

TKG-Novelle 2011 und Kostenbeschränkungsverordnung: Verbesserungen des Nutzerschutzes

Dr. Georg Serentschy

Geschäftsführer

Fachbereich Telekommunikation und Post

Mindestvertragsdauer liegt unter 2 Jahren,
Regulierungsbehörde prüft ab sofort die Entgeltbestimmungen,

Bestimmungen des TKG 2003, die ab 21. Februar 2012 gelten:

Mindestvertragsdauer < 24 Monate bei Neuverträgen

Gilt nicht für Vertragsverlängerungen oder Vertragsänderungen

Entgeltbestimmungen

Werden ab sofort von der Regulierungsbehörde geprüft, allerdings nicht hinsichtlich der Entgelthöhe.

Betreiber müssen hinkünftig besser informieren

Bestimmungen des TKG 2003, die ab 21. Februar 2012 gelten

Besondere Informationspflichten für den Betreiber an seine Kunden, wenn er einseitig die Verträge oder Entgelte ändert

Schriftlichkeit ist nunmehr geboten

Regulierungsbehörde hat hier eine Verordnungsermächtigung und kann beispielsweise hinsichtlich der Inhalte, Form, Detaillierungsgrad eine Verordnung erlassen. Das entsprechende Verordnungsverfahren wird mit heutigem Tag eingeleitet, da es in der Vergangenheit immer wieder Probleme hinsichtlich der Transparenz der Mitteilungen gegeben hat.

Wesentliche vertragliche Informationen sind vor Vertragsabschluss leicht zugänglich zu machen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Umfangreiche Mindestinhalte sind vorgesehen wie beispielsweise:

Name und Anschrift des Betreibers; Dienstqualität; Vertragslaufzeit; Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Dienste und des Vertragsverhältnisses;

Einspruchsfrist bei Telefonrechnungen beträgt ab 21. Februar 2012 drei Monate

Die Frist, innerhalb derer man Telefonrechnungen bei Betreibern beeinspruchen kann, wurde vereinheitlicht und beträgt ab sofort 3 Monate. Sie gilt bei allen Betreibern (§ 71 Abs 1a):

- Ab Abbuchung des Guthabens für eine Verbindung bei Prepaid
- Ab Zugang der Rechnung bei Postpaid
- Gilt auch für bestehende Verträge

Papierrechnung ab sofort für alle Nutzerinnen und Nutzer kostenlos

- Ab sofort haben alle Nutzerinnen und Nutzer das Recht auf eine kostenfreie Papierrechnung:
 - Gilt ab heute
 - Für Neu- und Bestandskunden
- Einzelentgeltnachweis in Papierform muss vom Teilnehmer gesondert angefordert werden (§ 100 TKG)
- Sperre des Anschlusses bei Zahlungsverzug: nur mehr eine Vollsperrung darf verrechnet werden, nicht jedoch Teilsperren (§ 70 TKG)
 - Aufheben einer Sperre kann weiterhin kostenpflichtig sein

Kostenloses Sperren der Datendienste ab Mai 2012 möglich

- Ab dem 21. Mai 2012 hat der Teilnehmer das Recht, neben den Mehrwertdiensten auch Datendienste kostenlos sperren zu lassen:
 - Betrifft mobile Internetzugänge
 - Einmal pro Jahr kostenlose Sperre

Neue Bestimmungen zur Rufnummernmitnahme in Diskussion

- Neuerlassung der Nummernübertragungsverordnung
 - Konsultation abgeschlossen; derzeit werden die Inputs, die im Konsultationsprozess eingebracht wurden, eingearbeitet,
 - Netzansage: nur mehr opt-in
 - Längere Gültigkeit der NÜV-Info – Anpassung an die längeren Kündigungsfristen in den Verträgen

Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV)

