

BAKKALAUREATSARBEIT

über das Thema

„Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und/oder Telekommunikationsunternehmen“.

im Rahmen der Lehrveranstaltung
"IT-Spez: Vertiefungskurs VI - Electronic Commerce"

im Wintersemester 04/05

Eingereicht bei:

LV-Leiter bzw. Betreuer: **A. Univ.-Prof. Mag. Dr. Rony G. Flatscher**
Institut für Informationsverarbeitung, Informationswirtschaft und
Prozessmanagement,
Abteilung für Wirtschaftsinformatik
Wirtschaftsuniversität Wien

Eingereicht von:

Güven Budak

Wien, am 03.01.2005

1 Inhaltsverzeichnis

1 Inhaltsverzeichnis	2
2 Abkürzungsverzeichnis	6
3 Einleitung	10
3.1 Ziel der Arbeit	10
3.2 Die widerstreitenden Interessenslagen bei der Preisgestaltung	10
3.3 Die gesetzlichen Rahmenbedingungen	12
3.3.1 Allgemeines	12
3.3.2 Laesio enormis	12
3.3.3 Wucher	13
3.3.4 KSchG	13
3.3.5 Preisabsprachen und Kartelle (Kartellgesetz)	14
3.3.6 Regelungen im TKG 2003	15
3.3.7 Sittenwidrigkeitskontrolle der AGBs (§ 879 ABGB)	17
4 Die untersuchten Entgelte bei den Telekommunikationsunternehmen	19
4.1 Die untersuchten Handybetreiber im Vergleich	19
4.2 Kosten für die Erstellung einer Rechnungskopie	21
4.2.1 Überblick	21
4.2.2 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes	21
4.2.3 Personalkosten	22
4.2.4 Kuvertierung und Porto	24
4.2.5 Ergebnis	24
4.3 Zahlscheingebühren	25
4.3.1 Einleitung	25
4.3.2 Überblick über den Arbeitsprozess bei bargeldloser Zahlung einer Rechnung	26
4.3.3 Die Zahlscheinzahlung	27
4.3.4 Online-/E- und Telebanking-Überweisung	29
4.3.5 Zahlung mittels Einziehungsermächtigung	30
4.3.5.1 Rechtliche Aspekte	30
4.3.5.2 Vorteile der Einziehungsermächtigung	31

4.3.5.3 Nachteile der Einziehungsermächtigung	31
4.3.6 Arbeitsschritte und Kosten bei Zahlscheinzahlung.....	32
4.3.6.1 Überblick	32
4.3.6.2 Erstellen eines versandfertigen Zahlscheins	33
4.3.6.3 Versenden des Zahlscheines	34
4.3.6.4 Überwachen des Zahlungseingangs	34
4.3.6.5 Vergleich mit anderen Unternehmensparten	35
4.3.7 Ergebnis.....	36
4.3.8 Die Entscheidung des OGH samt kritischer Stellungnahme	37
4.3.9 Eigener Lösungsvorschlag.....	38
4.4 Rufnummernmitnahme (Mobile Number Portability).....	39
4.4.1 Allgemeines	39
4.4.2 Kosten der Rufnummernmitnahme - Portierungsentgelt („Fluchtsteuer“)	40
4.4.3 Bescheid der TCK vom 20.12.2004	41
4.5 Kosten für das Sperren und Entsperren einer SIM-Karte	45
4.5.1 Allgemeines	45
4.5.2 Personalkosten	45
4.5.3 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes.....	47
4.5.4 Kosten für die Software.....	47
4.5.5 Ergebnis.....	47
4.6 Ersatzkarte	48
4.6.1 Allgemeines	48
4.6.2 Kosten einer neuen SIM-Karte.....	49
4.6.3 Personalkosten	50
4.6.4 Abnutzung der Geräte, Energie	50
4.6.5 Kuvert und Porto	50
4.6.6 Ergebnis.....	51
5 Banken	52
5.1 Einführung	52
5.2 Die untersuchten Entgelte und Gebühren in der Übersicht	53
5.3 Kontoführungsgebühren und Buchungsentgelt	55
5.3.1 Überblick.....	55
5.3.2 Ergebnis.....	56

5.4 Kosten für Kontoauszüge	56
5.4.1 Allgemeines	56
5.4.2 Duplikat eines Kontoauszuges.....	58
5.4.2.1 Überblick	58
5.4.2.2 Die einzelnen Kosten	58
5.4.2.3 Ergebnis	59
5.4.3 Kontoauszug bei Anfall einer Buchung	59
5.4.3.1 Überblick	59
5.4.3.2 Die einzelnen Kosten	60
5.4.3.3 Ergebnis	60
5.4.4 Zusendung des Kontoauszuges	61
5.4.4.1 Überblick	61
5.4.4.2 Die damit verbundenen Kosten	62
5.4.4.3 Ergebnis	62
5.5 Kosten der Erstellung eine(s) Duplikatsbeleges/Belegabschrift	62
5.5.1 Überblick.....	62
5.5.2 Die Stellungnahmen der Banken	63
5.5.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria	63
5.5.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen	64
5.5.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank	65
5.5.3 Die damit verbundenen Kosten.....	65
5.6 Die Änderung/vorzeitigen Löschung der Dauer-/Einziehungsauftrag	66
5.6.1 Überblick.....	66
5.6.2 Die damit verbundenen Kosten.....	66
5.6.3 Ergebnis.....	67
5.7 Nichtdurchführung der Dauer-/Einziehungsaufträge mangels Deckung	68
5.7.1 Überblick.....	68
5.7.2 Stellungnahmen der Banken.....	68
5.7.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria	68
5.7.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen	69
5.7.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank	69
5.7.3 Ergebnis.....	69
5.8 Nachbestellung einer Bankkarte.....	70
5.8.1 Überblick über die anfallenden Kosten	70

5.8.2 Stellungnahmen der Banken.....	70
5.8.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria	70
5.8.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen	71
5.8.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank	71
5.8.3 Ergebnis.....	71
5.9 Sperrung einer Bankkarte.....	72
5.9.1 Überblick über die anfallenden Kosten	72
5.9.2 Stellungnahmen der Banken.....	72
5.9.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria	72
5.9.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen	73
5.9.2.3 Die Stellungnahme von Europay.....	74
5.10 Bareinzahlungen an der Kassa	75
5.10.1 Überblick.....	75
5.10.2 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes.....	76
5.10.3 Personalkosten	76
5.10.4 Stellungnahmen der Banken zur Kostenanfrage	76
5.10.4.1 Stellungnahme der Bank Austria	76
5.10.4.2 Stellungnahme der Raiffeisen	77
5.10.4.3 Stellungnahme der Erste Bank.....	77
5.10.5 Ergebnis.....	78
6 Zusammenfassung	80
7 Literaturverzeichnis.....	81

2 Abkürzungsverzeichnis

AB	Abschlussbericht
Abb	Abbildung
ABGB	Allgemeines Bürgerlichen Gesetzbuch
Abs	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AN	Arbeitnehmer
Art	Artikel
Bd	Band
BGBI	Bundesgesetzblatt
Bsp	Beispiel
bzw	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EEG	Eingetragene Erwerbsgesellschaft
ELBA	Elektronic Banking
etc	et cetera
EU	Europäische Union
f, ff	folgend, die folgenden
FN	Fußnote
gem	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung

GP	Gesetzgebungsperiode
hA	herrschende Ansicht
idF	in der Fassung
inkl	inklusive
insb	insbesonder/s/e
iS	im Sinne
iSd	im Sinne des, der, die
ISDN	Integrated Services Digital Network
JBl	„Juristische Blätter“ (1872-1938, 1946 ff) [Jahr, Seite]
KartellG	Kartellgesetz 1988 BGBI 1988/600
KSchG	Konsumentenschutzgesetz BGBI 1979/140
leg cit	legis citatae (der zitierten Vorschrift)
mE	meines Erachtens
Min	Minute
MNP	Mobile Number Portability
NÜV	Nummernübertragungsverordnung
OGH	Oberster Gerichtshof
OLG	Oberlandesgericht
PC	Personal Computer
PIN	Personal Identification Number
RdW	„Österreichisches Recht der Wirtschaft“ [Jahr, Seite]
RL	Richtlinie

Rsp	Rechtsprechung
RV	Regierungsvorlage
SIM	Subscriber Identification Module
sog	so genannte/r/s
SZ	„Entscheidungen des österreichischen Obersten Gerichtshofes in Civil- (und Justizverwaltungs-)sachen“, veröffentlicht von seinen Mitgliedern (1919-1938, 1946 ff) [Band/Nummer]
TAN	Transaktionsnummer
TCK	Telekommunikations-Controll-Kommission
TK	Telekommunikation/s
TKG 1997	Telekommunikationsgesetzbuch 1997
TKG 2003	Telekommunikationsgesetzbuch 2003
tlw	teilweise
ua	unter anderem
udgl	und dergleichen
usw	und so weiter
uva	und viele andere
UWG	Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 BGBl 448
vgl	vergleiche
VKI	Verein für Konsumenteninformation
WAP	Wireless Application Protocol
Z	Ziffer
zB	zum Beispiel

ZPO Zivilprozessordnung RGBI 1895/113

Juristische Zitate wurden nach den *Friedl/Loebenstein*, Abkürzungs- und Zitierregeln der österreichischen Rechtssprache³ verfasst.

3 Einleitung

3.1 Ziel der Arbeit

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, anhand einer Auswahl von von Telekommunikationsunternehmen und Banken verrechneten Gebühren und Kosten die Angemessenheit derselben zu untersuchen. Dabei werden zunächst die hinter den einzelnen Leistungen stehenden Arbeitsschritte erfasst und sodann für diese eine Kostenschätzung vorgenommen.

Die tatsächlich entstehenden Kosten bei den einzelnen Arbeitsschritten können freilich stark variieren. So sind stets die Personalkosten ein wesentlicher Faktor. Je nachdem, welche Arbeitnehmer für die jeweils untersuchte Aufgabe eingesetzt werden und welchen Lohn dieser dafür erhält, können große Schwankungen in den tatsächlich entstehenden Kosten auftreten. In dieser Arbeit geht es aber nicht darum, zu untersuchen, ob die einzelnen Unternehmen ökonomisch wirtschaften oder nicht, sondern allein um die Frage der Angemessenheit der einzelnen Kosten. Daher wird bei der Kostenschätzung stets eine kostensparende Vorgangsweise unterstellt. So wird davon ausgegangen, dass nicht der Generaldirektor (mit seinen hohen Bezügen) die Arbeit des Kopierens und Kuvertierens vornimmt, sondern eine einfache Arbeitskraft. Bei der Höhe der jeweils zu Grunde gelegten Personalkosten wird daher von einem jeweils angemessenen Arbeitslohn ausgegangen.

Die so ermittelten Kosten werden den tatsächlich verrechneten Kosten der einzelnen Unternehmen gegenüber gestellt. Im Anschluss wird untersucht, inwiefern diese Kosten auch tatsächlich dem Kunden verrechnet werden dürfen.

3.2 Die widerstreitenden Interessenslagen bei der Preisgestaltung

Der Verkäufer einer Leistung hat regelmäßig das Interesse, einen möglichst großen Gegenwert für die von ihm erbrachte Leistung zu erhalten. Er ist damit

bestrebt, den größtmöglichen Preis zu erhalten. Dem stehen die Interessen des Käufers diametral gegenüber. Denn er möchte für die Leistung möglichst wenig bezahlen. Trotz dieser unterschiedlichen Interessenslagen kommt es zu unzähligen Vertragsabschlüssen, bei denen beide Vertragspartner zufrieden sind. Voraussetzung dafür ist, dass der Preis nicht willkürlich von einer der beiden Seiten diktiert werden kann. So reguliert der freie Markt, an denen mehrere Anbieter, mehreren Konsumenten gegenüber stehen, den Preis durch Angebot und Nachfrage von selbst¹).

Manchmal bietet der Markt aber nicht die für eine dynamische Preisgestaltung erforderlichen Voraussetzungen. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn eine der beiden Seiten übermäßig ist. Etwa, wenn den Konsumenten nur ein Anbieter gegenüber steht, also die notwenige Konkurrenz fehlt und damit der Anbieter willkürliche Preise diktieren kann²). Dieselbe Situation entsteht, wenn es zwar mehrere Anbieter gibt, diese sich jedoch hinsichtlich der Preisgestaltung abgesprochen haben, also Preisabsprachen getroffen oder sich zu anderen Kartellen zusammengeschlossen haben³). Die Position der Anbieter ist dabei umso stärker, je „lebensnotwendiger“ deren angebotene Ware ist. Denn diesfalls kann der Konsument auch nicht durch Verzicht Druck auf den Anbieter ausüben.

Auf der anderen Seite können auch die Konsumenten bei bestimmten Rahmenbedingungen den Anbietern ihre Preisvorstellungen aufzwingen. Ein Beispiel sind etwa die niedrigen Verkaufspreise, die in der Landwirtschaft von den Produzenten erzielt werden können, die manchmal nicht einmal kostendeckend sind. In diesem Fall sind die Konsumenten (die Händler) die mächtigeren⁴).

In solchen Ausnahmesituationen kann durch gesetzliche Regelungen das Ungleichgewicht der Kräfte am Markt ausgeglichen werden, indem der einen oder anderen Seite Beschränkungen auferlegt werden.

¹⁾ [SA04]

²⁾ [WI04]

³⁾ [WK04 vgl dazu auch unten unter 3.3.5.]

⁴⁾ [WP04]

3.3 Die gesetzlichen Rahmenbedingungen

3.3.1 Allgemeines

Grundsätzlich greift das österreichische Recht nicht in die Preisgestaltung ein⁵). Dies ist eine wesentliche Voraussetzung für die freie Marktwirtschaft, in der den Individuen größtmöglicher Aktionsfreiraum gegeben wird. Im ABGB wird daher etwa unter § 1053 der Kaufvertrag als ein Vertrag definiert, in dem eine Sache um einen bestimmten Preis einem anderen überlassen wird. § 1054 ABGB bestimmt zum Kaufpreis lediglich, dass dieser aus Geld bestehen und bestimmt sein muss und nicht gesetzwidrig sein darf. Vorschriften etwa dahingehend, dass der Preis angemessen sein muss, finden sich nicht. Die Voraussetzung, dass der Kaufpreis nicht gesetzwidrig sein darf, ist in § 1060 ABGB näher definiert. Dort heißt es, dass der Kaufpreis nur wegen Verletzung über die Hälfte (laesio enormis) angefochten werden kann (§§ 934-935 ABGB).

3.3.2 Laesio enormis

Nach dieser Bestimmung kann derjenige Vertragspartner, der nicht einmal die Hälfte dessen, was er dem anderen gegeben hat, von diesem an gemeinen Wert erhalten hat, die Aufhebung des Vertrages verlangen. Der andere kann diese Folge jedoch durch eine „Aufzahlung“ bis zum gemeinen Wert abwenden⁶). Nach dieser Regelung bleiben daher Preise bis zu 200% des Gegenwertes ungeahndet!

Hinsichtlich einer Anfechtung wegen Verkürzung über die Hälfte ist bei den im Rahmen dieser Arbeit untersuchten Gebühren zu berücksichtigen, dass diese Entgelte nur Nebengebühren im Rahmen des gesamten Vertragsverhältnisses darstellen. Die Frage, ob eine Verkürzung um über die Hälfte vorliegt oder nicht, ist jedoch auf Basis der gesamten wechselseitigen Leistungen zu beurteilen. Da Rechtsfolge dieser Bestimmung die Aufhebung des gesamten Vertrages und

⁵) Dies ein wesentlicher Teil der in der österreichischen Rechtsordnung bestehenden Vertragsfreiheit, die die Abschlussfreiheit, die Form-, und die Inhaltsfreiheit umfasst. [Vgl dazu KW00, S 12f mwN].

⁶) [Vgl dazu KW00, S 82 f mwN]

nicht bloß nur der Nebenbestimmung in einem Vertragswerk ist. Das bedeutet für den vorliegenden Fall, dass das Rechtsinstitut der Laesio enomis nicht geeignet ist, einzelne Vertragsnebenbestimmungen anzufechten.

3.3.3 Wucher

Eine weitere Regelung findet sich in § 879 Abs 2 Z 4 ABGB. Danach ist ein Vertrag nichtig, wenn jemand den Leichtsinn, die Zwangslage, Verstandesschwäche, Unerfahrenheit oder Gemütsaufregung eines anderen dadurch ausbeutet, dass er sich oder einem Dritten für eine Leistung eine Gegenleistung versprechen oder gewähren lässt, deren Vermögenswert zu dem Wert der Leistung in auffallenden Missverhältnis steht. Ist dies der Fall, sprechen Juristen von Wucher.

