

Thesenpapier

1 VORWORT

Zur Anhörung im Ausschuss für Wirtschaft und Technologie am 8. Juni 2011 möchten wir noch einmal zusammenfassend die aus unserer Sicht vorrangigen Themen herausstellen.

Von besonderer **wirtschafts- und Verbraucherschutzpolitischer Bedeutung** ist die mit der TKG-Novellierung erfolgende **Einführung kostenloser Warteschleifen**. Als einziger Verband haben wir mit dem **2-Phasen-Modell** einen realistischen Umsetzungsvorschlag vorgelegt, der auch zur **Vorlage des Kabinettsentwurfes** geworden ist.

Sowohl mit dem 2-Phasen-Modell als auch mit dem „Offline-Billing-Modell“ haben wir desweiteren einen **praxisgerechten Lösungsvorschlag** aufgezeigt, der die Interessen der Verbraucher und der Wirtschaft angemessen zum Ausgleich bringt.

Die Politik hat nunmehr die **einmalige Chance** zwei verbraucherpolitisch negativ belastete Themen: **Warteschleife** und **überhöhte und intransparente Preise** aus dem Mobilfunk mit einem Mal einer Lösung zuzuführen. Die im TKG bereits bestehenden Rechtsgrundlagen für das „Offline-Billing-Modell“, welches bereits seit vielen Jahren bei Premium- und Auskunftsrufnummern im Festnetz angewendet wird, bedürfen einer Überarbeitung.

Desweiteren sind die **Beibehaltung der bisherigen Vorgaben für die Abrechnung** und die **unveränderte Beibehaltung** der sogenannten **Bagatellklausel** von überaus großer Bedeutung für die gesamte Telekommunikations-Branche.

2 UMSETZUNG DER KOSTENLOSEN WARTESCHLEIFE VIA "OFFLINE-BILLING-MODELL"

- flexible Tarifierung

Das „Offline-Billing-Modell“ ermöglicht bereits heute eine **flexible Tarifierung**, wie sie im Festnetz schon seit Jahren praktiziert wird. Damit ist auch die kostenlose Warteschleife realisierbar.

Um das „Offline-Billing-Modell“ umzusetzen, ist es lediglich nötig, den TKG-Kabinettsentwurf, wie in der DVTM- Stellungnahme vom 11. Mai 2011 vorgeschlagen, an einigen Stellen anzupassen.

- **Preishoheit**

Die Preishoheit liegt beim Offline-Billing beim Diensteanbieter, der den Preis mit dem Netzbetreiber festlegt. Dies bedeutet, dass die Politik das **Abrechnungssystem** vorgibt, nicht aber die Preise oder eine bestimmte Technologie, was häufig fälschlicherweise angenommen wird.

Die **Preishoheit soll vielmehr bei demjenigen liegen, der das Produkt anbietet**, immerhin ist der Preis einer der wichtigsten Marketinginstrumente für den Erfolg des angebotenen Produktes.

Das „Offline-Billing-Modell“ ist auch für die Mobilfunkunternehmen umsetzbar, da alle Mobilfunk Festnetzbetreiber als Tochterunternehmen haben, die bereits heute das Offline-Billing anwenden. Auch für Prepaid steht, mit der **Anpassung bereits bestehender Schnittstellen**, ebenfalls eine Lösungsmöglichkeit zur Verfügung.

2.1 VORTEILE FÜR VERBRAUCHER

- **Transparente Preise**

Derzeit gelten für ein und denselben Dienst unterschiedliche Preise aus Mobilfunk- und Festnetz. Das Verbraucherschutzniveau ist darüber hinaus unterschiedlich: im Festnetz muss der genaue Preis angegeben werden, im Mobilfunknetz aber nur der Hinweis auf abweichende oder Maximal-Preise.

- **Einheitliche Preise**

Einheitliche Preise aus allen Netzen würden als Folge der beim Diensteanbieter liegenden Preishoheit das **Vertrauen der Verbraucher** in die Seriosität der Dienste stärken. Der Unsicherheit der Verbraucher würde damit wirkungsvoll begegnet.

