

6. Mehrwertdienste und Content

Beispiel: Helpdesk über Mehrwertnummer

Herr Roland hat mit seinem neuen Telefonanschluss nur Probleme. Er hat von seinem neuen Betreiber ein Paket erhalten, in dem einige Geräte, Kabel und eine Software auf CD enthalten waren. So wirklich weiß er nicht, was er wie verbinden soll. Bei der Installation der Software steigt er endgültig aus. Seine computerkundige Freundin Andrea befindet sich leider auf Geschäftsreise und kommt erst in zwei Tagen wieder zurück. Auf der Suche nach Hilfe durchstöbert er die Unterlagen, die dem Paket beigelegt waren. Da fällt sein Blick auf einen Folder, in dem fachkundige Hilfe bei der Installation zugesagt wird. Die hilfreichen Engel des Betreibers sollen unter einer Rufnummer erreichbar sein, die mit „0900“ beginnt. Neben der Rufnummer findet sich folgender Hinweis: „EUR 2,20/Min“. Herr Roland rechnet schnell nach, was ihm das Service kosten könnte. Unter der optimistischen Annahme, dass seine Probleme in 10 Minuten gelöst werden können, würde ihm das EUR 22,- kosten. Herr Roland ist eigentlich sehr knausrig und steht nun vor der Entscheidung, ob er diese Kosten riskieren will oder nicht und doch lieber auf Andrea warten soll.

Jeder kennt sie, die Inserate mit denen Rufnummern beworben werden, die mit „09“ beginnen. Hinter diesen Rufnummern werden die so genannten Mehrwertdienste erbracht.

Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, die über die reine Verbindungsleistung hinausgehen und auf der Telefonrechnung verrechnet werden. Bezahlt wird in derartigen Fällen daher nicht nur für die technische Erbringung der Verbindung, wie das bei einem „normalen“ Telefongespräch der Fall ist, sondern auch für eine darüber hinausgehende Leistung. Beispiele für Mehrwertdienste sind Servicehotlines im Bereich 0900 oder Sexhotlines im Bereich 0930. Die vergleichsweise komplexe Definition des Begriffes „Mehrwertdienst“ aus telekommunikationsrechtlicher Sicht findet sich in einer eigenen Verordnung, der so genannten Kommunikationsparameter-, Mehrwertdienste- und Entgeltverordnung (KEM-V).

In dieser Definition wird letztendlich nichts anderes ausgedrückt, als dass jene Dienste Mehrwertdienste sind, die über eine Rufnummer in Anspruch genommen werden und in Folge vom eigenen Betreiber verrechnet werden. Gewisse Einschränkungen ergeben sich für SMS-Dienste, die im geringfügigen Maß von dieser Definition ausgenommen sind.

Nur für Dienste, die als Mehrwertdienste zu qualifizieren sind, gelten die spezifischen telekommunikationsrechtlichen Vorschriften. Wird daher z.B. eine über das Telefon erbrachte Leistung nicht vom Betreiber, sondern vom Leistungserbringer selbst abgerechnet (etwa Beratungshonore), stellt dies keinen Mehrwertdienst dar. Man muss allerdings beachten, dass auch die übrige Rechtsordnung für Verträge, die per Telefon oder SMS geschlossen werden, besondere Vorschriften vorsieht. Vor allem Verbraucher werden hier in einem besonderen Maß vor Über-eilung geschützt und es werden in bestimmten Fällen Rücktrittsrechte eingeräumt.

Gesetzliche Regelungen zu den Mehrwertdiensten

Ist ein Dienst als Mehrwertdienst zu qualifizieren, sind – wie oben bereits ausgeführt – besondere Schutzvorschriften anzuwenden.

Für Mehrwertdienste sind bestimmte Rufnummern vorgesehen

Mehrwertdienste dürfen ausschließlich in speziellen Rufnummernbereichen erbracht werden. Neben den „klassischen“ Mehrwertnummern, beginnend mit 09, zählen in bestimmten Fällen auch Rufnummern in den Bereichen 0810, 0820 und 0821 und Telefonauskunftsdienste im Bereich 118 dazu. Mit dieser verpflichtenden Verwendung von bestimmten Rufnummern soll sichergestellt werden, dass Mehrwertdienste gleich als solche erkannt werden können und vor allfällig höheren Entgelten gewarnt wird.