Auch diese Beschränkung bietet jedoch keinen all zu großen Schutz, da zum einen nicht jeder diesen Schutz für sich in Anspruch nehmen kann, sondern dieser nur in bestimmten Situationen (Leichtsinn, Unerfahrenheit etc) gegeben wird. Andererseits ist der Vertrag nur dann nichtig, wenn ein auffallendes Missverhältnis besteht. Dies ist nach der Rechtsprechung etwa dann der Fall, wenn ein leicht erkennbares grobes Missverhältnis besteht, das nicht durch konkrete Begleitumstände, etwa einem Risiko für einen Teil, gerechtfertigt ist⁷). Vor allem kann im Falle vom Wucher aber nicht ein fairer Preis erzwungen, sondern allein das wucherische Geschäft angefochten und damit rückabgewickelt werden⁸⁾.

3.3.4 KSchG

Gem § 6 Abs 1 Z 5 KSchG behandelt so genannte Preisgleitklauseln⁹), also Vereinbarungen, die den Unternehmer zur (nachträglichen) Erhöhung des Entgeltes berechtigen. Solche nachträglichen Preisänderungen sind nicht generell unwirksam, können also zulässigerweise vereinbart werden. Voraussetzung ist jedoch, dass die für die Erhöhung des Preises maßgeblichen

⁷⁾ [Vgl dazu AS97 § 879 Rz 20ff].

⁸⁾ [AS97 § 879 Rz 34ff mwN]

Umstände konkret umschrieben sind und diese auch sachlich gerechtfertigt sind. Weiter müssen Preisgleitklauseln zweiseitig sein, d.h. dass es bei Änderung der Umstände auch zu einer Preissenkung kommen muss. Eine solche kann vom Verbraucher allenfalls auch eingeklagt werden¹⁰⁾.

Eine ähnliche Bestimmung findet sich ferner in § 6 Abs 2 Z 4 KSchG, nach der Entgeltserhöhungen für Leistungen, die innerhalb von 2 Monaten nach Vertragsabschluss zu erbringen sind, unzulässig sind, wenn dies nicht im Einzelnen mit dem Kunden ausgehandelt wurde¹¹⁾.

Schließlich sind gem § 6 Abs 1 Z 15 KSchG solche Vertragsbestandteile unzulässig, wonach sich der Konsument (iSd KSchG) im Fall des Verzuges zur Zahlung von Betreibungs- oder Einbringungskosten verpflichtet, sofern diese Kosten in der Vereinbarung nicht gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen sind oder soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreibung oder Einbringung der Forderung nicht notwendig waren.

Weitere Regelungen, die die Preisgestaltung betreffen, finden sich im KSchG dagegen nicht, sodass auch im Bereich des Konsumentenrechtes kein umfassender Schutz vor überhöhten Preisen besteht.

3.3.5 Preisabsprachen und Kartelle (Kartellgesetz)

Das österreichische Kartellgesetz hat den Zweck, Wettbewerbsbeschränkungen zu verhindern und die Ausübung wirtschaftlicher Macht zu beschränken. Nach dem Kartellgesetz sind aber nicht alle wettbewerbsbeschränkende Abreden verboten, da solche in verschiedenen Situationen durchaus erforderlich sein können, damit überhaupt eine bestimmte Leistung angeboten werden kann.

Ein Kartell liegt nun nicht nur dann vor, wenn Unternehmen ausdrücklich bestimmte wettbewerbsbeschränkende Maßnahmen vereinbart haben (solche

⁹⁾ [AS97 KSchG § 6 Rz 19 ff]

¹⁰⁾ Dieses Recht haben in der Vergangenheit mehrere Kreditnehmer für sich in Anspruch nehmen können, die Kredite mit Gleitzinsklauseln aufgenommen haben, wobei die Banken die Zinsen – je nach aktuellem Markt – jedoch lediglich erhöht, nicht aber auch gesenkt hatten.

¹¹⁾ [AS97 KSchG § 6 Rz 68 f]

nennt man Vereinbarungskartelle § 10 KartG), sondern auch dann, wenn die Wettbewerbsbeschränkungen tatsächlich eintreten (sog Verhaltendkartelle § 11 KartG).

Gem § 10 Abs 3 KartG liegt eine Beschränkung des Wettbewerbes bei den Preisen auch dann vor, wenn die Preise gegenseitig unmittelbar oder mittelbar mitgeteilt werden, es sei denn, dass sie seit mindestens einem Jahr überholt sind. Dies aus dem Grund, da solche Preismitteilungen typischerweise den Zweck haben, Preisabsprachen zu bewirken. Die TK Unternehmen standen in der Vergangenheit bereits unter dem Verdacht, sich hinsichtlich der sog Fluchtsteuer preislich abgesprochen zu haben¹²⁾.

Kartelle jeder Art sind jedoch nicht jedenfalls unzulässig. Das Gesetz sieht vielmehr die Möglichkeit vor, Kartelle genehmigen zu lassen. Die Voraussetzungen und das Verfahren zur Genehmigung von Kartellen ist in den §§ 34, 24 KartG geregelt.

Liegt ein unzulässiges Kartell vor, so ist dieses gem § 879 ABGB wegen Verstoßes gegen das Gesetz nichtig. Dies bedeutet jedoch nicht zugleich, dass auch die zwischen dem kartellangehörigen Unternehmen und Kunden abgeschlossenen Einzelgeschäfte ebenfalls nichtig wären. Diese sind vielmehr nur nach den sonstigen Bestimmungen anfechtbar¹³⁾.

3.3.6 Regelungen im TKG 2003

Gem § 24 TKG 2003 hat die Regulierungsbehörde das Recht, nähere Bestimmungen über bestimmte Entgelte sowie die Berechnungsart der Entgelte festzusetzen. Diese Bestimmung schaffte ua die Möglichkeit, eine Entscheidung über die zulässige Maximalhöhe der sog Portierungsgebühr zu treffen¹⁴⁾.

In § 25 TKG 2003 werden die „Geschäftsbedingungen und Entgelte“ geregelt. Danach sind die TK Unternehmen verpflichtet, ihre Allgemeinen

¹²⁾ [S2]

¹³⁾ [Vgl KR90 § 879 Rz 135 und Rz 174]

¹⁴⁾ Vgl dazu unten unter 4.4.3.

Geschäftsbedingungen vorab der Regulierungsbehörde anzuzeigen und kundzumachen. Gleiches gilt auch für nachträgliche Änderungen der AGBs. Die Regulierungsbehörde kann gem § 25 Abs 6 TKG 2003 den AGBs sodann innerhalb von acht Wochen widersprechen, wenn diese dem TKG 2003, §§ 879 und 864a ABGB oder §§ 6 und 9 KSchG widersprechen.

Gem § 25 Abs 2 und 3 TKG 2003 müssen überdies nachträgliche Änderungen der AGBs, die den Teilnehmer nicht ausschließlich begünstigen, zwei Monate vor deren Wirksamkeitsbeginn angezeigt werden und dem Kunden mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten mitgeteilt werden. Gleichzeitig ist der Teilnehmer auf den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen hinzuweisen sowie darauf, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen.

Mit der Anzeigepflicht der AGBs und deren Kompetenz, Widerspruch zu erheben, kann eine Vorabkontrolle und –verhinderung von unzulässigen Bestimmungen in den AGBs erreicht werden. Ein alles umfassender Schutz ist damit freilich noch nicht gegeben.

Eine weitergehende Kontrolle bei der Preisgestaltung besteht hingegen bei „Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht“: Gem § 42 TKG 2003 kann die Regulierungsbehörde, „wenn ein Unternehmer mit beträchtlicher Marktmacht seine Preise zum Nachteil der Endnutzer auf einem übermäßig hohen Niveau halten oder Preisdiskrepanzen praktizieren könnte“, dem Unternehmen unter anderem auch kostenorientierte Entgelte auferlegen. Die Regulierungsbehörde hat dabei „den Investitionen des Betreibers Rechnung zu tragen und es ihm zu ermöglichen, eine angemessene Rendite für das eingesetzte Kapital unter Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken zu erwirtschaften.“ § 42 Abs 2 TKG 2003 sieht ergänzend dazu vor, dass die Regulierungsbehörde von dem Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht die umfassende Rechtfertigung seiner Entgelte und gegebenenfalls deren Anpassung anordnen kann.

3.3.7 Sittenwidrigkeitskontrolle der AGBs (§ 879 ABGB)

Weiteren Schutz bietet die Sittenwidrigkeitskontrolle des § 879 Abs 3 ABGB¹⁵). Nach dieser Bestimmung sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen, die eine Nebenleistung betrifft und einen Vertragspartner gröblich benachteiligt, nichtig. Mit dieser Regelung soll der Vertragspartner vor „unfairem Kleingedruckten“ geschützt werden¹⁶).

Im Unterschied zu § 934 ABGB (laesio enormis) zielt die Bestimmung des § 879 Abs 3 ABGB damit gerade auf Nebenbestimmungen ab, sodass die im Folgenden untersuchten Entgelte einer Sittenwidrigkeitskontrolle nach diesem Tatbestand zu unterziehen sind.

Die Frage, wann eine solche „gröbliche Benachteiligung“ vorliegt, ist teilweise schwer zu beantworten. Es besteht eine umfangreiche kasuistische Judikatur der österreichischen Gerichte, die eine alles umfassende Definition nicht zulässt¹⁷). Vielmehr kann nur im Einzelfall durch Vergleich mit anderen ähnlichen Sachverhalten und den dort bestehenden tatsächlichen Gepflogenheiten ein Rückschluss auf eine mögliche Sittenwidrigkeit getroffen werden.

Folgende Grundregel lässt sich jedoch aus der umfangreichen Judikatur ableiten:

Eine sittenwidrige gröbliche Benachteiligung liegt dann vor, wenn die AGB-Klausel vom dispositiven Recht als dem gesetzlich vorgesehenen Interessenausgleich abweicht und es für diese Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt. Gibt es keine gesetzliche Regelung, so ist die gröbliche Benachteiligung nicht mit bloßer Unangemessenheit gleichzusetzen, sondern ist nach hA ein „auffälliges Missverhältnis“ wie beim Wucher iSd § 879 Abs 2 Z 4

¹⁵) [Vgl dazu ausführlich AS97 § 879 Rz 30 ff mwN]]

¹⁶) [AS97 § 879 Rz 30]

ABGB zu fordern. Ferner ist bei der Beurteilung auch auf das Ausmaß der „verdünnten Willensfreiheit“ des Vertragspartners abzustellen¹⁸).

Rechtsfolge der Sittenwidrigkeit ist die Nichtigkeit der entsprechenden Bestimmung. Sofern die Leistungen schon erbracht wurden und nicht zurückgefordert werden können, wie dies vor allem bei erbrachten Dienstleistungen der Fall ist, ist ein angemessenes Entgelt festzusetzen¹⁹).

¹⁷) [Vgl nur die Nachweise bei AS97 § 879 Rz 30ff]

¹⁸) [vgl AS97 § 879 Rz 30 mwN; KR90 § 879 Rz 240, 242 mwN]

¹⁹) [vgl AS97 § 879 Rz 34ff mwN]

4 Die untersuchten Entgelte bei den Telekommunikationsunternehmen

4.1 Die untersuchten Handybetreiber im Vergleich

In der nachstehenden Tabelle werden einzelne Gebühren und Kosten der unterschiedlichen Handybetreiber dargestellt²⁰⁾. Um die teilweise sehr großen Preisunterschiede auf den ersten Blick erkennbar zu machen, wurden dabei die jeweils teuersten Anbieter **Rot** und die billigsten Anbieter **Grün** unterlegt:

²⁰⁾ Die angeführten Entgelte wurden folgenden Quellen entnommen:
A1: A1 und B-Free Tarife-Entgeltübersicht Tarifübersicht – Sonstige Entgelte;
http://www.a1.net/CDA/navigation/nav_frame/0,2756,38-38-html-de,00.html
ONE: Entgelt-Übersicht
T-Mobile: Einmalgebühren - http://www.t-mobile.at/tarife_rechnung/tmobile_tarife/einmalgebuehren/index.html
Tele.ring: Tarif-Überblick für die tele.ring Zusatzdienste. -
<http://www.telering.at/Content.Node/tarife/zusatzdienste.php>
3 Hutchison: Tarifbestimmungen für die Tarifmodelle - Weitere Services

Handybetreiber Gebühren	A1 www.a1.net	T-Mobile www.t-mobile.at	ONE www.one.at	Tele.ring www.telering.at	3 Hutchison www.drei.at
Rechnungskopie	€ 3,00	€ 2,20	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00
Aufpreis für Zahlung ohne Bankeinzug je Rechnung	€ 1,82 / € 2,18	€ 2,20	€ 2,20	€ 2,00	€ 2,00
Portierungsentgelt	€ 35,00	€ 35,00	€ 35,00	kostenlos	kostenlos
Sperren SIM (bei Zahlungsunfähigkeit)	€ 20,00	€ 5,90	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Sperren SIM (auf Kunden Wunsch)	€ 20,00	€ 19,90	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Wiedereinschaltung bei Sperre nach Verlust	kostenlos	kostenlos	€ 15,00	€ 18,00	kostenlos
Ersatzkarte bei Verlust, Diebstahl	€ 20,00 kostenlos*	€ 19,90 kostenlos*	€ 15,00	€ 18,00 kostenlos*	€ 15,00 kostenlos*
Ersatzkarte bei Beschädigung	€ 20,00	€ 19,90	€ 15,00	kostenlos	€ 15,00
Anrufer Identifizierung Sperren	€ 20,00	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos

* Vorlage der Diebstahlsanzeige erforderlich

Die Tabelle lässt klar erkennen, dass bei den sonstigen Kosten die Handybetreiber Tele.ring und 3 Hutchison deutlich günstiger sind als A1, T-Mobile und ONE. Zu betonen ist allerdings an dieser Stelle, dass daraus keine endgültige Wertung ableitbar ist, da andere Faktoren im Rahmen dieser Arbeit nicht untersucht werden wie z.B. die eigentlichen Telefonkosten (Grundgebühr und Verbindungsentsgelte), das angebotene Service (Erreichbarkeit, Qualität der fachlichen Beratung) etc.

Im Folgenden wird auf die einzelnen Gebühren eingegangen. Dabei wird zunächst dargestellt, welche Arbeitsschritte hinter der angebotenen Leistung stecken und welche Kosten damit für das Unternehmen verbunden sind.

4.2 Kosten für die Erstellung einer Rechnungskopie

4.2.1 Überblick

Fordert der Kunde eine Rechnungskopie an, so entsteht – aufgeteilt in die einzelnen Arbeitsschritte – folgender Aufwand:

Aufwand	Suchen der Rechnung	Duplikatserstellung	Versenden der Kopie
Personal	Suchen	Kopieerstellung	Kuvertierung und Abfertigung
Papier		Duplikat	Kuverts
Tinte		Duplikat	
Geräte	PC	Kopierers/Druckers/PC	
Energie	PC	Kopierers/Druckers/PC	
Sonstiges			Porto

4.2.2 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes

Um die Kosten für den mit einer Kopie bzw. einem Neuausdruck verbundenen Aufwand abschätzen zu können, wurden die Preise von unterschiedlichen Copyshops erhoben²¹⁾.

Danach kann man eine Schwarz/Weiss Kopie in Selbstbedienung bereits um € 0,10 (inkl. USt), d.h. um € 0,083 netto²²⁾ erhalten. Kauft man eine Copycard

²¹⁾ [Vgl etwa CS04, PS04; DD04]

für 1000 Kopien belaufen sich die Nettokosten sogar nur auf € 0,035 pro Seite. Eine Farbkopie kostet bei einer Einzelkopie € 0,542 netto. Wird eine Copycard für 100 Kopien erworben, kostet die Farbkopie pro Seite € 0,35 netto pro Seite.

In den von den Copyshops verlangten Kosten sind dabei nicht nur die eigentlichen Kosten für Papier, Strom, Tinte und Abnutzung für das Gerät enthalten, sondern auch ein Deckungsbeitrag für die Miete für das Geschäftslokal, das Personal, den Steuerberater etc und schließlich auch eine Gewinnspanne. Die eigentlichen Kosten für die hier untersuchten Teile sind daher noch deutlich niedriger anzusetzen. Zwar muss auch das Telekommunikationsunternehmen Miete für seine Geschäftsräumlichkeiten etc bezahlen, doch werden diese Kosten nicht durch die Leistung „Erstellen einer Rechnungskopie“ verursacht. Es handelt sich dabei vielmehr um „Sowiesokosten“, die daher in dieser Rechnung nicht anzusetzen sind.

Selbst wenn man aber die Preise der Copyshops für Schwarz/Weiss Kopien (bei Kauf einer Copycard für 1000 Kopien) zu Grunde legt, kommt man lediglich auf einen Aufwand von € 0,083 netto pro Seite.