Ausgangssituation für den Erlass einer Verordnung

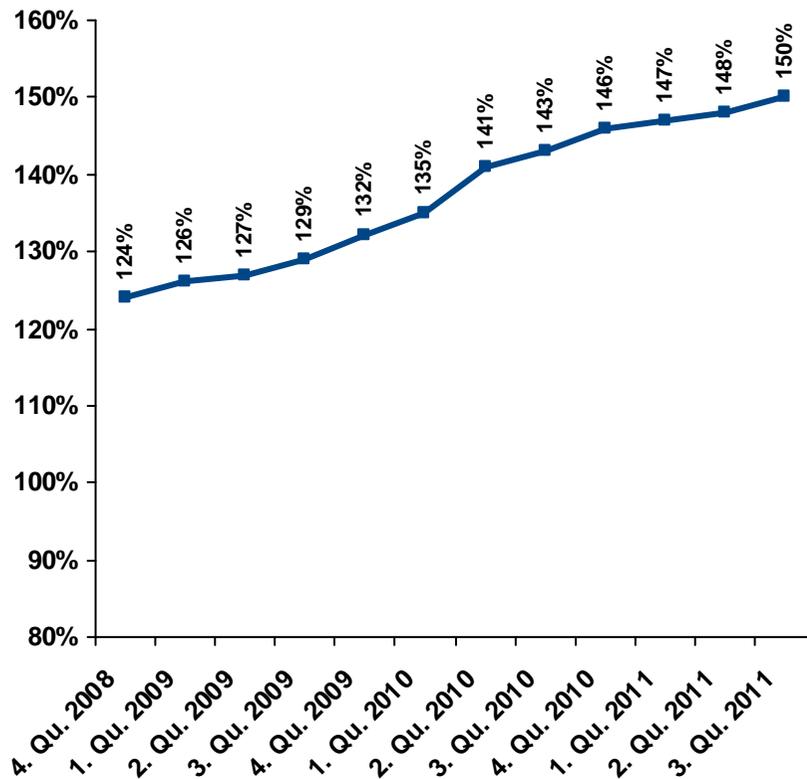
RTR-GmbH erhält Verordnungsermächtigung durch die TKG-Novelle

- Die Ausübung ist an konkrete Voraussetzungen geknüpft:
 - Konkretes Bedürfnis der Teilnehmer nach erhöhter Kostentransparenz und nach zuverlässiger Ausgabensteuerung muss im Markt bestehen.
 - Die am Markt angebotenen Kostenschutzeinrichtungen reichten nicht aus, um dieses Bedürfnis zu stillen.
- Es können Dienstesperren bei ungewöhnlichem Verbrauchsverhalten, Warnhinweise oder andere Kostenkontrollmaßnahmen angeordnet werden.
- Zu berücksichtigen sind:
 - die technischen Möglichkeiten,
 - die Art des Teilnehmerverhältnisses,
 - der Schutz personenbezogener Daten,
 - die Etablierung zuverlässiger Kostenschutzmaßnahmen.

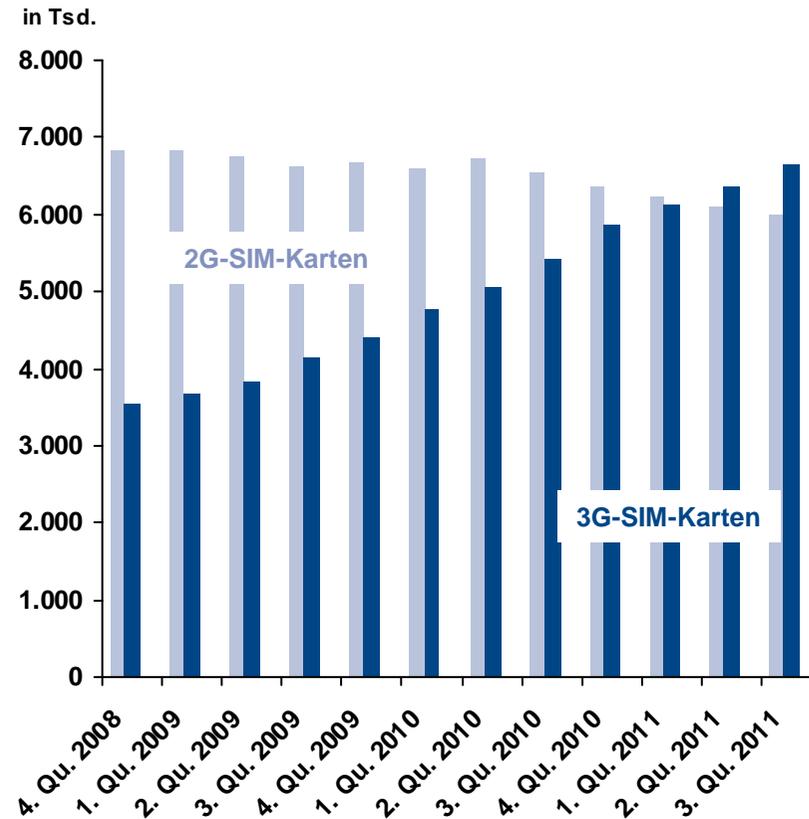
RTR ortete erhöhtes Schutzbedürfnis bei mobilen Sprach- und Datendiensten und evaluierte einzelne Dienstesegmente

