

FST-Stellungnahme

zu den Planungen zum Entwurf des Nummerierungskonzeptes 2010 der Bundesnetzagentur



Nach erstmaliger Veröffentlichung eines Nummerierungskonzeptes im vergangenen Jahr, ist nach § 3 der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung (TNV) auch für das laufende Jahr 2010 wieder ein Nummerierungskonzept durch die Bundesnetzagentur zu erstellen.

Bereits im Vorfeld der Erstellung eines Entwurfes durch die Bundesnetzagentur möchten wir die Gelegenheit wahrnehmen und einige Anforderungen an die Regulierung und eine wünschenswerte Entwicklung der Nummerierung formulieren.

Vorangestellt sei, dass gerade in rezessiven Zeiten eine **wirtschaftsfreundlich ausgerichtete und keine dogmatische Regulierung** dringender nötig ist als je zuvor. Lassen sich in Boomzeiten ggf. noch Rückschläge verschmerzen, bedeuten regulierungstechnische Eingriffe gegenwärtig, bei insgesamt rückläufigen Umsätzen und durchweg niedrigeren Gewinnmargen, schnell eine Bedrohung der gesamten Unternehmung, in einigen Bereichen gar eine existenzielle Gefährdung der gesamten Branche. Wie in der Wik-Studie untersucht und belegt, werden auch nach- und vorgelagerte Unternehmen schnell und in schwerwiegender Weise in Mitleidenschaft gezogen (Sekundär- und Tertiärmarkt).

Vorschläge für die einzelnen Gassen

I. Österreichisches Modell

Grundsätzlich ist eine **technikneutrale Regulierung** anzustreben. Eine Unterscheidung bei der Regulierung zwischen Mobilfunk und Festnetz ist weitestgehend nicht mehr gerechtfertigt, denn die rein technisch bedingten Unterschiede gleichen sich immer weiter an. Mit der sich immer weiter durchsetzenden Einführung von All-IP, werden auch die bisherigen Grenzen zwischen Mobil- und Festnetz aufgehoben. Ohnehin läuft der überwiegende Teil einer Mobilfunkverbindung über das Festnetz.

Für unterschiedliche Bepreisungen und regulatorische Vorgaben fällt damit die sachliche Begründung weg.

Favorisiert wird daher das sogenannte Österreichische Modell, bei welchem sowohl für das Fest- als auch das Mobilfunknetz gleiche Endverbraucher-Preise gelten, sowie angepasste Ab- bzw. Aufschläge gegenüber den Serviceprovidern.

Als Übergangslösung wäre für eine gewisse Zeit allenfalls denkbar, dass vor der Festlegung einheitlicher Preise aus Festnetz und Mobilfunk zumindest für Anrufe aus dem Mobilfunknetz nur feste Aufschläge auf die festgelegten Preise aus dem Festnetz erfolgen dürften.

Dies wäre nicht nur im Sinne der Verbraucher, die aufgrund der bisherigen Regelungen sich nur schwer über die tatsächlich anfallenden Kosten informieren können, sondern auch im Sinne der Mehrwertdiensteanbieter, welche damit wieder ein Stück Souveränität über die Kosten für die von ihnen am Markt angebotenen Services erhalten würden.

Die bisher bestehende Unsicherheit hinsichtlich der tatsächlich anfallenden Kosten bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz würde damit weitestgehend beseitigt werden können, was zu einem deutlichen Plus bei der Nutzung aus den Mobilfunknetzen führen würde. Dies ist auch deshalb nötig, da aufgrund der stetig zunehmenden Mobilität, die mobile Nutzung durch eine klare Preisstruktur zusätzlich gefördert werden sollte.

II. Nutzung einer Rufnummer im Rahmen einer Dienstleistung für Dritte

Bereits die Planungen im Nummerierungskonzept 2009 sehen eine Einschränkung der Nutzung der Rufnummer im Rahmen einer Dienstleistung für Dritte vor.

Eine Veranlassung wird dafür weiterhin nicht gesehen. Insbesondere wird damit ein überaus wichtiges Instrument eingeschränkt, mit welchem kurzfristig auf den Bedarf einer Rufnummer reagiert werden kann.

Etwaigen Bedenken solcher Art, dass bei einer missbräuchlichen Nutzung nicht der tatsächlich Verantwortliche auffindbar sei, sind in der Praxis unbegründet. **Bereits heute ist jeweils garantiert**, dass selbst für den Fall, dass einmal der letzte Nutzer der im Rahmen einer Dienstleistung für Dritte weitergegebenen Rufnummer nicht zu ermitteln sein sollte, **der jeweilige Zuteilungsnehmer haftbar ist** und sich an diesen etwaige Regulierungsverfügungen richten.