Die durchschnittliche Rechnung hat 3 Seiten (1 Seite Übersicht, 1-2 Seiten Detaildarstellung). ***Damit belaufen sich die Gesamtkosten (außer den Personalkosten) auf € 0,249 netto.***

4.2.3 Personalkosten

Die erforderlichen Arbeitsschritte, nämlich das Suchen der angeforderten Rechnung, die Eingabe eines Druckbefehls bzw. die Erstellung der Kopie und das Kuvertieren und Versenden, erfordert keine besonders geschulte Fachkraft. Vielmehr handelt es sich um jene Arbeiten, die oft Ferialpraktikanten übertragen werden. Es kann daher bei den Personalkosten dabei durchaus von einer

²²⁾ Maßgeblich ist allein der Nettopreis, da die Umsatzsteuer ein Durchlaufer ist und damit kein Bestandteil der Kosten für das Unternehmen.

ungeschulten Kraft ausgegangen werden. Im folgenden wird der Berechnung ein Bruttomonatsgehalt von € 1.200,-- zugrunde gelegt²³⁾.

Der zeitliche Aufwand dieser Arbeitsschritte ist ebenfalls als gering einzuschätzen. Denn es muss unterstellt werden, dass das Unternehmen über eine ordentlichen Ablage/Organisation verfügt, sodass die angeforderte Rechnung schnell gefunden werden kann. Die Eingabe eines Druckbefehls bzw die Erstellung der Kopie sowie die Kuvertierung und Abfertigung sind ebenfalls nicht zeitaufwendig. Pro angeforderter Rechnungskopie wird daher von einem Zeitaufwand beim Personal von 5 min ausgegangen.

Damit können folgende Jahres-Personalkosten ermittelt werden:

Bruttogehalt inkl Sonderzahlungen	€ 1.200,-- mal 14	€ 16.800,00
-----------------------------------	-------------------	-------------

Lohnnebenkosten:

DGA (0,72 mal 52)	€ 37,44
-------------------	---------

KSt (3%)	€ 504,00
----------	----------

DB (4,5%)	€ 756,00
-----------	----------

DZ (0,42%)	€ 70,56
------------	---------

DG-Anteil der Sozialversicherung	<u>€ 3.920,00</u>
----------------------------------	-------------------

€ 22.088,00

Ferner ist zu berücksichtigen, dass dem Arbeitnehmer Urlaub zusteht und auch Arbeitsausfälle aufgrund von Krankenstände eintreten werden. Geht man von einem Jahresurlaub von 5 Wochen und einem Gesamtkrankenstand von 2 Wochen pro Jahr aus, bedeutet dies, dass die oben errechneten Kosten auf eine Arbeitszeit von 45 Wochen (52 Wochen minus 5 Wochen Urlaub minus 2 Wochen Krankenstand) aufzuteilen sind. **Damit errechnen sich** Wochenkosten

²³⁾ [Vgl dazu den Kollektivvertrag der AN bei TK-Unternehmen: TK05]

von € 490,84. Bei einer 38,5 Stundenwoche bedeutet dies **Kosten von € 12,75 pro Stunde und damit von € 1,0625 pro 5 Minuten**

4.2.4 Kuvertierung und Porto

Grundsätzlich ist zu diesen Kosten anzumerken, dass diese gänzlich dadurch vermieden werden können, wenn die angeforderte Duplikatsrechnung gemeinsam mit der nächsten Monatsrechnung versendet wird. Davon wird in der Folge auch ausgegangen. Sollte eine separate Versendung erfolgen, würden an weitere Kosten noch € 0,55 für das Porto und € 0,015 für das Kuvert²⁴⁾ entstehen.

4.2.5 Ergebnis

Insgesamt entstehen dem Unternehmen damit € 1,3115 Nettokosten (€ 1,5738 brutto) pro erstellter Rechnungskopie. Dabei ist allerdings noch einmal zu betonen, dass in diesem Beispiel die Einzelkosten eher hoch eingeschätzt wurden und sowohl bei den Material- als auch bei den Personalkosten noch maßgebliche Einsparungen vorgenommen werden können, die letztlich zu einer Kostensenkung führen würden.

Vergleicht man nun die so errechneten Kosten mit den von den einzelnen Betreibern verrechneten Gebühren von € 2,00 bis € 3,00 brutto (also € 1,67 bis € 2,5 netto), so **bedeutet dies eine Gewinnspanne von 27% bis fast 91% der Nettokosten!**

Eine übermäßige Gewinnspanne allein, sofern diese nicht mehr als 100% beträgt, macht nun ein Entgelt aber noch nicht richtig iSd § 879 Abs 3 ABGB. Dies lässt sich aus der Vorschrift der laesio enormis ableiten, wonach erst bei einem Verhältnis von 49:51 also einer mehr als 100%igen Gewinnspanne die Nichtigkeit gesetzlich angeordnet ist.

²⁴⁾ Ausgegangen wurde hier von den Angeboten von Büroartikelhersteller. Bei einer Bestellung von (bloß) 1.000 Stück beträgt der Preis € 15,-- und damit € 0,015 pro Kuvert. Vgl etwa [BH04; TE04] Bei der Bestellung höherer Stückzahlen reduziert sich der Stückkostenpreis weiter.

Gegen eine gröbliche Benachteiligung spricht auch, dass das TK Unternehmen bereits einmal die ihm vertraglich obliegende Leistung der Rechnungslegung erbracht hat und die Erstellung einer Rechnungskopie daher eine Zusatzleistung ist, die der Kunde ohne vertragliche Regelung gar nicht einklagen könnte.

Im Hinblick auf die Judikatur zu § 879 Abs 3 ABGB ist daher die gröbliche Benachteiligung bei den Kosten der Rechnungskopie, zumal eine Überschreitung von mehr als 100% der Gegenleistung ebenso wenig wie eine besondere Zwangslage des Kunden vorliegt, zu verneinen.

4.3 Zahlscheingebühren

4.3.1 Einleitung

Gem § 905 Abs 2 ABGB sind Geldschulden im Zweifel qualifizierte Schickschulden. Das bedeutet, dass der Schuldner auf seine Gefahr und Kosten dem Gläubiger an dessen Wohnsitz das Geld zu senden hat²⁵⁾. Der Kunde ist damit bei bargeldloser Bezahlung dazu verpflichtet, das geschuldete Geld auf das Konto des Berechtigten einzubezahlen. Wie er dies tut (ob mittels Einziehungsauftrag, mittels Überweisung durch Zahlschein oder Telebanking), ist grundsätzlich seine Sache. Die Vereinbarung einer anderen, bestimmten Zahlungsweise ist privatrechtlich jedoch zulässig, da § 905 ABGB lediglich eine Zweifelsregelung darstellt und die gesetzlichen Vorschriften dispositiv, also vertraglich abänderbar sind: Hat der Gläubiger dem Schuldner eine bestimmte Zahlungsart zulässigerweise vorgeschrieben, so muss sich der Schuldner daran halten²⁶⁾.

Die Handybetreiber haben von dieser Möglichkeit indirekt Gebrauch gemacht, indem sie in ihren AGBs ihr Recht niedergeschrieben haben, Zahlscheingebühren von bis zu € 2,20 dem Kunden zu verrechnen, wenn der

²⁵⁾ [Vgl BS97 § 905 Rz 25 ff]

²⁶⁾ [Vgl OGH SZ 29/199; SZ 30/5; BS97 § 905 Rz 27 mwN]

Kunde dem Handybetreiber keine Einzugsermächtigung erteilt, sondern anders z.B. per Zahlschein oder via Internetbanking seine Rechnungen bezahlt.

Die Vereinbarung der Zahlung via Einziehungsermächtigung bzw. eine Entgeltserhöhung bei anderer Zahlungsart ist daher grundsätzlich als zulässig anzusehen, da diese Nebenbestimmungen der Privatautonomie unterliegen. Unzulässig sind solche Vereinbarungen aber dann, wenn die Vereinbarung in den AGBs enthalten und als „gröblich benachteiligend“ iSd § 879 ABGB einzustufen ist. Um dies beurteilen zu können, sind einerseits die Vor- und Nachteile einer Einziehungsermächtigung für den Kunden und dem Handybetreiber und andererseits die Höhe der Zahlscheingebühr auf seine Angemessenheit hin zu untersuchen.

Im Folgenden wird daher zunächst ein Überblick über den Arbeitsprozess bei bargeldloser Zahlung gegeben und die unterschiedlichen Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung sowie die damit verbundenen Chancen und Risiken dargestellt. Im Anschluss daran wird auf die Frage nach der Angemessenheit der in Rechnung gestellten Zahlscheingebühren eingegangen.

4.3.2 Überblick über den Arbeitsprozess bei bargeldloser Zahlung einer Rechnung

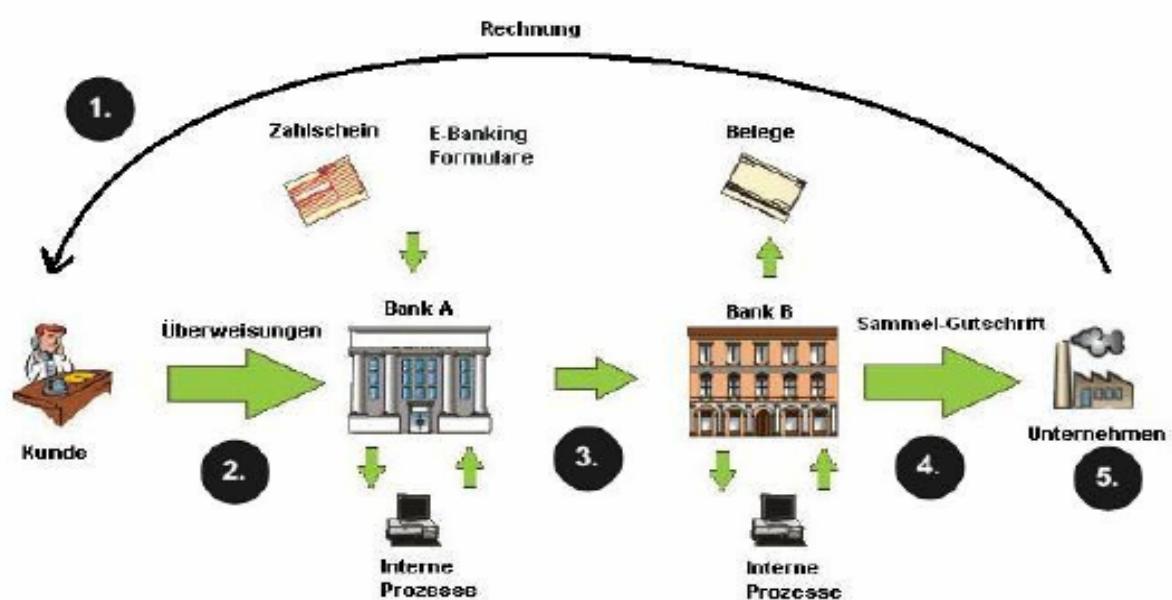


Abbildung 1: Arbeitsprozess bei bargeldloser Zahlung einer Rechnung, Quelle: [WR04]

Die bargeldlose Zahlung ermöglicht es, dass der Begünstigte von seiner Bank die von dieser aufgenommenen Daten und Informationen, wie insb. den Auftraggeber und den angegebenen Verwendungszweck direkt mit der Gutschriftenanzeige übertragen erhält. Der Kontoinhaber kann die so erhaltenen Gutschriftdaten pro Zahlungsdatensatz extrahieren und mit seiner OP-Buchhaltung synchronisieren²⁷). Ein Zahlungsempfänger, der diese technischen Möglichkeiten für sich nützt, kann sich damit einen erheblichen Aufwand bei der Erfassung der an ihn geleisteten Zahlungen ersparen, da sowohl die Identität des Zahlenden als auch die im Verwendungszweck weiter angegebenen Informationen wie z.B. die Kundennummer, Rechnungsnummer etc sogleich elektronisch weiter verarbeitet werden können.

4.3.3 Die Zahlscheinzahlung

Ein Kunde, der sich für eine Zahlung mittels Zahlschein wählt, bzw. keine Einziehungsermächtigung erteilt, erhält regelmäßig gemeinsam mit der Rechnung einen vorbedruckten Zahlschein mit übermittelt (siehe Abb.2). Der Kunde muss auf diesem nur noch seine Kontonummer ergänzen und den Zahlschein unterschreiben, da nicht nur der Zahlungsempfänger und dessen Kontoverbindung bereits vorgedruckt sind, sondern auch der Zahlbetrag als auch der Verwendungszweck angeführt sind.

²⁷⁾ [WR04]



Abbildung 2: Zahlschein

Dieser Zahlscheinvordruck erfüllt dabei die Standards der österreichischen Kreditinstitute, die einen einheitlichen Aufbau und Inhalt vorsehen²⁸⁾. Dadurch wird Extraktion der Daten mit einem optischen Beleglesegerät aus dem Zahlschein ermöglicht.

Als Verwendungszweck ist dabei ein aus 12 Ziffern zuzüglich einer Prüfziffer bestehender Zahlencode angeführt, der nach einem einheitlichen Verfahren ermittelt wird. Der Zahlungsempfänger erzeugt aus den bei ihm gespeicherten Kundendaten (im Beispiel der Telefonrechnung ist dies meistens die Rechnungsnummer) einen 12-ziffrigen Verwendungszweck, anhand dessen er seine "Offene Posten- Liste" dann beim Zahlungseingang automatisch abgleichen („matchen“) kann. Bereits die verdatende Bank des Zahlungspflichtigen rechnet die Prüfziffer nach, um zu prüfen, dass kein Erfassungsfehler vorliegt²⁹⁾.

Der Zahlungsempfänger, der vor ausgefüllte Zahlscheine verschickt, hat (sofern sein Kunde diese auch benutzt) damit den Vorteil, dass er sich einen erheblichen Anteil an Handarbeit erspart. So entfällt insb die manuelle Erfassung und Zuordnung in der Buchhaltung, welcher Kunde welche

²⁸⁾ [Vgl dazu WR04; BV04]

²⁹⁾ [ZV04; BV04]

Rechnung beglichen hat. Ein weiterer Vorteil für den Zahlungsempfänger besteht darin, dass die Eingänge nur noch als Sammelbuchung auf dem Kontoauszug erscheinen, was im Hinblick auf die Kontogebühren kostengünstiger ist³⁰⁾.

4.3.4 Online-/E- und Telebanking-Überweisung

Manche Kunden verwenden allerdings nicht den Zahlschein, sondern tätigen die Überweisung online mittels Elektronik- oder Telebanking (z.B. ELBA-Internet). Der Kunde gibt diesfalls die Daten (zumindest jene des Zahlungsempfängers und des Überweisungsbetrages) eigenverantwortlich ein. Lediglich empfohlen ist die Eingabe der 12stelligen Zahl (siehe Abb.3) entweder im Feld „Kundendaten“ oder im Feld „Verwendungszweck“³¹⁾.

The screenshot shows a split-screen E-Banking transfer form. The left side is for the recipient ('Empfänger') and the right side is for the amount ('Betrag').

Empfänger:

- Name und Anschrift: mobilkom austria AG & Co KG, Wien 1020
- Kontonummer: 406180000000
- Bankleitzahl: 43210
- BLZ suchen

Auftraggeber:

- Bankleitzahl und Kontonummer: 34110 / 2.121.466
- Name und Anschrift: Güven Budak, Raumofskygasse 1030

Betrag:

- Währung: EUR
- Betrag: 24,23

Zusatzinformationen:

- Verwendungszweck: 000012341234
- Kundendaten / Identifikationsnummer: 000012341234
- Durchführungsdatum: (empty field)
- Verwendungszweck - weitere Zeilen: Zahlung der Rechnung Nr. 12341234

At the bottom, there is a footer with the number 000012341234 406180000000+ 00043210> 000000024234 43+.

Abbildung 3: Ausgefülltes E-Banking-Formular

Da bei der E-Banking Überweisung der Kunde nur Betrag, Empfänger und Verwendungszwecknummer braucht, könnten diese Daten statt auf dem Zahlschein auch auf der Rechnung mitgeteilt werden. Damit wären die Kosten des Zahlscheinvordruckes vermeidbar. In der Praxis werden jedoch auch jenen Kunden, die ausdrücklich mitteilen, ihre Rechnungen via E-Banking bezahlen zu

³⁰⁾ [ZV04; BK04]

³¹⁾ [WR04]

wollen, ein Zahlschein mitgesendet. In den AGBs findet sich dazu ergänzend die Regelung, dass auch bei Online-, E- und Telebanking die Zahlscheingebühr in Rechnung gestellt wird.

