

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien, Austria

konsultationen@rtr.at

Mariahilfer Straße 37-39, 2. OG
1060 Wien

Datum: 20. November 2015
Bearbeiter: Carmen Ott

Tel.: 01/588 39 DW 84
E-Mail: ott@vat.at

LIVR - 00034
DVR 0043257 • ZVR 271669473

Verfahrensrichtlinien für das Streitbeilegungsverfahren nach § 122 Abs. 1 TKG 2003

Sehr geehrte Damen und Herren!

Der Verband Alternativer Telekom-Netzbetreiber (VAT) bedankt sich für die Möglichkeit zum Entwurf der Verfahrensrichtlinien für das Streitbeilegungsverfahren nach § 122 Abs. 1 TKG 2003 Stellung nehmen zu können und kommt dieser Einladung gerne nach.

In der folgenden Stellungnahme äußern wir uns anfänglich zur Gesamtsicht bzw. zum Gesamteindruck des Entwurfs, bevor wir zu den einzelnen Paragraphen Stellung nehmen.

Allgemeiner Eindruck des Entwurfs

Nachdem die letzten Regulierungsmaßnahmen – wie beispielsweise die TKG Novelle oder das Ende der Roaming-Gebühren – den Netzbetreibern zukünftig enorme Kostenbelastungen auferlegen und wesentliche Verschlechterungen mit sich bringen, stellt der vorliegende Entwurf der Verfahrensrichtlinien für das Streitbeilegungsverfahren einen weiteren Einschnitt in die Wettbewerbsfähigkeit dar. Dem VAT ist natürlich bewusst, dass der Spielraum für die Novellierung der Verfahrensrichtlinien aufgrund der Beachtung des TKG sehr begrenzt ist, möchte jedoch einige Punkte trotzdem kritisch anmerken.

Unterscheidung Privatkunden und Geschäftskunden

Die Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten werden auf der Grundlage des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) gebildet. Gemäß § 1 Abs. 1 AStG regelt dieses Gesetz die alternative Streitbeilegung zwischen Unternehmer und Verbraucher (im Sinne des § 1 KSchG) und umfasst somit nicht den B2B-Bereich. Der vorliegende Entwurf normiert jedoch die Verfahrensvorschriften von Privat- und Geschäftskunden und setzt diese auf eine gleiche Ebene.

Hinsichtlich der unterschiedlichen Verträge und den anfallenden Rechnungssummen von Konsumenten und Unternehmer darf hier keine Gleichbehandlung möglich sein, weshalb der VAT explizit eine Unterscheidung zwischen Privat- und Geschäftskunden fordert.

Zu den einzelnen Paragraphen

§ 2 lit. a Endgeräte als Gegenstand des Verfahrens

Bislang konnten Streitigkeiten über Endgeräte nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein und waren stets ein zivilrechtliches Thema. Der vorliegende Entwurf räumt nun die Möglichkeit ein, dass Endgeräte bei einem vertraglichen Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst auch Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sein können. Hier stellt sich nun die Frage, ob Gewährleistungs- und Garantiefälle sowie andere zivilrechtliche Sachverhalte zukünftig in den Bereich der Schlichtungsbehörde fallen? Da im Mobilfunk das Handy stets mit einer Kommunikationsdienstleistung in Verbindung steht, erhält hier die Behörde zusätzliche Befugnisse über ein komplett neues Betätigungsfeld, was aus Sicht des VAT noch einmal überdacht werden sollte.

§ 2 lit. b Rechnungseinspruch

Die vorliegenden Verfahrensrichtlinien führen an, dass Kunden nicht mehr dazu verpflichtet sind, strittige Rechnungen innerhalb von drei Monaten ab Erhalt beim Betreiber zu beanstanden, um anschließend ein Streitschlichtungsverfahren einleiten zu können (siehe § 2 lit. d). Auf Basis der geltenden Rechtslage (§ 99 TKG 2003) werden Konsumenten derzeit dazu angehalten, strittige Rechnung innerhalb von drei Monaten zu reklamieren, um eine beträchtliche Verschlechterung der Beweislage hintanzuhalten.

Der VAT sieht es zwar positiv, dass die Behörde auf diesen Umstand im Rahmen einer Empfehlung in § 2 lit. b hinweist, regt jedoch an, dass das ungenützte Verstreichen der Dreimonatsfrist innerhalb des gesetzlichen Rahmens als Ablehnungsgrund des Streitbeilegungsverfahrens erhalten bleiben sollte.