2.2 GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PERSPEKTIVE

- **Steigerung der Inanspruchnahme**

Durch einheitliche und transparente Preise wird das Vertrauen der Verbraucher in die Mehrwertdienste gesteigert. Die gesteigerte Akzeptanz wird sich positiv bei dem Angebot und der Inanspruchnahme innovativer Dienste auswirken. Der wichtigste Schritt dahin ist, dass die Preishoheit künftig bei demjenigen liegt, der den Dienst anbietet.

- Folgen einer ausbleibenden Anpassung des Gesetzes

Geschieht dies nicht, besteht die Gefahr, dass Servicernummern insbesondere aus den Mobilfunknetzen nicht mehr zu 100% erreicht und genutzt werden können. Viele Anbieter und Dienstleister würden hierdurch in ihrer Existenz bedroht, **Arbeitsplätze wären massiv gefährdet**. Gleichzeitig würde die **Servicequalität nachhaltig hinter heute erreichte Standards zurückfallen**. Bei einer Migration auf geografische Rufnummern, wären bei allen Anbietern wie Banken, Versicherungen, Airlines, Anwälten oder Versandhändlern alle bisherigen Investitionen in die Bekanntmachung der Servicernummern verloren. Hinzu käme, dass alle Verbraucherschutzvorschriften ins Leere laufen würden.

- Chance der Politik

Die Politik hat nun die **einmalige Chance**, zwei bisher negativ besetzte verbraucherpolitische Themen - kostenpflichtige Warteschleifen und überhöhte Preise für Anrufe zu Servicernummern aus dem Mobilfunk - noch in dieser Legislaturperiode im Sinne des Verbrauchers positiv zu lösen.

Dazu bedarf es einer angemessenen Übergangsfrist und einer gesetzlichen Verankerung der Grundlagen des „Offline-Billing-Modells“.

3 KEINE BESCHRÄNKUNG DER SOGENANTEN BAGATELLEREGELUNG IN

§ 3 NR. 30c - BEIBEHALTUNG DER ENTWURFSFASSUNG

Von ganz besonderer Bedeutung für uns ist, dass die im Kabinettsentwurf vorgesehene sogenannte Bagatellregelung, wonach Warteschleifen, die anlässlich einer Weitervermittlung während des Telefonats erfolgen, wenn sie **nicht** länger als 30 Sekunden dauern, weiterhin kostenpflichtig sein dürfen, beibehalten und nicht auf eine einmalige Anwendung pro Verbindung beschränkt wird.

Die **unveränderte Beibehaltung der Entwurfsfassung** ist Voraussetzung für eine sach- und fachgerechte Bearbeitung des Anliegens des Anrufers. Ohne diese Regelung ließen sich etwa die Weiterleitung von einer Telefonzentrale zu einem Bearbeiter oder von einem Sachbearbeiter zu einem anderen nicht realisieren, ebenso wenig wie verpflichtende Ansagen, beispielsweise im Zusammenhang mit Qualitätskontrollen, Zeiträume, in denen Akten heraus gesucht werden oder Nachfragen erfolgen müssen. Auch etablierte Prozesse in einem Callcenter ließen sich nicht weiterhin kundenorientiert abbilden.

4 ÜBERGANGSFRISTEN ZUR REALISIERUNG KOSTENLOSER WARTESCHLEIFEN BEIBEHALTEN

Vor dem Hintergrund, dass kostenlose Warteschleifen in Phase 2 netzübergreifend und für alle Geschäftsmodelle (Prepaid und Postpaid sowie Festnetz und Mobilfunknetz) quasi als „Branchenlösung“ umgesetzt werden müssen, bedarf es einer **angemessenen Übergangsfrist zur Realisierung**. Die zurzeit vorgesehene Übergangsfrist von einem Jahr erscheint angesichts der zunächst erforderlichen Einigung in der Branche auf eine technisch umsetzbare Lösung und der sich hieran anschließenden Spezifikations- und Implementierungsphase, **äußerst kurz bemessen**. Sie darf insofern keinesfalls weiter verkürzt werden.