4.3.5 Zahlung mittels Einziehungsermächtigung

4.3.5.1 Rechtliche Aspekte

Die Einzugsermächtigung ist neben dem Dauerauftrag die häufigste Methode bei periodischer Zahlung. Im Unterschied zum Dauerauftrag eignet sich die Einziehungsermächtigung für periodische Zahlungen, deren Höhe von Periode zu Periode schwanken, da nicht der Kunde vorab den zu überweisenden Betrag festsetzt, sondern das Unternehmen ermächtigt ist, die Höhe des einzuziehenden Betrages zu bestimmen.

Voraussetzung ist die Ermächtigung des Zahlungspflichtigen an den Zahlungsempfänger, von seinem Konto einen fälligen Betrag einzuziehen. Der Kontoinhaber erteilt damit einem bestimmten Berechtigten das Blankorecht auf Zugriff auf sein Konto. Es besteht daher für den Kontoinhaber die Gefahr, dass das Konto auch dann belastet wird, wenn im Einzelfall keine fällige Forderung des Berechtigten besteht. Der Kontoinhaber hat lediglich das Recht, ohne Angabe von Gründen bei seiner Bank der Lastschrift zu widersprechen. Die Bank storniert in diesem Fall valutagerecht die Kontobelastung und gibt diese an die 1. Inkassostelle (das ist regelmäßig jene Bank, bei der der Berechtigte den Einziehungsantrag aufgegeben hat) zurück, die wiederum den ursprünglich gutgeschriebenen Betrag vom Konto des Zahlungsempfängers wieder abbucht bzw. diesen storniert³²⁾.

In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass die Bankkunden regelmäßig von ihrem Einspruchsrecht keine Kenntnis haben und daher die 42 tägige Frist versäumen³³⁾. Dies hat den Nachteil, dass bei einem anschließenden Rechtsstreit der Rechnungsadressat das Unternehmen (auf Rückzahlung des

³²⁾ [BK04; LS04; AK04; RZ04]

³³⁾ [KP04; VB04; AV04; AK04; VK04]

zu Unrecht abgebuchten Betrages) klagen muss, was ihm die prozessual schwierigere Position des Klägers verschafft³⁴⁾.

4.3.5.2 Vorteile der Einziehungsermächtigung

Grundsätzlich ist jeder Rechnungsaussteller (im eigenen Interesse) dafür selbst verantwortlich, dass er die Bezahlung der gelegten Rechnungen kontrolliert und erforderlichenfalls Mahnungen versendet bzw. in letzter Konsequenz die offenen Forderungen einklagt und die erwirkten Rechtstitel via Zwangsvollstreckung einbringlich machen lässt.

Hat der Rechnungsaussteller jedoch die Berechtigung erhalten, die in Rechnung gestellten Beträge vom Bankkonto des Kunden einzahlen zu lassen, so sind diese Arbeitsschritte für den Unternehmer stark vereinfacht worden. Denn er hat nur dafür zu sorgen, dass er von seinem Einziehungsrecht auch Gebrauch macht, hingegen muss er nicht periodisch die Zahlungseingänge überwachen. Sollten beim Einziehungsauftrag Probleme entstehen, etwa weil das Konto aufgelöst oder nicht über die erforderliche Deckung verfügt, so erhält der Einziehungsermächtigte eine Nachricht von der Bank.

Korrespondierend dazu besteht der Vorteil für den Kunden, dass auch er die Bezahlung fälliger Rechnungen nicht in Evidenz halten muss, da diese automatisch im Fälligkeitszeitpunkt eingezogen werden. Damit fällt das Risiko, eine Rechnung zu übersehen und damit Mahnkosten etc zu verursachen für den Kunden weg.

4.3.5.3 Nachteile der Einziehungsermächtigung

Eine Einziehungsermächtigung birgt auf der anderen Seite für den Kunden aber auch erhebliche Nachteile in sich. Denn er hat das Recht zu bestimmen, welche Rechnungen er bezahlen möchte und welche nicht, aus der Hand gegeben und kann sich nur durch einen fristgerechten Einspruch gegen unberechtigte Abbuchungen wehren. Die Einziehungsermächtigung gewährt dem

³⁴⁾ Die Nachteile der Klägerrolle beginnen bei der Zuständigkeit der Gerichte und reichen hin bis zur Beweisrollenverteilung.

ermächtigten Unternehmen daher den *ex ante* unkontrollierten Zugriff auf das eigene Konto³⁵). Der Kunde ist daher angehalten, regelmäßig anhand seiner Bankauszüge und den davor zugegangen Rechnungen zu kontrollieren, ob die Einziehungsermächtigung missbraucht wurde oder nicht. Damit entsteht für den Kunden im Prinzip derselbe Aufwand, der ansonsten beim Unternehmen liegt, das die eingehenden Zahlungen auf deren Richtigkeit überprüfen muss³⁶).

Entschärft wird diese Gefahr allerdings ein wenig dadurch, dass es sich die TK Unternehmen „nicht leisten können“, eine Einziehungsermächtigung (absichtlich) zu missbrauchen. Denn ein solcher Missbrauchsfall würde schnell publik werden und hätte wohl eine katastrophale Auswirkung auf das Geschäft.

Ein weiterer Nachteil besteht darin, dass der Kunde bei einer Einziehungsermächtigung auch nicht seine sonstigen Rechte – von Gewährleistung bis Nichtzahlung wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung oder Abrechnung – ausüben kann. Empfindet der Kunde die Abrechnung etwa als fehlerhaft, weil ihm zB nicht erbrachte Leistungen in Rechnung gestellt wurden oder die Abrechnung aus sonstigen Gründen zu beeinspruchen ist, so kann der Kunde nicht etwa einen geringeren (nämlich den von ihm angenommenen richtigen) Betrag überweisen, da er bei der Einziehungsermächtigung keinen Einfluss auf die Höhe des abgebuchten Betrages mehr hat. Dieser wird vielmehr allein vom Unternehmen bestimmt³⁷).

4.3.6 Arbeitsschritte und Kosten bei Zahlscheinzahlung

4.3.6.1 Überblick

In diesem Abschnitt werden die Arbeitsschritte und die damit verbundenen Kosten dargestellt, die bei einer Zahlung mittels Zahlschein (ohne Einziehungsermächtigung) für das Unternehmen anfallen³⁸):

³⁵) [AK04; HP04; FR04; OR04; VK04]

³⁶) [FR04]

³⁷) [FR04]

³⁸) [BH03]

Aufwand	Arbeitsschritt	Erstellung des leeren Zahlscheins	Daten auf Zahlschein drucken	Versenden des Zahlscheins
Personal		Drucken	Drucken	Kuvertierung und Abfertigung
Papier		Zahlschein		Kuvert fällt aus (mit Rechnung)
Tinte		Zahlschein	Zahlscheindaten	
Geräte		Drucker, PC	Drucker, PC	
Energie		Drucker, PC	Drucker, PC	
Sonstiges				Porto fällt aus (mit Rechnung)

4.3.6.2 Erstellen eines versandfertigen Zahlscheins

Zahlscheine, die von der Bank akzeptiert und für das Unternehmen weiter verarbeitbar sind³⁹⁾), können grundsätzlich von den Unternehmen selbst hergestellt werden. Das Unternehmen muss dazu zunächst ein Zahlscheinmuster erstellen, das den von den Banken aufgestellten Erfordernissen entspricht. Für diesen Vorgang sind spezielle Programme am Markt erhältlich. Die Kosten des Zahlscheinmusters belaufen sich auf einmalig € 75,00⁴⁰⁾). Alternativ dazu besteht die Möglichkeit, die Banken mit dem Bedrucken der Zahlscheine zu beauftragen-. Die Kosten bekaufen sich diesfalls auf **€ 0,04 bis € 0,06 pro Zahlschein⁴¹⁾**.

³⁹⁾ Vgl dazu oben unter 4.3.2. und 4.3.3.

⁴⁰⁾ Siehe www.stuzza.at

⁴¹⁾ E-Mail von Machacek Wolfgang von der Bank Austria Creditanstalt vom 24.11.2004 aufgrund meiner Anfrage.

Neben diesen Kosten fallen noch Personalkosten für das Eingeben der Kundendaten und den Ausdruck der Rechnung bzw. für die Übermittlung der entsprechenden Daten an die Bank an. Wird der Zahlschein im Unternehmen hergestellt, kann das Zahlscheindruckprogramm dabei die Kundendaten direkt aus den Verrechnungskonten des jeweiligen Kunden übernehmen, sodass diese nicht separat eingegeben werden müssen.

Zu berücksichtigen ist überdies, dass auch bei Einzugsermächtigungen ein Personalaufwand entsteht. Schließlich muss von der Einziehungsermächtigung (rechtzeitig und betraglich richtig) Gebrauch gemacht werden. Für das Erstellen und Versenden des Zahlscheins wird daher von einem zusätzlichen (!) Personalaufwand von etwa 5 min und damit von Personalkosten von **€ 1,0625** ausgegangen.

4.3.6.3 Versenden des Zahlscheines

Hat der Handybetreiber zu der jeweiligen Rechnung den passenden Zahlschein erstellt, muss dieser an den Kunden gesendet werden. Dies geschieht regelmäßig gemeinsam mit der Rechnung.

Bei einer durchschnittlichen Rechnung (3 Seiten) ergibt sich bei den derzeitigen Posttarifen kein zusätzliches Entgelt für das Mitsenden des Zahlscheines, da das Mehrgewicht des Zahlscheines kein höheres Porto verursacht. Da der Zahlschein gemeinsam mit der Rechnung versendet wird, ist auch kein weiteres Kuvert erforderlich. Es fallen damit keine zusätzlichen Kosten an.

4.3.6.4 Überwachen des Zahlungseingangs

Hat der Kunde seine Rechnung mittels des mit gesendeten Zahlscheins bezahlt, kann die Bank diesen mit einem digitalen Belegreader lesen und die so erfassten Daten an den Zahlungsempfänger weiterleiten. Die digital gelesenen Informationen können sodann mit einem geeigneten Programm von der Bank automatisch in das eigene System des Unternehmens übertragen werden und dort in den einzelnen Kundenkonten weiterverarbeitet werden⁴²⁾. Der

⁴²⁾ Vgl dazu oben unter 4.3.2. und 4.3.3.

Zahlungsempfänger kann so alle Zahlungsabwicklung sehen, sowie wer und wer nicht bezahlt hat.

Sollte ein Kunde im Fälligkeitszeitpunkt noch nicht bezahlt haben, kann automatisch eine Mahnung versendet werden. Dieser Arbeitsschritt entsteht jedoch auch (wenn auch nicht so häufig) bei der Zahlungsweise mittels Einziehungsauftrag, wenn die Einziehung mangels Kontodeckung nicht durchgeführt wird bzw. die Einziehung vom Kunden widerrufen wurde.

Ein größerer Aufwand entsteht für das Unternehmen allerdings, wenn der Kunde nicht den mit gesendeten Zahlschein verwendet, sondern händisch einen neuen Zahlschein verwendet: In diesem Fall kann der Beleg regelmäßig nicht digital eingelesen werden, sondern müssen die Kundendaten vom Unternehmer manuell in seine Buchhaltung eingegeben werden. Dies erfordert einen zusätzlichen Personalaufwand⁴³⁾. Hat der Kunde dabei noch absichtlich oder auch bloß aus Irrtum nicht alle oder fehlerhafte Daten angegeben, ist der Aufwand noch deutlich größerer. Erfahrungsgemäß werden jedoch bei Zahlungsbereitschaft des Kunden ohnedies die bereits mit gesendeten Zahlscheine verwendet – oder bei Telebankingüberweisungen die erforderlichen Daten richtig angegeben.

4.3.6.5 Vergleich mit anderen Unternehmensparten

Die Verrechnung zusätzlicher Zahlscheingebühren ist nicht auf die Telekommunikationsbranche beschränkt. Vielmehr verlangen fast alle Unternehmen, die periodisch Rechnung legen, zusätzliche Gebühren bei Zahlscheinzahlung⁴⁴⁾. Bei Versicherungsgesellschaften beträgt das zusätzliche Entgelt hierfür durchschnittlich € 1,00:

⁴³⁾ [BH03]

⁴⁴⁾ So führt etwa auch die Presse ab 1.1.2005 eine zusätzliche Zahlscheingebühr ein, wobei allerdings zu betonen ist, dass jenen Kunden, die mittels Einziehungsermächtigung ihr Abonnement bezahlen, ein Preisnachlass gewährt wird und es damit nicht bloß zu einer Preiserhöhung, sondern vielmehr zu einer Umgestaltung des Preises kommt.

Versicherungsunternehmen	Zahlscheingebühr
Generali Gruppe	1,02 €
Allianz Österreich	2 €
Merkur Versicherung	1 €
Donau Versicherung	1 €
Die Niederösterreichische Versicherung	1 €
UNIQA	1 €
Wiener Städtische Versicherung	1 €
Grazer Wechselseitige Versicherung	1 €

Die von den Versicherungsgesellschaften verrechneten Gebühren liegen damit deutlich unter den von den Handybetreibern geforderten. Daraus können zwei Schlüsse gezogen werden: Entweder die Versicherungsgesellschaften wälzen nur einen Teil der „Zusatzkosten“ auf ihre Kunden über oder die von den Handybetreibern verrechneten Gebühren sind unangemessen hoch. Die Erfahrung der Vergangenheit insb. auch im Zusammenhang mit der so genannten Portierungsgebühr (Fluchtsteuer) deuten eher auf das Zutreffen der zweiten Variante hin⁴⁵⁾.

4.3.7 Ergebnis

Die obigen Ausführungen lassen erkennen, dass Zahlscheinzahlungen Mehrkosten verursachen. Die Mehrkosten bestehen dabei aus den Kosten des Zahlscheines selbst und vor allem aus zusätzlichen Personalkosten für das Erstellen des Zahlscheins. Diese Kosten sind allerdings als gering einzustufen, da auch bei Zahlung mittels Einziehungsermächtigung ein Personalaufwand entsteht.

Bedeutendere Mehrkosten entstehen jedoch, wenn der Kunde den mit gesendeten Zahlschein nicht verwendet und bei dem von ihm verwendeten Zahlschein entweder nicht alle Informationen anführt oder falsche Angaben (Tippfehler etc) macht.

⁴⁵⁾ Vgl dazu unten unter 4.4.

Fraglich ist generell, ob den Kunden diese Mehrkosten weiterverrechnet werden dürfen. Grundsätzlich ist die Kontrolle des Zahlungseinganges ja Sache des Unternehmens und daher in seiner Kostenberechnung mit zu berücksichtigen, sodass ein zusätzliches Entgelt dafür auf den ersten Blick für nicht gerechtfertigt erscheint. Für die Weiterverrechnung kann allerdings angeführt werden, dass – ausgehend von dem Umstand, dass die überwiegende Mehrheit Einziehungsaufträge erteilt – die Handybetreiber, um möglichst niedrige Preise gewähren zu können, diese „normalen“ (Mehr-) Kosten der Zahlungseingangsüberwachung gar nicht mehr mitkalkuliert hat und insoweit durch die Zahlscheineinzahlung tatsächlich Mehrkosten entstehen. Dafür spricht etwa, dass noch vor einigen Jahren nicht ein zusätzliches Entgelt für Zahlscheineinzahlungen verlangt wurde, sondern im Gegenteil den Kunden, die eine Einziehungsermächtigung erteilen, ein besonderer Vorteil wie z.B. eine Gutschrift erteilt wurde. Seither hat sich der Preiskampf aber deutlich verstärkt und sind die Grund- bzw. Verbindungsgebühren gesunken.

4.3.8 Die Entscheidung des OGH samt kritischer Stellungnahme

Der OGH hat die Frage nach der Berechtigung der Verrechnung einer Zahlscheinegebühr aufgrund einer vom VKI eingebrachten Musterklage beantwortet⁴⁶⁾). Der OGH hat dabei die Zahlscheinegebühr als nicht gröblich benachteiligend iSd § 879 ABGB und damit als gerechtfertigt angesehen:

Der VKI klagte dabei gegen die einseitige Einführung eines Zahlscheinentgeltes der mobilkom von damals ATS 30,00 (das entspricht € 2,18) pro Rechnung.

Der OGH sprach aus, dass das Einzugsermächtigungsverfahren für die Kunden keine unangemessene Benachteiligung mit sich brächte. Der Kunde hätte 42 Tage Zeit, gegen eine Abbuchung Widerspruch zu erheben und bekomme im Fall des Widerspruches den abgebuchten Betrag rückerstattet.

⁴⁶⁾ [OGH 14.3.2000, 4 Ob 50/00g, JBI 2000, 653; vgl auch VI04; SW00]

Der VKI hatte dagegen damit argumentiert, dass man im Fall eines Widerspruches mit Kosten belastet würde (Verrechnung von Verzugszinsen, Rückleitgebühren der Bank, Zahlscheinentgelt und Mahnentgelt). Das Gericht ist darauf jedoch nicht weiter eingegangen.

