



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Kompetenzzentrum Internetgesellschaft
Herrn Po-Wen Liu
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax 501 65	Datum
-	BAK/KS-GSt/DZ	Daniela Zimmer	DW 2722 DW 2693	07.03.2013
		Matthias Grandosek DW 2389		

Konsultation der Grundsatzüberlegungen zur Entwicklung einer IKT-Strategie insbesondere aus Verbrauchersicht

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Gelegenheit, zum übermittelten Konsultationspapier wie folgt Stellung zu nehmen:

Das übermittelte Dokument soll als Diskussionsgrundlage im Dialog mit Stakeholdern und als Basis für die Entwicklung einer nationalen IKT-Strategie dienen. ExpertInnen sind eingeladen, den aus ihrer Sicht erforderlichen Handlungsbedarf zu den jeweiligen Themenfeldern aufzuzeigen. Nach Abschluss der Konsultation soll das endgültige Dokument die Aufarbeitung der IKT-relevanten Teile der Regierungserklärung der Gesetzgebungsperiode von 2014-2018 unterstützen und integraler Teil der Regierungsarbeit werden.

Vor diesem Hintergrund erlaubt sich die Bundesarbeitskammer (BAK) zu den folgenden angesprochenen Themenfeldern ihre Anregungen einzubringen

2.2 vier nationale strategische Ziele

Zu 1. Österreich an die Spitze der IKT Nationen positionieren

Um IKT in Österreich voranzutreiben ist es sicherlich wichtig sich an internationalen Rankings zu messen. Es sollte aber nicht vergessen werden, dass es auch innerhalb Österreichs zum Teil große Unterschiede auf regionaler und lokaler Ebene gibt.

Um die gesamtösterreichische Entwicklung zu unterstützen und den politisch Verantwortlichen ein Instrument in die Hand zu geben, rechtzeitig Defizite und die unterschiedliche Entwicklung der einzelnen Teile Österreichs zu erkennen und gegebenenfalls entgegenzusteuern, wäre der Aufbau eines nationalen IKT-Index als innerösterreichische Messlatte anzustreben, der – angelehnt an internationale Vergleiche – den Fortschritt auf einer regionalen bzw. lokalen Ebene misst und vergleichbar macht. Dies hätte wohl auch zur Folge, dass Länder bzw. Gemeinden mehr Anstrengungen unternehmen, um im IKT-Ranking einen guten Platz zu bekommen, was wiederum Österreich insgesamt im internationalen Vergleich weiterbefördern könnte.

Zu 2. Die Breitbanddurchdringung und –Nutzung erhöhen

Der Ausbau der Infrastruktur und Investitionen in IKT sind die Basis für die Nutzung und Entwicklung von Diensten. Zwar ist das Vorhandensein von Infrastruktur noch nicht automatisch ein Wert an sich, doch ohne eine gut ausgebaute, leistbare und überall verfügbare Infrastruktur ist die Verbreitung von nachgefragten Diensten und die Entwicklung von usergerechten Applikationen und Angeboten nicht möglich. Insofern haben die Forcierung von Investitionen und der Breitbandausbau einen besonderen Stellenwert mit einem relativ hohen Beschäftigungseffekt. Wesentlich ist dabei allerdings auch, dass die Errichtung von Infrastruktur vor allem dort initiiert wird, wo dies nicht aufgrund von Marktmechanismen ohnehin passiert, also in bisher schlecht versorgten Teilen insbesondere im ländlichen Raum. Es bedarf deshalb eines deutlichen Bekenntnisses zum Infrastrukturausbau in schwächeren Regionen und geeigneter Rahmenbedingungen und Initiativen, die Investitionen in Infrastruktur erleichtern und unterstützen.

Investitionen in und der Ausbau von Breitbandinfrastruktur insbesondere in bisher schwach versorgten Gebieten sollte ein zentrales Element einer nationalen IKT-Strategie sein.

3.4 Sicherheit und Schutz

Konsumentenrechte stärken (Konsumentenrechte in den IKT-relevanten Gesetzen verankern) und Schutz des geistigen Eigentums (Rechtsdurchsetzung; Rechtssicherheit für Nutzer erhöhen)

Die Empfehlungen basieren auf den vielfältigen Wahrnehmungen über Verbraucherschutzdefizite im rechtsgeschäftlichen Alltag von Telekom- und Internetnutzern im Rahmen der AK-Verbraucherberatung und AK-Auftragsstudien der Akademie der Wissenschaften und des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation zum Thema Verbraucherrisiken (Zivilrecht, Datenschutz) durch Apps, Onlinewerbung und Smartphonennutzung.

