

**bmask****BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ**Stubenring 1, 1010 Wien
DVR: 0017001**AUSKUNFT**Mag. Florian Reiningger
Tel: (01) 711 00 DW 2259
Fax: +43 (1) 715 82 58
Florian.Reiningger@bmask.gv.atE-Mail Antworten sind bitte unter Anführung
der Geschäftszahl an die E-Mail Adresse
begutachtung@bmask.gv.at zu richten.An das
Bundesministerium für Verkehr,
Innovation und Technologieper Email an:
JD@bmvit.gv.at**GZ: BMASK-10319/0014-1/A/4/2011**

Wien, 26.04.2011

**Betreff: Bundesgesetz, mit dem das Telekommunikationsgesetz 2003, das Komm-
Austria-Gesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geän-
dert wird; Stellungnahme des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und
Konsumentenschutz**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Bezug nehmend auf die Note vom 28.03.2011, GZ: BMVIT-630.333/0003-
III/PT2/2011, hinsichtlich des im Betreff näher bezeichneten Ministerialentwurfes
nimmt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz wie folgt
Stellung:**Allgemeines:****a) Warteschleifen**Bei Fragen im Zusammenhang mit aufrechten Vertragsverhältnissen (after sales ser-
vices, technischer Support, Kundenbeschwerdemanagement für Reklamationen auf-
grund einer Schlechtleistung) stoßen VerbraucherInnen auf Probleme oft schon bei
der telefonischen Kontaktaufnahme mit Unternehmen. Kundenhotlines sind immer
wieder überteuert. Warteschleifen sind in aller Regel kostenpflichtig, sehr häufig
müssen teure Tarife schon für Warteschleifen bezahlt werden. Viele VerbraucherIn-
nen werden dadurch davon abgehalten, die Vertragsleistungen entsprechend einzu-
fordern.Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sieht es in die-
sem Zusammenhang für erforderlich an, als einen ersten Schritt im Telekommunika-

tionsgesetz (TKG) eine Regelung zu treffen, die die Kosten im Fall des Einsatzes von Mehrwertnummern bei Kundenhotlines beschränkt. Jedenfalls erforderlich ist dafür das Verbot, bei Warteschleifen in Kundenhotlines Mehrwerttarife zu verrechnen. Die Verrechnung eines Mehrwerttarifes erscheint hier in jedem Fall unbillig; für welchen Mehrwert gezahlt werden soll, ist nicht ersichtlich.

Die Verordnungsermächtigung des § 24 Abs 1 und allenfalls 2 TKG stellen nach Ansicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz dafür eine ausreichende rechtliche Grundlage dar. Es sollte jedoch im Text, oder zumindest in den Erläuterungen, klargestellt werden, dass aufgrund von § 24 TKG entsprechend Regelungen erlassen werden können.

b) Regelungen zum Umzug

Dass bei Umzügen Telekommunikationsverträge nicht gekündigt werden können, auch wenn am neuen Standort keine Erbringung der Dienstleistung möglich ist, sorgt immer wieder für Unverständnis und Beschwerden von KonsumentInnen.

Anbieter sollten daher im Rahmen eines Umzuges des Kunden dazu verpflichtet werden, die Leistung am neuen Wohnort ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit fortzuführen, soweit dieses am neuen Wohnort technisch möglich ist.

Ist die Fortführung technisch nicht oder nicht in dem vereinbarten Umfang möglich, kann der Verbraucher den Vertrag gegen eine Abschlagszahlung kündigen. Die Höhe der Abschlagszahlung sollte z.B. 50 v.H. des Entgelts nicht übersteigen, welches vom Umzug bis zum ursprünglich vereinbarten Ende der Vertragslaufzeit regelmäßig angefallen wäre.

Zu Artikel 1 (Telekommunikationsgesetz 2003)

Zu Z 9 (§ 3 Z 16 TKG)

§ 1 Abs. 2 Z 1 lit. e des Gesetzes über die Verkehrs-Arbeitsinspektion verweist auf § 3 Z 16 des Telekommunikationsgesetzes 2003. Es wird davon ausgegangen, dass sich durch die Änderung des § 3 Z 16 für die Zuständigkeitsabgrenzung zwischen Verkehrs-Arbeitsinspektion und Arbeitsinspektion keine Änderungen ergeben.

Zu Z 29 (§ 17 TKG)

Verbraucherschutzstellen sind häufig mit Beschwerden von KonsumentInnen konfrontiert, die über niedrige Breitbandgeschwindigkeiten klagen. Die Geschwindigkeiten sind, vor allem bei mobilem Breitband, häufig nur ein Bruchteil der in der Werbung versprochenen Geschwindigkeit. Ein Test des Vereins für Konsumenteninformation im März 2009 bestätigte dies. Die von den Betreibern angegebenen „bis zu ... mbit/s“-Geschwindigkeiten wurden teilweise um bis zu 80 % (!) unterschritten.

Auf Grund des § 17 Abs. 2 des Entwurfes kann der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie mit Verordnung Parameter betreffend die Dienstqualität

festlegen, die Betreiber zu veröffentlichen haben, wenn diese z.B. dem Endnutzer dienen. § 27 Abs. 1 zählt diejenigen Parameter auf, die jedenfalls von den Betreibern bekannt zu geben sind.

Damit sich KonsumentInnen ein möglichst objektives Bild über tatsächliche Breitbandgeschwindigkeiten machen können und so das für sie geeignete Produkt ausfindig machen können, wäre es sehr hilfreich, wenn sie objektive Breitbandgeschwindigkeitsdaten einsehen könnten.

Durch Aufnahme von Parametern betreffend die Breitbandgeschwindigkeit in § 27 Abs. 1 verbunden mit einer Veröffentlichungspflicht könnte dies problemlos erreicht werden. Welche Parameter geeignet sind, wäre genau zu prüfen. Angedacht werden könnte etwa eine tägliche durchschnittliche Breitbandgeschwindigkeit (12 Messungen), durchschnittliche Breitbandgeschwindigkeiten nach Tageszeiten (Tag, Abend, Nacht) oder ein absolutes Breitbandgeschwindigkeitsminimum/-maximum.

Zu Z 31 (§ 20 Abs. 1 TKG):

Falls § 17 Abs. 2a nicht im Rahmen der zeitgleich im parlamentarischen Prozess befindlichen Novellen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) zu „Cold Calling“ und zur „Vorratsdatenspeicherung“ eingearbeitet werden soll, wird angeregt, den Verweis auf diese Vorschrift einer Prüfung zu unterziehen, da § 17 Abs. 2a nicht zu bestehen scheint.

Zu Z 32 (§ 24 TKG)

Bisher sah § 23 Abs. 3 TKG vor, dass der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie mit Verordnung nähere Bestimmungen zu erlassen hat, damit Nutzer über effiziente Information über die Identität des Zielnetzes verfügen.

Der nun vorliegende Entwurf sieht dazu nun in § 24 Abs. 1 lediglich eine Kann-Bestimmung für die Regulierungsbehörde vor.

Aus konsumentenpolitischer Sicht wird dies sehr bedauert. Um auch weiterhin die derzeit diesbezüglich bestehende Transparenz aufrechtzuerhalten, sollte von dieser Änderung Abstand genommen werden.