- **Mobile Datendienste:**
 - deutlich erhöhtes Schutzbedürfnis (Streitschlichtungsstatistik, Beschwerden, Medien).
 - Kodex „Mobilfunk“ der Betreiber: zu wenig effektiv
- **Leitungsgebundene Datendienste** (xDSL, Coax, FTTH etc.): de-facto nur noch Flat-Tarife => daher keine Kostengefahr => daher keine Berücksichtigung in der Verordnung
- **Mobile Dienste:** erhöhtes Schutzbedürfnis (Excess Charge bei Volumensüberschreitung, MWD-SMS und -Dienste, SMS-Sendebestätigungen) => daher Anordnung von Kontroll-, Warn- und Sperreinrichtungen.
- **Festnetzdienste:** aus der Beschwerdestatistik kaum ein Bedürfnis feststellbar.

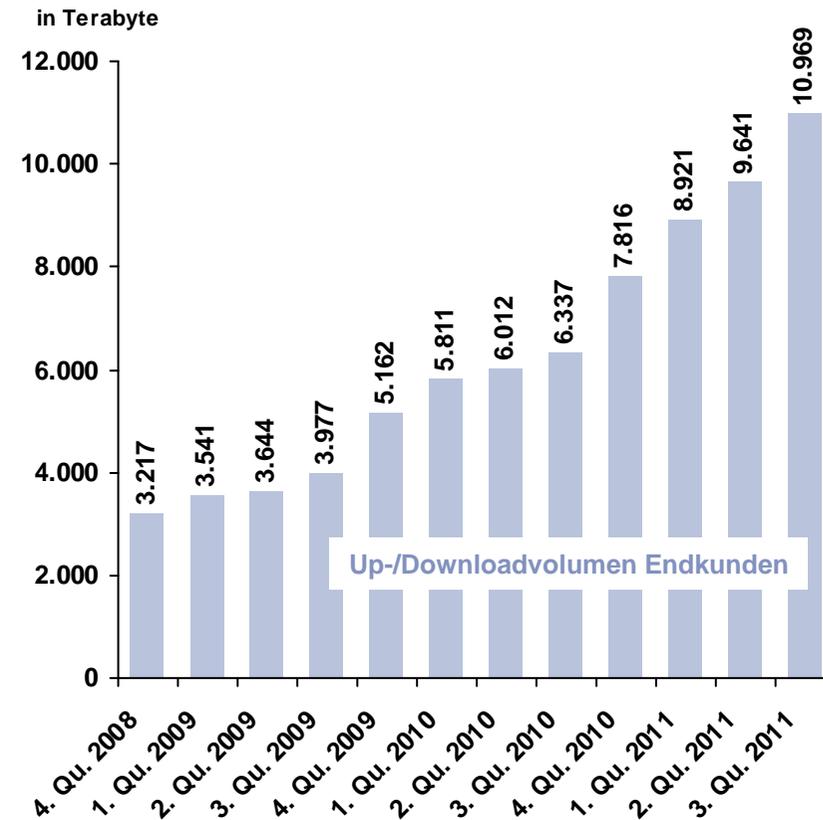
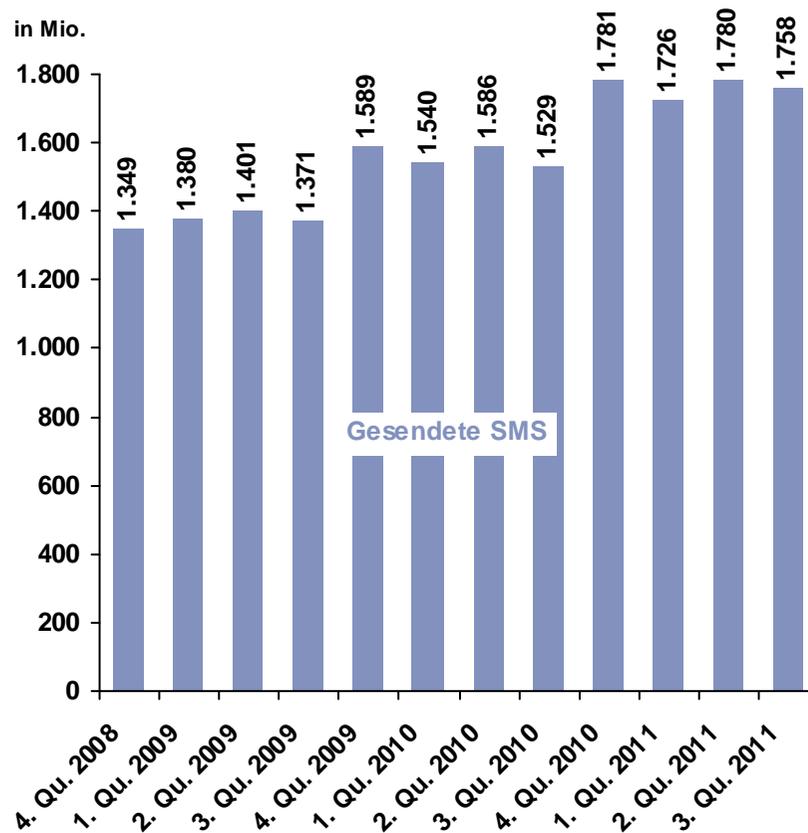
Mobilfunkpenetration steigt weiter, 3G-SIM-Karten legen deutlich zu



