

Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen

Nachstehendes Ablaufschema wird von der Regulierungsbehörde unverbindlich empfohlen. Ziel soll eine effiziente Zusammenarbeit zwischen den Netzbetreibern bei der Überprüfung von Telefonrechnungen sein. Im Regelfall wird eine solche Zusammenarbeit dann erforderlich sein, wenn ein Quellnetzbetreiber Entgelte für Dienste in Rechnung stellt, die nicht in seinem Netz erbracht werden. Der Quellnetzbetreiber hat faktisch keine Möglichkeit, auf Kundenvorbringen einzugehen, die sich nicht auf die Frage beziehen, ob eine Verbindung tatsächlich hergestellt wurde und wie lange diese dauerte bzw. welcher Tarif zur Anwendung kommt. So können Beschwerden, bei denen eine Verletzung von § 6 Abs 1 EVO behauptet wird oder bei denen Kunden die Dienstleistung, die über eine zielnetztarifizierte Nummer erbracht wird, bemängeln, vom Quellnetzbetreiber nicht nachvollzogen werden. Insbesondere die zunehmende Verbreitung von Dialer-Programmen (das sind Programme, die über das Modem neue Telefonverbindungen aufbauen, meist zu hochtarifierten Mehrwertnummern) macht eine Zusammenarbeit zwischen den Betreibern erforderlich.

Verbesserungsvorschläge zum nachstehenden Ablaufschema sind jederzeit willkommen.

Ablaufschema:

1. Der Quellnetzbetreiber erkennt anhand der von ihm durchgeführten Untersuchungen (Vermittlungsdaten), dass es sich bei den beanspruchten Verbindungen um zielnetztarifizierte Rufnummern handelt. Es liegen Umstände vor, die die Mitarbeit des Zielnetzbetreibers notwendig machen. Zu denken ist dabei etwa an Einwendungen gegen die unter der Zielnetzrufnummer erbrachten Leistung oder an behauptete Verletzungen der Tarifinformationspflichten nach der Entgeltverordnung.
2. Quellnetzbetreiber erhebt gemeinsam mit dem Endkunden den Sachverhalt. (siehe Anhang A und B)

Der Teilnehmernetzbetreiber teilt den ermittelten Sachverhalt jenem Zielnetzbetreiber mit, in dessen Netz der fragliche Dienst erbracht wird. Dabei werden die Daten aus den Anhängen A und B übermittelt.

3. Der Zielnetzbetreiber überprüft dann binnen 2 Wochen, ob das Vorbringen des Kunden gerechtfertigt erscheint. Sollte sich herausstellen, dass dem Kunden tatsächlich durch eine Verletzung von § 6 EVO ein Schaden entstanden ist bzw. Mängel am Inhalt der erbrachten Leistung eine Entgeltforderung gegenüber dem Endkunden nicht gerechtfertigen erscheinen lassen, wird dies dem Teilnehmernetzbetreiber bekanntgegeben. Dem Kunden werden die entsprechenden Beträge vom Quellnetzbetreiber entweder ausgebucht, gutgeschrieben oder zurückbezahlt. Im Regelfall wird davon auszugehen sein, dass die betroffenen Calls zwischen den Betreibern schon abgerechnet worden sind. Die Rückabrechnung zwischen den Betreibern hat dann in der nächst möglichen IC-Rechnung zu erfolgen.

4. Sollte der Diensternetzbetreiber zu dem Ergebnis gelangen, dass die Einwendungen des Kunden nicht zu Recht bestehen, ist dies dem Quellnetzbetreiber begründet unter Vorlage aller Ermittlungsergebnisse (Anhang C) mitzuteilen. Ist die Begründung nachvollziehbar, ist dem Kunden vom Quellnetzbetreiber eine entsprechende Einspruchserledigung zu übermitteln und die Forderung, so sie noch offen ist, vom Quellnetzbetreiber weiter zu betreiben.
5. Sollte es anhand der bis zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Daten zwischen den Betreibern zu unterschiedlichen Auffassungen kommen, ob die Forderung gegenüber dem Kunden zurecht besteht, bleibt, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, auch die Möglichkeit, die Regulierungsbehörde im Rahmen einer Streitschlichtung nach § 66 TKG anzurufen.

Anhang:

Folgende Informationen werden an den Zielnetzbetreiber übermittelt:

Anhang A: Aufnahme des Einspruches durch den Teilnehmernetzbetreiber:

- Geschäftszahl: (Einheitliches Aktenzeichen zum Identifizieren des Falles sowohl für Quellnetzbetreiber als auch für den Zielbetreiber)
- Datum
- betroffene Diensterufnummer(n)
- Abrechnungszeitraum
- Teilnehmerrufnummer
- Anzahl der Verbindungen:
- Höhe des Betrages in ATS/EURO:
- Unverkürzte Rufdaten für die Überprüfung (Zeitpunkt und Dauer):

Anhang B: Ermittlung des Sachverhaltes durch den Quellnetzbetreiber in Zusammenarbeit mit dem Endkunden – folgende Fragen werden an den Endkunden gestellt:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z.B. Leistungsmängel):

- Beschreiben Sie genau, was Ihrer Meinung nach für ein Dienst erbracht werden sollte.
- Beschreiben Sie möglichst genau den Ablauf des Gespräches. Versuchen Sie Zeitangaben zu geben, wie lange die einzelnen Abschnitte des Gespräches gedauert haben.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Haben Sie selbst die Datenverbindungen eingerichtet oder haben Sie dazu eine spezielle Einwahlsoftware (Dialer) verwendet?
- Wie wurden Sie auf das Programm hingewiesen? (Werbung, Chat, Mail, ...)
- War Ihnen klar, dass Sie einen DIALER auf Ihrem PC installieren? (J/N/...):
- URL des DIALER-Angebotes:
- Name des Programmes:
- Version (soweit erkennbar):
- Länge in Kbyte:
- Datum des Downloads:
- Dialer-Programm als Beweismittel vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des WWW-Angebotes (Bewerbung) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck der Geschäftsbedingungen (oft vor Download) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des Anwahlfensters (Preisangabe vor Anwahl) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des Angebotes (Preisangabe während Nutzung) vorhanden (J/N):

!Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!

Anhang C: Der Zielnetzbetreiber soll folgende Daten erheben und dem Quellnetzbetreiber mitteilen:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z.B. Leistungsmängel):

- Exakte Darstellung des Inhaltes und Ablaufes der erbrachten Leistung.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Wie wurde bei den beeinspruchten Verbindungen(n) der Kunde auf den zur Anwendung kommenden Tarif (§ 6 Abs 1 EVO) hingewiesen?
- Betroffener Dialer liegt in elektronischer Form vor (J/N), wenn ja ist er dem Quellnetzbetreiber zu übermitteln:
- Bildschirmausdrucke jedes Installationsschrittes. Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!
- Wie wird gewährleistet, dass nur mit dem geprüften Dialer eine Einwahl zu dem fragliche Service erfolgen konnte?
- Wie wird sichergestellt, dass der Dialer den tatsächlich zur Anwendung kommenden Tarif angezeigt hat.