Begrüßt wird die Verankerung der Wortfolge „Preisobergrenzen und der Berechnungsart der Entgelte“ in Abs. 2.

Zu Z 33 (§ 24a TKG)

Die vorgesehenen neuen Maßnahmen zur Bekämpfung des Missbrauchs bei Mehrwertnummern werden ausdrücklich begrüßt. Aus konsumentenpolitischer Sicht sollten TeilnehmerInnen im Falle einer Verletzung einer Verordnungsbestimmung nach § 24 Abs. 1 und 2 aber kein Entgelt für die missbräuchlich verrechneten Mehrwertdienste zahlen müssen, auch ohne dass dafür ein Bescheid der Regulierungsbehörde erforderlich ist. Zu befürchten ist nämlich, dass das Entgelt bis zum Erlass eines derartigen Bescheids schon von vielen KonsumentInnen bezahlt ist. Auch ist fraglich,

wie die KonsumentInnen vom Erlass des Bescheids und der damit klargestellten Befreiung von der Zahlungspflicht Kenntnis erlangen sollen.

Zu Z 34 (§ 25 TKG)

I.1. Das in § 25 TKG verankerte einseitige gesetzliche Vertragsänderungsrecht der Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten wird seit Beginn der Regelung in der Lehre und von der Konsumentenpolitik (zuletzt im Österreichischen Aktionsplan 2010 bis 2013) kritisiert. Es wird angeregt, eine diesbezügliche Verbesserung in den Entwurf einzuarbeiten.

Es ist nicht einzusehen, dass Telekommunikationsunternehmen als einzige Branche in Österreich bei einem Vertragsabschluss nicht verpflichtet sind, im Vertrag anzuführen, dass und unter welchen konsumentenschutzgesetzlich konformen Umständen Vertragsänderungen möglich sein sollen, falls sie dies bei einer maximal zweijährigen Vertragsdauer für erforderlich halten.

Es gibt für dieses Abweichen von Konsumentenschutzgesetz-Standards aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz keine sachliche Rechtfertigung, warum Betreiber von Kommunikationsdiensten jederzeit das Entgelt erhöhen können bzw. den Vertrag ändern können, wohingegen Unternehmer anderer Branchen dafür eine dem KSchG entsprechende Vertragsbestimmung benötigen.

Die Erfahrung hat auch gezeigt, dass die Unternehmen diese Bestimmung dazu nutzen, um bestehende Verträge nachträglich oftmals in großem Umfang abzuändern. Meist sind diese Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen nachteilig für die KonsumentInnen, wie etwa die Erhöhung von Entgelten, die Einführung neuer Entgelte oder die Änderung von sekundengenauer Abrechnung auf die Taktung 60/30 oder gar 60/60.

Bei KonsumentInnen, die sich bei der Sektion Konsumentenschutz regelmäßig über die Zulässigkeit von Vertragsänderungen informieren, stößt dieses einseitige gesetzliche Änderungsrecht auf großes Unverständnis. KonsumentInnen, die diese Änderungen nicht akzeptieren wollen, haben nur die Möglichkeit, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Es ist bei diesem Thema auch in Rechnung zu stellen, dass Unternehmen - sollte sich die Notwendigkeit ergeben, den vereinbarten Vertrag nicht aufrechterhalten zu können - ja sowohl den Weg einer ordentlichen Kündigung (u.a. mit Erklärungsfiktion und Widerspruchsrecht) als auch den Weg einer mit dem Kunden im Einvernehmen vereinbarten Vertragsänderung beschreiten können. Auch Branchen wie Banken, Versicherungen und Energieversorger finden mit konsumentenschutzgesetzkonformen Lösungen das Auslangen.

I.2. Neu eingeführt und begrüßt wird die aus dem EU-Recht kommende Möglichkeit der Regulierungsbehörde, durch Verordnung den Detaillierungsgrad, den Inhalt und die Form der Mitteilung über die Änderungen an die Teilnehmer festzulegen, wobei auf die Transparenz der Mitteilung Bedacht zu nehmen ist. Gerade die Gestaltung

dieser Mitteilung gab ja in der Vergangenheit viel Anlass zu Konsumentenbeschwerden und Rechtsunsicherheit, weil die negativen Vertragsauswirkungen nicht deutlich genug dargestellt wurden.

Sorgfältig zu beachten wäre im Zusammenhang mit einer derartigen Verordnung aber, dass die TeilnehmerInnen durch die Mitteilung des Betreibers nicht den Eindruck erhalten dürfen, dass die Änderungen durch den Betreiber in jedem Fall wirksam sind. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen können gerichtlich geprüft werden und sind daher nicht schlechthin wirksam, auch wenn die Regulierungsbehörde Formvorgaben gibt.

Aus konsumentenpolitischer Sicht sollte in den Erläuterungen zum vorliegenden Entwurf jedenfalls auch klargestellt werden, dass die Mitteilung, deren Form und Inhalt die Regulierungsbehörde durch Verordnung festlegen kann, in jedem Fall zusätzlich zu einer unter Umständen nach dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) oder Konsumentenschutzgesetz (KSchG) notwendigen Mitteilung erfolgt. Möchte der Betreiber daher beispielsweise eine Erklärungsfiktion zur Anwendung bringen, so muss er – neben einer entsprechenden Klausel in den Vertragsbestimmungen – den Teilnehmer auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

I.3. Weiters wird ersucht, die Mitteilungspflicht nicht nur auf wesentliche Inhalte der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen zu beschränken. Kunden sollen in jedem Fall das Recht haben, über alle Änderungen informiert zu werden; was „ausschließlich begünstigend“ ist, kann auch von Fall zu Fall variieren.

Vorgeschlagen wird daher aufgrund der Anmerkungen unter I.1. und I.3. folgende Neuformulierung für den Text des Abs. 3:

„(3) Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten sind nur nach Maßgabe des ABGB und des KSchG zulässig. Unabhängig davon sind dem Teilnehmer die Änderungen mit einer Frist von zumindest einem Monat zur Kenntnis zu bringen. Der wesentliche Inhalt der Änderungen ist dem Teilnehmer mindestens ein Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitzuteilen. Gleichzeitig ist der Teilnehmer auf den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen hinzuweisen sowie darauf, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Der Volltext der Änderungen ist den Teilnehmern auf deren Verlangen zuzusenden. Die Regulierungsbehörde kann mit Verordnung Detaillierungsgrad, Inhalt und Form der Mitteilung an die Teilnehmer festlegen; dabei ist darauf Bedacht zu nehmen, dass die Mitteilung für den Teilnehmer transparent erfolgt.“

II. Nach dem vorliegenden Entwurf ist ein Festhalten am bisherigen Vertrag bei einer Änderung nicht möglich, obwohl ja beide Vertragsparteien ohnehin das Recht auf ordentliche Kündigung zum nächstmöglichen Kündigungstermin hätten.