Verbraucherschutzanliegen 2013

Internet und Telekommunikation

Tarif- und Vertragstransparenz Telekomangebote

KonsumentInnen haben große Mühe, alle Entwicklungen im Auge zu behalten. Kein Wunder: ständig kommen neue Technologien, Dienstformen, noch phantasievollere Tarif- und Kombiangebote, neue Geräte bzw Gerätefeatures auf den Markt. Viele haben längst den Überblick über Nutzungsbedingungen, Installationsvoraussetzungen und mit der Nutzung eventuell verbundenen Kosten- und Sicherheitsrisiken verloren. Produkte sind nicht nur vielfältig, sondern oft auch unübersichtlich gestaltet und miteinander schwer vergleichbar.

Mindestvertragsdauer: Gesetzliche Schranken gibt es wohl (die anfängliche Mindestvertragsdauer darf 24 Monate nicht überschreiten, ein Angebot mit nicht mehr als 12-monatiger Bindung ist vorzusehen. Nach dem KSchG sind überlange Bindungen grundsätzlich unzulässig, wozu es Judikatur mit einigem Auslegungsbedarf gibt). In der Praxis zeigt sich aber, dass bei Vertragsverlängerungen 36 monatige Bindungen zunehmen. Vor diesem Hintergrund wäre eine verbraucherfreundlichere gesetzliche Beschränkung der maximalen Verlängerung der Bindedauer wünschenswert (Streichung des Wortes „anfängliche“ in § 25 d TKG).

Taktung, Echtzeitabrechnung: Die Verrechnungstaktung verschleiert oft die wahren Kosten eines Anrufes und erschwert Tarifvergleiche. Waren früher halbminütige Intervalle (30/30) üblich, sind mittlerweile Taktungen lange und uneinheitlich: 60/1, 60/30, 60/60, 90/60. Diese österreichische Entwicklung entspricht nicht mehr dem europäischen Trend: Die EU-Kommission hat in ihrer Roaming-Verordnung 544 aus 2009 festgelegt, dass Mobilfunkanbieter an- und abgehende Roaminganrufe grundsätzlich sekundengenau verrechnen müssen. Bei abgehenden Anrufen dürfen die Anbieter eine Mindestgesprächsdauer von höchstens 30 Sekunden verrechnen. Auch für Kostenkontrollsysteme (wie Warn-SMS oder Verbrauchsanzeigen im Internet) ist eine Echtzeitabrechnung Vorbedingung, für verlässlichen Schutz und aktuelle Informationen. Vor diesem Hintergrund sollte das TKG die Vorgabe sekundengenaue Abrechnung/Echtzeitverrechnung enthalten.

Verpflichtendes Tarifblatt: Grundgebühr und nutzungsabhängige Entgelte zusammerechnet ergeben die Gesamtkosten der Nutzung eines Vertragshandys – denken Verbraucher. Stimmt aber nur bedingt. Telekombetreiber sind nämlich dazu übergegangen, nicht alle Fixkosten in die Grundentgelte einzurechnen, sondern eine Fülle an alle Kunden betreffende Nebenkostenpositionen wie SIM- und Internet-Pauschalen, Aktivierungsentgelte uä einzuführen. Zur besseren Vergleichbarkeit sollten die Anbieter verpflichtet sein, dem Konsumenten ein Tarifblatt mit Informationen über die über die gesamte Mindestvertragsdauer entstehenden Fixkosten auszuhändigen. Alternativ könnte auch die Verpflichtung der Betreiber vorgeesehen werden, sämtliche Nebenkostenbestandteile, die nicht nur im Einzelfall sondern generell anfallen, in die monatlichen Fixentgelte einzurechnen.

Aushändigung aussagekräftiger Infos über die wesentlichen Vertragsinhalte: Angemessene Informationen bereits vor Vertragsabschluss über die wichtigsten Vertragsinhalte und eventuelle Nutzungsrisiken sind für Verbraucher zur besseren Orientierung wichtig. Das TKG sieht derzeit nur vor, dass die Anbieter auf Kundenverlangen derartige Infos auszuhändigen haben. Zudem gibt es (mit Ausnahme der Mehrwertdienste) keine gesetzlichen Pflichten über Mindestangaben in der Werbung (zB durchschnittliche Datenübertragungsgeschwindigkeit). KonsumentInnen sind sich deshalb oft über wesentliche kostenrelevante Aspekte ihrer Anbieter- und Tarifwahl nicht im Klaren. Im TKG ist eine automatische Aushändigungspflicht der wichtigsten Infos vor Vertragsabschluss und Pflichtangaben für kommerzielle Kommunikation vorzusehen.

