



KOA 11.500/21-001

# Bescheid

Die Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria) hat durch Senat III, bestehend aus dem Vorsitzenden Mag. Michael Ogris als Senatsvorsitzenden, der Vorsitzenden-Stellvertreterin Dr. Susanne Lackner und dem weiteren Mitglied Mag. Thomas Petz, LL.M., über die Beschwerde des A gegen 1. die GIS Gebühren Info Service GmbH und 2. den Österreichischen Rundfunk vom 29.08.2020 wie folgt entschieden:

## I. Spruch

Die Beschwerde wird gemäß § 36 Abs. 1 Z 1 lit. a ORF-Gesetz (ORF-G), BGBl. Nr. 379/1984 idF BGBl. I Nr. 10/2021, soweit

1. die Rückzahlung des aufgrund der Verwendung einer Rufnummer im Rufnummernbereich 0810 für die Kundenhotline der GIS Gebühren Info Service GmbH geleisteten Entgelts beantragt wird, mangels Zuständigkeit zurückgewiesen;
2. sie sich gegen die Verwendung einer Rufnummer im Rufnummernbereich 0810 durch die GIS Gebühren Info Service GmbH für ihre Kundenhotline richtet, mangels Beschwerdelegitimation als unzulässig zurückgewiesen.

## II. Begründung

### 1. Gang des Verfahrens

Am 29.08.2020 übermittelte A (im Folgenden: Beschwerdeführer) folgendes E-Mail an die E-Mailadresse [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)

*„Sehr geehrte Damen und Herren,*

*ich ersuche Sie die Praxis der GIS abzustellen durch eine 0810 Nummer erreichbar zu sein. Sollten Sie nicht zuständig sein ersuche um einen Bescheid, den ich dann beim BVWG einwenden kann. Sollte es schon eine bescheidmäßige Erledigung diese Problemes geben - ersuche ich Sie mir das mitzuteilen*

*mfg*

*[Beschwerdeführer]“*

Angeschlossen war dem Schreiben ein unter <https://help.orf.at/v3/stories/2828723/> abrufbarer Artikel aus dem Online-Angebot des Österreichischen Rundfunks (im Folgenden: Zweitbeschwerdegegner) mit dem Titel „EuGH verbietet teure Kundenhotlines“.

Mit Schreiben vom 11.09.2020 teilte die KommAustria dem Beschwerdeführer mit, dass sein Schreiben von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) zuständigkeitshalber an die KommAustria weitergeleitet worden sei. Diese habe das Schreiben, in dem ausdrücklich eine bescheidmäßige Erledigung der Beschwerde gegen die Verwendung einer Mehrwerttelefonnummer durch die GIS Gebühren Info Service GmbH (im Folgenden: Erstbeschwerdegegnerin) für ihre Kundenhotline verlangt wird, als Beschwerde gemäß § 36 Abs. 1 Z 1 ORF-G protokolliert. Gemäß § 36 Abs. 1 ORF-G entscheide die KommAustria neben den anderen in diesem Bundesgesetz und im KommAustria-Gesetz genannten Fällen über die Verletzung von Bestimmungen des ORF-G mit Ausnahme der Bestimmungen des 5a. Abschnittes oder über die Verletzung des Umfangs eines Angebotskonzepts einschließlich allfälliger nach § 6b Abs. 2 ORF-G erteilter Auflagen. Aus der Beschwerde sei nicht ersichtlich, inwiefern eine Verletzung des ORF-G durch den geschilderten Sachverhalt vorliegen könnte; weiters enthalte sie keine Angaben zur Beschwerdelegitimation. Der Beschwerdeführer werde daher aufgefordert, binnen einer Frist von zwei Wochen ab Zustellung dieses Schreibens erstens Angaben darüber zu machen, welche Bestimmung des ORF-G er für verletzt erachte, und zweitens Angaben zur Beschwerdelegitimation zu machen. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist werde die Beschwerde gemäß § 13 Abs. 3 AVG zurückgewiesen.