Eine weitere Alternative zum jetzigen Entwurf des § 25 Abs. 3 wäre die Einführung einer Regelung am Beispiel des § 29 Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG). Nach § 29

ZaDiG bedarf die Änderung des Rahmenvertrags der Zustimmung des Zahlungsdienstnutzers. Schweigen kann als Zustimmung gewertet werden, wenn dies im Rahmenvertrag vereinbart ist und der Zahlungsdienstnutzer auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen wird. Widerspricht der Zahlungsdienstnutzer, so bleibt der Rahmenvertrag in der bisherigen Fassung aufrecht und der Zahlungsdiensteleister kann zum nächsten Kündigungstermin den Vertrag kündigen. Nach dem ZaDiG kann der Zahlungsdienstnutzer die Änderung also verhindern. Zusätzlich hat er aufgrund des Art. 44 der Zahlungsdienste-Richtlinie ein kosten- und fristloses Kündigungsrecht. Nach dem TKG kann der Konsument die Änderung nur verhindern, wenn er fristlos kündigt, am alten Vertrag kann er nicht festhalten.

III.

- Zu Abs. 4 Z 2 lit. a ist anzumerken, dass in den Erläuterungen auf Art. 25 Abs. 5 der Universaldienstrichtlinie (UniversaldienstRL) verwiesen wird. Gemeint ist hier wohl Art 26 Abs. 5 der UniversaldienstRL.
- In Abs. 4 Z 2a sollte das Wort „gegebenenfalls“ gestrichen werden. Aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sollten TeilnehmerInnen jedenfalls über die betroffenen Daten informiert werden.
- Bei Abs. 4 Z 2b sollte berücksichtigt werden, dass nach § 27 Abs. 6 ZaDiG die Erhebung von Entgelten im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments unzulässig ist. Sehr wohl darf den TeilnehmerInnen aber für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments eine Ermäßigung angeboten werden. Aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sollte daher zur Klarstellung in Abs. 4 Z 2b auf § 27 Abs. 6 ZaDiG Bezug genommen werden. Die Erhebung eines Entgelts für die Zahlung mit Zahlschein ist jedenfalls unzulässig.
- Die zwingende Anführung von Entgelten für die Übertragbarkeit von Nummern und anderen Teilnehmerkennungen in den Entgeltbestimmungen nach Abs. 5 Z 4 wird ausdrücklich begrüßt.
- In Abs. 6 wurde eingefügt, dass die Regulierungsbehörde nun auch den Entgeltbestimmungen widersprechen kann, wenn ein Verstoß gegen das TKG oder gegen die §§ 864a und 879 Abs. 3 ABGB bzw. §§ 6 und 9 KSchG vorliegt. Die Regulierungsbehörde kann den Entgeltbestimmungen aber nicht hinsichtlich der Höhe widersprechen. Anzumerken ist, dass eine in den Entgeltbestimmungen enthaltene Klausel aufgrund der Höhe überraschend und nachteilig nach § 864a ABGB sein kann. Zu denken ist hier beispielsweise an ein besonders hohes Entgelt, das eben aufgrund der Höhe überraschend und nachteilig nach § 864a ABGB sein kann. Die Regulierungsbehörde sollte daher jedenfalls die Möglichkeit haben, derartigen Entgeltbestimmungen aufgrund der Höhe zu widersprechen. Der Ausschluss des Widerspruchsrechts der Regulierungsbehörde hinsichtlich der Höhe der nominellen Entgelte sollte aus konsumentenpolitischer Sicht ersatzlos gestrichen werden.

Darüber hinaus sollte die Regulierungsbehörde generell die Möglichkeit haben, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Entgeltbestimmungen nach dem ABGB und dem KSchG zu prüfen. Eine Einschränkung auf die erwähnten Gesetzesbestimmungen erscheint aus konsumentenpolitischer Sicht nicht gerechtfertigt.

- In Abs. 8 wird festgehalten, dass Abs. 4 Z 7 ausschließlich für Betreiber von öffentlichen Telefondiensten gilt. Eine Einschränkung auf derartige Betreiber ist aus konsumentenpolitischer Sicht nicht gerechtfertigt, zumal generell Betreiber von Kommunikationsdiensten und –netzen über das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 informieren sollten.

Zu Z 35 (§§ 25a bis 25 d TKG)

§ 25a Abs. 1 sieht vor, dass „die Regulierungsbehörde mit Verordnung den Betreibern die Verpflichtung auferlegen kann, ihren Teilnehmern Einrichtungen zur Verfügung zu stellen, um die laufenden Kosten kontrollieren zu können, sofern solche Einrichtungen nicht in ausreichendem Maße auf dem Markt angeboten werden.“

Bereits seit jedenfalls 2009 gibt es sowohl bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde sowie bei den Verbraucherschutzstellen eine Vielzahl von Beschwerden wegen exorbitant hoher Rechnungen (nicht selten in der Höhe von mehreren tausend Euro). Bedingt sind diese hohen Rechnungen durch hohe Tarife, die nach Überschreiten von vertraglich vereinbarten (Daten)Pauschalen zur Verrechnung gelangen, in Verbindung damit, dass den KonsumentInnen keine bzw. keine adäquaten Kostenkontrollmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden.

Der Anfang März 2011 von der Telekombranche nun vorgestellte Verhaltenskodex für mobile Datendienste ist ein wichtiger Schritt zur Verbesserung der Kostenkontrollmöglichkeiten. Es ist dazu jedoch festzuhalten, dass dieser sich erst in der Praxis bewähren muss und auch nicht alle Probleme beseitigen wird, da beispielsweise keine flächendeckende Kostenbeschränkungsfunktion vorgesehen ist.

In Anbetracht der Beschwerdeintensität und der hohen Beträge, die mitunter auch existenzbedrohend sind, erachten das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz eine Verpflichtung für die Betreiber zur kostenlosen Zurverfügungstellung von Kostenkontroll- und auch Kostenbeschränkungsmöglichkeiten bei gewissen Schwellenwerten für erforderlich. Solange nach Überschreiten von Paketmengen sehr hohe Tarife verrechnet werden, müssen KonsumentInnen auch die Möglichkeit haben, ein Überschreiten der Kostengrenzen in jedem Fall wirksam zu verhindern.

Der letzte Teilsatz des § 25a Abs. 1 sollte ersatzlos gestrichen werden, da über das Vorliegen von entsprechenden Angeboten von Kostenkontrollmöglichkeiten „*im ausreichenden Maß auf dem Markt*“ trefflich gestritten werden kann, was zu Rechtsunsicherheit durch die Anfechtbarkeit derartiger Verordnungen führen kann.

Die in § 25b Abs. 1 vorgesehene Informationspflicht des Betreibers vor Vertragsabschluss in klarer und leicht zugänglicher Form wird ausdrücklich begrüßt.

Auch die in Abs. 2 normierte Verordnungsermächtigung der Regulierungsbehörde wird begrüßt. Das nach dem Verbrauchercreditgesetz (VKrG) zu verwendende Standardinformationsformular ist – wie in den Erläuterungen ausgeführt wird – ein sehr guter und begrüßenswerter Anhaltspunkt, um die wesentlichen Vertragsinhalte leicht vergleichbar, verständlich und übersichtlich zu gestalten.

In den Erläuterungen sollte klargestellt werden, dass die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten zum Ersatz des Vertrauensschadens nach den allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen führt.

§ 25 d

I. Nach Abs. 1 dürfen Verbraucherverträge mit Betreibern eine anfängliche Mindestvertragsdauer von 24 Monaten nicht überschreiten und es ist je Kommunikationsdienst ein Vertrag mit einer Mindestvertragsdauer von maximal 12 Monaten anzubieten. Hier werden die Mindestvorgaben der Universaldienstrichtlinie (Art 30 Abs. 5) festgeschrieben. Aus verbraucherpolitischer Sicht sollten jedoch kürzere Vertragslaufzeiten angestrebt werden.