Schutz vor Kostenfallen

Deaktivierbarkeit von Zusatzdiensten bei Vertragsabschluss: Von den Mobilfunkbetreibern verpflichtend einzuführen sind Vertragsformblätter, in denen über die Sprachtelefonie hinausgehende Dienste (Internet, Mobile-Payments uä) aufgelistet sind und nach Wahl des Kunden (Ankreuzen) zu (de)aktivieren sind. Viele Kunden wünschen sich bei Vertragsabschluss mehr Selbstbestimmung hinsichtlich des Umfangs aktivierter Dienste. Vor allem vermissen sie eine übersichtliche Auflistung der vom Vertrag erfassten Dienstmerkmale, über deren Aktivierung bzw. Deaktivierung sie selbst entscheiden wollen. Derzeit entscheiden die Anbieter über die Diensteaktivierung im Wege der netzseitigen Einstellungen aber auch der Endgerätevoreinstellung. Vor allem die Option, schon bei Vertragsabschluss den Internetzugang netzseitig zu sperren, erwarten sich viele Eltern als wirksames Instrument des Jugend- und Verschuldungsschutzes.

Warteschleifen: Entfall des Mehrwertentgeltes für die Zeit, in der durch die Wartezeit in der Warteschleife keine Leistung durch einen Agent erbracht wird. Entgelteinnahmen bei Mehrwertdiensten auch für die Zeit, die die Kunden in Warteschleifen warten, sind derzeit üblich, sachlich aber kaum zu rechtfertigen. In Deutschland soll ab 2012 aufgrund einer Änderung des Telekomgesetzes kein Zusatzentgelt für die Wartedauer mehr verrechnet werden. Alternativ könnten auch die Bestimmungen der Mehrwertdienstverordnung präzisiert werden: demnach sind Mehrwertdienste „zeitnah“ zu erbringen (wieviel Wartezeit maximal zum vollen Mehrwertentgelt verrechnet werden kann, sollte verbraucherfreundlich festgelegt werden.)

Schutz vor überhöhten Telekomrechnungen: die RTR hat 2012 evaluiert, inwieweit Konsumenten, die Sprachtelefonie oder SMS benutzen, in Hinblick auf „Rechnungsschocks“ in ähnlicher Weise schutzbedürftig sind, wie mobile Internetnutzer, die durch die in der Kostenbeschränkungsverordnung vorgesehenen Warn-SMS und Kostenhöchstgrenzen seit 2012 besonderen Schutz genießen. Nach Evaluierung der Beschwerden im Bereich Sprachtelefonie und SMS hat sich für die RTR kein vordringlicher Handlungsbedarf abgezeichnet. Laut RTR Veröffentlichung „zeigt sich zwar eine geringere Beschwerdesignifikanz als jene des Segments der mobilen Datendienste, dennoch offenbart die Anzahl der absoluten Rechnungen über 100,- EUR, dass hinsichtlich der vorhandenen Kostenschutzmaßnahmen Defizite bestehen.“

Vor dem Hintergrund der strukturellen Schwächen der Fraud-Monitoring-Systeme der Betreiber existiert ein gewisses Bedürfnis nach Kostenschutz und Kostentransparenz, das einer weiteren Überprüfung bedarf. Es ist aus Sicht der RTR-GmbH daher notwendig, zumindest bis Mitte 2013 die entsprechenden Informationen zur Zuverlässigkeit dieser Fraud-Monitoring Maßnahmen aus Streitbeilegungsverfahren zu analysieren.“ Vor diesem Hintergrund ist in der Kostenbeschränkungsverordnung zumindest besserer Schutz durch eine Höchstbetragsgrenze für jene, die ihn aktiv beantragen, vorzusehen (zB für Eltern von Kindern, die Handys nutzen). Weitere wünschenswerte Maßnahmen sind:

- auf Kundenwunsch Überziehungswarnungen an eine ausgewählte Nummer der haftenden Person (in der Regel Eltern von Kindern, die Handys nutzen)
- mit Blick auf minderjährige Nutzer die Möglichkeit, über pauschale Kosten hinaus keine Zusatzkosten zuzulassen.

Mehrwertdienste und WAP Billing

Erweiterte Sperrmöglichkeit: Der Zugang und die Verrechnung von Mehrwertdiensten kann auf Antrag des Kunden kostenlos gesperrt werden. Für neuere Abrechnungsformen (wie WAP- und Web-Billing) besteht diese präventive Schutzmaßnahme nicht. Es wäre daher zeitgemäß, dass auch für diese missbrauchsanfälligen Abrechnungssysteme für den Kauf „digitaler Güter“ (Klingelton- oder Spiele-Downloads uvm) eine Sperrmöglichkeit eingeführt wird.

