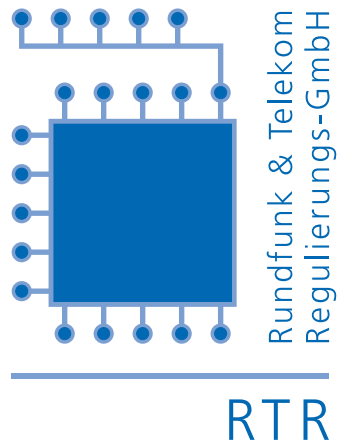


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
1.	Die Struktur des Schlichtungsverfahrens	5
1.1.	Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003	5
1.1.1.	Der Streitschlichtungsprozess	5
1.1.2.	Aufschub der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches	6
1.1.3.	Grenzen des Schlichtungsverfahrens	7
2.	Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen	9
3.	Die Beratungstätigkeit	13
3.1.	Schriftliche und telefonische Anfragen	13
3.2.	Die Website http://www.rtr.at/konsumentenservice	13
4.	Die einzelnen Betreiber	15
4.1.	Telekom Austria AG	15
4.2.	Tele2UTA Telecommunication GmbH	17
4.3.	Inode Telekommunikationsdienstleistungs GmbH	18
4.4.	UPC Telekabel	19
4.5.	mobikom austria AG & Co KG	21
4.6.	T-Mobile Austria GmbH	22
4.7.	ONE GmbH	23
4.8.	Hutchison 3G Austria GmbH	25
4.9.	tele.ring Telekom Service GmbH	26
4.10.	atms Telefon- und Marketing Services GmbH	28
4.11.	Andere Betreiber	29
5.	Besondere Themen	30
5.1.	Entbündelung	30
5.1.1.	Was ist Entbündelung?	30
5.1.2.	Der Entbündelungsvorgang	32
5.1.3.	Entbündelung und Rufnummernportierung	32
5.1.4.	Was es zu beachten gilt	33



5.2.	Einzelentgeltnachweisverordnung	35
5.3.	SMS-Mehrwertdienstsperr	36
5.3.1.	§ 29 Abs. 2 TKG 2003 im Bezug auf das Versenden von Mehrwert-SMS	36
5.3.2.	§ 29 Abs. 2 TKG 2003 im Bezug auf den Empfang von Mehrwert-SMS	37
5.4.	Auslands-Dialer	37
5.4.1.	Erfüllungsgehilfenhaftung	38
5.4.2.	Verletzung von Aufklärungs-, Schutz- und Sorgfaltspflichten	41
5.4.3.	Schutz vor Auslands-Dialern	41
5.5.	Die Taktung von Tarifmodellen	42
5.6.	Judikatur zu Mehrwertdiensten	43
5.7.	Entgelte für Datentransfers	44
5.8.	Novellierung der Anti-Spam-Bestimmung § 107 TKG 2003	46
5.8.1.	Unerbetene E-Mails und SMS	47
5.8.2.	Besonderheiten bei unerbetenen Nachrichten im Unternehmensbereich	47
5.8.3.	Grenzüberschreitende Werbung	48
6.	Ausblick	49
7.	Anhang	50
7.1.	Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003	50
7.2	Kleines ABC zur Registrierung	51
7.3.	Verzeichnisse	53
7.3.1	Fallbeispiele	53
7.3.2	Abbildungen	54
	Impressum	55



Vorwort

Die Schlichtungstätigkeit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH stellt, wie schon in den Jahren zuvor, eine der zentralen Aufgaben des Nutzerschutzes im Bereich der Telekommunikation dar. Die fortschreitende Entwicklung in diesem Wirtschaftssektor eröffnet fast täglich neue und innovative Dienste. Mit neuen Möglichkeiten, wie der zunehmenden Steigerung der angebotenen Bandbreiten bei Internetzugängen oder unterschiedlichster Mehrwertdienste, ergeben sich aber auch neue Risiken für die Nutzer und Nutzerinnen von solchen Diensten. Die Ursachen sind mannigfaltig. Im jeweiligen Einzelfall eine einvernehmliche Lösung zu finden oder wenn dies nicht möglich ist, eine richtige Zuordnung der Verantwortlichkeiten vorzunehmen, gehört dann zur täglichen Arbeit der Schlichtungsstelle.

2005 zeigten sich die erfreulichen Auswirkungen der Mitte 2004 in Kraft getretenen Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V). So konnte der Trend der immer stärker steigenden Anzahl von bei der Schlichtungsstelle neu einlangenden Beschwerden gebrochen werden – erstmals ging die Zahl der eingeleiteten Beschwerden von 2004 auf 2005 signifikant zurück.

Das Beispiel KEM-V zeigt aber auch das Ineinandergreifen von Schlichtungsverfahren mit anderen im Telekommunikationsgesetz vorgesehenen Instrumenten des Nutzerschutzes. Denn die

in den Verfahren festgestellten Missstände konnten direkt bei der Erstellung der Verordnung berücksichtigt werden, und die Wirksamkeit der in der Verordnung getroffenen Schutzvorschriften kann in Folge anhand der weiteren Entwicklung der Beschwerden überprüft werden. Ebenso zeigen die Schlichtungsfälle rasch allfälligen Nachholbedarf bei den Betreibern auf. So ist die Durchsetzung der Sperrmöglichkeit für Mehrwert-SMS ebenso auf die Feststellungen in Schlichtungsverfahren zurückzuführen wie die Änderung der Einzelentgeltnachweisverordnung, die nunmehr sicherstellt, dass auch Nutzer von Prepaid-Mobiltelefonen den gesetzlich vorgesehenen Einzelentgeltnachweis zur Verfügung gestellt bekommen.

In seinem Kern bleibt aber das Schlichtungsverfahren ein Instrument des leicht zugänglichen und ohne Kostenrisiko verbundenen Rechtsschutzes. Die Möglichkeit für die Nutzer von Kommunikationsdiensten, einen Problemsachverhalt ohne die Einschaltung eines Gerichtes einer mit der Materie vertrauten Institution zur Klärung vorzulegen, eröffnet einen alternativen Zugang zum Recht, der in rund der Hälfte der Fälle zu einvernehmlichen Lösungen führt. In diesem Sinne soll dieser Tätigkeitsbericht einen Überblick über die wesentlichsten Problemstellungen und Entwicklungen im Jahr 2005 geben sowie einige typische oder auch untypische Schlichtungsfälle darstellen.

Wien, im April 2006

Dr. Georg Serentschy
Geschäftsführer des Fachbereichs
Telekommunikation der RTR-GmbH

1. Die Struktur des Schlichtungsverfahrens

1.1. Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003

Seit der Liberalisierung der österreichischen Kommunikationsmärkte ist die Regulierungsbehörde auch mit den Agenden einer Schlichtungsstelle betraut. Im Gegensatz zu den sonst üblichen Aufgaben einer sektorspezifischen Wettbewerbsbehörde nimmt die RTR-GmbH hier eine Aufgabe wahr, die im Wesentlichen den Nutzern von Kommunikationsdiensten und damit auch den österreichischen Konsumenten zugute kommt. Mit der gesetzlichen Einrichtung einer Schlichtungsstelle wurde Artikel 34 der Universaldienstrichtlinie (RL 2002/22/EG) umgesetzt. Erstmals wurde die Schlichtungsstelle mit dem Telekommunikationsgesetz (1997), ebenfalls in Umsetzung einer europarechtlichen Vorgabe, bereits im Jahr 1997 eingerichtet.

Im Folgenden sollen die prozessualen Grundsätze des Endkundenschlichtungsverfahrens nach dem Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) dargelegt werden.

1.1.1. Der Streitschlichtungsprozess

Gemäß der relevanten Bestimmung in § 122 TKG 2003 können Beschwerden, die mit Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten nicht befriedigend gelöst worden sind, von Nutzern und Interessenvertretungen an die Schlichtungsstelle herangetragen werden. Zum Begriff des „Nutzers“ wird in § 3 Z 14 TKG 2003 festgelegt, dass es sich hierbei um eine natürliche oder juristische Person handelt, die einen öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienst in Anspruch nimmt oder beantragt. Es kann sich beim Begriff „Nutzer“ somit um einen Konsu-

menten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes handeln oder auch um einen Unternehmer.

Das Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 wird nach den von der RTR-GmbH erlassenen Verfahrensrichtlinien durchgeführt. Die Verpflichtung zur Erstellung von Verfahrensrichtlinien ergibt sich aus § 122 Abs. 2 TKG 2003. Danach sind „Richtlinien für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens festzulegen, wobei insbesondere der jeweiligen Sachlage angepasste Fristen für die Beendigung des Verfahrens zu bestimmen sind. Die Richtlinien sind in geeigneter Form zu veröffentlichen.“ Die Veröffentlichung erfolgt nunmehr auf der Website der RTR-GmbH (<http://www.rtr.at>).

Wenn ein Beschwerdefall an die RTR-GmbH herangetragen wird, der z. B. Zahlungsstreitigkeiten oder die Qualität von Diensten betreffen kann, übernimmt die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eine Vermittlungstätigkeit. Um die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens nutzen zu können, ist es gemäß § 3 der Verfahrensrichtlinien notwendig, dass zuvor von dem Betroffenen selbst versucht wurde, mit seinem Betreiber eine Lösung herbeizuführen. Bevor ein Schlichtungsantrag gestellt werden kann, hat der Nutzer daher einen schriftlichen Rechnungseinspruch bzw. eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu richten und das entsprechende Antwortschreiben abzuwarten. Nach Erhalt des Erledigungsschreibens vom Betreiber kann innerhalb eines Monats ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Reagiert der Betreiber innerhalb von vier Wochen nicht auf das Beschwerdeschreiben, kann ebenfalls ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Es obliegt der

RTR-GmbH dann zu entscheiden, ob die endgültige Erledigung durch den Betreiber abzuwarten ist oder unmittelbar ein Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 eingeleitet wird.

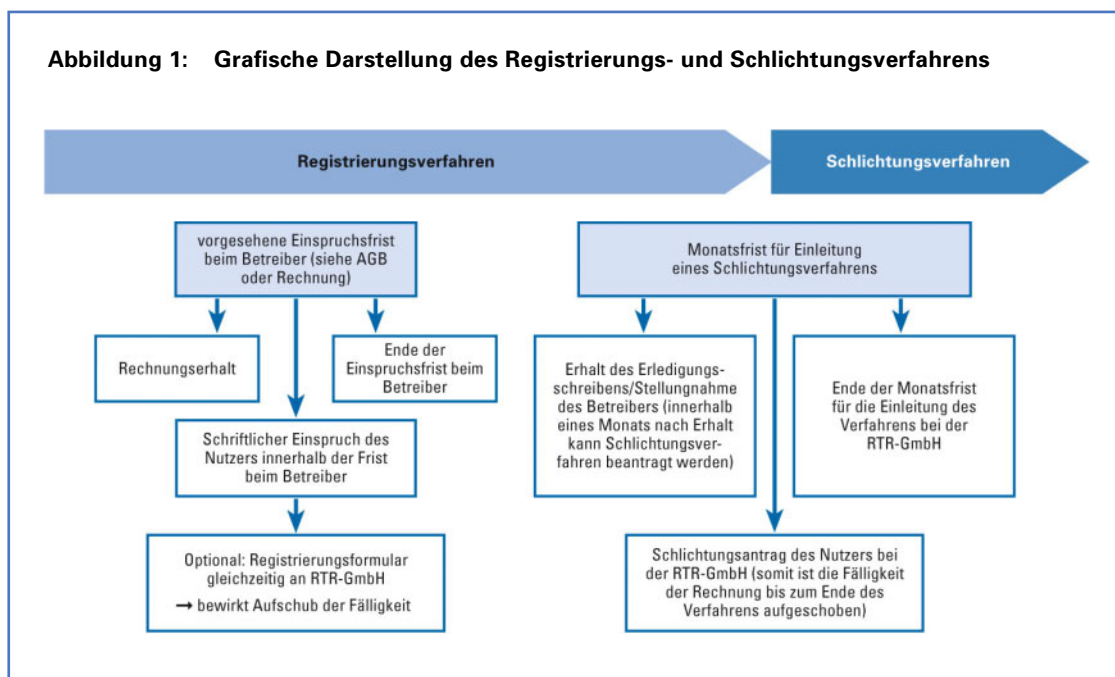
Im Rahmen des materiellen Schlichtungsverfahrens hat die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum betreffenden Fall mitzuteilen. Die Betreiber sind gemäß § 122 Abs. 1 TKG 2003 verpflichtet, am Verfahren mitzuwirken und alle notwendigen Unterlagen zu übermitteln.

1.1.2. Aufschiebung der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches

Der Nutzer kann sich jedoch bereits im Vorfeld – also auch wenn es noch kein Ergebnis über die angestrebte Einigung gibt – an die Regulierungsbehörde wenden und dieser seine Beschwerde bzw. den Rechnungseinspruch mittels des dafür vorgesehenen Formulars zur Kenntnis bringen; dieser Vorgang wird als „Registrierungsverfahren“ bezeichnet. Das Formular wird an denjenigen Betreiber, gegen dessen Rechnung sich der

Einspruch richtet, übermittelt. Der Betreiber hat dann sieben Werktag Zeit, der Registrierung zu widersprechen. Mögliche Gründe eines Widerspruchs könnten sein: kein oder ein verspäteter Einspruch, Einspruch schon positiv erledigt, falsche Angaben im Formblatt und dergleichen. Bei einem Widerspruch des Betreibers entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung.

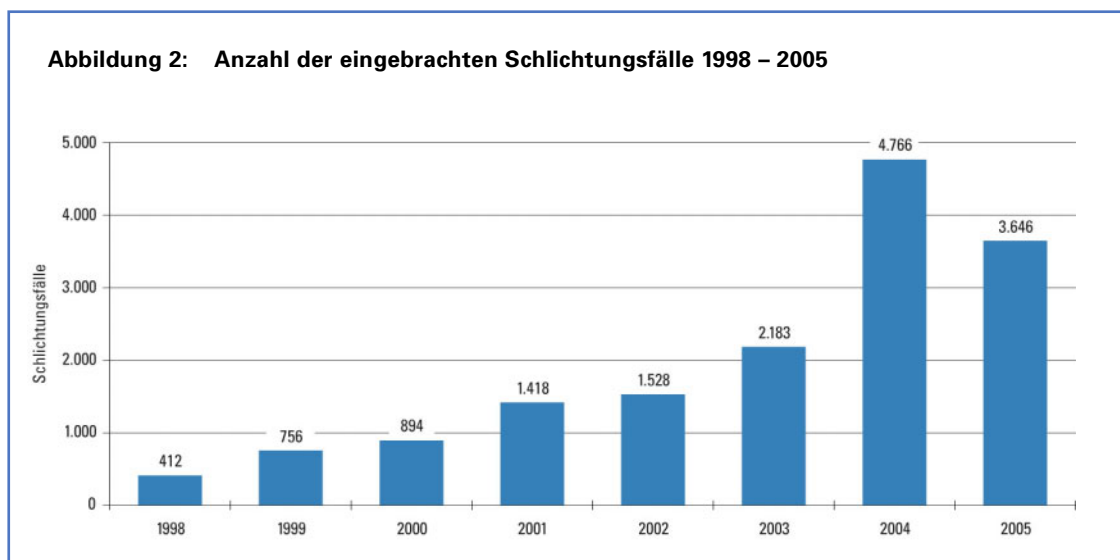
Betrifft die Beschwerde einen Einspruch gegen eine Rechnung für einen Telekommunikationsdienst, hat die Registrierung für die Nutzer den Vorteil, dass aufgrund § 71 Abs. 2 TKG 2003 die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist. Dies bedeutet, dass bis zum Ende des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde nur der unbestrittene Teil der Rechnung einbezahlt werden muss, für den Restbetrag gilt der Aufschiebung der Fälligkeit. Unabhängig davon kann der Betreiber einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen, indem er eine gesonderte Rechnung übermittelt.



Das Rechtsschutzinstrument für Nutzer ist vor der RTR-GmbH daher zweistufig. Zuerst besteht im Rahmen des Einspruchsverfahrens beim Betreiber lediglich die Möglichkeit, einen Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages zu erwirken. Bei diesem so genannten Registrierungsverfahren wird der Sachverhalt von der RTR-GmbH daher noch nicht weiter inhaltlich geprüft. Erst nach Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers kann auf Antrag des Nutzers in einem zweiten Schritt ein Schlichtungsverfahren eingeleitet

werden, in welchem eine inhaltliche Prüfung der Beschwerde vorgenommen wird.

Insgesamt wurden in den Jahren 1998 bis 2005 rund 15.600 Beschwerden von der Schlichtungsstelle behandelt, wobei bis 2004 eine stark zunehmende Tendenz zu verzeichnen war. 2005 konnte im Vergleich zu 2004 ein Rückgang bei den Verfahren festgestellt werden, verglichen mit 2003 ergibt sich aber immer noch eine signifikante Steigerung. Auf die einzelnen Jahre aufgeteilt, stellt sich die Entwicklung wie folgt dar:



1.1.3. Grenzen des Schlichtungsverfahrens

- Um die Verhältnismäßigkeit zwischen Aufwand/Kosten bei der RTR-GmbH und Streitwert aufrechtzuerhalten, kann die Schlichtungsstelle von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei Entgeltstreitigkeiten, bei welchen der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 20,- (inkl. USt.) beträgt, gemäß § 17 Abs. 2 der Verfahrensrichtlinien absehen, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist. Diese Möglichkeit einer Ablehnung eines

Verfahrens wurde im Jahr 2005 von der Schlichtungsstelle allerdings nur 46-mal wahrgenommen. Für Streitwerte von EUR 20,- bis EUR 150,- ist nach § 17 Abs. 3 der Verfahrensrichtlinien ein verkürztes Verfahren vorgesehen, welches sich darauf beschränkt, lediglich eine Stellungnahme des Betreibers einzuholen.

- Ein Großteil der bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden bezieht sich auf Mehrwertdienste. Zentrale Aufgabe der Schlichtungsstelle ist die Prüfung der techni-

schen Richtigkeit von Rechnungen und die Übereinstimmung mit den einschlägigen telekommunikationsrechtlichen Vorgaben. Bei Schlichtungsverfahren betreffend Mehrwertdienstentgelte wird ausschließlich die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung sowie nach den spezifischen telekommunikationsrechtlichen Vorschriften wie z.B. der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) geprüft. Sonstige Einwendungen, wie beispielsweise eine mangelnde Geschäftsfähigkeit des Nutzers der strittigen Mehrwertdienste, stellen daher keinen relevanten Prüfungsmaßstab dar.

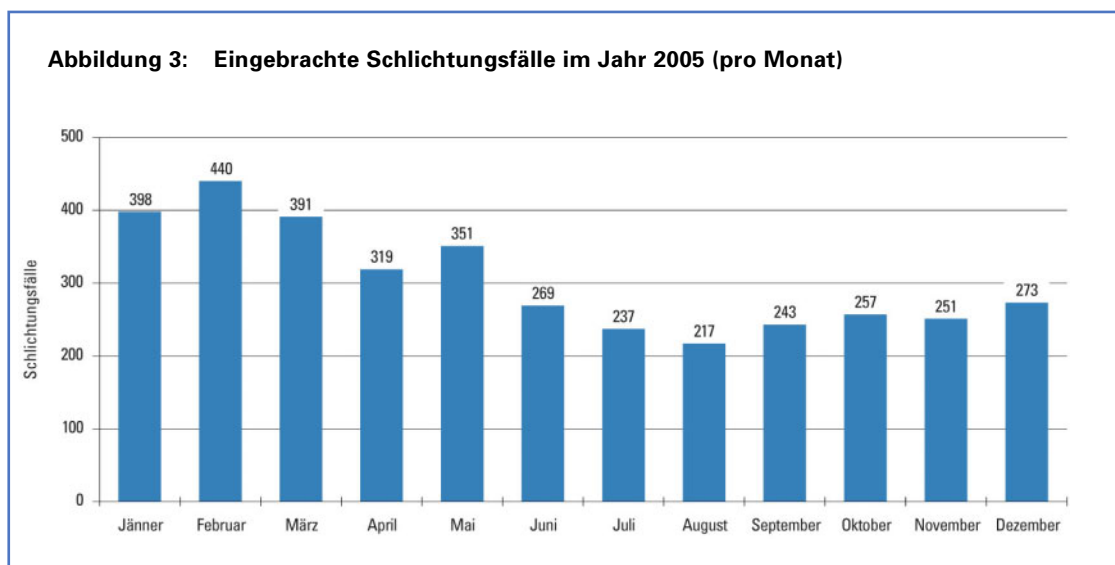
- In diesem Zusammenhang spielt auch die so genannte „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ eine wichtige Rolle (siehe auch weiter unten im Kapitel 4.10 atms Telefon- und Marketing Services GmbH). Einige Netzbetreiber haben in dieser Deklaration vereinbart, dass im Falle eines Einspruches bei Mehrwertdiensten die entsprechende Forderung vom Teilnehmernetzbetreiber an den Dienstenetzbetreiber abgetreten und vom Teilnehmernetzbetreiber nicht mehr weiter geltend gemacht wird, wenn der Kunde dieser Vorgangsweise zustimmt. Der Dienstenetzbetreiber kann dann entscheiden, ob er die ihm übertragene Forderung im eigenen Namen gegenüber dem Kunden weiterhin betreibt oder diese seinerseits seinem Diensteanbieter überträgt. Die Verfahrensrichtlinien berücksichtigen diese Vorgangsweise der Betreiber bei Mehrwertdienstesinsprüchen. § 2 Abs. 4 2. Satz der Verfahrensrichtlinien bestimmt demnach Folgendes: „Bietet ein Anbieter von Kommunikationsdiensten an, dass die strittige Forderung an den Diensteanbieter oder Dienste-

netzbetreiber übertragen wird und die strittige Forderung von ihm dann nicht mehr weiter betrieben wird, ist die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber diesem Anbieter (der die Übertragung der Forderung anbietet) nicht möglich. Ein Schlichtungsverfahren gegenüber dem Dienstenetzbetreiber, dem die strittige Forderung übertragen wurde und der diese gegenüber dem Kunden geltend macht, ist – unter den üblichen Voraussetzungen – nach wie vor möglich.“ Der Vorteil an dieser Vorgangsweise der Betreiber für den Nutzer besteht vor allem darin, dass ihn keine Verzugsfolgen bezüglich des Betreibers treffen können und daher keine Dienstesperre oder Kündigung des Anschlusses befürchtet werden muss. Nutzer, die die Zustimmung zu dieser Vorgangsweise verweigern, sollen vom Schlichtungsverfahren ausgeschlossen werden, da ihnen die Möglichkeit zur Verfügung steht, ihre Streitigkeit mit ihrem Anbieter des Kommunikationsdienstes (das ist in diesem Zusammenhang der Betreiber, der die strittige Rechnung gelegt hat) zu klären. Damit wird die entsprechende gesetzliche Bestimmung in § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 konsequent ausgelegt, da die mit der Übertragung der Forderung verbundene Ausbuchung der strittigen Forderung beim Betreiber, der die Rechnung ausgestellt hat, als „befriedigende Lösung“ gemäß § 122 TKG 2003 anzusehen ist. Es sollen auch jene Nutzer, die ihr Einverständnis geben, gleich mit jenen gestellt werden, die ihre Zustimmung verweigern. Wird nämlich die Forderung letztendlich an den Diensteanbieter übertragen, steht gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 dem Nutzer kein Schlichtungsverfahren mehr zur Verfügung, da Beteiligte an einem Schlichtungsverfahren nur Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten sein können und der Diensteanbieter gemäß § 3 Z 9 TKG 2003 kein solcher ist.

2. Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen

Wie bereits im Vorwort erwähnt, konnte 2005 eine Stabilisierung bei der Anzahl der Verfahren festgestellt werden. Die zahlenmäßige Explosion im Jahr 2004, die hauptsächlich auf den Missbrauch von Dialer-Programmen zurückzuführen war, konnte vor allem durch die restriktiven Bestimmungen der KEM-V für die Erbringung von Mehrwertdiensten gestoppt werden. So hat die Einführung des verpflichtenden „opt-in“ für

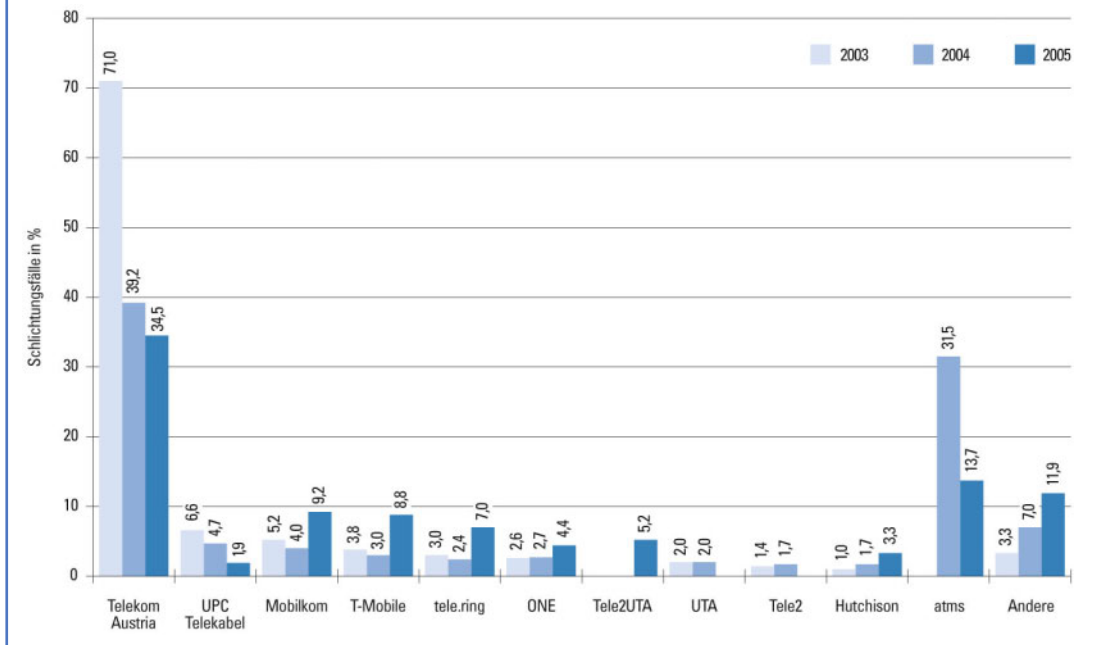
Dialer, das mit 01.01.2005 in Kraft getreten ist, zu einem wesentlichen Rückgang der diesbezüglichen Beschwerden geführt. Da Rechnungen des Jahres 2005 noch Abrechnungszeiträume des Jahres 2004 betrafen, waren Dialer-Mehrwertdienstefälle auch im Jahr 2005 von Relevanz. Dies erklärt auch, warum die ersten Monate des Jahres 2005 hinsichtlich der eingelangten Beschwerden die stärksten waren:



Die Verteilung auf die einzelnen Festnetz-Betreiber lässt die eindeutige Tendenz erkennen, dass die Beschwerden bei Betreibern, die über größere Teilnehmernetze verfügen, deutlich zurückgegangen sind (dies verdeutlicht Abbildung 4). Vor allem bei Telekom Austria und UPC Telekabel lässt sich diese Entwicklung feststellen. Auch wird ein Zusammenhang mit dem Rückgang von Dialer-Beschwerden anzunehmen sein, da Verbindungen zu inländischen Mehr-

wertdiensten immer über das Teilnehmernetz geführt und verrechnet werden, selbst wenn bei einem Anschluss eine Carrier Preselection eingerichtet ist (Dies ist allerdings nur bei Telekom Austria möglich, da nur diese auf Grund ihrer Marktmacht verpflichtet ist, Verbindungsnetzbetrieb zuzulassen, Nutzern von UPC Telekabel steht der Verbindungsnetzbetrieb nicht zur Verfügung). Hinsichtlich der atms wird auf die Ausführungen im Kapitel 4.10 verwiesen.

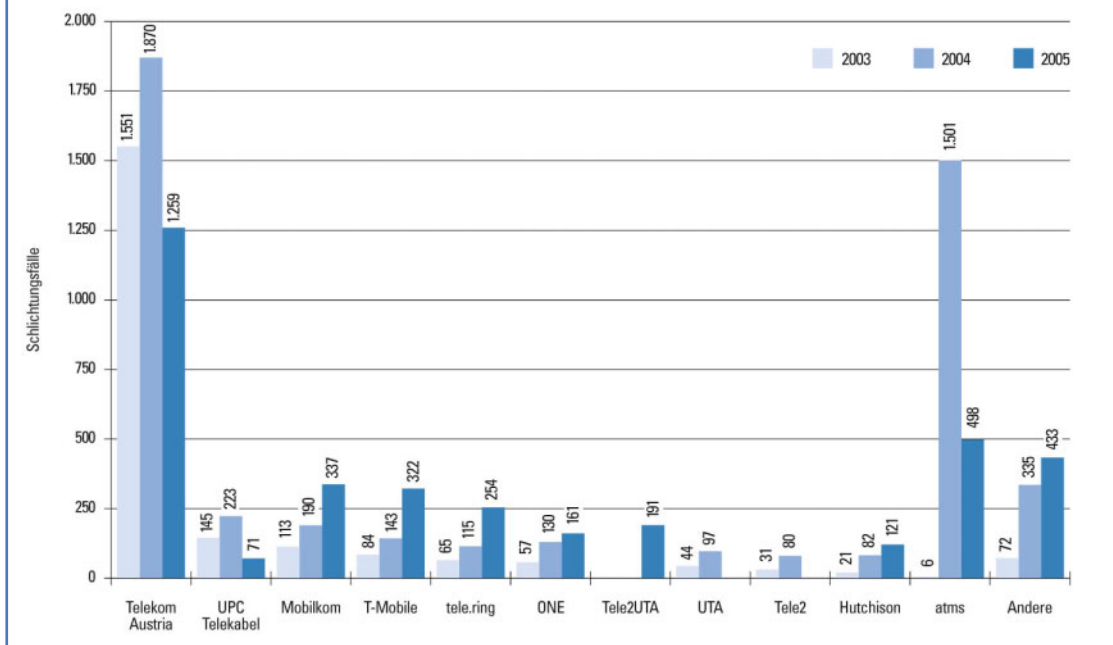
Abbildung 4: Eingebroughte Schlichtungsfälle 2003 – 2005 (nach Betreibern in %)¹



Auch die absoluten Zahlen bestätigen das zuvor Gesagte. Besondere Erwähnung sollte die Entwicklung bei UPC Telekabel finden. Hier gingen

im Vergleich zum Jahr 2005 die Beschwerden um zwei Drittel zurück.

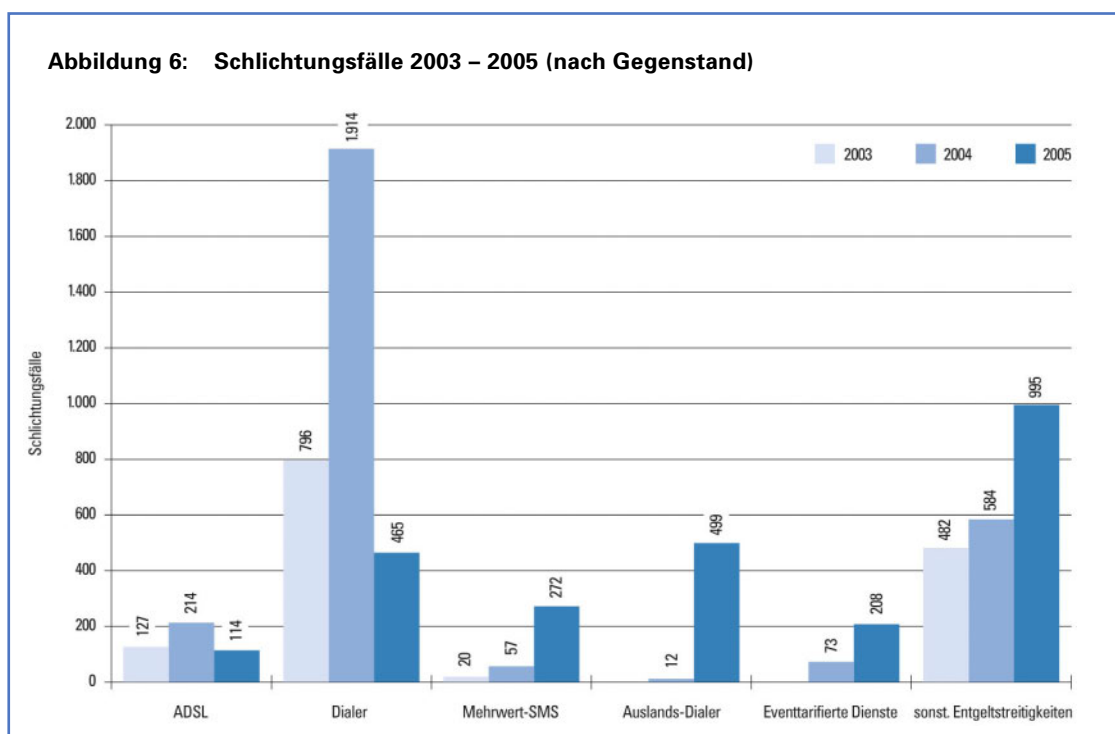
Abbildung 5: Eingebroughte Schlichtungsfälle 2003 – 2005 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)¹



¹ Da Tele2 und UTA im Jahr 2004 fusionierten, werden die Schlichtungsfälle für 2005 nicht mehr nach beiden Unternehmen getrennt ausgewiesen.

Eine inhaltliche Auswertung nach den wichtigsten Streitgegenständen ergibt eine deutliche Reduktion bei Mehrwertdienst-Dialer-Fällen. Im Gegenzug stieg die Anzahl der Beschwerden über Auslands-Dialer, wenn auch im wesentlich geringeren Umfang. Probleme mit Mehrwert-SMS und eventtarifierten Rufnummern verzeichneten ebenfalls ein deutliches Plus. Die Zahl der Streitigkeiten über DSL-

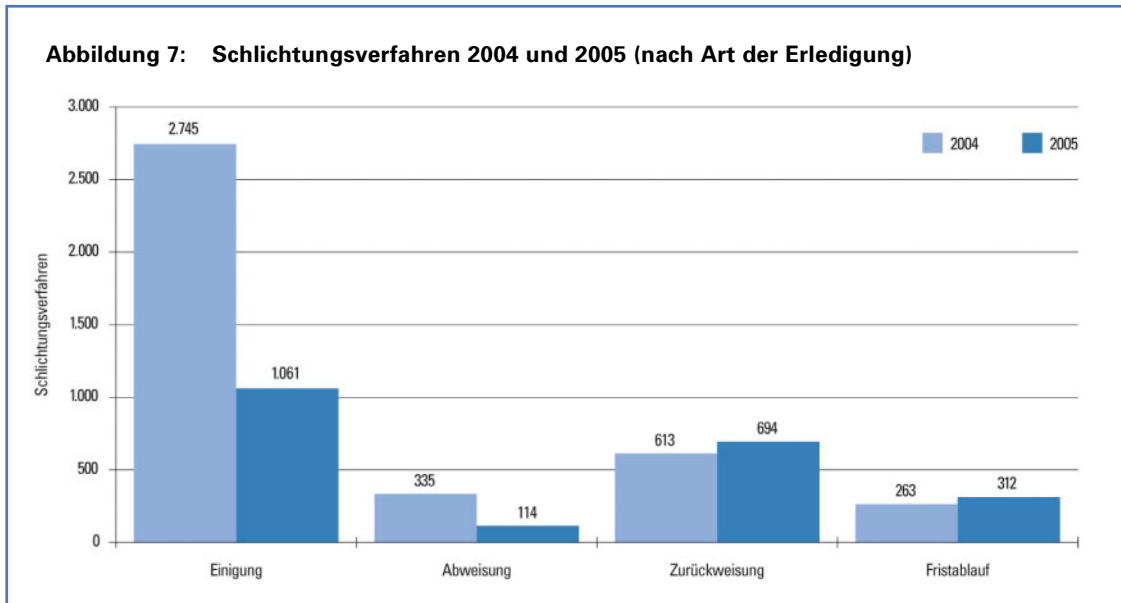
Dienste hingegen halbierte sich. Groß ist auch der Anteil an sonstigen Entgeltstreitigkeiten. Dies hat unterschiedliche Gründe. Einer liegt vor allem darin, dass eine genaue inhaltliche Zuordnung einer Beschwerde im Rahmen eines Registrierungsverfahrens nicht erfolgt. Erst mit der Einleitung des eigentlichen Schlichtungsverfahrens wird die Kategorisierung abgeschlossen.



Hinsichtlich der wesentlichen Beendigungsarten bei eingeleiteten Schlichtungsverfahren ergibt sich eine erfreuliche Bilanz: rund die Hälfte der Verfahren resultierte im Jahr 2005 in einvernehmlichen Lösungen. 5 % der Fälle mussten abgewiesen werden, da dem Anlie-

gen der Nutzer inhaltlich nicht gefolgt werden konnte. Knapp 32 % wurden mangels Zuständigkeit der Regulierungsbehörde zurückgewiesen, beispielsweise dann, wenn der Beschwerdesachverhalt keinen Kommunikationsdienst betraf (siehe Abbildung 7).

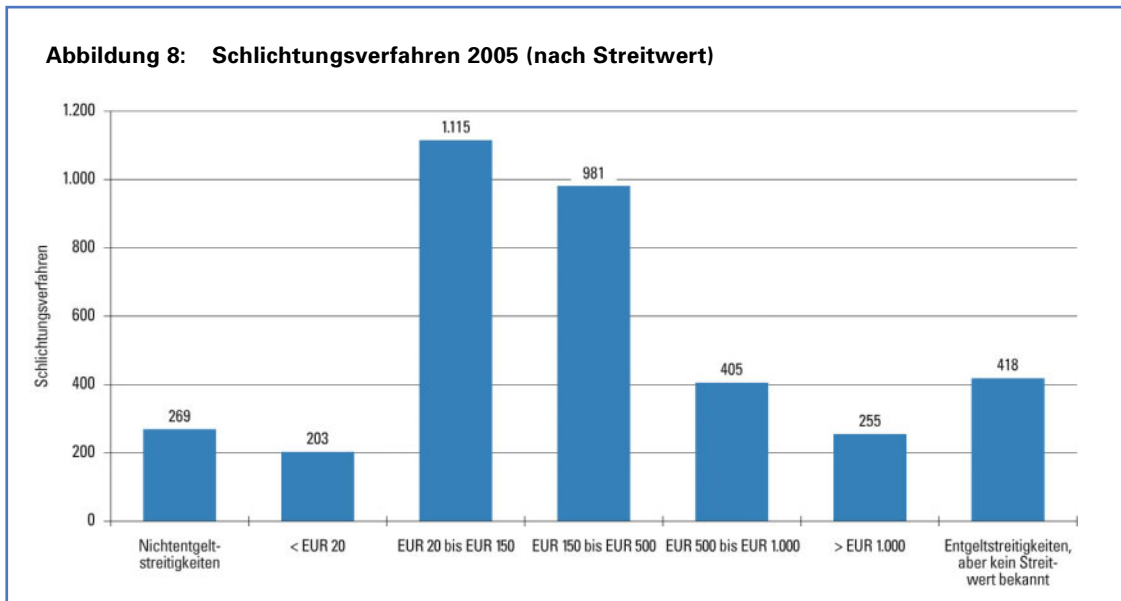
Abbildung 7: Schlichtungsverfahren 2004 und 2005 (nach Art der Erledigung)



Die Abbildung 8 „Schlichtungsverfahren 2005 nach Streitwert“ zeigt, dass bei knapp einem Drittel aller im Jahr 2005 bei der RTR-GmbH eingebrachten Schlichtungsverfahren die Bandbreite der Streitwerte zwischen EUR 20,- und EUR 150,- lag, bei 27 % aller Verfahren zwischen EUR 500,- und EUR 1.000,-. In 5 % der Fälle war

die Höhe des Streitwerts unter EUR 20,-. Da jedoch ein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer gegeben war, wurde, wie in den Verfahrensrichtlinien vorgesehen, trotz dieser Geringfügigkeitsgrenze bei der Mehrzahl der Beschwerden ein Schlichtungsverfahren eingeleitet.

Abbildung 8: Schlichtungsverfahren 2005 (nach Streitwert)



Hochgerechnet ergibt sich für das Jahr 2005 ein Gesamtstreitwert aller bei der Regulierungs-

behörde eingebrachten Verfahren von rund EUR 1.570.000,-.

3. Die Beratungstätigkeit

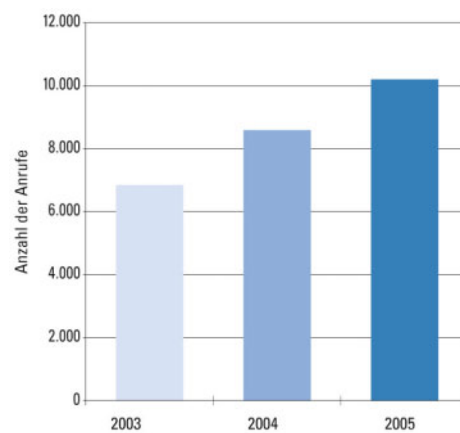
Als serviceorientierte Behörde ist die RTR-GmbH bemüht, über die Schlichtungstätigkeit hinaus Nutzern bei ihren Anliegen und Anfragen möglichst rasch und kompetent Hilfestellungen anbieten zu können. Dies geschieht auf mehreren Ebenen.

3.1. Schriftliche und telefonische Anfragen

Im Jahr 2005 wurden mehr als 3.500 schriftliche Anfragen an die allgemeine E-Mail-Adresse rtr@rtr.at geschickt und beantwortet. Das entspricht einer Steigerung im Vergleich zum Jahr 2004 um rund 30 %. Mehr als die Hälfte davon betrafen Anfragen zu Konsumentenschutzangelegenheiten. Zusätzlich ist noch eine Vielzahl von Anfragen zu erwähnen, die direkt an die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle telefonisch oder per E-Mail gerichtet werden.

Als erste Anlaufstelle für telefonische Anfragen steht unter der kostenpflichtigen Telefonnummer 0810 511 811 (7 Cent pro Minute)² das Call-Center der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr zur Verfügung. Die Anrufe werden mit einem Servicelevel von 80/20 bearbeitet, das heißt, 80 % der einlangenden Telefonate werden in den ersten 20 Sekunden entgegengenommen. Im Jahr 2005 wurden rund 10.200 Anrufe im Call-Center registriert, das bedeutet gegenüber 2004 eine Steigerung um knapp 20 %. Dieser starke Anstieg der telefonischen Anfragen korreliert mit der Zunahme der schriftlichen Anfragen, die über die E-Mail-Adresse rtr@rtr.at an die RTR-GmbH im Berichtsjahr geschickt wurden.

Abbildung 9: Bearbeitetes Anfragenvolumen im Call-Center 2003 – 2005




Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der Beaufkundung und bei den aufgetretenen Problemen lagen im Jahr 2005 – sowohl bei den schriftlichen als auch telefonischen Anfragen – bei Mehrwert-SMS-Diensten, bei Dialer-Programmen (zu Jahresbeginn) und bei allgemeinen Fragen zur Rechnungslegung und zu Betreibern.


3.2. Die Website <http://www.rtr.at/konsumentenservice>

Ausführliche Informationen zur Schlichtungstätigkeit der RTR-GmbH sind auf der Website der Regulierungsbehörde, die im Berichtsjahr 2005 im Sinne einer besseren Lesbarkeit neu strukturiert wurde, unter <http://www.rtr.at/konsumentenservice> abrufbar. Es wird genau beschrieben, wie die Schlichtungsstelle bei Entgeltstreitigkeiten und Nicht-Entgeltstreitigkeiten

² Das Call-Center der RTR-GmbH war ursprünglich unter einer kostenfreien 0800-Rufnummer erreichbar. Aufgrund der Zunahme von belästigenden Anrufen und Scherzanrufen wurde auf eine kostenpflichtige Nummer mit der niedrigst möglichen Tarifstufe umgestellt.



helfen kann, wie das Registrierungs- und Schlichtungsverfahren abläuft und welche Schritte vom Beschwerdeführer zu setzen sind; die erforderlichen Formulare stehen zum Download zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es vertiefende Informationen und Empfehlungen in Form von Tipps und FAQs zu allgemeinen Themen wie Allgemeine Geschäftsbedingungen und



Entgelte, Festnetz- und Mobiltelefonie, Internet, Roaming, Rufnummernmitnahme oder Abrechnungssysteme. Eine Linksammlung zu Konsumentenschutzeinrichtungen rundet das Informationsangebot der Konsumentenseiten ab. Im Jahr 2005 wurden auf den Konsumentenseiten der RTR-Website rund 200.000 Zugriffe verzeichnet.

4. Die einzelnen Betreiber

4.1. Telekom Austria AG

Telekom Austria ist als ehemaliger Monopolist nach wie vor der größte Anbieter von Kommunikationsdiensten in Österreich. Die Stellung am österreichischen Markt führt naturgemäß zu einer besonderen Bedeutung bei den vor der Schlichtungsstelle durchgeführten Verfahren, welche sich vor allem zahlenmäßig niederschlägt. Dies führt auch dazu, dass die Schlichtungsverfahren seitens Telekom Austria nicht von einer Stelle betreut werden, sondern durch die vier regionalen Rechtsdienste wahrgenommen werden. Die große Zahl von Verfahren mit Telekom Austria bringt auch eine besondere Sinnhaftigkeit von standardisierten Überprüfungsabläufen mit sich.

So wurde von Telekom Austria gegenüber der Schlichtungsstelle die Struktur der internen Überprüfungsprozesse bei der Bearbeitung von Rechnungseinsprüchen offen gelegt. Es kann in einem einzelnen Verfahren auf den jeweils angewendeten Prozess verwiesen werden, ohne dass die Übermittlung von umfangreichen und sich wiederholenden Unterlagen notwendig ist.