Begrüßt wird daher die Zitierung der OGH-Judikatur in den Erläuterungen, die darauf hinausläuft, dass eine Mindestvertragsdauer von 24 Monaten dann nicht gerechtfertigt ist, wenn der Verbraucher kein preisgestütztes Endgeräte erhält.

Doch selbst bei Erhalt eines preisgestützten Endgerätes ist im Sinne der zitierten OGH-Judikatur zu prüfen, ob der Unternehmer für die Anschaffung des Handys ein derart hohes wirtschaftliches Risiko trägt, das eine Bindung des Verbrauchers für 24 Monate rechtfertigt. Zu prüfen ist daher im Wege einer Gesamtbeurteilung wesentlicher Elemente des Schuldverhältnisses, ob der Unternehmer durch das Anbot von preisgestützten bzw. kostenlosen Mobilfunkgeräten ein derart hohes kaufmännisches Risiko trägt, das durch eine sachgerechte Kalkulation beschränkt werden muss, indem er die VerbraucherInnen 24 Monate an den Vertrag bindet.

Nach Langer in Kosesnik-Wehrle (Hrsg), KSchG Kurzkommentar, 3. Auflage, Rz 11b zu § 6 ist eine längere Bindungsdauer gerade bei Verträgen in Bereichen, die einer raschen technischen Entwicklung unterliegen, kritisch zu beurteilen, weil der Kunde zu lange davon abgehalten wird, vom sinkenden Preisniveau zu profitieren.

Auch nach § 76 Abs. 4 Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz (EIWOG) beispielsweise hat der Verbraucher das Recht, Verträge nach Ablauf eines Jahres monatlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zu kündigen.

Es sollte in den Erläuterungen daher ergänzend zumindest klargestellt werden, dass die zitierte OGH-Judikatur unter anderem bedeutet, das bei Abschluss eines Vertrages mit einem Verbraucher, der kein preisgestütztes oder kostenloses Endgerät erhält, eine Bindungsdauer von 24 Monaten jedenfalls nicht zulässig ist.

II. Das aus der EU-Richtlinie übernommene Wort „*anfängliche*“ (Vertragslaufzeit), das wohl schlicht eine Regelung für den ersten Vertrag meint, kann zu Unklarheiten führen. Es wird daher angeregt, das in der EU-RL wohl eher beschreibend als zivilrechtlich festgeschriebene Wort „*anfängliche*“ nicht in den Text der österreichischen Um-

setzung aufzunehmen. Die in den Erläuterungen zitierte OGH–Judikatur gelangt ja sowohl beim Erstvertrag als auch bei einem allfälligen Verlängerungsvertrag zur Anwendung.

III. Im Übrigen erscheint eine Zweijahresbindung im Fall eines Umzuges jedenfalls zu lange (siehe Allgemeines, B).

Zu Z 36 (§§ 26 bis 30 TKG):

Aus den Erläuterungen zu § 26 geht hervor, dass der Universaldienst nunmehr primär vom Markt erbracht werden soll und nur bei Marktversagen ein Unternehmen zur Erbringung des Universaldienstes verpflichtet werden wird, weil damit besser auf die tatsächlichen Gegebenheiten des Marktes eingegangen werden kann.

Da der Universaldienst aber eine Vielzahl von für KonsumentInnen bedeutender Verpflichtungen bzw. Berichten enthält, erscheint eine Klarstellung dahingehend wichtig. Im Gesetzestext sollte daher ebenfalls Erwähnung finden, dass der Universaldienst nunmehr primär vom Markt erbracht werden soll und nur bei einem Marktversagen ein Unternehmen zur Erbringung des Universaldienstes verpflichtet werden wird.

Zu § 27 wird ergänzend angemerkt, dass in Bezug auf die Bedürfnisse behinderter NutzerInnen auch auf die barrierefreie Ausgestaltung von öffentlichen Sprechstellen Bedacht zu nehmen ist.

Zu § 29: Die Zusammenführung von Mobiltelefonie und die Nutzung von Internet am Handy mag zwar für den Großteil der Bevölkerung von Vorteil sein. Sie birgt jedoch auch erhebliche Risiken in sich. Die Nutzung kann zu äußerst hohen Rechnungen führen. Beschwerden von KonsumentInnen und Medienberichte bestätigen dies. Oft sind Eltern betroffen, deren minderjährige Kinder in diese Kostenfalle getappt sind. Dieses Problem ist leicht zu lösen, wenn von den Kundinnen und Kunden gewisse Dienste gesperrt werden könnten.

Es sollte daher im Gesetz oder durch Verordnung die Möglichkeit geschaffen werden, dass von Kundinnen und Kunden auch nicht rufnummernbezogene Dienste kostenlos gesperrt werden können.

Nach Abs. 2 könnte folgender Abs. 2a eingefügt werden:

„(2a) Betreiber von öffentlichen Kommunikationsdiensten haben ihren Teilnehmern auf Antrag einmal jährlich die entgeltfreie Sperre für den nicht rufnummernbezogenen Dienst „mobiles Internet“ anzubieten. Darüber hinaus kann die Regulierungsbehörde mit Verordnung weitere, auch nicht rufnummernbezogene Dienste festlegen, die der Verpflichtung gemäß Abs. 2 unterliegen, wenn es die schutzwürdigen Interessen von Endnutzern erfordern.“

Zu Z 51 (§ 45 TKG)

Die vorgesehene Genehmigungspflicht der Regulierungsbehörde für Entgelte und Allgemeine Geschäftsbedingungen wird begrüßt.

Aus konsumentenpolitischer Sicht sollte die Regulierungsbehörde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht aber nicht nur nach Maßgabe der §§ 864a und 879 ABGB und §§ 6 und 9 KSchG überprüfen, sondern anhand des gesamten ABGB und KSchG. Die Zuständigkeit zur Überprüfung der AGB durch die Gerichte soll davon freilich unberührt bleiben.

Zu Z 61 (§ 54 Abs. 1d des Entwurfes iVm dem geltenden § 73 TKG)

Im geltenden § 73 wird geregelt, dass bei der Errichtung und dem Betrieb von Funkanlagen und Telekommunikationseinrichtungen der Schutz des Lebens und der Gesundheit von Menschen gewährleistet sein muss. In § 54 Abs. 1d des Entwurfs wird hingegen lediglich vermerkt, dass bei der Beurteilung des Schutzes des Lebens und der Gesundheit von Menschen der Stand der Wissenschaften, die internationalen Vorgaben sowie Gesetze zum allgemeinen Schutz vor elektromagnetischen Feldern zu beachten sind. Dass Menschen generell entsprechend geschützt werden müssen, wird nicht mehr festgelegt.

