

TriCoTel  
Telekom GmbH  
Anton Haglgasse 14-16 / 1 / 4  
A-3003 Gablitz

An die  
Telekom Control GmbH  
zu Händen des Geschäftsführers

Mariahilferstraße 77-79  
1060 Wien  
Email: konsultationen@rtr.at

Gablitz, 25.11.2005

## Stellungnahme

### der TriCoTel Telekom GmbH zur „Öffentlichen Konsultation zur Novelle der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)“ durch die Regulierungsbehörde Telekom-Control-GmbH

#### 1. Ausgangslage:

##### a) Die Einladung zur Konsultation durch die Regulierungsbehörde

Die Regulierungsbehörde Telekom-Control-GmbH hat mit der Presseinformation vom 28.10.2005 bekannt gegeben, dass sie im Zeitraum vom 28.10.2005 bis 25.11.2005 ein Konsultationsverfahren zum Thema "Öffentlichen Konsultation zur Novelle der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)" durchführt und lädt alle Interessierten zur Stellungnahme ein.

##### b) TriCoTel Telekom GmbH

TriCoTel Telekom GmbH (<http://www.tricotel.at>) wurde im Jahre 1997 gegründet und ist nunmehr im Beratungs- und Handelsbereich tätig. Es werden sowohl Firmenkunden, als auch Vereine und Privatpersonen hauptsächlich hinsichtlich [Sprachtelefonie-Dienstleistungen](#) beraten und auch dahingehend, wie sie Ihre [Telekommunikationskosten](#) insgesamt reduzieren können. Der Konsumentenschutz ist uns ein Anliegen und wir haben deshalb zu diesem Themenbereich auch ein eigenes Unterverzeichnis auf unserer Homepage unter [www.tricotel.at/konsumentenschutz.htm](http://www.tricotel.at/konsumentenschutz.htm) eingerichtet.

---

#### TriCoTel Telekom GmbH

Firmensitz  
Anton Haglgasse 14-16/1/4  
A-3003 Gablitz, Austria

Telefon  
02231 / 68367

Homepage  
[www.tricotel.at](http://www.tricotel.at)

Mobil  
0676 / 4039090

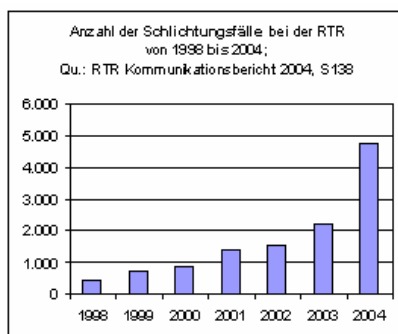
e-mail  
marschall@tricotel.at

Bankkonto: Bank Austria  
Kto.-Nr. 0857-40066/00  
BKLZ: 12000  
UID: ATU44375902  
FN 164243 i

## 2. Ziele einer fairen Wettbewerbsregulierung

Die Ziele der Regulierung sind in der Richtlinie der Europäischen Gemeinschaft 2002/21/EG vom 7. März 2002 und im Telekommunikationsgesetzes § 1 TKG 2003 normiert und daher zu beachten. Insbesondere liegt TriCoTel der Schutz der Nutzer (Konsumenten) am Herzen.

Unseres Erachtens ist es notwendig, dass die Telekomfirmen sich verstärkt um die Einhaltung der österreichischen Gesetze und des gemeinschaftsrechtlichen Rechtsrahmen bemühen sollten. Derzeit sehen wir grobe Verstöße gegen das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) und Telekommunikationsgesetz (TKG 2003). Große Problembereiche sind die „Irreführende Werbung“, „Mangelnde Aufklärung über sämtliche Nebenbestimmungen in der Werbung“, „Verrechnen von Leistungen, die nicht selbst erbracht wurden“, „Verfall von Wertkartenguthaben“, „Unangemessen hohe Bearbeitungsentgelte“, „unterlassene Zustellung von Einzelentgeltnachweisen trotz Verpflichtung im TKG“, „fehlende Abrechnungen zu Wertkartenguthaben“, „Aufrundungstaktung zum Nachteil der Kunden“, „getaktete Freiminuten“. „AGBs, die nicht dem KSchG entsprechen“, „Sperrern von Anschlüssen ohne vorher den Kunden zu mahnen“ und nicht zu letzt „mangelhafte bzw. verweigerte Offenlegung von Einzelgesprächsnachweisen“.



Diese Verstöße führen zu immer mehr Beschwerden der Konsumenten. Die Zahl der Streitschlichtungsverfahren alleine bei der Regulierungsbehörde RTR steigt – wie folgende Grafik zeigt - rasant an und lag im Jahr 2004 bei fast 5000 Fällen. Dabei ist zu beachten, dass die Regulierungsbehörde RTR Streitfälle unter 20 Euro Streitwert gar nicht bearbeitet – so sie kein Interesse daran hat. (Schreiben der RTR vom 24.1.2004 RSTR 0225/05).

