

## 4. Rufnummernmitnahme

### 4.1 Rufnummernmitnahme im Mobilnetz (Mobile Number Portability)

#### **Beispiel: Wenn die Rufnummer wichtig für das Geschäft ist**

Herr Dieter ist Versicherungsmakler. Er hat sich im Laufe der Jahre seiner Tätigkeit einen beachtlichen Kundenstock aufgebaut. Da Herr Dieter auch seine Kunden bei ihren Versicherungsfällen betreut, wird er sehr häufig von ihnen angerufen. Außerdem ist Herr Dieter ziemlich oft mit seinem Auto für seine Kunden unterwegs und führt deswegen einen Großteil seiner Telefonate mit dem Mobiltelefon. Zufriedene Kunden haben Herrn Dieter schon weiterempfohlen und die Handynummer von Herrn Dieter weitergegeben. Auf diese Weise ist so mancher neue Kunde hinzugekommen.

Herr Dieter ist jedoch mit seinem derzeitigen Mobilbetreiber nicht zufrieden, da er einen Tarif hat, der seinen Bedürfnissen schon länger nicht mehr entspricht. Ein Tarifwechsel wird leider nur zu einem hohen Aufpreis angeboten. Außerdem hat er in der Werbung eines anderen Mobilbetreibers ein sehr gutes Tarifangebot gesehen, das seinen Anforderungen genau entgegenkommen würde. Herr Dieter überlegt sich daher, zu diesem Betreiber zu wechseln. Um auch weiterhin für seine Kunden erreichbar zu sein, muss für ihn jedoch sichergestellt sein, dass trotz des Wechsels seines Betreibers die alte Rufnummer unverändert bestehen bleibt. Sollte Herr Dieter durch einen Mobilbetreiberwechsel eine neue Rufnummer erhalten, müsste er hunderte Kunden verständigen und möglicherweise das Risiko eingehen, dass ihn einzelne Kunden nicht mehr erreichen können. Das würde für Herrn Dieter einen großen finanziellen Schaden bedeuten und auch das Geschäft mit potenziellen Neukunden gefährden.

Für Herrn Dieter sind die im angeführten Beispiel geäußerten Bedenken längst Vergangenheit. Bei einem Wechsel des Mobilbetreibers kann man seit dem Jahr 2004 die Rufnummer mitnehmen.

### **Welche Optionen bestehen für Herrn Dieter?**

1. Herr Dieter könnte mit seinem bestehenden Mobilbetreiber sprechen, um eine Verbesserung der für ihn nicht zufriedenstellenden Lage herbeiführen zu können und vielleicht doch günstiger einen passenden Tarif bei diesem zu erhalten. Sollten keine für ihn passenden Angebote gemacht werden, kann Herr Dieter einen möglichen Wechsel zu einem anderen Betreiber prüfen und in Folge auch durchführen.
2. Herr Dieter könnte gleich zu dem neuen Mobilbetreiber wechseln, da er auch in diesem Fall die für ihn wichtige Rufnummer behalten kann.

### **Vorgangsweise für Option 1**

In der ersten Variante wird man mit seinem bestehenden Mobilbetreiber oder einem entsprechenden Vertriebspartner Kontakt aufnehmen und im Wege eines Gesprächs zu klären versuchen, ob ein Tarifwechsel möglich ist. Dabei hat man auch die Möglichkeit, seine Überlegung, den Mobilbetreiber andernfalls zu wechseln, zu äußern. Je nach Ergebnis dieses Gesprächs kann man entscheiden, ob ein Verbleib beim bestehenden Mobilbetreiber oder der Wechsel zu einem anderen Mobilbetreiber sinnvoll ist.

Sollte ein Wechsel zu einem anderen Mobilbetreiber in Betracht kommen, kann gleich beim bestehenden Betreiber bzw. dessen Vertriebspartner die Ausstellung einer NÜV-Information und NÜV-Bestätigung angefordert werden. Dafür benötigt man einen gültigen amtlichen Lichtbildausweis. Die beiden Dokumente müssen innerhalb von drei Tagen übermittelt werden (beispielsweise per Post). „NÜV“ steht dabei für Nummernübertragungsverordnung.

Die NÜV-Information gibt dem Kunden vor allem Aufschluss darüber, welche Kosten im Falle eines Betreiberwechsels zu erwarten sind, die der alte Betreiber verrechnet. Die NÜV-Bestätigung benötigt der Kunde, um die tatsächliche Übertragung der Rufnummer beim neuen Betreiber zu starten.

Die NÜV-Information, die Tarife des aufrechten Vertrages und das Angebot des neuen Betreibers stellen eine gute Basis dar, um sich für einen Wechsel zu einem neuen oder für einen Verbleib beim alten Mobilbetreiber zu entscheiden. Fällt die Entscheidung zu Gunsten des neuen Betreibers aus, so kann bei Vertragsunterzeichnung die Rufnummernübertragung durch Vorlage der NÜV-Bestätigung (maximal bis zu einem Monat nach Ausstellungsdatum) eingeleitet werden.

### **Vorgangsweise für Option 2**

Ist der Wechsel beschlossene Sache, ist es nicht notwendig, beim bestehenden Betreiber die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung zu beantragen. Beide Dokumente können bei Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises auch beim zukünftigen Betreiber angefordert werden und müssen in diesem Fall binnen 20 Minuten ausgehändigt werden.

