

8

TELEKOMMUNIKATION

Im Bereich der Telekommunikation stehen KonsumentInnen vor vielfältigen Problemen, die sich auch in einer großen Zahl von Beschwerden ausdrückt. In den Jahren 2011 und 2012 betrafen diese vor allem (stark) überhöhte Rechnungen für die Telefonie (vor allem im Zusammenhang mit der mobilen Internetnutzung), Vertragsschwierigkeiten bedingt durch einseitige Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AnbieterInnen sowie Entgeltstreitigkeiten im Zusammenhang mit Daten-Roaming, Sprach- und SMS-Mehrwertdiensten.¹ Auf dem Mobilfunkmarkt herrscht ein starker Wettbewerbsdruck, allerdings sind die Geschäftsbedingungen und Vertragsformulare der Betreiberunternehmen sehr umfangreich und komplex, was den KonsumentInnen die Vergleichbarkeit der angebotenen Tarife erschwert. Einen Überblick über die ebenfalls stets wechselnde Produktpalette zu erhalten, ist selbst für gut informierte VerbraucherInnen kaum möglich.

8.1 Verbraucherprobleme

Allein im Jahr 2011 wandten sich insgesamt 48.869 Ratsuchende an den VKI und die AK.² Dies ist eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 33 Prozent, in absoluten Zahlen sind dies 12.146 Anfragen und Beschwerden mehr. 2012 lag die Zahl der Ratsuchenden bei 41.719.³ Zu den Vergleichsjahren 2009/2010 ist im Berichtszeitraum ein Plus von 18 Prozent bei den Beratungen feststellbar. Hinzu kommen noch die Beschwerdefälle der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR), bei der alleine im Jahr 2011 insgesamt 4.262 schriftliche Anfragen eingingen.⁴ 70% aller Anfragen hatten konsumentenschutzrechtliche Problemstellungen zum Inhalt. Zusätzlich wurden im Jahr 2011 über 6.500 Anrufe abgewickelt sowie insgesamt 5.470 Schlichtungsverfahren durchgeführt.⁵ Das Plus an neu einlangenden Verfahrensanträgen gegenüber dem Vorjahr beträgt ca. 24%, in absoluten Zahlen sind das 1.067 Verfahrensanträge mehr als im Jahr 2010. Schwerpunkte der eingebrachten Schlichtungsfälle sind einerseits Entgeltstreitigkeiten, vor allem im Zusammenhang mit verbrauchten Datenvolumina und andererseits allgemeine Vertragsstreitigkeiten. 2012 wurden 3.572 schriftliche Anfragen, 4.909 telefonische Beratungen und 4.370 Schlichtungsverfahren abgewickelt.⁶ Vergleicht man die Anzahl der bei der RTR-Schlichtungsstelle registrierten Verfahren – 5.470 im Jahr 2011 und 4.370 im Jahr 2012 – erkennt man einen deutlichen Rückgang (ca. 20%). Diese Entwicklung ist wohl auf die Verbesserungen des Nutzerschutzes im Zuge der TKG-Novelle 2011 zurückzuführen.

Insgesamt betrachtet ist der Bereich Telekommunikation besonders beschwerdeanfällig, wie die Zahlen der RTR, des VKI und der AK gesamt dokumentieren. Denn knapp 120.000 wurden für den Berichtszeitraum 2011 bis 2012 registriert; zum Vergleichszeitraum 2009/2012 ein Plus von 16,5 Prozent.

Werbung für Mobilfunkangebote – unlautere Geschäftspraktiken

Der österreichische Mobilfunkmarkt boomt: Im Jahr 2011 wurden 22,2 Mrd. Minuten telefoniert, 7,3 Mrd. SMS verschickt, das Up-/Downloadvolumen bei mobilen Datendiensten stieg von 2010 auf 2011 um mehr als zwei Drittel und erreichte Ende 2011 43.288 Terabyte.⁷ Es überrascht daher nicht, dass Werbung rund um Mobilfunkangebote auch mittels unlauterer Geschäftspraktiken erfolgt. Laut KonsumentInnen-

¹ Konsument 8/2012, 30.

² Beratungsstatistik Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2011.

³ Beratungsstatistik Konsumentenberatung Österreich AK und VKI 2012.

⁴ Tätigkeitsbericht der RTR Schlichtungsstelle 2012, S. 33 und Tätigkeitsbericht der RTR Schlichtungsstelle 2011, S. 31.

⁵ Tätigkeitsbericht der RTR Schlichtungsstelle 2011, S. 15 und 31.

⁶ Tätigkeitsbericht der RTR Schlichtungsstelle 2012, S. 17 und 33.

⁷ RTR Telekom-Monitor, Jahresbericht 2011, S. 42.

Barometer 2011 vermutet die Hälfte der Befragten unseriöse Werbung in der Telekommunikationsbranche.⁸

Beispiel: „Unbegrenzt surfen“

Ein Unternehmen bewarb seinen Tarif für Internetleistungen mit Ankündigungen wie folgt: „Du surfst völlig entfesselt. Klick, so viel du willst. Alle Seiten. Alle Klicks. Zum Fixpreis von nur 25 Euro im Monat.“

Tatsächlich deckte die Grundgebühr nur ein begrenztes Datenvolumen, nämlich zehn Gigabyte pro Monat ab, für jede darüber hinausgehende Datenübertragung wurden zehn Cent pro Megabyte zusätzlich zur Grundgebühr verrechnet.

Eine Verbraucherschutzorganisation brachte die Verbandsunterlassungsklage gegen diese Werbung ein und gewann das Verfahren. Allerdings war die Werbung zum Zeitpunkt der letztinstanzlichen Entscheidung längst „gelaufen“.⁹

Die Werbung für Mobilfunkangebote ist oft irreführend und trägt so zur weiteren Tarifintransparenz am Markt bei. Verbraucherschutzorganisationen gehen dagegen mit Unterlassungsklagen vor. Allerdings führt das nur zu einer Änderung der Werbelinie in der Zukunft und wirkt sich kaum auf die individuellen Verträge aus.

Beispiel: „verschwiegene Servicepauschale“

In dem Fernsehspot warb ein Anbieter damit, dass der Preis eines Tarifes € 10,- pro Monat beträgt. Nur ganz kurz erschien im Werbespot in einer Unterzeile der Text, dass unter anderem die seinerzeit neu eingeführte Servicepauschale von € 20,- und daneben ein Aktivierungsentgelt von € 49,- anfallen.

Auch dagegen ging eine Verbraucherschutzorganisation mittels Unterlassungsklage gegen diese Werbung vor und gewann das Verfahren vor dem OGH.¹⁰ Die Fernsehwerbung ohne ausreichenden Hinweis auf die jährliche Service-Pauschale ist irreführend und daher zu unterlassen.

Die Kombination von schlecht informierten NutzerInnen mit langfristigen Bindungen führt zu teils unökonomischen Produktentscheidungen und behindert den Wettbewerb zum Nachteil der VerbraucherInnen.

Cold Calling

Als „Cold Calling“ bezeichnet man Werbeanrufe von Unternehmen ohne vorherige Einwilligung der VerbraucherInnen. Dies ist sowohl nach TKG als auch UWG seit Langem verboten. Dennoch hält sich auch die Telekommunikationsbranche nicht daran, wie die Beschwerden von zahlreiche KonsumentInnen zeigen. Diese werden nach wie vor mit Werbeanrufen belästigt, um ihnen mit unseriösen Keilermethoden auch Mobilfunk- und Festnetzverträge unterzuschieben (► Seite 24 ff.).

⁸ Seit 1992 wird alle zwei Jahre im Auftrag des Konsumentenschutzministeriums das KonsumentInnen-Barometer, eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der österreichischen KonsumentInnen, durchgeführt. Ziel ist es, Entwicklungen und Trends im Konsumverhalten, aber auch in der Einstellung der KonsumentInnen und Konsumenten festzustellen. Entsprechende Daten für 2011 sind abrufbar unter: http://www.bmask.gv.at/site/Presse/Pressekonferenzen/Pressekonferenz_KonsumentInnenbarometer.

⁹ HG Wien 05.08.2009, 41 Cg 10/08s (rechtskräftig).

¹⁰ OGH 15.01.2013, 4 Ob 220/12z, abrufbar unter http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&tx_ttnews%5Bsword%5D=irref%5BChrend%20werbung&tx_ttnews%5Btt_news%5D=2920&tx_ttnews%5BbackPid%5D=2140&cHash=0f298a488b10b6a7de69d3347cfb4e76.

Tarifdschungel

Die Tarife vervielfachten sich in den letzten Jahren. Boten 2001 bis 2004 die vier größten AnbieterInnen 56 Privatkundentarife an, waren es zwischen 2004 und 2007 schon 120.¹¹ Die Bezeichnungen der Tarife ändern sich rasch und gelten nicht lange.

Wollen VerbraucherInnen Informationen über ältere Tarife, ist meistens eine längere Suche auf der Betreiberwebseite notwendig. Insbesondere bei langjährigen Verträgen ist die geltende Vertragslage daher oft unklar.

Dazu kommen längere Bindungsfristen, Unterschiede bei den in die Grundgebühr inkludierten Leistungen, wie Freiminuten oder Downloadvolumen in unterschiedlichem Ausmaß, allerlei Nebengebühren, als auch die Taktung (warben die AnbieterInnen in den ersten Jahren der Liberalisierung noch mit sekundengenaue Abrechnung, wird heute oft in 60/60- oder 60/30-Takten abgerechnet). Die Details eines Tarifs finden sich in langen, unübersichtlichen Kleindruckpassagen, die die Werbeslogans oft relativieren.¹²

Betreiberfirmen argumentieren regelmäßig damit, dass die Telefentarife in Österreich im internationalen Vergleich sehr günstig seien. Dem ist entgegenzuhalten, dass zahlreiche Einzelleistungen, wie z.B. Zahl-scheinzahlung (zu deren Zulässigkeit siehe ► Seite 207 f.), extra verrechnet werden, was die Preistransparenz und damit einen fairen Wettbewerb verhindert. Zudem sind Servicepauschalen, SIM-Pauschalen sowie lange Bindungsfristen marktüblich.