Quelle: RTR Telekom Monitor 1/2012, S. 27, 33

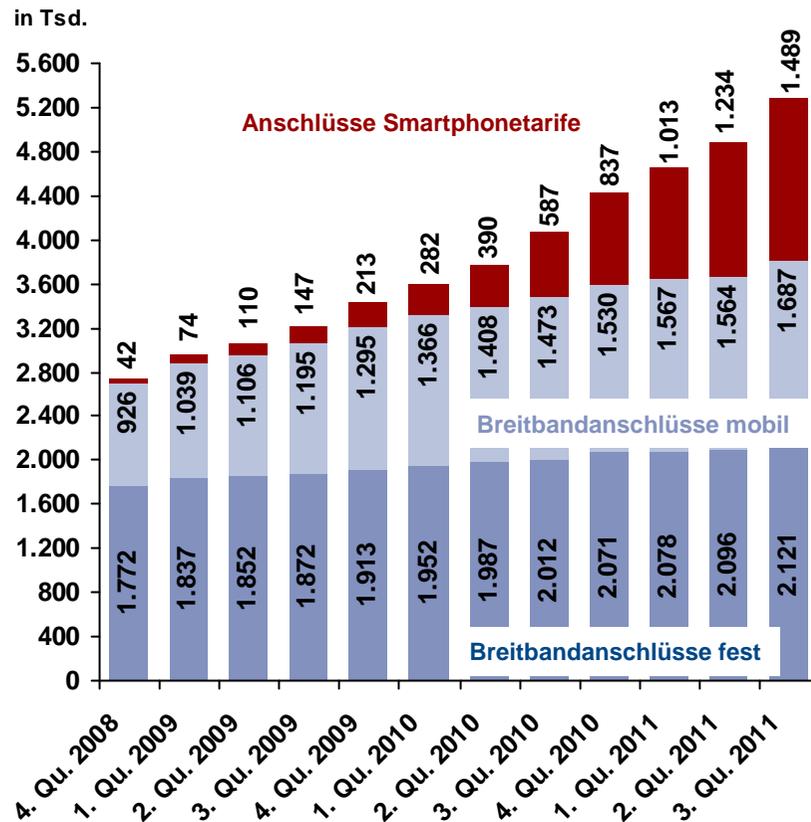


SMS-Dienste legen weiterhin zu, Datenkonsum ist in den letzten drei Jahren enorm gestiegen