Die verschiedenen Abläufe bei einer Einspruchsüberprüfung durch Telekom Austria richten sich vor allem nach der Höhe des Streitwertes, der Dauer von bestrittenen Verbindungen und den sonstigen besonderen Umständen. So werden z.B. für den Fall eines begründeten Manipulationsverdachts an einer Teilnehmeranschlusleitung andere Überprüfungen durchgeführt, als bei der Frage, ob ein bestimmtes Telefonat gemäß den von Telekom Austria vorgesehenen Entgelten richtig bewertet wurde.

Begrüßenswert ist die fortschreitende Flexibilisierung von Telekom Austria im Umgang mit Schlichtungsverfahren. Das Ersuchen der Schlichtungsstelle, bei der Einleitung eines Verfahrens Kulanzlösungen zu evaluieren, wird jetzt öfters wahrgenommen, als dies am Anfang der Schlichtungstätigkeit durch die RTR-GmbH zu beobachten war. Auch ist Telekom Austria bei einer Vielzahl von Fällen bereit, nach vorheriger informeller Darlegung der Rechtslage durch die Schlichtungsstelle, selbst mit ihren Kunden einvernehmliche Lösungen zu suchen. Hier sind besonders die Fallkategorien „Auslands-Dialer“ und „Überschreitung von ADSL-Datentransfervolumen“ zu nennen. Bei den Schlichtungsfällen betreffend Auslands-Dialer (siehe auch Kapitel 5.4) kontaktierte Telekom Austria die betroffenen Beschwerdeführer und unterbreitete diesen Lösungsangebote, welche sich an der Spruchpraxis der Schlichtungsstelle orientierten. Im Regelfall bedeutete dies eine Reduktion des strittigen Entgeltbetrages um 50 %. Diese Angebote verknüpfte Telekom Austria mit einem gewissen Entgegenkommen der Beschwerdeführer. So verpflichteten sich die Nutzer beispielsweise zu einer neuen Mindestvertragsdauer für ihren Telefonanschluss oder sie schlossen zeitgleich Verträge über ADSL-Internetzugänge ab.

Auch bei ADSL-Datentransferüberschreitungen sucht Telekom Austria vergleichbare Lösungen, obwohl diese Fälle in der Regel als reine Kulanz zu werten sind. Würden daher solche Fälle von der Schlichtungsstelle abschließend rechtlich und tatsächlich gewürdigt werden, wäre wahrscheinlich die Richtigkeit der bestrittenen Rechnung bestätigt worden. Hier geht Telekom Austria offenbar davon aus, dass ein einmaliges finanzielles Entgegenkommen einem Kunden, langfristig

kalkuliert, die ökonomisch bessere Vorgehensweise ist. Im Rahmen von Schlichtungsverfahren konnte oft beobachtet werden, dass bei einem für den Nutzer negativen Ausgang des Schlichtungsverfahrens nutzerseitig jegliche Vertragsbeziehung mit dem involvierten Betreiber abgebrochen wurde. Selbst wenn der Nutzer dann die strittige Rechnung beglich, war er dann doch für alle Zeit als (weiterhin zahlende) Kundschaft verloren.

Beispiel 1:

Auslands-Dialer

Frau F. verfügt über einen normalen Telefonanschluss, an dem auch ein Modem für den Internetzugang angeschlossen ist. In der Rechnung, die sie im Januar 2005 erhält, werden auf einmal für Verbindungen in die Auslandsgruppe 5 und Auslandsgruppe 6 Entgelte in der Höhe von EUR 870,- verlangt. Frau F. kann sich nicht erinnern, solche Telefonate getätigt zu haben und beansprucht die Rechnung bei Telekom Austria. Diese stellt im Rahmen der technischen Überprüfungen fest, dass die bestrittenen Verbindungen fast immer in unmittelbarer Nähe zu Interneteinwahlen über die üblicherweise verwendete kostengünstige Onlinenummer von Frau F. stehen. Dies wird als fast sicherer Beweis dafür gewertet, dass ein Auslands-Dialer als Ursache für die strittigen Verbindungen zu sehen ist. Während in einem ersten Schritt von Telekom Austria noch die Richtigkeit der Rechnung behauptet wird, bemüht sie sich nach dem Einschreiten der Schlichtungsstelle um eine einvernehmliche Lösung. Sie bietet der Beschwerdeführerin eine Gutschrift von EUR 358,- an, wenn sich diese gleichzeitig zu einer Verlängerung der Mindestvertragsdauer für ihren mittlerweile erworbenen ADSL-Breitbandzugang bis zum 31.12.2007 bereit erklärt. Dieses Angebot wird von Frau F. angenommen und das Schlichtungsverfahren konnte beendet werden.

Immer wieder kommt es zu Problemen bei der Umstellung von Produkten auf andere Leistungsinhalte. Wenn bestehende Verträge durch einen Betreiber geändert werden, ist das Risiko von Missverständnissen und Beschwerden besonders hoch.

Beispiel 2:

Umstellung eines Internetproduktes

Frau U. ist Nutzerin des Produktes A-Online Complete, bei dem über einen ISDN-Anschluss „flat“ ein Internetzugang realisiert wurde. Das bedeutete, dass Frau U. unabhängig von Zeit und Datentransfer surfen und downloaden konnte. Dies änderte sich jedoch ab dem 01.02.2005, als der zulässige Datentransfer auf eine Menge von 10 GB beschränkt wurde. Die Kunden wurden zwar entsprechend den Vorschriften im Telekommunikationsgesetz 2003 informiert, Frau U. dürfte diese Information jedoch übersehen haben oder das Informationsschreiben ging bei der Zusendung in Verlust. Frau U. nutzte ihren Zugang nämlich auch nach der Entgeltumstellung intensiv weiter und es wurden ihr in Folge von Telekom Austria Entgelte für die Überschreitung des Datentransferlimits im Ausmaß von EUR 565,- in Rechnung gestellt. Frau U. bestritt die Rechnung mit dem Vorbringen, es seien ihr keine Informationen über die Änderungen bei den Entgelten zur Kenntnis gelangt. Telekom Austria klärte darauf hin Frau U. nochmals über die geänderten Konditionen auf und gewährte ihr eine Kulanzgutschrift in der Höhe des strittigen Betrages.

Eine gewisse Veränderung konnte bei der Handhabung von Anschlussherstellungen und Anschlussverlegungen festgestellt werden. Die Geschäftsbedingungen von Telekom Austria sehen einen Pauschalbetrag von EUR 167,- für die Neuherstellung eines Anschlusses vor. Die-

se Pauschalierung ist aber an gewisse Voraussetzungen geknüpft. So darf die Entfernung zur nächsten „zuständigen Kabelausmündung“ nicht mehr als 500 m betragen. Auch sind nur Herstellungen inkludiert, die keinerlei Grabungsarbeiten erfordern. In vielen Fällen ist es eindeutig, wer die Kosten zu tragen hat. Schreibt eine Gemeinde z.B. die unterirdische Verlegung der Leitungen vor, müssen die (teils sehr beträchtlichen) Grabungskosten von den Nutzern getragen werden. Es gibt allerdings eine Reihe von Fällen, bei denen sich die Kostentragung anhand der Geschäftsbedingungen nicht mehr so eindeutig bestimmen lässt. So kann die Frage, was unter der „zuständigen Kabelausmündung“ zu verstehen ist, sehr unterschiedlich verstanden werden. Hier konnte die zunehmende Tendenz von Telekom Austria festgestellt werden, schärfere Maßstäbe anzulegen. Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, in diesen Fällen darauf zu achten, dass die festgelegten Vertragsbestimmungen von Telekom Austria nicht in unzulässiger Weise interpretiert werden. Bei der Anschlussverlegung eines bestehenden Anschlusses geht Telekom Austria beispielsweise davon aus, dass der Nutzer die Kosten auch zu tragen hat, wenn eine Verlegung aus Gründen notwendig ist, die nicht durch den Nutzer verursacht sind (z.B. die Neubebauung einer Nachbarliegenschaft). Hier vertritt die Schlichtungsstelle eine andere Rechtsansicht. Nur Anschlussverlegungen, die auf Wunsch des Nutzers notwendig sind bzw. von diesem verursacht werden, führen zur Kostspflicht.

4.2. Tele2UTA Telecommunication GmbH

Mit dem Ende 2004 durchgeführten Zusammenschluss von UTA und Tele2UTA entstand ein neuer Großanbieter von Kommunikationsdiensten, der verschiedenste Produkte am Markt anbietet. Das Portfolio umfasst sowohl Mobil- und

Festnetztelefonie, als auch unterschiedliche Internetzugangsdienste. Vor allem die bereits vor dem Firmenzusammenschluss von UTA großflächig vorgenommene Erschließung von Vermittlungsstellen der Telekom Austria für die Entbündelung führt dazu, dass Tele2UTA vielen Nutzern Kommunikationsdienste über entbündelte Leitungen anbieten kann. Unter dem Produktnamen „Complete“ werden auf diesem Weg kombinierte DSL-Internetzugänge und Telefondienste erbracht. Gerade bei der Einführung dieser Dienste kam es doch zu teils erheblichen Beschwerden, welche durch die Schlichtungsstelle bearbeitet werden mussten. Bei den Beschwerden wurden vor allem Qualitätsprobleme vorgebracht. Die Betroffenen waren teilweise länger nicht erreichbar und konnten auch aktiv nicht telefonieren. Erschwerend kamen die oftmals langen Reaktionszeiten von Tele2UTA hinzu, die zu erheblichen Entstörungszeiten führten. In einigen Fällen gelang es Tele2UTA überhaupt nicht, einen funktionierenden Anschluss herzustellen. Besonders Geschäftskunden, deren Betrieb von einer Kommunikationsanbindung abhängig ist, wandten sich verzweifelt an die Schlichtungsstelle. In besonders dringlichen Fällen wurde durch informelle Kontaktaufnahme mit Tele2UTA versucht, den betroffenen Nutzern rasch zu einem funktionierenden Telefon- und Internetanschluss zu verhelfen.

Beispiel 3:

Das Telefon streikt: Probleme mit dem Produkt „Complete“

Herr P. ist selbstständiger Finanzberater und betreibt ein Büro in Steyr. Ende Mai 2005 meldete er seinen Büroanschluss für das Produkt „Complete“ der Tele2UTA an. Am 14.07.2005 wurde die Entbündelung der bestehenden Leitung vorgenommen, ohne dass er vorab informiert wurde. Seit diesem Zeitpunkt funktionierte weder das Telefon

noch der Internetzugang. Die Versuche über die Hotline eine Behebung der Störung zu erreichen, schlugen fehl. Mit Schreiben vom 09.08.2005 sowie 22.08.2005 wandte er sich daraufhin schriftlich an Tele2UTA und forderte rasche Maßnahmen zur Herstellung eines funktionierenden Anschlusses. Ebenso informierte er die Schlichtungsstelle von der Sachlage, welche ihrerseits Tele2UTA auf die Dringlichkeit der Angelegenheit hinwies. Am 19.09.2005 teilte Tele2UTA mit, dass die Probleme gelöst werden konnten und das Service nun seit dem 16.09.2005 funktioniere.

Hin und wieder sind auch Unstimmigkeiten bei den Marketingmethoden von Tele2UTA festzustellen. Tele2UTA bedient sich, wie andere Betreiber auch, Formen des Direktmarketings, bei denen die einzelnen Vertriebsmitarbeiter einen nicht mehr vertretbaren Übereifer an den Tag legen. So kommt es dazu, dass Personen Kunden von Tele2UTA wurden, ohne jemals einen Vertrag abgeschlossen zu haben:

Beispiel 4:

Eine fragwürdige Unterschrift – Kundenwerbung

Herr R. nutzt einen Telefonanschluss von Telekom Austria. Im November 2004 erhält er ein Schreiben von Tele2UTA, in dem ihm die Einrichtung einer Carrier Preselection für seinen Anschluss mitgeteilt wird. Herr R. kann sich nicht erinnern, eine solche bestellt zu haben und fordert von Tele2UTA das entsprechende Vertragsdokument an. Als er dieses erhält, stellt er fest, dass das darauf vermerkte Geburtsdatum nicht stimmt und auch die Unterschrift nicht mit seiner übereinstimmt. Er wendet sich daraufhin mit einer entsprechenden Beschwerde an Tele2UTA und bringt diese der Schlichtungs-

stelle in Kopie zur Kenntnis. Tele2UTA reagiert rasch, entschuldigte sich bei Herrn R. und verzichtete auf jegliche Forderung aus diesem Vertrag. Ebenso teilte Tele2UTA mit, dass sie Kontakt mit der für sie tätigen Vertriebsfirma aufnehmen und eine lückenlose Aufklärung des Falles bzw. allfällige Konsequenzen für den betroffenen Mitarbeiter dieser Vertriebsfirma fordern wird.

Tele2UTA ist auch als Internet Service Provider mit Beschwerdefällen zur Verrechnung von Datentransferentgelten betroffen. Der Umgang mit solchen Beschwerden ist als äußerst kulant zu bezeichnen, wie folgendes Beispiel zeigt:

Beispiel 5:

ADSL-Kulanz

Herr G. nutzt einen ADSL-Dienst von Tele2UTA. Aus ihm nicht nachvollziehbaren Gründen überschreitet er für zwei Monate das inkludierte Datentransferlimit von 3 GB erheblich und es werden ihm EUR 760,- in Rechnung gestellt. Tele2UTA reagiert auf seinen Rechnungseinspruch mit dem Angebot, die Rechnung um EUR 525,- zu reduzieren. Dieses Angebot wurde von Herrn G. angenommen.

4.3. Inode Telekommunikationsdienstleistungs GmbH

Inode ist neben Tele2UTA einer der beiden großen „Entbündler“ in Österreich. Damit kann Inode einem großen Teil der österreichischen Bevölkerung Dienste über entbündelte Leitungen anbieten. Während der Focus von Tele2UTA jedoch auf Bündelprodukten aus Telefonie und Internetzugang liegt, konzentriert sich Inode

eher auf breitbandige DSL-Internetzugänge. Natürlich befinden sich auch Telefonieprodukte im Angebot der Inode, und es bestehen Kooperationsverträge mit Mobilfunkanbietern.

Die Entbündelungsprodukte von Inode sind selten Anlass von Beschwerdefällen, vereinzelt kam es aber doch zu Beschwerden, vor allem bei der Herstellung von Anschlüssen. Auch war Inode von Rechnungseinsprüchen betroffen, bei denen das verrechnete Datentransfervolumen bestritten wurde. Hier zeigte sich im Schlichtungsverfahren von Seiten der Schlichtungsstelle immer wieder die Notwendigkeit, vertiefte Informationen zu erlangen. Die Richtigkeit einer Rechnung kann nämlich von der Schlichtungsstelle nur dann bestätigt werden, wenn die Struktur des für die Rechnungserstellung verwendeten Billingsystems verstanden wird. Ist hier den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle jeder einzelne Schritt nachvollziehbar und kann der Betreiber darlegen, dass die potenziellen Risikofaktoren innerhalb des Ablaufes durch konkrete Überprüfungen im Einzelfall ausgeschlossen werden, ergibt sich in Folge eine hohe Wahrscheinlichkeit für die Richtigkeit eines bestrittenen Rechnungsbetrages. Bei jedem Betreiber, der wie der Inode neue Dienste und Technologien anbietet, ist die Schlichtungsstelle aufs neue gefordert, die für die Beurteilung des Falles geeigneten relevanten Informationen zu beschaffen.

Beispiel 6:

Hohe Kosten für Mehrwertdienste – ein atypischer Fall

Herr X. nutzt einen Internet- und Telefonzugang von Inode. Leider hat er sein Konsumverhalten bei Mehrwertdiensten nicht unter Kontrolle und telefoniert teilweise stundenlang zu Rufnummern im Bereich (0)9xx. Die erste Rechnung, die er erhält, macht einen Rechnungsbetrag von EUR 1.974,- aus.

Herr X. bezahlt die Rechnung nicht. Trotz dieses Umstandes kann er noch ca. fünf Monate weitertelefonieren und ähnlich hohe Entgelte verursachen, bevor sein Anschluss von Inode gesperrt wird. Letztendlich beläuft sich der gesamte Rechnungsbetrag auf mehr als EUR 9.300,-. Dieses Verfahren konnte von der Schlichtungsstelle nicht einer Endbeurteilung zugeführt werden, da Herr X. es verabsäumt hatte, fristgerecht Einsprüche gegen die Rechnungen zu erheben (siehe auch Kapitel 1.1.) So konnte weder ein Rechnungseinspruch registriert, noch ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Aus der Beobachtung der Schlichtungsstelle ist festzustellen, dass „erfahrene“ Betreiber hier wesentlich früher eine Sicherheitssperre gelegt hätten, die den Anfall von derart hohen Entgelten sowohl im Interesse von Inode als auch im Interesse von Herrn X. hintangehalten hätten. Es bestehen nämlich erhebliche Zweifel daran, ob Inode jemals diese Entgelte von Herrn X. einbringen wird können. Nach letztem Informationsstand hat Inode den Entgeltbetrag gerichtlich eingeklagt.

Es zeigen sich bei Inode auch gewisse Problem-sachverhalte, wie sie häufig bei neuen Betreibern zu beobachten sind, da sie erst bestimmte interne Routinen entwickeln müssen.

Hervorzuheben ist bei Inode der sehr flexible Umgang mit Beschwerden, die teilweise zu großzügigen Kulanzlösungen führen.

4.4. UPC Telekabel

UPC Telekabel ist der größte Kabelnetzbetreiber in Österreich. Ursprünglich bot UPC Telekabel vor allem Kabelfernsehdienste an, mittlerweile handelt es sich um einen Komplettanbieter, der auch Internetzugangs- und Telefonieprodukte

anbietet. Auffallend ist bei UPC Telekabel der doch deutliche Rückgang der bei der Schlichtungsstelle eingelangten Beschwerden. UPC Telekabel bewirbt die eigenen Produkte (wie es am Telekommunikationsmarkt überhaupt die Regel zu sein scheint) mit unterschiedlichsten Einstiegsaktionen. Auch diese können Anlass für Missverständnisse sein:

Beispiel 7:

Verschiedene Herstellaktionen

Herr F. entscheidet sich für die Produkte von UPC Telekabel und bestellt sowohl Kabelfernsehen als auch einen Telefon- und Internetanschluss. Dabei studiert er mehrere Werbefolder und freut sich über die darin enthaltenen Werbeaktionen. Er geht davon aus, dass die Herstellung des Anschlusses kostenfrei und Kabelfernsehen für ein Jahr gratis inkludiert sei.

So ist er sehr erstaunt, als ihm UPC Telekabel doch die Herstellung seines Anschlusses in Rechnung stellt und er beeinsprucht die Rechnung der UPC Telekabel.

UPC Telekabel überprüft den Sachverhalt und kommt zu dem Schluss, dass Herr F. offenbar verschiedene Werbeaktionen verwechselt hat: Herr F. hat nämlich am 26.10.2004 den Anschluss bestellt. Zu diesem Zeitpunkt war eine Aktion gültig, bei der bis Ende des Jahres keine Grundgebühren zu bezahlen sind. Maßgeblich für die Aktion war das Datum der Anmeldung. Ab dem 01.11.2004 hat eine andere Aktion gegolten: Ein Jahr Kabelfernsehen gratis und Entfall des Herstellungsentgeltes.

Da der Anschluss von Herrn F. erst nach dem 01.11.2004 hergestellt wurde, ging er irriger Weise davon aus, dass die zweite Aktion für ihn gelte. Relevant war jedoch das Datum der Bestellung und nicht das Datum der Herstellung. UPC Telekabel offerierte Herrn F. dennoch eine zusätzliche

Gutschrift in der Höhe von einem Monatsentgelt, welche von Herrn F. angenommen wurde.

Da UPC Telekabel über ein eigenes Teilnehmernetz verfügt, verrechnet sie auch die von ihren Kunden in Anspruch genommenen Mehrwertdienste³. Besonders teuer können Mehrwertdienste werden, bei denen eine Verbindung ungewollt lange aufrecht gehalten wurde:

Beispiel 8:

Ein kostspieliges Handylogo

Frau F. bestellt über ihren Telekabel-Anschluss mittels einer Mehrwertnummer ein Handylogo. Sie kennt die Kosten pro Minute und rechnet damit, dass das Telefonat ca. fünf Minuten dauert. Umso erstaunter ist sie, als sie eine Rechnung von UPC Telekabel erhält, in der für ein 674 Minuten (also mehr als 11 Stunden) dauerndes Gespräch ein Betrag von EUR 1.747,- angeführt ist. Ein daraufhin von ihr erhobener Rechnungseinspruch wird von UPC Telekabel abgelehnt. In Folge erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der darauf gerichtet ist, dass UPC Telekabel den Entgeltbetrag auf jenes Ausmaß reduziert, der einem 30-minütigen Gespräch entspricht. Der Lösungsvorschlag wurde im Wesentlichen mit einer Verletzung der Schutz- und Sorgfaltspflichten durch den Diensteanbieter und der UPC Telekabel begründet. Der Lösungsvorschlag wurde (unpräjudiziell und unabhängig von der Rechtsansicht der UPC Telekabel) angenommen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist anzumerken, dass die strittigen Verbindungen vor dem In-Kraft-Treten der KEM-V hergestellt wurden. Nunmehr sieht die KEM-V, die auf vorliegenden Fall nicht anwendbar ist, in § 107 eine verpflichtende Trennung

³ Betreiber, die nur Call by Call oder Carrier Preselection anbieten, verrechnen niemals Mehrwertdienste, da die entsprechenden Rufnummern nicht dem Verbindungsnetzbetrieb unterliegen und immer über den Teilnehmernetzbetreiber geführt und abgerechnet werden.

nach einer Zeitspanne von 30 bzw. 60 Minuten (je nach Höhe des verrechneten Tarifes) bei zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten vor.

4.5. mobilkom austria AG & Co KG

mobilkom ist der am längsten tätige Mobilfunkbetreiber in Österreich und verfügt auch über die meisten Kunden. Im geringeren Umfang ist sie auch im Festnetzbereich vertreten, im Schlichtungsbereich waren aber ausschließlich die Mobilfunkprodukte relevant. Wie auch in den letzten Jahren ist bei mobilkom zu betonen, dass die Qualität der Stellungnahmen, die im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens abgegeben werden, überdurchschnittlich gut ist. So wird immer auf die Besonderheiten des Einzelfalles eingegangen und versucht, Hintergründe und Zusammenhänge zu recherchieren. Dies erleichtert die Arbeit der Schlichtungsstelle wesentlich.

Eine erhebliche Divergenz besteht in der Rechtsauffassung dahingehend, welche Entgelte bei einer Portierung einer Mobilfunkrufnummer einem Kunden verrechnet werden dürfen:

Beispiel 9:

Die teure Rufnummernmitnahme

Frau P. war Kundin bei mobilkom und wechselte unter Beibehaltung ihrer Rufnummer den Betreiber. Für die Rufnummernportierung wurde ihr von mobilkom ein Portierentgelt von EUR 35,- sowie Bankspeesen in der Höhe von EUR 4,36 aufgrund der Stornierung des bestehenden Einziehungsauftrages bei mobilkom verrechnet. Frau P. hielt diesen Entgeltbetrag zu hoch und bestritt in Folge die gegenständliche Rechnung.