Vertragsbindung bei Telekommunikationsverträgen

Vielen KundInnen ist bei Abschluss oder auch bei der Verlängerung eines Handyvertrages nicht klar, wie lange sie an den Vertrag gebunden sind. In der Werbung wird auf diese (wesentliche) Information tunlichst nicht hingewiesen. Auf dem kleinen österreichischen Markt kämpften in den Jahren 2011 und 2012 vier HandyproviderInnen mit einigen Marken um KundInnen und lockten immer wieder mit neuen, noch günstigeren Tarifen. Die Kehrseite: Die MobilnetzbetreiberInnen versuchten ihre KundInnen länger an sich zu binden.

Da die BetreiberInnen sich bei Vergabe eines Smartphones zum Teil 36 Monate Vertragsbindung ausbedingen wollten, wurde durch die TKG-Novelle 2011 in Umsetzung des EU-Telekom-Pakets¹³ die anfängliche Mindestvertragsdauer gesetzlich auf 24 Monate beschränkt.¹⁴ Es ist allerdings gängige Praxis, dass für jede noch so kleine Vertragsänderung (etwa ein Zusatzpaket für eine gewisse Anzahl von inkludierten SMS, Roaming-Minuten o.Ä.) der Vertrag erneut um 24 Monate verlängert wird. Der OGH stellte schon 2008 fest, dass eine zweijährige Vertragsbindung nur im Falle des Erhalts eines preisgestützten Endgerätes erlaubt ist.¹⁵

Allerdings gibt es mittlerweile auch gute, bindungsfreie Alternativen: Wer bloß eine SIM-Karte (ohne neuem Handy) aber keine Mindestvertragsdauer über 24 Monate möchte, findet bei allen Anbietern diese Möglichkeit. Die dazu passenden SIM Only -Tarife sind vergleichsweise günstig. So zeigte der Test einer Verbraucherorganisation, dass in 73% von mehr als 100 erhobenen Angeboten für Neukunden eine SIM-Karte vom Mobilfunkbetreiber ohne Vertragsbindung plus separatem Handywerb über den

¹¹ Vgl. Arbeiterkammer Wien, Telefonieren und Internet. Die Hitparade der größten Ärgernisse, 2010.

¹² Arbeiterkammer Wien, Telefonieren und Internet. Die Hitparade der größten Ärgernisse, 2010.

¹³ Die im Dezember 2009 in Kraft getretenen RL 2009/136/EG, 2009/140/EG sowie die Verordnung 1211/2009 werden gemeinsam auch als „EU-Telekompaket“ bezeichnet.

¹⁴ Mit 21.02.2012 trat die gesetzliche Beschränkung der Mindestvertragsdauer (auf 24 Monate) in Kraft.

¹⁵ OGH 16.06.2008, 4 Ob 91/08y.

Onlinehandel um bis zu € 457 (gerechnet über die Mindestvertragsdauer) günstiger war als die Kombiangebote der Handybetreiber. 2009 zeigte sich noch ein komplett anderes Bild: damals waren nur 16% der erhobenen bindungsfreien Angebote (plus separatem Handykauf im Onlinehandel) im Test günstiger als die Kombiangebote der Handybetreiber.¹⁶

Auch jederzeit kündbare Verträge lassen sich nicht unbedingt immer rasch beenden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der meisten TelekombetreiberInnen sehen nämlich recht lange Fristen für die ordentliche Kündigung eines Vertrags vor. AnbieterInnen sehen durchschnittlich eine Kündigungsfrist von drei Monaten vor.¹⁷

Zusatzgebühren – fehlende Preistransparenz

Der Preiswettbewerb in Österreich ist stark, die beworbenen Grundentgelte und Gesprächstarife sind im europäischen Vergleich relativ günstig. Allerdings führten die BetreiberInnen in den letzten Jahren zunehmend zusätzliche Entgelte¹⁸ ein: Zahlscheingebühr für ZahlscheinzahlerInnen (► Seite 207 f.), SIM-Pauschale oder „Umweltbeiträge“, Mehrwert Hotline für Kundenanfragen (► Seite 318), Erhöhung der Kosten für Duplikate, Freischaltung der SIM-Karte etc. Im Jahr 2011 führten mehrere BetreiberInnen auch eine Internet-Servicepauschale – je nach BetreiberIn zwischen 15 und 20 Euro jährlich – zusätzlich zum bestehenden Grundentgelt ein, was für gehörigen Unmut bei KonsumentInnen führte. Vorab ist daher oft schwer zu sagen, wie viel der Telefonvertrag tatsächlich insgesamt übers Jahr betrachtet kosten wird.

Regelmäßige Zusatzentgelte

Aufgrund des starken Preiswettbewerbs sinken die Gesprächsgebühren im Mobilfunkbereich zwar stetig,¹⁹ allerdings verlangen die BetreiberInnen immer mehr Nebengebühren, die KonsumentInnen oft nicht einmal wahrnehmen. Einer Konsumentenschutzorganisation²⁰ fielen im Zuge einer Erhebung Probleme im Zusammenhang mit 56 Nebenkosten bei 7 Anbietern auf:

Beispiele für mögliche Nebengebühren

- Zahlscheingebühr: bis 3,20 Euro
- Zusenden von Rechnungskopien: zwischen 2 und 5 Euro
- Mahnspesen pro Rechnung: 4,36 bis 10 Euro
- SIM-Sperre wegen nicht bezahlter Rechnungen: 20 bis 30 Euro
- Entsperrten nach bezahlter Rechnung: 9 bis 30 Euro
- Sperre bei Verlust Handy: 5 bis 20 Euro
- Wunschnummer: 20 bis 200 Euro

¹⁶ AK-Test 2009 und 2012 "Vertragshandys im Onlineshop-Vorteilsrechnung".

¹⁷ Verträge mit Bindefrist können erst nach Ablauf der Bindefrist gekündigt werden.

¹⁸ Vgl. Webstandard-Interview mit M. Krammer vom 2.5.2011, abrufbar auf <http://derstandard.at/1303950478332/WebStandard-Interview-Orange-Chef-in-Richtung-A1-Zusatzgebuehren-sind-falsch>.

¹⁹ Vgl. J. Kruse, 10 Jahre Telekommunikations-Liberalisierung in Österreich, erschienen in Schriftenreihe der RTR-GmbH, Bd.2/2007, S. 50.

²⁰ <http://wien.arbeiterkammer.at/online/handy-als-nebenkosten-falle-67481.html>; Untersuchung zum Download auf: http://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/handyundinternet/handy/Handy_als_Nebenkosten-Falle.html.

So fallen Nebenspesen oft schon bei Vertragsabschluss an, zum Beispiel Kosten für die Aktivierung oder für die SIM-Karten-Überlassung.

„Extras“ auf Kundenwunsch (z.B. Wunschrufnummer) lassen sich die BetreiberInnen teuer abgelten. Einige Gebühren werden von den AnbieterInnen aber auch dem Anschein nach mehr oder weniger willkürlich als „Zusatzservice“ deklariert und extra verrechnet, auch wenn diese Leistungen für KundInnen zur Vertragsabwicklung gehören, wie etwa die Zusendung einer Papierrechnung (zu deren Zulässigkeit siehe gleich).

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TelekommunikationsbetreiberInnen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Telekommunikationsunternehmen sind teilweise extrem umfangreich und oftmals kompliziert. Die dem eigenen Tarif zugrunde liegenden AGB sind für KonsumentInnen nicht immer leicht auffindbar. AGB von älteren Tarifen – d.h. solchen, die nicht mehr neu angeboten werden – werden oft nicht (mehr) auf den Betreiberwebseiten veröffentlicht, auch wenn das TKG eine solche Veröffentlichungsverpflichtung vorsieht. Es ist den wenigsten KonsumentInnen bekannt, dass AGB und Entgeltbestimmungen auf der Webseite der RTR (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH) veröffentlicht werden.²¹

Die AGB von TelekommunikationsdienstleisterInnen werden häufig geändert und enthalten oft unzulässige Vertragsklauseln. In einem Verbandsverfahren einer Verbraucherschutzorganisation gegen einen großen Telekommunikationsbetreiber qualifizierte der OGH 19 (von 22) Klauseln als nichtig.²² In einem weiteren Verbandsverfahren gegen einen anderen Anbieter erachtete der OGH insgesamt 17 (von 18) Klauseln als gesetzwidrig.²³

Lesbarkeit von AGB

Unternehmen aller Branchen verwenden regelmäßig AGB auf ihren Vertragsformblättern, die für VerbraucherInnen kaum lesbar sind, weil sie in extrem kleiner Schrift gedruckt sind.

Beispiel: Frau Z. übersah bei Abschluss eines Mobilfunkvertrages aufgrund der geringen Schriftgröße (ca. 5,5 pt) eine am Formblatt vereinbarte Vertragsklausel, dass sie einem Aktivierungsentgelt in Höhe von € 49,- zustimme.

Im Kontext einer zuvor geschalteten Werbung des Betreibers, der mit einer kostenlosen Aktivierung geworben hatte, rechnete Frau Z. auch nicht mit so einer Vereinbarung in den AGB.

