

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

E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, am 20. November 2015

BETREFF: ISPA STELLUNGNAHME ZUR ÖFFENTLICHEN KONSULTATION DER RTR-GMBH UND DER KOMMUNIKATIONSBEHÖRDE AUSTRIA BETREFFEND DIE RICHTLINIEN FÜR DAS STREITBEILEGUNGSVERFAHREN GEM. § 122 ABS. 1 TKG 2003

Sehr geehrte Damen und Herren,

die ISPA erlaubt sich, im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH und der Kommunikationsbehörde Austria betreffend die Richtlinien für das Streitbeilegungsverfahren gemäß § 122 Abs. 1 TKG 2003 wie folgt Stellung zu nehmen:

Die ISPA weist darauf hin, dass die gegenständliche Umsetzung des Alternative-Streitbeilegungsgesetzes (AStG) in den Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren einen erheblichen Mehraufwand für die Schlichtungsstelle, aber auch für die Betreiber mit sich bringen würde. Die ISPA fordert daher, dass der Anwendungsbereich bei Umsetzung des AStG auf den B2C-Bereich beschränkt bleiben soll und durch eine minimale – vom Verbraucher zu entrichtende Verfahrensgebühr missbräuchliche Schlichtungsanträge hintanhaltend soll. Die ISPA regt ferner an, eine Verknüpfung des Aufschubs der Fälligkeit strittiger Forderungen an das Einbringen eines konkreten Schlichtungsantrages zu erwägen. Ferner betont die ISPA, dass das Verstreichen der Dreimonatsfrist für das Beanstanden von strittigen Rechnungen weiterhin einen Ablehnungsgrund für die Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens darstellen soll.

1. Die Umsetzung des AStG soll nur den B2C Bereich betreffen und dabei missbräuchliche oder leichtfertige Schlichtungsanträge hintanhalt

Einleitend möchte die ISPA anmerken, dass das Alternative –Streitbeilegung-Gesetz (AStG) ausschließlich das Verfahren zur Streitschlichtung zwischen Verbraucher und einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen regelt.¹ Aus diesem Grund weist die ISPA darauf hin, dass sofern die Änderungen in den Verfahrensrichtlinien für das Streitschlichtungsverfahren der Umsetzung des AStG in dessen gegenständlichen Fassung dienen, insbesondere in Bezug auf den Aufschub der Fälligkeit, haben diese nur für B2C-Bereich zu gelten. Der B2B Bereich soll weiterhin dem bisher geltenden Regelwerk unterliegen, da einerseits dieses hierfür besser geeignet ist sowie andererseits die strittigen Beträge im B2B Verfahren in der Regel sehr hoch sind und daher den Betreibern ein einjähriger Aufschub der Fälligkeit wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann.

Die ISPA merkt an, dass die Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes in den Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003, durch die Verlängerung der Fristen für Kunden, der Verkürzung der Verfahrensdauer, der Informationsverpflichtung und dem neu hinzugekommenen Element des rechtlichen Gehörs jedenfalls einen erheblichen Mehraufwand für die Schlichtungsstelle, aber auch für die Betreiber verursachen wird.

Die ISPA sieht diesen Mehraufwand auf Seiten der Provider sowie auf Seiten der Schlichtungsstelle, welcher über den Umweg des Finanzierungsbeitrages ebenfalls wieder von den Betreibern zu tragen ist, in keiner Relation zu dem dadurch zu erwartenden Nutzen. Die ISPA weist in diesem Kontext darauf hin, dass Mehraufwand für die Provider im gegebenen Umfang dazu führt, dass derartige Belastungen an Kunden weitergegeben werden müssen.

Das AStG sieht zudem in § 6 Abs. 5 vor, dass Verbraucher einen Beitrag zu den Verfahrenskosten leisten können. Aus Sicht der ISPA soll diese Bestimmung in der Novelle der Verfahrensrichtlinien aufgenommen werden, um eine, wenn auch nur minimale Einstiegshürde zu schaffen um so eine missbräuchliche oder allzu leichtfertige Antragstellung sowie eine ungerechtfertigte, übermäßige Inanspruchnahme der Ressourcen der Behörde hintanzuhalten.