Der Erhalt der NÜV-Information und der NÜV-Bestätigung berechtigt lediglich dazu, den Wechsel der Rufnummer zu einem neuen Mobilbetreiber durchzuführen – verpflichtet aber nicht dazu. Es ist auch möglich die beiden Dokumente nach Hause mitzunehmen und den Entschluss die Übertragung durchzuführen, zu überdenken. Sie kann entweder zu einem späteren Zeitpunkt (innerhalb eines Monats) durchgeführt werden oder gar nicht.

Die tatsächliche technische Übertragung der Rufnummer kann nun – je nach Wunsch des Kunden – entweder binnen drei Werktagen durchgeführt werden oder aber zu einem Stichtag innerhalb der nächsten zwei Monate. Der neue Mobilbetreiber ist ebenfalls verpflichtet, Herrn Dieter über die Kosten der Rufnummernübertragung zu informieren, sollten solche entstehen.

Bis zum vereinbarten Termin muss die alte SIM-Karte im alten Handy in Verwendung bleiben, da dort alle Anrufe weiterhin einlangen. Ab dem Zeitpunkt der technischen Durchführung der Übertragung<sup>14</sup> langten die Anrufe unter der gewohnten alten Rufnummer auf dem neuen Gerät ein,

<sup>14</sup> Übertragung heißt, dass die bestehende Rufnummer der SIM-Karte des neuen Betreibers zugeordnet wird.

da die neue SIM-Karte vom neuen Mobilbetreiber zwischenzeitig entsprechend aktiviert wurde. Die Umstellung erfolgt, was die Erreichbarkeit betrifft, „unterbrechungsfrei“. Auch bei Anrufen wird bereits die neue Rufnummer mitgeschickt und am Display des Angerufenen angezeigt, sofern diese nicht unterdrückt wurde. Die alte SIM-Karte mit der alten Rufnummer ist vom Moment der technischen Umstellung an weder für abgehende noch für einlangende Rufe funktionsfähig.

### **Tariftransparenz**

Nach erfolgter Übertragung befindet sich der Teilnehmer in einem anderen Netz als es die Vorwahl der Rufnummer erwarten lässt. Für Anrufer bedeutet dies, dass der Anrufer aufgrund der Vorwahl möglicherweise mit anderen Kosten zu rechnen hat, als es zu erwarten ist. Oft kommen nämlich je nach gerufener Mobilrufnummer unterschiedliche Tarife zur Anwendung. So sind beispielsweise Gespräche innerhalb desselben Netzes teilweise günstiger als Gespräche in Fremdnetze. Es muss daher jedes Netz (fest und mobil) für diesen Fall eine kurze und leicht verständliche Ansage vor dem Melden abspielen, in welchem Netz sich der Angerufene tatsächlich befindet. Dies hat den Zweck, dass sich der Anrufer bewusst ist, in welches Netz er ruft, um nun auch entsprechend reagieren zu können. Diese Netzansage ist selbstverständlich kostenlos.

Wenn jemand eine solche übertragene Rufnummer sehr häufig anruft (z.B. das Büro von Herrn Dieter), kann es sein, dass die Netzansage als störend empfunden wird. Es besteht daher die Möglichkeit, diese Netzansage für den Anrufer zu deaktivieren. Möchte der Anrufer keine Netzansage mehr anhören müssen, so kann er diese bei den meisten Betreibern dauerhaft deaktivieren lassen (z.B. mittels Anruf im Call Center) oder man kann im Einzelfall die Netzansage unterdrücken, indem man das Präfix „061“ (z.B. „061 0664 ....“) vor die Rufnummer setzt. Ein entsprechender Eintrag im Telefonbuch des jeweiligen Telefons führt dann zu einer dauerhaften Unterdrückung der Netzansage hinsichtlich der gewünschten Rufnummer. Selbstverständlich kann immer nur der Nutzer, der eine übertragene Rufnummer anruft, die Netzansage unterdrücken. Dem Nutzer der übertragenen Rufnummer selbst steht diese Funktion logischerweise nicht zur Verfügung.

## Von „NÜV-Informationen“ und „NÜV-Bestätigungen“

Die NÜV-Information dient ausschließlich der Information des Kunden und bildet das aktuell bestehende Vertragsverhältnis ab. Sie enthält Angaben zur Mindestvertragsdauer sowie die Kosten (u.a. Grundentgelte, Kündigungskosten etc.), die aufgrund der Auflösung des bestehenden Vertrags im Falle der Rufnummernübertragung an den bestehenden Betreiber zu entrichten sind (siehe Abbildung 12). Die NÜV-Information ist maximal ein Monat lang gültig, weil sie das aktuell bestehende Vertragsverhältnis abbildet, das sich ja laufend verändern kann. Beispielsweise verringert sich im Falle einer vereinbarten Mindestlaufzeit das restliche, zu bezahlende Grundentgelt monatlich.

Unter der NÜV-Bestätigung versteht man ein Schriftstück, das bestätigt, dass die NÜV-Information an den Kunden übermittelt wurde. Sie enthält einen „Portiercode“ der aus einem maschinenlesbaren Balkencode besteht (siehe Abbildung 13). Diese NÜV-Bestätigung berechtigt innerhalb eines Monats zu jedem anderen inländischen Mobilbetreiber unter Mitnahme seiner Rufnummer zu wechseln.