Dagegen brachte eine Verbraucherschutzorganisation eine Verbandsklage ein.²⁴ Die Gerichte kamen zum Ergebnis, dass ein nicht lesbares Vertragsformblatt generell – wie im vorliegenden Fall – als intransparent zu beurteilen ist. Das heißt, nicht jede einzelne Klausel musste angeführt und als intransparent beanstandet werden. Vielmehr ist das gesamte Vertragsformblatt im Sinne dieser Entscheidung schlicht und einfach unwirksam. Aus diesem Urteil ist ableitbar, dass Vertragsklauseln aus normaler Lesedistanz flüssig lesbar sein müssen; alles andere wäre unzumutbar. In der Praxis wird diese Vorgabe allerdings noch nicht ausreichend umgesetzt.

²¹ https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte.

²² OGH 14.11.2012, 7 Ob 84/12x.

²³ OGH 18.07.2011, 6 Ob 85/11k.

²⁴ OLG Wien 14.09.2010, 1 R 66/10y (rechtskräftig).

Vertragsänderung mittels Erklärungsfiktion

Rechtslage: Das Telekommunikationsgesetz (in Folge: TKG) in der geltenden Fassung erlaubt es TelekommunikationsanbieterInnen, ihre Tarife/AGB einseitig zu ändern. Dafür steht den KundInnen bei nachteiligen Änderungen ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Über die Änderungen und das Kündigungsrecht ist ordnungsgemäß zu informieren.

Mittlerweile hat sich das Wissen über diese Möglichkeit, vorzeitig aus der Vertragsbindung zu kommen, verbreitet, was für die Unternehmen, die regelmäßig mit gestützten Endgeräten Vertragsabschlüsse fördern, manchmal nachteilig sein kann.

Nachdem es durch jahrelanges Führen von Musterprozessen und Verbandsklagen gelungen ist, die Bedingungen für „einseitige“ Vertragsänderungen relativ genau festzulegen und damit auch einzuschränken, hat die Wirtschaft reagiert und konstruiert Vertragsänderungen nunmehr – in allen Branchen – als „einvernehmliche“ Änderungen, wobei die Zustimmung der VerbraucherInnen via Erklärungsfiktion eingeholt wird. Auch der Gesetzgeber unterstützte diesen Weg z.B. im Zahlungsdienstegesetz (► Seite 197 ff.). In der Praxis ist festzustellen, dass von „Einvernehmen“ oft keine Rede sein kann,

- weil gesetzwidrige Klauseln in AGB vereinbart werden
- weil die Information dem Konsumenten nicht zugeht (Onlinerechnungen)²⁵
- weil die Bedeutung der Änderung vor allem in der Vergangenheit nicht transparent dargestellt wurde.²⁶

Unklar ist, wie weit mittels Erklärungsfiktionen überhaupt die Charakteristika des Vertrags geändert werden können. Dieser Weg führt bei den KonsumentInnen jedenfalls häufig zu Unmut – sie fühlen sich der Willkür der Unternehmen ausgeliefert.

Es kann eine gewisse Tendenz festgemacht werden, dass TK-AnbieterInnen insbesondere das „Problem“, dass VerbraucherInnen ihr Kündigungsrecht nach dem TKG nutzen, um vorzeitig aus dem Vertrag zu gelangen, mit Erklärungsfiktionen zu umgehen versuchen. Dabei werden die KundInnen informiert, dass Änderungen von AGB vorgenommen werden, sofern sie diesen nicht innerhalb einer gewissen Frist widersprechen.

Rechtslage: Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) erklärt Klauseln für nichtig, nach denen ein bestimmtes Verhalten des Verbrauchers als Abgabe oder Nichtabgabe einer Erklärung gilt, es sei denn, der Verbraucher wird bei Beginn der hierfür vorgesehenen Frist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen und hat zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung eine angemessene Frist. Das KSchG erlaubt Vertragsänderungen durch solche Erklärungsfiktionen nur unter gewissen Voraussetzungen: So müssen die VerbraucherInnen bei Beginn der dafür vorgesehenen Frist auf die Bedeutung ihres Verhaltens hingewiesen werden und muss die gesetzte Frist angemessen sein. Die Möglichkeit der Vertragsänderung mittels Erklärungsfiktion muss schon im Vertrag wirksam vereinbart worden sein.

Das TKG erlaubt Anbietern einseitige Änderungen unter Einhaltung bestimmter Voraussetzungen. Danach sind Änderungen der AGB und Entgeltbestimmungen vor ihrer Wirksamkeit der Regulierungs-

²⁵ Mittlerweile ist der Anspruch auf eine kostenlose Papierrechnung im TKG gesetzlich fixiert (► Seite 311).

²⁶ Seit 1.8.2012 ist die Mitteilungsverordnung (MitV) in Kraft, deren (Form-)Vorschriften eine transparente Darstellung der geplanten Änderungen für KundInnen vorsehen.

behörde anzuzeigen und in geeigneter Form kundzumachen. Für den Teilnehmer nicht ausschließlich begünstigende Änderungen gilt eine Kundmachungs- und Anzeigefrist von zwei Monaten. Die Formvorschriften des TKG dürfen nicht unterlaufen werden, vom TKG umfasste Änderungen können daher nicht einvernehmlich geändert werden.

Ein Anbieter wollte sich in den AGB ausbedingen, dass Änderungen der AGB auch ohne Einhaltung der Formvorschriften mittels Erklärungsfiktion vereinbart werden können. Bei Widerspruch „genehmigte“ sich der Anbieter ein Kündigungsrecht.

Beispiel: Erklärungsfiktion in den AGB eines Telekom-Anbieters

„Wir können mit Ihnen Änderungen der AGB und EB/LB auch einvernehmlich vereinbaren. In diesem Fall senden wir Ihnen ein Angebot zur einvernehmlichen Vertragsänderung mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der geplanten Änderungen in geeigneter Form (z.B. auch per E-Mail wie in Punkt 5.1 der AGB angeführt) zu. Gleichzeitig informieren wir Sie über den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geplanten Änderungen. Unser Angebot zu den neuen bzw. geänderten AGB, EB /LB gilt als angenommen, wenn Sie nicht bis spätestens zum Inkrafttreten der geplanten Änderungen schriftlich widersprechen. Wir weisen Sie in unserem Angebot nochmals auf diese Frist hin sowie darauf, dass Ihr Stillschweigen bis zum Inkrafttreten der Änderung als Zustimmung zur Änderung gilt. Ihr Widerspruch stellt eine kostenlose Kündigung des Vertragsverhältnisses mit Wirksamkeit zum Inkrafttreten der Änderung dar.“

Die Unzulässigkeit wurde in einem Verbandsverfahren einer Verbraucherschutzorganisation vom OGH festgestellt.²⁷ Die einvernehmliche Vertragsänderung von Telekommunikationsverträgen ist eine Umgehung des TKG und daher unzulässig. Andere AnbieterInnen verwendeten nach wie vor diese Klausel in ihren AGB. Eine Konsumentenschutzorganisation führte ua dazu ein Verbandsverfahren, wobei auch hier die entsprechende Klausel vom HG Wien als unzulässig erachtet wurde.²⁸ Das Problem der Erklärungsfiktion stellt sich allerdings auch in anderen Branchen (► Seite 146, 198 f.).

Die Änderungen werden von KonsumentInnen oftmals sehr spät wahrgenommen, wenn diese keine (bzw. nur kostenpflichtige) Papierrechnungen erhalten, sondern entweder elektronische Rechnungen per E-Mail oder überhaupt nur mehr SMS, mit denen sie erinnert werden, dass die aktuelle Rechnung im Onlinekundenbereich zur Abholung bereitsteht. Das führt dazu, dass KonsumentInnen die Fristen für allfällige Widersprüche gegen Vertragsänderungen, aber auch gegen eine eventuell falsche Abrechnung selbst übersehen oder nicht rechtzeitig erhalten, weil der Onlinekundenbereich aus technischen Gründen (ob in der Sphäre der BetreiberInnen oder der KundInnen macht hier keinen Unterschied) oder aus technischem Unvermögen nicht zugänglich ist oder weil beispielsweise KonsumentInnen vielleicht gerade auf Urlaub sind und keinen Internetzugang haben, vom gänzlichen Fehlen eines Internetzuganges ganz zu schweigen (► Seite 311).²⁹

Ausschluss von Rechnungseinwendungen

Mit nahezu identen AGB-Klauseln regeln (alle) BetreiberInnen mögliche Einwendungen der KundInnen gegen Rechnungen, welche suggerieren, dass KundInnen, die ihre Einwände nicht rechtzeitig gerichtlich geltend machen, ihre Ansprüche verlieren.

²⁷ OGH 14.11.2012, 7 Ob 84/12x.

²⁸ HG Wien 25.10.2012, 39 Cg 26/12k (nicht rechtskräftig).

²⁹ Mit der TKG-Novelle 2011 wurde allerdings ein Rechtsanspruch der KonsumentInnen eingeführt, auf Wunsch eine unentgeltliche Papierrechnung zu erhalten.

Beispiel: Klausel Rechnungseinwendungen

„Sollten Sie Einwände gegen Ihre Rechnung haben, müssen Sie diese Einwände schriftlich binnen vier Wochen nach Rechnungszugang bei uns geltend machen. Die Unterlassung von Einwendungen innerhalb dieser Frist gilt als Anerkennung der Rechnung. Wir weisen Sie auf der Rechnung nochmals auf diese Frist und die Rechtsfolgen bei Verstreichen der Frist hin.“

Wenn wir in unserer Stellungnahme Ihren rechtzeitig eingebrachten Rechnungseinwand endgültig als unbegründet ablehnen, dann können Sie

a) innerhalb von 1 Monat nach Erhalt unserer Stellungnahme die Rundfunk- und Telekom- Regulierungs-GmbH (RTR) zur Streitschlichtung gemäß § 122 TKG 2003 anrufen oder

b) innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt unserer Stellungnahme den Rechtsweg beschreiten. Wenn Sie ein RTR Streitschlichtungsverfahren führen, dann wird diese Frist um die Dauer des RTR Streitschlichtungsverfahrens verlängert.

