

Wien, 2 1. JUNI 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 8387 IJ der Abgeordneten Ing. Heinz-Peter Hackl u.a. betreffend Mehrwertnummern von Service-Hotlines** wie folgt:

Frage 1:

Der Sachverhalt ist mir bekannt.

Mein Haus beantwortet Anfragen von BürgerInnen, die auch immer wieder im Zusammenhang mit Kosten von Servicehotlines stehen. Unter anderem aus diesem Grund, vor allem aber auch aus dem Kontakt zu den Konsumentenorganisationen ist uns die Problemlage betreffend hoher Kosten für Servicehotlines bekannt ist.

Genau die beiden in der Anfrage angeführten Beispiele waren Thema einer BürgerInnenanfrage an das BMASK.

Fragen 2 bis 7:

Hohe Kosten bei Servicehotlines sind Gegenstand aktueller konsumentenpolitischer Bemühungen. Der von meinem Haus mit den Mitgliedern des Konsumentenpolitischen Forums koordinierte Österreichische Aktionsplan Konsumentenschutz 2010-2013 definiert im Kapitel Rechtsdurchsetzung die Begrenzung der Kosten von Ser-

vicehotlines und die Kostenlosigkeit von Wartschleifen als konsumentenpolitische Zielsetzung.

Um dies zu erreichen, wird als ein erster Baustein in diesem Themenkreis in den aktuellen TKG –Verhandlungen sondiert, ob bzw. inwieweit eine Regelung zur Kostenlosigkeit von Warteschleifen in der Praxis realistisch durchsetzbar ist. Es stellt sich ja die Frage, warum Warteschleifen, deren Länge von den KonsumentInnen oft beklagt und nicht beeinflussbar ist, und wo die zu erwartenden Kosten für die Anrufenden daher nicht vorhersehbar sind, oft auch mit besonders teuren Kosten hinterlegt sind.

Soweit die Erreichbarkeit von Unternehmen zur Durchsetzung vertraglicher Pflichten (z.B. Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen) an kostenpflichtige Telefonnummern geknüpft ist, ist zu klären, ob dies im Einzelfall überhaupt zivilrechtlich haltbar ist. Hier werden allenfalls Musterprozesse Klärung bringen.

Fragen 8 bis 10:

Zunächst verweise ich auf Frage 1. Eine genaue Aufschlüsselung zu den Firmen, zu denen Anfragen oder Beschwerden vorliegen, gibt es nicht.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Müller', written in a cursive style.