

RVON 03/03-33

Erläuternde Bemerkungen zur EEN-V

Allgemeines

Ziel dieser Verordnung ist eine Vereinheitlichung der Bereitstellung von Entgeltnachweisen sowie eine flexible Gestaltung der Detaillierungsgrade für verschiedene Dienste. Bei der Erstellung dieser Verordnung wurden auch die „Principles of Implementation and Best Practice Regarding Itemised Billing“, die von der Independent Regulators Group am 09.07.2003 beschlossen wurden, berücksichtigt.

Zu § 1:

§ 1 enthält eine Legaldefinition des Einzelentgeltnachweises. Im Einzelentgeltnachweis sind ausschließlich Verbindungsentgelte darzustellen. Entgelte aus E-/M-Commerce, soweit sie nicht Mehrwertdienste im Sinne der geltenden Nummerierungsverordnung bzw. einer diese nach § 24 und § 63 TKG 2003 ersetzende Verordnung betreffen, sind zwar variable Entgelte, aber keine Verbindungsentgelte und müssen daher nicht Teil des Einzelentgeltnachweises sein.

In den Einzelentgeltnachweis sind sowohl Sprach- als auch Datenverbindungen, die gesondert, d. h. jeweils einzeln, verrechnet werden, als auch solche, die bereits in einem periodischen Entgelt (z. B. im Grundentgelt) in einem begrenzten Ausmaß pauschal enthalten und damit kostenwirksam sind, aufzunehmen. Mit der Formulierung „in einem begrenzten Ausmaß“ sind Verbindungen umfasst, die nach Zeit oder Menge beschränkt sind, etwa eine bestimmte Anzahl von Freiminuten oder ein bestimmtes Transfervolumen. Diese im periodischen Entgelt inkludierten Verbindungen müssen deshalb im Einzelentgeltnachweis dargestellt werden, da nur auf diese Weise sicher gestellt ist, dass die Teilnehmer ihre Ausgaben steuern (Ist das gewählte Pauschalangebot auch das für den Kunden passende/geeignete?) und bei einer Nutzung, die über die im periodischen Entgelt enthaltenen Verbindungen hinausgeht, die Richtigkeit der Rechnung überprüfen können.

Wenn es sich hingegen um eine sogenannte Flat-Rate handelt, die Verbindungen in grundsätzlich unbeschränktem Ausmaß umfasst, muss kein Einzelentgeltnachweis erstellt werden.

Bei einer vereinbarten sogenannten Fair-Use-Regelung, bei der grundsätzlich keine feste Obergrenze für die in Anspruch genommene Leistung vertraglich vorgesehen ist, muss ebenfalls kein Einzelentgeltnachweis erstellt werden. In diesem Fall ist aber davon auszugehen, dass der Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes, wenn er dem Teilnehmer aufgrund einer behaupteten Verletzung der Fair-Use-Regelung Konsequenzen androht, die behauptete Verletzung auch belegen muss.

Verbindungen zu Notrufdiensten sind gemäß § 20 Abs. 2 TKG 2003 entgeltfrei und dürfen gemäß § 100 Abs. 3 TKG 2003 im Einzelentgeltnachweis nicht ausgewiesen werden. Ebenso dürfen Verbindungen zu tariffreien Diensten (0800, 00800, etc.) im Einzelentgeltnachweis nicht aufscheinen.

Zu § 2:

Der Einzelentgeltnachweis ist von der Rechnung über vom Betreiber eines öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes erbrachte Kommunikationsdienste zu unterscheiden. Ist der Einzelentgeltnachweis der Rechnung nicht in Papierform beigelegt bzw. im Falle einer elektronischen Rechnungslegung dieser (elektronisch) angeschlossen, ist der Teilnehmer auf der Rechnung zu informieren, auf welche Weise der Einzelentgeltnachweis bereitgestellt wird. Dies kann beispielsweise durch Nennung einer E-Mail-Adresse, an die der Einzelentgeltnachweis geschickt wurde bzw. einer Internetadresse, bei welcher der Einzelentgeltnachweis abgerufen werden kann, erfolgen.