Verrechnungsverbot eingehender Mehrwert-SMS: Die RTR bilanziert in ihrem Bericht der Schlichtungsstelle *„Dass noch immer NutzerInnen völlig ungefragt Mehrwert-SMS erhalten und entweder die Kosten dafür bezahlen oder sich gegen die Belastung aktiv wehren müssen, kann jedenfalls nur als völlig unzufriedenstellend gewertet werden.“* Vor diesem Hintergrund wäre (analog zur Regulierung von Chatdiensten) in der Mehrwertdienstverordnung vorzusehen, dass bei SMS-Mehrwertdiensten generell nicht mehr die eingehenden (sondern nur die vom Kunden ausgehenden) SMS verrechnet werden dürfen.

Erweiterung der Transparenz- und Kostenschutzregeln der Mehrwertdienstverordnung auf Wap- und Web-Billing: Nachdem Popularität der Dienstabrechnung über höher tarifierte Mehrwertnummern zugunsten von Wap- oder Web-Billingverrechnungen stagniert, ist es naheliegend und erforderlich, die Schutzmaßnahmen für Mehrwertdienste auch auf die aktuellen Abrechnungsformen auszudehnen. Die Transparenzvorschriften punkto Werbung, Tariffinformation, Kostenbegrenzung etc müssen auch bei diesen Dienstformen zur Anwendung kommen.

Missbrauchsschutz (Aktivierung nur auf Kundenwunsch; PIN-Code-Schutz): Außerdem ist auf die bereits weiter oben angeführte Forderung zu verweisen, dass derartige Zahlungsdienste überhaupt nur auf expliziten Wunsch des Kunden freigeschaltet werden sollten. Im Fall der Freischaltung sollte zudem zur Absicherung des Zahlungsmittels vor Missbrauch durch Dritte ein PIN-Code Schutz (wie ihn auch das Zahlungsdienstegesetz vorsieht) verpflichtend sein.

Sonstige Anliegen:

Umstellung von Dauerschuldverhältnissen von einem auf anderen Anbieter nur schriftlich: Wird der Anbieter über telefonische Anbahnung gewechselt, so soll die Übertragung des Anschlusses auf den neuen Anbieter (Betreibervorauswahl, Entbündelung) des Nachweises eines schriftlichen Vertragsabschlusses bedürfen. Derzeit können unseriöse Anbieter, die Verbrauchern Verträge etwa im Wege des Telefonmarketings ungewollt aufdrängen, eine Umstellung ohne Nachweis des Vertragsabschlusses beim abgebenden Betreiber initiieren.

Lange Kündigungsfristen: Die Kündigungsfristen wurden in den vergangenen Jahren sukzessive verlängert. Die Geschäftsbedingungen sehen oft Fristen für die ordentliche Kündigung eines Vertrages von 3 Monaten vor. Da hierfür jede sachliche Rechtfertigung fehlt, sollte in Hinblick auf die EU-Vorgabe, dass die Hindernisse für den Anbieterwechsel gering zu halten sind, eine angemessene Maximalfrist festgesetzt werden.

Bindung trotz Umzug: Im Falle einer Übersiedlung des Konsumenten kann in der Regel der laufende Telekommunikations- bzw. Internetvertrag nicht vorzeitig gekündigt werden (selbst dann nicht, wenn der Anbieter seine Dienstleistung am neuen Standort nicht erbringen kann). Auch der deutsche Bundesgerichtshof bekräftigte, dass ein Umzug, etwa aus beruflichen oder familiären Gründen, prinzipiell keinen wichtigen Grund für eine vorzeitige Kündigung darstelle. Der Kunde trage das Risiko, dass er eine Dienstleistung aus einem längerfristigen Vertrag aufgrund einer Veränderung seiner persönlichen Verhältnisse nicht mehr nutzen kann. Wünschenswert wäre eine Regelung, die die Anbieter verpflichtet, die Leistung (soweit dies technisch möglich ist) am neuen Wohnort ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter zu erbringen. Ist dies undurchführbar, sollte eine vorzeitige Auflösungsmöglichkeit gegen eine Abschlagszahlung in begrenztem Umfang bestehen.

Strenge Anforderungen an die Zustimmung zur Telefonwerbung: derzeit behaupten unseriöse Unternehmen, die KonsumentInnen zu Werbezwecken anrufen, dass eine vorherige Zustimmung im Sinn des § 107 TKG zu Werbeanrufen -etwa im Rahmen von Gewinnspielen- eingeholt worden sei. Eine (außergerichtliche) Nachweispflicht besteht gegenüber Konsumenten, die diese Zustimmung bestreiten, nicht. Auch die Anforderungen an die Zustimmungserklärung selbst (oft versteckt in langen Geschäftsbedingungen) sind zu gering. Erforderlich ist deshalb: Zustimmungserklärungen nur in Schriftform oder aktiver Schritt im Internet (Ankreuzen) statt versteckte Datennutzungsklauseln im Kleingedruckten; Anbieter dürfen die Bereitstellung ihrer Dienste nicht von einer Zustimmung zur Telefonwerbung abhängig machen (Koppelungsverbot).

