

5. Ausgewählte Themen

5.1. Die Taktung

Bereits im letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle wurde ausführlich über die Taktung bei der Abrechnung von Verbindungsentgelten berichtet. Immer wieder ist die Frage der Taktung Ausgangspunkt für Missverständnisse der Nutzer. So wurden bei der Schlichtungsstelle z.B. Fälle bearbeitet, bei denen Nutzer vermuteten, dass die in ihrem Tarifpaket inkludierten Freiminuten nicht vollständig bei der Abrechnung berücksichtigt wurden. Teilweise machten sich die Nutzer sogar die Mühe, jedes Telefonat sekundengenau mitzuprotokollieren. Bei der Kontrolle der Abrechnung durch die Schlichtungsstelle stellte sich dann heraus, dass die Nutzer übersehen hatten, dass auch die Freiminuten getaktet abgerechnet werden. Für diejenigen, die sich noch nicht mit dem System der Verrechnung in Takten beschäftigt haben, soll im Folgenden kurz die Systematik erläutert werden: Bei der Taktverrechnung (nach Zeittakten) wird für jedes Telefonat die Verbindungsdauer (ab Herstellung der Verbindung bis zum Ende des Gesprächs) gemessen. Kommt ein Sekundentakt (1/1) zur Anwendung, zahlen die Kunden genau entsprechend der Anzahl an Sekunden, die sie telefoniert haben. Bei einem 30-Sekunden-Takt (30/30) muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis für volle 30 Sekunden bezahlt werden. Viele Betreiber sehen bei der Verrechnung eines Gesprächs zunächst einen längeren Taktzyklus und dann kürzere Taktzyklen vor, so zum Beispiel sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute (60/1), was einer Mindesttarifizierungsdauer von einer Minute entspricht und danach einer Abrechnung in 1-Sekunden-Schritten. Plakative Rechenbeispiele zur Taktung können dem letzten Tätigkeits-

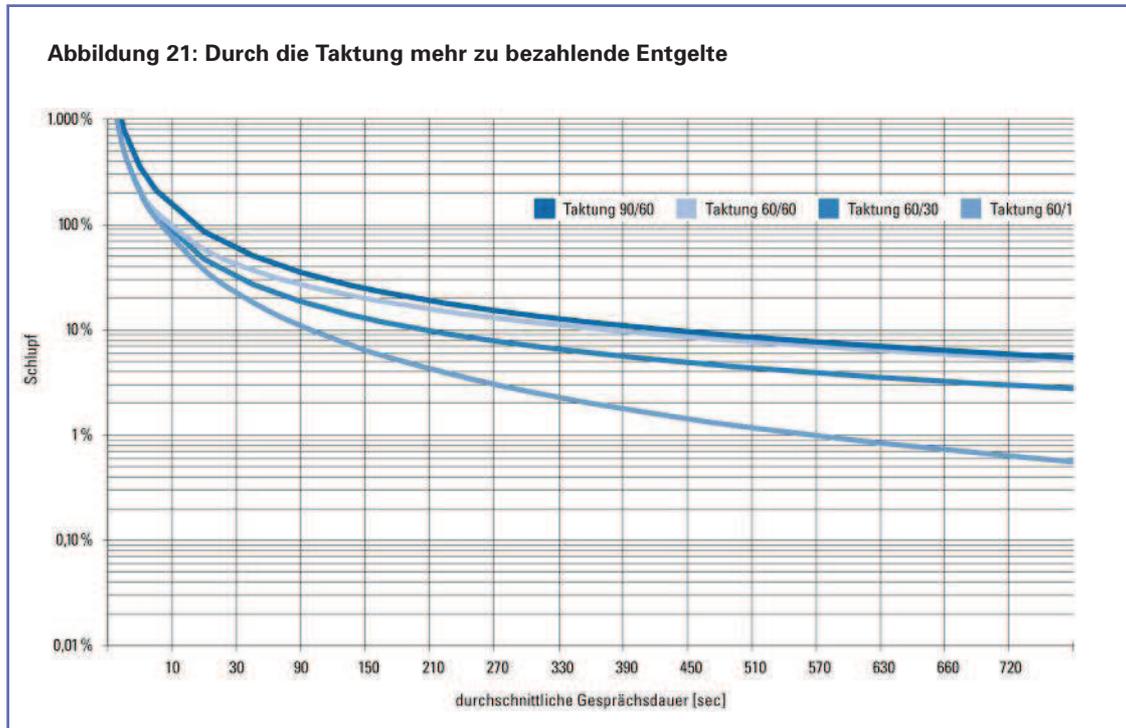
bericht entnommen werden oder finden sich auch auf der Website der RTR-GmbH.

Zusätzliche Brisanz hat dieses Thema dadurch bekommen, dass die Frage der grundsätzlichen Zulässigkeit der Verrechnung in Takten gerade auf dem richterlichen Prüfstand steht. Der Verein für Konsumentenschutz hat nämlich im Auftrag der Arbeiterkammer Vorarlberg Klage gegen ein Mobilfunkunternehmen eingebracht. In dieser wird vorgebracht, dass eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Verrechnung in der Taktung 60/30 vorsieht, im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes rechtswidrig sei. In erster Instanz wurde diese Klage vom VKI auch gewonnen. Es ist davon auszugehen, dass dieser Rechtsstreit erst in der letzten Instanz vor dem Obersten Gerichtshof endgültig entschieden werden wird. Sollte dieses Urteil rechtskräftig werden, hätte dies natürlich eine tief greifende Änderung in der Tariflandschaft Österreichs zur Folge, da fast alle Endkundenverträge Taktungsklauseln enthalten.