In Hinblick auf den Schutz von ArbeitnehmerInnen wird darauf hingewiesen, dass für den Schutz vor einer Gefährdung durch elektromagnetische Felder § 66 des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG) gilt. Als Stand der Technik (§ 7 Z 5 ASchG) ist die ÖVE/ÖNORM E 8850 "Elektrische, magnetische und elektromagnetische Felder im Frequenzbereich von 0 Hz bis 300 GHz - Beschränkung der Exposition von Personen" heranzuziehen. Momentan wird die EU-Richtlinie 2004/40/EG über elektromagnetische Felder auf EU-Ebene überarbeitet, die in weiterer Folge im österreichischen Arbeitnehmerschutzrecht umzusetzen ist (momentane Umsetzungsfrist: April 2012).

Zu Z 79 (§§ 70 bis 72 TKG)

Die Neuregelungen des § 70 betreffend „*eines angemessenen Entgelts bei Sperre*“ und „*Verbot der Verrechnung eines Entgelts, wenn nur einzelne Teile eines Dienstes unterbrochen werden*“ werden sehr begrüßt.

Die Praxis zeigt, dass zum einen sehr hohe Sperrentgelte verrechnet werden und zum anderen Teilsperren erfolgen, die zum Teil nicht nachzuvollziehen sind. Die neuen Regelungen sollten diese Problematik wohl entschärfen.

Zu § 71:

I. Nach Abs. 1a können Betreiber vertragliche Fristen von sechs Wochen bis drei Monate vorsehen, innerhalb derer Einwendungen nach Abs. 1 zu erheben sind.

Diese Frist muss im Zusammenhang mit § 99 Abs. 2 TKG gesehen werden, wonach Verrechnungsdaten zu löschen sind, „*sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde*

und innerhalb einer allfällig vertraglich vereinbarten Frist die Entgelte nicht schriftlich beansprucht wurden“.

Die Fristenlänge darf bei dieser weitreichenden Rechtsfolge daher nicht in der Dispositionsfreiheit der Betreiber liegen, sondern muss unbedingt einheitlich gesetzlich festgesetzt werden. Eine einheitliche Frist für den Einspruch nach § 71 Abs. 1 ist auch für eine verbesserte Möglichkeit zur breiten Verbraucherinformation wichtig.

Bei der Dauer der Frist ist eine Interessensabwägung zwischen dem Interesse an möglichst kurzer Speicherung von Verkehrsdaten aus datenschutzrechtlichen Gründen und der Notwendigkeit, Probleme im Zusammenhang mit Telekommunikationsrechnungen ausreichend lange klären zu können, vorzunehmen. Aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sollte eine einheitliche Frist von zumindest vier Monaten festgelegt werden.

Verbraucherbeschwerden zeigen, dass VerbraucherInnen Verrechnungsfehler/-probleme mitunter auch erst nach mehr als drei Monaten bewusst werden. Oft werden im Alltagstrubel angesichts mehrerer, monatlich einlangender Rechnungen diese nicht immer regelmäßig oder ausreichend kontrolliert. Beispielsweise fallen zu Unrecht verrechnete Mehrwert-SMS den Kundinnen und Kunden oft erst nach Monaten auf, da der dafür verrechnete Betrag zu Beginn meist nur wenige Euro beträgt und sich dieser erst in späterer Folge kontinuierlich erhöht. Weiters spricht auch die mögliche elektronische Rechnungslegung für längere Einspruchsfristen. Die elektronische Rechnung zeigt immer wieder eine schlechtere Signalwirkung als die Papierrechnung. So wird z.B. mittels SMS über die neue Rechnung informiert. Zu diesem Zeitpunkt haben Kundinnen und Kunden oft gerade keinen Zugang zum Internet oder gerade nicht die Zeit, die Rechnung anzuschauen. Somit wird die SMS und auch das Abrufen der elektronischen Rechnung immer wieder übersehen. In all diesen Fällen war ein Einspruch nach den bisher üblichen Einspruchsfristen von vier bis sechs Wochen nicht mehr möglich.

Zu berücksichtigen ist zusätzlich, dass Zahlungen oft abgebucht werden; außerdem wissen KonsumentInnen über die Möglichkeit zum Einspruch zur Ermöglichung eines Schlichtungsverfahrens nicht immer Bescheid.

II. Ausdrücklich begrüßt wird die in Abs. 2a vorgesehene Möglichkeit des Teilnehmers, auf Antrag für die Dauer des Streitbeilegungsverfahrens jenen Teil des Entgelts zurückzuerhalten, der nach Abs. 2 nicht fällig gestellt werden darf. Statt des Wortes „*Inkassotag*“ sollte im letzten Satz des Abs. 2a zwecks besserer Verständlichkeit das Wort „*Fälligkeitsdatum*“ eingefügt werden.

III. Ausdrücklich begrüßt wird auch die in Abs. 4 vorgesehene Verpflichtung des Betreibers, einen Verbrauch durch den Teilnehmer glaubhaft zu machen, falls ein Fehler zum Nachteil des Teilnehmers festgestellt wurde und sich das richtige Entgelt nicht mehr ermitteln lässt.

IV. Der Entwurf des Telekommunikationsgesetzes sieht in § 25 Abs. 4 Ziffer 5 vor, dass die Betreiber in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen über das Schlichtungsverfahren informieren müssen. Darüber hinaus sehen die Verfahrensrichtlinien der Regulierungsbehörde gemäß § 122 Abs. 1 Ziffer 1 in § 2 lit. e) vor, dass im Antwortschreiben auf einen Rechnungseinspruch über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens zu informieren ist. Um allerdings ein Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen zu können, haben KonsumentInnen vorher einen Rechnungseinspruch zu erheben.

Eine Verpflichtung zur deutlichen und zeitgerechten Information der Kunden über die Möglichkeit zum Rechnungseinspruch gibt es im derzeitigen Telekommunikationsrecht leider nicht. Aus den Verfahrensrichtlinien der Regulierungsbehörde lässt sich dieses aus § 2 lit. b) möglicherweise zum Teil ableiten.

Eine Information über den Rechnungseinspruch und die Modalitäten rund um den Rechnungseinspruch – wie z.B. den Aufschub der Fälligkeit bei Notifizierung an die Schlichtungsstelle – ist in der Praxis von größter Relevanz für die Kundinnen und Kunden und sollte in § 71 TKG aufgenommen werden. Vorgeschlagen wird daher, folgenden Text in Abs. 1a einzufügen:

„Über das Verfahren nach Abs. 1 sowie über die Dauer der Frist und die Möglichkeit des Fälligkeitsaufschubs nach Abs. 2 hat der Betreiber auf der Rechnung klar und gut sichtbar zu informieren.“

Ein etwaiges Unterlassen dieser Informationsverpflichtung sollte als Verwaltungsübertretung geahndet werden können.

Zu Z 94 (§ 91a TKG)

Seit Jahrzehnten sind Konsumentenschutzstellen mit Beschwerden betreffend unseriöser Mehrwertdiensteanbieter konfrontiert. Diese neue Bestimmung wird daher aus konsumentenpolitischer Sicht außerordentlich begrüßt, da damit erstmals ein adäquates Verfahren geschaffen wird, das es ermöglicht, unseriöse Geschäftspraktiken im Bereich Mehrwertdienste rasch und effizient zu beenden.