Aus allgemein zivilrechtlichen Überlegungen heraus müssen die Angaben auf der Rechnung nachvollziehbar sein; dazu zählen insbesondere der Abrechnungszeitraum, das Grundentgelt und sonstige periodische Entgelte. Mit diesen Angaben wird auch den „Principles of Implementation and Best Practice Regarding Itemised Billing“ der Independent Regulators Group vom Juli 2003 Genüge getan.

Gemäß § 100 Abs. 1 TKG 2003 letzter Satz hat der Einzelentgeltnachweis u. a. einen Hinweis auf die Möglichkeit der Überprüfung der Entgelte zu enthalten. Sonstige zivilrechtliche Vorschriften, die in Zusammenhang mit der Einspruchsfrist relevant sein können, wie insbesondere § 6 Abs. 1 Z 2 KSchG, bleiben durch diese Vorschrift unberührt.

Zu § 3:

Betreiber von öffentlich zugänglichen Kommunikationsdiensten können grundsätzlich frei wählen, in welcher Form sie den Einzelentgeltnachweis bereitstellen. Neben der Darstellung des Einzelentgeltnachweises in Papierform und in elektronischer Form sind auch kombinierte Varianten möglich. Zu denken ist dabei an die Darstellung von nach bestimmten Kriterien definierten Verbindungen in Papierform, der übrigen in elektronischer Form.

Der Betreiber eines öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes muss seinen Teilnehmern einmal explizit die Wahlmöglichkeit einräumen, den Einzelentgeltnachweis für die Zukunft in Papierform zu erhalten, wenn er sich für die elektronische Form bzw. eine kombinierte Form des Einzelentgeltnachweises entscheidet. Dabei ist auf allfällige Entgelte im Sinne von § 4 der Verordnung hinzuweisen.

Eine geeignete Art, den Teilnehmern ausdrücklich diese Wahlmöglichkeit einzuräumen, besteht z. B. durch Aufdruck auf einer Rechnung, mittels eines eigenen Anschreibens oder durch ein Feld auf dem Anmeldeformular. Die Wahlmöglichkeit lediglich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorzusehen, reicht hingegen nicht.

Der Einzelentgeltnachweis für einen bestimmten Abrechnungszeitraum ist dem Teilnehmer unter Berücksichtigung von § 99 Abs. 2 TKG 2003 dabei so lange – und zwar auf Verlangen des Teilnehmers auch in Papierform – bereitzustellen, so lange dieser die entsprechende Rechnung rechtlich anfechten kann. Eine darüber hinausgehende Bereitstellung des Einzelentgeltnachweises für den Teilnehmer bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann (§ 99 Abs. 2 TKG 2003), ist in Hinblick auf die Beweispflicht des Betreibers des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes in einem allfälligen Gerichtsverfahren nicht erforderlich.

Mit der Bestimmung über die Art der Bereitstellung des Einzelentgeltnachweises in elektronischer Form kann den Bedürfnissen behinderter Nutzer und damit den „Principles of Implementation and Best Practice Regarding Itemised Billing“ der Independent Regulators Group Rechnung getragen werden.

Die in Abs. 4 vorgeschriebene Möglichkeit der Anzeige, Speicherung und Weiterverarbeitung mittels gängiger Software kann z. B. durch ein herstellerunabhängiges Datenformat (etwa durch Tabulatoren getrennten unformatierten Text, XML oder CSV) gewährleistet werden. Der Teilnehmer soll damit in die Lage versetzt werden, den Einzelentgeltnachweis z. B. nach selbst gewählten Kriterien zu sortieren oder mit einem Tabellenkalkulationsprogramm die Richtigkeit der Verrechnung prüfen zu können. Weiterverarbeitbarkeit bedeutet nicht, dass der Einzelentgeltnachweis verfälschbar wird. Wenn gewünscht ist, den Einzelentgeltnachweis unfälschbar zu machen, kann er mit einer elektronischen Signatur versehen werden (z. B. mit XMLDSIG).