Sie verwies in ihrem Einspruch auf die Festlegung der Entgelte für die Portierung in Höhe von EUR 19,- durch die Regulierungsbehörde und brachte vor, dass die Bankspeesen deswegen angefallen seien, weil mobilkom entgegen dem Bescheid der Telekom-Control-Kommission ein um EUR 20,- überhöhtes Portierungsentgelt verrechnet und abgebucht habe, und die Spesen damit zu ihren eigenen Lasten gehen.

In ihrer Einspruchserledigung brachte mobilkom vor, dass die Höhe des Portierentgelts in ihren Entgeltbestimmungen geregelt sei. Mit 18.12.2004 sei es auf EUR 25,- gesenkt worden. Der genannte Bescheid der Telekom-Control-Kommission, der ein Portierentgelt von EUR 15,- vorsieht, sei erst mit 23.12.2004 und damit nach der von Frau P. gewünschten Rufnummernportierung in Kraft getreten. Der Betrag von EUR 19,- werde derzeit verrechnet. Da die Höhe des Portierentgelts vor In-Kraft-Treten des Bescheides durch die jeweils geltenden Entgeltbestimmungen geregelt gewesen sei, könne mobilkom den Differenzbetrag nicht zurückzahlen. Die Bankspeesen würden deshalb verrechnet, da mobilkom kein Zugriff auf die Kontonummer zur Abbuchung der bestrittenen Rechnung gewährt werde, ihr diese von der Bank in Rechnung gestellt und die Spesen an die Kundin weiterverrechnet werden. In weiterer Folge teilte die mobilkom Frau P. mit, dass sie aus Kulanz auf die Bankspeesen verzichte, wenn sie die noch offenen EUR 20,- aus der Rechnung bis zu einem bestimmten Termin einzahle. Eine Einzahlung durch Frau P. erfolgte jedoch nicht. Die Schlichtungsstelle erstellte in Folge einen Lösungsvorschlag, der auf eine Reduktion der Entgelte hin gerichtet war. Sie begründete ihre Entscheidung folgendermaßen: Im Bescheid der Telekom-Control-Kommission R 01/04-14 wurde es mobilkom unter-

sagt, von Teilnehmern, die ihre Rufnummer portieren wollen, ein Entgelt zu verlangen, welches einen Gesamtbetrag von EUR 19,- (inkl. USt.) übersteigt. Dieser Gesamtbetrag kann einen Höchstbetrag von EUR 4,- (inkl. USt.) für die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung gemäß § 3 Abs. 2 Nummernübertragungsverordnung beinhalten.

In dem oben genannten Bescheid hat sich die Telekom-Control-Kommission ausführlich mit dem Begriff des „abschreckenden Entgeltes“ gemäß § 23 Abs. 2 TKG 2003 beschäftigt.

Sie ist dabei zusammenfassend zu dem Ergebnis gelangt, dass ein Gesamtbetrag von EUR 19,- den Erfordernissen der nicht-abschreckenden Wirkung noch Rechnung trägt. Da die mobilkom der Beschwerdeführerin mehr als EUR 19,- verrechnet hat, war dieses Entgelt als „abschreckend“ im Sinne der Rufnummernübertragungsverordnung zu werten. Der Einspruch der Beschwerdeführerin war aus diesem Grund aus Sicht der Schlichtungsstelle heraus zulässig. Es wurde daher vorgeschlagen, dass mobilkom auf die verrechneten Bankspesen verzichtet. Der Lösungsvorschlag wurde jedoch von mobilkom abgelehnt.

Wie die anderen Betreiber auch, ist mobilkom mit einer Reihe von Rechnungseinsprüchen, die Mehrwert-SMS betreffen, konfrontiert. Hier achtet mobilkom darauf, dass von den Diensteanbietern die Vorschriften für die Erbringung von Mehrwertdiensten eingehalten werden und prüft die Rufdaten dahingehend, ob diese im Hinblick auf die vorgeschriebenen Entgeltinformationen plausibel sind. Nach Auskunft von mobilkom wird hierbei vor allem auf die Art des erbrachten Dienstes Rücksicht genommen. Es dürften mobilkom für alle Dienste bzw. Mehrwertdiensterrufnummern Dokumentationen vorliegen, die für diese Plausibilitätschecks herangezogen werden können.

Beispiel 10:

Ein eifriger Diensteanbieter

Herr F. ist Inhaber eines Mobilfunkanschlusses. In den ersten beiden Rechnungen des Jahres 2005 werden ihm Entgelte für Mehrwert-SMS in der Höhe von EUR 191,- verrechnet, die er schriftlich gegenüber der mobilkom bestreitet. mobilkom stellt daraufhin fest, dass der Diensteanbieter hinter den Rufnummern an Herrn F. „zu viele“ SMS geschickt hat. Sie reduzierte daher bereits im Rahmen des Einspruchsverfahrens beide Rechnungen um insgesamt EUR 133,-.

4.6. T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile ist der zweitgrößte Mobilfunkbetreiber in Österreich. Wie auch bei den anderen Mobilfunkbetreibern legte die Schlichtungsstelle im Jahr 2005 besonderen Wert auf die Dokumentationslage bei der Überprüfung von Rechnungseinsprüchen. Dieser Prozess konnte abgeschlossen werden und die entsprechenden Überprüfungsprotokolle sind eine wesentliche Grundlage bei der Beurteilung von Beschwerdefällen. Zur Anwendung kommen diese Prozesse vor allem bei den Fällen, in denen bestritten wird, dass Verbindungen überhaupt hergestellt wurden oder dass die Tarifierung falsch sei. Daneben gibt es aber auch eine Reihe von Fällen, bei denen mehr vertragsrechtliche als technische Fragen streitgegenständlich sind.

Beispiel 11:

„Option 5“

Herr G. schließt im Dezember 2003 einen Mobilfunkservicevertrag mit T-Mobile ab. Dieser inkludierte kostenfrei die „Option 5“. Mit dieser war es möglich, zu einem ausgewählten Betreiber um 5 Cent pro Mi-

nute zu telefonieren. Anfang 2005 erhielt Herr G. jedoch Rechnungen von T-Mobile, in denen Telefonate zu dem bisher begünstigten Zielnetz zum normalen Tarif verrechnet wurden. Herr G. beeinsprucht daraufhin die Rechnungen. In der Einspruchserledigung brachte T-Mobile vor, dass die „Option 5“ nur mit einem Jahr befristet gewesen sei. Nach Ablauf des Jahres seien nicht mehr die 5 Cent zur Anwendung gekommen, sondern der Normaltarif. Herr G. gibt sich mit dieser Stellungnahme nicht zufrieden und beantragt ein Schlichtungsverfahren.

In diesem legt T-Mobile nochmalig dar, dass die „Option 5“ nur befristet vereinbart worden sei. Es haben sich auch entsprechende Informationen in den Foldern und Produktunterlagen befunden, auch seien die Vertriebsmitarbeiter angewiesen gewesen, auf die Befristung hinzuweisen. Trotz dieses Rechtsstandpunktes bot T-Mobile an, die Rechnungen entsprechend zu reduzieren sowie gegen ein zusätzliches monatliches Entgelt von EUR 5,- die „Option 5“ wieder zu aktivieren. Dieses Angebot wurde von Herrn G. angenommen.

Roaming ist immer wieder ein Grund für teilweise sehr hohe Rechnungen, die dann auch bestritten werden. Oft stellt sich aber bei diesen Fällen heraus, dass den Beschwerdeführern die nötige Umsicht im Umgang mit dem Mobiltelefon fehlt:

Beispiel 12:

Ein teurer Urlaub in Brasilien

Frau H. hat einen Mobilfunkanschluss von T-Mobile und nützt diesen auch im Ausland. Im Frühjahr 2005 wird das Telefon während eines Aufenthaltes in Brasilien verwendet. T-Mobile übermittelt Frau H. in

Folge zwei Rechnungen, die Roamingentgelte in der Höhe von mehr als EUR 5.200,- enthalten. Sie glaubt, dass die Rechnungen falsch seien, weil es sich ihrer Ansicht nach um günstige „Stadtgespräche“ innerhalb Brasiliens gehandelt habe. Ein entsprechender Rechnungseinspruch wird jedoch von T-Mobile abgelehnt. Auch im daraufhin eingeleiteten Schlichtungsverfahren muss die Schlichtungsstelle die Richtigkeit der beiden Rechnungen bestätigen. Eine Überprüfung der Rufdaten hatte nämlich ergeben, dass der vereinbarte Tarif richtig zur Anwendung gekommen ist. Einen „Stadttarif“ gibt es bei Roaming im Ausland nicht. Offenbar hatte Frau H. sich nicht vorab ausreichend über die Kosten beim Telefonieren im Ausland informiert.

4.7. ONE GmbH

ONE gehört zu den großen Mobilfunkanbietern in Österreich. Bei ONE konnten im Jahr 2005 besondere Bemühungen in der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle festgestellt werden. So wurden auch hier die Standardüberprüfungen gegenüber der Schlichtungsstelle umfassend kommentiert, als erster Betreiber überhaupt hat ONE bei SMS-Mehrwertfällen damit begonnen, direkt Kontakt mit den involvierten Diensteanbietern aufzunehmen und zieht deren Stellungnahmen in die Beurteilung von Beschwerden mit ein. ONE stellt die eigene Mobilfunkinfrastruktur auch anderen Betreibern zur Verfügung, der YESSS! und der Tele2UTA, wobei es sich bei der YESSS! um eine 100%ige Tochter der ONE handelt. Sowohl ONE als auch YESSS! treten jedoch unter eigenem Namen auf. Aus dieser Konstellation können sich auch Beschwerdefälle ergeben, wie man am Beispiel 13 erkennen kann:

Beispiel 13:

Eine plötzliche Verteuerung

Herr S. bringt der Schlichtungsstelle einen an die ONE gerichteten Einspruch zur Kenntnis. In diesem bestreitet er jene Entgelte, die für Telefonate ins Mobilnetz von Tele2UTA verrechnet wurden. Er habe nämlich bis zum betreffenden Zeitpunkt diese Verbindungen um einen Cent pro Minute tätigen können. Im strittigen Rechnungszeitraum habe sich der Tarif jedoch auf 25 Cent pro Minute erhöht. Einer solchen Vertragsänderung habe er jedoch nicht zugestimmt, auch sei er von der Tarifierhöhung nicht in Kenntnis gesetzt worden. Das Einspruchsbegehren wird von ONE jedoch zurückgewiesen und es wird die Richtigkeit der Rechnung bestätigt. Daraufhin beantragt Herr S. die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. In diesem führt ONE aus, dass tatsächlich in der bestrittenen Rechnung erstmals Verbindungen zu Tele2UTA anstatt mit 1 Cent pro Minute mit 5 Cent verrechnet worden sind. Begründet wurde dies damit, dass Tele2UTA bis zu diesem Termin ein Kommunikationsdiensteanbieter gewesen sei, der sich des Netzes von ONE bedient habe. Deshalb seien Anrufe und SMS von ONE-Kunden zu einem Tele2UTA-Anschluss wie Verbindungen in das eigene Netz verrechnet worden. Da Tele2UTA nun ab dem beeinspruchten Rechnungszeitraum selbst Netzbetreiber sei, wurden die strittigen Verbindungen wie zu jedem anderen Fremdanbieter verrechnet. Ab dem Zeitpunkt der Umschaltung sei auch eine Netzansage geschaltet worden. Diese informiere bei Telefonaten ins Tele2UTA-Netz den Anrufer entsprechend. Unabhängig davon verzichtete ONE aber auf den strittigen Betrag und erstattete Herrn S. die strittigen EUR 959,- zurück, so dass das Schlichtungsverfahren eingestellt werden konnte.

Bei Fällen, die Mehrwert-SMS zum Gegenstand haben, kann es auch dazu kommen, dass der Diensteanbieter selbst bereit ist, einen strittigen Betrag zu refundieren:

Beispiel 14:

Ein Dating-Dienst

Herr R. ist im Internet auf einen Dating-Dienst gestoßen, bei dem man sich mittels Mehrwert-SMS anmelden und bezahlen kann. Er meldet sich auch für diesen Dienst an, der EUR 5,- pro Woche kosten soll. In weiterer Folge werden ihm in der Rechnung der ONE aber mehrere solche Dienste verrechnet und er bestreitet in Folge die Verrechnung dieser Entgelte. ONE nimmt daraufhin Kontakt mit dem Diensteanbieter auf. Dieser bringt vor, dass Herr R. alle Dienste bestellt habe. ONE teilt dies Herrn R. mit und erklärt diesem, dass die Rechnung korrekt sei. Herr R. bestreitet aber, alle verrechneten Dienste bestellt zu haben und beantragt mit dieser Begründung die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. ONE bringt in dem daraufhin eingeleiteten Verfahren vor, Herr R. hätte innerhalb der Dating-Plattform ein Profil angelegt und dieses durch die Eingabe des Dating-Codes (Versand durch SMS) bestätigt. Als Entgelt werde bei diesem Dienst ein Wochentarif von EUR 5,- pro Woche in Rechnung gestellt und es werde dieser per SMS-Billing abgerechnet. Herr R. sei über die Kosten per SMS bzw. auf der Homepage informiert worden.

Die Angaben des Diensteanbieters seien durch eine interne Abteilung überprüft worden. Die Firma Jamba AG, welche der Diensteanbieter hinter dem Dating-Dienst sei, habe sich jedoch, um den Fall abzuschließen, bereit erklärt, Herrn R. die Kosten zurückzuerstatten. Dieses Angebot wurde von Herrn R. angenommen und somit das Schlichtungsverfahren beendet.

4.8. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison (Markenname „Drei“) gehört zu den kleineren Mobilfunkbetreibern in Österreich. Das Mobilfunknetz, über das Hutchison verfügt, ist ausschließlich auf der UMTS-Technologie aufgebaut. Dies stellt insofern eine Besonderheit dar, da alle anderen Mobilnetzbetreiber sowohl über ein UMTS- als auch ein GSM-Netz verfügen. Die Besonderheit des Netzes von Hutchison führt allerdings nicht dazu, dass Kunden von Hutchison in ganz Österreich ein UMTS-Netz nutzen können. Vorerst hat sich Hutchison (wie andere Betreiber auch) auf den UMTS-Ausbau in den Ballungsräumen konzentriert. Damit ihre Kunden nicht nur dort telefonieren können, nutzt Hutchison in den noch nicht von ihr erschlossenen Gebieten das GSM-Netz eines anderen österreichischen Betreibers, und zwar das der mobilkom. Man nennt diese Konstruktion auch „national roaming“.

Was generell im Laufe des Jahres 2005 für alle Betreiber, aber im Besonderen für Hutchison bemerkt werden konnte, ist das nunmehrige Funktionieren der Portierung von mobilen Rufnummern. Bei der Einführung der Portierung für mobile Rufnummern in Österreich kam es teilweise doch zu erheblichen Startschwierigkeiten. Nutzer, die ihre Rufnummer portiert hatten, waren teilweise über längere Zeit nicht erreichbar oder konnten auch nicht aktiv telefonieren. Diese Probleme sind nunmehr beseitigt und die Portierung läuft reibungslos.

Bei Hutchison kann auch festgestellt werden, dass durchaus eine Kulanzbereitschaft besteht, wie der folgende Fall zeigt:

Beispiel 15:

E-Mail-Abruf falsch konfiguriert

Herr F. besitzt ein Mobiltelefon von Hutchison, mit dem man auch E-Mails abrufen kann. Bei der Konfiguration des Handys un-

terläuft ihm jedoch ein Fehler. Dieser führt dazu, dass das Mobiltelefon regelmäßig von selbst aus eine Datenverbindung aufbaut und beim E-Mail-Server abfragt, ob neue E-Mails eingelangt sind. Diese an sich praktische Funktionalität führte im konkreten Fall leider zu hohen Kosten. Über mehrere Rechnungen hinweg werden von Hutchison teilweise hohe Entgelte für Datentransfers festgestellt. Die fünf insgesamt betroffenen Rechnungen beinhalten zuletzt rund EUR 560,- für solche Datenverbindungen. Herr F., der sich der Ursache für diese Kosten nicht bewusst ist, bestreitet die Entgelte. Hutchison überprüft die Abrechnungszeiträume und kann keine Abrechnungsfehler feststellen. Gleichzeitig recherchiert Hutchison, wie es zu den Datentransfers gekommen ist und stellt hierbei die zuvor geschilderte Fehlkonfiguration fest. Im an Herrn F. ergehenden Erledigungsschreiben erklärt Hutchison diese Umstände und bestätigt gleichzeitig die Richtigkeit der Rechnung. Mit dieser Einspruchserledigung ist Herr F. aber nicht einverstanden und bringt in Folge fristgerecht einen Schlichtungsantrag ein. Er begründete diesen damit, dass er jetzt zwar die Ursachen für die erhöhten Rechnungen verstehe, aber eine frühzeitige Information seitens Hutchison zu wesentlich geringeren Kosten geführt hätte. Immerhin habe er mehrmals telefonisch bei Hutchison angefragt und reklamiert, ohne dass er jemals eine entsprechende Auskunft erhalten habe.

Im daraufhin von der Schlichtungsstelle eingeleiteten Schlichtungsverfahren reagiert Hutchison kulant. Sie erlässt Herrn F. fast den gesamten strittigen Entgeltbetrag.

Hutchison hat – wie auch die meisten anderen Mobilfunkbetreiber – erst im Laufe des Jahres 2005 die gesetzlich vorgesehene Sperre für

Mehrwert-SMS (siehe auch Kapitel 5.3) eingerichtet. Wie wichtig diese Sperrmöglichkeit ist, zeigt der folgende Fall:

Beispiel 16:

Sperre von Mehrwertdiensten

Herr R. veranlasst Ende November 2004 eine Tarifzonensperre für alle Mehrwertdienste. Trotzdem sind in der Rechnung, die er im Januar 2005 erhält, Entgelte für Mehrwert-SMS-Dienste in der Höhe von EUR 422,- enthalten. Er beeinsprucht diese Rechnung. Hutchison teilt Herrn R. in der Einspruchserledigung mit, dass es aus systemtechnischen Gründen nicht möglich sei, abgehende Mehrwert-SMS zu sperren. Ebenso habe es Hutchison verabsäumt, Herrn R. über diesen Umstand zu informieren. Hutchison gewährte Herrn F. daher eine Gutschrift in der Höhe des strittigen Betrages von EUR 422,-.

4.9. tele.ring Telekom Service GmbH

tele.ring wird in der Öffentlichkeit vor allem als Mobilfunkbetreiber wahrgenommen, bietet aber auch Dienste über feste Netze an. Im Rahmen von Schlichtungsverfahren sind im Regelfall aber die Mobilfunkdienste streitgegenständlich. Inhaltlich konnte festgestellt werden, dass vor allem Beschwerden über die Verrechnung von Mehrwertdiensten zu Schlichtungsverfahren führten. Bei der Überprüfung solcher Sachverhalte wird zum einen die Frage der technischen Nachvollziehbarkeit und Korrektheit erörtert, zum anderen werden die erbrachten Dienste auf ihre Konformität mit dem in der KEM-V enthaltenen Regelwerk zu den Mehrwertdiensten überprüft. Bei normalen Sprachdiensten gestaltet sich dies vergleichsweise einfach. So kann die

korrekte Entgeltansage bei Verbindungen zu (0)9xx beispielsweise durch einen Testanruf leicht verifiziert werden. Auch werden diese Entgeltansagen in der Regel durch die Betreiber selbst geschaltet, sodass Umgehungen durch Diensteanbieter schwer möglich sind. Bei SMS-Diensten sieht dies etwas anders aus, weil die Vorschriften zur Entgeltinformation wesentlich komplexer und dienstespezifischer sind. So ist z.B. bei Mehrwert-SMS-Abodiensten bei dem Erreichen eines Entgeltverbrauches von EUR 10,- innerhalb eines Monats eine Informations-SMS verpflichtend vorgesehen, welche vom Nutzer zu bestätigen ist, wenn der Dienst weiter erbracht werden soll. Solche Entgeltinformationen sind ex post nur schwer zu prüfen, da man sich zu dem gegenständlichen Abodienst anmelden müsste und dann das Erreichen des Schwellwertes abzuwarten hat. Dies bedeutet einen zeit- und kostenmäßigen Aufwand, der nicht in jedem Einzelfall durchgeführt werden kann. Aus den Rufdaten selbst lässt sich hier nur schwer etwas ableiten, da aus den SMS nur die Kriterien aktiv, passiv und Kosten entnommen werden können. Ob der Inhalt einen korrekten Entgeltinformationstext enthalten hat, kann nicht gesagt werden. Bei tele.ring kam bei der Überprüfung von solchen Fällen hinzu, dass den Rufdaten zu den strittigen Rechnungen nicht einmal entnommen werden konnte, ob eine verrechnete SMS aktiv oder passiv war. Es war daher in diesen Fällen nicht möglich, den Verlauf der empfangenen und versendeten SMS auf Plausibilität in Bezug auf die vorgeschriebene Entgeltinformation zu überprüfen. Hier wurde durch einen Dialog mit tele.ring erreicht, dass die Rufdaten entsprechend adaptiert wurden.

In einigen Fällen hat tele.ring bei solchen SMS-Fällen von sich aus die Entgelte reduziert, wenn sie eine Verletzung der gesetzlichen Vorschriften vermutete.

Beispiel 17:

SMS-Chat kann teuer werden

Herr G. ist Inhaber eines Mobiltelefons und Kunde von tele.ring. Gerne nützt er SMS-Chatdienste, die über Mehrwertnummern erbracht werden. In Folge erhält er jedoch zwei für ihn überraschend hohe Rechnungen. In diesen werden für SMS-Mehrwertdienste mehr als EUR 550,- verrechnet. Während er die vertraglich vorgesehene Einspruchsfrist für die erste Rechnung versäumt, erhebt er gegen die Folgerechnung fristgerecht Einspruch bei tele.ring. In der Einspruchserledigung, die an Herrn G. ergeht, bestätigt tele.ring die Richtigkeit der Rechnung. Herr G. wendet sich daraufhin an die Schlichtungsstelle und tele.ring wird im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zur Stellungnahme aufgefordert. In dieser gibt tele.ring an, es sei nochmalig der Beschwerdezeitraum überprüft worden und dabei eine unzureichende Entgeltinformation bei zwei von Herrn G. genutzten Diensten festgestellt worden. tele.ring bot daher an, die strittige Rechnung um EUR 208,- zu reduzieren.

Auffallend bei tele.ring ist der Umstand, dass sie als einziger Betreiber von so genannten „Mobile Gateway“-Fällen betroffen waren:

Beispiel 18:

Mobile Gateways

Frau M. wendet sich an die Schlichtungsstelle, weil sie ihrer Ansicht nach ungerechtfertigten Forderungen seitens der tele.ring gegenüberstehe. Darüber hinaus vertrete sie fünf weitere Personen, die mit einem ähnlichen Problem konfrontiert seien. Alle hätten Rechnungen von tele.ring erhalten, in denen hohe Zusammenschaltungsentgelte verrechnet worden seien⁴. Alleine die Rechnung von Frau M. beträgt fast EUR 1.800,-.