Mit Schreiben vom 18.09.2020 brachte der Beschwerdeführer im Wesentlichen folgendes vor:

*„Sehr geehrte Damen und Herren,*

*Ich beziehe mich auf folgende Gesetze (sinngemäß) ORF Gesetz - persönlicher Schaden (0.37€) bei einem Telefonat mit der GIS weil diese nur eine Mehrwertnummer (0810..) anbietet obwohl der EuGh diese nicht erlaubt.*

*Weiters gibt es ein (Neben)Erkenntnis des VfGh aus den 70iger Jahren daß festlegt, daß der ORF und ich ein privatrechtliches Verhältnis haben.*

*Ich habe bei diesem Telefonat auch Rückfragen zum (letzten) Bescheid an mich (8.20) gestellt-das ist eine Anfrage an eine Behörde.*

*Meine ORFTN ist [...] - für Klagslegitimation*

*Ich stelle daher den Antrag: Der ORF möge mir 0.37€ zahlen und in Zukunft eine "normale" Telefonnummer für den Kontakt mit der GIS ermöglichen.*

*[...]*

## **2. Sachverhalt**

Aufgrund der Beschwerde sowie des durchgeführten Ermittlungsverfahrens steht folgender entscheidungswesentlicher Sachverhalt fest:

Die Erstbeschwerdegegnerin ist eine eingetragene Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Wien und steht im Alleineigentum des Zweitbeschwerdegegners. Ihr obliegt gemäß § 4 Abs. 1 und 2 Bundesgesetz betreffend die Einhebung von Rundfunkgebühren (Rundfunkgebührengesetz – RGG), BGBl. I Nr. 159/1999 idF BGBl. I Nr. 70/2016, die Einbringung der Rundfunkgebühren und sonstiger damit verbundener Abgaben und Entgelte einschließlich der Entscheidung über Befreiungsanträge sowie die umfassende Information der Öffentlichkeit über die Gebühren- und Meldepflicht, die Form der Zahlung und die laufende Durchführung geeigneter Maßnahmen zur Erfassung aller Rundfunkteilnehmer.

Der Zweitbeschwerdegegner ist gemäß § 1 Abs. 1 iVm Abs. 2 ORF-G eine Stiftung des öffentlichen Rechts, deren Zweck die Erfüllung des öffentlich-rechtlichen Auftrags gemäß §§ 3 bis 5 ORF-G darstellt.

Der Beschwerdeführer bringt im Wesentlichen vor, die Erstbeschwerdegegnerin verwende entgegen der einschlägigen Rechtsprechung des EuGH für ihre Kundenhotline eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich 0810, weshalb ihm als Rundfunkteilnehmer, der mit der Erstbeschwerdegegnerin in einer ihre Tätigkeit betreffenden Angelegenheit telefonisch Kontakt aufgenommen hat, ein Schaden vom 0,37 Euro an Telefonkosten entstanden sei.

## **3. Beweiswürdigung**

Die Feststellungen zum Vorbringen des Beschwerdeführers ergeben sich aus der Beschwerde und der Mängelbehebung des Beschwerdeführers.

Die Feststellungen zur Erstbeschwerdegegnerin ergeben sich aus dem offenen Firmenbuch sowie den Akten der KommAustria.

## **4. Rechtliche Beurteilung**

### **4.1. Rechtsrahmen**

§ 35 ORF-G lautet:

*„Regulierungsbehörde*

*§ 35. (1) Die Aufsicht des Bundes über den Österreichischen Rundfunk beschränkt sich auf eine Aufsicht nach Maßgabe dieses Bundesgesetzes, unbeschadet der Prüfung durch den Rechnungshof. Die Rechtsaufsicht obliegt der Regulierungsbehörde. Ferner entscheidet die Regulierungsbehörde über Einsprüche gemäß § 33 Abs. 6.*

*(2) Der Regulierungsbehörde obliegt auch die Rechtsaufsicht über die Tätigkeit der Tochtergesellschaften des Österreichischen Rundfunks im Hinblick auf die Einhaltung der Bestimmungen dieses Bundesgesetzes.*

*(3) Regulierungsbehörde im Sinne dieses Bundesgesetzes ist, soweit nicht Abweichendes bestimmt wird, die KommAustria.“*

§ 36 ORF-G lautet auszugsweise:

### **„Rechtsaufsicht**

**§ 36.** *(1) Die Regulierungsbehörde entscheidet neben den anderen in diesem Bundesgesetz und im KommAustria-Gesetz genannten Fällen – soweit dafür nicht eine andere Verwaltungsbehörde oder ein Gericht zuständig ist – über die Verletzung von Bestimmungen dieses Bundesgesetzes mit Ausnahme der Bestimmungen des 5a. Abschnittes oder über die Verletzung des Umfangs eines Angebotskonzepts einschließlich allfälliger nach § 6b Abs. 2 erteilten Auflagen*