§ 2 lit. c Erhebung der Beschwerde

Der vorliegende Entwurf sieht vor, dass ein Schlichtungsantrag innerhalb eines Jahres, beginnend ab dem Zeitpunkt, an dem die Beschwerde beim Betreiber erhoben wurde, eingebracht werden kann. Diese derartige Verlängerung stößt beim VAT auf totale Unverständnis, zumal die Frist in den aktuell geltenden Verfahrensrichtlinien einen Monat beträgt. Es ist jedem Kunden zumutbar, eine Beschwerde in einer geringeren Frist einzubringen und nicht noch ein weiteres Jahr verstreichen zu lassen.

Der VAT fordert deshalb, von der Verlängerung auf ein Jahr abzusehen und sich an der aktuell geltenden Einbringungsfrist von einem Monat zu orientieren.

§ 2 lit. d Reaktionszeitraum für Betreiber

Der vorliegende Entwurf gibt an, dass die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären kann, wenn der Betreiber dem Kunden, der die Beschwerde fristgerecht eingebracht hat, über einen Zeitraum von vier Wochen keine schriftliche Antwort zukommen lässt. Die ursprünglichen Verfahrensrichtlinien führen einen Zeitraum von sechs Wochen an, in dem der Betreiber auf die Reklamation angemessen reagieren kann. Zu kritisieren ist hier nicht nur die Verkürzung der Reaktionszeit seitens der Betreiber, sondern auch die enorme Verlängerung der Zeitspanne, in der eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden kann (siehe § 2 lit. c). Dies führt zu einer extremen Schlechterstellung der Betreiber, denen immer kürzere Handlungsfristen gewährt werden, während der Gegenseite immer mehr Zeit zum Tätigwerden eingeräumt wird.

Der VAT fordert daher, die Frist von vier Wochen auf die ursprünglichen sechs Wochen anzupassen, um den Betreibern eine angemessene Reaktionszeit zu erlauben.

§ 2 lit. g Verfahrenskosten

Der VAT spricht sich dafür aus, dass sich der vorliegende Entwurf hinsichtlich der Kosten des Schlichtungsverfahrens an § 6 Abs. 5 AStG orientiert. Dieser besagt, dass die Verfahrensregeln vorsehen können, dass Verbraucher bei Einleitung eines Verfahrens einen geringfügigen Beitrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.

§ 3 lit. a Ausnahmen vom Schlichtungsverfahren

Gemäß dem vorliegenden Entwurf wird ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt, wenn der Sachverhalt schon einmal Gegenstand eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist. Darunter fällt auch, wenn das Vermögen vom Beschwerdeeinbringenden Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist.

Damit die Betreiber von einem anhängigen Insolvenzverfahren erfahren, bedarf es eines zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwandes. Der VAT regt daher an, dass die Schlichtungsbehörde anhängige Insolvenzverfahren von Amts wegen zu prüfen hat.

§ 3 lit f Ausnahmen vom Schlichtungsverfahren

Des Weiteren führt der vorliegende Entwurf an, dass ein Schlichtverfahren ebenfalls nicht möglich ist, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde. Aus Sicht des VAT steht die Aufnahme dieser Ausnahme in keinem Verhältnis. Durch diesen Passus stellt die Behörde bloß die Weichen, Betreiber, die sich über Kunden beschweren, keine Möglichkeit zur Beschwerde einzuräumen.

§ 5 Entscheidung der Schlichtungsstelle

Hinsichtlich der Entscheidung der Schlichtungsstelle sollte aus Sicht des VAT nicht nur der Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage geprüft werden, sondern zusätzlich nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden – und nicht nur unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhalts.

§ 6 Dauer des Verfahrens

Der VAT befürwortet ausdrücklich die Verkürzung der Verfahrensdauer der Schlichtung auf 90 Tage, statt der bislang vorgesehenen sechs Monate.

§ 9 Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Der im vorliegenden Entwurf vorgeschlagene Aufschub der Fälligkeit auf ein Jahr ist aus unserer Sicht überschießend und für die am Markt agierenden Betreiber unmöglich tragbar. Um diese Situation noch zu verschlechtern, endet der Aufschub der Fälligkeit ebenfalls erst nach einem Jahr, auch wenn kein Schlichtungsantrag eingebracht wird! Der Betreiber kann daher den Betrag erst wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde. Das stimmt einerseits nicht mit § 71 Abs. 2 TKG überein und ist andererseits keinesfalls wirtschaftlich vertretbar. Warum sich dieser Punkt nicht mit § 71 TKG deckt, ist aus unserer Sicht nicht nachvollziehbar, denn gerade die Formulierung in § 71 Abs. 2 TKG führt ja zu dieser Rechtsfolge.

