

Mehrwertdienste und geplante Regelungen in der KEM-V der RTR-GmbH

*Sven Gschweil**

*Rechtsabteilung, RTR-GmbH
A-1060 Wien, Mariahilferstraße 77-79
sven.gschweil@rtr.at*

Schlagworte: Mehrwertdienste, Dienstleister, Kommunikationsdienstbetreiber, Kommunikationsnetzbetreiber, Rufnummer für frei kalkulierbare Mehrwertdienste, Quellnetzbetreiber, Zielnetzbetreiber

Abstract: Über die letzten Jahren kam es zu einer zunehmenden Zahl an unterschiedlichen Arten von Mehrwertdiensten und damit einhergehend auch zu einer Vielzahl von Problemen. Dabei machte sich gerade das Fehlen gesetzlicher Regelungen über weite Strecken und eine sich erst langsam entwickelnde Rechtssprechung dazu negativ bemerkbar. Durch das seit August 2003 in Kraft befindliche neue Telekommunikationsgesetz hat nun erstmals die RTR-GmbH unter anderem auch für den Bereich der Mehrwertdienste Verordnungskompetenz erhalten, und es gibt damit die Möglichkeit, in Österreich auch dahingehende Regelungen auf gesetzlicher Basis zu schaffen. Der Beitrag soll einen generellen Überblick über die gesetzlichen Grundlagen, die geplanten Regelungen sowie den Verlauf der Verordnungswerdung geben.

1. Rechtliche Grundlagen

Am 20. August 2003 trat in Österreich das „neue“ Telekommunikationsgesetz 2003¹ in Kraft, mit welchem der neue europäische Rechtsrahmen zum elektronischen Kommunikationsrecht² in Österreich umgesetzt wurde. Die Regulierung entwickelt sich dadurch von der sektorspezifischen Regulie-

* Der Autor gibt hier ausschließlich seine persönliche Auffassung wieder.

¹ Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2003 – TKG 2003), BGBl I Nr. 70/2003.

² Vgl Rahmenrichtlinie 2002/21/EG, Abl. Nr. L 108 vom 24. 4. 2003, S 33, Genehmigungsrichtlinie 2002/20/EG, Abl. Nr. L 108 vom 24. 4. 2003, S 21, Universaldienstrichtlinie 2002/22/EG, Abl. Nr. L 108 vom 24. 4. 2003, S 51, Zugangsrichtlinie 2002/19/EG, Abl. Nr. L 108 vom 24. 4. 2003, S 7 und Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation Abl. Nr. L 201 vom 31. 7. 2002, S 37.

rung in Richtung allgemeines Wettbewerbsrecht. Die Regulierungsbehörde hat durch das TKG 2003 neue Aufgaben erhalten, unter anderem auch mehrere Verordnungsermächtigungen.

Auf Basis der Verordnungsermächtigungen des § 24 Abs 1 und 2 sowie § 63 TKG 2003 wurden von der RTR-GmbH bereits am 27. 10. 2003 zwei Verordnungen im Bereich der Kommunikationsparameter³ und Entgelte⁴ erlassen. Diese waren notwendig, um dem kurzfristig gegebenen Bedarf der Anpassungen an die neue Rechtslage nach dem TKG 2003 nachzukommen⁵.

Parallel dazu wurde mit den Arbeiten zu einer umfassend neu gestalteten Verordnung begonnen, welche die Regelungsinhalte der bestehenden NVO und EVO 2003 enthalten und außerdem um den Bereich der Mehrwertdienste erweitert wird.

Durch die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung – KEM-V werden in weiterer Folge die bestehende Nummerierungsverordnung⁶ sowie die Entgeltverordnung 2003 ersetzt werden und erstmals auch der Bereich der Mehrwertdienste auf gesetzlicher Basis Regelungen erfahren.

Nach intensiver Vorbereitung unter Einbeziehung der Marktteilnehmer wurde von der RTR-GmbH ein Entwurf der KEM-V erstellt, welcher im Zeitraum vom 16. 1. bis 27. 2. 2004 gemäß § 128 TKG 2003 öffentlich konsultiert⁷ wurde. Dabei langten umfangreiche Stellungnahmen zum Entwurf der KEM-V ein. Auf den weiteren Zeitplan der Verordnungswendung wird am Schluss dieses Beitrags eingegangen.