III. (0)12- Neuartige Dienste

Die Abschaffung der (0)12-er Gasse halten wir für nicht sachgerecht, da zum einen nicht ausgeschlossen werden sollte, dass innovative Dienste entwickelt werden, für die es dann keine Gasse mehr gäbe. Zum anderen hätte die Gasse auch ohne weiteres für den Vermittlungsdienst eingesetzt werden können, der nunmehr, unter Verstoß gegen die gesetzlichen definitorischen Vorgaben des § 3 Nr. 2a TKG, in die Reservegasse 1180xy aufgenommen wurde. Auch wenn grundsätzlich der Vermittlungsdienst thematisch den Auskunftsdiensten nahe steht, weshalb zu Recht auch der Nummernplan und die Nutzung der bisherigen 118xy erweitert wurde, ist doch der Betrieb eines „nur“- Vermittlungsdienstes mit dem ausdrücklichen Verbot der Auskunftserbringung in der Auskunftsgasse falsch angesiedelt. Dies sticht natürlich umso mehr ins Auge, als in den aktuellen Anhörungsverfahren zur Nutzung der 118xy-Rufnummern unter Inkaufnahme der Insolvenz einer ganzen Branche und zehntausenden von Arbeitslosen auf einer schwerpunktmäßigen Auskunftserbringung bestanden wird.

IV. Kostenlose Warteschleifen

Soweit über die Einführung kostenloser Warteschleifen durch die Bundesnetzagentur nachgedacht wird, möchten wir darauf hinweisen, dass es **bereits heute die Möglichkeit von kostenfreien Warteschleifen gibt**. Jedes Unternehmen, ob Versandhändler, Bank oder Versicherung, kann bereits heute wählen, ob es eine geographische, eine vollkommen kostenfreie 0800-er Rufnummer oder eine unterschiedlich zu bepreisende 0900-Rufnummern für seinen Kundenkontakt wählt. Gerade bei den offline- gebillten 0900-Rufnummern lassen sich bereits heute die verschiedentlich geforderten kostenfreien Warteschleifen realisieren. Das Angebot einer kostenfreien Warteschleife oder eine vollkommen kostenfreien Kontaktmöglichkeit fällt daher allein in die Zuständigkeit des jeweiligen Unternehmens.

Des Weiteren verbinden sich mit der aktuell populären Forderung nach kostenlosen Warteschleifen zahlreiche ungeklärte Fragestellungen:

- Eine **gesetzliche oder regulatorische Verpflichtung** der Unternehmen (Banken, Versicherungen, Versandhändler) **zur Nutzung einer entsprechenden Gasse**, um die Kostenfreiheit einer Warteschleife sicherzustellen, **ist abzulehnen**. Auch künftig muss es den Unternehmen freistehen, welche Rufnummern (geographische, Service- oder Premiumdienste- o.a. Rufnummern) verwenden. Es ist ein Merkmal des auf Wettbewerb basierenden Systems der freien Marktwirtschaft, dass sich die Unternehmen auch in ihrem Service gegenüber Kunden und Verbrauchern unterscheiden können sollen und wollen. Insofern besteht **auch heute schon die Möglichkeit kostengünstige oder sogar kostenfreie Rufnummern im Kontakt mit Kunden und Verbrauchern zu verwenden**.
- Zunächst ist des Weiteren zu definieren, **was unter den Begriff der Warteschleife fallen soll**. Betrifft dies nur die erste Warteschleife, wenn der Anrufende noch nicht an einen persönlichen Ansprechpartner durchgestellt werden kann? Liegt eine Warteschleife auch dann vor, wenn Informationen übermittelt werden, etwa zu weiteren Angeboten oder gar Lösungsmöglichkeiten oder andere Wege der Kontaktaufnahme? Liegt eine Warteschleife auch dann vor, wenn der erste oder ein weiterer Gesprächspartner intern Rücksprache hält oder auf einen anderen Gesprächspartner weitervermittelt? Aus unserer Sicht kann bereits aus praktischen Gründen aber auch Sicht der Verbraucher nur die erste Warteschleife gemeint sein. Eine Erwartung der Verbraucher dahingehend, dass bei einer Weitervermittlung zwischen verschiedenen Gesprächspartnern eine kostenfreie Phase eintritt, besteht erkennbar nicht.
- Zu bedenken wird auch gegeben, dass eine Einführung von kostenfreien Warteschleifen unabhängig von der verwendeten Rufnummer und der Art des Anliegens (Beschwerde, Service, Information), dazu führen könnte, dass die grundsätzlich sinnvolle Einrichtung einer Warteschleife, immerhin müssen die Anrufer nicht immer wieder neu wählen, bis sie jemanden erreichen, vollkommen eingestellt würde. Angesichts der vorgenannten ungelösten Fragestellungen wäre derzeit weder der Betrieb einer entsprechenden Rufnummer noch deren Abrechnung möglich.
- Auch an dieser Stelle ist eine **technikneutrale Regulierung gefordert**. Die Einführung kostenloser Warteschleifen darf sich – was zu befürchten ist - nicht nur auf den Festnetzbereich beziehen. Die in der Presse aufgebauchten Berichte über hohe Rechnungen für Minuten die der Anrufende in einer Warteschleife verbracht hat, sind heute so gar nicht mehr denkbar. Denn auch bei den weiterhin höheren Tarifen bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz (bis zum vierfachen für Anrufe aus