Zu Z 107 (§ 100 TKG)

Besonders begrüßt wird das hier normierte Recht des Teilnehmers, zwischen kostenloser Papierrechnung und Rechnung in elektronischer Form wählen zu können. Der Erhalt der Rechnung ist mit einer Reihe von Rechtsfolgen verknüpft (Rechnungsbetrag wird fällig, Einspruchsfrist nach § 71 beginnt zu laufen usw.). Erst mit tatsächlichem Erhalt der Rechnung kann der Teilnehmer den Betrag eingehend prüfen. Der Teilnehmer soll daher jedenfalls selbst entscheiden können, ob er diese Fristen bei einer elektronischen Rechnung einhalten kann oder ob er die Rechnung in Papierform haben möchte. Wichtig ist auch die Kostenlosigkeit sowohl der Papierrechnung als auch der Rechnung in elektronischer Form. Der Teilnehmer soll durch die Verrechnung eines Entgelts für die Papierrechnung keinem wirtschaftlichen Zwang ausgesetzt werden, die Rechnung in elektronischer Form zu wählen.

Bei den Begriffen Einzelentgeltnachweis und Entgeltnachweis handelt es sich um Synonyme. Zwecks Klarstellung sollte daher in § 100 nur einer dieser beiden Begriffe verwendet werden. Vorgeschlagen wird, angesichts der bestehenden Einzelentgeltnachweis-Verordnung, den Begriff Einzelentgeltnachweis zu verwenden. Dementsprechend sollte die Überschrift zu § 100 geändert werden, wobei auch auf die Rechnung Bezug genommen werden sollte. Vorgeschlagen wird daher, die Überschrift von § 100 wie folgt zu ändern: „**Einzelentgeltnachweis und Rechnungslegung**“.

Im Gegensatz zur Rechnung erfüllt der Einzelentgeltnachweis nur eine Beweisfunktion. Hier erscheint es daher sachgerecht, dass der Teilnehmer den Einzelentgeltnachweis erst auf Verlangen in Papierform erhält. Der Einzelentgeltnachweis bedarf nicht einer Signalwirkung wie die Rechnung, da an dem Erhalt des Einzelentgeltnachweises keine vergleichbaren Rechtsfolgen geknüpft sind.

Zu Z 111 (§ 107 Abs. 1 TKG)

I. Aus Sicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz wäre es wünschenswert, wenn die Einwilligung für Anrufe – einschließlich das Senden von Fernkopien – zu Werbezwecken ausdrücklich und schriftlich erteilt werden müsste, da so dem Teilnehmer beziehungsweise Benutzer bewusst ist, dass er eine Einwilligung zu Werbeanrufen erteilt.

II. KonsumentInnen erteilen ihre Zustimmung derzeit regelmäßig im Rahmen von Vertragsbedingungen etwa bei Gewinnspielen oder auf Bestellkarten. Nicht nur, dass den meisten der Umstand der Einwilligung nicht bewusst ist, ist der Gültigkeitszeitraum einer solchen Erklärung auch nicht beschränkt. Das bedeutet, ein Unternehmen kann den Vorwurf des Cold Calling mit einer Zustimmungserklärung von vor 20 oder 30 Jahren entkräften. KonsumentInnen können nach mehreren Jahren nicht mehr nachvollziehen, ob sie jemals eine Zustimmung erteilt haben und auch Unternehmen wird die seinerzeit erteilte Zustimmungserklärung der KonsumentInnen möglicherweise nicht mehr verfügbar sein.

Diese Klarstellung ist auch angesichts der nunmehrigen Regelung in § 5e Abs. 4 KSchG notwendig, da eine Nichtigkeit von Verträgen im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen nur dann gegeben ist, wenn der Vertrag während eines unzulässigen Anrufs nach § 107 Abs. 1 ausgehandelt worden ist. Auch in Bezug auf § 5e Abs. 5 KSchG ist die Nachweisbarkeit, dass es sich um einen unzulässigen Anruf nach § 107 Abs. 1 TKG gehandelt hat, notwendig.

III. Ist die Einwilligung nach § 107 Abs. 1 TKG auch mündlich oder auch konkludent zulässig, so kann der Unternehmer und der Verbraucher die Einwilligung im Streitfall schwer nachweisen. Will der Verbraucher also beweisen, dass es sich um einen unerbetenen Telefonanruf gehandelt hat, so kann er dies mitunter nur behaupten. Ein Beweis ist schwer zu erbringen.

Zur besseren Wirksamkeit der neuen KSchG-Regelung wäre es daher notwendig, dass der Konsument nachweisen kann, dass ein Cold Calling bei Vertragsabschluss vorgelegen ist; eine Auskunftspflicht über die erteilte Einwilligung sollte im TKG verankert werden, weshalb folgende Regelung in Abs. 4 vorgeschlagen wird:

„(4) Anrufer zu Werbezwecken und deren Auftraggeber haben dem Angerufenen auf dessen schriftliches Verlangen Auskunft darüber zu geben, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form die Einwilligung erteilt worden ist. Wird diese Auskunft nicht unverzüglich und schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger erteilt, so gilt die Einwilligung als nicht erteilt.“

Mit einer derartigen Auskunftspflicht hätten seriöse Unternehmen wohl kaum viel Aufwand. Bei unseriösen Firmen würde hiermit ein Instrument geschaffen, das den neuen KSchG-Bestimmungen zu mehr Wirksamkeit verhilft.

Zu Z 113 (§ 107 Abs. 6 TKG)

Ausdrücklich begrüßt wird die Regelung in Abs. 6, wonach der Ort der Tatbegehung jener Ort ist, an dem die unerbetene Nachricht den Anschluss des Teilnehmers erreicht.

Zu Z 114 (§ 107 Abs. 7 TKG)

Begrüßt wird auch die in Abs. 7 vorgesehene Möglichkeit, einen Mandatsbescheid zu erlassen.

Zu Z 118 (§ 109 Abs. 1 TKG)

Begrüßt wird die Einführung des Abs. 1 Z 14, wonach die Verweigerung der gehörigen Mitwirkung nach § 122 Abs. 1 unter Strafe gestellt wird. Es ist eine Geldstrafe bis zu 4 000 Euro dafür vorgesehen. Der Rahmen der Höhe der Geldstrafe für diese Verwaltungsübertretung erscheint allerdings zu gering, weshalb diese in Abs. 3 aufgenommen werden sollte, da die Mitwirkung der Betreiber bei einem Streitbelegungsverfahren durch den Gesetzgeber soweit wie möglich gesichert werden sollte.

Zu § 109 Abs. 3:

Die Nichteinhaltung folgender Bestimmungen wäre in § 109 zu ergänzen. § 109 Abs. 3 sollte ergänzt werden um:

- entgegen § 26 Abs. 3 nicht Geschäftsbedingungen für Dienste, die im Rahmen des Universaldienstes durch ein verpflichtetes Unternehmen erbracht werden, der Regulierungsbehörde anzeigt;
- entgegen § 26 Abs. 4 nicht in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Informationen über Einrichtungen und Dienste zur Ausgabenkontrolle (§ 29 Abs. 2) sowie über zusätzliche Dienstmerkmale (§ 19) erteilt;
- entgegen § 29 Abs. 2 nicht entgeltfreie Sperrungen von Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten bereitstellt;
- entgegen § 29 Abs. 3 nicht Einrichtungen und Dienste gemäß § 29 Abs. Ziffer 1 und 2 bereitstellt;

Zu Z 127 (§ 109 Abs. 4 TKG)

Aus konsumentenpolitischer Sicht wird die Ergänzung in § 109 Abs. 4 Z 3, wonach nicht nur die fehlende Anzeige, sondern nunmehr auch die fehlende Kundmachung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Entgeltbestimmungen beziehungsweise deren Änderungen mit Strafe bedroht ist, begrüßt.