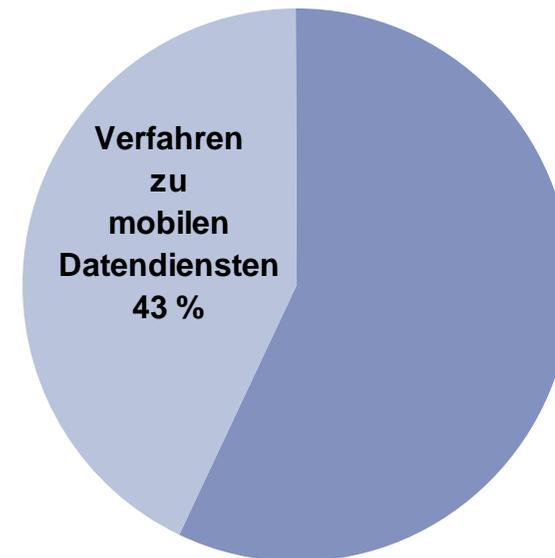


Quelle: RTR Telekom Monitor 1/2012, S. 30, 32

Smartphonetarife bei über einem Viertel der Anschlüsse

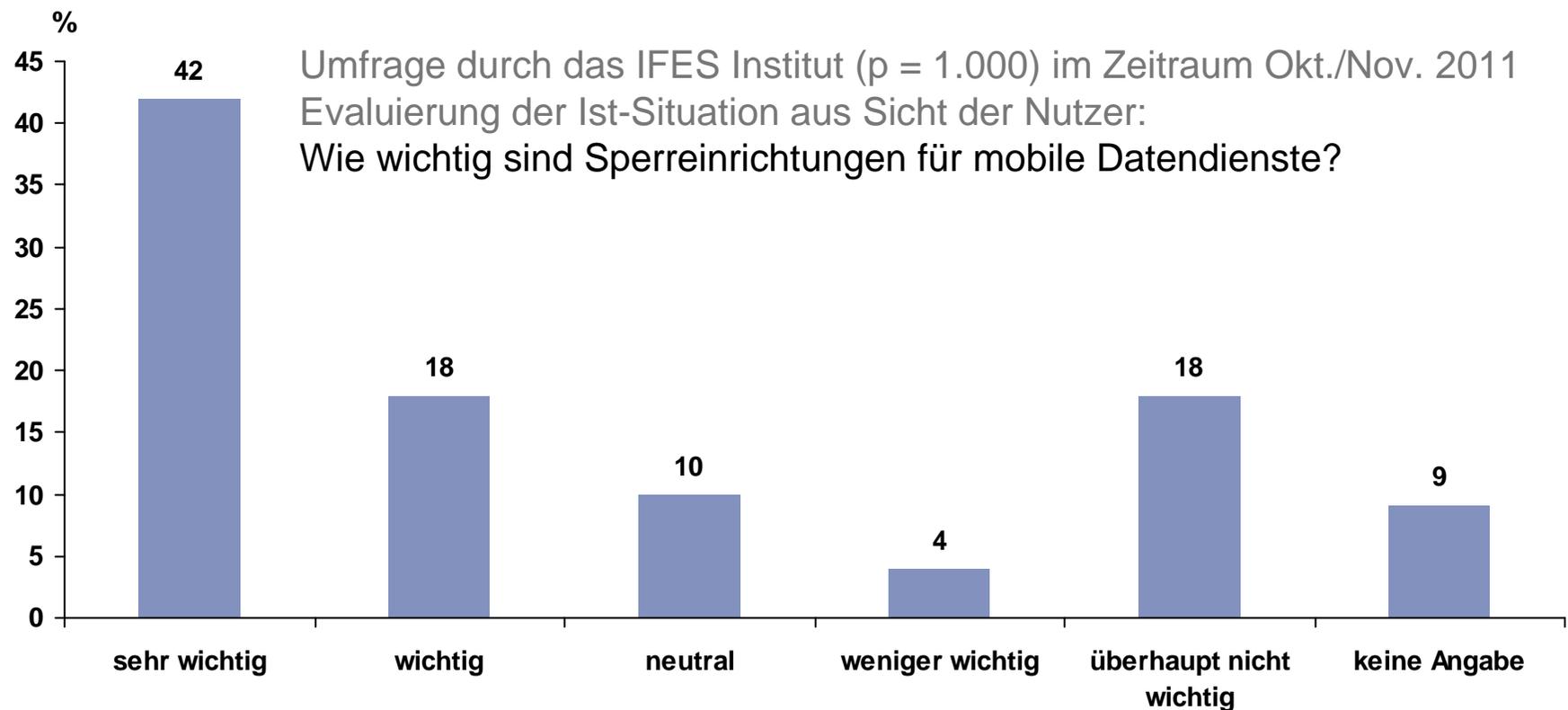


43 % aller Verfahren, die 2011 bei der Schlichtungsstelle registriert wurden, betrafen mobile Datendienste