Wenn Sie diese Frist versäumen, dann verlieren Sie Ihr Recht auf Geltendmachung weiterer Einwendungen und unsere Forderung gilt als von Ihnen anerkannt. Wir weisen Sie in unserer Stellungnahme nochmals auf diese Frist und die Rechtsfolgen bei Verstreichen dieser Frist hin.“

Der OGH beurteilte in einem Verbandsklageverfahren solche Klauseln als unzulässig.³⁰ Die Verfallsklauseln sind sittenwidrig, so der OGH, weil sie die Geltendmachung von Ansprüchen ohne sachlichen Grund übermäßig erschweren. Die Klauseln verschleiern überdies die wahre Rechtslage und sind intransparent, weil BetreiberInnen vorgeben, dass KundInnen durch Schweigen die Rechnung anerkennen. Im Unterlassen von Einwendungen liegt jedoch nur ein deklaratorisches Anerkenntnis, eine durch Gegenbeweis widerlegbare Wissenserklärung. Auch wenn KundInnen nach der von den BetreiberInnen gesetzten Frist die Rechnung beeinspruchen, können sie das also durchaus noch gerichtlich tun.

Das HG Wien beurteilte in einem Verbandsklageverfahren eine ähnliche Klausel als gesetzwidrig.³¹ Auch hier begründete das Gericht die Unzulässigkeit der Klausel damit, dass VerbraucherInnen über die wahre Rechtslage nicht in die Irre geführt werden dürfen.

Gesetzlich erlaubte einseitige Vertragsänderungen – fehlende Alternative

Rechtslage: Das Telekommunikationsgesetz erlaubt den BetreiberInnen einseitige Vertragsänderungen, bei nachteiligen Änderungen steht den VerbraucherInnen aber ein kostenloses außerordentliches Kündigungsrecht zu.

Die vorzeitige Kündigungsmöglichkeit kann nur dann von VerbraucherInnen genutzt werden, wenn es eine Alternative gibt, d.h. dass die KonsumentInnen ohne große Mühe und hohe Kosten eine entsprechende Leistung von woanders beziehen können. Die Abhängigkeit von Mobiltelefon und Internet ist schon derzeit hoch und quasi ein Grundbedürfnis.³² Der Wechsel des Mobilfunkvertrags funktioniert einfach und dank Rufnummernportierung meistens ohne großen Nachteil für die wechselnden Kun-

³⁰ OGH 14.11.2012, 7 Ob 84/12x.

³¹ HG Wien 25.10.2012, 39 Cg 26/12k (nicht rechtskräftig). Das Verfahren ist noch anhängig.

³² Im Juni 2010 einigten sich die Europäischen Regierungen auf eine neue Wachstumsstrategie („smart, sustainable and inclusive growth“) bis zum Jahr 2020 – dabei wurde erstmals ausdrücklich die Verringerung von Armut als Schwerpunkt gesetzt und wurden konkrete Zielgrößen genannt. Ein Indikator auf europäischer Ebene für Armutsgefährdung ist die Möglichkeit eines Haushalts, sich ein Telefon oder Mobiltelefon finanziell leisten zu können. Vgl. BMASK, Sozialbericht 2011-2012, S. 268, abrufbar: http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/3/7/2/CH2171/CMS1353079209699/sozialbericht_2011_gesamt.pdf.

Innen. Die Situation im Bereich der Festnetzanschlüsse sieht allerdings schon anders aus, weil es nur wenige AnbieterInnen gibt, die bundesweit anbieten bzw. sind die regionalen AnbieterInnen noch wenig bekannt. Ein Wechsel des Festnetzinternetanschlusses bringt höhere Kosten (Modemaustausch, Neuinstallation, Aktivierung, Neuinstallation) bzw. teilweise einen erheblichen Aufwand mit sich, so etwa, wenn der Zugang wegen technischer Probleme nicht funktioniert.

Vertragsinformationen (z.B. Änderungen von AGB) werden übersehen

Die auch schon im Zusammenhang mit der herkömmlichen Papierrechnung problematische Praxis der BetreiberInnen, wichtige Vertragsinformationen (Änderungen von AGB etc.) auf die Rechnung zu drucken, verschärft sich, wenn diese Rechnung elektronisch zugestellt wird.

Beispiel: Übersehene Vertragsänderung

Frau H. bekam für ihren Handyvertrag mit fixer Grundgebühr die Rechnung elektronisch. Da für jeden Monat gleich viel zu zahlen war, kontrollierte sie diese nicht. Im August 2011 wurde ihr plötzlich eine höhere Grundgebühr verrechnet. Auf ihren Protest hin teilte ihr der Provider mit, dass er auf der Aprilrechnung über die Tarifänderung informiert und Frau H. jedoch den Widerspruch damals nicht rechtzeitig eingelegt hätte.

In der Vergangenheit waren die Mitteilungen der BetreiberInnen oft intransparent, z.B. durch Verschleierung der Mitteilung als Werbebotschaften, versteckte Informationen in einem Fließtext oder durch unzureichende inhaltliche Beschreibung der einzelnen Änderungen.³³ Im Zuge der Novellierung des TKG 2011 wurde die Mitteilungsverordnung (MitV) erlassen. Diese trat am 01.08.2012 in Kraft und hat zum Ziel, dass TeilnehmerInnen transparent über bestimmte geplante Vertragsänderungen informiert werden.³⁴ Die BetreiberInnen müssen in den an die KundInnen gerichteten Mitteilungen bestimmte Vorschriften in Bezug auf Detaillierungsgrad, Inhalt und Form einhalten, sowie auf ein zutreffendes Bild der Rechtsposition der TeilnehmerInnen achten, ansonsten die Änderungen für die KonsumentInnen nicht wirksam werden. Es bleibt abzuwarten, ob sich BetreiberInnen daran halten und Zusendungen, die über wichtige Änderungen informieren, aber aussehen wie Werbebriefe, damit der Vergangenheit angehören.

Zahlscheingebühr

Viele Beschwerden und Anfragen beziehen sich auf die Verrechnung der sogenannten Zahlscheingebühr.

Beispiel: Zahlscheinentgelt

Folgende Klausel findet sich in den AGB eines Telekom-Betreibers: „Bei Bezahlung mittels Zahlschein ist B 2 berechtigt, dem Kunden ein angemessenes Bearbeitungsentgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und der auf der Website von B 2 unter [...] abrufbaren Tarifinformationen) zu verrechnen.“

Durch das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG)³⁵ wurden Zusatzgebühren für die Verwendung bestimmter Zahlungsinstrumente (wie eben Zahlscheine) untersagt. Eine Konsumentenschutzorganisation brachte

³³ Siehe die Erläuternden Bemerkungen zur MitV https://www.rtr.at/de/tk/MitV/EB_Mitteilungsverordnung.pdf.

³⁴ Siehe dazu auch RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 79.

³⁵ Das ZaDiG trat am 1.11.2009 in Kraft.

gegen die Zahlscheingebühr Verbandsklagen gegen mehrere Mobilfunkunternehmen ein. Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung wurde pro Zahlscheinzahlung eine Gebühr von € 2,00 verrechnet (► Seite 207 ff.). Das HG Wien und das OLG Wien sahen die Zahlscheingebühr als unzulässig an. Der OGH legte die Frage nach deren Zulässigkeit nun dem EuGH vor.³⁶ Eine Entscheidung ist noch ausständig.

Papierrechnung

Beispiel: „Umweltbeitrag“

Mit der Begründung, dass zu viel Papier verschwendet würde, und ein Einsparen der Papierrechnung der Umwelt zugute käme, verrechnete ein Betreiber ab Herbst 2010 seinen KundInnen den „Umweltbeitrag“, sofern diese eine Papierrechnung wünschten.

Mit „Einsparungen von Papier“ hat die Telekom-Branche die Umstellung der Abrechnung von Papier auf elektronische Rechnung begründet. BetreiberInnen nannten das Entgelt, das sie für die Zusendung der Papierrechnung verlangten, daher auch „Umweltbeitrag“. Zahlreiche KonsumentInnen beschwerten sich darüber, dass sie die elektronische Rechnung übersehen oder nicht erhalten haben (technische Probleme); einigen war der mit der Kontrolle verbundene Aufwand zu hoch. KonsumentInnen ohne Internetzugang können mit elektronischer Abrechnung überhaupt wenig anfangen. Noch dazu wurden (und werden) – neben kostenintensiven Mehrwertdiensten – immer mehr andere Dienstleistungen über das Mobiltelefon abgerechnet wie z.B. Bahntickets, Parkscheine, öffentliche Verkehrsmittel etc. Eine Kontrolle der Rechnung hat dadurch noch mehr an Bedeutung gewonnen. Es folgten vermehrt Streitigkeiten bezüglich versäumter Fristen für den Rechnungseinspruch. Eine Verbraucherschutzorganisation führte dazu ein Verbandsverfahren, in welchem entschieden wurde, dass die Ausstellung einer kostenlosen Papierrechnung eine vertragliche Nebenpflicht darstellt. Ein gesondertes Entgelt für Papierrechnungen ist somit gesetzwidrig.³⁷ Im Rahmen der TKG-Novelle 2011 wurde das Recht auf eine kostenfreie Papierrechnung mittlerweile gesetzlich verankert.³⁸

Beispiel: „Rechnungsdoppel“

Ein Anbieter erklärte seinen KundInnen, dass ein bestimmtes Paket nur eine elektronische Rechnung vorsieht. Wollen die KundInnen eine „zusätzliche Papierrechnung“, wird ihnen diese als sog. Rechnungsdoppel nur gegen eine Extragebühr zur Verfügung gestellt.

Auch gegen diese Vorgehensweise brachte eine Verbraucherschutzorganisation im Sommer 2012 eine Verbandsklage ein. Das Verfahren ist in erster Instanz beim HG Wien anhängig.³⁹

Wirksame Zustellung von Rechnungen?