Die Bestimmungen über die elektronische Rechnungslegung, wie beispielsweise § 11 Abs. 2 UStG 1994 oder § 12 ECG, werden durch diese Verordnung nicht berührt.

Zu § 4:

Der Einzelentgeltnachweis in der vom Teilnehmer nach § 3 gewählten Form ist grundsätzlich einmal pro Abrechnungszeitraum kostenfrei bereitzustellen. Entsprechend der nach § 3 gewählten Form ist der Einzelentgeltnachweis entweder in elektronischer Form oder in Papierform kostenlos bereitzustellen, wobei auch der Versand des Einzelentgeltnachweises nicht verrechnet werden darf. Unter den Voraussetzungen des § 6 Abs. 2 ist auch der unverkürzte Einzelentgeltnachweis entgeltfrei. Wenn der Teilnehmer beispielsweise den Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form gewählt hat, für einen bestimmten Abrechnungszeitraum diesen aber auch in Papierform haben will, darf dieser vom Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes verrechnet werden. Das Gleiche gilt, wenn der Teilnehmer den Einzelentgeltnachweis verliert und diesen deshalb noch einmal bestellt.

Aus Abs. 2 ergibt sich, dass die erstmalige Entscheidung des Teilnehmers, den Einzelentgeltnachweis für die Zukunft in Papierform zu erhalten, kostenfrei zu sein hat. Für darüber hinausgehende Änderungen in der Form der Bereitstellung des Einzelentgeltnachweises, darf der Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes ein angemessenes „Änderungsentgelt“ verlangen.

Die Verordnung schließt das – kostenpflichtige – Angebot von Einzelentgeltnachweisen, die über die in dieser Verordnung angeführte Darstellungsweise hinausgehen, wie beispielsweise die Auswertung der Verbindungen nach angewählten Rufnummern oder nach Gesprächsdauern, nicht aus. Das dafür vom Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes verrechnete Entgelt muss sich aus seinen Entgeltbestimmungen ergeben bzw. auf andere Art und Weise mit dem Teilnehmer vereinbart worden sein.

Zu § 5:

Unter der passiven Teilnehmernummer ist der angerufene Anschluss zu verstehen.

Die Tarifzone richtet sich nach den Tarifierungsgrundsätzen des jeweiligen Kommunikationsdienstbetreibers (z. B. „Auslandszone 1“ oder „Deutschland mobil“). Sie muss im Einzelentgeltnachweis so genau angegeben werden, dass der Teilnehmer das verrechnete Entgelt nachrechnen kann, so beispielsweise bei netzabhängiger Tarifierung bei portierten Rufnummern oder bei netzabhängiger Tarifierung von passivem Roaming.

Bei SMS und MMS kann die Angabe der Dauer entfallen, da diese nicht entgeltrelevant ist. Bei SMS- und MMS-Nachrichten ist als Beginn der Tarifierung im Sinne von Abs. 1 Z 1 der Zeitpunkt des Absendens der SMS bzw. MMS vom Endgerät anzugeben.

Bei eventtarifierten Diensten ist die Dauer der Verbindung dann anzugeben, wenn die Leistung (auch) durch die Dauer der Verbindung bestimmt wird, beispielsweise wenn ein Betreiber eines öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes netzinternes Telefonieren unabhängig von der Dauer des Telefonates zu einem festen Preis pro Telefonat anbietet. Nur auf diese Weise ist es möglich, dass Teilnehmer die in Anspruch genommenen Produkte hinsichtlich ihrer wirtschaftlichen Effizienz überprüfen und ihre Ausgaben steuern können.

Bei mobilen Passivgesprächen im Ausland muss die aktive Teilnehmernummer (anrufender Anschluss) nicht angeführt werden, weil diese im Regelfall nicht entgeltrelevant ist und im Falle der Rufnummernunterdrückung durch den Anrufer nicht angegeben werden darf.