Der OGH ging weiters davon aus, dass sich die Höhe des Zahlscheinentgeltes mit 30.- Schilling im Rahmen vergleichbarer Entgelte - auch von Banken - halte. Einer Übersicht, die die mobilkom selbst im Verfahren vorgelegt hatte, war allerdings das Gegenteil zu entnehmen. Bei Banken und Versicherungen waren damals Entgelte von rund 10.- Schilling üblich. Auf das Argument des VKI, dass die mobilkom alle pünktlich zahlenden Zahlscheinzahler mit den Kosten der säumigen Zahler belaste (nach der seitens der mobilkom vorgelegten Kalkulation rund 15.- Schilling (das entspricht € 1,09)), ging der OGH ebenfalls nicht ein.

In Anbetracht des Umstandes, dass nach wie vor andere Unternehmensparten durchschnittlich nur die halben Zahlscheingebühren (€ 1,00) verrechnen und der relevante tatsächliche Mehraufwand nur bei jenen Zahlscheinzahlern entsteht, die den vorgedruckten Zahlschein nicht verwenden oder bei online Banking nicht (alle) Informationen angeben, ist das OGH Urteil kritikwürdig. Zu beanstanden ist ferner, dass der OGH mehrere Argumente des VKI unberücksichtigt ließ. Es bleibt daher abzuwarten, ob diese Rechtsprechung aufrecht bleibt. Problematisch ist dabei freilich, dass kaum ein Konsument wegen ein paar Euro einen Rechtsstreit riskiert, sofern er nicht rechtsschutzversichert ist und andererseits bei einem so niedrigen Streitwert (von Musterprozessen abgesehen) die Möglichkeit, gegen ein Urteil ein Rechtsmittel zu erheben, stark eingeschränkt ist⁴⁷⁾.

4.3.9 Eigener Lösungsvorschlag

Im Hinblick auf die aufgezeigten Nachteile von Einziehungsermächtigungen für die Kunden und die nicht gegebene kostenrechnerische Berechtigung für die

⁴⁷⁾ [Absolute Unzulässigkeit der Anrufung des OGH und Beschränkung der Berufung auf bestimmte Rechtsmittelgründe. Vgl. dazu RS00 S 497f und 507]

Zusatzkosten bei Zahlscheinzahlung, ist diese AGB-Klausel mE entgegen der OGH Entscheidung gröblich benachteiligend iSd § 879 ABGB.

Ein angemessenes und alle Interessen berücksichtigendes Ergebnis wäre mE, die zusätzlichen Kosten nicht generell bei Zahlung ohne Einziehungsermächtigung zu verrechnen, sondern nur dann, wenn bei der Zahlung die Kundendaten nicht vollständig und korrekt angegeben wurden bzw. der Zahlungsbetrag unrichtig war, da (nur) in diesen Fällen ein tatsächlicher relevanter Mehraufwand entsteht. Eine auf diese Fälle eingeschränkte Gebühr wäre mE nicht sittenwidrig.

4.4 Rufnummernmitnahme (Mobile Number Portability)

4.4.1 Allgemeines

Seit dem 16. Oktober 2004 besteht in Österreich die Möglichkeit, bei einem Wechsel des Mobilfunkbetreibers die mobile Rufnummer (samt Vorwahl) zu einem neuen Mobilfunkbetreiber mitzunehmen. Dieser Vorgang wird mobile Rufnummernmitnahme bzw. Rufnummernportierung oder Mobile Number Portability (MNP) genannt und steht sowohl Vertragskunden (Post-Paid-Kunden) als auch Kunden mit Wertkarten (Pre-Paid-Kunden) österreichweit zur Verfügung⁴⁸⁾.

Will ein Mobilfunk-Kunde bei einem Betreiberwechsel seine Rufnummer mitnehmen, muss er sich - nach dem Prinzip des "One-Stop-Shopping" - nur an den neuen (aufnehmenden) Betreiber wenden. Es ist weder eine Ummeldung im Internet möglich noch ein Besuch in einem Handy-Shop erforderlich.

Nach Vorlage eines Ausweises und einer Vollmacht, die den neuen Betreiber zur Einholung von relevanten Informationen beim Altbetreiber (so genannte

⁴⁸⁾ [RT04]

NÜV-Info) ermächtigt, sowie einer Einverständniserklärung über die Datenübermittlung wird der Portierungsprozess gestartet.

Sobald die angefragten Unterlagen vorliegen - der alte Betreiber muss diese binnen maximal 30 Minuten per Mail übermitteln - und nach einer weiteren zehnminütigen Rückbestätigungsfrist der Angaben kann ein neuer Vertrag unterzeichnet werden. Die Portierung insgesamt darf maximal drei Tage dauern.

Der Kunde nimmt grundsätzlich nur seine Mobilfunknummern samt Mailboxnummer zu seinem neuen Betreiber mit. Im Rahmen des Durchführungsauftrages kann der Kunde auch angeben, dass er seine sonstigen der SIM-Karte zugeordneten Rufnummern (z.B. Faxnummer, Datennummer) kostenlos mitnehmen möchte⁴⁹⁾.

4.4.2 Kosten der Rufnummernmitnahme - Portierungsentgelt („Fluchtsteuer“)

Von dem Handybetreiber, der verlassen wird, wird dem Kunden regelmäßig ein Einmalentgelt, das unter dem Namen »Fluchtsteuer« populär wurde, verrechnet⁵⁰⁾. Dieses wird von den Telekommunikationsunternehmen mit dem technischen Aufwand im Zusammenhang mit der Rufnummernmitnahme begründet.

Nach Angabe der Telekommunikationsunternehmen variieren die internen Kosten der Systemupgrades zur Nummernportierung stark. Während die mobilkom die Implementierungskosten mit einem "zweistelligen Millionenbetrag" beziffert, spricht tele.ring von lediglich 1,5 Mio. Euro.

Mobilkom austria sowie One und A1 haben bislang ein Portierentgelt in Höhe von € 35 verlangt. Hingegen hat Hutchison den Standpunkt vertreten, dass "grundsätzlich ... bei der Portierung nur die laufenden Kosten verrechnet werden [dürfen]", sodass weder die Investitionskosten noch die Abschreibungen

⁴⁹⁾ [RT04;TA04 ; TK04]

dem Kunden weiter verrechnet werden dürfe. 3 verrechnete daher ebenso wie tele.ring seinen abgehenden Kunden nur die Kosten der NÜV-Abfrage.

Die Auffassung, dass Portierungsgebühren von € 35 nicht gerechtfertigt seien, wurde auch von zahlreichen Experten vertreten, die ausführten, dass die notwendigen zusätzlichen Aufwendungen im Vergleich zu einer normalen Kündigung nicht mehr als ein paar Cent betragen, zumal die eigentliche Portierung nachts und vollautomatisch passiert⁵¹⁾.

4.4.3 Bescheid der TCK vom 20.12.2004

Die Telekommunikations-Comntroll-Kommission hat vor wenigen Tagen in einem Verfahren gegen die Mobilkom einen Bescheid erlassen, mit dem sie die maximal zulässige Portierungsgebühr inkl. NÜV und USt mit €19,00 festsetzte⁵²⁾.

Die TCK hatte zunächst die monatlichen Grundgebühren der unterschiedlichen Handybetreiber festgestellt und danach das durchschnittliche Grundentgelt mit € 24,26 über alle Tarife ermittelt.

Die TCK hat sodann in ihrer rechtlichen Würdigung einleitend auf die Verpflichtung gem § 23 TKG 2003 hingewiesen, wonach die Betreiber öffentlicher Telefondienste sicherzustellen haben, dass ihren Teilnehmern die Möglichkeit des Wechsels des Telefondienstanbieters unter Beibehaltung der Rufnummern eingeräumt wird. Gemäß § 23 Abs. 2 TKG 2003 haben Betreiber die Höhe der aus Anlass einer Nummernübertragung entstehenden Entgeltansprüche kostenorientiert zu vereinbaren. Vom portierenden Teilnehmer darf für die Übertragung der Nummer dabei kein abschreckendes Entgelt verlangt werden.

Die TCK hat sodann weiter ausgeführt, dass es von essentieller Bedeutung ist, dass auf dem Markt keine direkten Gebühren bzw. Entgelte dem Verbraucher in

⁵⁰⁾ [P1; P2; P3; P4; P5; P6; P7; P8 ; S1 ; S2 ; HM04]

⁵¹⁾ [Vgl P1; P2; P3; P4; P5; P6; P7; P8 ; S1 ; S2, HM04]

⁵²⁾ [TC04]

Rechnung gestellt werden, die die Inanspruchnahme des Dienstes der Nummernübertragung gefährden könnte. Die Telekom-Control-Kommission geht davon aus, dass zu hohe Entgelte dazu führen könnten, dass Teilnehmer wegen der dadurch entstehenden Unattraktivität der Nummernübertragbarkeit diese nicht in Anspruch nehmen. Dies würde dazu führen, dass somit einer der Hauptfaktoren für die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher nicht oder in einem zu geringen Ausmaß in Anspruch genommen werden würde, was eine Beschränkung der Wahlmöglichkeiten in einem wettbewerbsorientierten Telekommunikationsumfeld bedeuten würde.

Der Begriff des "abschreckenden Entgelts" ist gesetzlich nicht definiert und finden sich auch in den Gesetzesmaterialien zum TKG 2003 (RV 128 sowie AB 184 XXII. GP) keine Auslegungshilfe. Auch aus der einschlägigen Fachliteratur ist für die Auslegung von § 23 Abs. 2 Satz 2 TKG 2003 ebenfalls nichts zu gewinnen⁵³⁾.

Die TCK hat diesen Begriff daher eigenständig ausgelegt. Sie ist dabei vom *telos*, dem Ziel und Zweck der Vorschrift ausgegangen und kam so zu dem Ergebnis, dass eine zweckorientierte Auslegung nur den Schluss rechtfertigt, dass der Teilnehmer davor geschützt werden soll, für eine wesentliche Einrichtung wie die Nummernübertragung so hohe Entgelte bezahlen zu müssen, dass er auf diese Einrichtung verzichtet.

Die TCK hat als vergleichbaren Wert jenen Betrag erachtet, den der Teilnehmer bereit ist, für die Erreichbarkeit durch Mobiltelefonie monatlich zu bezahlen. Die Heranziehung von Gesprächsentgelten erschien der TCK hingegen nicht geeignet, da diese vielfach in ein Paket von Leistungen eingebunden ist und deswegen eine Vergleichbarkeit nicht gegeben ist.

Das günstigste monatliche Grundentgelt ermittelte die TCK mit bei € 9,50. Prepaid-Teilnehmern, denen keine monatliche Grundgebühr verrechnet wird, wurden nicht in die Überlegungen mit einbezogen, da bei Prepaid-Teilnehmern primär Faktoren wie die passive Erreichbarkeit bzw. Kostenkontrolle im

⁵³⁾ [ST03; FL03; LU03; RF04]

Vordergrund stehen. Das Grundentgelt weist einen Betrag aus, den ein Teilnehmer nach Ansicht der TCK „ganz offensichtlich jedenfalls bereit ist, jeden Monat für das Produkt Mobiltelefonie unabhängig von dazukommenden Gesprächsentgelten zu bezahlen“.

Die TCK hat bei den höheren monatlichen Grundentgelten noch zu berücksichtigen, dass in diesen oftmals auch Verbindungsminuten enthalten sind. So betrug beispielsweise der mit € 55 höchste Tarif „3Deal 600“ von Hutchison, in dem jedoch 600 Minuten Sprachtelefonie (in alle Netze) und Videotelefonie (in das eigene Netz von Hutchison) pro Monat inkludiert sind. Unter Berücksichtigung dieses Umstandes ist somit von einem deutlich niedrigeren Betrag als den oben festgestellten € 24,26 auszugehen.

Die TCK untermauert diese Sichtweise weiter mit dem Argument, dass bei allen in Österreich tätigen Mobilfunkbetreiber kein Entgelt gefordert wird, wenn der Teilnehmer den Vertrag ohne Übertragung der Rufnummer kündigt. Die Durchführung einer Rufnummernübertragung bedeutet aber im Regelfall eine Beendigung des Vertrages zu einem gewissen Stichtag nach Kündigung durch den Teilnehmer. Auch hier muss anstelle der Ausrichtung bzw. Inaktivschaltung der Rufnummer ein Eintrag erfolgen, nämlich der, dass die Rufnummer nunmehr im Netz des aufnehmenden Betreibers zu erreichen ist. Der Aufwand, der dem abgebenden Betreiber entsteht, ist daher durchaus aus sachlichen Gesichtspunkten ähnlich mit dem Aufwand der Ausrichtung bzw. Inaktivschaltung der Rufnummer.

Da für den Fall der einfachen Beendigung des Vertrages ohne Übertragung der Rufnummer dem Teilnehmer keinerlei Entgelt verrechnet wird, für den Fall der Beendigung des Vertrages mit Übertragung der Rufnummer von Mobilkom € 35 hingegen verrechnet werden, erschien der Telekom-Control-Kommission dieser Betrag nicht nur nicht nachvollziehbar, sondern vielmehr dahingehend motiviert, dem Teilnehmer die Beendigung des Vertrages unter Mitnahme der Rufnummer möglichst unattraktiv zu gestalten.

Die TCK hat sich aber noch dem Gegenargument gestellt, dass im Falle einfacher Vertragsbeendigung die Aufwände der Ausrichtung der Rufnummer bzw. deren Inaktivschaltung bereits durch die in der Kündigungsfrist bezahlten

Grundgebühren abgedeckt sind. Wenn dies so ist, so muss dies nach der überzeugenden Argumentation der TCK auch für die Portierung gelten, sodass sie wiederum zur Vergleichsgröße der monatlichen Grundgebühr gelangt.

Ebenfalls für geringe Kosten spricht der Umstand, dass andere Handybetreiber nach Einleitung von Aufsichtsverfahren gegen sie die Portierentgelte auf EUR 15,- reduziert haben, so dass sich inklusive der Entgelte für die NÜV-Information und die NÜV-Bestätigung eine Gesamtsumme von EUR 19,- ergab.

Die TCK kam so zu dem Ergebnis, dass der eingangs ermittelte Durchschnittsbetrag der Grundentgelte von EUR 24,26, in denen Gesprächsminuten inkludiert sind, noch auf eine „reine Grundgebühr“ von € 15 brutto zu reduzieren ist. Ein höheres Entgelt als EUR 19,- (inklusive USt. und NÜV) würde daher nach Ansicht der TCK die Schwelle der Abschreckung überschreiten und dem Erfordernis des § 23 Abs. 2 TKG 2003 nicht Rechnung tragen.

Es ist davon auszugehen, dass diese Entscheidung, der inhaltlich voll zuzustimmen ist, auch von den nicht verfahrensbeteiligten Handybetreibern aufgegriffen wird und damit künftig einheitlich €19,-- inkl. USt und NÜV verrechnet werden.

Dieser aus Konsumentensicht erfreuliche Bescheid verschafft aber denjenigen, die bereits eine nach diesem Bescheid überhöhte Portierungsgebühr bezahlt haben, noch keinen unmittelbaren Anspruch darauf, die Differenz zurückerstattet zu erhalten. Diese Kunden sind daher darauf angewiesen, unter Hinweis auf § 879 ABGB die Überzahlung geltend zu machen⁵⁴⁾.

⁵⁴⁾ [Vgl dazu den Bericht in P8]

4.5 Kosten für das Sperren und Entsperren einer SIM-Karte

4.5.1 Allgemeines

Manche Telekommunikationsunternehmungen verlangen separate Gebühren für das Sperren bzw. Entsperren einer SIM-Karte. Die verrechneten Gebühren betragen dabei bis zu € 20,00⁵⁵⁾.

Ist eine SIM-Karte zu sperren bzw. zu entsperren, so fallen folgende Arbeitsschritte und Aufwand an:

Arbeitsschritt Aufwand	Kundendatenprüfen	Durchführung des (Ent-) Sperrens	Dokumentieren des (Ent-) Sperrens
Personal	Daten nehmen und bestätigen	(Ent-) Sperren	Drucken, Ordnen
Papier			Dokument
Tinte			Dokument
Geräte	PC, Telefon	PC	PC/Drucker
Energie	PC	PC	PC/Drucker
Sonstiges	Telefon		

4.5.2 Personalkosten

Die erforderlichen Arbeitsschritte bestehen aus dem Nehmen und Überprüfen der Kundendaten, der Durchführung der Sperrung bzw. des Entsperrens und

⁵⁵⁾ Vgl dazu die Tabelle unter 4.1.

allenfalls noch neben der elektronischen Dokumentation eine physikalische Dokumentation für den Kundenakt.