**INFORMATION ZUR RUFNUMMERNMITNAHME**  
Informationen gemäß Nummernübertragungsverordnung

fiktiver Betreiber



**Angaben zum Vertragspartner**

**Kundennummer 123456789**

Frau  Herr  Firma   
Vorname(n) *Max*  
Familiennamen(n) *Mustermann*  
Straße *Mustermannstraße 1*  
PLZ Ort *1111 Musterdorf*

**Kosten für die Erstellung der NÜV-Info**

Kosten für die Erstellung der NÜV-Info je SIM-Karte EUR 4,00 (EUR 3,33 netto)

\* Diese Kosten fallen sofort an.

**Kosten für die Durchführung der Portierung**

Kosten für die Portierung je SIM-Karte EUR 15,00 (EUR 12,50 netto)

\*\* Diese Kosten fallen nur bei einer tatsächlichen Portierung an.  
Gemäß der einstweiligen Verfügung zu 19 Cg 167/04m des HG Wien und dem Bescheid der Regulierungsbehörde vom 20.12.2004 ist TELCO\_mobil vorläufig verpflichtet, weniger als EUR 35,- Portierentgelt einzuheben und verrechnet somit EUR 15,-. Wir weisen darauf hin, dass endgültige Entscheidungen den Gerichtshöfen vorbehalten sind.

**Aufstellung der Kosten für die Vertragsauflösung**

Voice Nummer	06xx/1234xxxxx	Voicemail Nr.	06xx/xx1234xxxxx	Faxnummer	06xx/1234xxxxx
EXTRA-Line	06xx	Datennummer	06xx/1234xxxxx		
Mindestvertragsdauer bis zum 23.06.2007					
Kosten für die Kündigung per sofort (Stichtag: 02.08.2007):					0,00 EUR
Kosten für die Minus-Bonuspunkte*:					0,00 EUR
Gesamtkosten für die Vertragsauflösung bei Portierung				netto:	0,00 EUR
				20 % USt.:	0,00 EUR
Gesamtkosten für die Vertragsauflösung bei Portierung**				brutto:	0,00 EUR

**Hinweis:** Falls im Rahmen der Portierung dieser SIM-Karte Ihr Gesamtvertrag mit der TELCO\_mobil aufgelöst wird, fallen hierfür zusätzlich, einmalig Kosten in Höhe von 1,728.00 EUR (1,440.00 EUR netto zzgl. 288.00 EUR USt.) an.

\* Hinweis: Diese Kosten enthalten keine laufenden Gesprächsentgelte, beziehen sich auf den Stichtag und können bei einer Vertragsbeendigung zu einem anderen Zeitpunkt davon abweichen.

\*\* Diese Kosten fallen nur bei einer tatsächlichen Portierung an.

**Kosten für die SIM-Lock Entsperrung pro Endgerät (optional):**

150.00 EUR innerhalb von 12 Monaten ab Kaufdatum  
50.00 EUR ab dem 12. Monat ab Kaufdatum

Wir möchten darauf hinweisen, dass eine Portierung nur bei aktiver Rufnummer möglich ist. Daher sollte die Kündigung beim abgebenden Betreiber erst nach erfolgreicher Portierung erfolgen.

Lieber TELCO\_mobil-Kunde, als langjährigen und treuen Kunden möchten wir Sie neuerlich von TELCO\_mobil überzeugen. Ihre Treue ist TELCO\_mobil viel wert – lassen Sie sich Ihr exklusives Angebot nicht entgehen und rufen Sie uns gleich an! Gesprächsgutschriften, trendige Handys und die besten Tarife warten auf Sie!\* Unsere kostenlose TELCO\_mobil-Serviceline 0800 06xx 000 ist von Mo-Fr von 08:00-21:00 für Sie da!

Ihr TELCO\_mobil-Team

\* Vorbehaltlich etwaiger Restbindungen oder negative Bonuspunkte.

Firmensitz: TELCO\_mobil GmbH, fiktiver Betreiber, Telemobilstraße 1, A-1110 Wien

Telefon 0800 xx xx xx, Fax 0800 xx xx xx

Postanschrift TELE-mobil GmbH, Serviceabteilung, Postfach 0000, A-1111 Wien

E-Mail: TELCO\_mobil@TELCO\_mobil.at, Bankverbindungen: xxxxxx

FNxxxxxxx Firmenbuchgericht Wien, DVR: xxxxx, UID ATU xxxxxxxx, Erfüllungsort und Gerichtsstand: Wien

Abbildung 12: Beispiel für eine NÜV-Info

**BESTÄTIGUNG ZUR RUFNUMMERNMITNAHME** fiktiver Betreiber



**Portierungscode: MKA06061234xxxx** ||||| ||||| ||||| |||||  
 (Gültig 60 Tage ab Ausstellungsdatum 02.08.2007)

**Angaben zum Vertragspartner** **Kundennummer 123456789**

Frau  Herr  Firma   
 Vorname(n) *Max*  
 Familienname(n) *Mustermann*  
 Straße *Mustermannstraße 1*  
 PLZ Ort *1111 Musterdorf*

**INFO:**  
 Dies ist Ihre Bestätigung, dass Sie eine Information gemäß NÜV über oben angeführte Rufnummern angefordert haben. **Bitte heben Sie diese Bestätigung gut auf, da sie zur Durchführung der Portierung erforderlich ist!**