Zu Z 129 (§ 109 Abs. 4 TKG)

§ 109 Abs. 4 Z 6 wird ausdrücklich begrüßt, wonach nunmehr auch Verstöße gegen Bestimmungen der Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH mit einer Geldstrafe bis zu 58 000 Euro bedroht sind.

Zu Artikel 2 (KommAustria-Gesetz)

Zu Z 157 (§ 17a KommAustria-Gesetz):

Die Funktion als Geschäftsführer der RTR-GmbH für den Fachbereich Telekommunikation und Post erlischt nach § 17a Abs. 6 Z. 5 KommAustria-Gesetz mit der Feststellung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie, dass der Geschäftsführer wegen schwerer körperlicher oder geistiger Gebrechen zu einer ordentlichen Funktionsausübung unfähig ist.

Im Lichte des Gleichbehandlungsrechtes Menschen mit Behinderungen betreffend wird angeregt, den Begriff „Gebrechen“ im § 17a Abs. 6 Z. 5 durch den Begriff „Gesundheitsbeeinträchtigungen“ zu ersetzen.

Zu Artikel 3 (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz)

Zu Z 161 (§ 3 Abs. 1 VBKG)

Die vorgeschlagene neue Ziffer 6 in § 3 Abs 1 VBKG lautet wie folgt:

„6. Die in § 113 Abs. 2 TKG 2003 genannten Fernmeldebüros für die Vorschrift zur Umsetzung der im Anhang unter Z 6 angeführten Richtlinie, wobei die Zuständigkeitsbestimmung des § 113 Abs.3 TKG 2003 sinngemäß anzuwenden ist.“

§ 113 Abs 3 TKG lautet:

„(3) Für die in diesem Bundesgesetz vorgesehenen Amtshandlungen ist, sofern nicht anderes bestimmt ist, das örtlich in Betracht kommende Fernmeldebüro zuständig. Betrifft eine Maßnahme den Wirkungsbereich zweier oder mehrerer Fernmeldebüros, ist einvernehmlich vorzugehen.“

Die vorgeschlagene Regelung in § 3 Abs 1 VBKG schafft uE jedoch nicht in allen Fällen eine ausreichende Klarstellung für die Frage, welches der vier Fernmeldebüros das sinngemäß „örtlich in Betracht kommende“ ist.

- I. An österreichische Behörden gerichtete Ersuchen anderer Mitgliedstaaten:
In manchen Fällen wird die territoriale Anknüpfung der in Art 3 lit b VO [EG] Nr. 2006/2004 genannten Elemente nicht vor Bearbeiten des Ersuchens feststellbar sein. Insbesondere wenn der Unternehmer bzw. dessen Sitz unbekannt ist, könnten entsprechende Probleme auftreten (aber auch bei den anderen Anknüpfungselementen nach Art 3 lit b VO (EG) Nr. 2006/2004 könnte der Bezug zum Sprengel eines Fernmeldebüros vor Bearbeitung des Informationsersuchens unklar sein). Es stellt sich in diesen Fällen daher die Frage, an welche Fernmeldebehörde das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in seiner Eigenschaft als zentrale Verbindungsstelle derartige Ersuchen weiterleiten soll.
- Dieses Problem könnte nach Ansicht des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz insofern umgangen werden, als in all jenen Fällen, in denen bei einem an Österreich gerichteten Informationsersuchen die Eruierung eines Anknüpfungselementes im Sinne von Art 3 lit b VO (EG) Nr. 2006/2004 **nicht oder erst durch die Bearbeitung selbst feststellbar ist, eine Fernmeldebehörde im VBKG ausdrücklich als zuständig benannt wird** und somit das Ersuchen durch die zentrale Verbindungsstelle an diese Behörde weitergeleitet werden kann.
- II. Von Österreich initiierte Amtshilfe (zB Ersuchen) an andere Mitgliedstaaten:
Auch in jenen Fällen, in denen österreichische Verbraucher - wohnhaft in mehreren Sprengeln - von einem Unternehmer aus einem anderen Mitgliedstaat rechtswidrig kontaktiert werden, stellt sich die Frage, welches Fernmeldebüro hier grenzüberschreitend tätig wird und ein Informations- bzw. Durchsetzungsersuchen stellt.
- II.1 In vielen Fällen wird die territoriale Anknüpfung zu den Sprengeln unterschiedlicher Fernmeldebüros gegeben sein. In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass ein Ersuchen einer nach dem VBKG zuständigen Behörde eine Verletzung der Kollektivinteressen von österreichischen Verbrauchern voraussetzt. Erst aufgrund mehrerer unzulässiger Anrufe etc kann ein Ersuchen gestellt werden, dh aus Sicht der VO (EG) Nr. 2006/2004 liegt nur ein in-nergemeinschaftlicher Verstoß vor. Das heißt aber, dass unzulässige Kontaktaufnahmen in der Steiermark, in Wien als auch in Vorarlberg durch ein und dasselbe ausländische Unternehmen schlussendlich in einem Durchsetzungsersuchen einer zuständigen Behörde münden sollen. Auch bei Warnmeldungen gemäß Art 7 VO (EG) Nr. 2006/2004 sollte nur eines der Fernmeldebüros für deren Formulierung (Versenden) zuständig sein.
- Überdies ist die Summierung sämtlicher im österreichischen Bundesgebiet verzeichneten Rechtsbrüche auch dadurch geboten, als die in einem Sprengel verzeichneten Rechtsbrüche des betroffenen Unternehmens nicht unbedingt

bereits die mengenmäßige Voraussetzung eines Verstoßes gegen das „Kollektivinteresse der Verbraucher“ erfüllen.

→ Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz schlägt daher vor, in den Erläuterungen zur neuen Z 6 in § 3 Abs 1 VBKG folgendes auszuführen: *„Für die Beurteilung der Frage, ob ein innergemeinschaftlicher Verstoß iS von Art 3 lit. b der VO (EG) Nr. 2006/2004 vorliegt, hat die Fernmeldebehörde das ganze Bundesgebiet und nicht nur den ihr zugeordneten Sprengel zu berücksichtigen.“*

II.2. Für den Fall, dass Verbraucher über das gesamte Bundesgebiet verteilt und somit sprengelübergreifend von unerbetenen Nachrichten eines Unternehmens betroffen sind, sollen die Fernmeldebehörden iSv § 113 Abs 3 TKG einvernehmlich vorgehen.

→ Hier regt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz an – vergleichbar zu §§ 4 und 5 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) – ausdrücklich zu normieren, dass bei fehlendem Einvernehmen oder Zuständigkeitsstreiten die sachlich in Betracht kommende gemeinsame Oberbehörde zur Entscheidung berufen ist.