³ 2. Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vom 27. 10. 2003, kundgemacht durch Auflage bei der RTR-GmbH, mit der ein Teilplan für Kommunikationsparameter festgelegt wird (spezielle Kommunikationsparameterverordnung – SKP-V). Siehe auch unter www.rtr.at.

⁴ 3. Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vom 27. 10. 2003, kundgemacht durch Auflage bei der RTR-GmbH, mit der Entgeltobergrenzen für Telekommunikationsverbindungen festgelegt werden (Entgeltverordnung 2003 – EVO 2003).

⁵ Für nähere Ausführungen zum Regelungsumfang der SKP-V und EVO 2003 sowie den dahinterstehenden Überlegungen siehe unter www.rtr.at im Bereich Telekommunikation/Regulierung/Rechtsinfos/Verordnungen.

⁶ BGBl II Nr. 416/1997 idF BGBl II Nr. 100/2001.

⁷ Für die Konsultationsdokumente sowie alle zur Veröffentlichung freigegebenen Stellungnahmen vgl. www.rtr.at/konsultationen/kem-v.

2. Geplante Regelungen im Bereich der Mehrwertdienste

2.1. Ausgangssituation

Wie bereits eingangs kurz angesprochen, gab es bis dato in Österreich keine gesetzlichen Regelungen für den Bereich der Mehrwertdienste. Wie auch in anderen Ländern wurde versucht, den Bereich einer gewissen Selbstregulierung zu überlassen. Entgegen aber beispielsweise der Situation in Deutschland kann für Österreich gesagt werden, dass es ein funktionierendes System der Selbstregulierung für den Bereich der Mehrwertdienste nicht gibt. Es wurden zwar immer wieder Ansätze verfolgt, ein solches zu etablieren, diese blieben jedoch mehr oder weniger erfolglos.

Damit einhergehend kam es zu einem massiven Anstieg an Problemen in Zusammenhang mit Mehrwertdiensten. Dieser konnte nicht zuletzt anhand der immer weiter steigenden Zahl von Schlichtungsfällen⁸ bei der RTR-GmbH mitverfolgt werden. Hier wurden zuletzt im Jahr 2003 über 2000 Schlichtungsfälle eingebracht.

Zurückzuführen ist dies teilweise auf die immer größer werdende Zahl und Vielfalt von Mehrwertdiensten. Dabei erfreuen sich gerade Mehrwertdienste für Abstimmungen bei Fernsehsendungen (Votings), SMS-Chatdienste oder Klingelton-Downloads und dergleichen immer größerer Beliebtheit. Beobachtet werden konnte zudem auch, dass es seit den vergangenen Jahren zu immer größeren Problemen in Zusammenhang mit sogenannten Dialer-Programmen⁹ kommt.

Um diesem Anstieg von Beschwerden im Bereich der Mehrwertdienste Einhalt gebieten zu können und „seriösen“ Diensteanbietern auch die Entwicklung innovativer Dienste zu ermöglichen, wurden für die KEM-V entsprechende Regelungen für Mehrwertdienste vorgesehen.

⁸ Zur Schlichtungsstelle der RTR-GmbH sowie aktuelle Zahlen zu Schlichtungsverfahren vgl den aktuellen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle unter www.rtr.at im Bereich Telekommunikation/Konsumentenservice/Schlichtungsstelle RTR.

⁹ Dabei wird von einer Software eine Modemverbindung zu einer Mehrwertdiensternummer hergestellt, über welche dann kostenpflichtige Inhalte (meist Erotik) abgerufen werden können. Passiert dies nicht im vollen Bewusstsein des Nutzers kann es leicht dazu kommen, dass in weiterer Folge diese teure Mehrwertdiensteverbindung anstelle eines günstigen Dial-Up Zuganges verwendet wird und es so oftmals zu sehr hohen Telefonrechnungen kommt.