**Auf Anfrage des Vertragspartners wurde für die folgende(n) Hauptrufnummer(n) eine NÜV-Info erstellt:**

Voice Nummer: 06xx/1234xxxxx 	
Voiceemail Nr.: 06xx/xx1234xxxxx 	Faxnummer: 06xx/1234xxxxx 
Datennummer: 06xx/1234xxxxx 	XTRA-Line: 06xx/

Firmensitz: TELCO\_mobil GmbH, fiktiver Betreiber, Telemobilstraße 1, A-1110 Wien  
 Telefon 0800 xx xx xx, Fax 0800 xx xx xx  
 Postanschrift TELE-mobil GmbH, Serviceabteilung, Postfach 0000, A-1111 Wien  
 E-Mail: TELCO\_mobil@TELCO\_mobil.at, Bankverbindungen: xxxxxx  
 FNxxxxxxxs Firmenbuchgericht Wien, DVR: xxxx, UID ATU xxxxxxxx, Erfüllungsort und Gerichtsstand: Wien

Abbildung 13: Beispiel für eine NÜV-Bestätigung

Für die Ausstellung dieser beiden Dokumente wird vom abgebenden Mobilbetreiber (das ist jener, bei dem ein aufrechtes Vertragsverhältnis besteht) ein Betrag von EUR 4,- verrechnet. Für die Übertragung der Rufnummer wird der Mobilbetreiber ein Entgelt von EUR 15,- verlangen. Beim neuen Mobilbetreiber fallen heute in der Regel keine Kosten für die Übertragung an. Da dies aber grundsätzlich nicht ausgeschlossen ist, wird empfohlen, sich auf alle Fälle vor Vertragsunterzeichnung zu informieren.

Man sollte sich auch beim abgebenden Mobilbetreiber über eine noch nicht abgelaufene Mindestvertragsdauer und bestehende Kundenbindungsprogramme informieren. In vielen Fällen wurde in Verträgen mit Mobilbetreibern eine Mindestvertragsdauer vereinbart, da der Kunde bei Vertragsabschluss oftmals ein neues Mobiltelefon zu günstigem Preis oder sogar kostenlos erhält. Das Recht des Kunden auf Übertragung der Rufnummer besteht unabhängig von dieser Mindestvertragsdauer zu jedem Zeitpunkt. Sollte der Kunde vor Ablauf dieser Mindestvertragsdauer also eine Rufnummernübertragung durchführen, so kann er dies machen. Die mit dem abgebenden Mobilbetreiber vertraglich vereinbarte Mindestvertragsdauer bleibt jedoch bestehen. Wird der alte Vertrag gekündigt, werden die noch ausstehenden Grundgebühren bis zum Ende der Mindestvertragsdauer bei Schlussabrechnung fällig gestellt. Diese Kosten müssen aus der NÜV-Information ersichtlich sein. Einzelne Mobilbetreiber bieten an, dass zum alten Vertrag eine neue Rufnummer zugewiesen wird. So kann der alte Vertrag mit einer neuen Rufnummer weitergeführt werden. Der Kunde hat aber auch die Möglichkeit, den alten Vertrag zu kündigen. Dies geschieht aber, wie ausgeführt, nicht automatisch. Sollte eine Beendigung des Vertrages gewünscht sein, besteht Handlungsbedarf des Kunden. Aber Achtung: Die noch offenen Grundentgelte eines bestehenden Vertrages mit einer vereinbarten Mindestvertragsdauer sind zu bezahlen.

Abgesehen von einer unbeachteten Mindestvertragsdauer kann auch die Beendigung eines Kundenbindungsprogrammes zu unangenehmen Überraschungen führen. Kundenbindungsprogramme, Treue- und Bonusysteme sind darauf gerichtet, dass der Kunde möglichst beim gewählten Unternehmen verbleibt. Im Falle der Übertragung der Rufnummer und der damit in den meisten Fällen verbundenen Beendigung des Vertrages wurde genau dieser Zweck nicht erreicht. In der NÜV-Information muss sich daher ein Hinweis darauf finden, was mit



gesammelten Bonus- oder Treuepunkten geschieht. Die Mobilbetreiber haben dazu unterschiedliche Regelungen getroffen, die von einer Reduktion bis zum vollständigen Verfall der Punkte reichen. Es wird daher empfohlen, sich darüber im Vorhinein beim jeweiligen Betreiber zu informieren, um dann nicht überrascht zu werden.

Zusätzlich zu Mindestvertragsdauern und Kundenbindungsprogrammen könnte auch ein vom alten Mobilbetreiber subventioniertes und daher mit einem SIM-Lock versehenes Handy den Wunsch des Kunden, den Betreiber zu wechseln, eindämmen. Nämlich dann, wenn ein Mobiltelefon nur mit der SIM-Karte des alten Mobilbetreibers funktioniert. Im Fall des Vertragsneuabschlusses mit Nummernübertragung erhält der Kunde meist vom neuen Mobilbetreiber ein neues Mobiltelefon, sodass dieses Problem nicht auftritt. Sollte der Kunde jedoch die SIM-Karte des neuen Betreibers in einem gesperrten Mobiltelefon des ursprünglichen Betreibers benutzen wollen, wird dies nicht funktionieren. Für diesen Fall kann man entweder vom abgebenden Mobilbetreiber oder beim autorisierten Fachhandel eine meist kostenpflichtige Entsperrung vornehmen lassen.