Es stellt sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens heraus, dass Frau M. wie auch die fünf anderen Beschwerdeführer ihre SIM-Karten für die Verwendung in Mobile Gateways zur Verfügung gestellt haben. Bei einem Mobile Gateway handelt es sich um eine Art stationäres Handy, das an eine Telefonanlage angeschlossen ist. Der in der Telefonanlage programmierte least-cost-router entscheidet dann jeweils, ob ein herzustellendes Gespräch über das Mobile Gateway oder den normalen Festnetzanschluss herzustellen ist. Es wird daher immer die günstigere Variante gewählt. Im konkreten Fall dürfte es sich nicht um eine private Nebenstellenanlage gehandelt haben, sondern es wurden wahrscheinlich gewerblich Verbindungen über Mobile Gateways an die Zielrufnummern zugestellt. Wahrscheinlich ist Frau M. von dem Unternehmen, welches die SIM-Karte im Mobile Gateway verwendet hat, für die Zurverfügungstellung der SIM-Karte bezahlt worden.

In den AGB der tele.ring ist jedoch in einer Klausel die Verwendung von Mobile Gateways untersagt. tele.ring will mit dieser vertraglichen Vereinbarung verhindern, dass durch Ausnutzung der günstigen netzinternen Tarife, die deutlich unter den Terminierungsentgelten für Gespräche in das Netz der tele.ring liegen, Entgeltausfälle entstehen. Weiters unterliegen GSM-Netze auch technischen Restriktionen, die eine vertragliche Beschränkung von Wiederverkauf über Mobile Gateways sinnvoll erscheinen lassen. So kann die Verwendung mehrerer SIM-Karten als Mobile Gateways, wenn aufgrund der Gateways durch die Durchleitung von Verbindungen übermäßiger Traffic entsteht, dazu führen, dass eine Basisstation eines Mobilfunkbetreibers blockiert wird und andere Nutzer im Versorgungsbereich der Basisstation erhebliche Qualitätseinbußen

⁴ Anmerkung: bei Zusammenschaltungsentgelten handelt es sich um jene Zahlungsströme, die zwischen den Betreibern für die Zuführung bzw. Zustellungen von Verbindungen verrechnet werden.

hinnehmen müssen. Aufgrund des vertragswidrigen Verhaltens der Beschwerdeführer war tele.ring tatsächlich berechtigt, aus dem Titel des Schadensersatzes die höheren Zusammenschaltungsentgelte und auch eine Bearbeitungsgebühr zu verrechnen. Der Schlichtungsantrag wurde daher in diesem Sinne abgewiesen.

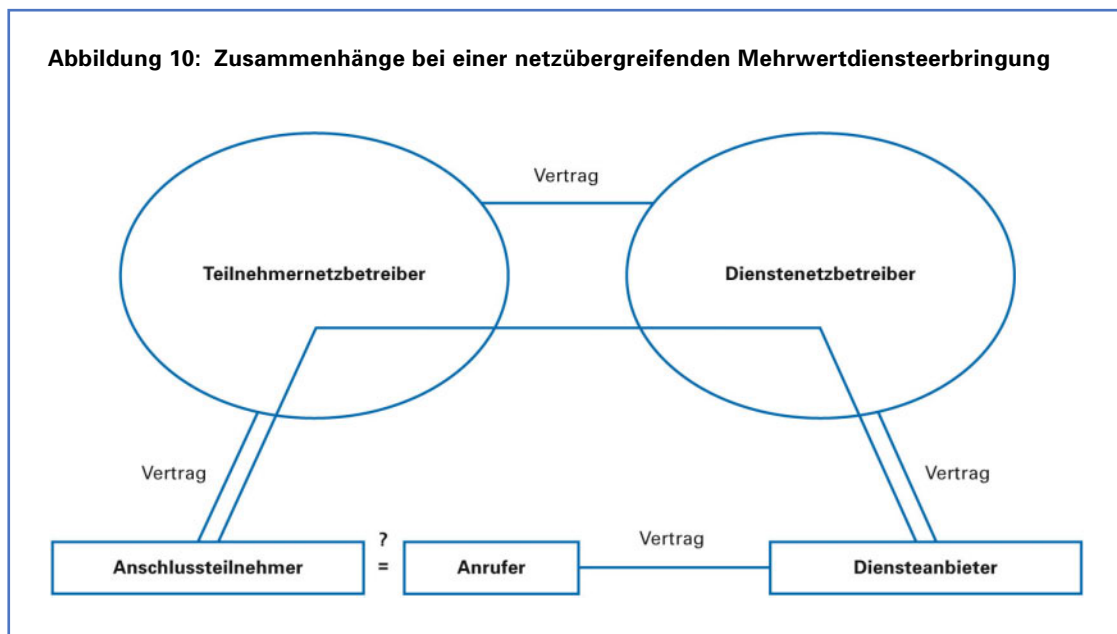
4.10. atms Telefon- und Marketing Services GmbH

Im Jahr 2005 entfiel ein beträchtlicher Anteil der einlangenden Beschwerden auf die atms. Dies ist umso bemerkenswerter, als die atms als typischer Dienstenetzbetreiber kaum über „normale“ Endkunden verfügt. Vielmehr bietet sie ihre Dienstleistungen Diensteanbietern an, damit diese ihre Mehrwertdienste erbringen können. Dass trotzdem „normale“ Endkunden mit Forderungen der atms konfrontiert werden, liegt an den Bearbeitungsmodalitäten der verschiedenen Betreiber im Einspruchsfall.

Auf Basis der so genannten „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ werden entsprechende Einsprüche nur mehr dann vom jeweiligen Teilnehmernetzbetreiber vollständig behandelt, wenn der Diensteanbieter auch „Dienstekunde“ des Teilnehmernetzbetreibers ist. In allen Fällen, bei denen der Dienst in einem vom Teilnehmernetz verschiedenen „Dienstnetz“ erbracht wird, wird die Einspruchsbehandlung in der Regel dem involvierten Dienstnetzbetreiber übertragen. Mittlerweile wird diese Deklaration von den meisten Betreibern angewendet.

Die Grundsatzidee hinter dieser Vorgangsweise fußt auf der Erkenntnis, dass bei der Bearbeitung von Beschwerden im Regelfall die „falschen“ Personen oder Betreiber die Hauptbetroffenen waren. Abbildung 10 zeigt die teils komplexen Zusammenhänge bei einer netzübergreifenden Mehrwertdienstleistungserbringung:

Bei einem Mehrwertdienstgeschäft wird zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter ein Vertrag abgeschlossen. Kommt es jedoch zu



Einwendungen aus diesem Rechtsgeschäft, wurde das Einspruchsverfahren im Regelfall zwischen dem Anschlussinhaber (der zwar mit dem Anrufer ident sein kann, aber nicht sein muss) und dem Teilnehmernetzbetreiber abgehandelt. Ein Einspruch soll von jenen Personen bzw. Unternehmen behandelt werden, die an der Dienstleistung direkt beteiligt sind.

Im Falle eines Einspruches bei netzübergreifenden Mehrwertdiensten überprüft der Teilnehmernetzbetreiber die technische Richtigkeit der Rechnungslegung, ob die Verbindungen in der verrechneten Länge überhaupt stattgefunden haben und sie richtig tarifiert wurden. Ist die technische Richtigkeit zu bestätigen, wird das Überprüfungsergebnis dem Teilnehmer mitgeteilt und diesem erklärt, dass der Einspruch gemeinsam mit den dazu erforderlichen Daten (vor allem Länge und Dauer der bestrittenen Verbindungen, Name, Anschrift und die betroffenen Rufnummern) zur weiteren Behandlung an das Dienstnetz weitergeleitet wird. Der Teilnehmer erhält Gelegenheit, binnen einer bestimmten Frist dieser Vorgangsweise zu widersprechen. Langt kein Widerspruch zur Datenweitergabe beim Teilnehmernetzbetreiber ein, wird die Forderung an den Dienstnetzbetreiber abgetreten und vom Teilnehmernetzbetreiber gegenüber seinem Kunden nicht mehr weiter betrieben. Der Dienstnetzbetreiber kann nunmehr entscheiden, ob er die ihm übertragene Forderung im eigenen Namen gegenüber dem Teilnehmer geltend macht oder seinerseits seinem Diensteanbieter überträgt. atms hat sich als ein solcher Dienstnetzbetreiber oftmals dazu entschieden, die strittigen Forderungen gegenüber den Nutzern weiter zu betreiben, was zu einer entsprechenden Anzahl von Schlichtungsverfahren geführt hat.

Es ist allerdings als sehr positiv zu erwähnen, dass atms in der großen Mehrzahl der Fälle auf die strittigen Forderungen verzichtet hat. Hierbei handelte es sich in der Regel um Beschwerden, die im Zusammenhang mit Dialer-Pro-

grammen standen. Nur bei Sprachmehrwertdiensten bestand die atms weiterhin auf der Bezahlung der entsprechenden Forderungen. Hier war von der Schlichtungsstelle zu überprüfen, ob die Verursachung der Forderungen durch Dialer-Programme mit der nötigen Sicherheit ausgeschlossen werden konnte. Wenn dem nicht so war, wurden Lösungsvorschläge zu Gunsten der Beschwerdeführer erstellt.

Weiters konnte im Verlauf des Jahres 2005 ein signifikanter Rückgang von Beschwerden über atms festgestellt werden. Dieser steht wohl in direktem Zusammenhang mit dem Anfang 2005 eingeführten „opt-in“-Prinzip für Dialer-Dienste. Ende 2005 konnten so gut wie keine Beschwerden mehr festgestellt werden.

4.11. Andere Betreiber

Im Rahmen dieser Berichterstattung werden eigene Kapitel nur jenen Betreibern gewidmet, bei denen eine gewisse signifikante Anzahl von Registrierungs- bzw. Schlichtungsanträgen festgestellt werden kann. Natürlich gibt es auch eine Vielzahl von Beschwerden, die unterschiedliche, meist kleinere Betreiber betreffen. Hier sind die Erfahrungen der Schlichtungsstelle teils sehr unterschiedlich. Vereinzelt mussten gewisse Schwierigkeiten im Umgang mit dem Schlichtungsverfahren festgestellt werden.

So hat ein kleiner, lokal tätiger Betreiber auf die Aufforderung, technische Unterlagen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zu übermitteln, mit dem Ersuchen auf Erstellung eines Lösungsvorschlages reagiert, weil er über keine technischen Unterlagen zur Untermauerung der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung verfügte. Es war für die Schlichtungsstelle in diesen Fällen doch bemerkenswert, dass ein Betreiber offenbar nicht in der Lage war, ein nachvollziehbares Statement zur technischen Richtigkeit seiner Rechnungen abzugeben.

5. Besondere Themen

In den folgenden Abschnitten werden einige Themenstellungen erörtert bzw. dargestellt, die im Jahr 2005 von besonderer Bedeutung waren oder bei denen es Neuerungen gegeben hat.

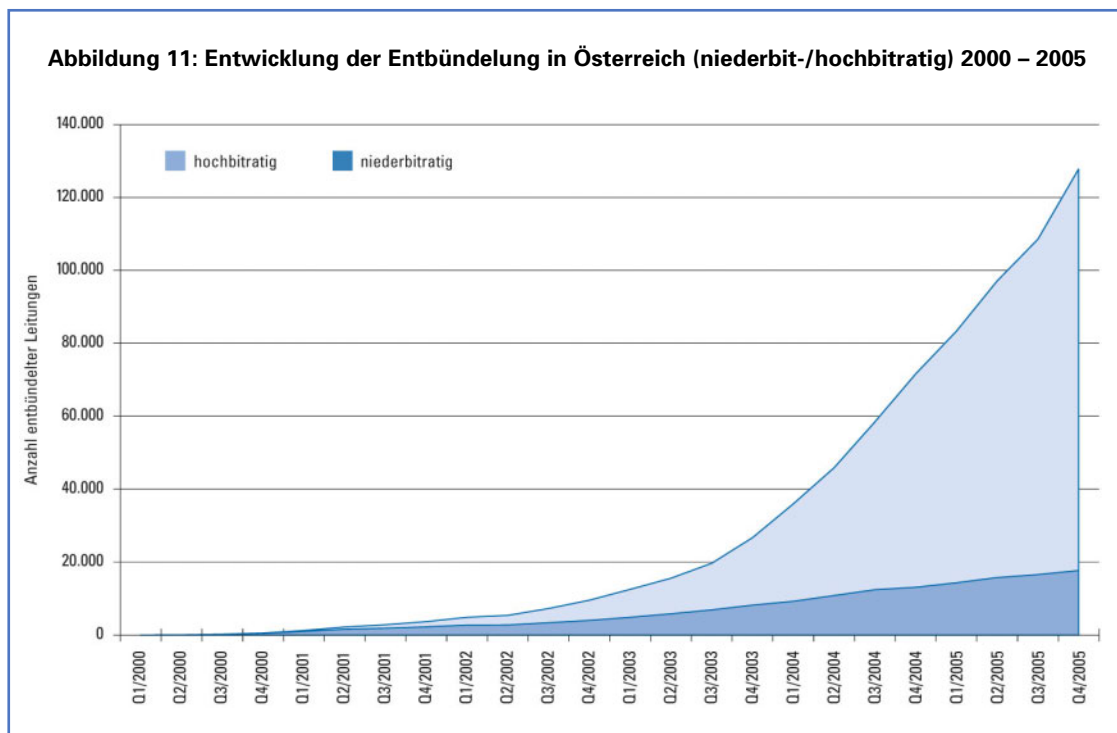
5.1. Entbündelung

Nachdem sich in den Vorjahren die Entbündelung von Teilnehmeranschlussleitungen eher zögerlich entwickelte, kam es im Jahr 2005 zur raschen Verbreitung dieser Form des direkten Netzzuganges. Vor allem Inode und Tele2UTA bieten bereits für viele österreichische Haushalte Dienste über entbündelte Leitungen an. Daneben gibt es eine Vielzahl von kleineren Anbietern, die lokal tätig sind. Abbildung 11 zeigt die zunehmende Verbreitung der Entbündelung:

5.1.1. Was ist Entbündelung?

Der Anschluss des Endkunden an ein Kommunikationsnetz eines alternativen Betreibers kann prinzipiell entweder mittels selbst errichteter oder bereits vorhandener fremder Infrastruktur erfolgen. Will ein alternativer Betreiber (auch ein Internet Service Provider) seine Kunden mit „eigenen“ Leitungen an sein Netz anbinden, so hat er die Möglichkeit, Leitungen im Anschlussnetz der Telekom Austria von dieser zu mieten. Diese Miete der Teilnehmeranschlussleitung (TASL) wird als „Entbündelung“ der Teilnehmeranschlussleitung bezeichnet.

Die Entbündelung hat zur Folge, dass alternative Betreiber zur direkten Anbindung von Nutzern nicht mehr ausschließlich auf die Errich-



tung eigener Infrastruktur angewiesen sind, sondern auf das (Kupferleitungs-)Anschlussnetz der Telekom Austria zurückgreifen können. Obwohl es für einen alternativen Betreiber grundsätzlich wünschenswert ist, sein eigenes Anschlussnetz zu besitzen (höhere Flexibilität und Autonomie), ist eine neuerliche Vollverkabelung Österreichs im Bereich dieser „letzten Meile“ sehr kostenintensiv und als ökonomisch nicht sinnvoll anzusehen.

Was ist aus technischer Sicht eine Entbündelung?

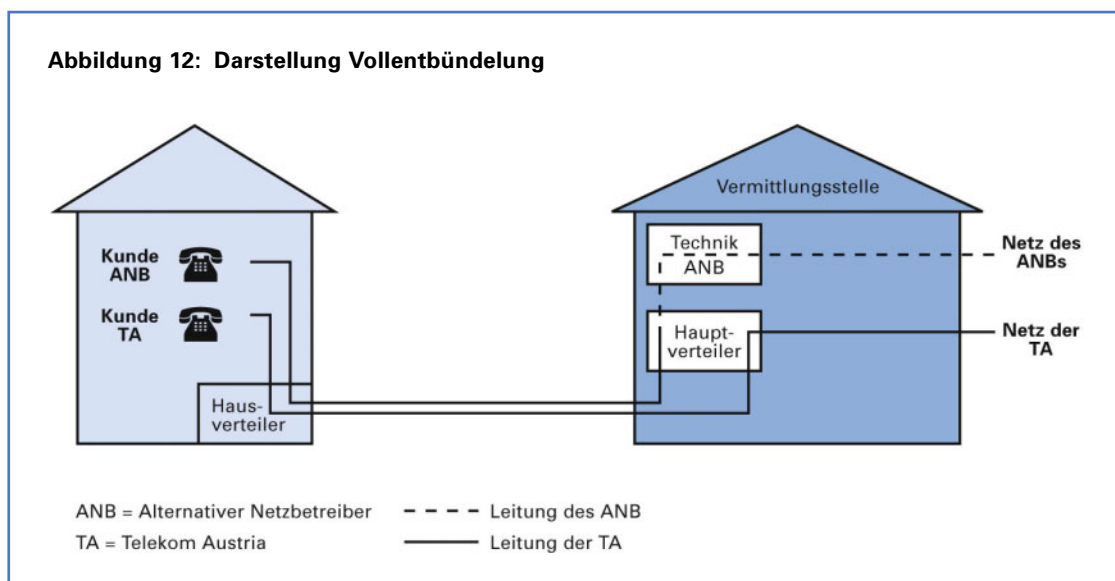
Unter der Teilnehmeranschlussleitung wird die Leitung zwischen der Telefonsteckdose (Netzabschlusspunkt) und der zugehörigen Vermittlungsstelle verstanden. Über ein und dieselbe Teilnehmeranschlussleitung können nunmehr verschiedene Dienste gleichzeitig erbracht werden. Dies können der klassische Telefondienst (POTS = Plain Old Telephony System) oder ISDN-Telefon- und Datendienste sowie sonstige hochbitratige Datendienste, wie schneller Internetzugang mittels xDSL, sein.

Bei der Entbündelung werden grundsätzlich drei Varianten unterschieden. Den Hauptanwendungsfall in Österreich bildet die so genannte

„Vollentbündelung“, daneben gibt es noch den „Shared Use“ und die „Teilentbündelung“, auf die jedoch mangels Relevanz für den Endkunden nicht weiter eingegangen wird.

Bei der Vollentbündelung der Teilnehmeranschlussleitung wird die Kupferleitung am so genannten Hauptverteiler der Vermittlungsstelle nicht mehr zum lokalen Vermittlungsrechner der Telekom Austria geführt, sondern direkt – elektrisch durchgeschaltet – an das Netz des alternativen Anbieters (ANB) angeschlossen.

Über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung werden meist breitbandige Internetzugangsdienste angeboten. Oft sind auch andere Dienste, vor allem Telefondienste, in den Produktportfolios der alternativen Betreiber enthalten. Bei der Entscheidung, ob ein Wechsel auf einen entbündelten Zugang sinnvoll ist und auch bei der Entscheidung für ein konkretes Produkt, bleibt dem Kunden der Vergleich zwischen den verschiedenen Anbietern nicht erspart. Wenn ein Nutzer Dienste über eine entbündelte Leitung in Anspruch nimmt, steht er mit der Telekom Austria in keinem Vertragsverhältnis mehr. Es können daher keine Leistungen von der Telekom Austria über die entbündelte Teilneh-



meranschlussleitung bezogen und es müssen auch keine Entgelte mehr an die Telekom Austria entrichtet werden. Daraus folgt weiters auch der Umstand, dass gewisse Formen des alternativen Netzzuganges (vor allem Call by Call und Carrier Preselection) nicht mehr möglich sind. Alternative Betreiber sind nämlich nicht dazu verpflichtet, ihren Kunden diese Form des alternativen Telefonierens zu gestatten.

Festzuhalten ist auch, dass es vom Standort (z.B. Stadt/Land, Wohnung, Büro, etc.) der geplanten Nutzung abhängt, ob überhaupt ein alternativer Betreiber Dienste über eine entbündelte Leitung anbieten kann. Eine Flächendeckung bei entbündelbaren Teilnehmeranschlussleitungen ist bisher eher nur in den Ballungsgebieten gegeben, da sich hier die Investitionen der alternativen Betreiber schneller wieder erwirtschaften lassen. Auch bedeutet der Umstand, dass eine Vermittlungsstelle der Telekom Austria durch einen alternativen Betreiber für die Entbündelung erschlossen wurde, dass nur dieser alternative Betreiber den im Versorgungsgebiet dieser Vermittlungsstelle liegenden Anschlussnehmern seine Dienste anbieten kann. Jeder alternative Betreiber, der Dienste über entbündelte Leitungen anbieten will, muss daher einen eigenen, neuen Zugang zur Vermittlungsstelle schaffen. Aus dem Faktum, dass ein alternativer Betreiber über eine Vermittlungsstelle entbündeln kann, folgt daher noch nicht, dass das auch alle anderen alternativen Betreiber können.

Konkrete Informationen über die Möglichkeit einer Entbündelung eines bestimmten Anschlusses erhält man in der Regel am besten über die Webseiten der verschiedenen alternativen Betreiber oder über deren Hotlines.

5.1.2. Der Entbündelungsvorgang

Im Folgenden werden die typischen Prozesse, die zwischen einem alternativen Betreiber und der Telekom Austria stattfinden, vereinfacht

dargestellt⁵. Der erste Schritt wird natürlich immer vom Nutzer dadurch gesetzt, indem er beim alternativen Betreiber einen Dienst bestellt, der über eine entbündelte Leitung erbracht werden soll.

Die darauf folgende Bestellung einer konkreten Teilnehmeranschlussleitung durch den alternativen Betreiber bei der Telekom Austria initiiert einen Entbündelungsprozess. Maximal acht Arbeitstage später bietet die Telekom Austria nach der (technischen) Prüfung der Bestellung dem alternativen Betreiber die Entbündelung an. Innerhalb von fünf weiteren Arbeitstagen kann dieses Angebot vom alternativen Betreiber angenommen werden. Mit der Annahme muss der alternative Betreiber die beim Kunden bereits eingeholte Kündigung des bestehenden (Telekom Austria-)Anschlusses der Telekom Austria übermitteln.

Die tatsächliche Umschaltung des Anschlusses erfolgt binnen weiterer sieben Arbeitstage. Zu gewissen Verlängerungen dieser Frist kann es kommen, wenn beim Nutzer noch keine „Telefondose“ montiert ist; teilweise verlangt die Telekom Austria in blitzschlaggefährdeten Gebieten vor der Umschaltung bei Leitungen in älteren Gebäuden auch einen „Blitzschutznachweis“ vom Nutzer (Befestigung einer so genannten „Potenzialausgleichsschiene“ – die Kosten sind vom Nutzer zu tragen). Ist eine neue Telefondose zu montieren, erfolgt die Terminvereinbarung und die Montage derselben durch die Telekom Austria.