Anregen möchten wir in diesem Zusammenhang erneut, den Branchenprozess von der Bundesnetzagentur durch eine gesonderte Ermächtigung zur Vorgabe eines Verfahrens, wie beispielweise die Einführung des Offline-Billing im Mobilfunk, nach fruchtlosem Einigungsversuch der Branche begleiten zu lassen.

5 BEIBEHALTUNG VON TRANSPARENZ UND PRAKTIKABILITÄT BEI DER RECHNUNGSSTELLUNG IN § 45H ABS. 1 TKG-E

Im Zusammenhang mit den in § 45h Abs. 1 vorgesehenen zusätzlichen Anforderungen an den Inhalt der Telefonrechnung, bitten wir zu berücksichtigen, dass die neuen Anforderungen keinesfalls dazu führen dürfen, dass die Transparenz der Rechnung für den Verbraucher verschlechtert wird. Außerdem muss gewährleistet werden, dass seit Jahren etablierte Abrechnungsverfahren im Intercarrier-Verhältnis weiter genutzt werden können. Beide Gesichtspunkte scheinen uns derzeit keine genügende Berücksichtigung gefunden zu haben.

Die zusätzliche Ausweisung des Namens, der ladungsfähigen Anschrift der verantwortlichen Anbieter sowie die konkrete Bezeichnung der von diesen erbrachten Leistungen auf den Teilnehmerrechnungen lassen sich im Rahmen des heutigen Abrechnungsprozesses, in dem nur eine begrenzte Anzahl an Zeichen zur Verfügung steht, nicht umsetzen.

6 BEIBEHALTUNG DES GRUNDSATZES DER GLEICHANTEILIGEN VERRECHNUNG VON TEILZAHLUNGEN

Die heutige Regelung im Zusammenhang mit Teilzahlungen muss beibehalten werden. Nach § 45h Abs. 2 der Entwurfsfassung sollen künftig Zahlungen des Teilnehmers in Abweichung zu den allgemeinen Grundsätzen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) vorrangig und ohne ersichtlichen Anlass mit den in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen des Rechnung stellenden Teilnehmernetzbetreibers und nicht mehr zu gleichen Teilen mit allen Forderungen verrechnet werden. Hierin liegt **eine Diskriminierung von Telekommunikationsnetzbetreibern** die nicht hinnehmbar ist. Hierdurch werden Teilnehmernetzbetreiber gegenüber Verbindungsnetzbetreibern **trotz gleicher Leistung** bei Teilzahlungen ohne Rechtsgrund und entgegen der allgemeinen Vorschrift des § 366 BGB privilegiert. Dies kann nicht im Sinne des Gesetzgebers sein.

Düsseldorf, den 03. Juni 2011

Grundlegende Informationen zum DVTM / Zahlen, Fakten, Zielsetzungen

Der DVTM vertritt viele der an der Wertschöpfungskette Telekommunikation und Medien beteiligten Unternehmen. Darunter sind Diensteanbieter, Netzbetreiber, Serviceprovider, Reseller, technische Dienstleister, Medien- und Verlagshäuser sowie Consulting- und Inkassounternehmen zu finden. Der DVTM ging aus dem bereits 1997 gegründeten Fachverband Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste (FST) hervor, am 24.02.2011 erfolgte die Umbenennung von FST in DVTM.

Der Interessenverband hat rund 50 Mitglieder, die freiwillig im Rahmen des „Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien“ agieren. Der Kodex unterstützt das Prinzip der Selbstregulierung. Die Sicherung und der Ausbau eines funktionierenden und wettbewerbsfähigen Telekommunikations- und Medienmarktes im Dialog mit allen Marktteilnehmern ist das übergeordnete Anliegen des DVTM