

Konsumentenschutz

„Sexy numbers“ / Mehrwertnummern / Dialer-programme

Allgemeines:

Definition:

Mehrwertdienste bezeichnen im Allgemeinen Dienstleistungen der Anbieter, die über die reine Übertragungsleistung hinausgehen. Es wird ein zusätzlicher inhaltlicher Wert geboten. Genau werden Mehrwertnummerndienste in der Verordnung „§3 KEM-V“ geregelt.

Anwendung:

Die überwiegenden Anwendungsfälle für Mehrwertnummern dürften so genannte „**Sexhotlines**“ sein. Weiteres kommen sie für telefonische Beratungsdienste, Gewinnspielen, Börsenkurse und besondere Anlässe (Events) zum Einsatz.

Missbrauch:

Die Mehrwertnummern im Bereich 0900 – 0930 werden oft missbräuchlich verwendet. Dies kann durch die automatische Installation von so genannten „Dialern“ auf dem Computer geschehen oder aber auch durch ein so genanntes „Hinhalten“ von Kunden auf teuren Nummern, wodurch ein hohes Entgelt aufläuft. Den Kunden sind die mit der Einwahl bzw. dem Anruf von Mehrwertnummern entstehenden Kosten oft in Summe nicht bewusst, sondern erst bei der Zustellung der Rechnung. Von den 2.138 Schlichtungsfällen im Jahr 2003 bei der RTR sind ca. 60% aus dem Bereich der Mehrwertnummern. Für das Jahr 2004 erwartet die RTR knapp 4.000 Schlichtungsfälle. Diese gehen nicht immer günstig für den Kunden aus. Behörde RTR kann nicht entscheiden, sondern nur vermitteln.

Schutzmöglichkeiten:

Jeder kann den Mehrwertnummernbereich (0900-0930) bei seinem Betreiber kostenlos sperren lassen. Bei der Telekom Austria ist das Sperren unter der Telefonnummer 0800-100-100 jederzeit möglich und wird vom IVMK ausdrücklich empfohlen.

Preiskategorien (seit 12.5.2004):

Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste:

0900x, 0930x: (Sprachtelefonie)	max. 3,64 Euro pro Minute
0901x, 0931x: (Eventtarifizierte Nr)	max. 10,00 Euro pro Event
0939x: (nur für Dialer)	max. 3,64 Euro pro Minute

Taktung: 30 Sekunden in Vorhinein oder 60 Sekunden im Vorhinein und dann sekundengenau oder für den Kunden günstiger als die ersten beiden Varianten

Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:

0800x: (Sprachtelefonie)	0 Euro pro Minute
0810x: (Sprachtelefonie)	0,10 Euro pro Minute
0820x: (Sprachtelefonie)	0,20 Euro pro Minute
0821x: (Eventtarifizierte Nr.)	0,20 Euro pro Event
0828x: (Nachrichtendienste)	quellnetztarifiert - unterschiedlich

Taktung: ??? (wahrscheinlich sekundengenau abzurechnen)

Telefonauskunft:

118x: (Telefonauskunft)

Für Dienste im Zugangskennzahlbereich 118 darf dem Teilnehmer maximal ein Entgelt von EUR 3,64 pro Minute oder EUR 10,00 pro Event verrechnet werden.

OGH Judikatur - Vertragsverhältnisse:

- Streitwert 205.000 öS dieses Falles
- Telefonsex ist nicht sittenwidrig, u.a. mangels körperlichen Kontakt
- 2 Verträge: Telefondienstvertrag des Kunden mit dem Netzbetreiber und zum andern der Mehrwertdienstvertrag des jeweiligen Benutzers des Anschlusses mit dem Anbieter der Dienste sind zu unterscheiden
- Anschlussinhaber bevollmächtigt nicht automatisch einen Dritten, teure Telefonate auf seine Kosten durchzuführen
- Für den Abschluss von Verträgen, die derartige Kosten verursachen können, reicht die bloß durch die Überlassung der Wohnung oder das Vorliegen einer Wohngemeinschaft begründete Annahme einer allgemeinen Vollmacht zweifellos nicht aus.
- Dem Mehrwertdienstleister obliegt der Nachweis, wer sein Vertragspartner ist.

Qu: *OGH Urteil vom 27.5.2003, 1Ob244/02t*

Hilfestellung des IVMK:

- Prüfung und Beurteilung der Rechnung und der Umstände
- Einspruch vorbereiten
- Sofortige Sperre der 09x Nummern veranlassen
- Einzelgesprächsnachweis des Netzbetreibers prüfen
- Gutschrift vom Netzbetreiber einfordern
- Die Beauftragung eines Rechtsanwaltes ist in vielen Fällen nicht notwendig
- Telekom Austria hat schon Gutschriften von mehr als 150 Euro zu einer Rechnung an einen Kunden wegen strittiger Mehrwertnummernabrechnung ohne Gerichtsverfahren gewährt (siehe Beilage). Höhere Summen sind jederzeit möglich und vom jeweiligen Fall abhängig.
- Bei richtiger Durchführung der Einsprüche und der anschließenden Beschwerdeabwicklung gibt es eine sehr hohe Erfolgchance für den Kunden.
- Die Hilfestellung des IVMK ist kostenlos.