Telefonmarketing - Quelle der Zustimmung nennen:

Anrufer zu Werbezwecken sollen auf Nachfrage des Angerufenen die Zustimmungserklärung, aus der sich die Berechtigung zum Werbeanruf ableitet, so bezeichnen, dass der Teilnehmer bei Bedarf diese ohne besonderen Aufwand widerrufen kann. Die Zustimmung zu Werbeanrufen wird nicht immer dem Auftraggeber des Anrufes direkt erteilt, sondern sehr häufig einem „Partnerunternehmen“.

Um den Widerruf zur Datennutzung gezielt an der „Zustimmungsquelle“ anbringen zu können, bedarf es häufig dazu näherer Informationen (etwa wenn die Erteilung der Zustimmung bereits Jahre zurückliegt). Ein solches Auskunftsrecht soll vor allem Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, die Datenschutzkonformität der Zustimmung auch zu evaluieren.

Regulierungsbedarf bei Onlinewerbung

Elementare Prinzipien wie die Werbekennzeichnung und das Verbot direkter Kaufappelle an Kinder bleiben im Internet oft unbeachtet. Mehr grenzüberschreitende Rechtsdurchsetzung und Regeln für App-Werbung sind daher erforderlich. Dienste- und Webseitenanbietern haben ein berechtigtes Interesse daran, ihre Inhalte mit Werbung zu finanzieren. Allerdings braucht es zeitgemäße Adaptionen der Werberegeln für die Onlinewelt, um vor allem dem Schutzbedürfnis von Kindern besser Rechnung zu tragen: Benötigt werden gesetzliche Standards, wie das Transparenzgebot zur leichten Erkennbarkeit von Werbung in Zusammenhang mit Werbung in sozialen Netzwerken, auf Webseiten, innerhalb von Apps (In-App Werbung) und innerhalb von Onlinespielen verbraucherfreundlich umgesetzt werden kann.

Vor allem bezüglich Apps besteht Handlungsbedarf: Mindestanforderungen an Werbung in Apps für die Aufnahme in App-Shops; klare Infos in App-Shops zur Frage: Welche Funktionalitäten sind kostenlos bzw kostenpflichtig, standardmäßige Deaktivierung von In-App-Käufen in Handy-Betriebssystemen, keine intransparente Hinführung zu kostenpflichtigen Angeboten (oft wird erst im letzten von mehreren Schritten über die Kostenpflicht aufgeklärt).

Erforderlich wäre zudem: die Stärkung des Datenschutzrechts, insbesondere auch dessen Durchsetzbarkeit, zur Verhinderung von Datenmissbrauch im Zusammenhang mit Onlinewerbung. Mitfinanzierung von effektiven, unabhängig gestalteten Kampagnen zur Konsument/innen-Bildung (Förderung von Werbekompetenz) durch die Werbewirtschaft. Ausbau der Forschung im Feld „Onlinewerbung und Kinder“, um die Grundlagen für Handlungsempfehlungen zu erweitern.

Regulierungsbedarf bezüglich Netzneutralität (TKG; RTR VO Qualität der Dienste; EU)

In Österreich haben sich bereits zwei Mobilfunkanbieter für eine Abschaffung des gleichberechtigten, „neutralen“ Transports von Datenpaketen zugunsten neuer Geschäftsmodelle stark gemacht. Aus BAK-Sicht werden deshalb dringend regulatorische Maßnahmen benötigt, die die Konsumenteninteressen schützen – und zwar in Hinblick auf

- Transparenz
- Achtung der Grundrechte (Informationsfreiheit, Datenschutz, Schutz der Privatsphäre)
- Angebotsvielfalt und Wahlfreiheit
- Qualität der Dienste
- Bekämpfung unfairen Wettbewerbs und der Förderung innovativer Dienste.

Verbraucher wollen darauf vertrauen können, dass der Zugang zum Internet uneingeschränkt offen bleibt, mit anderen Worten der gesamte Netzcontent ohne Bevorzugung oder Benachteiligung einzelner Kunden oder einzelner Dienste vom Internetprovider dargestellt und transportiert wird. Steuernde Eingriffe in den Datenstrom sollten nur aus zwingend technischen Gründen - für Zwecke der Datensicherheit und Netzintegrität - zulässig sein. KonsumentInnen sind über solche Eingriffsmöglichkeiten schon bei Vertragsabschluss aufzuklären. Eine Unterscheidung in „vollständige“ Internetzugänge und „zweit- und drittklassige“ Zugänge zu günstigeren Preisen, die aber vielfältigen Einschränkungen unterliegen (wie Geschwindigkeitsdrosselung oder Sperre bestimmter Websites oder Dienste) überfordert KonsumentInnen, erschwert die Vergleichbarkeit von Angeboten enorm und wird BAK-seits strikt abgelehnt. Erklärtes EU-Ziel sollte sein, den Infrastrukturausbau voranzutreiben, damit auch längerfristig allen KonsumentInnen genug Bandbreite zur Nutzung eines uneingeschränkten offenen Internetzugangs zur Verfügung steht.