Weiters ist zu beachten, dass die Streitschlichtungsfälle bei der RTR über 6 Monate dauern (Schreiben der RTR vom 27.4.2005, RSTR 1514/05 Eri/SR), und die RTR darauf hinweist, dass es keinen Anspruch auf Erledigung innerhalb einer gewissen Frist gibt. Das AVG sei hier nicht anzuwenden. Kunden, die mit solchen Fakten konfrontiert werden, verzichten bei kleinen Beträgen oft freiwillig auf das Ihnen zustehende Recht und belässt es beim Ärgern.

Die Regulierungsbehörde RTR sollte sich als Aufsichtsbehörde verstärkt um den Konsumentenschutz kümmern und weniger um den Schutz der Mobilfunkbetreiber vor der NÖ „Handymastensteuer“. Bei der NÖ „Handymastensteuer“ liegt die Gesetzgebungskompetenz beim NÖ Landtag und nicht bei der Regulierungsbehörde RTR. Wenn es der Regulierungsbehörde RTR nicht gelingt für ein rechtskonformes Wirtschaften im Telekommunikationsbereich zu sorgen, dann wird die gesamte Branche aus Sicht der Konsumenten in eine Vertrauenskrise fallen. Wo alles mit 0 Euro beworben wird und dann dem Kunden eine Rechnung von 100-300 Euro gestellt wird, ergibt sich ein gewisser Erklärungsbedarf.

---

### TriCoTel Telekom GmbH

Firmensitz  
 Anton Haglgasse 14-16/1/4  
 A-3003 Gablitz, Austria

Telefon  
 02231 / 68367

Mobil  
 0676 / 4039090

Bankkonto: Bank Austria  
 Kto.-Nr. 0857-40066/00  
 BKLZ: 12000  
 UID: ATU44375902  
 FN 164243 i

Homepage  
[www.tricotel.at](http://www.tricotel.at)

e-mail  
 marschall@tricotel.at

### 3. Zur geplanten Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V):

Prinzipiell unterstützt TriCoTel die geplanten Inhalte der Novelle zur EEN-V, da sie einen erhöhten Kundenschutz bewirken sollen. Es ist aber nur ein sehr kleiner Schritt in die richtige Richtung. Es sind auch die Einzelgesprächsnachweise für Vertragskunden verbesserungswürdig.

Ein Einzelgesprächsnachweis müsste aus unserer Sicht folgende Merkmale beinhalten:

a) Zugekaufte Dienstleistungen (Inkasso) extra ausweisen  
Leistungen von dritten Unternehmungen (Roamingpartner, Mehrwertdienste) müssten auf der Rechnung und am Einzelgesprächsnachweis extra ausgewiesen werden. Es müsste klar ersichtlich sein, wer hier der Vertragspartner des Konsumenten ist und darauf hingewiesen werden, dass die rechnungsstellende Telekommunikationsfirma nur eine Inkassofunktion der fremden Unternehmung wahrnimmt.

b) Zwischensummen je Preiskategorien / Tarifzonen notwendig  
Ziel des Einzelgesprächsnachweises ist es, die Richtigkeit einer Telefonrechnung zu überprüfen. Ein Einzelgesprächsnachweis geht manchmal über mehrere Seiten. Die Kontrolle, ob die Tarifzone „Österreich Festnetz Tageszeit“ mit dem richtigen Minutenpreis abgerechnet wurde ist nur dann einfach zu überprüfen, wenn es eine diesbezügliche Zwischensumme gibt. Das gleiche gilt für alle anderen Tarifzonen. Versuchen Sie es selbst: Probieren Sie alle Kosten der Telefonate zu dem Mobilfunkbetreiber A1/Mobilkom durch die Anzahl der Minuten zu A1/Mobilkom zu dividieren und sagen Sie mir, wie viel dem Kunden im Schnitt die Minute zu A1 gekostet hat und ob das richtig sein kann? Gleiches gilt für alle anderen Betreiber wie T-Mobile, ONE, Tele.ring, Hutchison / 3, Tele2 und natürlich auch alle Festnetzbetreiber.