Es kann natürlich auch der Fall gegeben sein, dass eine Entbündelung aus technischen Gründen nicht möglich ist. In diesen Fällen teilt die Telekom Austria dies dem jeweiligen alternativen Betreiber mit.

5.1.3. Entbündelung und Rufnummernportierung

Entscheidet man sich für den Wechsel seines Betreibers im Rahmen einer Entbündelung, so besteht der gesetzliche Anspruch, die privat

⁵ Es handelt sich dabei um den Regelfall einer Entbündelung; Telekom Austria und der alternative Betreiber können im Einzelfall auch anderes vereinbaren.

oder geschäftlich genutzte geografische Rufnummer von der Telekom Austria auf den neuen alternativen Betreiber zu übertragen, um auch weiterhin unter dieser Nummer erreichbar zu sein. Der Vorgang der Rufnummernmitnahme zu einem anderen Betreiber wird „Betreiberportierung“ genannt. Man ist jedoch nicht dazu verpflichtet, die alte Rufnummer zum neuen Betreiber mitzunehmen, sondern kann sich auch eine neue Rufnummer vom neuen alternativen Betreiber zuteilen lassen. Beantragt werden muss der Portiervorgang ebenfalls beim neu ausgewählten alternativen Betreiber und zwar bevor der alte Anschluss gekündigt wird. Dann kann die alte Rufnummer zum neuen Betreiber mitgenommen werden.

Für diese Rufnummernmitnahme sind sowohl die Telekom Austria als auch der neue alternative Betreiber berechtigt, ein Entgelt in Rechnung zu stellen. Die konkreten Entgelte erfährt man bei den Betreibern.

5.1.4. Was es zu beachten gilt

Endgeräte

Bei einem Wechsel zu einem neuen Betreiber muss man bedenken, welche Endgeräte (Fax, Schnurlostelefon, etc.) weiter verwendet werden. Es ist nicht zwingend so, dass Geräte, die beim alten Betreiber verwendet wurden, auch beim neuen Betreiber vollständig und einwandfrei funktionieren. Das Netz des „neuen“ Betreibers kann nämlich eine andere Schnittstellenspezifikation haben. Nur Endgeräte, die den netzspezifischen Schnittstellenspezifikationen des jeweiligen Betreibers entsprechen, sollten auch einwandfrei funktionieren. Entsprechende Auskünfte sollte man daher beim gewünschten alternativen Betreiber – am besten bevor man den „alten“ Anschluss kündigt – einholen.

Alter und neuer Vertrag

Wichtig ist zu prüfen, wie lange man noch an den Vertrag mit dem alten Betreiber gebunden ist und wie die Kündigungsfristen bzw. -termine

in diesem Vertrag gestaltet sind. Sinnvoller Weise sollte man punktgenau kündigen, das heißt zu dem Zeitpunkt, zu dem der neue Betreiber den Anschluss hergestellt hat. Läuft der alte Vertrag neben dem neuen noch weiter oder ist überhaupt noch eine Mindestvertragsdauer offen, kann es dazu kommen, dass aus dem alten Vertrag noch Entgelte zu bezahlen sind, obwohl man keinerlei Gegenleistung mehr erhält (z.B. die Grundentgelte).

Die vertragliche Situation

Immer wieder kommt es zu Missverständnissen seitens der Nutzer, wie die vertragsrechtliche Situation bei der Entbündelung ausgestaltet ist. Insbesondere stellt sich die Frage dann, wenn es bei einem entbündelten Anschluss zu Qualitätsproblemen oder Verzögerungen bei der Herstellung kommt und der Nutzer nicht weiß, an wen er sich wenden soll.

Die rechtliche Situation ist jedoch eindeutig: Der Nutzer ist Vertragspartner desjenigen Betreibers, mit dem er den Vertrag über die Erbringung der Kommunikationsdienstleistungen geschlossen hat, also des alternativen Betreibers. Mit der Telekom Austria steht er in keiner vertraglichen Beziehung mehr, wenn der alte Anschluss bei dieser gekündigt worden ist. Die Telekom Austria ist – zivilrechtlich gesehen – lediglich ein so genannter „Erfüllungsgehilfe“ des neuen Betreibers.

Man ist daher angehalten, sich mit all seinen Fragen an seinen neuen Betreiber zu wenden. Dieser hat dafür zu sorgen, dass er seine vertraglich vereinbarte Leistung erbringt. Im Falle von vertragswidriger Leistungserbringung (Störungen, Verzögerungen bei der Herstellung, etc.) kann sich der neue alternative Betreiber auch nicht seinen Verpflichtungen mit dem Argument entziehen, dass die Ursache des Leistungsmangels bei der Telekom Austria liegt. Ansprechpartner bleibt daher grundsätzlich der alternative Betreiber.

Wie komme ich zu einer entbündelten Teilnehmeranschlussleitung?

Diese Frage stellt sich vor allem dann, wenn beim jeweiligen Standort noch keine Teilnehmeranschlussleitung vorhanden ist. Tatsächlich ist die Telekom Austria im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber anderen Betreibern (geregelt im so genannten „Standard-entbündelungsangebot“) nur zur Entbündelung bereits bestehender Teilnehmeranschlussleitungen, nicht jedoch zur Neuerrichtung entbündelter Teilnehmeranschlussleitungen verpflichtet.

Aus diesem Grund können alternative Anbieter grundsätzlich nur bereits bestehende Leitungen von der Telekom Austria mieten. Allerdings ist die Telekom Austria dazu verpflichtet, jedem Nutzer zu den Konditionen der einschlägigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen einen Telefonanschluss herzustellen. Diese gesetzliche Verpflichtung, die sich aus dem „Universaldienst“ ergibt, ist allerdings verbunden mit einem von der Telekom Austria bezogenen Sprachtelefondienst. Ein derartiger Anschluss wird in der Regel, muss aber nicht notwendiger Weise den technischen Anforderungen eines über eine entbündelte Leitung erbrachten Breitbanddienstes entsprechen. Denkbar ist aber auch z.B. eine technische Bauweise, bei der mehrere Sprachtelefonanschlüsse auf einer Kupferleitung realisiert werden. Ein solcher Telefonanschluss der Telekom Austria könnte für eine Entbündelung zwecks Realisierung eines breitbandigen xDSL-Zuganges jedoch gegebenenfalls nicht geeignet sein.

Wenn die Telekom Austria dem alternativen Betreiber freiwillig keine neue Leitung herstellt, empfiehlt es sich für den Nutzer, bei der Telekom Austria ein Telefondienstprodukt ohne Mindestvertragsdauer zu bestellen (also nicht

z.B. TikTak Privat mit 12 Monaten Bindungsdauer, sondern den Standardtarif; bei diesem Tarif gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende). Bei der Anschlussherstellung ist darauf zu achten, dass die Telekom Austria jedenfalls eine Kupferdoppelader errichtet, die für eine allfällig nachfolgende Entbündelung durch einen alternativen Betreiber (für Breitbanddienste) geeignet ist. Nach der Herstellung des Anschlusses kann der Nutzer den Sprachtelefondienst dann wieder zum nächstmöglichen Termin kündigen. Die nunmehr bestehende Leitung kann folglich vom alternativen Betreiber entbündelt werden. In diesem Fall muss der Nutzer sowohl für die Anschlussherstellung durch die Telekom Austria als auch später für die Entbündelung durch den alternativen Betreiber Herstellungsentgelte zahlen.

Daher gibt es folgenden möglichen Weg zur Neuherstellung einer entbündelten Anschlussleitung:

- Bestellung eines Telefonanschlusses bei der Telekom Austria und Wahl der Tarifoption „Standard“ unter Bedachtnahme auf die Entbündelbarkeit der Teilnehmeranschlussleitung,
- Bestellung eines Dienstes über eine entbündelte Leitung beim alternativen Betreiber,
- Kündigung des Anschlusses bei der Telekom Austria.

Fazit zur Entbündelung

Über eine entbündelte Leitung können unterschiedlichste innovative Dienste nach dem Produktportfolio des entsprechenden Betreibers bezogen werden. Für den einzelnen Nutzer erweitern sich dadurch die Möglichkeiten, ein passendes, seinen Anforderungen entsprechendes Produkt zu wählen. Der Umstieg auf einen solchen Netzzugang soll aber gründlich geplant und überdacht werden.

5.2. Einzelentgeltnachweisverordnung

Ein Einzelentgeltnachweis ist ein bedeutendes Instrument des Nutzerschutzes und auch der Förderung des Wettbewerbes. So kann man mit diesem die Richtigkeit der Abrechnung überprüfen. Auch dient er zur Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens und sollte somit vor jeder Produktwahl als Entscheidungsgrundlage herangezogen werden. Nur wenn man weiß, wie oft, wie lange und mit wem man telefoniert, lassen sich die geeigneten Angebote finden. Eine besondere Bedeutung hat der Einzelentgeltnachweis im Zusammenhang mit terminierenden Mehrwert-SMS erlangt. Erhält man nämlich ein unerwünschtes SMS mit einer Absendernummer aus dem Rufnummernbereich (0)9xx, kann dies ein kostenfreies Spam-SMS sein oder auch schon ein zur Verrechnung gelangendes Mehrwert-SMS. Hier kann Kontrolle und Klarheit nur durch einen Einzelentgeltnachweis geschaffen werden.

Im Zuge von Beschwerden über solche Mehrwert-SMS bzw. Mehrwert-SMS-Abos bei der Schlichtungsstelle hat sich herausgestellt, dass die meisten Mobilfunkbetreiber ihren Prepaid-Kunden, also jenen Nutzern, die die Dienste des Betreibers auf Vorauszahlungsbasis in Anspruch nehmen, keinen Einzelentgeltnachweis zur Verfügung stellen, obwohl § 100 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) keine Unterscheidung zwischen Postpaid- und Prepaid-Kunden trifft.

In § 100 TKG 2003 wird bestimmt, dass „die Teilnehmerentgelte in Form eines Einzelentgeltnachweises darzustellen sind, sofern der Teilnehmer dem nicht widerspricht.“

Da Prepaid-Nutzer genauso wie Postpaid-Nutzer eines Mobilfunkbetreibers „Teilnehmer“ im Sinne des Telekommunikationsgesetzes sind, ergibt sich die Verpflichtung der Betreiber, einen Einzelentgeltnachweis zur Verfügung zu stellen, unmittelbar aus dem Gesetz. Eine Grenze wird bei jenen Produkten zu finden sein, bei denen

der Zugang zum Dienst des Betreibers über eine Diensteeinwahlnummer (so beispielsweise bei den meisten Calling Card Produkten, wobei ein Betreiberauswahl-Präfix (10xx) aber keine Diensteeinwahlnummer darstellt) erfolgt, sodass in diesen Fällen kein Einzelentgeltnachweis erstellt werden muss.

Da die Materialien zu § 100 TKG 2003 von am Markt agierenden Mobilfunkbetreibern auf die Weise interpretiert werden, dass sie den Gesetzeswortlaut einschränken, hat die RTR-GmbH die Notwendigkeit gesehen, in einer Novelle der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V) klarzustellen, unter welchen Voraussetzungen auch Prepaid-Kunden einen Anspruch auf einen Einzelentgeltnachweis haben. Die ursprüngliche EEN-V wurde von der RTR-GmbH bereits am 01.12.2003 erlassen und ist am 01.05.2004 in Kraft getreten.

In der Novelle der EEN-V ist nunmehr vorgesehen, dass nur „authentifizierte“ Prepaid-Kunden einen Anspruch auf einen Einzelentgeltnachweis haben. In Hinblick darauf, dass Prepaid-Handys oft von „anonymen“ Kunden genutzt werden, muss der Betreiber verifizieren, dass derjenige, dem er einen Einzelentgeltnachweis zur Verfügung stellt, auch zur Nutzung der SIM-Karte bzw. des Mobiltelefons berechtigt ist, um allfällige strafrechtliche Konsequenzen aufgrund einer Verletzung des Kommunikationsheimnisses hintanzuhalten.

Auf welche Weise der Betreiber die Berechtigung zum Erhalt eines Einzelentgeltnachweises überprüft, bleibt ihm überlassen. Die Novelle zur EEN-V schreibt keine bestimmte Form vor. So wäre beispielsweise eine Authentifikation durch persönliches Erscheinen im Kundenshop des Betreibers, mittels eines qualifizierten Anmeldeprozederes auf der Website des Betreibers oder mittels digitaler Signatur denkbar. Kosten dürfen für die Authentifizierung nicht verrechnet werden.

Einen „klassischen“ Abrechnungszeitraum wie bei Postpaid, der sich aus der Rechnung ergibt, gibt es bei Prepaid-Diensten nicht. Zur leichteren Nachvollziehbarkeit und Möglichkeit zur Steuerung der Ausgaben ist es jedoch sinnvoll, wenn der Einzelentgeltnachweis für Prepaid-Handys in einem bestimmten Intervall zur Verfügung gestellt wird.

In Anlehnung an die bei den meisten Betreibern bestehende Einspruchsfrist von vier Wochen wurde in der Verordnung festgelegt, dass die Entgelte bei einem Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form zumindest monatlich darzustellen sind. Dabei bleibt es dem Betreiber überlassen, ob er die abgebuchten Entgelte gesamthaft, also alle nach Ablauf eines Monats in diesem Zeitraum angefallenen Verbindungen, oder tagesaktuell, also die Verbindung unmittelbar bzw. zeitnah nach deren Herstellung bzw. Abbuchung vom Guthaben, darstellt. Unter Berücksichtigung des Kostenaspektes und des Umstandes, dass Prepaid-Handys oft über längere Zeit nicht genutzt werden, können Betreiber den Darstellungszeitraum bei einem Einzelentgeltnachweis in Papierform auf maximal sechs Monate verlängern. Der Betreiber hat aber – gleichgültig, ob der Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form oder in Papierform bereitgestellt wird – auf jeden Fall sicherzustellen, dass man gegen die Abbuchungen Einspruch erheben kann.

Wenn ein Prepaid-Kunde in einem bestimmten Zeitraum keinen Umsatz gemacht hat, ist es ausreichend, wenn er diesen Umstand („Leermeldung“) ausschließlich in elektronischer Form (SMS, E-Mail) mitgeteilt bekommt.

Die Novelle der RTR-GmbH zur EEN-V wurde am 24.02.2006 erlassen, tritt aber erst am 01.07.2006 in Kraft, damit die Betreiber ihre Systeme entsprechend adaptieren können. Die gesamte EEN-V kann auf der Website der RTR-GmbH abgerufen werden.

5.3. SMS-Mehrwertdienstsperr

Die zunehmende Verbreitung von Mehrwert-SMS-Diensten hat ein gewisses Defizit bei der Umsetzung der gesetzlich vorgesehenen Sperrverpflichtungen für Mehrwert-SMS zu Tage gebracht. Es hat sich nämlich herausgestellt, dass die Mehrzahl der österreichischen Mobilfunkbetreiber nur in der Lage war, Mehrwertsprachdienste, nicht jedoch Mehrwert-SMS-Dienste zu sperren. Dies hatte teilweise unerfreuliche Folgen für die Teilnehmer von Mobilfunkverträgen. So kam es beispielsweise zu Fällen, bei denen Eltern vorsorglich die Mehrwertdienste bei den Mobiltelefonen ihrer Kinder sperren lassen wollten und einen entsprechenden Sperrwunsch an ihren Betreiber richteten. Es war ihnen aber nicht bewusst, dass trotz der eingerichteten Sperre kostenintensive Mehrwert-SMS weiterhin genutzt werden können. Unerwünscht hohe Rechnungen waren die Folge. Sehr bedeutsam ist die Sperrmöglichkeit auch in jenen Fällen, bei denen man durch kostenpflichtige Mehrwert-SMS belästigt und diese nicht mehr los wird. Hier bietet die Sperre eine umfassende Abhilfe.

Ob man ein Recht auf eine SMS-Sperre hat, ergibt sich aus § 29 Abs. 2 TKG 2003.

5.3.1. § 29 Abs. 2 TKG 2003 im Bezug auf das Versenden von Mehrwert-SMS

Gemäß § 29 Abs. 2 TKG 2003 haben Bereitsteller von öffentlichen Telekommunikationsdiensten ihren Teilnehmern auf Antrag einmal jährlich die entgeltfreie Sperre abgehender Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten bereit zu stellen. Diese Bestimmung umfasst auch Mehrwert-SMS-Dienste: Unter einer „abgehenden Verbindung“ im Sinne der oben angeführten Bestimmung fallen Verbindungen, die von einem Anschluss aus aktiv geführt werden. Unter „frei kalkulierbaren Diensten“ versteht man grundsätzlich Dienste, die in den Bereichskennzahlen (0)900, (0)901, (0)930, (0)931 und (0)939

angeboten werden. Es ist daher davon auszugehen, dass SMS, die von einem Nutzer an eine Mehrwertrufnummer übermittelt werden, abgehende Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten im Sinne des § 29 Abs. 2 TKG 2003 darstellen.

Die gegenständliche Bestimmung legt daher jedenfalls für Teilnehmer die Möglichkeit der Sperre aller abgehenden Verbindungen zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten fest. Das heißt, ab Einrichtung einer Sperre gemäß § 29 Abs. 2 TKG 2003 dürfen keinerlei Verbindungen – weder SMS, noch Sprachdienste – in diesen Rufnummernbereich mehr möglich sein.

5.3.2. § 29 Abs. 2 TKG 2003 im Bezug auf den Empfang von Mehrwert-SMS

Zu klären war außerdem, ob eine Sperre gemäß § 29 Abs. 2 TKG 2003 auch bei SMS, die von einer Mehrwertrufnummer an eine Mobilrufnummer übermittelt werden (passive SMS), bereitzustellen ist. § 29 Abs. 2 TKG 2003 enthält eine Regelung hinsichtlich der entgeltfreien Sperre abgehender Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten. Die betreffende Bestimmung lässt sich unter Anwendung der unterschiedlichen Interpretationsregeln jedoch auch so verstehen, dass auch der Empfang von kostenpflichtigen Mehrwert-SMS auf Wunsch gesperrt werden muss. Da nämlich bereits bei abgehenden Verbindungen zu frei kalkulierbaren Diensten im TKG 2003 die Möglichkeit der entgeltfreien Sperre vorgesehen ist, so muss dies umso mehr für ankommende Verbindungen von frei kalkulierbaren Diensten zur Rufnummer des Teilnehmers gelten. Das Schutzbedürfnis ist bei ankommenden Verbindungen von frei kalkulierbaren Diensten größer als bei abgehenden Verbindungen, da der Empfang von SMS (insbesondere von Mehrwertrufnummern) von den Teilnehmern kaum unterbunden werden kann. Dies auch deshalb, weil derartige Mehrwert-SMS sich in der Praxis – selbst bei Vorliegen eines SMS-Abos – teilweise nur schwer abbestellen

lassen. Der nicht geregelte Fall der ankommenden Verbindungen ist daher von der Grundwertung bzw. der Intention des § 29 Abs. 2 TKG 2003 noch stärker betroffen als der geregelte Fall hinsichtlich abgehender Verbindungen.

Dementsprechend müssen Betreiber öffentlicher Telekommunikationsdienste sicherstellen, dass nach Einrichtung einer Mehrwertdienstesperre für SMS auch der Empfang von SMS zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten unterbunden wird.

In diesem Zusammenhang ist auch anzumerken, dass eine Sperre sämtlicher SMS (daher normaler und Mehrwert-SMS) auch nicht eine zufrieden stellende Entsprechung der gesetzlichen Erfordernisse sein kann. SMS dienen auch wesentlich der Vertragserfüllung bei Mobilfunkserviceverträgen. So ist z.B. eine Sprachbox ohne SMS-Benachrichtigung kaum verwendbar. Die Sperre sämtlicher SMS würde daher konsequenter Weise zu einer mangelhaften Vertragserfüllung führen, da wesentliche und übliche Services nicht mehr in Anspruch genommen werden können.

Aufgrund einer durch die RTR-GmbH gestarteten Initiative konnte erreicht werden, dass alle österreichischen Betreiber spätestens seit Ende Januar 2006 Tarifzonensperren für Mehrwert-SMS anbieten.

5.4. Auslands-Dialer

Die in der KEM-V enthaltene restriktive Regulierung der beschwerdeträchtigen Dialer-Dienste führte dazu, dass Diensteanbieter teilweise auf ausländische Rufnummern ausweichen. Der Umfang der entsprechenden Beschwerden ist jedoch sowohl von den Streitwerten als auch von der Anzahl her gesehen deutlich geringer, als dies bei Dialer-Diensten hinter inländischen Mehrwertnummern der Fall war.

Die Möglichkeit, hinter „normalen“ ausländischen Rufnummern Dialer-Dienste anzubieten, kann nur durch eine Zusammenarbeit eines der an der Herstellung einer Telefonverbindung involvierten Betreibers geschaffen werden: Wenn auf der Rechnung eines Nutzers die Kosten für die technische Herstellung einer Auslandsverbindung aufscheinen, die als Dialer-Zugang verwendet wurde, so wird der dahinter liegende Datendienst nicht kostenlos zur Verfügung gestellt. Vielmehr werden jener Netzbetreiber, der letztlich die Verbindung zur Auslandsrufnummer herstellt, und der Diensteanbieter das Entgelt für die Herstellung der Auslandsverbindung untereinander aufteilen. Der Diensteanbieter erhält daher auf diese Weise einen Teil des Entgelts, welches für die Herstellung der Auslandsverbindung verrechnet wird. Alternative Sachverhaltsvariante wäre jene, dass die entsprechenden Verbindungen gar nicht in die verrechneten Auslandszonen terminiert werden. Dies ist dann möglich, wenn einer jener ausländischen Netzbetreiber, der die Verbindung zur weiteren Zustellung erhalten hat, die Verbindung direkt an den Diensteanbieter zur Erbringung des Mehrwertdienstes weitergibt. In diesem Fall ist auch davon auszugehen, dass das Entgelt zwischen dem Netzbetreiber, der die Verbindung direkt an den Diensteanbieter terminiert, und dem Diensteanbieter aufgeteilt wird. Der Umstand, dass bei Auslands-Dialern immer ein ausländischer Netzbetreiber, der an der Herstellung der Verbindung involviert ist, gemeinsame Sache mit dem Dialer-Anbieter macht, führt dazu, dass auch in diesen Fällen Lösungsvorschläge zu Gunsten der Beschwerdeführer erstellt werden können. Im Folgenden sollen die rechtlichen Zusammenhänge genauer beleuchtet werden:

5.4.1. Erfüllungsgelienhaftung

Der Beschwerdeführer hat mit dem Betreiber einen Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen für einen bestimmten Anschluss geschlossen, über den in Folge mittels des Dialer-

Programmes die strittigen Auslandsverbindungen hergestellt wurden.

Von der Schlichtungsstelle war zu prüfen, ob der zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber geschlossene Vertrag über eine Telekommunikationsdienstleistung eine Anspruchsgrundlage darstellt, um einen Entgeltanspruch des Betreibers für die von dem betroffenen Anschluss aus hergestellten Verbindungen zu den ausländischen Rufnummern zu begründen bzw. ob der Beschwerdeführer Einwendungen gegen unter Umständen bestehende Ansprüche geltend machen kann.