Anhand von Beschwerdefällen stellt sich immer wieder die Frage, wann die Rechnung als wirksam zugestellt gilt bzw. wer das Risiko trägt, wenn sie nicht zugeht. Je nach BetreiberInnen erhalten KonsumentInnen oftmals nur mehr ein SMS, das darüber informiert, dass die elektronische Rechnung nun

³⁶ OGH 8.11.2011; 10 Ob 31/11y.

³⁷ OGH 28.02.2012, 4 Ob 141/11f.

³⁸ Inkrafttreten mit 21.02.2012.

³⁹ HG Wien, 39 Cg 81/12y.

abrufbar sei. Andere Unternehmen versenden die Rechnung immerhin an die E-Mail-Adresse der KundInnen, behalten sich in ihren AGB aber vor, rechtlich bedeutsame Erklärungen (wie die Rechnung) an die E-Mail-Adresse zu senden, die zu Vertragsabschluss bekannt gegeben oder den KundInnen von den BetreiberInnen zugewiesen wurde. Grundsätzlich soll also das Risiko, dass Rechnungen und ähnliche Erklärungen des Unternehmens nicht zugehen, auf die KundInnen verlagert werden.

Beispiel: Herr A. erhielt ein SMS seines Telefonbetreibers, der ihn informierte, dass die monatliche Rechnung nun in seinem Onlinekundenbereich abrufbar wäre. Herr A. war gerade auf Urlaub, hatte kein Internet zur Verfügung und nahm sich vor, die Rechnung nach seiner Rückkehr anzuschauen. Er vergaß darauf. Zwei Monate später bemerkte er, dass ihm fünf Euro für Mehrwertdienste verrechnet wurden, die er nie in Anspruch genommen hatte. Der Betreiber lehnte seinen Einspruch als verspätet ab.

In der Praxis kommen solche Fälle oft vor. Das Mobiltelefon ist nicht mit dem Festnetzinternetanschluss vergleichbar. Anzunehmen, dass KonsumentInnen die Rechnung sofort ansehen (können), ist lebensfremd. Eine fehlerhafte Abrechnung wird daher oft nicht (sofort) auffallen.

Kostenfallen – Mehrwertdienste

Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, die über die reine Verbindungsleistung hinausgehen und auf der Telefonrechnung verrechnet werden (z.B. Horoskop, Wetter, Erotik). Erkennbar sind teure Mehrwertdienste an ihren Rufnummern, die immer mit 09xx beginnen (Erotikdienste werden unter 0930 angeboten). Für Mehrwertdienste bestehen hinsichtlich Bewerbung, Entgeltinformation, Zeitbeschränkungen, Dialer etc. gesetzliche Regelungen.

Rechtslage: Zeitabhängig verrechnete Mehrwertdienste müssen gemäß der KEM-Verordnung nach 60 Minuten getrennt werden, wenn der Tarif weniger als € 2,20/Minute beträgt. Liegt der Tarif darüber, muss nach 30 Minuten getrennt werden. Der max. zulässige Tarif ist € 3,64 pro Minute. Rufen KundInnen einen Mehrwertdienst an, ist schon zu Beginn gratis über den pro Minute anfallenden Tarif zu informieren. Eine Ausnahme besteht hier für eventtarifizierte Mehrwertdienste (z.B. SMS-Voting für Dancing Stars), wenn die Gebühr nicht höher als € 0,70 pro SMS oder Anruf ist. Wer derartige Dienste prinzipiell nicht verwenden möchte, kann bei seinem Telekommunikationsunternehmen eine Tarifzonen Sperre für Mehrwertdienste (sowohl für Telefonate als auch SMS) einrichten lassen. Diese Sperre hat der Unternehmer einmal jährlich kostenlos durchzuführen.

Seit der TKG-Novelle 2011 wurden der Regulierungsbehörde neue Möglichkeiten eingeräumt, um rasch gegen missbräuchliche Verwendung von Mehrwertnummern vorzugehen.⁴⁰ Die Regulierungsbehörde kann unter Einhaltung bestimmter Voraussetzungen (Gefahr in Verzug) mittels eines so genannten Mandatsbescheides einen Auszahlungsstopp verhängen. Den BetreiberInnen wird die Auszahlung der eingehobenen Entgelte an den Mehrwertnummernbetreiber (für max. 3 Monate) untersagt. Im Mai 2012 machte die Regulierungsbehörde erstmals von dieser neuen Kompetenz Gebrauch. Ein zweiter Mandatsbescheid wurde im Oktober 2012 erlassen. Die zugrunde liegenden Anlassfälle betrafen falsche Kreditversprechen und die vorgetäuschte Notwendigkeit, (nicht existente) Verträge zu kündigen. Dadurch entstanden den Betroffenen Kosten von bis zu mehreren hundert Euro. Insgesamt führte diese

⁴⁰ RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 87.

Vorgehensweise in beiden Fällen für die betroffenen TeilnehmerInnen dazu, dass keine Zahlungen an die betroffenen Mehrwertdienste erbracht werden mussten (Refundierung bzw Gutschrift).

Kostenfallen – Mehrwert SMS, Chats, Abos

In Fernsehsendungen, in Zeitschriften und im Internet wird zum Teil massiv mit „supergünstigen“ Angeboten geworben, beispielsweise für das Herunterladen von Spielen, Logos, Bildern und Klingeltönen. Mit dem Herunterladen gehen KundInnen häufig Abos ein, die laufende Kosten verursachen. Mehrwert-SMS sind SMS, die zumeist über einen sehr hohen Tarif verrechnet werden. In aller Regel kostet auch der Erhalt einer Mehrwert-SMS eine Gebühr. Für Mehrwert-SMS, Abo- und Chat-Mehrwertdienste bestehen (wie für Mehrwertdienste) Preisangabeverpflichtungen.

Oft zeigt sich, dass gerade die Kosten von Mehrwert-SMS falsch eingeschätzt werden. Im Rahmen eines Chats geht der Überblick über die Anzahl der versandten Mehrwert-SMS leicht verloren.

Rechtslage: Vor der erstmaligen Nutzung eines Dienstes müssen die KundInnen über den Preis einer SMS beziehungsweise den monatlichen Abo-Preis informiert werden. Danach müssen sie über das in einem Monat kumulierte Entgelt zumindest in Schritten von € 10,- gratis informiert werden. Bei Erhalt dieser Nachricht müssen NutzerInnen im Falle von Abo-Diensten die gewünschte Fortsetzung bestätigen. Bei Chat-Diensten genügt es schon, wenn die NutzerInnen danach aktiv weiterchatten.

Für die Mehrwert-SMS gibt es – wie bereits erwähnt – eine kostenlose Sperrmöglichkeit. Wer sichergehen will, dass durch Mehrwert-SMS keine hohen Kosten entstehen, muss daher bei seinen TelekommunikationsanbieterInnen diese Sperre präventiv aktivieren lassen.

Oft beklagen sich NutzerInnen, dass sie Mehrwert-SMS erhalten, die sie gar nicht bestellt haben. Diese NutzerInnen protestieren nicht immer gegen die unzulässig verrechneten Kosten oder wissen oft nicht, wie sie die Mehrwert-SMS abbestellen können. Jedenfalls erwirtschaften sich die dahinterstehenden DiensteanbieterInnen ein beträchtliches Körbergeld, von dem auch die TelefonbetreiberInnen profitieren. Die RTR-GmbH stellte fest, dass die Probleme in dem Bereich nicht geringer wurden und die Beschwerden, sowohl was Mehrwert-SMS- als auch was Sprachmehrwertdienste betrifft, deutlich anstiegen. So wurden in diesem Zusammenhang 375 Verfahrensträge verzeichnet.⁴¹

Kostenfallen – Roaming

Von Roaming wird gesprochen, wenn KundInnen Mobilfunkleistungen über die eigenen BetreiberInnen im Ausland in Anspruch nehmen, d.h. keine SIM-Karte der ausländischen BetreiberInnen verwendet wird, sondern die eigene. Im Gegensatz zu Inlandsgesprächen werden den KundInnen im Ausland auch die passiven Gespräche verrechnet. Dem Roaming liegen Verträge zwischen den jeweiligen NetzbetreiberInnen des Heimatlandes und denjenigen eines anderen Landes zugrunde, die einander Großhandelspreise für die Nutzung ihrer jeweiligen Netze verrechnen. Diese Preise und teilweise auch die Endkundenpreise sind für die EU in der sogenannten Roaming-Verordnung reguliert.

⁴¹ RTR-GmbH, Kommunikationsbericht 2011, S. 109.

Rechtslage bis 30.06.2012:

Die Roaming-Verordnung bezweckt die Preissenkung von Roamingpreisen in der EU. Zunächst wurden die Vorleistungsentgelte⁴² für Sprachroaming reguliert, und ein Eurotarif wurde eingeführt, der von den Mobilfunkbetreibern seit Mitte 2007 als Roamingtarif für EndkundInnen angeboten werden muss. Dieser darf einen festgesetzten Maximalpreis nicht überschreiten. 2009 wurden weitere jährliche Preisabsenkungen auf Vorleistungs- und auf Endkundenebene für Sprachroaming, eine Preisregulierung für SMS-Roamingdienste und erweiterte Transparenz- und Schutzvorschriften gegenüber Endkunden für mobile Datenroamingdienste eingeführt.

Rechtslage ab 01.07.2012:

Die Neufassung der Roaming-Verordnung regelt vor allem Kostenobergrenzen für Sprach, SMS- und Datendienste.⁴³ Erstmals wurden Entgeltobergrenzen im Bereich des Datenroamings eingeführt, weiters ist eine schrittweise Senkung der Endkundenentgelte innerhalb der EU bis 2014 vorgesehen.⁴⁴ Seit 01.07.2012 darf innerhalb der EU max. € 0,35 für aktive Anrufe und € 0,10 für passive Anrufe sowie nicht mehr als € 0,11 für das Senden von SMS verlangt werden. Für Datenroamingdienste darf nicht mehr als € 0,84 pro übertragenem Megabyte verrechnet werden.