Zu § 6:

Es wurde eine einfache Regelung bei der Unkenntlichmachung der passiven Teilnehmernummern gewählt, da der Teilnehmer bei Information der Mitbenutzer seines Anschlusses gemäß Abs. 2 ein Recht auf die Darstellung unverkürzter Rufnummern hat. Dieses Recht kann aus datenschutzrechtlichen Erwägungen nur für zukünftige Abrechnungszeiträume bestehen, da Mitbenutzer des Anschlusses die Möglichkeit haben müssen, ihr Telefonierverhalten darauf einzustellen, dass der Teilnehmer den Einzelentgeltnachweis in unverkürzter Form erhält. Die Rufnummern sind dabei ab dem Zeitpunkt des Einlangens der notwendigen schriftlichen Erklärung des Teilnehmers beim Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes folgenden Abrechnungsperiode im Einzelentgeltnachweis vollständig anzugeben. Das heißt, dass Verbindungen, die im Zeitraum zwischen dem Einlangen der Erklärung und dem Ende des Abrechnungszeitraums anfallen, weiterhin verkürzt dargestellt werden können.

Frei kalkulierbare Mehrwertdienste und Rufnummern im öffentlichen Interesse (das sind Rufnummern in der Rufnummerngasse 1) im Sinne der Nummerierungsverordnung bzw. einer diese nach § 24 und § 63 TKG 2003 ersetzende Verordnung sind auf jeden Fall vollständig anzugeben.

Notrufnummern und sonstige entgeltfreie Rufnummern dürfen nicht im Einzelentgeltnachweis aufscheinen (vgl. die Erläuterungen zu § 1).

Zu § 7:

§ 25 Abs. 5 TKG 2003 bestimmt, dass die Entgeltbestimmungen Einzelheiten über den Beginn- und Endzeitpunkt der Tarifierung von Verbindungen zu enthalten haben. So kann die Tarifierung bei Dial-in-Verbindungen über POTS oder ISDN ab Zustandekommen der Telefonverbindung oder ab Zustandekommen der IP-Verbindung beginnen. Ebenso ist der Tarifierungsbeginn bei zeitabhängig verrechnetem DSL, GPRS oder UMTS in den Entgeltbestimmungen anzugeben.

Die passive Teilnehmernummer muss hier – anders als nach § 5 – nicht angegeben werden, da sie auf der Seite des Internet-Service-Providers nicht entgeltrelevant ist. Wird die Internet-Verbindung vom Betreiber des öffentlichen Telefondienstes verrechnet (wenn z. B. die Internetverbindung über Dialer hergestellt wird), gelten § 5 und § 6.

Entgeltrelevante Informationen über die Verbindung können beispielsweise dann vorliegen, wenn ein unterschiedlicher Tarif für die Einwahl aus dem Fest- bzw. Mobilnetz verrechnet wird; in diesem Fall muss im Einzelentgeltnachweis das Quellnetz angegeben werden.

Zu § 8:

Wird nach Transfervolumen verrechnet, dann sind im Einzelentgeltnachweis grundsätzlich die einzelnen aufgebauten Verbindungen (Sessions) darzustellen. Unter den Verbindungen sind dabei die Verbindungen zum Internet-Service-Provider (z. B. PPP) zu verstehen, nicht die auf höheren Protokollebenen aufgebauten Verbindungen zu Internetdiensten (wie z. B. HTTP). Bei den meisten derzeit für die Internetverbindung verwendeten Protokollen (z. B. PPP) sind der Verbindungsaufbau und der Verbindungsabbau eindeutig feststellbar. In diesen Fällen muss der Internet-Service-Provider für jede einzelne solche Verbindung die Daten nach Abs. 2 erfassen und darstellen. Eine Maximaldauer für die einzelnen Sessions ist in diesem Fall nicht vorgesehen worden, da die Dauer der Session vom Teilnehmer selbst gesteuert werden kann.