Maßnahmen gegen Internetkriminalität

Die Abhängigkeit von der Funktionsfähigkeit des Internets ist derart gestiegen, dass eine intensive Auseinandersetzung mit Aspekten wie Datensicherheit im Internet, Schäden die Hackingangriffe, die Verbreitung von Malware, die gezielte Überlastung von Servern, die Entwendung digitaler Identitäten oder die Manipulation von Daten auch bei privaten Internetnutzern anrichten können, nötig ist.

Auch klassische Straftaten wie Täuschung, Betrug, Erpressung, Geldwäsche oder Beleidigung können mit Hilfe des Internets grenzüberschreitend und anonym, somit einfacher als im persönlichen Kontakt begangen werden. Viele vorgebliche Gratisangebote im Internet entpuppen sich als gezielte Kostenfalle – die Grenzen zwischen zivilrechtlich bekämpfbarer Irreführung der Verbraucher und strafrechtsrelevanter vorsätzlicher Täuschung bzw Betrug verschwimmen in der Praxis oft.

Vor diesem Hintergrund ist eine zeitgemäße Präzisierung des Betrugstatbestandes für das Onlineumfeld nötig, die Möglichkeit der Gewinnabschöpfung in Verbandsverfahren wegen Verstoßes gegen das UWG und eine Verbesserung der Strukturen für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit, um das enorme Vollzugsdefizit (mehrheitliche Einstellung der Verfahren, selbst wenn aufgrund der hohen Betroffenenzahl die Streuschäden in Summe hoch sind) zu verringern.

Urheberrecht

In der digitalen Welt hat sich die Nutzung von urheberrechtlich relevanten Werken und Inhalten maßgeblich geändert. Das Urheberrecht war lange Zeit eine Spezialmaterie, die vor allem die Kunstschaffenden und die Verwertungsindustrie betraf. Im Zeitalter der Internets hat sich das stark gewandelt. Jeder Internetnutzer ist heutzutage damit konfrontiert mit Urheberrechten zu tun zu haben. Dies passiert oftmals unwissentlich. Das Urheberrecht aus einer analogen Zeit schafft hier eine Situation, die die normale Nutzung des Internets oftmals erschwert und gleichzeitig auch für UrheberInnen unbefriedigend ist.

Es bedarf deshalb einer grundlegenden Reform des Urheberrechts, die den Handlungen im Digitalen Zeitalter angemessen ist, Kreativität fördert, Rechtssicherheit für KonsumentInnen und UrheberInnen schafft und angemessene Ausgleichsmechanismen beinhaltet. Vieles ist zwar international vorgegeben, dennoch unterscheiden sich die einzelnen Urheberrechtsgesetze in den verschiedenen Ländern voneinander. Insofern gilt es sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene einen Diskussionsprozess zu initiieren und darauf hinzuwirken einen modernen Rechtsrahmen für geistiges Eigentum zu schaffen, der einerseits die Rechte der UrheberInnen respektiert, aber gleichzeitig die Rechte der KonsumentInnen klarstellt. Übliche Handlungen im Internet, soweit sie auch keinen konkreten Schaden bedeuten, sollten dabei außer Frage gestellt, zumal es für InternetnutzerInnen derzeit praktisch unmöglich ist, alle Rechte von im Internet veröffentlichtem Material zu beurteilen oder eine Rechtsverletzung etwa durch die Weiterleitung von LINKS oder das Posten auf sozialen Netzwerken in jedem Fall eindeutig zu erkennen.

Schutz vor unseriösen Abmahnwellen (Begrenzung der Anwaltskosten)

Rechtsverletzungen im Internet bspw. durch die illegale Verbreitung von geschützten Musiktiteln in Tauschbörsen sollen aufgrund der 2012 diskutierten Novellierungsvorhaben des BMJ leichter verfolgt werden können. Zu diesem Zweck sollen die Auskunftsrechte gegenüber Internetprovider darüber, welcher Kunde hinter einer IP-Adresse steckt, neu geregelt werden. Ein Blick nach Deutschland zeigt: einige Anwälte, Firmen, die IP-Adressen im Internet sammeln und Rechteinhaber haben mit Massenabmahnungen eine lukrative Einnahmequelle entwickelt. Deutsche Verbraucherschützer gehen von bislang 4,3 Millionen abgemahnten KonsumentInnen, durchschnittlichen Zahlungsbeträgen von 800 Euro aus und fordern mehr Schutz der Verbraucher vor diesem „regelrechten Abmahnwahn“. Nötig sind eine wirksame Begrenzung von Anwaltskosten und Schadensausgleich sowie die Konzentration der Rechtsverfolgung auf Verstöße im gewerblichen Umfang.