Bis 1.7.2012 gab es außerhalb der EU keine Preisregulierung, die Nutzung des Handys im Ausland konnte also sehr teuer sein. Im grenznahen Bereich kam es immer wieder zu versehentlichem Roaming, wenn sich das Handy in das ausländische Netz einwählte und KundInnen das nicht bemerkten, z.B. im Grenzgebiet zur Schweiz, weil diese die Verordnung der Roaming-VO nicht erfüllen muss. In einer rechtskräftig gewordenen bezirksgerichtlichen Entscheidung wurde einer Konsumentin zugestanden, dass sie beim Surfen in Österreich nicht mit Roamingkosten rechnen und deshalb nicht zahlen musste.⁴⁵ Ebenso musste eine Konsumentin aus Vorarlberg für das Surfen in Österreich keine Roamingkosten zahlen.⁴⁶ Weitere und höchstgerichtliche Entscheidungen sind dazu nicht bekannt.⁴⁷

In den Jahren 2011 und 2012 sind bei der Schlichtungsstelle der RTR einige Beschwerden zum Thema Roaming (Datendienste und Sprache) eingelangt. Im Vergleich zu anderen Gegenständen, wie z.B. Entgeltstreitigkeiten für mobile Datendienste, hielten sich die Anfragen und eingebrachten Schlichtungsfälle dazu jedoch in Grenzen.⁴⁸

Ab Juli 2012 – also mit Inkrafttreten der Neufassung der EU-Roaming-Verordnung – haben österreichische BetreiberInnen auch bei Datenroaming in Nicht-EU-Staaten Transparenz- und Kostenbeschrän-

⁴² Vorleistungsentgelte sind jene Entgelte, die MobilfunkbetreiberInnen einander für die Nutzung des jeweils fremden Netzes verrechnen.

⁴³ Für einen guten Überblick siehe https://www.rtr.at/de/tk/Roaming_in_der_EU.

⁴⁴ Eine Senkung der maximalen Höchsttarife ist mit Juli 2013 vorgesehen.

⁴⁵ BG Donaustadt vom 27.5.2008, 33 C 579/07f, abrufbar unter www.verbraucherrecht.at. Direktlink: <http://tinyurl.com/3p6zd48>.

⁴⁶ LG Feldkirch 07.09.2010, 2 R 284/10w, abrufbar unter http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&tx_ttnews%5Bswords%5D=284&tx_ttnews%5Btt_news%5D=2818&tx_ttnews%5BbackPid%5D=2140&cHash=32ac14afc395ddad2a0b02503145064b.

⁴⁷ In dem im März 2011 veröffentlichten Branchenkodex der österreichischen MobilfunkbetreiberInnen betreffend die Möglichkeiten der Kostenkontrolle bei mobilen Datendiensten (siehe www.wko.at) wird zu diesem Problemkreis – und dies auch für die Schweiz und Liechtenstein – für die Zukunft zugesagt, dass das ausländische Netz am Display angezeigt werden soll und erstmaliges Einwählen in ein Roamingnetz oder ein Wechsel auf Opt-in-Basis zu erfolgen hat.

⁴⁸ RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 19 und 21.

kungsfunktionen bereit zu stellen. Das "60-Euro-Limit" gilt somit nicht nur innerhalb der EU, sondern weltweit. Weiterhin gelten die Preisobergrenzen (daher Euro/MB, SMS oder Sprachminute) für Daten, SMS und Sprachtelefonie nur innerhalb der EU und dem EWR.⁴⁹ Es bleibt abzuwarten, ob die Beschwerden aufgrund der Verbesserungen des Nutzerschutzes im Bereich Roaming abnehmen werden.

Kostenfallen – Downloadüberschreitung (Rechnungsschock)

Die Nutzung des mobilen Internet steigt, auch bedingt durch die steigende Anzahl an Smartphones, immer weiter an.⁵⁰ Das Up-/Downloadvolumen bei mobilen Datendiensten erhöhte sich von 2010 auf 2011 sogar um mehr als zwei Drittel und erreichte Ende 2011 43.288 Terabyte.⁵¹ Beschwerden über immense Kostenbelastungen - gerade bei Jugendlichen - boomten ebenso. Eine Verbraucherschutzorganisation führte daher eine Kampagne im Auftrag des BMASK im Frühjahr 2011 durch und erhob die Probleme rund um die Nutzung mobiler Datendienste.⁵² Mehr als 300 Personen nahmen an dieser Onlinebefragung teil. In der Regel wurden die nicht mehr in der monatlichen Grundgebühr inkludierten und darüber hinaus verbrauchten Datenmengen extra verrechnet – in den meisten Fällen exponentiell teurer. Die Anbieter lockten dagegen mit „günstigen“ flatrates: „5 Gigabyte um 12 Euro!“, „9 Gigabyte um 9 Euro“, „Inkludiertes Datenvolumen: 1 Gigabyte!“

Vielen KonsumentInnen ist die Umrechnung Gigabyte–Megabyte–Kilobyte nicht bewusst, und nicht zuletzt aufgrund der Gestaltung der Mobilfunkwerbungen übersahen viele sehr leicht den Preis für die Überschreitung des inkludierten Datenvolumens. 0,25 Euro pro Megabyte sind immerhin 256 Euro pro Gigabyte. Bei einem Preis von 1,60 Euro pro MB kostet ein Gigabyte 1.638,40 Euro. Noch teurer sind die Tarife für die Internetnutzung via GPRS, hier kann ein MB auch 5 Euro kosten, ein GB daher 5.000 Euro. Preise für Datenvolumina, die außerhalb von vertraglich vereinbarten Pauschalen genutzt wurden, stiegen daher exponentiell an und führten aufgrund schnellerer Verbindungen und fehlender Warnmechanismen oft zu sog. „Shocking Bills“ in der Höhe von mehreren hundert Euro.⁵³ Denn die Nutzung von Smartphones und darauf zugeschnittenen Applikationen (apps) brauchen oft mehr Datenvolumen, als man vor Vertragsabschluss annimmt. Dazu kommt, dass günstigere Tarife eventuell zu wenig Datenvolumen inkludiert haben und vielen KonsumentInnen nicht klar ist, wie viel Downloadvolumen gewisse Aktivitäten, wie z.B. das Ansehen von Youtube-Videos, Streaming von Webradios, die Nutzung von GPS-Diensten etc. verbrauchen. Tarife außerhalb der vereinbarten Pauschalen kommen selbst dann zur Anwendung, wenn KonsumentInnen das mobile Internet zwar abbestellen, weil sie es nicht nutzen wollen – und dann Internetoptionen tatsächlich gesperrt werden, nicht aber die teure Internetnutzung via GPRS.

Sobald KonsumentInnen das in der Grundgebühr inkludierte Datenvolumen überschritten hatten, kam es zu exorbitant hohen Rechnungen, die vor allem im Berichtsjahr 2011 ein häufiges Problem darstellten und zu zahlreichen Beschwerden und Anfragen bei den Verbraucherschutzorganisationen führte.

Beispiel: "Rechnungsschock (Shocking Bills)"

Herr W. schloss beim Betreiber C. einen Mobilfunkvertrag. Für eine Zahlung von € 12,- monatlich war ein Datenvolumen im Ausmaß von 5 GB inkludiert. In einem Monat überschritt Herr W. das Volumen um 4,76 GB. Der Handybetreiber stellte ihm € 1.218,65 in Rechnung.

⁴⁹ RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 83.

⁵⁰ RTR Telekom-Monitor, Jahresbericht 2011, S. 42.

⁵¹ RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2011, S. 7.

⁵² Projektbericht VKI im Auftrag des BMASK „Fraud Prevention Month – FPM 2011 – Kostenfallen.at.

⁵³ Vgl. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2011, S. 69.

Bei manchen Tarifen wurde sogar das 3200-Fache (!) für die gleiche Leistung der BetreiberInnen verrechnet, die sie beim Bereitstellen von mobilem Breitbandinternet im Tarifpaket erbringen. Mit Musterprozessen von Verbraucherschutzorganisationen wurde versucht zu klären, ob die Preisgestaltung bei Downloadüberschreitungen rechtmäßig war. Die beklagten Unternehmen erklärten sich allerdings jeweils sehr bald nach Klageeinbringung zur Rückzahlung der eingeforderten Beträge bereit, wohl auch um negative Gerichtsentscheidungen zu vermeiden.

Auch in der Statistik der RTR wurden Entgeltstreitigkeiten für mobile Datendienste telefonisch am meisten angefragt.⁵⁴ Ebenso waren die Schlichtungsverfahren inhaltlich von der Problematik stark überhöhter Handyrechnungen dominiert, hervorgerufen durch die Nutzung mobiler Datendienste.⁵⁵

Eine Verbrauchereinrichtung sammelte innerhalb nur einer Woche 64 Beschwerdefälle über Kostenexplosionen durch mobile Internetdienste. Im Schnitt wurden dabei die betroffenen Kunden mit Rechnungshöhen von 744 Euro belastet.⁵⁶

Um dem Problem der "Shocking Bills" daher effektiv zu begegnen, wurde die am 1. Mai 2012 in Kraft getretene Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) erlassen. Diese beinhaltet Kostengrenzen als Schutz vor hohen Rechnungen bei mobilen Datendiensten.