1. *auf Grund von Beschwerden*
  - a. *einer Person, die durch eine Rechtsverletzung unmittelbar geschädigt zu sein behauptet*
  - b. *eines die Rundfunkgebühr entrichtenden oder von dieser befreiten Rundfunkteilnehmers im Sinne des Rundfunkgebührengesetzes, sofern die Beschwerde von mindestens 120 solchen Personen oder Personen, die mit einem die Rundfunkgebühr entrichtenden oder mit einem von dieser Gebühr befreiten Rundfunkteilnehmer im gemeinsamen Haushalt wohnen, unterstützt wird sowie*
  - c. *eines Unternehmens, dessen rechtliche oder wirtschaftliche Interessen durch die behauptete Verletzung berührt werden.*

*[...]*

*(3) Beschwerden sind innerhalb von sechs Wochen, Anträge sind innerhalb von sechs Monaten, gerechnet vom Zeitpunkt der behaupteten Verletzung dieses Bundesgesetzes, einzubringen. Offensichtlich unbegründete Beschwerden und Anträge sind ohne weiteres Verfahren zurückzuweisen.*

*[...]“*

§ 37 Abs. 1 ORF-G lautet:

### **„Entscheidung**

**§ 37.** *(1) Die Entscheidung der Regulierungsbehörde besteht in der Feststellung, ob und durch welchen Sachverhalt eine Bestimmung dieses Bundesgesetzes verletzt worden ist.“*

## 4.2. Beurteilung

Der Beschwerdeführer stützt seine Beschwerdelegitimation erkennbar auf § 36 Abs. 1 Z 1 lit. a ORF-G. Er bringt im Wesentlichen eine Verletzung des „(sinngemäß) ORF Gesetz“ vor, und möchte, dass die Behörde die Praxis der Erstbeschwerdegegnerin unterbindet, eine Telefonnummer aus dem Bereich 0810 für ihre Kundenhotline zu verwenden. Weiters beantragte er, der Zweitbeschwerdegegner möge ihm die angefallenen Anruferkosten in der Höhe von 0,37 Euro ersetzen und „in Zukunft eine ‚normale‘ Telefonnummer für den Kontakt mit der GIS ermöglichen“.

Als Zulässigkeitsvoraussetzung einer Beschwerde nach § 36 Abs. 1 ORF-G ist die Behauptung einer Verletzung einer Bestimmung des ORF-G erforderlich, die den Umständen nach zumindest im Bereich des Möglichen liegen und weiters den Beschwerdeführer unmittelbar schädigen muss (vgl. VwGH 21.12.2004, Zl. 2004/04/0208).

Der Beschwerdeführer behauptet zunächst – ohne näheres Vorbringen – eine Verletzung des ORF-G dadurch, dass die Erstbeschwerdegegnerin entgegen einer einschlägigen Rechtsprechung des EuGH für ihre Kundenhotline eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich 0810 verwende, weshalb ihm dadurch ein Schaden durch erhöhte Telefonkosten entstanden sei.

Diese behauptete Rechtsverletzung stellt jedoch denkmöglich keine Verletzung des ORF-G dar:

Bei Rufnummern des Rufnummernbereichs 0810 handelt es sich gemäß § 80 Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009), BGBl. II Nr. 212/2009 idF BGBl. II Nr. 283/2017, um (quellnetztaffierte) Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze, bei welchen gemäß § 85 Abs. 2 leg. cit. dem Teilnehmer ein Entgelt von maximal EUR 0,10 pro Minute oder pro Event verrechnet werden darf.

Das Urteil des EuGH vom 02.03.2017, Rs C-568/15, auf welches sich der der Beschwerde beigefügte Artikel mit dem Titel „EuGH verbietet teure Kundenhotlines“ bezieht, betrifft die Auslegung von Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. 2011, L 304, S. 64). Der EuGH hielt in dieser Entscheidung im Wesentlichen fest, dass der Begriff „Grundtarif“ in dieser Bestimmung dahin auszulegen sei, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen. Soweit diese Grenze beachtet wird, ist es nach Ansicht des EuGH unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erzielt.

Die genannte Richtlinienbestimmung ist in § 6b Bundesgesetz vom 8. März 1979, mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher getroffen werden (Konsumentenschutzgesetz – KSchG), BGBl. Nr. 140/1979 idF BGBl. I Nr. 58/2018, umgesetzt (vgl. Erl RV 89 BlgNR, 25. GP, S. 16).