Digitale Nutzerrechte – Konsumentenschutz-und Urheberrecht besser abstimmen

Erforderlich sind folgende Änderungen des Urheber- und allgemeinen Zivilrechts:

- Absicherung der Möglichkeit von digitalen Privatkopien zum privaten Gebrauch, soweit dies Anbieter technisch oder vertraglich unterbinden (Art 6 Abs 4 der EU-Inforichtlinie – RL 2001/29/EG enthält diesbezüglich eine Option, die vom österreichischen Gesetzgeber bislang nicht genutzt wurde).
- Klarstellung, dass das Verbot der Umgehung von Kopierschutzmaßnahmen das Recht auf Privatkopie nicht einschränken darf (bzw dass § 90 c UrhG den freien Werknutzungen nachgeordnet ist).
- Gesetzliche Klarstellung, dass Gewährleistungsregeln auch für Downloads (zB im Internet gekaufte Software) gelten (da Lizenzbedingungen jegliche Gewährleistung üblicherweise ausschließen).

Aus Verbrauchersicht macht es keinen Unterschied, ob sie ein herkömmliches Buch oder ein eBook erwerben. Häufig ist aber unklar, in welchem Verhältnis Konsumentenvertrags- und Urheberrechte zueinander stehen – bspw wenn Lizenzbedingungen unter Berufung auf Urheberrechte beim Online-Kauf von Musik, Spielen uvm Gewährleistungsrechte beschneiden oder ganz ausschließen. Immer öfter müssen Internetnutzer regelrechte Experten sein, um zulässige von unzulässigen Nutzungspraktiken zu unterscheiden. Absicherungsbedarf gibt es in Bezug auf ein Recht auf digitale Privatkopien und die Beschreibung einer Leistungsgarantie die bei physischen Waren selbstverständlich ist (etwa bezüglich der Nutzung, Gewährleistung, Haftung), bei elektronisch abrufbarem Content durch Lizenzverträge meist aber ausgeschlossen oder eingeschränkt wird.

Datenschutz

Stärkung des europäischen Datenschutzrechts

Auf europäischer Ebene wird zur Zeit der Entwurf einer Datenschutzgrundverordnung verhandelt, um die aus dem Jahr 1995 stammende Vorläuferrichtlinie durch einen zeitgemäßen Rechtsrahmen zu ersetzen. Die BAK unterstützt die Mehrzahl der aufs Internet bezogenen Normenvorschläge, bedauert aber, dass im Vergleich zu inoffiziellen Vorentwürfen der offizielle Kommissionsentwurf das Verbraucherschutzniveau herabsetzte.

So soll dem Verbraucher im Falle der Nutzung seiner Daten für Direktwerbezwecke ein Widerrufsrecht zukommen – ursprünglich war statt des Opt-Outs ein Opt-In, mit anderen Worten ein ausdrückliches Zustimmungserfordernis vorgesehen. Mit Blick auf die vielfältigen zielgruppengenaue Marketingaktivitäten im Internet, die ohne Wissen der Verbraucher auf ihren persönlichen Daten basieren, entspricht dies einem aus Verbrauchersicht enttäuschend geringem Schutzniveau. Außerdem wurden die möglichen Sanktionen bei Missachtung der Verordnung entschärft.

Viele gute Regelungsansätze erschöpfen sich überdies in hoffnungsvollen Überschriften ohne in den Bestimmungen ihren qualitätsvollen Niederschlag zu finden. Zur Illustration: Die Pflicht der Auftraggeber, eine Folgenabschätzung durchzuführen, wird grundsätzlich sehr begrüßt, da die Auftraggeber damit bezüglich ihrer Datenverarbeitung stärker rechenschaftspflichtig werden. Allerdings mangelt es an klaren Vorgaben, unter welchen Umständen eine solche Folgenabschätzung zu erfolgen hat, in welchem Umfang, ob der Auftraggeber oder Datenschutzbehörden darüber entscheiden, der Inhalt auch nachträglich überprüft wird, wer Zugang zu den Ergebnissen hat uvm.

Jedenfalls abgelehnt wird der Vorschlag für ein One-Stop-Shop-Verfahren, wonach künftig nur die Datenschutzbehörde des Staates zuständig sein soll, in dem ein Unternehmen seine Hauptniederlassung hat, falls die Datenverarbeitung grenzüberschreitend erfolgt. Der Abbau des Verwaltungsaufwands bei den Unternehmen darf zu keiner Verschlechterung des Rechtsschutzes auf der Verbraucherseite führen.

