

per E-Mail:

Bundesministerium für Verkehr und

Digitale Infrastruktur

TKG-Novelle@gmwi.bund.de

Ref-DG13@gmvi.bund.de

20. November 2020

Stellungnahme zum Gesetzentwurf zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) und zur Modernisierung des Telekommunikationsrechts (TKG)

Sehr geehrte Damen und Herren,

Als Betreiberin des neuen Auskunftsdienstes 11840 in Deutschland beziehen wir Stellung zu Artikel 1 Telekommunikationsgesetz, Teil 7 Nummerierung:

- Umfang der Informations- und Transparenzpflichten von Anbietern (Regelung des Kunden-/Verbraucherschutzes)
 - Teil 7 Nummerierung

Die Telefonauskunft kann mit (0)900er Nummern nicht gleichgesetzt werden

Im Gegensatz zu den (0)900er Rufnummern unterliegen Auskunftsdienste einer strengen Regulierung. Der Service ist auf die Ausgabe von Verzeichnisdaten beschränkt. Die Anrufe auf 118xy Nummern werden immer schnell beantwortet und im Sinne der Konsumenten kurzgehalten. Die durchschnittliche Wartezeit in 2019 war bei den Auskunftsnummern die wir sonst noch betreiben unter 2 Sekunden. Die durchschnittliche Gesprächszeit lag bei unter 60 Sekunden.

Zudem haben die Auskunftsdienste mit einem stetig fallenden Anrufvolumen und steigenden Datenkosten zu kämpfen. Die regulierten Daten werden von immer weniger Käufern bezogen und werden daher immer teurer.

Verbraucher: Opfer statt Gewinner

Das Ziel der neuen Verordnung ist sicherlich der Schutz des Verbrauchers. Das Miteinbeziehen von Auskunftsdiensten in der Verordnung schiesst jedoch am Ziel vorbei:

Die Auskunftsdienste erhalten schon heute kaum Beschwerden bezüglich überhöhter Preise und behandeln solche Beschwerden immer sehr kulant und im Sinne des Endnutzers. Die bestehende verpflichtende Preisansage (§ 107 Preisansage) bei der Weiterverbindung erweist sich als wirkungsvolles Mittel, um Überraschungen in der Telefonrechnung zu vermeiden.

Schon jetzt ist vor einer möglichen Weiterverbindung eine Preisansage. Eine zusätzliche Preisansage vor dem Auskunftsanruf würde somit eine doppelte Preisansage zur Folge haben. Der Auskunftsanruf mit dem Mitarbeiter ist sehr kurz und entsprechend entstehen hier keine hohen Kosten. Der Teil der höheren Kosten verursachen könnte ist die Weiterleitung. Hier gibt es schon eine Preisansage. Sollte sich dennoch ein Kunde beschweren, dass der Preis nicht klar war, wird immer im Sinne des Kunden kulant entschieden.

Da Auskunftsanrufe aufgrund bestehender regulatorischer Auflagen selten länger als eine Minute dauern, können diese preisregeltechnisch nicht mit (0)900er Diensten, bei denen viel längere Gesprächszeiten die Regel sind, verglichen werden.

Wirtschaftlichkeit von aktueller Preisregelung abhängig

Die Wirtschaftlichkeit dieser hohen Servicequalität sowie die strikte Einhaltung der strengen rechtlichen Auflagen für 118xy Dienste ist von der Beibehaltung der aktuellen Preisregelung (Preisansageverpflichtung erst ab mehr als 2 Euro pro Verbindung) abhängig.

Die Anbieter verzichteten seit Jahren auf Preiserhöhungen und investierten in Qualitäts- und Effizienzverbesserungen zur Abfederung des sinkenden Anrufvolumens. Dabei vertrauten sie vor allem auch auf eine Kontinuität in der Gesetzgebung.

Neue Regelungen würden den Deutschen Telefonauskunftsmarkt zerstören:

Die geplanten Änderungen der Verordnung würden jedoch alles, was in den letzten Jahren aufgebaut wurde, massiv schaden und folgende Auswirkungen haben:

- Das Anrufvolumen würde auf der Basis internationaler Erfahrungen um 30-70% fallen. Vor allem viele jener Anrufer, die gelegentlich die Auskunft nutzen, legen sofort auf, wenn sie eine Preisansage hören.

- Die Preise würden steigen, um den Verlust an Anrufen und Umsatz wettzumachen. Die aktuell geltende 2 Euro Grenze pro Minute für die Preisansage, wäre ja nicht mehr vorhanden. Dh, die jetzige Regelung reguliert den Preis auch dahingehend, dass der Preis nicht über 2 Euro pro Minute steigt. Wenn immer ein Preis angesagt werden muss, wird der Auskunftspreis schnell über 2 Euro steigen, insbesondere, wenn das Anrufvolumen gefallen ist. Bald könnten einfache Auskunftsanrufe, wie in einigen EU-Staaten, im Schnitt über 10 Euro kosten.
- Ältere und weniger internetaffine Menschen, die auf Auskunftsdienste angewiesen sind, wären folglich die grossen Verlierer der neuen Regelungen. Sie müssten ein Mehrfaches für die gewohnte Auskunft bezahlen.
- Zudem würde sich die Servicequalität verschlechtern. Die Anbieter wären gezwungen, den Servicelevel aufgrund des deutlich niedrigeren Anrufvolumens herunterzuschrauben. Längere Wartezeiten, vor allem zu Randzeiten, in der Nacht und an Wochenenden wären die Folge.
- Anrufer, die den Auskunftsdienst regelmässig nutzen sind sich der Preise bewusst. Sie müssten wegen der Preisansage Wartezeiten in Kauf nehmen. Das entspricht nicht dem Interesse des Verbrauchers, der rasch Informationen will.

Wir schlagen daher vor, die alte Fassung des § 66b Abs. 3 in § 107 TK-Mod-E zu übernehmen, da sich diese bewährt hat und in diesem Bereich zu keinen nennenswerten Verbraucherbeschwerden geführt hat.

Coronakrise

Aufgrund der für die ganze Deutsche Wirtschaft prekären Lage im Zusammenhang mit dem Coronavirus und den erwarteten Folgen, fordern wir den Gesetzgeber zudem dazu auf, das Inkrafttreten der Verordnung um mindestens zwei Jahre auf 2023 oder 2024 zu verschieben.

Besten Dank für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüssen

Peter Jösika, GF AP Dialog AG, Baden-Dättwil

Iris Seybold, GF 118811 GmbH, Wien