

An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilferstraße 77-79
1060 Wien

E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, am 14. März 2022

STELLUNGNAHME DER ISPA IM RAHMEN DER ÖFFENTLICHEN KONSULTATION DER RTR-GMBH ZUM ENTWURF DER NUMMERNÜBERTRAGUNGSVERORDNUNG 2022 – NÜV 2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

Die ISPA erlaubt sich, im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zum Entwurf der Nummernübertragungsverordnung 2022 – NÜV 2022 wie folgt Stellung zu nehmen:

1) Der ausdrückliche Wunsch auf Fortführung des Vertragsverhältnisses sollte an den abgebenden Anbieter gerichtet werden

Gemäß § 4 Abs. 1 Z 2 NÜV-E soll der Endkunde im Rahmen der Nummernübertragungsinformation (NÜVI) darüber informiert werden, dass er seinen Wunsch auf Fortführung des Vertragsverhältnisses trotz Nummernportierung nicht nur an den abgebenden, sondern auch an den aufnehmenden Anbieter richten kann. Diese Möglichkeit geht jedoch so nicht aus der gesetzlichen Grundlage in § 119 Abs. 2 TKG hervor. Vielmehr wird in der gesetzlichen Grundlage lediglich festgehalten, dass das Vertragsverhältnis nach Durchführung der Nummernportierung automatisch beendet wird, wenn der Kunde nicht ausdrücklich die Fortführung des Vertragsverhältnisses wünscht, ohne zu konkretisieren an wen diese Willenserklärung zu richten ist.

Da sich die Willenserklärung ausschließlich auf das bestehende Vertragsverhältnis mit dem abgebenden Anbieter bezieht, erscheint es nicht nachvollziehbar weshalb der Kunde darauf hingewiesen werden soll, seinen Wunsch auf Fortführung des Vertragsverhältnisses auch an den aufnehmenden Anbieter zu richten. Insbesondere ist unklar, welche Rechtswirkung einer solchen Erklärung an einen nicht am Vertragsverhältnis beteiligten Dritten überhaupt zukommt, umso mehr, wenn die Weiterleitung an den abgebenden Anbieter aus unterschiedlichsten Gründen unterbleibt und den abgebenden Anbieter damit nicht erreicht. Eine entsprechende Pflicht des aufnehmenden Anbieters eine solche Willenserklärung an den abgebenden Anbieter weiterzuleiten, geht nämlich aus dem Gesetz und der Verordnung gerade nicht hervor.

Es ist daher offensichtlich, dass durch diesen Hinweis an den Kunden lediglich eine nicht notwendige Fehlerquelle geschaffen wird. Um daher auch im Interesse des Kunden dafür Sorge zu tragen, dass der Wunsch auf Fortführung des Vertrags jedenfalls rechtzeitig beim Vertragspartner ankommt, regt die ISPA an, den Wortlaut in § 4 Abs. 1 Z 2 NÜV-E dahingehend abzuändern, dass die Willenserklärung jedenfalls an den abgebenden Anbieter zu richten ist.

2) Eine Verpflichtung zur postalischen Übermittlung der NÜVI sollte nur in Ausnahmefällen bestehen

Nach bisheriger Rechtslage stand es dem Anbieter grundsätzlich frei, zwischen zahlreichen Übermittlungsarten zur Aushändigung der NÜVI zu wählen, wobei stets auf die Wünsche der Kunden bestmöglich Rücksicht genommen wurde. Diese Flexibilität soll eingeschränkt werden, indem der Verordnungsentwurf nun dem Kunden in § 3 Abs. 2 NÜV-E ein eingeschränktes Wahlrecht einräumt, die NÜVI entweder durch persönliche Aushändigung in einer Vertriebsstelle, per E-Mail oder auf postalischem Wege zu erhalten. Darüber hinaus wird in § 3 Abs. 3 NÜV-E jedoch auch normiert, dass unabhängig vom gewählten Übermittlungsweg, die NÜVI jedenfalls auch via E-Mail übermittelt werden muss. Es erscheint daher fraglich, welchen Mehrwert das Recht des Kunden bietet, die NÜVI zusätzlich auch persönlich oder auf postalischem Weg zu erhalten.