Bei manchen Formen der Internetverbindung gibt es keinen ausdrücklichen Aufbau oder Abbau der Verbindung (z. B. bei Standleitungen). Für diesen Fall wird festgelegt, dass das Transfervolumen in Zeitabschnitten zu erfassen ist, deren Länge 24 Stunden nicht überschreiten darf. Die Festlegung des Beginns und der Dauer der einzelnen Zeitabschnitte obliegt dem Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes, die Verordnung sieht nur eine Maximaldauer vor.

Upload und Download sind getrennt zu erfassen, wobei die Längen aller Datenpakete zu addieren sind. Im Regelfall ist mit dem Teilnehmer ein „Internet-Zugang“ vereinbart, also die Übermittlung von IP-Paketen. Die Länge eines IPv4-Paketes (eigentlich "datagram") ist z. B. definiert in Internet Protocol, RFC 791, Kapitel 3.1: "Total Length is the length of the datagram, measured in octets, including internet header and data. This field allows the length of a datagram to be up to 65,535 octets." Ein octet sind acht Bit, also ein Byte. Denkbar wäre, dass mit dem Kunden nicht vereinbart ist, dass die IP-Pakete verrechnet werden, sondern dass die Länge der Datenpakete eines anderen Protokolls (z. B. ATM) für die Verrechnung maßgeblich ist. Nur im Fall einer solchen Vereinbarung wäre für die Berechnung der Länge der Datenpakete das vereinbarte andere Protokoll heranzuziehen.

Im Einzelentgeltnachweis anzuführen ist jeweils das tatsächlich übertragene Transfervolumen; auch dann, wenn nach den Entgeltbestimmungen für die Tarifierung aufgerundet wird und z. B. jeweils begonnene 32.768 Byte verrechnet werden.

An die Stelle der Darstellung der Gesamtlänge in Byte kann auch eine Darstellung in Kilobyte, Megabyte und Gigabyte treten, wenn sich aus dem Einzelentgeltnachweis ergibt, wie der Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes diese Einheiten berechnet (1 kB = 1000 Byte oder 1 kB = 1024 Byte). Aus dem Einzelentgeltnachweis muss sich jedenfalls die Gesamtlänge in Byte errechnen lassen.

Ein Beispiel für Datenpakete, die nicht tarifiert werden und deshalb nicht in der Gesamtlänge darzustellen sind, könnte der Abruf von Informationen (z. B. Filmen) direkt von einem Server des Internet-Service-Providers sein, wobei der Inhalt und nicht die abgerufene Datenmenge verrechnet wird.

Wird in den Entgeltbestimmungen ein tageszeitabhängiger Tarif vorgesehen (z. B. niedrigere Entgelte ab 22 Uhr), dann muss das Transfervolumen abweichend von Abs. 1 und 2 entsprechend diesen Zeitfenstern erfasst werden. Der Betreiber des öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienstes kann daher z. B. eine Session, die um 20 Uhr begonnen und um 24 Uhr beendet wurde, nicht in einer Zeile ausweisen, sondern muss sie in zwei Zeilen darstellen, wobei das Transfervolumen entsprechend der tatsächlichen Inanspruchnahme durch den Nutzer ausgewiesen werden muss. Wird das Transfervolumen z. B. ab 22 Uhr gar nicht verrechnet (sondern ist im monatlichen Grundentgelt enthalten), dann muss die Verbindung ab 22 Uhr schon auf Grund von § 1 nicht ausgewiesen werden. Auch in diesem Fall muss aber das Transfervolumen, das vor 22 Uhr angefallen ist, korrekt erfasst werden.

Zu § 9:

Der Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens mit 1. Mai 2004 wurde festgelegt, um den Betreibern von öffentlich zugänglichen Kommunikationsdiensten eine angemessene Frist zur Umsetzung dieser Verordnung zu geben. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die wesentlichen Inhalte der Verordnung (wie z. B. die Verpflichtung, einen kostenlosen Einzelentgeltnachweis in Papierform bereitzustellen) sich ohnehin direkt aus § 100 TKG 2003 ergeben und bereits seit 20.08.2003 geltendes Recht sind.