Genaue Vorschriften für die Bewerbung von Mehrwertdiensten

Mit geringfügigen Ausnahmen ist bei allen Formen der Bewerbung eines Mehrwertdienstes die korrekte Beschreibung des Dienstes, die Angabe der Rufnummer sowie die Höhe des Entgelts anzugeben.

Entgeltinformation vor der Dienstenutzung ist Pflicht!

Der Nutzer eines Mehrwertdienstes muss immer vorab über die entstehenden Kosten informiert werden. Im Regelfall geschieht dies durch eine Entgeltansage bei Sprachverbindungen bzw. durch textliche Informationen bei SMS-Diensten. Bestimmte Vereinfachungen bestehen bei günstigen Mehrwertdiensten. So ist beispielsweise bei einer Rufnummer, die mit 0901 beginnt, das Entgelt an den beiden nachfolgenden Stellen erkennbar und eine Tarifansage daher nicht notwendig. Eine Rufnummer, die mit 090107 beginnt, kostet daher 70 Cent pro Anruf. Sollten bei einer solchen Rufnummer (0901) aber mehr als 70 Cent verrechnet werden, ist es wiederum notwendig, eine entsprechende Entgeltinformation vorab einzuspielen.

Zeit- und Entgeltbeschränkungen zum Schutz der Nutzer

Anrufe zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten müssen, wenn der Tarif weniger als EUR 2,20/Minute beträgt, nach spätestens 60 Minuten automatisch getrennt werden. Ab einem Tarif von EUR 2,20/Minute erfolgt die Trennung der Verbindung bereits nach 30 Minuten. Das entspricht einem maximalen Entgelt je Anruf von EUR 132,- bei einem Minutentarif von EUR 2,20/Minute bzw. EUR 109,20 bei einem Minutentarif von EUR 3,64/Minute!

Zusätzlich sind die zulässigerweise verrechneten Entgelte beschränkt. So dürfen zeitabhängig verrechnete Entgelte ein Entgelt pro Minute von EUR 3,64 nicht überschreiten. Bei Mehrwertdiensten, bei denen ein einmalig verrechnetes Entgelt verrechnet wird, besteht ein Limit von EUR 10,- pro Telefonat bzw. Nachricht.

Regelungen zu Dialern

Bei Dialer-Programmen handelt es sich um Software, die über ein am Computer angeschlossenes Modem eine Verbindung zu einer bereits voreingestellten, meist sehr teuren, Rufnummer herstellt. Waren es vor ein paar Jahren inländische Mehrwertnummern, die von diesen Dialern angewählt wurden, sind es nunmehr ausländische Rufnummern. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Dialer-Dienste sehr streng geregelt werden und unter anderem die Erbringung nur in einem bestimmten Rufnummernbereich (0939) zulässig ist. Dieser bestimmte Rufnummernbereich darf weiters nur erreichbar sein, wenn ein Teilnehmer dezidiert die Freischaltung verlangt. Da de facto kein Nutzer gerne und willentlich diese teuren Dienste in Anspruch nehmen will, erfolgten auch keine entsprechenden Freischaltungen. Meist sind Dialer-Programme so gestaltet, dass sie einen Nutzer des entsprechenden Computers über ihre Wirkungsweise und die Kosten, die sie verursachen, im Unklaren lassen.

Da die Erbringung dieser Dialer-Dienste in Österreich offenbar für die Diensteanbieter unattraktiv wurde, gingen die dahinter stehenden Anbieter dazu über, dass die Dialer-Programme ausländische Rufnummern in entfernten und teuren Ländern anwählen. Auch in diesen Fällen muss davon ausgegangen werden, dass der Initiator dieser Machenschaften, der die Programme konfiguriert und verteilt, dies nicht aus bloßer Freigiebigkeit heraus macht. Vielmehr wird es auch hier Vereinbarungen mit den entsprechenden ausländischen Betreibern geben, dass ein Teil jener Entgelte, die der ausländische Betreiber vom österreichischen Betreiber für das Herstellen der Telefonverbindungen erhält, an den Dialer-Anbieter ausbezahlt wird.

Aus Sicht eines österreichischen Betreibers sind diese Dialer natürlich eine unangenehme Sache. Er macht ja nichts Anderes, als vereinbarungsgemäß Verbindungen vom Anschluss seiner Kunden aus in das Ausland zuzustellen. Auf den ersten Blick ist für den Betreiber auch gar nicht erkennbar, dass hinter den betroffenen Rufnummern Dialer-Dienste stehen.