In vielen Fällen wird der (Ent-) Sperrungsauftrag telefonisch erteilt, sodass als erste Arbeitskraft ein Telefonist benötigt wird. Dieser nimmt den Wunsch entgegen und bestätigt die Kundendaten. Regelmäßig wird der Telefonist nicht selbst die Arbeit des (Ent-) Sperrens vornehmen, sondern diese Arbeit an eine andere Arbeitskraft weiterleiten. Die Kunden haben aber auch die Möglichkeit, ihre SIM-Karte in den einzelnen Shops der Handybetreiber sperren und entsperren zu lassen. Der Arbeitsaufwand des Telefonisten wird dabei dann vom jeweiligen Personal vor Ort vorgenommen.

Die eigentliche Sperre bzw. Entsperrung erfolgt sodann wie folgt: In der Datenbank der Telekommunikationsunternehmen sind die Identifikationsnummern der einzelnen SIM-Karten gespeichert. Durch diese Nummer wird jeder Kunde, bei jedem Netzzugang identifiziert und überprüft, ob der Kunde berechtigt ist, das jeweilige Telefonnetz zu benutzen und ein Telefonat durchzuführen⁵⁶).

Beim Sperren der SIM-Karte wird die Berechtigung der Identifikationsnummer der entsprechenden SIM-Karte gelöscht, beim Entsperrnen wird hingegen diese Berechtigung wieder erteilt. Damit wird deutlich, dass das eigentliche Sperren bzw. Entsperrnen sich auf einen einzigen Befehl, für den lediglich die Kundendaten und die SIM-Identifikationsnummer bekannt sein müssen, reduziert⁵⁷).

Der zeitliche Aufwand all dieser Arbeitsschritte ist daher als gering einzuschätzen. Diese Annahme wird nicht zuletzt dadurch bestätigt, dass die Telekommunikationsunternehmen in ihren Internetseiten sowie in ihren Broschüren auch versprechen, bei Verlust eines Handys die SIM-Karte umgehend sperren zu können. Der gesamte zeitliche Aufwand ist bei effizienter Arbeitsweise mit max. 10 min anzusetzen. Geht man nun wieder von einem

⁵⁶) [Vgl dazu SI04; FM04; SK04]

⁵⁷) [IM04]

Bruttoarbeitslohn von € 1.200 pro Monat aus, so bedeutet dies einen **Personalaufwand von € 2,125 pro Sperren bzw. Entsperren**⁵⁸).

4.5.3 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes

Sollte neben dem Sperren bzw. dem Entsperren noch eine schriftliche Dokumentation vorgenommen werden, kommen weitere € 0,083 netto an **Kosten für das Papier, die Tinte, die Abnutzung der Geräte sowie für die Energie hinzu**⁵⁹).

4.5.4 Kosten für die Software

Die Kosten für die Software, die das Sperren und Entsperren ermöglicht, werden nicht als Zusatzkosten berücksichtigt, da diese Software jedenfalls von den Handybetreibern benötigt wird und daher nicht durch diese Zusatzleistung bedingt wird. Die Softwarekosten müssen daher bereits in der Kostenrechnung für die allgemeinen Leistungen inkludiert sein.

4.5.5 Ergebnis

Die Gesamtkosten sind damit inkl. Dokumentation mit € 2,208 netto (= € 2,6496 brutto) anzusetzen. Die teilweise bis zu € 20,00 verrechneten Gebühren stehen dazu in auffallendem Missverhältnis.

Ein Vertrag, der allein diese Leistung beinhalten würde, wäre gem § 934 ABGB wegen Verkürzung über die Hälfte nichtig. Es liegt damit eine deutliche Überschreitung des vom Gesetzgeber noch geduldeten Ungleichgewichtes vor. Eine sachliche Rechtfertigung für dieses Ungleichgewicht lässt sich nicht finden.

Wendet man nun die Überlegungen der TCK zur Portierungsgebühr auch auf diesen Fall an, so gelangt man wiederum zu dem Ergebnis, dass Kosten von € 20,-- wie z.B. von A1 verrechnet nicht gerechtfertigt sind:

⁵⁸) Vgl dazu die Berechnungen unter 4.2.3.

Zum einen ist darauf hinzuweisen, dass die Mehrheit der untersuchten Betreiber diesen Service kostenlos zur Verfügung stellen. Zum anderen ist aber auch zu bedenken, dass auch jede Vertragskündigung zur „Sperre“ der SIM-Karte führt und hierfür neben der Pflicht, die Kündigungsfrist einzuhalten, ebenfalls kein Entgelt verlangt werden darf. Wie die TCK jedoch ausführlich dargelegt hat, beträgt nun aber die durchschnittliche und um Gesprächsminuten bereinigte Grundgebühr € 15 brutto und damit ebenfalls deutlich weniger.

Für eine gröbliche Benachteiligung spricht nicht zuletzt auch, dass der Kunde anders als über seinen Vertragspartner dieses Service nicht erhalten kann. Er ist also auf dessen Mitwirkung angewiesen – von ihm abhängig. Diese Abhängigkeit macht gemeinsam mit der im Hinblick auf die Kosten unangemessenen Höhe die Gebühr von rund € 20,00 für das Sperren bzw. Entsperren der SIM-Karte gröblich benachteiligend und damit nichtig gem § 879 Abs 3 ABGB ist.

4.6 Ersatzkarte

4.6.1 Allgemeines

Geht das Handy verloren oder wird die SIM-Karte beschädigt, benötigt der Kunde darüber hinaus eine neue SIM-Karte, sodass im Falle des Verlustes bzw. des Diebstahls des Handys zu den mitunter verrechneten Gebühren für das Sperren der SIM-Karte noch die Kosten der neuen SIM-Karte hinzukommen.

Für die neue SIM-Karte werden ebenfalls bis zu € 20,00 dem Kunden verrechnet. Auffällig ist auch bei dieser Leistung, dass manche Betreiber dieses Service kostenlos anbieten.

Folgender Aufwand entsteht:

⁵⁹⁾ Vgl dazu die näheren Ausführung oben unter 4.2.2.

Arbeitsschritt Aufwand	Kundendaten n prüfen	Installieren der Kundendaten	Versenden der SIM-Karte	Aktivierung der Karte
Personal für	Überprüfung der Daten	Installierung	Kuvertierung und Abfertigung	Aktivierung
verwendete Geräte	PC	PC / CardReader		
Energie	PC	PC / CardReader		PC
Material		Neue SIM- Karte		
Papier			Kuverts/ Infoblatt	
Tinte			Drucken der Kundendaten	
Sonstiges			Porto	

4.6.2 Kosten einer neuen SIM-Karte

Da die SIM-Karten durch Versteigerungen verkauft bzw. gekauft werden, ist es nicht möglich einem genauen Preis für SIM-Karte zu nennen. Einen Hinweis auf mögliche Kosten geben die in Internetshops mancher Smart-Cards-Anbieters angeführten Preise von telecom cards: im Internetshop des Gemplus kostet bei einer Bestellung von 100 Stück telecom cards das Stück € 5,30⁶⁰).

⁶⁰) [GP04]

4.6.3 Personalkosten

Der Personalaufwand entsteht einerseits durch die Aufnahme der Bestellung der neuen SIM-Karte sowie durch das Prüfen der Kundendaten. Diese Arbeit wird entweder durch einen Telefonisten oder durch einen Mitarbeiter in einem der Shops durchgeführt werden. Diese Arbeitsschritte können in wenigen Minuten erledigt werden.

Das Installieren der Informationen auf der SIM-Karte sowie deren Aktivierung ist wie bereits oben unter 4.5.2. ausgeführt durch wenige Eingabebefehle möglich und sind daher auch dafür ein minimaler zeitlicher Aufwand anzusetzen.

Inklusive dem Versenden der SIM-Karte an den Kunden wird der gesamte zeitliche Personalaufwand mit 15 min angesetzt. Da auch all diese Arbeitsschritte keine besonders qualifizierten Kräfte erforderlich sind, wird wiederum von einem Bruttogehalt von € 1.200 ausgegangen, sodass sich die **Gesamtpersonalkosten auf € 3,1875** belaufen.

4.6.4 Abnutzung der Geräte, Energie

Da davon auszugehen ist, dass die hierfür eingesetzten Geräte ohnedies permanent laufen, können die Kosten für die Abnutzung der Geräte sowie für die verbrauchte Energie beim Installieren der Kundendaten auf der SIM Karte bzw. beim Sperren/Entsperren der SIM-Karten vernachlässigt werden.

4.6.5 Kuvert und Porto

Kosten für Kuvert und Porto fallen grundsätzlich nicht immer an. In vielen Fällen holt sich der Kunde nämlich die neue SIM-Karte direkt bei einem Shop ab. In diesen Fällen entfallen daher die Kosten für Kuvert und Porto gänzlich.

Wird die neue SIM-Karte hingegen mit der Post versendet fallen € 0,55 an Porto und rund € 0,015 für das Kuvert⁶¹⁾ an.

⁶¹⁾ Vgl dazu oben unter 4.2.4.

4.6.6 Ergebnis

Die Gesamtkosten einer neuen SIM-Karte belaufen sich damit auf rund € 8,49 ohne Versand und auf € 9,055 inkl. Porto und Kuvert, sodass die teilweise verrechneten Gebühren dazu in keinem Verhältnis stehen.

Die verrechneten Gebühren betragen teilweise rund das Doppelte der ermittelten Kosten. Auffällig ist wiederum, dass derselbe Service bei fast allen Anbietern kostenlos ist, wenn mittels Diebstahlanzeige nachgewiesen wird, dass die Karte gestohlen wurde.

Bedenkt man ferner, dass die Hauptleistung (Telefonieren etc) nur dann vom Kunden in Anspruch genommen werden kann, wenn er eine funktionierende SIM-Karte hat, so sind im Hinblick auf diese Abhängigkeit des Kunden sachlich nicht gerechtfertigte Kosten mE gröblich benachteiligend, da hier eine Zwangslage ähnlich wie bei Wucher (§ 879 Abs 2 Z 4 ABGB) ausgenutzt wird, um ein unangemessenes Entgelt zu erhalten. Jene AGB Klauseln, nach denen für eine Ersatzkarte Gebühren von über € 12,00 brutto verrechnet werden, sind daher mE nichtig gem § 879 Abs 3 ABGB.

5 Banken

5.1 Einführung

In den vergangenen Jahren konfrontierten die Kreditinstitute ihre Kunden ständig mit neuen bzw. höheren Entgelten⁶²⁾. Geregelt sind diese in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie in den jeweils aktualisierten Preislisten, auf die in den AGBs verwiesen wird⁶³⁾. Beides ist in den Bankfilialen zur allgemeinen Einsicht aufgelegt, wozu die Banken auch rechtlich verpflichtet sind⁶⁴⁾.

Die AGBs, die regelmäßig keine konkreten Preise enthalten, werden dem Kunden bei Vertragsunterfertigung zwar auch ausgehändigt und im Internet abrufbar. Doch sind die jeweils aktuellen Preislisten nur über Nachfrage erhältlich und nicht auch im Internet einsehbar. Die Preislisten sind dabei derart vielfältig, dass diese einen ganzen Collageordner füllen. Die praktische Erfahrung hat darüber hinaus gezeigt, dass in der Praxis der Bitte, eine Kopie der Preisliste(n) auszuhändigen nur ungern entsprochen wird. Mehrmals wurde mir im Zuge meiner Recherchen mitgeteilt, dass die Kopie aller Preislisten aufgrund deren Umfangs nicht möglich sei! Im Zusammenhang mit dem Umstand, dass die Preislisten auch nicht (für die Banken kostengünstig) im Internet veröffentlicht werden, hat dies den Anschein einer Verschleierungstaktik.

Die jeweiligen Entgelte und Gebühren sind in den Preislisten darüber hinaus auch nicht unmissverständlich dargestellt. Oft ergaben sich Nachfragen, wie der eine oder andere Absatz zu verstehen sei. Bemerkenswert dabei ist, dass auch teilweise die Bankangestellten keine (befriedigende) Auskunft auf meine Nachfragen erteilen konnten bzw. teilweise sogar zunächst falsche Angaben gemacht wurden.

⁶²⁾ [Vgl dazu KO04]

⁶³⁾ [EX04]

⁶⁴⁾ [ZD04]

Allgemein ist zu den Entgeltbestimmungen in den Preislisten daher zu beanstanden, dass diese tatsächlich nicht uneingeschränkt allgemein zugänglich sind und auch nicht in einer unmissverständlichen Sprache abgefasst sind. Dies erklärt auch die Tatsache, dass die AGBs der Banken bereits mehrfach erfolgreich vom VKI angefochten wurden⁶⁵).

Die unterschiedliche Darstellung der Einzelentgelte in den jeweiligen Preislisten sowie die unterschiedlichen Kombiangebote, in denen mehrere Einzelleistungen gemeinsam pauschal verrechnet werden, macht einen Vergleich der verschiedenen Banken schwer möglich⁶⁶).

5.2 Die untersuchten Entgelte und Gebühren in der Übersicht

In der nachfolgenden Tabelle sind die im Folgenden untersuchten Entgelte der verschiedenen Banken im einzelnen angeführt:

⁶⁵) [Vgl dazu die Nachweise bei AS97 § 879 Rz 32 mwN; KO04; zu Deutschland vgl: ZD04]
⁶⁶) [MH04; AB04]

BANKEN	BankAustria*	P.S.K*	BAWAG*	ErsteBank*	Raiffeisen*	Volksbank*
ENTGELTE						
Kontoführung (pro Quartal)	0,03% von der größeren Umsatzseite, € 14,72 (min.)	€ 10,13 ab € 880,- Durchschlagsabt. pro quartal gratis	€ 9,57	€ 9,00	€ 15,00	€ 16,00
Buchungsentgelt	€ 0,33 / € 0,40	automatisierte gratis / € 0,25 (belegnahe Buchungen)	€ 0,07 automatisierte Buchungen € 0,20 handschrift bearbeitete Buch.	kostenlos für automatisierte € 0,50 für handschriftl. be.	ab 12. aut.Buch. €0,15 / ab 3. händ.bear. €0,80 (p.Q.)	kostenlos (in konto Führung ent.)
Kontoinformation						
Selbstbedienungsauszug	kostenlos	per Post gratis geschickt	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Duplikat eines Kontoauszuges	innerhalb 3 Mon. Kostenlos Danach € 8,00 pro Duplikat (ab 9 Stück Stundensatz)	0,55€ ab dem 7. Auszug im Quartal	€ 2,18	€ 0,45	€ 3,74	€ 3,00 pro Auszug
Kontoauszug bei Anfall einer Buchung	€ 0,52	0,55€ ab dem 7. Auszug im Quartal		€ 1,00	€ 0,80 - € 1,10	3 Stück pro Monat kostenlos, danach € 0,18
Zusendung des Kontoauszuges	Briefporto	kostenlos	Briefporto	Briefporto + € 1	Briefporto plus € 0,80 - € 1,10	Briefporto
Duplikatsbeleg/Belegabschrift pro Stück	innerhalb 3 Mon. Kostenlos Danach € 8,00 pro Duplikat (ab 9 Stück Stundensatz)	€ 4,40	bis 1 Mon. nach Buchung Kostenlos, danach pro Belegseite € 4,40	€ 3,74	€ 1,53 - € 2,10	€ 5,00 (laufendes Jahr) € 10,00 (Vorperiode)
Allgemeiner Stundensatz für Anwendungen	€ 76,00	€ 39,60	kein Angabe	€ 60,00	€ 55,00	€ 60,00
Dauer-/Einziehungsauftrag						
Vormerkung / Durchführung	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Änderung/vorzeitige Löschung (außer elektronisch Durchführung)	€ 3,00	kostenlos	€ 2,21	kostenlos / € 4,00 (sperrre)	€ 1,45	kostenlos
Nichtdurchführung mangels Deckung	€ 6,00	€ 5,40 / € 5,20	€ 4,00 / € 5,20	€ 4,00	€ 4,00	€ 5,00
Bankkarten						
Kartennachbestellung	€ 11,00	€ 10,13	€ 10,30	€ 3,74	€ 7,63	€ 10,00
Kartensperren (Maestro)	€ 36,34	€ 36,34	€ 36,34	€ 36,34	€ 36,34	€ 36,34
Bareinzahlung an der Kassa						
zugunsten eigenes Konto	kostenlos	kostenlos	kostenlos	€ 0,50	kostenlos	kostenlos
zugunsten fremder Konten	€ 2,00	€ 1,50	€ 1,50	€ 0,50	€ 1,00 - € 1,45	€ 1,00
zugunsten fremder Kreditinstitute	€ 4,00	€ 2,00	€ 2,50	€ 0,50	€ 4,00	€ 3,00

Name der Bankkonditionen

BankAustria* ; Sonstige Preise für Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs. Stand: 01.07.2004

Preise für Kontoführung für Inhaber Privater Girokonten. Stand: 01.04.2004

P.S.K* ; Erträge für Privatkunden Stand: 01.07.2004 (Sonstige Konten)

BAWAG* ; Konditionenübersicht für Privatkunden Giro. Stand: 01.07.2004 (Standard Konto)

ErsteBank* ; Zahlungsverkehr - Aktuelle Konditionen für Confortkonto complete. Stand: 01.04.2004

Raiffeisen* ; Konditionen für Privatkunden. Stand: 11.08.2004 (Direkt Konto Plus)

Volksbank* ; Volksbank Konditionen für City-Konto. Stand: 03.05.2004

5.3 Kontoführungsgebühren und Buchungsentgelt

5.3.1 Überblick

Als Kontoführungsgebühr bezeichnet man die Grundgebühr für Girokonten. Meist besteht sie aus einer monatlich fälligen Pauschale. Bei einigen Girokonten fällt sie jedoch ab einem gewissen monatlichen Gehaltseingang weg. Bei anderen Konten reduziert sie sich ab einem bestimmten durchschnittlichen monatlichen Guthaben. Schüler, Studenten, Auszubildende, Wehr- und Zivildienstleistende sind von der Kontoführungsgebühr häufig befreit.