Im schlimmsten Fall kommt es für die Betreiber zu einem Aufschub der Fälligkeit von 1,5 Jahren. Dieses Szenario tritt dann ein, wenn die Beschwerde beim Betreiber erst am Ende der Dreimonatsfrist eingebracht wird. Erst dann beginnt das Jahr, in dem die Beschwerde bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden muss, zu laufen. Wird auch der Zeitraum der Verfahrensdauer seitens der Schlichtungsstelle vollkommen ausgeschöpft, so hat der Betreiber einen Aufschub der Fälligkeit von 1,5 Jahren zu erdulden.

Durch die zusätzliche Situation der Gleichbehandlung von Privat- und Geschäftskunden haben selbst Unternehmen einen lang verfügbaren Zeitraum, um ihrer Fälligkeit nachzukommen. Dies ist keinesfalls wirtschaftlich vertretbar, zumal es sich bei Unternehmen um höhere Summen handelt und die Betreiber bei Fraud-Fällen einem enormen Risiko ausgesetzt sind.

Der VAT fordert deshalb, von einem Aufschub der Fälligkeit auf ein Jahr vor allem dann abzusehen, wenn ein Schlichtungsantrag noch nicht einmal eingebracht wurde. Diese Regelung ist für Betreiber jedenfalls unzumutbar, anlasslos und gänzlich überzogen. In diesem Zusammenhang wäre es etwa möglich, im Rahmen der Verfahrensrichtlinien eine Frist vorzusehen, binnen derer der im § 71 TKG vorgesehene Aufschub der Fälligkeit mangels Mitwirkung der Kunden am Verfahren wieder aufzuheben ist.

§ 19 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des AStG

Der VAT sieht es sehr positiv, dass das Thema Unparteilichkeit ebenfalls im vorliegenden Entwurf Platz gefunden hat. Es ist zu begrüßen, dass alle Personen, die als Schlichter bestellt sind, alle Umstände umgehend offenzulegen haben, wenn sie dafür geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen.

§ 21 In-Kraft-Treten

Durch die Novellierung der Verfahrensrichtlinien sind die Betreiber angehalten, die Änderungen in ihren AGB aufzunehmen, was einer gewissen Umsetzungszeit bedarf. Infolgedessen ist das vorgesehene Datum des In-Kraft-Tretens dieser Richtlinie am 09.01.2016 zu früh, um den Änderungen in den AGB zeitgerecht nachzukommen.

Exkurs: Beweislast

Hinsichtlich des Streitschlichtungsverfahrens möchte der VAT noch hinzufügen dass Betreiber bislang die Verpflichtung hatten, Verkehrsdaten von Kunden nach ca. 3-6 Monaten zu löschen. Wenn nun eine Streitschlichtung nach einem Jahr scheitert, ist eine Beweisführung für den Betreiber nicht mehr möglich. Der VAT regt deshalb an, diesen Punkt im weiteren Prozess zu beachten.

Conclusio

Obwohl im Entwurf der Verfahrensrichtlinien zwar einige gute Umsetzungen enthalten sind, stellt er doch im Allgemeinen eine weitere Belastung für die Betreiber dar. Wie bereits in der Einleitung angemerkt ist der VAT verärgert, dass der vorliegende Entwurf wieder nicht zwischen Privat- und Geschäftskunden unterscheidet und Unternehmen im gleichen Ausmaß wie Verbraucher geschützt werden sollen.

Wir erwarten uns, dass zumindest einige unserer Kritikpunkte umgesetzt werden und diese zu einer Verbesserung des vorliegenden Entwurfs führen und vor allem, dass der Aufschub der Fälligkeit nicht für ein Jahr gewährleistet wird, wenn kein Schlichtungsantrag gestellt wird, sondern hier eine separate Frist vorzusehen ist.

Wir bitten um Berücksichtigung unserer Stellungnahme und stehen für weitere Fragen und Diskussion wie gewohnt jeder Zeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen


VAT – VERBAND ALTERNATIVER TELEKOM-NETZBETREIBER

Mag. Florian Schnurer, LL.M.