dem Festnetz auf Service-Nummern), sind hier die Preise zu Anfang März deutlich nach unten reguliert worden. Darüber hinaus sind auch die Unternehmen sensibilisiert und verbessern zunehmend die Reaktionszeiten in den Call-Centern. An sich hat sich damit das Thema weitestgehend von selbst erledigt. Denn grundsätzlich ist es jedermann gewohnt, nicht überall sofort dran zu sein. **Auch im Kaufhaus muss man sich schließlich in der Schlange vor der Kasse anstellen**, auch wenn die Kosten für das Parkticket weiterlaufen.

V. 0137- Gasse

Soweit Änderungen in der Gasse 0137 erwogen werden sollten, sprechen wir uns **für eine Beibehaltung der 1- Euro Tarifierung** aus, da es Geschäftsmodelle gibt, die diese Gasse nutzen. Da es dort auch keine Beschwerde gibt, sollte die Möglichkeit, Anrufe in dieser Gasse mit einem Euro abzurechnen, der Branche erhalten bleiben. Für eine Streichung dieser Tarifierungsmöglichkeit und damit regulierungstechnischen Eingriff, besteht keine Notwendigkeit. Vielmehr sollte den Unternehmen von Seiten des Regulierers eine möglichst große Anzahl verschiedener Abrechnungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden. Wenn diese auch nicht unmittelbar oder in einem zuvor erwarteten Umfang genutzt werden, setzen wir uns für eine vorausschauende und vorsorgende Regulierung ein, welche auch künftigen Geschäftsmodellen ein breites Spektrum an Nummern und Nutzungsmöglichkeiten zur Verfügung stellt.

VI. 118xy- Gasse

Die seit mehr als zwei Jahren sich hinziehende stetige Verunsicherung der Branche bei der Nutzung und Bewerbung von Auskunftsdiensterufnummern ist nicht weiter hinnehmbar. Es ist im Sinne der betroffenen Unternehmen und Mitarbeiter sowie der großen Medien- und Verlagshäuser, Fernsehanstalten und Vermarktungsgesellschaften, die sich über Werbung refinanzieren, auf die zahlreichen Vorschläge der Branche einzugehen und ein zukunftsgerichtetes Nutzungsmodell zu entwickeln. Es bestand auch im letzten Gespräch mit der Vizepräsidentin der Bundesnetzagentur, Frau Dr. Henseler-Unger, Einvernehmen darüber, dass nur die reine Erbringung der Auskunft, bereits jetzt nicht mehr ohne das Angebot zusätzlicher Dienste finanzierbar ist. Dies bestätigen auch die Marktführer Deutsche Telekom und Telegate, bei einem insgesamt dramatisch rückläufigen Auskunftsgeschäft, mit jährlichen Umsatzrückgängen von 15%.

Fazit

Insgesamt ist es daher insbesondere in rezessiven Zeiten erforderlich eine **wirtschaftsorientierte und keine dogmatische Regulierungspolitik zu betreiben**, denn Aufgabe der Nummerierung ist nicht Selbstzweck, sondern muss sich nach § 66 Abs. 1 TKG an den Anforderungen der Unternehmen ausrichten.

Düsseldorf, den 21. April 2010

Hintergrund-Informationen FST e.V. - Zahlen, Fakten, Zielsetzungen -

Der Fachverband Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. (FST) wurde 1997 in Düsseldorf gegründet. Als Interessenvertreter des deutschen Telefonmehrwertdienste(TMD)-Marktes nimmt der FST bei der Ausgestaltung der politischen Rahmenbedingungen für die TMD-Branche maßgeblichen Einfluss. Durch den kontinuierlich fortgeschriebenen, für FST-Mitglieder verbindlichen Verhaltenskodex setzt der FST ferner Standards gegen den Missbrauch von Mehrwertdienste-Rufnummern. Etwa 40 Dienste-Anbieter, Netzbetreiber, Agenturen, Verbände und andere Organisationen aus dem Bereich Telefonmehrwertdienste sind Mitglied beim FST e.V. und vertreten das gebündelte Know-how der Branche. Sie repräsentieren die große Mehrheit des Kernmarktes TMD. Die Mitglieder des FST agieren freiwillig im Rahmen ihres Verhaltenskodex, der ohne staatliche Eingriffe und Regularien sowohl gesellschaftlichen als auch unternehmerischen Interessen Rechnung trägt. Die Sicherung und der Ausbau eines funktionierenden Mehrwertdienste-Marktes zur Zufriedenheit aller Marktteilnehmer ist das übergeordnete Anliegen des FST.