Trotzdem sieht die österreichische Rechtsordnung auch bei diesen Diensten besondere Schutzmaßnahmen vor. So müssen die österreichischen Betreiber angemessene Maßnahmen ergreifen, um ihre Kunden vor Dialern zu schützen. Dies können z.B. Maßnahmen sein, um

Rufnummern zu erkennen, die für Dialer-Dienste missbraucht werden. Ebenso können den Kunden entsprechende Hilfsmittel bereitgestellt werden, wie die Möglichkeit ausländische Rufnummernbereiche zu sperren oder kostenfreie Dialer-Schutzprogramme. Die österreichischen Betreiber sind jedenfalls auch berechtigt, ausländische Rufnummern (zonen) zu sperren, wenn hinter diesen in unzulässiger Weise Dialer-Dienste erbracht werden.

Besondere Regeln zu den SMS-Diensten

Bei SMS-Diensten gelten zusätzliche Vorschriften. Hier wird ja (im Gegensatz zu Sprachdiensten) die Entgeltinformation per Text (z.B. per SMS oder aber auch auf einer Website) gegeben. Erst mit der Bestätigung dieser Textnachricht durch den Inhaber des Handys darf der Dienst erbracht werden. Wichtig ist es auch zu erwähnen, dass die Entgeltinformation kostenfrei zu erfolgen hat.

Es sollen Nutzer auch davor geschützt werden, dass ihnen eine unerwünscht hohe Anzahl an SMS verrechnet werden. Bei allen SMS-Mehrwertdiensten hat daher bei einem Entgeltverbrauch von EUR 10,- eine neuerliche Entgeltinformation zu erfolgen, dies ebenfalls kostenfrei. Nur wenn der Dienst aktiv vom Nutzer weiter genutzt wird, dürfen weitere kostenpflichtige SMS versendet werden.

Will man einen SMS-Dienst abbestellen, so kann dies einfach dadurch geschehen, indem man „Stopp“ an die Mehrwertnummer schickt.

Sperrrecht für Mehrwertdienste

Es sollte sich überhaupt jeder, der sich mit Mehrwertdiensten privat beschäftigt, die Frage stellen, ob er solche Dienste nutzen will. Wenn nicht, kann nur dringend empfohlen werden, beim eigenen Betreiber diese Dienste sperren zu lassen. Jeder Betreiber ist verpflichtet, auf Wunsch seines Kunden eine solche Sperre gratis einzurichten. Diese „Tarifzonensperre“ ist sinnvoller Weise sowohl für Sprach- als auch SMS-Dienste zu verlangen.

Andere Dienste als Mehrwertdienste?

Wie bereits eingangs beim Abschnitt Mehrwertdienste erwähnt, ist nur ein bestimmter Bereich von Diensten als „Mehrwertdienst“ zu bezeichnen. Als Kriterien nennt die Rechtsordnung eine Fülle an verschiedenen Faktoren.

Es gibt jedoch eine Reihe von Diensten, die sich aus Sicht eines Nutzers nicht wesentlich von einem Mehrwertdienst unterscheiden und trotzdem nicht als solche gelten. Damit sind aber auch alle entsprechenden Schutzvorschriften, die zuvor erläutert wurden, nicht anwendbar.

Ein Beispiel: Die meisten Mobilfunkbetreiber in Österreich bieten so genannte „Portaldienste“ an. Bei diesen kann man mit einem kleinen Browser auf dem Handy (vergleichbar, als würde man zu Hause vor dem Computer sitzen und im Internet surfen) Leistungen nutzen. So können z.B. Nachrichten abgerufen und gelesen oder Klingeltöne bestellt werden. Man klickt einfach auf das entsprechende Angebot und bekommt dieses dann übermittelt. Die Verrechnung der Dienste erfolgt ebenso vom eigenen Betreiber auf der nächsten Telefonrechnung. Da solche Dienste nicht mit einer Rufnummer „adressiert“ werden, handelt es sich dabei nicht um Mehrwertdienste. So können entsprechende Dienste auch bei einer bestehenden Tarifzonensperre für Mehrwertdienste weiterhin erbracht werden. Diesen Umstand sollte man unbedingt bedenken, wenn das Handy z.B. einem Kind zur Verfügung gestellt werden soll. Es empfiehlt sich dann mit dem Betreiber abzuklären, wie auch solche Dienste im Sinne der Kostenkontrolle eingeschränkt oder gesperrt werden können, wenn die potenzielle Möglichkeit einer übermäßigen Nutzung verhindert werden soll.