Es erscheint im Sinne einer ökonomischen und effizienten Verwaltung ebenfalls angebracht den § 6 Abs. 6 Z 6 AStG in Abschnitt I Punkt 3 der Verfahrensrichtlinien aufzunehmen. Laut § 6 Abs. 6 Z 6 AStG ist ein Schlichtungsverfahren nicht zulässig, sofern der Verbraucher nicht glaubhaft macht, dass er den Versuch einer Einigung mit dem Betreiber unternommen hat oder diesen Versuch binnen einer von der Schlichtungsstelle gesetzten angemessenen Frist nicht nachweislich nachgeholt hat.

Indem die Verfahrensrichtlinien Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Provider sind, macht die gegenständliche Novelle eine Änderung der AGB aller Betreiber erforderlich, welche folglich zu Mehraufwand bei den Anbietern führt. Daher regt die ISPA an, die Umsetzungsfrist für die neuen Bestimmungen zu verlängern.

¹ § 1 Abs. 1 Alternative –Streitbeilegung-Gesetz BGBl. I N 105/2015.

2. Der Aufschieb der Fälligkeit soll an das Einbringen eines Schlichtungsantrages verknüpft werden

Aus Sicht der ISPA zieht insbesondere die Möglichkeit der Kunden, sich ein Jahr lang ab der erstmaligen Beanstandung der Entgelte an die Schlichtungsstelle zu wenden, zahlreiche Herausforderungen nach sich. Die wesentlichste Herausforderung bestünde aus Sicht der ISPA klar im deutlich verlängerten Aufschieb der Fälligkeit, welcher sich laut Regulierungsbehörde aus § 6 Abs. 6 Z. 3 AStG iVm § 71 Abs. 2 TKG 2003 ergibt.

Wie die Behörde selbst in ihrer Stellungnahme zur TKG Novelle 2015 ausgeführt hat, führt die derzeitige Gesetzeslage dazu, dass selbst in Fällen, in denen ein Nutzer im Zuge des Einspruches einen Aufschieb der Fälligkeit erwirkt hat, anschließend eine schriftliche Antwort durch seinen Betreiber erhält, und in Folge gar kein Schlichtungsverfahren beantragen will, die Fälligkeit der Forderung bis zu einem Jahr aufgeschoben ist. Hinkünftig dürfte daher ein Kunde im Hinblick auf die bestrittene Rechnung weder gemahnt, noch gesperrt oder deaktiviert werden. Es wäre den Kunden – wenn sie den Aufschieb aufrechterhalten wollen - aber aus Sicht der ISPA jedenfalls zumutbar, zeitnah einen Antrag auf Streitbeilegung zu stellen.

Aus der einjährigen Frist gemäß § 6 Z 4 AStG iVm § 71 Abs. 2 TKG 2003 ergibt sich der automatische Aufschieb der Fälligkeit auch für alle Kunden, die aufgrund der begründeten Ablehnung des Betreibers keine Notwendigkeit von der Einleitung eines Verfahrens sehen. Dies könnte dazu führen, dass Kunden diese ungewollte Rechtsfolge künftig ausnützen könnten, um durch laufende Einsprüche einen fortlaufenden Aufschieb der Fälligkeit ihrer Forderungen zu erwirken.

Die ISPA ersucht daher nachdrücklich um weitergehende Korrektur dieser Gesetzeslage im Rahmen der Verfahrensrichtlinien, da die vorgeschlagene Formulierung mit hoher Wahrscheinlichkeit zu erheblichen Problemen in der Praxis führen würde. Aus Sicht der ISPA stellen der Verfahrensrichtlinien in der aktuellen Fassung in Bezug auf den Aufschieb der Fälligkeit eine enorme operative und wirtschaftliche Benachteiligung für die Provider dar.

Daher regt die ISPA, im Sinne der Rechtssicherheit und der Verfahrensökonomie die Erwägung einer Verknüpfung des Aufschiebs der Fälligkeit an das Einbringen eines konkreten Schlichtungsantrages nachdrücklich an.