Auch bei Wertkartenverträgen kann der Kunde eine Rufnummernübertragung durchführen lassen. Bei anonymen Wertkarten benötigt der Kunde anstelle eines amtlichen Lichtbildausweises den PUK-Code (das ist jener Code, der dem Kunden mit einer neuen SIM-Karte mitgegeben wurde). Die Vorgehensweise für die Durchführung der Rufnummernmitnahme ist ansonsten so wie beim Vertragshandy.

#### **Info-Box: PIN- und PUK-Code**

Die Abkürzung PIN steht für Personal Identification Number und ist zumeist eine vierstellige Ziffernkombination. Sie dient der Identifikation und schützt bei Mobiltelefonen vor unberechtigter Nutzung. Die Abkürzung PUK steht für Personal Unblocking Key-Number. Der PUK-Code dient zum Entsperren von SIM-Karten in Mobiltelefonen und zum Freigeben der SIM-Karte, wenn der PIN-Code mehrmals falsch eingegeben wurde.

Die Kosten der Rufnummernübertragung belaufen sich auch beim Wertkartenhandy auf insgesamt EUR 19,- (EUR 4,- für die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung und EUR 15,- für die tatsächliche Durchführung der Übertragung). Der Guthabensstand auf der Wertkarte muss daher zumindest diesen Betrag aufweisen.

Die Übertragung der Rufnummer von einem Mobilbetreiber zu einem anderen, wird manchmal vom Wunsch des Kunden begleitet, von einem festen Vertragsverhältnis zu einem Wertkartenvertrag (oder umgekehrt) beim neuen Mobilbetreiber zu wechseln. Dies ist zulässig, bedarf aber der Zustimmung des neuen Mobilbetreibers. Für den neuen Betreiber besteht keine Verpflichtung, bei einem neuen Kunden die Rufnummernmitnahme zuzulassen. Daher besteht auch kein gesetzlicher Anspruch auf Abschluss eines bestimmten Vertragstyps.

### **Wann ist eine Rufnummernübertragung nicht möglich**

Es gibt nur wenige zulässige Gründe, dass der abgebende Betreiber die Rufnummernübertragung verweigert. Dazu zählen:

- Der Kunde ist über diese Rufnummer nicht verfügbare berechtigt.
- Die Rufnummer existiert nicht oder ist nicht aktiv.
- Der Übertragungsprozess wurde bereits gestartet.
- Es besteht eine Aktivsperre der Rufnummer (beispielsweise wegen Zahlungsverzug).

Selbstverständlich muss die Person, die den Auftrag zur Rufnummernübertragung erteilt, über die Nummer verfügbare berechtigt sein. Wie oben erwähnt, erfolgt die Überprüfung durch Vorweisen eines Personalausweises oder Nennung des PUK-Codes.

Eine Rufnummer muss, um übertragbar zu sein, noch aktiv sein. Dies bedeutet, dass entweder das Vertragsverhältnis aufrecht sein muss oder die Wertkarte noch nicht abgelaufen ist bzw. ein entsprechend hohes Guthaben enthält. Der formale Übertragungsprozess muss auf alle Fälle noch bei aktiver Rufnummer eingeleitet werden.

Wurde ein Übertragungsprozess gestartet, aber noch nicht abgeschlossen, kann keine nochmalige Übertragung beauftragt werden. Unmittelbar nach Abschluss eines Übertragungsprozesses kann die Rufnummer selbstverständlich zum nächsten Betreiber übertragen werden. Aber Achtung, solche rasch aufeinanderfolgenden Rufnummernübertragungen sind mit hohen Kosten verbunden und sollten daher wohl überlegt sein.

Die Verpflichtung zur Übertragung der Rufnummer bezieht sich nach der gesetzlichen Grundlage ausschließlich auf den derzeitigen Mobilbetreiber. Ein Mobilbetreiber ist nicht verpflichtet, Verträge mit Kunden abzuschließen, die ihre Rufnummer von einem anderen Betreiber mitnehmen möchten. Es ist daher z.B. zulässig, dass ein Mobilbetreiber die Rufnummernmitnahme nicht anbietet, wenn man „nur“ einen neuen Wertkartenvertrag mit ihm abschließt. In den meisten Fällen wird der Kunde aber gerne mit seiner Rufnummer aufgenommen.

Anzumerken ist, dass die Übertragung der Rufnummer nur von einem Betreiber zu einem anderen Betreiber erfolgen kann. Eine „Übertragung“ der Rufnummer zwischen zwei Verträgen desselben Betreibers ist daher keine Rufnummernübertragung sondern nur ein Tarifwechsel. Auf diesen Fall finden daher die Regelungen und Kosten der Rufnummernübertragung keine Anwendung, sondern sind beim jeweiligen Betreiber zu erfragen bzw. in den Entgeltbestimmungen nachzulesen. Aus Sicht des Kunden wird es dann schwierig, wenn ein Betreiber unter mehreren Markennamen auftritt. Typische Beispiele sind tele.ring und T-Mobile (beide T-Mobile Austria GmbH) sowie A1 und bob (beide mobilkom austria AG). Ein Wechsel von tele.ring zu T-Mobile stellt daher keinen Betreiberwechsel dar und die gesetzlichen Vorschriften zur Rufnummernmitnahme gelten in einem solchen Fall nicht.