III. Im Ergebnis hieße das, dass für

- Durchsetzungsersuchen an Österreich das Fernmeldebüro zuständig ist, in dessen Sprengel das Anknüpfungselement nach Art 3 lit b VO [EG] Nr. 2006/2004 vorliegt
- Informationsersuchen an Österreich grundsätzlich das Fernmeldebüro zuständig ist, in dessen Sprengel das Anknüpfungselement nach Art 3 lit b VO [EG] Nr. 2006/2004 vorliegt
- Informationsersuchen an Österreich in all jenen Fällen, in denen der Bezug zum Sprengel eines Fernmeldebüros vor der Bearbeitung des Ersuchens noch nicht festgestellt werden kann, nur eines der vier Fernmeldebüros als zuständige Behörde vorgesehen ist, das im VBKG ausdrücklich benannt ist.
- In all jenen Fällen, in denen die Amtshilfe von Österreich initiiert wird und Verbraucherinteressen im gesamten Bundesgebiet beeinträchtigt sind oder Warnmeldungen zu versenden sind, die zuständigen Fernmeldebehörden einvernehmlich entscheiden, welche Behörde die Amtshilfe (zB das [Durchsetzungs]ersuchen) erstellt. Für den Fall, dass ein Einvernehmen nicht hergestellt werden kann, entscheidet die sachlich in Betracht kommende gemeinsame Oberbehörde.

IV. Die Europäische Kommission hat einen Vorschlag für eine Verordnung zur Änderung (des Anhangs) der VO (EG) Nr. 2006/2004 erstellt (KOM [2010] 791; im folgenden „Vorschlag“) ausgearbeitet. Demnach sollen die „Verbrauchercredit-RL“ 2008/48/EG sowie die Artikel 9 bis 11 der „Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste“ 2010/13/EU in den Anhang der VO (EG) Nr.

2006/2004 aufgenommen werden. Weiters sollen einige Richtlinien bzw. Artikel derselben, die momentan aufgrund von Verweisungsbestimmungen vom Anhang der VO (EG) Nr. 2006/2004 umfasst sind, ausdrücklich in diesem Anhang genannt werden. Schließlich sollen auch kleinere Korrekturen vorgenommen werden (ohne dass damit inhaltliche Änderungen verbunden wären). Da der Vorschlag der EK zur Änderung des Anhangs keine Umsetzungsfrist vorsieht und der Inhalt bereits jetzt absehbar ist, sollten die Änderungen im VBKG schon jetzt aufgenommen werden.

Eine weitere im VBKG vorzunehmende Änderung betrifft die Streichung der zuständigen Behörde „*Bundeskommunikationssenat*“. Damit soll der durch das BGBl I Nr. 50/2010 geänderten Rechtslage Rechnung getragen werden.

➔ Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz regt daher in Hinblick auf diese anstehenden Änderungen des VBKG an, den vorgeschlagenen Artikel 3 zur Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes wie folgt umzuformulieren (beinhaltet nicht die unter den oben angeführten Punkten dargestellte Problematik):

Artikel 3

Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes

Das Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 148/2006, wird wie folgt geändert:

161. In § 3 Abs. 1 Z 4 entfällt die Wortfolge „und der Bundeskommunikationssenat“.

162. In § 3 Abs. 1 wird nach Z 5 folgende Z 6 eingefügt:

„6. Die in § 113 Abs. 2 TKG 2003 genannten Fernmeldebüros für die Vorschrift zur Umsetzung der im Anhang unter Z 6 angeführten Richtlinie, wobei die Zuständigkeitsbestimmung des § 113 Abs.3 TKG 2003 sinngemäß anzuwenden ist.“

163. In § 4 Abs. 2 wird nach der Wortfolge „§ 3 Abs. 1 Z 4“ die Wortfolge „und Z 6“ angefügt.

164. Im Anhang lautet Z 1 lit. b:

„b) Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG des Rates, ABl. L 133 vom 22. Mai.2008, S. 66, soweit diese Richtlinie nicht die in Z 3 lit. b angeführten Bereiche betrifft.“

165. Im Anhang lautet Z 1 lit. d:

„d) Richtlinie 93/13/EWG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen, ABl. Nr. L 95 vom 21. April 1993, S. 29;“

166. Im Anhang lautet Z 1 lit. e:

„e) Richtlinie 2008/122/EG über den Schutz der Verbraucher im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Teilzeitnutzungsverträgen, Verträgen über langfristige Urlaubsprodukte sowie Wiederverkaufs- und Tauschverträgen, ABl. L 33 vom 3. Februar 2009, S. 10;“

167. Im Anhang lautet Z 1 lit. f:

„f) Richtlinie 97/7/EG über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, ABl. Nr. L 144 vom 4. Juni 1997, S. 19, zuletzt geändert durch die Richtlinie 2007/64/EG, ABl. L 319 vom 5. Dezember 2007, S. 1;“

168. Im Anhang lautet Z 1 lit. i:

„i) Richtlinie 2002/65/EG über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher, ABl. Nr. L 271 vom 9. Oktober 2002, S 16, zuletzt geändert durch Richtlinie 2007/64/EG, ABl. L 319 vom 5. Dezember 2007, S. 1;“

169. Im Anhang lautet Z 3 lit. a:

„a) Artikel 1, 2 Buchstabe c, 4, 5, 6, 7 und 8 der Richtlinie 2006/114/EG über irreführende und vergleichende Werbung, ABl. L 376 vom 27. Dezember 2006, S. 21;“

170. Im Anhang lautet Z 3 lit. b:

„b) Richtlinie 2008/48/EG über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG, ABl. L 133 vom 22. Mai 2008, S. 66, soweit diese Richtlinie auch gewerberechtliche Bestimmungen über die Vermittlung von Personalkrediten und Finanzierungen betrifft.“

171. Im Anhang entfällt Z 3 lit. d.

172. Im Anhang lautet Z 4:

„Art. 9 – 11 und 19 – 26 Richtlinie 2010/13/EU zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), ABl. L 95 vom 15. April 2010, S. 1.“

173. Im Anhang wird nach Z 5 folgende Z 6 angefügt:

„6. Art 13 der Richtlinie 2002/58/EG über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation), ABl. Nr. L 201 vom 31.7.2002, S. 37.“

- V.** Beim Zitat der RL 2002/58/EG fehlt das "EG".
Beim Zitat des Amtsblattes Nr. "L 201" fehlt der Abstand zwischen "L" und "201" (es steht "L201").

Eine Gleichschrift der Stellungnahme wurde dem Präsidium des Nationalrates elektronisch an die Adresse „begutachtungsverfahren@parlament.gv.at“ übermittelt.

Mit freundlichen Grüßen
Für den Bundesminister:

Dr. Peter Gamauf

Elektronisch gefertigt.

Signaturwert	P0/E6ycQTE4c8WSe1LOTxydbM1W/O3oz82+GUVNGSRt2c7XnKvkwcJSNOsIFDQfAQLf gm7GjRfmenr73EH5qEiGtavpSfUJ++OeEePdWhWo9AXWj7/hqg1DP+VB6Pqp/dvT38x kt1sqGXbd2ffpjN21DfT/qFfRp8Wzw6fYHHt0=	
	Unterzeichner	serialNumber=373486091417,CN=BMASK,O=BM fuer Arbeit\, Soziales und Konsumentenschutz,C=AT
	Datum/Zeit-UTC	2011-04-26T15:35:05+02:00
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	532586
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
	Parameter	etsi-bka-moa-1.0
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: http://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: http://www.bmask.gv.at/cms/site/liste.html?channel=CH1052	