

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

„Verfahrensrichtlinien“

Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien, Austria

Fachverband der Telekommunikations- und
Rundfunkunternehmen

Bundessparte Information und Consulting
der Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien
T 05 90 900-3241 | F 05 90 900-3178

E telekom@wko.at

W <http://wko.at/telekom>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter
IC 10/14/AN

Durchwahl
3241

Datum
20.11.2015

Öffentliche Konsultation der RTR-GmbH und der Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria): Streitbeilegungsverfahren gem. § 122 Abs. 1 TKG 2003

Sehr geehrte Damen und Herren!

vielen Dank für die Gelegenheit, zur öffentlichen Konsultation der Richtlinien des Streitbeilegungsverfahrens gem. § 122 Abs. 1 TKG Stellung zu nehmen.

Das Streitbeilegungsverfahren hat sich in den vergangenen Jahren als wichtiges Instrument erwiesen, auf eine Einigung zwischen Kunden und Betreibern hinzuwirken. Da nun Anpassungen der Richtlinien aufgrund der Vorgaben des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) erforderlich sind, sollte diese Gelegenheit genutzt werden, die Richtlinien nachzujustieren.

Die Anpassungen der Verfahrensrichtlinien nach Vorgaben des AStG sind zwingend nur auf Verträge mit Konsumenten anzuwenden (§ 1 Abs. 1 AStG). Wir erachten es als **geboten, die Vorgaben des AStG auf Konsumenten zu beschränken** und in den Richtlinien klar zwischen Verbrauchern und Unternehmern zu unterscheiden, um unbillige Härten zu Lasten der Telekommunikationsanbieter zu vermeiden.

Die nunmehr einjährige Frist ab Beschwerdeerhebung für die Einleitung des Streitschlichtungsverfahrens ist äußerst lang und selbst unter Rechtsschutzgesichtspunkten im Hinblick auf Konsumenten überschießend. Da sie eine Richtlinienvorgabe ist, ist sie gegenüber Konsumenten verpflichtend umzusetzen. Wir sprechen uns dennoch grundsätzlich gegen solch lange Verfahrensfristen aus und würden es begrüßen, wenn die Regulierungsbehörde im Rahmen ihrer Möglichkeiten und speziell im Rahmen der Zusammenarbeit im BEREK diese Auffassung mittragen würde.

Gegenüber Unternehmern sollte die bisherige Frist von einem Monat beibehalten werden. Sie ist hinlänglich lange, um deren Rechtsschutzbedürfnis Rechnung zu tragen. Innerhalb dieser Frist kann jedem zugemutet werden zu entscheiden, ob er die Streitschlichtungsstelle anrufen möchte.

Die Beibehaltung der kürzeren Frist ist gerade auch **im Hinblick auf den Fälligkeitsschub** gemäß § 71 TKG erforderlich. Nach der dem AStG nicht angepassten Bestimmung ist es Unternehmenskunden nun wohl ohne weiteres möglich, nach Erhebung der Beschwerde

gegenüber dem Betreiber bis zu einem Jahr zuzuwarten, ehe sie die Schlichtungsstelle anrufen (das war seinerzeit allerdings auch vom historischen Gesetzgeber bei Schaffung des § 71 nicht beabsichtigt, der nämlich bei Schaffung der Bestimmung zum Zahlungsaufschub nicht von so irrwitzig langen Fristen ausgegangen ist).

Gerade im Geschäft mit Unternehmern geht es regelmäßig um recht große Summen, bei denen ein Zahlungsaufschub erhebliche Auswirkungen auf Risikobewertung und buchhalterische Maßnahmen haben wird als es bei Konsumentenverträgen der Fall ist.

Darüber hinaus muss der **Zahlungsaufschub** (wenn man durch teleologische Interpretation des § 71 TKG nicht zu einem anderen Ergebnis kommt) **auch gegenüber Konsumenten als unbillig** zu Lasten der Telekommunikationsunternehmen erachtet werden. Es ist schlichtweg belastend für die Anbieter und andererseits unter Rechtsschutzgesichtspunkten für die Konsumenten nicht erforderlich, neben der langen Einspruchsfrist den Fälligkeitsschub genauso lange zu gewähren.