Ein weiteres Argument, warum der Aufschieb der Fälligkeit an das Einbringen eines Streitschlichtungsantrages, und nicht an den Einspruch beim Provider geknüpft werden sollte, ergibt sich aus § 18 AStG. Diese Bestimmung knüpft die Verjährungshemmung an das Einbringen einer Beschwerde vor einer zuständigen Schlichtungsstelle, und nicht am Einbringen der Beschwerde beim Unternehmer an. Die ISPA regt daher gleichermaßen die Verknüpfung des Aufschiebs der Fälligkeit strittiger Forderungen an das Einbringen eines konkreten Schlichtungsantrages an. In diesem Kontext möchte die ISPA darauf hinweisen, dass § 18 AStG in klarem Widerspruch zum § 71 Abs. 2 TKG 2003 steht und im Sinne der Rechtssicherheit geklärt werden muss, welche Regelung – „*lex specialis*“ oder „*lex posterior*“ - vorrangig zur Anwendung kommt.

3. Das Beanstanden der Rechnung beim Betreiber soll, bei sonstiger Unzulässigkeit des Schlichtungsverfahrens, weiterhin innerhalb von drei Monate erfolgen

Gemäß dem novellierten Punkt 3 lit. d) der Verfahrensrichtlinien für das Streitschlichtungsverfahren sind die Kunden nicht mehr verpflichtet eine strittige Rechnung innerhalb von drei Monaten ab Erhalt beim Provider zu beanstanden, um anschließend ein Streitschlichtungsverfahren einleiten zu können. Indem die Betreiber gemäß § 99 TKG 2003 verpflichtet sind, Verkehrsdaten zum Verrechnungszweck innerhalb von drei Monaten nach Bezahlvorgang zu löschen, werden Teilnehmer laut geltender Rechtslage dazu angehalten, strittige Rechnung innerhalb von drei Monaten ab Erhalt beim Provider zu beanstanden, um eine beträchtliche Verschlechterung der Beweislage hintanzuhalten.

Zudem sieht auch § 71 (1a) TKG 2003 vor, dass Anträge auf Überprüfung der Rechnung gemäß § 71 Abs. 1 TKG innerhalb von drei Monaten eingebracht werden können. Damit würde sowohl für die Kunden als auch für die Dienstanbieter Rechtssicherheit geschaffen, innerhalb welcher Frist ein solcher Antrag auf Überprüfung einzubringen ist.

Die ISPA anerkennt, dass die Behörde auf diesem Umstand im Rahmen einer Empfehlung in Punkt. 2 lit b) hinweist, regt jedoch an, dass das ungenützte Verstreichen der Dreimonatsfrist weiterhin in Punkt 3 lit d) der Verfahrensrichtlinien als Ablehnungsgrund des Streitbeilegungsverfahrens erhalten bleibt. Die rechtliche Position der Kunden wird dadurch jedoch nicht verschlechtert, da diese auf Basis eines rechtzeitig eingebrachten Einspruchs beim Anbieter ein Jahr zur Verfügung haben, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. Insofern besteht in Punkt 3 lit. c) der Verfahrensrichtlinien aus Sicht der ISPA keine Notwendigkeit für die Streichung des Wortlauts der bisherigen Formulierung – „*binnen dreier Monate*“.

Die ISPA ersucht um die Berücksichtigung ihrer Bedenken und Anregungen bei der Gestaltung des Gesetzesentwurfes.

Für Rückfragen oder weitere Auskünfte stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung

Mit freundlichen Grüßen,

ISPA - Internet Service Providers Austria



Dr. Maximilian Schubert

Generalsekretär

Die ISPA – Internet Service Providers Austria – ist der Dachverband der österreichischen Internet Service-Anbieter und wurde im Jahr 1997 als eingetragener Verein gegründet. Ziel des Verbandes ist die Förderung des Internets in Österreich und die Unterstützung der Anliegen und Interessen von mehr als 200 Mitgliedern gegenüber Regierung, Behörden und anderen Institutionen, Verbänden und Gremien. Die ISPA vertritt Mitglieder aus Bereichen wie Access, Content und Services und fördert die Kommunikation der Marktteilnehmerinnen und Marktteilnehmer untereinander.

ISPA – Internet Service Providers Austria

Währingerstrasse 3/18, 1090 Wien, Austria
☎ +43 1 409 55 76
✉ office@ispa.at
🌐 www.ispa.at

UniCredit Bank Austria AG
Konto-Nr.: 00660 491 705, **BLZ:** 12000
BIC: BKAUATWW
IBAN: AT59 1200 0006 6049 1705

UID-Nr.: ATU 54397807
ZVR-Zahl: 551223675