Seit dem 01.01.2005 hat der Verordnungsgeber in der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) für die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten, die mittels Dialer-Programmen erbracht werden, eine „opt-in“-Lösung gewählt. Gemäß § 108 KEM-V hat der Kommunikationsdienstbetreiber sicher zu stellen, dass der Bereich (0)939 nur dann erreichbar ist, wenn der Teilnehmer dies ausdrücklich verlangt. Weiters ist zu beachten, dass die Erbringung von Mehrwertdiensten mittels Dialer-Programmen nur in der dafür vorgesehenen Rufnummernergasse (0)939 erlaubt ist. Für die Schlichtungsstelle stellt sich die Frage, ob bei Auslands-Dialern ein Mehrwertdienst im Sinne der KEM-V mittels eines Dialer-Programmes unter der Verwendung einer Auslandsrufnummer erbracht wurde.

Zur Anwendbarkeit der KEM-V

§ 103 KEM-V bestimmt, dass die Erbringung von Mehrwertdiensten in Österreich ausschließlich unter Verwendung nationaler Rufnummern in den Bereichen (0)810, (0)820, (0)821, (0)900, (0)930, (0)931, (0)939 und Zugangskennzahlbereich 118 unter Maßgabe der bereichsspezifischen Bestimmungen zulässig ist. Für die Schlichtungsstelle stellt sich die Frage, ob die KEM-V auf den ausländischen Diensteanbieter anwendbar ist.

Die relevanten Bestimmungen der KEM-V gelten unabhängig davon, ob der Dienstleister seinen Sitz in Österreich oder im Ausland hat. Bei der Erbringung von Diensten ist es wesentlich, ob ein Dienst in Österreich öffentlich angeboten und erbracht wird. Die möglicherweise schwierige Durchsetzbarkeit von Rechtsbestimmungen darf aber kein Grund sein, exterritorialen Anbietern einen Vorteil zu verschaffen.

Relevant ist somit der Umstand, dass die Handlungen des Diensteanbieters auf den österreichischen Markt und Verbraucher abzielen. Schon der Umstand, dass der Nutzer von Österreich aus das Dialer-Programm auf seinen Computer geladen hat und sich dieses in Folge auch aktiviert hat, zeigt, dass der Diensteanbieter seine Tätigkeit zumindest auch auf den österreichischen Markt gerichtet hat. Die Anwendbarkeit der KEM-V im konkreten Sachverhalt ist daher gegeben.

Qualifikationsmerkmale eines Mehrwertdienstes

In § 3 Z 16 lit. a bis lit. f KEM-V werden die Merkmale von Mehrwertdiensten taxativ aufgezählt. Zu prüfen ist, ob die in der KEM-V aufgezählten Voraussetzungen erfüllt werden:

Eine genauere Prüfung dieser Kriterien ergibt einen Mehrwertdienst im Sinne der KEM-V, welcher unter einer Auslandsnummer erbracht wurde. In einer vereinfachten materiellen Betrachtungsweise liegt somit nichts anderes vor, als die Verschleierung eines Dialer-Dienstes durch die Verwendung einer internationalen Rufnummer.

In diesem Zusammenhang ist noch die Bestimmung des § 103 KEM-V zu beachten, die eine Aufzählung der Rufnummernbereiche (0)810, (0)820, (0)821, (0)900, (0)901, (0)930, (0)931, (0)939 enthält, in denen die Erbringung eines Mehrwertdienstes zulässig ist. Im Zusammenhang mit den erläuternden Bemerkungen (EB)

zur KEM-V ist festzuhalten, dass die Erbringung von Mehrwertdiensten unter internationalen Rufnummern verboten ist.

Das ergibt weiters unter der Berücksichtigung der Qualifikation des Dienstes, dass die Dienstleistung nach den Bestimmungen der KEM-V nicht zulässig ist. Die daraus folgende Rechtsverletzung ist sowohl dem involvierten Netzbetreiber als auch dem Diensteanbieter zuzurechnen. Es stellt sich im Folgenden die Frage, inwieweit sich der Betreiber dieses Verhalten zurechnen lassen muss.

Zwischen dem Teilnehmer und dem österreichischen Betreiber besteht ein Vertragsverhältnis. Im Vermögen des Beschwerdeführers entsteht dadurch ein Schaden, dass ihm Kosten für die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten verrechnet werden, die er nicht willentlich in Anspruch nimmt.

Um Auslandsverbindungen herzustellen, bedient sich der österreichische Verbindungsnetzbetreiber ausländischer Netzbetreiber. Es ist daher in diesem Zusammenhang zu prüfen, ob der österreichische Verbindungsnetzbetreiber gemäß § 1313a ABGB für den ausländischen Netzbetreiber als seinen Erfüllungsgehilfen einzustehen hat.

Gemäß § 1313a ABGB haftet, wer einem anderen zu einer Leistung verpflichtet ist, für das Verschulden seines gesetzlichen Vertreters sowie der Personen, derer er sich zur Erfüllung bedient, wie für sein eigenes. Zweck dieser Bestimmung ist es, die Tätigkeit des Gehilfen in den Risikobereich des Schuldners einzubeziehen.

Dem österreichischen Verbindungsnetzbetreiber obliegt die vertragliche Verpflichtung der Herstellung einer Auslandsverbindung gegenüber dem Teilnehmer. Die Herstellung der Auslandsverbindung kann der österreichische Ver-

bindungsnetzbetreiber regelmäßig nicht selbst durchführen und bedient sich ausländischer Netzbetreiber.

Ob der ausländische Netzbetreiber die Auslandsverbindung selbst herstellt oder sich wiederum Dritter bedient, ist dem Verbindungsnetzbetreiber in der Regel nicht bekannt.

Aufgrund dieser Überlegungen ist davon auszugehen, dass der ausländische Netzbetreiber und auch jeder Dritte vom ausländischen Netzbetreiber eingesetzte Netzbetreiber in die Erfüllungsgehilfenkette einbezogen wird.

Weiters ist festzuhalten, dass der Geschäftsherr für seinen Gehilfen auch dann nach § 1313a ABGB haftet, wenn er selbst nicht (insbesondere fachlich nicht) in der Lage ist, die Arbeit auszuführen oder er nicht in der Lage ist, den Gehilfen zu überwachen. Die Haftung nach § 1313a ABGB besteht daher auch dann, wenn der Eingesetzte fachlich selbstständig ist oder wenn sachliche Selbstständigkeit vorliegt. Wirtschaftliche Selbstständigkeit schadet der Erfüllungsgehilfeneigenschaft auch nicht. Festzuhalten ist außerdem, dass sich der Betreiber seiner vertraglichen Verpflichtungen und einer damit einhergehenden Haftung aus einem Vertrag wohl nicht dadurch entledigen können soll, dass er sich Dritter zur Erfüllung seiner Leistungsverpflichtungen bedient.

In diesem Zusammenhang ist auch noch die Entscheidung 26 U 205/01 vom 27.01.2003 des deutschen Kammergerichtes Berlin zu beachten. In diesem Urteil wurde ausgesprochen, dass sich der Betreiber den Telefonmehrwertdiensteanbieter gemäß § 278 BGB als Erfüllungsgehilfen zurechnen lassen muss. In der Entscheidung ist es im Wesentlichen um die Frage gegangen, ob Anspruch auf das Entgelt für die Inanspruchnahme von Dialer-Diensten besteht. Der Geschäftsherr haftet nur für solche schädigenden Handlungen des Erfüllungsgehilfen, die

mit der Erfüllung in Zusammenhang stehen. Daher haftet der Geschäftsherr für Schäden, die durch die Erfüllung entstehen (Verletzung der Hauptleistungspflicht, der Nebenpflicht oder von Schutzpflichten). Aufgrund dieser Überlegungen sind daher dem österreichischen Verbindungsnetzbetreiber die Gehilfen, derer er sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen bedient, als Erfüllungsgehilfen zuzurechnen.

Als Erfüllungsgehilfen des österreichischen Betreibers sind jedenfalls jene Netzbetreiber zu qualifizieren, die an der Zustellung der Verbindung zum Diensteanbieter beteiligt sind. Der österreichische Betreiber muss sich daher ein Verhalten dieser Betreiber zurechnen lassen, soweit es der Erfüllungsgehilfenhaftung unterliegt.

Zur Frage der Rechtswidrigkeit

In den relevanten Fällen resultiert die Rechtswidrigkeit aus der Vertragsverletzung. Der österreichische Betreiber hat aufgrund der vertraglichen Verpflichtungen seine Leistung so zu erfüllen, dass sein Vertragspartner (der Beschwerdeführer) nicht an seinem Vermögen geschädigt wird. Im Rahmen des bestehenden Vertragsverhältnisses hat der Betreiber die Sphäre des Vertragspartners zu schützen. Durch die Inanspruchnahme von Erfüllungsgehilfen, welche gemeinsam mit Diensteanbietern Mehrwertdienste in einem dafür von der KEM-V nicht vorgesehenen Rufnummernbereich anbieten, wird das Vermögen des Teilnehmers geschädigt.

Der Verordnungsgeber der KEM-V erkannte das Problem und räumte durch die Bestimmung des § 108 Abs. 2 KEM-V die Möglichkeit ein, Vertragspartner aktiv vor den Gefahren im Zusammenhang mit Auslands-Dialern zu schützen, in dem er die Sperre von bestimmten Rufnummernbereichen zulässt, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Mehrwertdienste erbracht werden.

Weiters würde auch die Möglichkeit bestehen, mit den ausländischen Netzbetreibern Vereinbarungen zu treffen, die z.B. vorsehen, dass bei unzulässigem Datenverkehr die Auszahlung ins Ausland gestoppt und in weiterer Folge dem Kunden (Teilnehmer) das Geld zurück erstattet wird.

Zur Frage des Verschuldens

Zu prüfen ist weiters das Verschulden des dem österreichischen Betreiber zuzurechnenden Erfüllungsgehilfen. Es muss angenommen werden, dass jener ausländischer Netzbetreiber, der mit dem Diensteanbieter das Entgelt teilt, davon ausgehen muss, dass durch die Erbringung von Mehrwertdiensten unter Auslandsrufnummern mittels Dialer-Programmen, unerwünschte Verbindungen und in weitere Folge auch Schäden beim Teilnehmer entstehen. Ob dem betroffenen ausländischen Netzbetreiber die Vorschriften der KEM-V tatsächlich bekannt waren bzw. sind, geht aus den vorliegenden Unterlagen meist nicht hervor. Die Feststellung, ob die Vorschriften der KEM-V dem ausländischen Netzbetreiber überhaupt bekannt waren, ist insofern unerheblich, weil anzunehmen ist, dass jedenfalls die Verpflichtung bestanden hätte, sich über die maßgeblichen Rechtsvorschriften des Landes, in dem der Dienst angeboten werden soll, zu informieren.

Zusammengefasst hat der österreichische Betreiber für seine Erfüllungsgehilfen gemäß § 1313a ABGB einzustehen. Mindestens einer der Erfüllungsgehilfen arbeitet mit einem Diensteanbieter, der entgegen den Bestimmungen der KEM-V Mehrwertdienste erbringt, zusammen. Der Schaden entsteht im Vermögen des Beschwerdeführers dadurch, dass ihm unter dem Deckmantel „Auslandsverbindungen“ Mehrwertdienste in Rechnung gestellt werden. In den betroffenen Fällen ist dann für die Zwecke der Erstellung eines konkreten Lösungsvorschlages noch ein allfälliges Mitverschulden des Teilnehmers zu prüfen.

5.4.2. Verletzung von Aufklärungs-, Schutz- und Sorgfaltspflichten

Von der Schlichtungsstelle wurden im Zusammenhang mit Auslands-Dialer-Fällen auch Überlegungen dahingehend angestellt, ob dem Beschwerdeführer ein Schadenersatzanspruch aufgrund einer allfälligen Verletzung von Aufklärungs-, Schutz- und Sorgfaltspflichten zusteht. Aufgrund dieser Pflichten hat der Verbindungsbetreiber seine Leistung so zu erfüllen, dass sein Vertragspartner nicht an seinem Vermögen geschädigt wird. Unterlässt ein Betreiber jegliche Aufklärung seiner Kunden über die sich aus Dialer-Programmen ergebenden Risiken, können sich diese nicht vorab, etwa durch Tarifzonensperren oder Dialer-Schutzprogramme, schützen. Der Schaden, der durch die unterlassene Aufklärung verursacht wurde, liegt dann in den Kosten für nicht gewünschte und nicht willentlich hergestellte Auslandsverbindungen.

In gewissen Fallkonstellationen wurden solche Schutzpflichten von der Schlichtungsstelle bejaht und es konnte auch dieser Umstand für die Erstellung von Lösungsvorschlägen zu Gunsten der Nutzer herangezogen werden.

5.4.3. Schutz vor Auslands-Dialern

Die Schutzmaßnahmen gegen Auslands-Dialer sind leicht zusammengefasst: Der Umstieg auf einen Breitbandanschluss ist die simpelste Methode, Schäden durch Auslands-Dialer zu verhindern. Ein Dialer-Programm benötigt immer ein an einen Telefonanschluss angeschlossenes Modem, über das es eine (teure) Rufnummer anwählen kann. Da über den Breitbandanschluss der Dialer keine Rufnummer anwählen kann, ist man vor Dialern als Breitbandnutzer sicher.

Ebenso können Tarifzonensperren und Dialer-Schutzprogramme Abhilfe schaffen. Allerdings ist die Sperre von ausländischen Rufnummern nicht für alle möglich, weil ausländische Rufnummern ja oft auch willentlich angewählt werden müssen. Hier hängen dann die Möglichkei-

ten vom eigenen Gesprächsverhalten und dem Angebot des Betreibers ab. Wer z.B. nur in die Nachbarstaaten oder innerhalb Europas telefonieren muss, ist gut beraten, wenn er die darüber hinausgehenden „teuren“ ausländischen Tarifzonen sperren lässt, wenn der eigene Betreiber solche selektiven Sperren anbietet.

Dialer-Schutzprogramme wiederum sind leicht einzusetzen und teilweise auch sehr günstig oder gar kostenfrei zu erhalten, es besteht aber immer die Gefahr, dass sie von neuen, gefinkelteren Dialer-Programmen umgangen werden.

5.5. Die Taktung von Tarifmodellen

Die Frage der bei den unterschiedlichen Tarifmodellen zu Anwendung kommenden Taktungen hat im Jahr 2005 wieder besondere Bedeutung bekommen. Viele Betreiber, vor allem Mobilfunkbetreiber, haben auf eine 60/30 Taktung umgestellt. Anfang 2006 wurde von Tele2UTA überhaupt ein Tarifmodell eingeführt, welches nach 90/60 abrechnet. Die Art der Verrechnung ist nicht nur von mathematischer Bedeutung, sondern hat teilweise erhebliche Auswirkungen auf die Höhe der tatsächlich verrechneten Entgelte.

Bei Tarifangaben sind meistens zusätzliche Angaben zu sehen, die aus einem Zahlenpaar bestehen, getrennt durch einen Schrägstrich, z.B. 1/1 oder 30/30. Die erste Zahl sagt, wie viele Sekunden pro Gespräch mindestens verrechnet werden. Die zweite Zahl gibt die Dauer der darauf folgenden Taktzyklen in Sekunden an, auf die jeweils aufgerundet wird. 1/1 bedeutet daher sekundengenaue Abrechnung ab dem Verbindungsaufbau.

Bei der Taktverrechnung (nach Zeittakten) wird für jedes Telefonat die Verbindungsdauer (ab

Herstellung der Verbindung bis zum Ende des Gesprächs) gemessen. Kommt ein Sekunden-takt zur Anwendung, zahlen die Kunden genau entsprechend der Anzahl an Sekunden, die sie telefoniert haben. Andere Betreiber runden ein Gespräch auf Taktzyklen auf. Bei einem 30-Sekunden-Takt (30/30) muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis für volle 30 Sekunden bezahlt werden. Manche Betreiber sehen bei der Verrechnung eines Gesprächs zunächst einen längeren Taktzyklus und dann kürzere Taktzyklen vor, so zum Beispiel sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute (60/1), was einer Mindesttarifizierungsdauer von einer Minute entspricht.

Betreiber, die eine Taktverrechnung anbieten, sehen meist für alle wichtigen Entfernungszonen denselben Takt, aber unterschiedliche Minutenpreise vor.

Die plakativ beworbenen rechnerischen Minutenentgelte sollten immer nur ein Kriterium bei der Wahl eines Anbieters sein. Welches Angebot letztendlich für den einzelnen Nutzer das sinnvollste ist, hängt vor allem von dessen Telefonierverhalten ab. So sind „Kurztelefonierer“ mit einer sekundengenauen Abrechnung ab der ersten Sekunde sicher besser bedient, während bei „Langtelefonierern“ mehr das rechnerische Minutenentgelt relevant ist. Faktum ist, dass die jetzt immer mehr Verbreitung findende Abrechnung nach 60/30 eine faktische Entgelterhöhung für die Nutzer bedeutet. Diese wurde allerdings teilweise durch die sinkenden nominellen Minutenentgelte wieder wettgemacht.

Die unterschiedlichen Auswirkungen der Taktung auf das verrechnete Entgelt bei einem Gespräch, das mehr als drei Minuten dauert und einem Gespräch, das nur 18 Sekunden lang ist, verdeutlichen die folgenden Beispiele.

Beispiel 19:**Auswirkung der Taktung auf das Entgelt bei unterschiedlich langen Gesprächen
(Gesprächsdauer 3 Min. 15 Sek.)**

Taktung	1/1	30/1	30/30	60/30	90/60
Kosten bei Tarif von 10 Cent pro Minute	32,5	32,5	35	35	35
Kosten bei Tarif von 12 Cent pro Minute	39	39	42	42	42

Beispiel 20:**Auswirkung der Taktung auf das Entgelt bei unterschiedlich langen Gesprächen
(Gesprächsdauer 18 Sek.)**

Taktung	1/1	30/1	30/30	60/30	90/60
Kosten bei Tarif von 10 Cent pro Minute	3	5	5	10	15
Kosten bei Tarif von 12 Cent pro Minute	3,6	6	6	12	18

In diesem Zusammenhang scheint eine noch nicht rechtskräftige gerichtliche Entscheidung aus Spanien erwähnenswert. Die spanische Verbraucherorganisation OCU brachte im September 2005 Klage gegen die drei größten spanischen Mobiltelefonieanbieter ein. Hintergrund war die Ankündigung eines Betreibers, seine Vertragskunden auf ein einheitliches Verrechnungssystem zu 30-Sekunden-Blöcken umzustellen. Nachdem Spanien das einzige Land innerhalb der EU ist, in dem die Kunden sowohl für die Verbindungsherstellung als auch für die erste Minute voll zahlen müssen, stellt die zusätzliche allgemeine Umstellung auf eine 30-Sekunden-Taktung nach Meinung von OCU eine missbräuchliche und intransparente Praxis dar. In seiner Entscheidung vom 28.11.2005 folgte das zuständige spanische Gericht in Madrid der Argumentation von OCU und erklärte sowohl die doppelte Verrechnung der Verbindungsherstellung als auch die Verrechnung in 30-Sekunden-Blöcken als miss-

bräuchlich und gröblich benachteiligend und damit gemäß dem spanischen Verbraucherschutzgesetz für nichtig. Ob ähnliche Entscheidungen auch für Österreich ergehen werden, bleibt abzuwarten und kann aus heutiger Sicht nicht prognostiziert werden. Es ist allerdings festzuhalten, dass die österreichischen Mobilfunkanbieter für das Herstellen der Verbindung kein gesondertes Entgelt verrechnen.

5.6. Judikatur zu Mehrwertdiensten

Bereits im Jahr 2003 äußerte sich der Oberste Gerichtshof (OGH) zu den rechtlichen Zusammenhängen bei der Erbringung von Mehrwertdiensten. Demnach führt die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zu zwei Verträgen:

Der OGH unterscheidet einerseits den Telefondienstvertrag zwischen dem Betreiber und sei-

nem Teilnehmer (Vertragspartner) und andererseits den Mehrwertdienstevertrag, der zwischen dem Mehrwertdiensteanbieter und dem Benutzer des Anschlusses (der nicht mit dem Teilnehmer ident sein muss) zu Stande kommt.

So ist beispielsweise immer nur eine Person einer Familie (z.B. die Mutter) Teilnehmer und Vertragspartner hinsichtlich des Telefonanschlusses. Ruft ein anderes Familienmitglied (z.B. der Vater) von diesem Telefonanschluss aus Mehrwertnummern an, so wäre in diesem Fall das andere Familienmitglied (also der Vater) Vertragspartner des Mehrwertdiensteanbieters (und nicht die Mutter).

Diese Rechtslage bringt mit sich, dass keine automatische Haftung des Teilnehmers für Mehrwertdienste besteht. So beinhaltet z.B. die uneingeschränkte Überlassung einer Wohnung, in der sich ein Telefon befindet, in der Regel die stillschweigende Bevollmächtigung, dass man das Telefon auch benützen darf. Nach der Rechtsprechung des OGH ist aber nicht davon auszugehen, dass man einen Dritten auch dazu bevollmächtigen würde, auf Kosten des Anschlussinhabers wesentlich teurere Mehrwertdienstleistungen (z.B. Anrufe zu Sexhotlines) in Anspruch zu nehmen.

Diese Judikatur wurde vom OGH durch das Erkenntnis 1 Ob 114/05d vom 24.06.2005 bestätigt. In diesem Erkenntnis ging es um die Frage, ob der Betreiber eines Studentenheimes für Mehrwertdienste haftet. Der OGH führte verkürzt Folgendes aus: Ein in AGB geregelter vertraglicher Ausschluss aller, die Gültigkeit des Vertrages betreffenden Einwendungen aus einem Vertrag mit einem Mehrwertdiensteanbieter gegenüber dem die Rechte daraus geltend machen den Netzbetreiber ist gemäß § 879 Abs. 3 ABGB und § 6 Abs. 1 Z 14 KSchG unwirksam. Bleiben dem Kunden somit die Einwendungen aus dem Vertrag mit dem Mehrwertdiensteanbieter erhalten, kann er sich auch darauf berufen, er sei

nicht Vertragspartner des Mehrwertdiensteanbieters geworden und schulde daher nicht das für diese Leistung angefallene Entgelt, weil das Telefongespräch, das den Vertragsabschluss bewirkt habe, von einem Dritten geführt worden sei. Das Fehlen einer Sperre des Verbindungsaufbaus mit den Telefonnummern bestimmter Mehrwertdienstleister erlaubt nicht den Schluss, der Anschlussinhaber (das Studentenheim) habe den Bewohnern des Studentenwohnheims oder etwa auch unbekanntem Einbrechern stundenlange Telefonate mit Sexhotlines ermöglichen wollen (Anscheins- oder Duldungsvollmacht).