Bei einer Pauschalabrechnung wird eine monatliche Grundgebühr verlangt. Sämtliche Kontobewegungen, wie zum Beispiel Überweisungen oder Daueraufträge, sind dann umsonst. Meist ist im Pauschalpreis auch eine Bankomatkarte inbegriffen.

Bei Konten mit Einzelpreisverrechnung kommen zur Kontoführungsgebühr pro Quartal hingegen noch die Gebühren pro Buchungszeile („Zeilengebühr“) oder pro Transaktion dazu. Das Prinzip der Einzelpreisverrechnung lautet: Jede Leistung kostet extra. In manchen Fällen gibt es allerdings eine gewisse Anzahl von Freibuchungen (pro Monat, Quartal)⁶⁷⁾.

Selbst bei elektronischer Abwicklung, bei der der Kunden seinen Namen, die Kontoinformationen, PIN, TAN sowie die Empfänger- Bank- und Kontoinformationen auf der Internetseite der Bank eingibt, sodass die Überweisung automatisch ohne irgendeine Hilfe durchgeführt werden kann und damit keine Kosten für die Banken entstehen, werden von einigen Banken beim Internetbanking Kosten verrechnet (zB € 0,33 von der Bank Austria). P.S.K, Erste Bank und Volksbank bieten hingegen automatisierte Buchungen kostenlos an. Bei Raiffeisen sind automatisierte Buchungen bis zur 12.

⁶⁷⁾ [AT04; DW04]

Buchung pro Quartal kostenlos, ab der 13. Buchung werden € 0,15 pro Buchung in Rechnung gestellt. Die BAWAG verrechnet für automatisierte Buchungen € 0,07⁶⁸).

5.3.2 Ergebnis

Da die Angebote der einzelnen Banken unterschiedliche Leistungen inkludieren, ist ein objektiver Preisvergleich praktisch nicht möglich. Es ist daher jeder Kunde darauf angewiesen, sein eigenes Bankverhalten zu hinterfragen und sodann das für ihn günstigste Paket auszuwählen. Wer sein Konto wenig nutzt, für den ist eine Einzelabrechnung günstiger. Eine Pauschalabrechnung lohnt sich erst ab ca. 10 Buchungen im Monat⁶⁹).

Von der Wahl des richtigen Vertragspaketes abgesehen, wird den Kunden von Konsumentenschützern aber auch eine genaue Kontrolle der verrechneten Entgelte empfohlen, da es in der Vergangenheit bereits wiederholt zu Abrechnungsfehlern gekommen ist⁷⁰).

5.4 Kosten für Kontoauszüge

5.4.1 Allgemeines

Die Banken haben vor einigen Jahren damit begonnen, in ihren Filialen Kontoauszugsdruckmaschinen aufzustellen. Der Bankkunde ist seither angehalten, zur Bank zu gehen und sich seine Auszüge auszudrucken. Wünscht der Bankkunde die Zusendung der Bankauszüge wird dafür ein zusätzliches Entgelt verlangt. Dieses Entgelt beträgt etwa bei der Erste Bank € 1,00 plus Briefporto.

Bedenkt man, dass der Kunde ohnedies nicht unbedeutliche Kontoführungsgebühren, Manipulationsgebühren und Spesen bezahlt, stellt sich

⁶⁸) [Vgl die Tabelle unter 5.2.; KG074; AT04].

⁶⁹) [DW04]

⁷⁰) [KG04; AT04].

die Frage nach der Zulässigkeit der Verrechnung zusätzlicher Kosten für die Übermittlung von Kontoauszügen.

Mit einem Kontoeröffnungsvertrag verpflichtet sich die Bank schließlich vertraglich zur Verbuchung der in das Konto eingestellten gegenseitigen Forderungen und Leistungen. Für diese Leistungen ist der Kunde zur Zahlung von Gebühren und Spesen verpflichtet⁷¹⁾.

Aus dieser von der Bank übernommenen Verpflichtung (Kontoführung) entspringt aber zugleich ihre Verpflichtung, den Bankkunden darüber zu informieren, also Rechnung zu legen. Die Rechnungslegungsverpflichtung erfüllt die Bank aber gerade durch Erstellung der Kontoauszüge. Der Kunde hat damit einen materiellrechtlichen Anspruch darauf, dass er über die Kontoführung informiert wird. Dieser Anspruch kann auch mittels Rechnungslegungsklage gerichtlich geltend gemacht werden.

Damit ist allerdings noch nichts darüber ausgesagt, in welcher Form diese Information zu erfolgen hat. So kann der Rechnungslegungsanspruch einerseits nur ein Einsichtsrecht oder andererseits auch ein Recht auf Übermittlung einer Kopie der Kontoauszüge beinhalten. Im ABGB findet sich zur Rechnungslegung des Beauftragten lediglich die Pflicht, dem Auftraggeber die Rechnungen vorzulegen (§ 1012 ABGB). Eine Verpflichtung die Rechnung auch zu kopieren und zu übersenden findet sich im Gesetz nicht ausdrücklich. Nach der herrschenden Rechtsprechung ist aus § 1012 ABGB aber eine Mitwirkungspflicht des Rechnungslegungspflichtigen abzuleiten, aus der wiederum der OGH das Recht des Berechtigten ableitete, Kopien der Rechnung und der Belege zu erhalten. Der OGH hat dazu allerdings auch ausgesprochen, dass der Berechtigte die Kosten der Kopien zu tragen hat⁷²⁾.

⁷¹⁾ [IA87 Bd I Rz 4/4]

⁷²⁾ [OGH 13.01.1988 RdW 1988, 385]

5.4.2 Duplikat eines Kontoauszuges

5.4.2.1 Überblick

Fordert der Kunde ein Duplikat eines Kontoauszuges an, so sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

Arbeitsschritt Aufwand	Suchen des Kontoauszuges	Erstellung des Duplikates	Versenden des Duplikates
Personal	Suchen	Kopieerstellung	Kuvertierung Abfertigung
Papier		Duplikat	
Tinte		Duplikat	
Geräte	PC	Kopierers/Drucke rs/PC	
Energie	PC	Kopierers/Drucke rs/PC	
Porto			Porto

5.4.2.2 Die einzelnen Kosten

Die einzelnen Kosten für die Erstellung eines weiteren Kontoauszuges lassen sich mit den Kosten der Erstellung einer Rechnungskopie bei den TK-Unternehmen vergleichen⁷³⁾. Die Papierkosten sind dabei allerdings geringer einzustufen. Andererseits können die Personalkosten erheblich ansteigen, wenn der zu duplizierende Kontoauszug einen weit zurückliegenden Zeitraum betrifft, der nicht (mehr) digital abrufbar ist. Ist dies der Fall, muss der

⁷³⁾ Vgl oben unter 4.2. Insgesamt wurden dafür die Gesamtkosten mit € 1,3115 netto ermittelt.

Kontoauszug erst manuell aus dem Lager erhoben werden. Dies erhöht die Personalkosten um ein vielfaches, die in den verrechneten Gebühren mit unter gar nicht abgedeckt werden.

5.4.2.3 Ergebnis

Die obigen Berechnungen ergeben damit, dass der tatsächliche Aufwand teilweise in einem auffallendem Missverhältnis zu den verlangten Gebühren stehen und teilweise den tatsächlichen Aufwand nicht ansatzweise abdecken.

Grundsätzlich ist aber auch unter diesem Punkt auf die Ausführungen zu den Kosten für das Erstellen einer Rechnungskopie zu verweisen⁷⁴⁾: Nachdem die Bank bereits einmal Rechnung gelegt hat und der Kunde lediglich eine Kopie wünscht, ist eine gräßliche Benachteiligung daher noch nicht jedenfalls bei einem überhöhten Entgelt anzunehmen.

Als auffällig sind allerdings die von der Bank Austria verrechneten Gebühren von € 8,00 pro Duplikat anzusehen, sofern das Original älter als 3 Monate ist. Denn alle anderen untersuchten Banken verlangen deutlich niedrigere Gebühren. Zweitteuerste Bank ist etwa die Erste Bank, die € 3,74 pro Duplikat verrechnet. Dieser „Drittvergleich“ ist daher ein deutliches Indiz dafür, dass die von der Bank Austria verrechneten Gebühren derart überhöht sind, dass diese als sittenwidrig iSd § 879 ABGB zu beurteilen sind.

5.4.3 Kontoauszug bei Anfall einer Buchung

5.4.3.1 Überblick

Bei der automatischen Erstellung eines Kontoauszuges bei Anfall einer Buchung fallen die nachstehenden Arbeitsschritte und Aufwand an:

⁷⁴⁾ Vgl oben unter 4.2.5.

Aufwand	Suchen der Kundendaten	Erstellung des Kontoauszuges
Personal	Suchen	Kopieerstellung
Papier		Kontoauszug
Tinte		Kontoauszug
Geräte	PC	Kopierers/Druckers/PC
Energie	PC	Kopierers/Druckers/PC

5.4.3.2 Die einzelnen Kosten

Die Erstellung eines Kontoauszuges pro Buchung kann wiederum mit den Kosten einer Rechnungskopie bzw. einer Duplikatserstellung verglichen werden⁷⁵⁾). Dabei ist allerdings von einem stark verminderen Papieraufwand und Geräteeinsatz auszugehen. Der damit verbundene Aufwand ist damit auf etwa 1 DIN A5 Seite zu reduzieren. Ferner ist auch der Personalaufwand geringer, da der Kundenauftrag (Kontoausdruck pro Buchung) in das EDV-System einmal eingegeben werden kann und sodann zur vollautomatischen Kontoauszugserstellung führt, sodass der Personalaufwand mit 1 min angenommen wird. Es errechnet sich so ein **Gesamtaufwand von € 0,254**.

5.4.3.3 Ergebnis

Die nach diesen Berechnungen entstehenden Kosten (€ 0,254) stehen in auffallendem Missverhältnis zu den von den Banken teilweise verlangten Gebühren von bis zu € 1,10⁷⁶⁾). Die von der Volksbank verlangten € 0,18 ab dem 4. Auszug pro Monat, ist hingegen ein besonders günstiges Angebot.

⁷⁵⁾ Vgl dazu oben unter 4.2.

⁷⁶⁾ Vgl die Tabelle unter 5.2.

Bei der Beurteilung der Sittenwidrigkeit ist zunächst zu bedenken, dass die Bank zwar zur Rechnungslegung verpflichtet ist, dies aber nicht die Pflicht zur jederzeitigen Rechnungslegung mit umfasst. Vielmehr ist lediglich eine periodische Rechnungslegung geschuldet. Sofern die Bank daher die Rechnungslegungsperioden (stark) verkürzt und nach jedem Buchungsfall einen Kontoauszug erstellt, ist das daher als Zusatzleistung zu qualifizieren. Da der Kunde darüber hinaus die Möglichkeit hat, die aktuellen Kontendaten auch anders (etwa durch Internetbanking oder auch nur durch Telefonanruf) zu erfragen, liegt bei ihm auch keine besondere Zwangslage vor, die ihn besonders schützwürdig machen würde.

Die Zulässigkeitsgrenze ist daher mE nach den Maßstäben der IaesiO enorm zu ziehen. Sofern Gebühren verlangt werden, die mehr als die doppelten Gesamtkosten ausmachen, erscheint dies im Hinblick darauf, dass die Verbuchung der einzelnen Geschäftsfälle gerade einer der Hauptaufgaben der Bank bei einem Kontovertrag darstellen, als unangemessen hoch. Hinzu kommt, dass die Bank für die Verkürzung der Rechnungsperioden keinen tatsächlichen Mehraufwand hinsichtlich der Verbuchung selbst hat, da die Verbuchung ohnedies automatisch und zeitgleich mit dem Buchungsfall erfolgt. Der Mehraufwand besteht daher allein in der Erstellung des Ausdrucks und deren Übersendung.

5.4.4 Zusendung des Kontoauszuges

5.4.4.1 Überblick

Mit der Zusendung von Kontoauszügen sind die nachstehenden Kosten verbunden:

Aufwand	Arbeitsschritt
Personal	Versenden des Kontoauszuges Kuvertierung und Abfertigung
Papier	Kuverts
Sonstiges	Porto

5.4.4.2 Die damit verbundnen Kosten

Der Personalaufwand ist mit einem zeitlichen Aufwand von 1 min und damit mit Kosten von € 0,2125 anzusetzen, da wiederum von einer ordentlichen Datenverwaltung auszugehen ist, sodass sich die Abfertigung auf wenige Handgriffe reduziert. Die Kosten für das Porto betragen derzeit € 0,55 und jene des Kuverts etwa € 0,015⁷⁷). Insgesamt ist daher von **Kosten von € 0,2275 zzgl. Porto** auszugehen.

5.4.4.3 Ergebnis

Die Banken verlangen für diesen Service teilweise nur die Portogebühren, teilweise jedoch auch ein zusätzliches Entgelt von bis zu € 1,1⁷⁸). Letzteres erscheint im Hinblick auf die getätigten Berechnungen als nicht gerechtfertigt. Zur Begründung sei an dieser Stelle auf die Argumente, die oben unter 5.4.3.3. ausgeführt wurden, verwiesen, die hier sinngemäß anzuwenden sind.

5.5 Kosten der Erstellung einer(s) Duplikatsbeleges/Belegabschrift

5.5.1 Überblick

Bei der Erstellung von Duplikaten und Belegabschriften sind nachstehende Arbeitsschritte erforderlich, mit dem folgender Aufwand verbunden ist:

Arbeitsschritt Aufwand	Suchen der Kundendaten	Suchen des Beleges/der Belegabschrift	Erstellung des Duplikates	Versenden des Duplikates
Personal	Suchen	Suchen	Kopieerstellun	Kuvertierung

⁷⁷) Vgl dazu die Ausführungen und Berechnungen oben unter 4.2.

⁷⁸) Vgl die Tabelle unter 5.2.

			g	und Abfertigung
Papier			Duplikat	Kuverts
Tinte			Duplikat	
Geräte	PC		Kopierers	
Energie	PC		Kopierers	
Sonstiges				Porto

5.5.2 Die Stellungnahmen der Banken

Im Zuge dieser Bakkalaureatsarbeit wurde an die Banken neben den eigenen Berechnungen auch eine Anfrage hinsichtlich der untersuchten Entgelte gerichtet, mit der Bitte den eigenen Aufwand und die dadurch entstehenden Kosten anzugeben. Die erhaltenen Antworten werden im Folgenden als Zitat wiedergegeben:

5.5.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria

„Im Rahmen der Reklamationsbehandlung muss ein Mitarbeiter die Daten der gewünschten Belege im Rahmen des Kundengespräches entsprechende aufnehmen und für die weiteren Nachforschungsaktivitäten vorbereiten. Abhängig davon welche Duplikate (z.B. nur Kontoauszugskopie oder Anfertigung eines Originalkontoauszuges, Monatsauszug) und Belegen (z.B. Aushebung der Belegdaten; Ausforschung des Originalbeleges); und der Verfügbarkeit im Systeme (resultierend aus der Vergangenheit der fusionierten Häuser gibt es unterschiedliche Reklamationsvorgänge die mit verschiedenen Programmen unterstützt werden) erfolgt ein Ausdruck der Daten bzw. eine

Kopie. Die dem Kunden verrechneten Kosten, sind daher von Art und Umfang des Falles abhängig“⁷⁹).