2.2. In der KEM-V vorgesehene Regelungsbereiche¹⁰

Die Verordnungsermächtigung des § 24 Abs 1 und 2 TKG 2003 ermöglicht die Realisierung umfangreicher Regelungen im Bereich der Mehrwertdienste. Nach eingehenden Diskussionen werden sich in der KEM-V Regelungen auf folgenden Gebieten finden:

- Definition eines Mehrwertdienstes,
- Bewerbung, Entgeltinformation, Zeitbeschränkungen und Entgeltobergrenzen,
- Dialer,
- Abrechnungsschema einzelner Rufnummernbereiche (für Mehrwertdienste),
- bereichsabhängige Zulässigkeit von Erotik-Diensten.

Nachfolgend werden einzelne dieser Regelungen näher betrachtet.

2.2.1. Definition eines Mehrwertdienstes

In der KEM-V wird nun erstmals eine entsprechende Definition getroffen. Ein Mehrwertdienst ist danach ein Dienst, für den alle nachstehenden Merkmale zutreffen (vorbehaltlich der Ausnahmen im Anschluss an diese Punkte):

- Der Dienst ist über einen oder mehrere öffentliche Kommunikationsdienste zugänglich,
- der Dienst wird von den Nutzern mittels einer Rufnummer adressiert oder in Anspruch genommen,
- der Dienst wird in Ertragsabsicht betrieben,
- mit dem vom Teilnehmer für die Inanspruchnahme des Dienstes inkaszierten Entgelts wird im Durchschnitt mehr als die bis zum Erbringer des Mehrwertdienstes erbrachte Kommunikationsdienstleistung abgegolten,
- die Erstverrechnung des Entgeltes erfolgt gegenüber dem Teilnehmer, der dem im Zusammenhang mit dem Dienst genutzten Netzabschlusspunkt zugeordnet ist und
- die für die Verrechnung notwendigen Stammdaten des Teilnehmers, die der Rechnung oder der Belastung des Kundenkontos zugrunde gelegt werden, werden von jenem Kommunikationsdienstbetreiber bereitgestellt,

¹⁰ Vgl dazu auch den Entwurf der KEM-V unter www.rtr.at/konsultationen/kem-v, wobei es jedoch in Folge der Konsultation teilweise zu umfangreichen Änderungen bei einzelnen Regelungen kommen wird. Soweit möglich, wird darauf im weiteren Verlauf des Beitrags Rücksicht genommen bzw ausdrücklich darauf hingewiesen.

der den im Zusammenhang mit dem Dienst genutzten Netzabschlusspunkt der konkreten Dienstenutzung zuordnet.

Ein Nachrichtendienst ist jedoch dann kein Mehrwertdienst, wenn die oben genannten Merkmale zwar erfüllt sind, aber das Entgelt vom Betreiber des Kommunikationsdienstes, der den Netzabschlusspunkt des Teilnehmers bereitstellt, nicht im eigenen Namen als Kommunikationsdienstebetreiber verrechnet wird, sondern mittels Inkasso in fremdem Namen vorgenommen wird und der Teilnehmer bei einer missbräuchlichen Verwendung der Telekommunikationsendeinrichtung verlangen kann, dass die Buchung rückgängig gemacht oder die Zahlung rückerstattet wird.

Weitere Ausführungen finden sich in den erläuternden Bemerkungen zur KEM-V und es darf an dieser Stelle auf die weiteren geplanten Ausführungen und Publikationen im Rahmen der Verordnungswerdung verwiesen werden¹¹.

2.2.2. Bewerbung von Mehrwertdiensten

Im Zusammenhang mit der Frage der Bewerbung von Mehrwertdiensten kam es oftmals dahingehend zu Problemen, dass Mehrwertdiensterrufnummern vor allem in Printmedien meist (wenn überhaupt) mit einer Tarifangabe in Eurocent pro Sekunde¹² versehen wurden. Dies erfolgt zumeist auch noch in sehr kleinen Schriftgrößen und oft an äußerst „unprominenter“ Stelle.

Betreffend die Tarifansage am Beginn eines Gespräches zu einer Mehrwertdiensterrufnummer gab und gibt es Regelungen in der Entgeltverordnung 2003 dahingehend, dass diese in Euro pro Minute zu erfolgen hat.