Klauseln in den Mobilfunkverträgen, mit denen die Möglichkeit der Rufnummernmitnahme ausgeschlossen werden soll, sind nicht zulässig und daher unwirksam.

Rufnummern können zum derzeitigen Zeitpunkt nur innerhalb ihres „Verwendungstyps“ übertragen werden. Dies bedeutet, dass mobile Rufnummern ausschließlich zu Mobilbetreibern übertragen werden können und Rufnummern des Festnetzes nur zu Festnetzbetreibern. D.h. eine mobile Rufnummer kann immer nur einer SIM-Karte und eine

Festnetznummer immer nur einem Festnetzanschluss zugeordnet werden. Angeboten werden aber heute auch schon Produkte, bei denen es den Anschein hat, dass bei der Wahl einer Festnetznummer nur ein Handy erreicht wird. Bei solchen Produkten sind zwei Punkte wesentlich:

1. Der Betreiber nutzt das Mobilnetz, um einen Festnetzanschluss per Funk anzubinden. Dort kann auch jederzeit ein Festnetztelefon angesteckt werden.
2. Von diesem festen Netzabschlusspunkt ist eine (meist dauerhafte) Anrufumleitung auf ein Mobiltelefon eingerichtet. Die Kosten für diese Anrufumleitung werden, wie auch bei jedem anderem Festnetzanschluss, dem Anschlussinhaber verrechnet.

Auch wenn in der Werbung immer wieder Produkte angepriesen werden, bei denen der vollständige Ersatz eines Festnetzanschlusses durch einen Mobilfunkanschluss angeboten wird, so ist ein echter Ersatz eben nur dann möglich, wenn das Empfangsgerät mit der darin befindlichen SIM-Karte fest montiert ist.

Möglicherweise wird einmal eine Nummernübertragung zwischen Mobil- und Festnetzen möglich sein. Davor sind aber noch wesentliche wirtschaftliche, technische und juristische Fragen zu klären.

## 4.2 Rufnummernmitnahme im Festnetz

### Beispiel: Wechsel des Standortes – gleiche Rufnummer?

Herr Wolfgang hat ein Möbelgeschäft in Salzburg, das sich auf die Restaurierung von alten Möbeln und Antiquitäten spezialisiert hat. Das Geschäft läuft gut und Herr Wolfgang hat zahlreiche Restaurierungsaufträge. Im Laufe der Zeit ist die Werkstatt zu klein geworden, die vielen eingestellten Möbelstücke brauchen viel Platz. Herr Wolfgang beschließt daher, in ein neues Geschäftslokal am Stadtrand zu ziehen, das ausreichend Platz für die Werkstatt bietet. Er hat auch schon einen neuen Betreiber gefunden, der ihm neben dem Telefon einen Internetzugang zur Verfügung stellt. Viele Kunden von Herr Wolfgang, vor allem die Stammkunden, rufen oft im Geschäft an, um sich nach dem Stand und der Fertigstellung ihrer Aufträge zu erkundigen. Herr Wolfgang fürchtet nun, dass er bei seiner Übersiedlung und Wechsel des Betreibers die bekannte Rufnummer verlieren könnte und ihn dann seine Kunden nicht mehr erreichen können.

Herr Wolfgang erkundigt sich bei seinem derzeitigen, als auch bei anderen Betreibern nach seinen Möglichkeiten und erhält übereinstimmend folgende Auskunft, dass es dafür Lösungen gibt: So sagt ihm beispielsweise Herr Andreas von Telco Fest, dass auch bei einem Wechsel zu Telco Fest die sehr bekannte Rufnummer weiterhin verwendet werden kann.

Für solche und ähnliche Situationen gibt es die gesetzlich vorgeschriebene Rufnummernmitnahme im Festnetz (Portierung). Wenn es sich um eine Übersiedlung innerhalb desselben Vorwahlbereichs handelt, ist eine Mitnahme einer bestehenden Rufnummer zu einem neuen Standort möglich.

Will man allerdings seine Rufnummer beispielsweise von Wien mit der Vorwahl 01 nach Purkersdorf mit der Vorwahl 02231 mitnehmen, so ist das nicht möglich, da sich die beiden Vorwahlen unterscheiden.

### **Beispiel: Wechsel des Telefonbetreibers**

Herr Wolfgang hat in der Werbung von einem tollen Angebot eines anderen Telefonbetreibers gehört, das für seinen Bedarf und seine Verhältnisse gut passen würde. Insbesondere interessiert ihn dabei das Internetangebot, das damit verbunden ist. Herr Wolfgang ist nämlich viel im Internet unterwegs, um über den Antiquitätenmarkt informiert zu sein. Er erkundigt sich daher gleich bei diesem Betreiber nach diesem Angebot und erfährt, dass er dazu einen „entbündelten Teilnehmeranschluss“ benötigt. Davon hat Herr Wolfgang noch nie etwas gehört.