c) Taktung  
Viele Festnetz- und Mobilfunkbetreiber rechnen die Telefonate ihrer Kunden nicht sekundengenau - ab der ersten Sekunde - ab, sondern runden die Telefonate zuerst auf 30 oder 60 Sekunden auf, ehe sie mit dem Preis multipliziert werden. Dadurch können die Kosten für den Kunden im Durchschnitt um 10% - 50% höher sein, als eine Abrechnung im Sekundenintervall ab der ersten Sekunde ergeben würde. Dieser Nachteil wird in der Werbung gar nicht oder nur versteckt erwähnt. In der Rechnung bzw. im Einzelgesprächsnachweis ist der Unterschied zwischen den tatsächlichen Telefonminuten und den abgerechneten Telefonminuten nicht ersichtlich. Im Sinne der Transparenz einer Telefonrechnung und des Einzelgesprächsnachweises ist es unbedingt notwendig, dass in Zukunft sowohl die tatsächlichen als auch die abgerechneten Minuten und die Taktungsdifferenz extra dargestellt werden.

d) Abrechnung von so genannten „Freiminuten“

Die Freiminuten sind in Wirklichkeit natürlich nicht frei, sondern werden mit der erhöhten Monatspauschale mitabgerechnet. Aus Sicht von TriCoTel hat der Kunde auch Anspruch zu erfahren, wie nun seine **bezahlten Freiminuten** abgerechnet wurden. Hier ist der vorzeitige Verbrauch von Freiminuten aufgrund des Aufrundungstaktes ebenfalls getrennt darzustellen.

---

#### TriCoTel Telekom GmbH

Firmensitz  
Anton Haglgasse 14-16/1/4  
A-3003 Gablitz, Austria

Telefon  
02231 / 68367

Homepage  
[www.tricotel.at](http://www.tricotel.at)

Mobil  
0676 / 4039090

e-mail  
marschall@tricotel.at

Bankkonto: Bank Austria  
Kto.-Nr. 0857-40066/00  
BKZ: 12000  
UID: ATU44375902  
FN 164243 i

#### 4. Zur Aufbewahrungspflicht: mindestens 6 Monate notwendig

Zu 8a (3): Man sollte ergänzen: „mindestens jedoch für die vergangenen 6 Monate“. Gerade Prepaid Telefonkarten werden selten genutzt. Auf vielen Prepaid-Karten wird weniger als 20 Euro im Jahr telefoniert. Eine fehlerhafte Abbuchung vom Konto des Kunden wird daher vom Kunden nicht sofort entdeckt, sondern erst, wenn das Konto leer – d.h. auf null Euro - ist. Der besondere Nachteil des Prepaid Kunden, dass er nämlich trotz der rechtlichen Verpflichtung des Umsatzsteuergesetz keine Abrechnung seiner bezogenen Leistung in Form einer (nachträglichen) Rechnung bekommt sollte zumindest mit einer längeren Aufbewahrungspflicht für den Einzelgesprächsnachweis und einer längeren Einspruchsfrist zur (derzeit nicht vorhandenen) Rechnung ausgeglichen werden.

#### 5. Umsetzungsfrist zu lange: Maximal 1 Monat

Die Regulierungsbehörde plant, dass die neue Einzelentgeltnachweisverordnung erst in mehr als einem halben Jahr am 1.5.2006 in Kraft treten soll. Dies ist aus Kundensicht unzumutbar, wenn man bedenkt, dass jeder Kunde – somit auch die Prepaid-Kunden - schon seit dem in Kraft treten des Telekommunikationsgesetzes 1997 Anspruch auf eine Rechnung und einen Einzelgesprächsnachweis hat. Dass die Regulierungsbehörde plant, einen derzeit rechtswidrig Zustand weitere sechs Monate beizubehalten und durch eine eigene Verordnung zu „legalisieren“, ist aus Konsumentensicht abzulehnen.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass die Erstellung eines Einzelgesprächsnachweises für eine Telefonfirma nichts Neues ist. Alle dafür notwendigen Systeme sind bereits vorhanden.

TriCoTel schlägt eine Übergangsfrist von maximal einem Monat vor. Als besonders gutes Datum für das in Kraft treten der Novelle zur Verordnung würden wir den 1.1.2006 sehen. Das müsste sich auch von Behördenseite ausgehen.

Mit freundlichen Grüßen

TriCoTel Telekom GmbH

Mag. Robert Marschall  
Geschäftsführer

PS: TriCoTel stimmt einer Veröffentlichung der Stellungnahme zu !

---

#### TriCoTel Telekom GmbH

Firmensitz  
Anton Haglgasse 14-16/1/4  
A-3003 Gablitz, Austria

Telefon  
02231 / 68367

Homepage  
[www.tricotel.at](http://www.tricotel.at)

Mobil  
0676 / 4039090

e-mail  
marschall@tricotel.at

Bankkonto: Bank Austria  
Kto.-Nr. 0857-40066/00  
BKZ: 12000  
UID: ATU44375902  
FN 164243 i