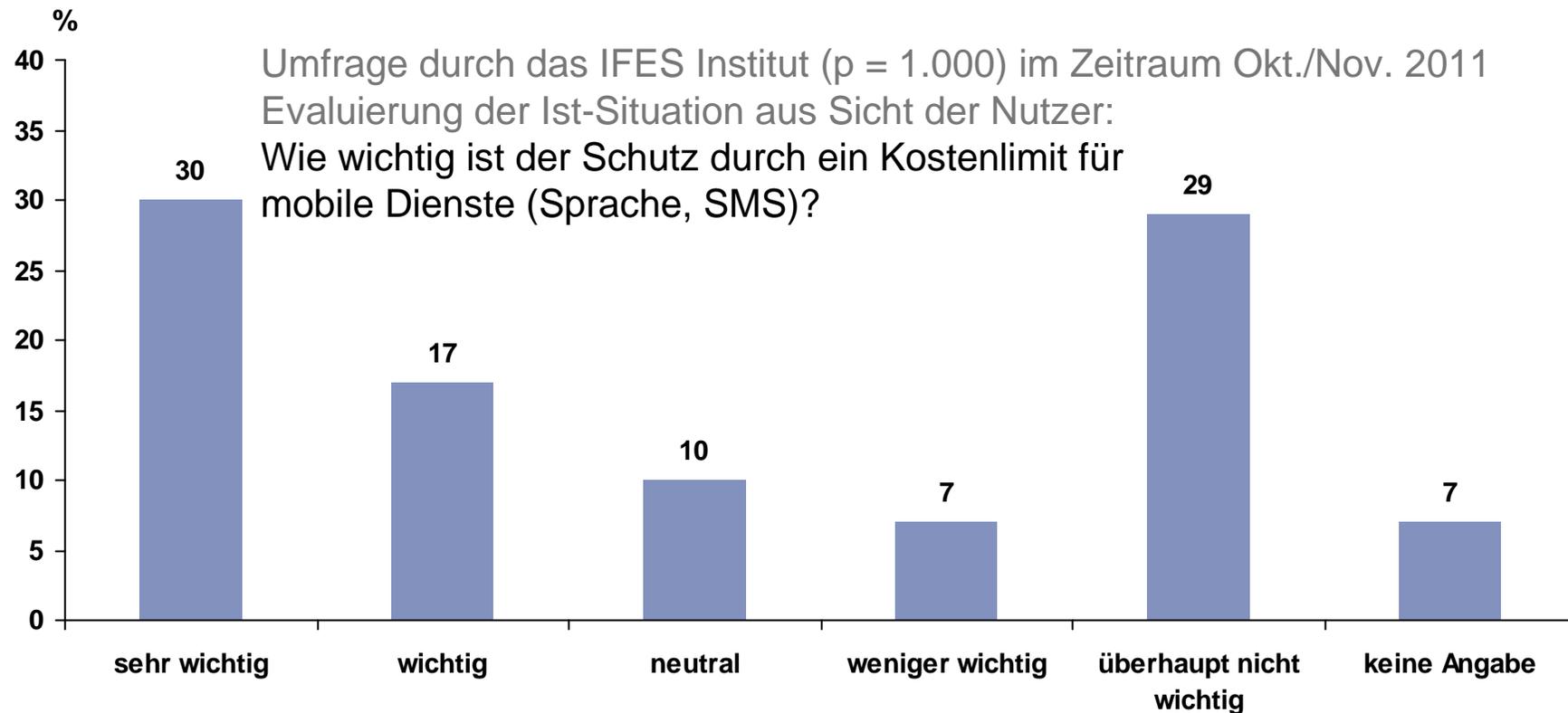


Quelle: RTR Telekom Monitor 1/2012, S. 38

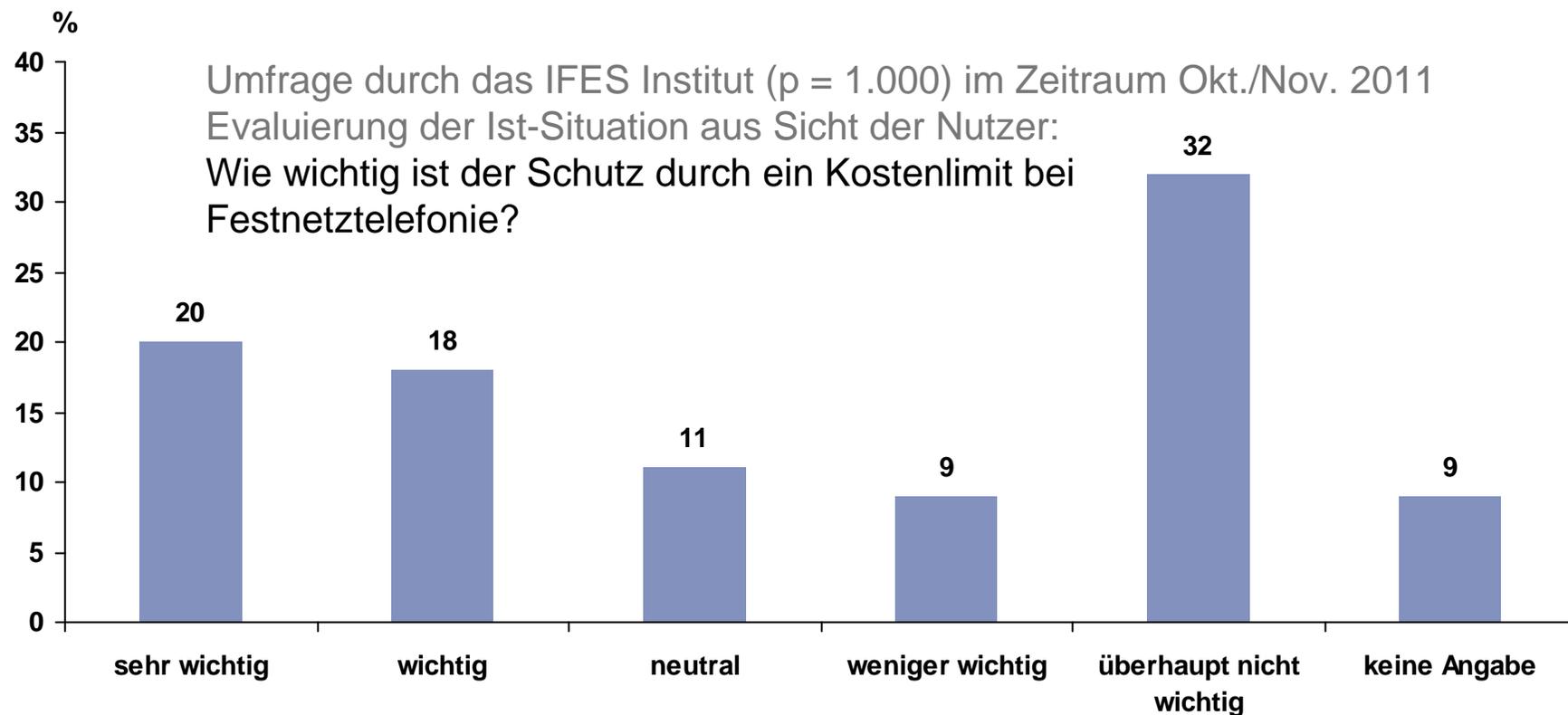
Für 60 % der Nutzer sind Sperreinrichtungen für mobile Datendienste wichtig



Für 47 % der Nutzer ist der Schutz durch ein Kostenlimit für mobile Dienste (Sprache, SMS) wichtig



Für 38 % der Nutzer ist der Schutz durch ein Kostenlimit für Festnetztelefonie wichtig, 41 % sehen keinen Bedarf



Anwendungsbereich der Verordnung

Anwendbar auf:	Ausgenommen sind:
Mobile Datendienste (mobiles Breitband & Internetzugang am Handy).	Öffentliche Sprechstellen und Festnetzdienste (samt VoIP und „mobiles Festnetz“).
Mobile Sprachdienste (alle Sprachdienste einschl. Mehrwertdienste).	Roamingdienste in ausländischen Netzen.
SMS-Dienste (einschließlich SMS-Mehrwertdienste).	Leitungsgebundene Datendienste (Breitband).
Verbraucher iSd § 1 KSchG.	Pre-Paid-Tarife sowie „Pool“-Tarife bei Unternehmern.
 Soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden. („Flat-Tarife“ sowie Tarife mit Bandbreitenreduktion sind somit ausgenommen.)	Unternehmer (Opt-in möglich).
	Telefondienste ohne Zugangsnetz (VoIP, Call-Through-Dienste).