Rechtslage: Kostenbeschränkungsverordnung

Bei verbrauchsabhängigen Tarifen müssen KundInnen bei Erreichen eines Entgeltstandes von € 30,- grundsätzlich (per SMS) gewarnt werden. Erreicht das Entgelt pro Abrechnungszeitraum eine Höhe von € 60,-, dürfen KundInnen grundsätzlich keine höheren Kosten verrechnet werden, es sei denn, es liegt deren ausdrückliche Zustimmung vor. Die BetreiberInnen können jedoch vereinbaren, dass stattdessen die Bandbreitengeschwindigkeit gedrosselt wird (was bei Neuverträgen in aller Regel passiert).

Die Effektivität der KostbeV zur Begrenzung der Kosten als Schutz vor hohen Rechnungen lässt sich mittlerweile (jedenfalls für die Altverträge) aufgrund der Rückgänge der Verfahrensanträge bezüglich mobiler Datendienste belegen.⁵⁷

Kostenfallen – Bezahlen mit dem Handy

KonsumentInnen beschwerten sich immer häufiger über überhöhte Handyrechnungen aufgrund von WAP-Billing.⁵⁸ Für das Bezahlen mit dem Handy gibt es verschiedene Begriffe, WAP-Billing, Web-Billing, Einkauf digitaler Güter, Contentdienste etc.⁵⁹ Vielen KonsumentInnen ist nicht bekannt, dass ihr Handy eine Bezahlfunktion bietet. Das bedeutet, dass mit dem Handy kostenpflichtige Leistungen (wie z.B. Klingeltöne, Musik, Spiele etc.) gekauft und über die Telefonrechnung bezahlt werden können. Beispielsweise bietet der Zahlungsdiensteanbieter paybox ein System für bargeldlose Zahlungen mit mobilen Endgeräten an. Paybox ermöglicht etwa mit dem Handy Parkscheine zu lösen bzw zu verlängern, den Kauf von Zigaretten und Snacks bei bestimmten Automaten oder den Kauf von Fahrscheinen der öffentlichen Verkehrsmittel etc. In der Regel ist die Bezahlfunktion bei Vertragsabschluss als aktiv eingestellt,

⁵⁴ Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2011, S 19.

⁵⁵ RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2011, S. 7.

⁵⁶ AK-Publikation "Kostenfalle mobiles Internet" April 2011.

⁵⁷ Evaluierungsbericht zur Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV), Jänner 2013, S 4 und RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 75.

⁵⁸ Siehe dazu RTR, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, S. 83.

⁵⁹ Nicht zu verwechseln mit Mehrwertdiensten.

es bedarf dafür keiner besonderen Freischaltung. Dabei bieten Betreiber KonsumentInnen mitunter an, dieses Service sperren zu lassen.

Bei der RTR Schlichtungsstelle wurden 2012 zum Thema "Entgeltstreitigkeit Contentdienste" 518 Schlichtungsfälle eingebracht. Im Jahr 2011 lag die Zahl noch bei 87. Die Kostenschranke der KostbeV zum Schutz vor hohen Rechnungen gilt für mobile Datendienste, nicht jedoch im Zusammenhang mit WAP-Billing.

Problematisch ist, dass Angebote nicht selten so gestaltet sind, dass KundInnen nicht erkennen, dass sie gerade dabei sind, einen kostenpflichtigen Dienst zu bestellen. Außerdem könnte jeder, der das Handy benützt, damit bezahlen, z.B. daher auch Kinder. KonsumentInnen beschwerten sich, dass sie ihren Kindern das Handy nur zum Telefonieren überlassen haben und nun mit sehr hohen Rechnungen aufgrund solcher Einkäufe konfrontiert werden. Bemängelt wird, dass die Kostenpflicht oftmals auf den ersten Blick nicht erkennbar ist. Die Bezahlung wird, von NutzerInnen oft unbemerkt, dadurch in Gang gesetzt, dass sie über Gratis-Apps oder Werbebanner auf spezielle WAP-Seiten gelotst werden, die die Rufnummer ihres Handys registrieren können. Ein unachtsamer Klick, und ein WAP-Abo ist abgeschlossen.⁶⁰

Beispiel: Frau A. schloss in einem Shop eines Anbieters im eigenen Namen einen Mobilfunkvertrag für ihre damals 11-jährige Tochter ab. Zur Sicherheit ließ sie eine Sperre in der Höhe von max. € 25,- aktivieren. Einige Zeit später stellte sie überrascht fest, dass Dienste iHv € 73,40 verrechnet wurden (via SMS wurden Getränke bei einem Automaten angefordert). Sie erfuhr, dass in die Sperre der Kostenwarnung der Dienst „Bezahlen per Handy“ nicht hineinfällt. Erst nach Einschalten der RTR-Schlichtungsstelle verzichtete der Anbieter auf diese Entgelte.⁶¹

Das Beispiel zeigt, dass Einkäufe von Minderjährigen über das Handy problematisch sind. Neben der Frage, ob ein Vertrag zwischen der minderjährigen Nutzerin und dem Diensteanbieter zustande gekommen ist, ist die Kernfrage, ob die Beschwerdeführerin als Vertragspartnerin des Betreibers für die strittigen Bestellungen zu haften hat. Hier wäre eine rechtliche Klarstellung über einen Musterprozess einer Verbraucherschutzorganisation wünschenswert.

Rufnummernsperre und Mahnspesen

Geraten KonsumentInnen in Zahlungsverzug, berichten Beratungsstellen davon, dass es immer wieder vorkommt, dass Inkassobüros eingeschaltet werden (► Seite 74 ff.).

Das bedeutet, dass zur Grundforderung noch Inkassokosten, Sperrkosten und die Fälligkeitstellung aller bis zum Laufzeitende anfallenden Grundentgelte hinzukommen.

Rechtslage: Das Telekommunikationsgesetz erlaubt die Sperre von Anschlüssen nur unter engen Voraussetzungen: So muss der Betreiber zunächst schriftlich warnen, dass der Anschluss gesperrt wird, wenn nicht gezahlt wird. Er muss eine Nachfrist setzen, bis wann gezahlt werden muss (zwei Wochen jedenfalls).

Nicht immer berücksichtigen die AnbieterInnen die gesetzlichen Vorgaben und sperren umgehend den Anschluss.

⁶⁰ AK-Publikationen in Zusammenarbeit mit dem ÖIAT „Apps: Fallen und Tipps für KonsumentInnen“ (2012), abrufbar unter www.arbeiterkammer.at; Siehe auch <http://help.orf.at/stories/1702228/>.

⁶¹ Siehe den Beschwerdefall der Schlichtungsstelle unter: https://www.rtr.at/de/tk/Orange_m_commerce.

Beispiel: „Rufnummernsperre“

Herr F. übersah eine Rechnung, kam mit der Zahlung in Verzug und wurde erst durch die Sperre seines Telefons darauf aufmerksam. Sein Mobilfunkanbieter konfrontierte ihn mit der Zahlung von Sperrgebühren, damit der Telefonanschluss freigeschaltet wird.

Rechtlich korrekt wäre gewesen: In diesem Fall hätte der Betreiber zuerst mahnen müssen, bevor er den Anschluss sperrt. Mahnspesen dürfte er wegen der verspäteten Zahlung grundsätzlich unter Einhaltung der gesetzlichen Voraussetzungen verrechnen, Sperrgebühren nicht.

Gelegentlich kommt es sogar zu ungerechtfertigten Mahnungen und Sperren, weil die Forderung etwa nicht zu Recht besteht, den VerbraucherInnen keine Rechnung zugegangen ist, der Fälligkeitstermin vor dem Rechnungszugang lag, schon bezahlt wurde etc. Trotzdem kommt es immer wieder dazu, dass KonsumentInnen die Folgen dieses Fehlers tragen sollen, und es erweist sich in solchen Situationen als unverhältnismäßig schwierig, die Ausbuchung der Nebenkosten durchzusetzen.⁶²

Warteschleifen

Beispiel: Warteschleife

Herr H. musste bei der Servicenummer seines Handybetreibers anrufen. Fast drei Minuten lang hing er in der Warteschleife ohne durchzukommen. Dann legte er auf. Für das Telefonat mit dem Tonband wurde ihm pro Minute mehr als ein Euro verrechnet.

Leider ist das völlig legal. Es gibt Unternehmen, die ihren „Kundenservice“ unter einer Mehrwertnummer (09xx) anbieten. 09xx-Nummern, für die der Preis frei festgesetzt werden kann, dürfen mit max. 3,64 Euro pro Minute verrechnet werden und werden für technische Hilfestellungen, Produktinfos oder andere Kundenanliegen eingesetzt.

Selbst in aufrechten Vertragsverhältnissen stoßen KonsumentInnen auf Hindernisse bei der Kontaktaufnahme mit Unternehmen. Sowohl bei Serviceleistungen nach dem Kauf, bei technischen Fragen etwa zur Bedienung gekaufter Produkte, aber auch bei Gebrechen und damit zusammenhängenden Reklamationen sind Mehrwertnummern zu wählen.

Die KonsumentInnen hängen oft lange in der Warteschleife, bevor sie mit ServicemitarbeiterInnen sprechen können. Sie zahlen die teure Mehrwertnummer für das Warten, nicht für eine Dienstleistung. Viele KonsumentInnen werden so davon abgehalten, ihre Vertragsleistungen einzufordern.⁶³

05er-Nummern

Firmen mit mehreren Standorten sind durch 05er-Rufnummern für AnruferInnen österreichweit unter einer einheitlichen Nummer erreichbar. Telefonate zu diesen Nummern, wie sie viele Ämter, Behörden und große Unternehmen verwenden, wurden von den meisten Telekom-AnbieterInnen aber anders als Anrufe ins Festnetz behandelt und waren oft nicht in den Freiminutenkontingenten enthalten. Die BetreiberInnen konnten so ihren Umsatz erhöhen. UnternehmerInnen, die 05er-Nummern nutzen, hatten von diesen zusätzlichen Einnahmen nichts, vielmehr zogen sie sich den Unmut der KundInnen wegen der teuren

⁶² Vgl. auch AK Wien, Telefonieren und Internet. Hitparade der größten Ärgernisse, 2010.