Die Regelungen der KEM-V sehen nun vor, dass bei der Bewerbung eines Mehrwertdienstes neben der entsprechenden Rufnummer eine Entgeltinformation in Euro pro Minute oder Euro pro Event gut lesbar und in direktem Zusammenhang mit der Rufnummer dargestellt werden muss. Darüber hinaus ist in der Bewerbung eine korrekte Kurzbeschreibung des Dienstes zu geben und, wenn dies nach der Art des Dienstes möglich ist, eine Abschätzung über die Gesamtkosten¹³ des Dienstes.

¹¹ Vgl dazu auch die Website der RTR-GmbH unter www.rtr.at, auf welcher laufend über Neuerungen unter anderem auch betreffend der KEM-V informiert wird.

¹² Ob dies aufgrund anderer gesetzlicher Bestimmungen (zB Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) zulässig ist, bleibt hier dahingestellt.

¹³ Vor allem bei Gewinnspielensind hier die Gesamtkosten bereits bei der Bewerbung anzugeben. Bei diesen muss man eine Mehrwertdiensterrufnummer kontaktieren und erhält in weiterer Folge durch ein „Tonband“ beispielsweise Produktinformationen, ehe man nach einiger Zeit die Möglichkeit hat, allenfalls seinen Gewinn anzufordern.

2.2.3. Entgeltinformation

Bereits in der „alten“ EVO¹⁴ waren – wie auch in der EVO 2003 – Verpflichtung zur Entgeltinformation bei Mehrwertdiensten sowie Entgeltobergrenzen in einzelnen Bereichen vorgesehen. Diese Regelungen wurden auch als Basis für die Bestimmungen der KEM-V herangezogen.

Bereits in der Vergangenheit stellte und stellt die Entgeltinformation bei Sprach-Mehrwertdiensten kein Problem dar. Hier erfolgt „nach Herstellen der Verbindung“ eine entsprechende Tarifansage. Diese ist kostenlos¹⁵. Daran ändert sich auch durch die KEM-V nichts. Ausgeweitet wird in der KEM-V lediglich der Rufnummernbereich, für den eine Sprachansage zu realisieren ist. Nennenswert ist hier die Einbeziehung von Telefonauskunftsdiensteanbietern¹⁶ im Zugangskennzahlenbereich 118.

Seit dem vermehrten Auftreten von SMS Mehrwertdiensten stellt aber gerade bei diesen Diensten die Verpflichtung zur Tarifinformation ein gewisses Problem dar. Durch die EVO 2003 wurde hier bereits in einem ersten Schritt klargestellt, dass SMS-Dienste jedenfalls auch in den Anwendungsbereich der EVO 2003 fallen und erstmals der Begriff der Eventtarifierung eingeführt. Weiters wurde damals auch ein neuer Rufnummernbereich (901) mit vereinfachten Anforderungen an eine Entgeltansage geschaffen. Diese Regelungen wurden in der KEM-V entsprechend übernommen und zum Bereich 901 auch das Gegenstück für erotische Eventtarifierung geschaffen (931). Die Bereiche 901 und 931 sind ausschließlich eventtarifiert und können sowohl für Sprach- als auch SMS-Dienste¹⁷ verwendet werden. Eine Besonderheit an diesem Rufnummernbereich ist, dass sich der zur Anwendung kommende Eventtarif auch in der Rufnummer wiederfindet (ähnlich dem Bereich 810/820¹⁸).

Darüber hinaus kann nun eine Entgeltinformation im Vorfeld bei einem Dienst, welcher durch eine Nachricht des Nutzers angefordert und der im Anschluss einmalig erbracht wird, entfallen, wenn mit der ersten an den Nutzer gesendeten Dienstenachricht eindeutig über das angefallene Entgelt

¹⁴ BGBl II Nr. 158/199 idF BGBl II Nr. 380/2001.

¹⁵ Aus technischer Sicht erfolgt die Realisierung der Kostenfreiheit der Tarifansage vereinfacht dargestellt derart, dass anstelle des Tons für das Läuten ein Tonband mit der Ansage geschaltet wird. Erst in weiterer Folge kommt es zur Herstellung der Verbindung (Durchschaltung des Sprachkanals) und damit zu einer Tarifierung.