Mobile Datendienste: Sperre bei Erreichen von 60,- Euro

ab 1. Mai 2012 (Inkrafttreten)

Warnung

- Jedenfalls per SMS, zusätzlich auf jede andere geeignete Art und Weise.
- Anlog zum „Kodex Mobilfunk“, nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten und Wahl des Betreibers:
 - vor Verbrauch des inkludierten Datenvolumens oder
 - bei einem Entgeltstand von 30,- Euro (brutto)

Sperre

- Bei Erreichen von 60,- Euro (brutto)

Mobile Datendienste – Alternative „Speed-Step-Down“

nach Wahl des Betreibers: Alternativvariante „Speed-Step-Down“

ab 1. Mai 2012 (Inkrafttreten)

- bei Verbrauch des inkludierten Datenvolumens: Reduktion der Bandbreite auf bis zu 128 Kbit/s zulässig.
- keine verbrauchsabhängige Verrechnung.
- Die Bandbreitenbeschränkung ist ab dem Zeitpunkt der vereinbarten verbrauchsabhängigen Verrechnung einzurichten.

Bei Widerspruch des Teilnehmers gegen die Bandbreitenreduktion:

Anwendung des Kostenkontroll- / Warn- / Sperrmodells (siehe vorherige Seite)

Weitere Bestimmungen

- **Tarifwechsel**
 - Im Fall eines Tarifwechsels, der sofort bzw. noch im gleichen Rechnungszeitraum aktiv wird, werden ab Umstellung des Tarifes allfällige Sperren aufgehoben und Entgeltstände zurückgesetzt.
- **Dokumentationspflicht**
 - Warnungen und Sperren müssen elektronisch dokumentiert werden. Der Betreiber muss dem Nutzer die Einhaltung der Bestimmungen der KostbeV kostenlos nachweisen. Weiters muss dokumentiert werden, ob der Vertrag mit einem Verbraucher oder Unternehmer iSd § 1 KSchG abgeschlossen wurde. Im Zweifel ist der Kunde als Verbraucher zu behandeln.
- **Verzicht („Opt-Out“)**
 - Verzicht auf Warnungen und Sperre bzw. „Speed-Step-Down“ ist auf Wunsch des Teilnehmers einmal pro Kalenderjahr kostenlos möglich. Die Wiedereinrichtung ist immer kostenlos.
 - Schriftlichkeitserfordernis, kein Verzicht in AGB möglich.
- **Inkrafttreten**
 - am 1. Mai 2012.

Weitere Evaluierung bei sonstigen mobilen Diensten – Voice / SMS

- Die Analyse des Kostenschutzbedürfnisses zeigt kein klares Ergebnis.
- Hauptverursacher der Beschwerdefälle im Voice-/SMS-Bereich sind Beschwerden aufgrund von Mehrwertdienstnutzung / Mehrwert-SMS.
- Die Umsetzung von Kostenschutzmaßnahmen im Voice-/ SMS-Segment ist mit hohen Kosten verbunden und dadurch im Hinblick auf die Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen problematisch.
 - ➔ Evaluierung der konkreten Einspruchs- bzw. Beschwerdezahlen sowohl bei allen Mobilfunkbetreibern, als auch bei AK und BMASK bis Ende 2012. Die Beurteilung der Notwendigkeit von Maßnahmen im Voice-/SMS-Segment erfolgt hiernach aufgrund der gelieferten Daten in Verbindung mit der Entwicklung der Streitschlichtungszahlen.

TKG-Novelle 2011 und Kostenbeschränkungsverordnung: Verbesserungen des Nutzerschutzes

Dr. Georg Serentschy

Geschäftsführer

Fachbereich Telekommunikation und Post