Dieser lautet:

***„Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss***

**§ 6b.** *Hat der Unternehmer einen Telefonanschluss eingerichtet, um im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen seinen Vertragspartnern eine telefonische Kontaktaufnahme mit ihm zu ermöglichen, so darf er einem Verbraucher, der diese Möglichkeit in Anspruch nimmt, dafür kein Entgelt anlasten. Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für eigentliche Kommunikationsdienstleistungen zu verlangen, bleibt dadurch unberührt.“*

Damit behauptet der Beschwerdeführer im Ergebnis eine Verletzung von § 6b KSchG, nicht jedoch eine Verletzung des ORF-G, da sich in diesem – abgesehen von der hier nicht einschlägigen Jugendschutzbestimmung des § 10a Abs. 4 ORF-G – keinerlei Bestimmungen hinsichtlich der Verwendung von Rufnummern durch den ORF oder seine Tochterunternehmen finden. Somit liegt keine denkmögliche Verletzung des ORF-G durch den geschilderten Sachverhalt vor, sodass die Beschwerde insoweit mangels Beschwerdelegitimation gemäß § 36 Abs. 1 Z 1 lit. a ORF-G als unzulässig zurückzuweisen war.

Soweit der Beschwerdeführer weiters vom Zweitbeschwerdegegner die (Rück-)Zahlung von 0,37 Euro für die ihm durch die Nutzung der Kundenhotline entstandenen erhöhten Kosten beantragt, ist darauf hinzuweisen, dass für die Klärung der zivilrechtlichen Frage einer allfälligen Verletzung von § 6b KSchG und damit verbundener Schadenersatz- oder Bereicherungsansprüche die ordentlichen Gerichte zuständig sind, sodass eine Zuständigkeit der KommAustria auch diesbezüglich ausgeschlossen ist (§ 36 Abs. 1 erster Satz ORF-G iVm § 1 JN, vgl. in diesem Sinne KOA 10.09.2013, KOA 11.500/13-020, bestätigt durch BVwG 20.02.2014, W194 2000237/12E). Insoweit war die Beschwerde daher mangels Zuständigkeit der KommAustria zurückzuweisen.

Was schließlich das Vorbringen betrifft, der Zweitbeschwerdegegner möge *„in Zukunft eine ‚normale‘ Telefonnummer für den Kontakt mit der GIS ermöglichen“*, ist darauf hinzuweisen, dass nach § 37 Abs. 1 ORF-G die Entscheidung der KommAustria (alleine) in der Feststellung besteht, ob und durch welchen Sachverhalt eine Bestimmung des ORF-G verletzt ist. Dass eine solche Verletzung durch den geschilderten Sachverhalt denkmöglich nicht vorliegt, wurde bereits ausgeführt.

Es war daher spruchgemäß zu entscheiden.

### **III. Rechtsmittelbelehrung**

Gegen diesen Bescheid steht der/den Partei/en dieses Verfahrens das Rechtsmittel der Beschwerde gemäß Art. 130 Abs. 1 Z 1 B-VG beim Bundesverwaltungsgericht offen. Die Beschwerde ist binnen vier Wochen nach Zustellung dieses Bescheides schriftlich, telegraphisch, fernschriftlich, im Wege automationsunterstützter Datenübertragung oder in jeder anderen technisch möglichen Weise bei der Kommunikationsbehörde Austria einzubringen. Die Beschwerde hat den Bescheid, gegen den sie sich richtet, ebenso wie die belangte Behörde, die den Bescheid erlassen hat, zu bezeichnen und die Gründe, auf die sich die Behauptung der Rechtswidrigkeit stützt, das Begehren sowie die Angaben zu enthalten, die erforderlich sind, um zu beurteilen, ob die Beschwerde rechtzeitig eingebracht wurde.

Für die Beschwerde ist eine Gebühr in Höhe von EUR 30,- an das Finanzamt für Gebühren, Verkehrssteuern und Glückspiel (IBAN: AT830100000005504109, BIC: BUNDATWW, Verwendungszweck: „Bundesverwaltungsgericht / KOA 11.500/21-001“, Vermerk: „Name des Beschwerdeführers“) zu entrichten. Bei elektronischer Überweisung der Beschwerdegebühr mit der „Finanzamtszahlung“ sind die Steuernummer/Abgabekontonummer 109999102, die Abgabenart „EEE – Beschwerdegebühr“, das Datum des Bescheides als Zeitraum und der Betrag anzugeben. Die Entrichtung der Gebühr ist durch einen Zahlungsbeleg oder einen Ausdruck über die erfolgte Erteilung einer Zahlungsanweisung nachzuweisen.

Wien, am 09. März 2021

**Kommunikationsbehörde Austria**  
Der Senatsvorsitzende

Mag. Michael Ogris  
(Vorsitzender)