Daher schlagen wir vor, für alle Beschwerdeführer die **Obliegenheit vorzusehen, sich binnen sechs Wochen nach Antwort des Betreibers an die RTR zu wenden und ihr mitzuteilen, ob er mit der Erledigung durch den Anbieter einverstanden ist**. Selbst wenn er sich damit einverstanden erklärt, begibt er sich selbstverständlich nicht seines Rechts, innerhalb der Jahresfrist die Streitschlichtung anzurufen, sondern **es endet dann lediglich der Aufschub der Fälligkeit**. Diese Regelung würde also einen die Verhältnismäßigkeit wahren Ausgleich zwischen Kunden und Telekommunikationsunternehmen darstellen, ohne die Rechte der Kunden einzuschränken.

Um folgende Formulierung sollten die Richtlinien daher ergänzt werden:

„Der Aufschub der Fälligkeit endet, wenn nicht binnen eines Monats ab Erhalt der Antwort des Betreibers ein zulässiger Antrag nach § 122 Abs. 1 Z 1 gestellt wird.“

Weiters wäre eine **Differenzierung der Geringfügigkeitsgrenze** angemessen. Ließen sich die EUR 20 - obwohl sehr niedrig - bei Konsumenten gerade noch als angemessen bezeichnen, so haben Unternehmer aufgrund ihrer Erfahrung im Geschäftsleben ein anderes Schutzbedürfnis und ist eine solch niedrige Schwelle überschießend. Hier bietet sich an, EUR 150 als Mindestwert heranzuziehen, könnte man so doch das verkürzte Verfahren ganz entfallen lassen (und im Einzelfall bei besonderer Bedeutung des Falles ihn dennoch auch bei geringerem Betrag behandeln).

Um eine übermäßige Beanspruchung und somit Behinderung der Arbeitsfähigkeit der Streit-schlichtungsstelle mit relativ aussichtslosen Fällen durch Querulanten zu verhindern, wäre eine **Verfahrensgebühr** sinnvoll. Hierzu gibt es positive Erfahrungen z.B. von der deutschen Bundesnetzagentur. Eine solche Gebühr sieht das AStG (und die ihm zugrunde liegende Richtlinie) deshalb als wichtiges Instrument ausdrücklich vor. EUR 30 wären als Mindestgebühr sinnvoll, evtl. ergänzt um höhere Gebühren gestaffelt nach Streitwert.

Ein wichtiger Hinweis betrifft Punkt 3 der Richtlinien, worin sich nunmehr die Formulierungen aus dem AStG finden (die jedoch in den neuen Buchstaben d) bis f) keinen neuen Regelungsgehalt mit sich bringen), wo allerdings ein ganz wichtiger Punkt außen vor gelassen wurde, nämlich der bisherige Buchstabe d). Der besagt ausdrücklich, dass ein Verfahren nicht möglich ist, wenn die Forderung bereits rechtlich vom Kunden anerkannt wurde. Mit einer solchen Anerkennung kann es begrifflich gar keinen Streit mehr geben, der einer Schlichtung zuführbar ist, weil dann Rechtsfrieden herrscht - dennoch und deshalb **sollte der alte Buchstabe d) unter Punkt 3 klarstellend beibehalten werden**.

Umgekehrt wäre z.B. in Punkt 18 klarzustellen, dass die (jeder Seite unbenommene) **Beschreitung des Rechtsweges während des Streitschlichtungsverfahrens systematisch automatisch zu einer Ablehnung der Behandlung der Beschwerde führt**. Ansonsten würde die Behörde ein sinnloses Verfahren führen.

Abzulehnen ist die Verkürzung der Frist von sechs auf vier Wochen unter Punkt 2 Buchstabe d). Der Vorteil für den Kunden ist nicht so groß, dass er die Nachteile der Betreiber für die Organisation ihrer Betriebsabläufe aufwiegt: So können vier Wochen im Sommer und über die Weihnachts-/ Neujahrszeit für viele Betreiber (die allermeisten sind KMUs und EPU's mit wenig Personal) recht kurz sein.

Abschließend möchten wir darauf hinweisen, dass die Novellierung der Streitschlichtungsrichtlinien mit deutlich größerem zeitlichem Vorlauf hätte erfolgen können. Schließlich sind bis zum Inkrafttreten des AStG Anfang Jänner 2016 Anpassungen der AGB vorzunehmen, was Zeitaufwand erfordert.

Mit der Bitte um Berücksichtigung dieser Stellungnahme.

Freundliche Grüße

Mag. Philipp Graf
Geschäftsführer