Spannend ist die Betrachtung der Folgen einer Abrechnung in Takten hinsichtlich einer Gesamtrechnung.

Wie sich die unterschiedlichen Taktungen auf der Telefonrechnung nämlich tatsächlich auswirken, d.h. wie viel im Vergleich zu einer absolut genauen Abrechnung mehr bezahlt werden muss, lässt sich nur schwer beziffern. Im Wesentlichen hängt dies vom konkreten Telefonieverhalten ab. Für ein exaktes Ergebnis müsste jedes einzelne Telefonat der Abrechnungsperiode ausgewertet und jeweils die Differenz zwischen dem nominellen Entgelt (Kosten bei einer genauen 1/1 Tarifierung) und dem tatsächlich verrechneten Entgelt ausgerechnet werden.

Abbildung 21: Durch die Taktung mehr zu bezahlende Entgelte



Werden diese Beträge summiert, wird klar, wie viel mehr zu bezahlen ist.

Ein vereinfachter Überblick, der auf einer statistischen Betrachtungsweise basiert, kann allerdings durch Abbildung 21 und durch Abbildung 22 (Seite 43) gewonnen werden.

Bei Abbildung 21 entspricht die waagrechte Achse der jeweiligen durchschnittlichen Gesprächsdauer (Summe der tatsächlichen Gesprächsdauern eines Abrechnungszeitraums dividiert durch die Anzahl der Verbindungen) eines Nutzers. Die

durchschnittliche Gesprächsdauer bei Sprachtelefonaten liegt bei Mobiltelefonie bei ca. 100 Sekunden und im Festnetz bei ca. 140 Sekunden. Wir weisen daraufhin, dass dies Durchschnittswerte für alle Nutzer sind. Bei sehr vielen Nutzern liegt die durchschnittliche Gesprächsdauer unter 30 Sekunden.

Die senkrechte Achse ergibt dann jenen Prozentwert, den der Nutzer in Relation zum veröffentlichten Minutenentgelt (Taktung 1/1) tatsächlich zu bezahlen hat. Dieser Wert wird auch als „Schlupf“ bezeichnet.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Auswirkungen der unterschiedlichen Taktungen auf den Preis anhand von konkreten Beispielen. Links steht die durchschnittliche Gesprächsdauer, daneben das zusätzlich zu bezahlende Entgelt in Prozent vom nominellen Entgelt, je nach entsprechender Taktung.

Wie man sieht, ist die Frage der Taktung von mathematischen und rechtlichen Überlegungen geprägt, die auch in Zukunft für Diskussionen sorgen wird.

Abbildung 22: Auswirkungen unterschiedlicher Taktungen auf das Entgelt (einige Beispiele)

	60/1	60/30	60/60	90/60
Ø-Dauer [sek]				
5	1100,00 %	1100,00 %	1100,01 %	1700,00 %
10	500,26 %	500,78 %	501,49 %	800,07 %
20	205,10 %	209,61 %	215,72 %	353,51 %
30	113,76 %	121,41 %	131,30 %	211,52 %
60	37,10 %	46,75 %	58,20 %	85,30 %
90	18,29 %	27,04 %	37,01 %	50,40 %
120	10,91 %	18,55 %	27,07 %	35,03 %
150	7,26 %	13,96 %	21,33 %	26,59 %
170	5,76 %	11,94 %	18,68 %	22,84 %
210	3,90 %	9,21 %	14,97 %	17,75 %
240	3,04 %	7,85 %	13,02 %	15,18 %
270	2,44 %	6,83 %	11,52 %	13,24 %
300	2,01 %	6,03 %	10,33 %	11,74 %
330	1,68 %	5,40 %	9,37 %	10,53 %

5.2. Roaming

Telefonieren mit dem Mobiltelefon bedeutet Mobilität – im Inland und im Ausland. Vergessen wird dabei häufig – diese Erfahrung macht die Schlichtungsstelle immer wieder – dass beim Gebrauch des Mobiltelefons im Ausland die dafür anfallenden Roaming-Entgelte unterschätzt werden und Telefonrechnungen folglich unerwartet hoch sind. Die Frage der teils sehr hohen Entgelte für Roaming hat im Jahr 2006 eine besondere europäische Bedeutung bekommen. Wie auch den Medien entnommen werden konnte, plant die Europäische Kommission mittels Erlass einer Verordnung, die Entgelte für

Roaming zu regulieren und damit teils erheblich zu senken. Wann und wie weit diese neue Art der Entgeltregulierung gehen wird, wird sich im Laufe des Jahres 2007 zeigen.

Generell versteht man unter „Roaming“ die Verwendung fremder, zumeist ausländischer Netze für die Nutzung von Mobilfunkdiensten. Verträge zwischen österreichischen und ausländischen Betreibern machen es möglich, dass man mit österreichischen Mobiltelefonen auch über Landesgrenzen hinweg erreichbar ist. Die Abrechnung der Roaming-Entgelte für die Nutzung des Mobiltelefons im Ausland erfolgt über den heimischen Betreiber.