Die einzigen Fälle, in denen ein solcher Anspruch angemessen erscheint, sind Personen, die über keine E-Mailadresse verfügen und auch daran gehindert sind persönlich in einer Vertriebsstelle zu erscheinen. Auf diese Ausnahmefälle konnte jedoch bereits nach der bisherigen Rechtslage angemessen Rücksicht genommen werden und es sind keine Fälle bekannt, in denen ein Kunde ohne E-Mailadresse oder Internetzugang keine NÜVI erhalten hat.

Gerade in einer Branche, die eigentlich die Digitalisierung vorantreiben sollte sowie auch im Sinne der Nachhaltigkeit ersucht die ISPA daher von einem generellen Anspruch auf Übermittlung der NÜVI per Post in § 3 Abs 2 Z 3 NÜV-E abzusehen, da es sich hierbei um einen klaren Rückschritt zum Status Quo handelt, und die bisherige Regelung in § 3 Abs. 2 NÜV 2012 beizubehalten.

3) Die Aushändigung einer NÜVI ist nicht in jeder Vertriebs- oder Beratungsstelle möglich

Gemäß § 3 Abs. 2 Z 1 NÜV-E kann der Endnutzer künftig darauf bestehen, die NÜVI durch persönliche Aushändigung in einer Vertriebs- oder Beratungsstelle zu erhalten. Die ISPA möchte jedoch darauf hinweisen, dass Mobilfunkanbieter eine Vielzahl unterschiedlicher Vertriebsstellen nutzen, wobei nicht in allen gleichermaßen die Möglichkeit zur Aushändigung einer NÜVI gegeben ist.

Beispielsweise nutzen viele Anbieter auch Supermärkte oder Trafiken als Vertriebsstelle, verfügen dort aber über kein eigenes Personal oder die notwendigen IT-Schnittstellen, um eine NÜVI mit den erforderlichen Informationen auszustellen. Es ist dem Anbieter daher schlicht nicht möglich, dem

Wunsch des Endnutzers auf Übermittlung der NÜVI an jeder Vertriebs- oder Beratungsstelle nachzukommen.

Um dies auch im Rahmen der Verordnung zu berücksichtigen, regt die ISPA daher an, eine eigene Definition von „Vertriebs- oder Beratungsstelle“ in § 1 aufzunehmen, aus der hervorgeht, dass es sich dabei um eigene Geschäftsräumlichkeiten des Anbieters mit eigenem Personal handeln muss.

4) Der Fristbeginn bei Antragstellung mittels Chats sollte an die Antragstellung per E-Mail angepasst werden

In § 3 Abs. 5 NÜV-E definiert der Verordnungsgeber unterschiedliche fristauslösende Ereignisse je nach Art des Antrags auf Ausstellung einer NÜVI. Dabei wird eine Antragstellung mittels Chats einer persönlichen Antragstellung in Z 1 leg. cit. gleichgestellt. Die 20-minütige Frist beginnt daher umgehend mit der Eingabe und dem Absenden des Antrags in einer vom Anbieter bereitgestellten Chatfunktion auf der Webseite zu laufen.

Damit verkennt der Verordnungsgeber jedoch, dass es sich bei einer Chatfunktion – anders als bei einem Telefonat oder persönlichen Gespräch – nicht zwingend um ein Mittel zum direkten, unmittelbaren Kommunikationsaustausch handelt, insbesondere da die Chatfunktion nicht ständig durch einen Mitarbeiter besetzt sein muss, bzw. oftmals zunächst ein Chatbot eingesetzt wird, um die Anfragen zu sortieren. Die Chatfunktion wird häufig eher wie ein E-Mailpostfach genutzt und in regelmäßigen Abständen von zum Teil auch verschiedenen Mitarbeitern des Unternehmens auf einkommende Nachrichten geprüft. Angesichts der sehr knappen Frist von 20 Minuten kann es daher sein, dass zum Zeitpunkt, an dem die Chatnachricht von einem Mitarbeiter gelesen wird, die Frist bereits verstrichen ist.