### **Welche Möglichkeiten hat man, die Rufnummer bei einem Betreiberwechsel mitzunehmen?**

Die erste Voraussetzung ist die bereits vorher genannte Beibehaltung des Vorwahlbereichs. Zweitens muss man einen alternativen Anbieter finden, der einen direkten Netzzugang anbietet. Wie dieser direkte Netzzugang ausgeführt ist, ist dabei ohne Bedeutung. So sind beispielsweise auch drahtlose Anbindungen (z.B. WiMAX) denkbar. In den meisten Fällen erfolgt jedoch die Anbindung entweder an das Kabelnetz eines Kabelnetzbetreibers oder mittels einer entbündelten Teilnehmeranschlussleitung. Bei all diesen Varianten handelt sich daher um keine reinen Verbindungsnetzbetreiber, die mit einer Netzbetreibervorwahl ausgewählt werden, sondern um Anschlussnetzbetreiber mit eigenen Teilnehmeranschlüssen.

**Info-Box: Was ist eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung?**

Bei der Entbündelung einer Teilnehmeranschlussleitung wird die Telefonleitung vom bisherigen Telefonbetreiber, also Telekom Austria, abgehängt und direkt mit dem Netz des neuen Telefonbetreibers verbunden. Dies geschieht in der jeweiligen Vermittlungsstelle, in der alle Telefonleitungen von Telekom Austria zusammenlaufen. Dafür, dass der alternative Anbieter die Leitungen von Telekom Austria für seine Dienste nutzen kann, muss er Telekom Austria eine monatliche „Miete“ und auch Herstellungskosten bezahlen. Andere Betreiber als Telekom Austria sind zur Entbündelung nicht verpflichtet.

**Info-Box: Anschluss an ein Kabelnetz**

In Österreich sind auch einige Kabelnetzbetreiber tätig. Deren Netze wurden ursprünglich für das Kabelfernsehen errichtet. Im Laufe der Zeit erfolgten dann Erweiterungen sowohl für Telefon- als auch Internetdienste. Bei einem Anschluss an das Kabelnetz werden keinerlei Netzwerkkomponenten von Telekom Austria genutzt.

Egal für welche Anschlussart bzw. welches Produkt man sich entscheidet, wichtig ist, dass bei einer Rufnummernübertragung und gleichzeitigem Betreiberwechsel beim neu ausgewählten Netzbetreiber die Übertragung beauftragt wird und zwar bevor der alte Vertrag gekündigt wird. Dann kann der neue Netzbetreiber im Rahmen eines standardisierten Prozesses zwischen den Betreibern die gewohnte Rufnummer für seinen neuen Kunden zur Nutzung zur Verfügung stellen.

Man sollte natürlich auch nicht vergessen, den alten Vertrag zu einem geordneten Ende zu bringen. Dazu gehört eine Kündigung, egal ob man diese direkt ausspricht oder seinen neuen Netzbetreiber mit der Durchführung ermächtigt. Vom alten Netzbetreiber nur leihweise zur Verfügung gestellte Endgeräte wie Modems oder Telefonapparate sind zu retournieren sowie die Abschlussrechnung zu kontrollieren und zu bezahlen.

Noch ein Hinweis: Bei Anschlüssen von alternativen Anbietern ist die Einrichtung einer Carrier Pre-Selection (CPS<sup>15</sup>) und das Telefonieren über andere Telefondiensteanbieter mittels Anwählen einer Netzbetreibervorwahl („Call-by-Call, CbC<sup>16</sup>“) nicht möglich.

Die folgende Abbildung zeigt, dass es von der vom Betreiber verwendeten Zugangstechnologie völlig unabhängig ist, ob eine Rufnummer mitgenommen werden kann oder nicht. Wesentlich ist lediglich derselbe Vorwahlbereich. Eine Anmerkung zu der Variante GSM/UMTS und WiMAX: Hier ist eine Mitnahme der Festnetzrufnummer nur möglich, wenn man vom Betreiber ein ortsfestes Terminal bekommt. Die Rufnummernübertragung einer Festnetzrufnummer auf ein übliches Handy ist daher nicht möglich.

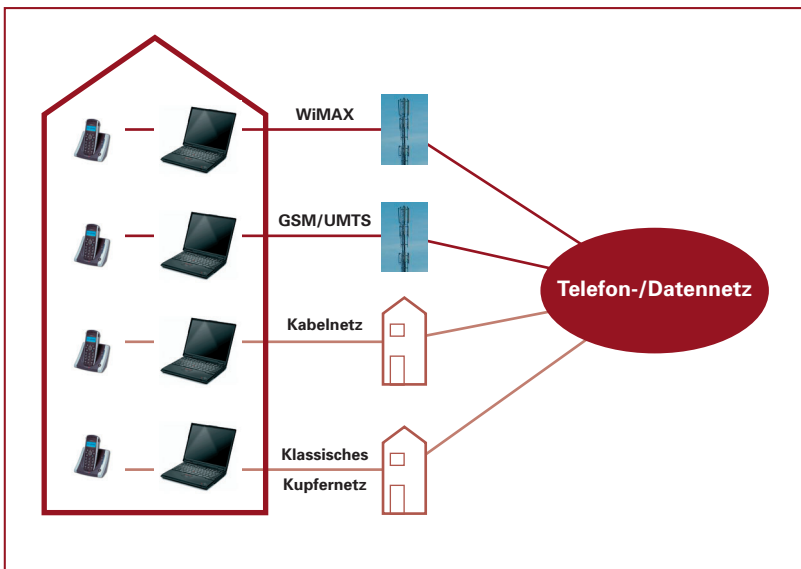


Abbildung 14: Unterschiedliche Zugangstechnologien

<sup>15</sup> CPS (Carrier Pre-Selection) bezeichnet die Voreinstellung auf eine bevorzugte Telefongesellschaft für den Aufbau von Telefongesprächen.