⁶³ Stellungnahme (18/SN-269/ME) des BMASK vom 26.04.2011 zum Ministerialentwurf zum Vorschlag einer Novelle zum TKG, S. 1, abrufbar unter: http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/ME/ME_00269_18/index.shtml.

05er-Nummern zu. Aufgrund der zahlreicher Beschwerden wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen von der RTR modifiziert. Die Problematik konnte durch die Verschärfung der KEM-V gelöst werden

Rechtslage neu ab 1.3.2011:

BetreiberInnen dürfen künftig nur noch maximal 40 Cent pro Minute für Anrufe zu 05er-Rufnummern verrechnen. Bei ab 1.3.2011 abgeschlossenen Verträgen müssen sie auch eine Tarfansage schalten, wenn Anrufe zu 05er-Nummern mehr als zu Festnetznummern kosten oder in den Freiminuten nicht enthalten sind.

Bindung trotz Umzug

Regelmäßig beschwerten sich KonsumentInnen darüber, dass bei Übersiedlungen der laufende Telekommunikationsvertrag nicht vorzeitig gekündigt werden kann, selbst dann nicht, wenn die AnbieterInnen ihre Dienstleistung am neuen Standort nicht erbringen können.

Der deutsche Bundesgerichtshof (BGH) sprach dazu im November 2010 aus, dass ein Umzug, etwa aus beruflichen oder familiären Gründen, prinzipiell keinen wichtigen Grund für eine vorzeitige Kündigung darstelle. KundInnen tragen nämlich das Risiko, dass sie eine Dienstleistung aus einem längerfristigen Vertrag aufgrund einer Veränderung ihrer persönlichen Verhältnisse nicht mehr nutzen können.⁶⁴

In Österreich gibt es hierzu keine höchstgerichtlichen Entscheidungen. Im Rahmen der Vorarbeiten zur TKG-Novelle vom Herbst 2011 wurde seitens des BMAK gefordert, die AnbieterInnen zu verpflichten, die Leistung am neuen Wohnort ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit durchzuführen, soweit dies technisch möglich ist. Sollte das nicht der Fall sein, wurde eine vorzeitige Auflösungsmöglichkeit gegen eine Abschlagszahlung in begrenztem Umfang gefordert.⁶⁵

Vertragsstrafen bei vorzeitiger Beendigung

KonsumentInnen, die ihren Mobilfunkvertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen, sehen sich oft mit hohen Restentgeltforderungen der BetreiberInnen konfrontiert. Diese regeln in ihren AGB, dass bei vorzeitiger Kündigung durch KundInnen die Grundgebühr für die restliche Vertragslaufzeit zu bezahlen ist. Die BetreiberInnen argumentieren damit, dass sie im Gegenzug preisgestützte Endgeräte gratis oder verbilligt zur Verfügung stellen. Oft haben sich diese Kosten aber schon nach kurzer Zeit amortisiert. Außerdem werden Leistungen, die BetreiberInnen wegen der früheren Beendigung nicht erbringen müssen (Downloadvolumen, Freiminuten), den KundInnen auch nicht angerechnet.

Beispiel: Abschlagszahlung

Folgende Klausel findet sich in den AGB eines Telekom-Betreibers: „Weiters verrechnen wir Ihnen eine Abschlagszahlung von 80 Euro je aktivierter SIM-Karte für Vorteile (zB Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift), die wir Ihnen bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtes gewährt haben.“

⁶⁴ BGH 11.11.2010, III ZR 57/10.

⁶⁵ Stellungnahme (18/SN-269/ME) des BMAK vom 26.04.2011 zum Ministerialentwurf zum Vorschlag einer Novelle zum TKG, S. 2, abrufbar unter: http://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXIV/ME/ME_00269_18/index.shtml.

Eine Konsumentenschutzorganisation brachte dazu eine Verbandsklage ein. Die entsprechende Klausel wurde vom HG Wien als unzulässig erachtet.⁶⁶

Probleme mit der Hardware – Gewährleistung für das Handy

Gibt das Mobiltelefon den Geist auf, stehen KundInnen in der Theorie zwar Gewährleistungsansprüche zu, die in der Praxis allerdings kaum durchsetzbar sind. Denn HändlerInnen und BetreiberInnen argumentieren gerne, dass KonsumentInnen das Handy falsch gebraucht oder fallen gelassen haben, oft kommt auch der Einwand „Feuchtigkeitsschaden“. Das Gegenteil zu beweisen ist nahezu unmöglich. Ein so gelagerter Fall wurde in einem Musterverfahren einer Verbraucherschutzorganisation schon vor Jahren zugunsten des Konsumenten entschieden.⁶⁷ Erst ein teures Sachverständigengutachten konnte klären, dass kein Wasserschaden, sondern ein Fehler der Platine vorlag. Der Konsument erhielt € 99,- zurück, die Verfahrenskosten lagen bei etwa € 9.000,-. Im Berichtszeitraum kam es wieder zu einem massiven Anstieg der Beschwerden zur Problematik von Feuchtigkeitsschäden bei Handys (► Seite 10 ff.).

8.2 Zusammenfassung

- Unlautere Geschäftspraktiken durch irreführende Werbung sind in der Mobilfunkbranche weit verbreitet. Verbandsklagen auf Unterlassung wirken nur für die Zukunft und haben kaum Auswirkungen auf die individuellen Verträge. Verfahren sind langwierig (Werbekampagne ist bis zum Endurteil meistens schon gelaufen) und teilweise teuer (wenn Sachverständigengutachten notwendig).
- Die in Werbungen als günstig beworbenen Tarife verteuern sich über zusätzliche Kosten (z.B. jährliche Servicepauschalen). Der Wettbewerb wird so verzerrt.
- Tarifschunegel: Tarife ändern sich rasch, gelten nicht lange, genauere Details finden sich in unübersichtlichen Kleindruckpassagen. Eine Vergleichbarkeit der KonsumentInnen ist kaum möglich.
- Zusatzgebühren und neue regelmäßige Zusatzentgelte werden vermehrt eingeführt, ohne dass diesen teilweise neue wesentliche Leistungen gegenüberstehen.
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Telekom-AnbieterInnen wurden häufig geändert. AGB sind unübersichtlich, umfangreich und enthalten oft unzulässige Vertragsklauseln.
- AGB von TelekommunikationsbetreiberInnen enthalten oftmals zahlreiche unzulässige Vertragsklauseln, wie z.B. intransparente Verweise auf Tarifbestimmungen oder Ausschlüsse von Rechnungseinsprüchen.
- Lesbarkeit von AGB – oft werden wichtige Regelungen im Kleinstdruck auf Formblättern untergebracht.
- Zustellung von Rechnungen und anderen bedeutsamen Erklärungen der BetreiberInnen wurden KundInnen oft nur mehr elektronisch oder im Onlinekundenbereich zur Verfügung gestellt, was sich durchaus nachteilig für VerbraucherInnen auswirken kann.

⁶⁶ HG Wien, 27.12.2012, 39 Cg 9/12k (nicht rechtskräftig), abrufbar unter http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&tx_ttnews%5Bwords%5D=abschlagszahl&tx_ttnews%5Btt_news%5D=2961&tx_ttnews%5BbackPid%5D=2140&cHash=df660a59a69f4b2ff6ce124ced510b63.

⁶⁷ BGHS Wien 03.08.2007, 19 C 44/06v.

- BetreiberInnen versuchten das Widerspruchsrecht der KonsumentInnen bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen zu umgehen, indem sie sich ein Kündigungsrecht über eine sog. Erklärungsfiktion (= Verschweigung gilt als Zustimmung) "genehmigten".
- Die vorzeitige Kündigungsmöglichkeit der KundInnen bei einseitig erlaubten Vertragsänderungen der BetreiberInnen geht bei Festnetzanschlüssen ins Leere, da es kaum Alternativen gibt.
- Seit dem ZaDiG ist die Verrechnung einer Zahlscheingebühr aus Sicht der Konsumentenschutz-einrichtungen verboten, BetreiberInnen verlangen sie trotzdem. Ein EuGH-Verfahren zu dieser Frage ist anhängig.
- Papierrechnungsentgelte wurden – unzulässiger Weise – verlangt.
- Durch die Umstellung auf elektronische Rechnung wird die Kontrollmöglichkeit erschwert, die Warnfunktion der Rechnung entfällt.
- Downloadüberschreitungen führten zu exorbitant hohen Rechnungen. Erst durch die KostbeschränkungsVO kam es zu einem Beschwerderückgang.
- Neue Kostenfallen durch WAP-Billing (Bezahlen mit dem Handy) führen zu ansteigenden Verbraucherbeschwerden.
- Rufnummernsperre erfolgt mitunter ohne Mahnung, Sperrgebühren werden ungerechtfertigt verrechnet.
- Es gibt TelefonbetreiberInnen, deren Kundenservice nur über eine kostenpflichtigen Mehrwert- nummer erreichbar ist; selbst das Hängen in der Warteschleife verursacht hohe Kosten.
- Regelungen bei Übersiedelung – keine vorzeitige Beendigung, auch wenn die Leistung am neuen Wohnort nicht erbracht werden kann – stoßen auf Unverständnis bei den KundInnen.
- Vertragsstrafe bei vorzeitiger Beendigung - Verrechnung einer Abschlagszahlung.
- Behauptete Feuchtigkeitsschäden bei Handys sind ein Dauerbrenner.

Fazit: Gerade im Telekommunikationsbereich sind die angebotenen Tarife kaum vergleichbar, die Preise aufgrund vieler Zusatzentgelte intransparent und die Beschwerden zu Entgeltstreitigkeiten sowie Vertragsschwierigkeiten sehr hoch.