¹⁶ Damit wird der OGH Judikatur zur Frage der Informationspflichten bei der Inanspruchnahme eines Telefonauskunftsdienstes gefolgt. Vgl dazu OGH 29. 4. 2003, 4 Ob 92/03p.

¹⁷ Eine Nutzung ist natürlich auch für MMS-Dienste oder Nachfolgetechnologien zulässig.

¹⁸ Tarifobergrenze ehemals ATS 1,- und 2,-, nunmehr EUR 0,10 und 0,20. Vgl zum Bereich 901 auch www.rtr.at/num.

informiert wird¹⁹. Ansonsten ist der Nutzer vor Inanspruchnahme des Dienstes über das zur Anwendung gelangende Entgelt entsprechend zu informieren. Bei SMS-Diensten kann dies beispielsweise durch die Sendung einer „Anbots-SMS“ an den Nutzer als erste Reaktion des Diensteanbieters auf das SMS des Nutzers und eine Bestätigung dieser durch den Nutzer abgebildet werden. Erst danach darf eine entsprechende Tarifierung erfolgen.

2.2.4. Entgeltobergrenzen und Zeitbeschränkungen

Das maximal zulässige Entgelt im Bereich für frei kalkulierbare Mehrwertdienste wird mit EUR 3,64 / Minute bzw EUR 10,- / Event festgelegt.

Der jüngsten OGH-Judikatur²⁰ folgend gibt es in der KEM-V Bestimmungen hinsichtlich der maximal zulässigen Verbindungsdauer²¹ bei Mehrwertdiensten. Vorgesehen ist eine Beschränkung von zeitabhängig tarifierten Diensten auf eine Verbindungsdauer von maximal 60 Minuten bei einem Tarif kleiner als EUR 2,20 / Minute und maximal 30 Minuten ab einem Tarif von EUR 2,20 / Minute.

2.2.5. Dialer

Da es, wie bereits eingangs ausgeführt, gerade im Zusammenhang mit Dialer-Programmen in der Vergangenheit vermehrt zu Problemen kam, wurde für diese ein eigener Rufnummernbereich²² geschaffen. Weiters wird es ein Opt-In System für diese betreffende Rufnummerngasse geben, dh der Bereich für Dialer ist grundsätzlich für den Teilnehmer gesperrt. Der Teilnehmer muss sich in weiterer Folge explizit für diesen Bereich frei schalten lassen.

Darüber hinaus gibt es nun auch Vorschriften dahingehend, wie ein Dialerprogramm gestaltet sein muss (zB Angabe des Erbringers des Dienstes samt ladungsfähiger Anschrift, Tarifinformation, Verbindungsaufbau nur nach ausdrücklicher Bestätigung des Nutzers usw).

¹⁹ Damit erhält der Nutzer bei jeder „Antwort-SMS“ des Diensteanbieters eine ausdrückliche Tarifinformation.

²⁰ Vgl dazu OGH 12. 6. 2003, 2 Ob 23/03a.

²¹ Ausnahmen gibt es für (Mehrwert-)Faxabrufdienste. Hier ist eine kürzere Verbindungsdauer vorgesehen.

²² Der Rufnummernbereich für Dialer ist unter 939 vorgesehen.

3. Ausblick

Im Mai 2004 wird²³ die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertsteuerordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH In-Kraft-Treten und damit neun Monate nach dem TKG 2003 erstmals umfassende Regelungen unter anderem betreffend Mehrwertdienste in Österreich statuieren.

Laufend aktuelle Informationen auch zum Thema der KEM-V sowie den endgültigen Verordnungstext finden sich auf der Website der RTR-GmbH. Einhergehend mit der Verordnung gibt es auch umfangreiche erläuternde Bemerkungen zu dieser. Darüber hinaus sind auch noch weitere Publikationen in einschlägigen Fachzeitschriften zum Thema der KEM-V im Allgemeinen und zum Bereich der Mehrwertdienste im speziellen geplant.

²³ Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Beitrages war das In-Kraft-Treten der KEM-V für Mai 2004 vorgesehen. Die Verordnung wird daher zum Zeitpunkt des Erscheinens des Beitrages bereits geltendes Recht darstellen.