<sup>16</sup> CbC (Call-by-Call) bezeichnet die Möglichkeit, Telefongespräche oder Internetverbindungen über einen anderen Anbieter zu führen als mit demjenigen, der den Telefonanschluss bereitstellt.



## **Entgelte für Rufnummernübertragung und die Herstellung eines neuen Anschlusses**

Für die Herstellung des neuen Anschlusses verlangt der neue Betreiber ein einmaliges Entgelt. Oft kann man aber auch Gratis-Herstellungsaktionen nutzen. Es empfiehlt sich daher, auf solche Angebote zu achten. Für die Rufnummernübertragung sind sowohl der alte als auch der neue Betreiber berechtigt, ein Entgelt zu verlangen. Die Entgelthöhe für die Rufnummernübertragung ist gesetzlich nicht ausdrücklich geregelt, hat aber „nicht abschreckend“ zu sein. Über die Frage, was unter einem solchen nicht abschreckenden Entgelt zu verstehen ist, wurde bereits ein intensiver Diskurs geführt. Ein marktüblicher Richtwert liegt bei rund EUR 19,-.

## **Kündigung**

Wann der Vertrag beim alten Betreiber gekündigt werden sollte, hängt von der Kündigungsfrist ab. Zweckmäßigerweise sollte die Kündigung so erfolgen, dass der Ablauf der Kündigungsfrist und der Zeitpunkt der Umschaltung des Anschlusses von Telekom Austria auf den neuen Betreiber möglichst zusammenfallen. So beträgt etwa die Kündigungsfrist bei Telekom Austria meist einen Monat zum Monatsende. Das bedeutet, dass zumindest einen Monat vor dem gewünschten Monatsletzen die Kündigungserklärung beim Betreiber einlangen muss. Langt sie erst später ein, verschiebt sich das Vertragsende um einen ganzen Monat nach hinten. Damit ist dann natürlich auch die Zahlungspflicht für einen ganzen weiteren Monat verbunden.

Manche Betreiber lassen sich von ihren Neukunden eine Vollmacht zur Kündigung des Vertrags mit dem alten Betreiber (die meist auch eine Vollmacht zum Antrag auf Portierung der Rufnummer zum neuen Betreiber umfasst) einräumen, um den optimalen Kündigungszeitpunkt besser abschätzen zu können.

Da mit fristgerechter Kündigung das alte Vertragsverhältnis zum jeweiligen Kündigungstermin beendet wird, ist darauf zu achten, dass keine Versorgungsunterbrechungen auftreten. Bis zu diesem Zeitpunkt sollte daher die Umschaltung des Anschlusses auf den neuen Betreiber durchgeführt worden sein.

Mittlerweile beinhalten fast alle Produkte eine Mindestvertragsdauer (in der Regel ein Jahr). Wird der Anschluss beim alten Betreiber vor Ablauf dieser Mindestvertragsdauer gekündigt, kann dieser die Zahlung sämtlicher Grundentgelte für die Monate bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer vom Kunden verlangen.

### **Ansprechpartner bei Problemen: Wer hilft weiter?**

Im Falle von Verzögerungen bei der Herstellung eines neuen Anschlusses sollte sich der Teilnehmer an den neuen Betreiber wenden, bei dem er den Anschluss bestellt hat. Dieser kann sich bei Störungen oder Verzögerungen seinen vertraglichen Pflichten gegenüber dem Teilnehmer nicht mit dem Hinweis darauf entziehen, der Fehler liege beim bisherigen Betreiber (das ist zumeist Telekom Austria). Bei Mängeln in der Bereitstellung, selbst wenn der alte Betreiber darin involviert ist, muss der neue Betreiber (allenfalls mit dem alten Betreiber gemeinsam) eine Lösung des Problems finden. Leider ist immer wieder zu beobachten, dass ein Hilfe suchender Kunde zwischen dem neuen und alten Betreiber mit den entsprechenden gegenseitigen Schuldzuweisungen hin- und hergeschickt wird. Wie bereits erwähnt, hat primär der neue Betreiber seine Leistungspflicht zu erfüllen und ist daher auch erster Ansprechpartner des Kunden.

Zum Abschluss ein allgemeiner Hinweis: Es gibt nicht nur geografische Rufnummern, die durch eine (Orts-)Vorwahl mit zugehöriger Telefonnummer gekennzeichnet sind. Verfügbar sind mittlerweile auch Rufnummern, die nicht an einen Standort gebunden sind. Eine Portierung von einem Betreiber zu einem anderen ist daher immer möglich, auch wenn beispielsweise der Wohnsitz innerhalb Österreichs (z.B. von Wien nach Vorarlberg) verlegt wird. Ein typisches Beispiel sind die Rufnummernbereiche 0720 und 0780, die auch gerne von VoIP-Anbietern (siehe Kapitel 3) verwendet werden.

Darüber hinaus gibt es Diensterufnummern, die hauptsächlich von Unternehmen genutzt werden. Diensterufnummern können ebenfalls bei einem Betreiberwechsel übertragen werden und sind nicht an einen Standort gebunden.