Diese Judikatur hat natürlich die Rechte der Nutzer wesentlich gestärkt. Aus dem Umstand, dass Mehrwertdiensttelefonate stattgefunden haben, folgt nämlich jetzt nicht mehr automatisch eine Zahlungspflicht des Anschlussinhabers. Nur wenn besondere Umstände hinzutreten, wie beispielsweise eine vom Anschlussinhaber erteilte Vertretungsbefugnis für den Anrufer, ist die Forderung gegenüber dem Anschlussinhaber gültig.

Man kann sogar soweit gehen, dass alle rechtlich vorgesehenen Einwendungen (wie z.B. Gewährleistung oder Irrtum) aus dem Mehrwertdienstrechtsgeschäft der Forderung entgegengehalten werden können.

5.7. Entgelte für Datentransfers

Immer noch liegt ein Fokus der Schlichtungstätigkeit auf Streitigkeiten wegen der Verrechnung von Datentransfers.

Vor Abschluss eines Vertrages über ein DSL-Produkt sollte daher immer das eigene Internetverhalten bzw. der Bedarf analysiert und danach die Produktwahl getroffen werden. Bei den Tarifen ist vor allem darauf zu achten, welche Kosten bei Überschreitung des inkludierten Trans-

fervolumens entstehen können. Diese Tarifangaben werden meist in Euro pro Megabyte gemacht. Ein Megabyte stellt aber eine kleine Datenmenge dar, die rasch verbraucht sein kann. Besonders bei Produkten mit inkludierter Datenmenge ist darauf zu achten, dass der Begriff des Transfervolumens häufig sowohl Up- als auch Download-Volumen umfasst. Zum Download zählen das Aufrufen von Websites, das Empfangen von E-Mails, Herunterladen von Musik und Filmen etc. Das Upload-Volumen hingegen wird vielfach durch das Benutzen von Tauschbörsen produziert, da jede Datei, die vom eigenen Rechner aus zu einem Rechner eines anderen Tauschbörsenteilnehmers übertragen wird, Datentransfer erzeugt, der zum eigenen Upload-Volumen zählt.

Wählt man echten „Fair-Use“, können in der Regel bei einer übermäßigen Nutzung des Internetzugangs keine zusätzlichen Entgelte verrechnet werden. Bei dieser Art von Produkt ist es besonders wichtig, sich vor Vertragsabschluss Leistungs- und Produktbeschreibung bzw. die AGB genau durchzulesen, da die vereinbarte „Fair-Use“ Regelung von Provider zu Provider stark variiert. So kann bei einem Betreiber das Überschreiten eines Datentransfers von 2,5 GByte pro Monat eine Missachtung des Fair-Use darstellen, während bei einem anderen Provider die Grenze bei 10 GByte liegt. Verletzungen der Fair-Use Regelung können dazu führen, dass der Nutzer in ein anderes, teureres Produkt umgestuft wird, der Vertrag vom Betreiber gekündigt wird, oder der Zugang z.B. für den Rest des Monats gesperrt bzw. in der Bandbreite gedrosselt wird. Der wesentliche Vorteil von solchen Produkten liegt in der Kostensicherheit. Zusätzliche Entgelte für das Überschreiten bestimmter Datentransfergrenzen fallen nämlich nicht an.

Am praktischsten und sichersten sind Flat-Rate-Produkte, die überhaupt keine Datentransferbeschränkungen enthalten. Hier können selbst

bei einem hohen Datenverbrauch weder finanzielle noch vertragsrechtliche Konsequenzen erwachsen.

Zu beachten ist, dass das Ausmaß der verbrauchten Datenmengen subjektiv oft falsch eingeschätzt wird. Viren oder Trojaner führen oft zu einem ungewollt hohen Datenverkehr. Besonders kritisch können auch die bereits genannten Filesharing-Programme sein, mit denen Dateien unterschiedlichster Art (Musik, Filme etc.) ausgetauscht werden. Da bei diesen Programmen andere Nutzer auf bestimmte freigegebene Dateien des eigenen Rechners zugreifen können, wird durch den Abruf dieser Dateien ein Datentransfer verursacht, den man nicht bemerken muss. Mit Filesharing-Programmen sollte daher entsprechend umsichtig vorgegangen werden. Besonderes problematisch ist der Umstand, dass gerade unerfahrene Internetuser dazu neigen, Produkte zu wählen, die nur geringe Datenvolumina inkludieren. Gerade diese Nutzer verlieren aber leicht den Überblick über die am Computer ablaufenden Prozesse und können den Datenverkehr oft nur schlecht einschätzen. Diese Kombination von Unerfahrenheit und „falscher“ Produktwahl kann, wie sich in vielen Schlichtungsverfahren herausstellte, leicht zu explodierenden Rechnungen führen.

Im Jahr 2005 konnten zwei Entwicklungen festgestellt werden, die sowohl risikoe erhöhend als auch risikosenkend zu werten sind. Teilweise konnte ein Rückgang bei den Preisen für DSL-Produkte beobachtet werden. Dadurch fiel es auch Privatkunden leichter, Produkte zu wählen, die bereits hohe Datenmengen im Grundentgelt inkludieren oder bei denen es sich um Flat- bzw. Fair-Use-Produkten handelt. Andererseits wurden bei vielen Produkten auch die Bandbreiten beträchtlich erhöht. Dies ermöglicht naturgemäß wesentlich schnellere Datentransfers und somit ein rascheres Erreichen allfällig vereinbarter Datenlimits.

Bei DSL-Produkten, die nicht nach Datenmenge sondern nach Zeit verrechnet werden, hat sich wiederum die Verwendung von Routern (vor allem WLAN-Router finden zunehmende Verbreitung) als Schwachstelle herausgestellt. Solche Router trennen nämlich oftmals – vom Nutzer unbemerkt – eine Internetverbindung nicht.

Aus der Sicht der Schlichtungsstelle ist daher zusammengefasst Folgendes zu raten: Je unerfahrener der Nutzer und je komplexer die verwendete Computeranlage ist (insbesondere wenn WLAN-Router zum Einsatz kommen), desto eher sollte man zu Flat- bzw. Fair-Use-Produkten greifen. Die in der Regel geringfügig höheren monatlichen Entgelte werden durch den sich ergebenden zuverlässigen Schutz vor stark erhöhten Rechnungen mehr als wettgemacht.

5.8. Novellierung der Anti-Spam-Bestimmung § 107 TKG 2003

Die Zuständigkeiten der RTR-GmbH bei der rechtlichen Behandlung von Sachverhalten, die Spam betreffen, sind sehr beschränkt. Der einzige gesetzliche Auftrag in diesem Zusammenhang liegt im Führen der Liste nach § 7 ECG. Darüber hinaus sind andere Behörden mit dem Vollzug der einschlägigen Vorschriften betraut. Unabhängig von diesem Umstand wird eine Vielzahl von entsprechenden Anfragen an die RTR-GmbH herangetragen. Diesem Informationsbedürfnis wurde vor allem durch ein auf der Website abrufbares Informationsblatt sowie durch FAQs Rechnung getragen. Da Fragen der Zulässigkeit der Versendung von E-Mails und SMS viele Nutzer (sowohl als Absender als auch Empfänger) betreffen, soll die aktuelle gesetzliche Entwicklung bei der Anti-Spam-Bestimmung im TKG 2003 im Folgenden kurz dargestellt werden.

In Österreich wurde das Verschicken von SMS und E-Mails vergleichsweise liberal geregelt.

Vor allem war es zulässig, Unternehmern ohne deren vorherige Einwilligung E-Mails und SMS zukommen zu lassen. Hier findet nun mit der am 01.03.2006 in Kraft getretenen Novelle des § 107 TKG 2003 eine wesentliche Änderung statt.

Es bestehen nunmehr nur noch stark eingeschränkt Möglichkeiten, Werbe-E-Mails bzw. Werbe-SMS zuzusenden. Im Wesentlichen wird bei der unerbetenen Zusendung von elektronischer Post nicht mehr zwischen Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes und anderen Empfängern unterschieden, sondern die bestehende Rechtslage für Verbraucher wird nun auch für Unternehmer gelten. Das bisher nur für Verbraucher vorgesehene „opt-in“ (Zusendung ist nur nach vorheriger Zustimmung zulässig) wird in Zukunft auch für den Business-to-Business-Bereich gelten.

Zusätzlich sind privatrechtliche Vereinbarungen zu beachten, nach denen Spammen untersagt ist. Die meisten Internet Service Provider verbieten ihren Kunden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Versenden von Spam. Die ISPA (Internet Service Providers Austria), in der über 200 Internet Service Provider vertreten sind, hat im Dezember 2003 einen „Code of Conduct“ gegen Spam beschlossen. In diesem verpflichtet sie ihre Mitglieder, gegen Spam vorzugehen. Nähere Informationen findet man unter <http://www.ispa.at>.

Das E-Commerce-Gesetz (ECG) verpflichtet in § 7 ECG die RTR-GmbH eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers versenden, müssen diese Liste beachten. Dies gilt auch für ausländische Versender von Werbe-E-Mails.

5.8.1. Unerbetene E-Mails und SMS

Die Novellierung des § 107 TKG 2003 bringt nun eine Gleichstellung von Verbrauchern und Unternehmen in ihrem Anwendungsbereich und es wurde das bisherige „opt-out“-Prinzip für den Business-Bereich wieder gestrichen.

Generell werden unter unerbetenen Nachrichten einerseits Werbe-E-Mails und andererseits Massenmails (an mehr als 50 Adressaten) verstanden. Gegenüber Verbrauchern bedürfen Werbe-E-Mails grundsätzlich weiterhin der vorherigen Zustimmung des Empfängers. § 107 Abs. 2 TKG 2003 verlangt die vorherige Einwilligung sowohl für die Fälle der Direktwerbung, als auch für Massenmails. Das „opt-in“-Prinzip des § 107 Abs. 2 TKG 2003 gilt nun aber für alle Adressaten, dass heißt auch für den Business-to-Business-Bereich.

Die Ausnahme für den Bereich des „Customer Relationships“ in § 107 Abs. 3 TKG 2003 hat nun für alle Empfänger von elektronischer Post Gültigkeit. Die vorherige Zustimmung zur Zusendung von elektronischer Post ist dann nicht erforderlich, wenn der Absender die Kontaktdaten im Zusammenhang mit einem Verkauf oder einer Dienstleistung erhalten hat und die Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt. Unternehmen dürfen also ihren eigenen Kunden (Verbraucher oder Unternehmer) E-Mail- und SMS-Werbung zusenden, wenn sie die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer im Zusammenhang mit dem Vertrag mit dem Kunden erhalten haben und ähnliche Produkte oder Dienstleistungen bewerben wollen. Der Empfänger muss aber klar und deutlich die Möglichkeit haben, dies von vornherein (daher schon bei der Erhebung der Kontaktdaten) abzulehnen. Weiters muss auch bei jeder einzelnen Werbesendung die Möglichkeit eingeräumt werden, weitere Werbung kostenfrei und problemlos abzulehnen. Für SMS-Werbung ist die Ausnahme des Abs. 3 mangels der beschränkten Textlänge daher wohl schwer zu realisieren.

Diensteanbieter, die Werbung mittels elektronischer Post (E-Mail oder SMS) zulässigerweise ohne vorherige Einwilligung versenden, müssen ergänzend aber auch die Liste nach § 7 ECG beachten. Dies gilt also insbesondere dann, wenn ein Unternehmen die Ausnahme nach Abs. 3 nutzt, um seinen eigenen Kunden E-Mails zu senden. Ein solches Unternehmen wird vorher die Liste nach § 7 ECG konsultieren müssen. Andere Fälle als den des „Customer Relationships“ wird es nach der Novellierung des § 107 TKG 2003 für österreichische Unternehmen nicht geben, da für alle Adressaten das „opt-in“ gilt.

Weiters ist elektronische Post jedenfalls dann unzulässig, wenn der Absender verschleiert oder verheimlicht wird bzw. man ihm keine Aufforderung zur Beendigung der Zusendung zu kommen lassen kann.

5.8.2. Besonderheiten bei unerbetenen Nachrichten im Unternehmensbereich

Die nachstehenden Probleme könnten nach Einschätzung von Fachleuten nach der Novellierung des § 107 TKG 2003 auftreten, da der Bericht des Verkehrsausschusses eine vom Gesetzestext abweichende Möglichkeit für den Business-to-Business-Bereich erwähnt.

Im oben angeführten Bericht des Verkehrsausschusses zu § 107 TKG 2003 ist angeführt, dass sicherzustellen ist, dass der Erstkontakt zwischen Unternehmen nicht unmöglich oder unverhältnismäßig gemacht wird. Daher sei anzunehmen, dass die Veröffentlichung von Kontaktinformationen auf der Website als Zustimmung im Sinne des § 107 TKG 2003 zu werten ist; außer die Veröffentlichung erfolgt aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung (z.B. Informationspflichten des § 5 ECG). Die Anwendung dieser Bestimmung kann aus Sicht der RTR-GmbH zu Unklarheiten führen, da der Ausschussbericht im Widerspruch zum Gesetzestext steht.

5.8.3. Grenzüberschreitende Werbung

Gemäß § 2 Verwaltungsstrafgesetz sind Verwaltungsübertretungen strafbar, wenn der Täter im Inland gehandelt hat oder wenn der zum Tatbestand gehörende Erfolg im Inland eingetreten ist. § 107 Abs. 6 TKG 2003 regelt nach der Novellierung nunmehr ausdrücklich, dass nicht nur Werbeanrufe und Werbefaxe, die vom Ausland aus

getätigt oder abgesandt werden, jenem Ort zuzurechnen sind, an dem der Anruf den Anschluss des Teilnehmers erreicht, sondern bezieht sich zusätzlich auch auf Abs. 2 und 5 (elektronische Post inkl. SMS). Dazu ist aber anzumerken, dass die Durchsetzung von Strafbescheiden den Fernmeldebehörden im Ausland oftmals nur beschränkt oder gar nicht möglich ist.



6. Ausblick

Für das Jahr 2006 erwartet die Schlichtungsstelle vor allem neue Herausforderungen bei der Überprüfung von Beschwerdefällen zu Datendiensten. So wird beispielsweise die zunehmende Verbreitung von UMTS-Internetzugängen ebenso Beschwerden mit sich bringen wie Datendienste über entbündelte Teilnehmeranschlussleitungen. Die hinter diesen Diensten stehenden technischen Infrastrukturen werden daher ebenso verstanden werden müssen wie die sich aus Problemsachverhalten ergebenden rechtlichen Zusammenhänge. Nur so kann der Anspruch der Schlichtungsstelle, den Nutzern von Telekommunikationsdiensten in Problemfällen kompetent zur Seite zu stehen, aufrecht erhalten werden.

Eine bleibende Aufgabe wird der Schlichtungsstelle weiterhin bei der Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten zukommen. Hier wird ein Fokus auf der fortschreitenden Entwicklung bei Auslands-Dialern und Mehrwert-SMS liegen. Welche zusätzlichen und neuen Problemfelder das Jahr 2006 mit sich bringen wird, ist derzeit noch nicht absehbar. Es ist allerdings davon auszugehen, dass die im Laufe des Jahres 2006 vorgehene Novellierung der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung weitere Erfahrungen der Schlichtungsstelle berücksichtigen wird und der Schutz der Nutzer damit erneut Verbesserungen erfährt.

7. Anhang

7.1. Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003

WICHTIG:

Wenn Sie schon eine schriftliche Antwort von Ihrem Betreiber erhalten haben, ist gleich ein Schlichtungsantrag zu stellen! Lesen Sie dazu Punkt 7 auf der nächsten Seite.

**A. Persönliche Daten des Beschwerdeführers der Beschwerdeführerin
(des Kunden bzw. VertragspartnerIn des Betreibers)**

Männlich Weiblich Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl	

B. Betroffene Rufnummer/n

C. Betroffener Betreiber

D. Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben/Datum

Ort, Datum

Unterschrift oder bei rein elektronischer
Bearbeitung der vollständige Name

7.2 Kleines ABC zur Registrierung

1. Allgemeines zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren

Allgemeine Informationen zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren finden Sie im Info-Blatt „Informationen zum Schlichtungsverfahren“, dieses ist abrufbar unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

2. Aufschub der Fälligkeit

Ein Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages kann von der RTR-GmbH nur dann bestätigt werden, wenn das Formular vollständig und richtig ausgefüllt ist und der Betreiber keinen berechtigten Widerspruch erhebt. Sollte der Betreiber der Registrierung widersprechen, wird die Schlichtungsstelle gesondert überprüfen, ob der Widerspruch gerechtfertigt ist und Sie dann davon informieren.

3. Betroffener Betreiber

Das ist jenes Unternehmen, dessen Rechnung oder Zahlungsaufforderung von Ihnen bestritten wird.

Sonderfall:

- a) Wenn Ihnen von Ihrem Betreiber angeboten wurde, die strittige Forderung an ein anderes Unternehmen (Dienstnetzbetreiber, Diensteanbieter) abzutreten und
 - b) Sie der Weitergabe Ihrer Daten an diese/s andere/n Unternehmen zugestimmt haben oder dieser nicht widersprochen haben und
 - c) Sie eine Gutschrift von Ihrem Betreiber erhalten haben,
- dann ist die Streitigkeit mit Ihrem Betreiber durch die Erteilung der Gutschrift beendet. Ein Verfahren bei der RTR-GmbH ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

Macht nun das Unternehmen,

- a) an das die Forderung abgetreten wurde, die strittige Forderung bei Ihnen geltend (z.B. durch Übermittlung einer Zahlungsaufforderung oder Rechnung)
 - b) und handelt es sich bei diesem Unternehmen um einen Dienstnetzbetreiber,
- dann empfehlen wir Ihnen neuerlich einen Einspruch bei diesem Unternehmen zu erheben. In diesem Fall ist dieses Unternehmen als „Betroffener Betreiber“ im Registrierungsformular anzugeben.

Handelt es sich bei diesem Unternehmen um keinen Dienstnetzbetreiber, sondern um einen Diensteanbieter, dann ist hingegen die Durchführung eines Verfahrens bei der RTR-GmbH nicht möglich.

4. Betroffene Rufnummer

Darunter ist die Rufnummer zu verstehen, für die Sie einen Telefonanschluss haben (Festnetz oder Handy) und deren Rechnung Sie bestreiten.

5. Rechnungen von unterschiedlichen Betreibern

Sollten Sie Rechnungen von mehreren Betreibern (z.B. Festnetz- und Mobiltelefon) beanspruchen, so füllen Sie bitte für jeden Betreiber ein eigenes Formular aus.

6. RSTR-Zahl

Falls Sie schon ein Schreiben von der RTR-GmbH erhalten haben, so ist links unterhalb der Anschrift (bei E-Mails im Betreff) eine RSTR-Zahl zu finden. Diese ermöglicht eine rasche Zuordnung Ihrer Korrespondenz zu Ihrem Akt und sollte daher bei jeder Kontaktaufnahme angeführt werden.

7. Schlichtungsverfahren

Haben Sie schon eine Antwort auf Ihren Einspruch erhalten? Wenn Sie mit dieser nicht einverstanden sind und daher eine Überprüfung durch die Schlichtungsstelle wünschen, übermitteln Sie uns bitte ein kurzes Schreiben, in dem Sie ausführen, wieso Sie mit der Entscheidung Ihres Betreibers nicht einverstanden sind. Legen Sie diesem Schreiben bitte auch die relevante Vorkorrespondenz mit Ihrem Betreiber bei. Bitte beachten Sie, dass der Schlichtungsantrag innerhalb eines Monats nach Erhalt des ablehnenden Erledigungsschreibens bei der RTR-GmbH gestellt werden muss.

8. Vertretung

Wird die Registrierung einer Beschwerde nicht vom Kunden des Betreibers (Punkt A), sondern von einer dritten Person beantragt, ist die Registrierung nur bei Vorlage einer entsprechenden Vollmacht des Vertragspartners möglich (z.B. Ich, Max Muster, bevollmächtigte als Vertragspartner der xxx Nina Niemand mit der Führung des Schlichtungsverfahrens.).



7.3. Verzeichnisse

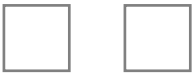
7.3.1 Fallbeispiele

Beispiel 1:	Auslands-Dialer	16
Beispiel 2:	Umstellung eines Internetproduktes	16
Beispiel 3:	Das Telefon streikt: Probleme mit dem Produkt „Complete“	17
Beispiel 4:	Eine fragwürdige Unterschrift – Kundenwerbung	18
Beispiel 5:	ADSL-Kulanz	18
Beispiel 6:	Hohe Kosten für Mehrwertdienste – ein atypischer Fall	19
Beispiel 7:	Verschiedene Herstellaktionen	20
Beispiel 8:	Ein kostspieliges Handylogo	20
Beispiel 9:	Die teure Rufnummernmitnahme	21
Beispiel 10:	Ein eifriger Diensteanbieter	22
Beispiel 11:	„Option 5“	22
Beispiel 12:	Ein teurer Urlaub in Brasilien	23
Beispiel 13:	Eine plötzliche Verteuerung	24
Beispiel 14:	Ein Dating-Dienst	24
Beispiel 15:	E-Mail-Abruf falsch konfiguriert	25
Beispiel 16:	Sperre von Mehrwertdiensten	26
Beispiel 17:	SMS-Chat kann teuer werden	27
Beispiel 18:	Mobile Gateways	27
Beispiel 19:	Auswirkung der Taktung auf das Entgelt bei unterschiedlich langen Gesprächen (Gesprächsdauer 3 Min. 15 Sek.)	43
Beispiel 20:	Auswirkung der Taktung auf das Entgelt bei unterschiedlich langen Gesprächen (Gesprächsdauer 18 Sek.)	43



7.3.2 Abbildungen

Abbildung 1: Grafische Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens	6
Abbildung 2: Anzahl der eingebrachten Schlichtungsfälle 1998 – 2005	7
Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2005 (pro Monat)	9
Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 – 2005 (nach Betreibern in %)	10
Abbildung 5: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 – 2005 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	10
Abbildung 6: Schlichtungsfälle 2003 – 2005 (nach Gegenstand)	11
Abbildung 7: Schlichtungsverfahren 2004 und 2005 (nach Art der Erledigung)	12
Abbildung 8: Schlichtungsverfahren 2005 (nach Streitwert)	12
Abbildung 9: Bearbeitetes Anfragenvolumen im Call-Center 2003 – 2005	13
Abbildung 10: Zusammenhänge bei einer netzübergreifenden Mehrwertdiensteeerbringung	28
Abbildung 11: Entwicklung der Entbündelung in Österreich (niederbit-/hochbitratig) 2000 – 2005	30
Abbildung 12: Darstellung Vollentbündelung	31



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, A-1060 Wien, Tel.: +43 (0) 1 58058-0, Fax: +43 (0) 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at; Internet: <http://www.rtr.at>

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Georg Serentschy, Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation

Konzept, Text und Abbildungen: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Grafik: studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Herausgeber vorbehalten.

Obwohl aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Bericht zur Bezeichnung von Personen die maskuline Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben selbstverständlich auf Angehörige beider Geschlechter.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, März 2006

**RUNDFUNK UND TELEKOM
REGULIERUNGS - GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79
Tel: +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9191
E-Mail: rtr@rtr.at, <http://www.rtr.at>

FN: 208312t HG Wien DVR-Nr.: 0956732 Austria