Die Übermittlung des Antrags mittels Chats sollte daher der Übermittlung mittels E-Mail gleichgestellt werden und demnach in § 3 Abs. 5 Z 2 NÜV-E aufgenommen werden. Die Frist sollte daher erst mit tatsächlicher Kenntnisnahme durch den Mobilfunkanbieter oder spätestens um 14 Uhr an dem auf den Zugang des Antrags folgenden Werktag zu laufen beginnen.

5) Eine missbräuchliche Inanspruchnahme des Rechts auf Ausstellung einer NÜVI sollte verhindert werden

Da die Verordnung selbst die Häufigkeit, in der der Kunde eine NÜVI beantragen kann, nicht einschränkt, und diese innerhalb sehr kurzer Zeit ausgestellt werden muss, hat ein Kunde theoretisch die Möglichkeit mehrere Anträge pro Tag an einen Anbieter zu übermitteln, und dieser ist dazu verpflichtet jedem einzelnen Antrag innerhalb sehr kurzer Frist – unentgeltlich - zu entsprechen. Das würde klar zu einer Überlastung auf Seiten des betroffenen Anbieters führen und im Falle einer postalischen Zustellung zu erheblichen Kosten.

Um Missbrauchsmöglichkeiten hintanzuhalten, ersucht die ISPA daher in § 3 NÜV-E als weitere Bedingung für die Übermittlung einer NÜVI aufzunehmen, dass der Endnutzer am selben Tag nicht

bereits mehr als eine NÜVI beantragt hat. In Summe sollten daher pro Tag maximal zwei NÜVIs beantragt werden können. Sofern bei einem Kunden aufgrund der Häufigkeit der Anträge (beispielsweise jeweils zwei Anträge fortlaufend über eine Woche) der Verdacht auf missbräuchliche Inanspruchnahme des Rechts besteht, sollte dem Anbieter darüber hinaus die Möglichkeit vorbehalten sein, diesem Kunden für einen gewissen Zeitraum (z.B. 7 Tage) keine weitere NÜVI zu übermitteln.

6) Aufnahme einer Klarstellung hinsichtlich der automatischen Beendigung des Vertragsverhältnisses

Gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 NÜV-E soll in Hinkunft ein Hinweis in die NÜVI aufgenommen werden, wonach der Vertrag zwischen dem Endnutzer und dem abgebenden Anbieter automatisch mit erfolgreichem Abschluss der Nummernübertragung endet. Dieser Hinweis kann jedoch insofern missverstanden werden, als dass die automatische Vertragsbeendigung sich nur auf den Kommunikationsdienst bezieht, der mit der portierten Rufnummer verbunden ist. Ist einem Kunden hingegen ein ganzer Nummernblock zugewiesen – insbesondere bei Geschäftskunden kommt dies häufig vor – und wird nur eine einzelne Rufnummer daraus portiert, führt dies nicht zur automatischen Beendigung des gesamten Vertrags. Dies folgt auch daraus, dass § 119 – anders als etwa die Bestimmungen zum Anbieterwechsel in § 118 TKG – gerade nicht zu jenen Bestimmungen gehören, die gemäß § 136 Abs. 1 TKG auf alle Bestandteile eines Bündelprodukts anwendbar sind. Dies gilt somit auch für die darin enthaltene Bestimmung zur automatischen Vertragsbeendigung nach Abschluss der Portierung.

Die ISPA ersucht daher § 4 Abs. 1 Z 1 NÜV-E entsprechend anzupassen, und klarzustellen, dass der Vertrag nur insoweit automatisch endet, als dass diesen beinhaltende Nummern übertragen werden.

Die ISPA hofft auf die Berücksichtigung ihrer Bedenken und Anregungen.

Für Rückfragen und weitere Auskünfte stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

ISPA – Internet Service Providers Austria

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 über 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