Kein Anspruch der Rechteinhaber gegenüber Internetprovider auf Beauskunftung von Kundenverkehrsdaten

Das Vorhaben des BMJ eines Auskunftsanspruchs der Rechteinhaber in Bezug auf Internetverkehrsdaten ist von großer Tragweite für KonsumentInnen, greift es doch außerordentlich weit in ihre Privatsphäre ein und ist - soweit auch auf „Vorratsdaten“ iSd der RL 2006/24/EG zugegriffen werden soll mit den Datenschutzvorschriften im Gemeinschaftsrecht nicht vereinbar. Verkehrsdaten müssen nach der Richtlinie 2002/58/EG über den Schutz der Privatsphäre bei Kommunikationsdiensten gelöscht oder anonymisiert werden, sobald sie für die Herstellung der Verbindung bzw Abrechnungszwecke nicht mehr benötigt werden. IP-Adressen werden für Verrechnungszwecke häufig gar nicht benötigt. Sie stellen folglich schon im Zeitpunkt ihrer Generierung ein „Vorratsdatum“ dar. Die Zugriffsbefugnisse von Rechteinhabern „nur“ auf Verrechnungsdaten zu beschränken, ist daher in der Praxis nicht umsetzbar. Jeder Eingriff ins Recht auf unverzügliche Löschung muss erforderlich, verhältnismäßig und geeignet sein, das angestrebte Schutzziel zu erreichen. Eine generelle, routinemäßige Vorratsspeicherung, die sich auf alle Internetkunden erstreckt, die Kommunikationsdienste nutzen, gilt vor diesem Hintergrund in der Regel als unverhältnismäßig. Mehrere Verfassungsgerichte innerhalb der EU sind zur Zeit mit der Frage der Rechtmäßigkeit der nationalen Umsetzung der „Vorratsdaten“- Richtlinie befasst. Die diesbezügliche Entscheidung des VfGH abzuwarten.

Schutz von Standortdaten von Smartphoneutzern:

Smartphones und Tablet-Computer sind eng mit ihren Besitzern verbunden und fast wie ein offenes Buch. Durch Geodaten wie GPS-Koordinaten oder WLAN-Zugangspunkten kann der Geräte-Standort und damit die Wege des Nutzers von Datensammlern verfolgt werden. Besonders von Apps geht zunehmend eine Sammelwut aus. Apps fungieren häufig als „Fassaden“ und verschleiern den eigentlichen Zweck: nämlich das Datensammeln. Mit den App-Anbietern sind oft auch Werbefirmen verbunden, die so zu vielen Daten kommen.

Regeln für datenhungrige Apps: Es gibt Datenschutzregeln, aber sie müssen erweitert werden. Aufgrund des mangelhaften Daten- und Verbraucherschutzes bei Geodaten-Diensten und Apps sind Standards zum Schutz für VerbraucherInnen vor „datengierigen“ Handy-Apps erforderlich, zum Beispiel verlässliche Methoden, den Zugriff zu unterbinden. Smartphones können Apps – während ihrer Installation –meist nur pauschal den Datenzugriff verbieten. Die NutzerInnen sollen frei entscheiden können, ob und wann welche Daten zugänglich gemacht und an wen übermittelt werden. Generell fehlen Möglichkeiten, Daten Spuren nachträglich zu beseitigen.

Bessere Informationen: Die App-Anbieter und Datensammler müssen wesentlich besser über den Zweck der Datenverarbeitung informieren, über Dauer, Umfang und Typ der verwendeten Daten. Sie müssen auch die Betroffenen aufklären, wie sie ihre Rechte auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung ihrer Daten geltend machen können.

Regeln für die Geräteanbieter: Es sind rechtliche Vorgaben für Geräteanbieter aufgrund der völlig fehlenden Transparenz der Datenverarbeitungsprozesse nötig. Wer etwa technisch nicht so kundig ist, für den sollten verständliche Infos leicht zugänglich sein. Es sollte eine stets sichtbare Funktion am Handy angeboten werden, die darüber informiert, sobald Standortdaten verarbeitet werden. Neue Wege muss es bei der Rechtsdurchsetzung geben: Angesichts millionenfacher Apps und einigen wenigen internationalen Geräte- und App-Shop-Anbietern ist eine enge Zusammenarbeit zwischen nationalen Datenschutzbehörden und der EU-Kommission nötig, um europäische Datenschutzstandards durchzusetzen.

Im Dienste der von uns vertretenen KonsumentInnen hoffen wir, dass unsere Anliegen Berücksichtigung finden und stehen für weitergehende Auskünfte gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel
Präsident
F.d.R.d.A.

Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors
F.d.R.d.A.