5.5.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen

„Arbeitschritte sind natürlich je nach Prozess-/System der Bank unterschiedlich und können daher auch unterschiedliche Aufwände verursachen. In groben Zügen dürfte der Prozess aber in allen Banken ähnlich sein:

- Kunde teilt seiner Bank mit, welche Auszüge/Belege nacherstellt werden sollen*
- Bank erstellt Auszüge selbst bzw. im Back-Office*

(Auszüge bis ein Jahr retour) nach, ältere Auszüge müssen vom Microfiche (Kontoverdichtung) nacherstellt werden, hier ist der Aufwand höher, da von den Microfiches "Hardcopien" erstellt werden müssen, auch die Wartezeit beträgt bis zu 2 Wochen

- Bank prüft, ob Auszüge/Belege aus Bank- oder Kundenverschulden nacherstellt werden müssen, danach richtet sich auch der Aufwandsatz*
- die Nacherstellung eines Kontoauszuges kostet zwischen 0,00 - ca. 5,00 (RLB NÖ-Wien -Preis, nur gültig in Wiener Filialen 3,00)*
- die Nacherstellung von Buchungsbelegen, erfolgt im Regelfall direkt in der Bank – durch Anforderung über das Bankensystem, dies gilt für Datenträgerbuchungen die nicht weiter als 90 Tage zurückliegen. Ältere Buchungsbelege müssen über die interne Nachforschung der Bank nachbestellt werden. Belege die Belegarchiv noch abfragbar sind, können innerhalb von 1-2 Tagen nacherstellt werden.*

Belege die bei der Auftraggeberbank/bzw. bei Schecks bei der 1.

Einzugsstelle archiviert sind, müssen von dort angefordert werden,

⁷⁹) E-Mail vom Herr Mario Koller (Bank Austria Creditanstalt / Abt. 8615 / Produktmanagement Dienstleistungen und eBusiness) /11.12.2004

Wartezeit im Inlandszahlungsverkehr 2-14 Tage, im Auslandszahlungsverkehr 7-35 Tage.

- die Nacherstellung von beleghaften Kundenaufträgen (Kunde gibt Überweisung in Bank ab) und verliert blaue Auftragsbestätigung des Zahlscheines, erfolgt direkt in der Bank aus dem Scannarchiv Nun zu den Kosten für die Belegnacherstellung (RLB NÖ-Wien Preise, nur gültig in Wiener Filialen):
- Nacherstellung von Datenträgerbelegen aus dem Bankensystem EUR 1,53 pro Beleg
- bei beleghaften Kundenaufträgen, bei denen dem Kunden die Auftragsbestätigung (blauer Zahlscheinabschnitt) abhanden gekommen ist: EUR 2,10 pro Beleg
- Nacherstellung von sonstigen Belegen (Anforderung in der Nachforschung): EUR 6,10 pro Beleg⁸⁰⁾

5.5.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank

„Beleg und Auszüge stehen in einem Zeitraum von einem Jahr automatisiert zur Verfügung und können dort sofort abgerufen und ausgedruckt werden. Länger zurückliegende Daten müssen über zentrale Speichermedien gesucht werden.“⁸¹⁾

5.5.3 Die damit verbundenen Kosten

Die Angaben der Banken bestätigen die eigenen Ausführungen, dass die tatsächlichen Kosten stark davon abhängen, wie alt der zu kopierende Beleg ist. Die Stellungnahmen bestätigen aber auch die Annahme, dass die

⁸⁰⁾ E-Mail vom Herr Manfred Meraner (Raiffeisenlandesbank NÖ-WIEN/Produktverantwortung Zahlungsverkehr) /11.12.2004

⁸¹⁾ E-Mail vom Herr Charlie Schaden (Erste Bank der österreichischen Sparkassen OE 627/Produktmanagement Zahlungsverkehr) /11.12.2004

Duplikaterstellung von zeitlich nicht weit zurückliegenden Belegen einfach ist, da diese Daten nur ausgedruckt werden müssen.

Um Wiederholungen zu vermeiden wird an dieser Stelle auf die weiteren Ausführungen zu den Kosten bei Erstellung eines Kontoauszugduplikates (5.4.2.) verwiesen.

5.6 Die Änderung/vorzeitigen Löschung der Dauer-/Einziehungsauftrag

5.6.1 Überblick

Folgende Arbeitsschritte fallen bei der Änderung oder Löschung einer Dauer-/Einziehungsauftrag an, sofern der Kunde die Änderung nicht ohnedies selbst z.B. via Internetbanking vornimmt:

Arbeitsschritt Aufwand	Suchen der Kundendaten	Durchführung der Änderung/Löschung	Dokumentieren
Personal	Suchen	Ändern/Löschen	Ändern/Löschen
Geräte	PC	PC	PC, Drucker
Energie	PC	PC	PC, Drucker

5.6.2 Die damit verbundenen Kosten

Bei einer Änderung eines Dauerauftrages durch einen Bankangestellten erhält einerseits der Kunde einen Bestätigungsbeleg andererseits verbleibt ein Duplikat zur Archivierung bei der Bank. Die Belege sind dabei regelmäßig nicht größer als DIN A6, sodass beide Belege zusammen DIN A5 entsprechen. Die Gesamtkosten für diese Belegerstellung inklusive der Kosten für die Abnutzung

der Geräte und dem Energieverbrauch sind daher nicht höher als € **0,04**⁸²⁾ einzuschätzen.

Die Arbeitszeit, die für das Suchen der Kundendaten, der Durchführung der Änderung sowie der Dokumentierung anfällt, beträgt erfahrungsgemäß wenige Sekunden und wird daher hier mit insgesamt 1 min angenommen. Für die Archivierung wird ein Aufwand von weiteren 30 sec angesetzt, sodass der zeitliche Gesamtaufwand 1,5 min beträgt.

Unter Zugrundelegung der oben errechneten Personalkosten⁸³⁾ ergibt dies einen Personalaufwand von € 0,32. Bei dieser Arbeit kann jedoch durchaus von einer höher qualifizierten Arbeitskraft ausgegangen werden. Selbst bei Verdoppelung der Kosten, ergibt sich jedoch lediglich ein Aufwand von € **0,64** pro Bareinzahlung.

5.6.3 Ergebnis

Die obigen Berechnungen ergeben damit einen Aufwand von insgesamt etwa € 0,68. Die Verrechnung von Kosten bis zu € 4,00⁸⁴⁾ steht dazu in auffallendem Missverhältnis.

Bei der Sittenwidrigkeitskontrolle ist wiederum zu beachten, dass der Kunde auch eine andere Möglichkeit hat, die Änderung oder Sperre zu erreichen, nämlich durch einen elektronischen Auftrag. Insoweit ist von keiner besonderen Schutzwürdigkeit des Kunden auszugehen. Dies ist aber dennoch kein Freibrief für exorbitant übererteerte Entgelte. Die Grenze zur Sittenwidrigkeit ist wiederum – in Anlehnung an die Vorschriften zur Laesio enormis – bei einem Leistungsungleichgewicht von mehr als 100% auszugehen.

⁸²⁾ Vgl dazu die Ausführungen oben unter 4.2.2., bei der von Kosten von € 0,083 netto pro DIN A4 Seite ausgegangen wurde.

⁸³⁾ Vgl dazu oben unter 4.2.3.

⁸⁴⁾ Vgl dazu die Tabelle unter 5.2.

5.7 Nichtdurchführung der Dauer-/Einziehungsaufträge mangels Deckung

5.7.1 Überblick

Liegt ein Dauerauftrag vor, jedoch keine entsprechende Deckung am Konto, kommt es zu einer automatischen Meldung. Die Bank prüft sodann manuell, ob der Dauerauftrag dennoch (ausnahmsweise) durchgeführt wird (also ob eine Überziehung gewährt wird) oder ob es zu Stornierung kommt. Im letztgenannten Fall ist noch eine Stornobuchung vorzunehmen und dem Kunden die Nichtdurchführung mitzuteilen.

5.7.2 Stellungnahmen der Banken

5.7.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria

„Aufgrund der automatischen Buchungslogik erfolgt eine Selektion der nicht durchführbaren Dauer- bzw. Einziehungsaufträge mangels Deckung - es erfolgt in weiterer Folge eine manuelle Prüfung, ob die Buchung trotz mangelnder Deckung angewiesen wird. Erfolgt eine Ablehnungsentscheidung seitens der Kontoführung wird die Stornoerfassung im System aufgegeben und die Buchung wird rückgeleitet. Es entsteht eine Stornobuchung die wiederum ein separate Buchung im Buchungssystem erzeugt und dadurch erfolgt die Storno-Buchungsanzeige am Kontoauszug des Zahlungspflichtigen. Bei Einziehungs-/bzw. Lastschriftaufträgen erfolgt auch eine Stornobuchung beim Zahlungsempfänger, da ihm Rahmen dieses Zahlungsauftrages vorweg die Gutschrift der Einzüge bereits gebucht wurden. Grundsätzlich ist der Kontokunde verpflichtet für die Kontodeckung zwecks Durchführung seiner Aufträge zu sorgen. Der durch die Stornobearbeitung anfallende Aufwand wird dem Kunden gemäß Preisaushang verrechnet.“⁸⁵⁾

⁸⁵⁾ E-Mail vom Herr Mario Koller (Bank Austria Creditanstalt / Abt. 8615 / Produktmanagement Dienstleistungen und eBusiness) /11.12.2004

5.7.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen

„- Dauerauftrag wird zum Durchführungzeitpunkt mangels Deckung/Sperre vom "Host" abgewiesen und automatisch über ein Bankensystem dem Kontoreferenten zur weiteren Bearbeitung (Freigabe bzw. Zahlungsaufforderung an den Kunden) rückgewiesen. Entscheidet sich der Kontoreferent für die Nichtdurchführung, so muss ein Kundenbrief erstellt und ein Zahlschein mit dem Betrag des Dauerauftrages beigelegt werden

- diese Zahlungsaufforderung ergeht per Post an den Kunden.

Kostenersatz für Bearbeitungsaufwand (wiederum RLB-Preis): EUR 4,00 (wird generell verrechnet, sobald für den Dauerauftrag zum Durchführungszeitpunkt keine ausreichende Deckung/Sperre vorhanden ist, da ja der unmittelbare Bearbeitungsaufwand für den Kontoreferenten auch entsteht, wenn der diesen gesondert freigeben muss).⁸⁶⁾

5.7.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank

„Daueraufträge, die nicht gedeckt sind, werden dem jeweiligen Kundenberater elektronisch zur Entscheidung vorgelegt. Der Berater entscheidet dann über die Durchführung bzw. Nicht-Durchführung und setzt danach die entsprechenden Maßnahmen.“⁸⁷⁾

5.7.3 Ergebnis

Die manuelle Prüfung, ob die Durchführung trotz fehlender Deckung ausnahmsweise durchgeführt wird oder nicht, ist schwer einzuschätzen, da hierfür unterschiedliche Beurteilungskriterien entscheidend sein können. Je nach Ausmaß der fehlenden Deckung sind unterschiedlich qualifizierte Bankmitarbeiter (abhängig von ihrem internen Puvoir) entweder selbst entscheidungsbefugt oder verpflichtet, bei einem Vorgesetzten nachzufragen.

⁸⁶⁾ E-Mail vom Herr Manfred Meraner (Raiffeisenlandesbank NÖ-WIEN/Produktverantwortung Zahlungsverkehr) /11.12.2004

⁸⁷⁾ E-Mail vom Herr Charlie Schaden (Erste Bank der österreichischen Sparkassen OE 627/Produktmanagement Zahlungsverkehr) /11.12.2004

Die Durchführung der Stornobuchung selbst begründet hingegen einen minimalen Aufwand von nur wenigen Eurocent. Die Benachrichtigung des Kunden verursacht ebenfalls einen bloß geringen Aufwand^{88).}

5.8 Nachbestellung einer Bankkarte

5.8.1 Überblick über die anfallenden Kosten

Bei der Nachbestellung einer Bankkarte fallen an Kosten wiederum Personalkosten für die Aufnahme der Bestellung, der Überprüfung der Kundendaten und der Erstellung einer neuen Bankkarte an. Hinzu kommen die Materialkosten eines neuen Rohlings, auf dem von einer Drittfirm die entsprechenden Daten sodann gespeichert werden. Die Kosten, die von der Drittfirm dafür verrechnet werden, waren nicht zu ermitteln.

5.8.2 Stellungnahmen der Banken

5.8.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria

„Grundsätzlich erfolgt eine Nachbestellung einer Karte nur im Ausnahmefall. Ein solcher Fall besteht z.B.: wenn der Kunde eine Namensänderung (auf Grund Heirat) bekannt gibt oder aber die Karte defekt wird. Die Arbeitsschritte umfassen idR: Verrechnung des Nachbestellpreises gegenüber dem Kunden (Prozessschritt als auch die Kosten für den Kartenrohling). Überprüfung der Identität des Kunden, damit gewährleistet ist, dass auch wirklich der Inhaber der Karte der rechtmäßige Besitzer ist. Festlegen der Versandadresse. Nachdem alle Daten überprüft worden sind, hat der Kunde die Nachbestellung mittels Unterschrift zu bestätigen. Anschließend werden die Daten taggleich an die Firma APSS geleitet, welche wiederum diese Daten für die Firma Austria Card (Kartenerzeugerfirma) aufbereitet. Der Kunde erhält seine Karte idR innerhalb einer Woche.“⁸⁹⁾“

⁸⁸⁾ Vgl dazu die Ausführungen oben unter 4.2. zur Erstellung einer Rechnungskopie.

⁸⁹⁾ E-Mail vom Herr Mario Koller (Bank Austria Creditanstalt / Abt. 8615 / Produktmanagement Dienstleistungen und eBusiness) /11.12.2004

5.8.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen

„- Kunde beauftragt Bank zur Nachbestellung wg. Defekt/Verlust/Diebstahl

- Nachbestellformular wird erstellt und vom Karteninhaber (Kontoinhaber) unterfertigt*
- es erfolgt ggf. neuerlich eine Bonitätsprüfung über interne Warnliste, Kreditschutzverband*
- die Bestellung wird im Banksystem erfasst und noch am selben Tag an Austria Card weitergeleitet*
- Innerhalb von 7-10 Bankwerktagen wird die nachbestellte Karte zur Abholung in der Filiale bereitgehalten*
- Kunde unterfertigt Empfangsbestätigung bei Abholung der Karte in der Filiale*
- Karte wird im Banksystem freigegeben Kosten für Nachbestellung bei der RLB: EUR 7,63 für Karte“.⁹⁰⁾*

5.8.2.3 Die Stellungnahme der Erste Bank

„Dazu gibt es eine entsprechende EDV-Anwendung. Die Bestellungen werden täglich gesammelt und an den Kartenproduzenten (Austria Card) weitergeleitet. Dort erfolgt die Produktion und der Versand der Karten.“⁹¹⁾

5.8.3 Ergebnis

Der Personalaufwand für die oben angeführten Arbeiten kann nicht mehr als 5 min und damit maximal € 1,0625 betragen. Die Kosten der Kartenrohlingen ließen sich nicht ermitteln, da diese ebenso wie die SIM-Kartenrohlinge

⁹⁰⁾ E-Mail vom Herr Manfred Meraner (Raiffeisenlandesbank NÖ-WIEN/Produktverantwortung Zahlungsverkehr)/11.12.2004

⁹¹⁾ E-Mail vom Herr Charlie Schaden (Erste Bank der österreichischen Sparkassen OE 627/Produktmanagement Zahlungsverkehr)/11.12.2004

versteigert werden⁹²⁾). Ebenso ließen sich die Kosten der Drittfirmen nicht feststellen.

5.9 Sperrung einer Bankkarte

5.9.1 Überblick über die anfallenden Kosten

Die Sperre einer Bankomatkarte erfolgt regelmäßig aufgrund eines Anrufes in der Notrufzentrale durch den Kunden. Es fallen damit zunächst Personalkosten für die Erfassung des Sperrwunsches und der Identifizierung des Kunden sowie der Weiterleitung des Sperrauftrages an. Die Erfahrung zeigt, dass diese Arbeiten in wenigen Minuten vorgenommen werden können. Im Folgenden wird daher von einem maximalen Aufwand von 5 min und damit von Kosten von € 1,0625 ausgegangen.

Hinzu kommen die Kosten für die tatsächliche Durchführung der Sperre, die wiederum nicht durch die Bank selbst, sondern von einer Drittfirmen vorgenommen wird. Die der Bank tatsächlich verrechneten Kosten ließen sich nicht ermitteln.

5.9.2 Stellungnahmen der Banken

5.9.2.1 Die Stellungnahme der Bank Austria

„In den meisten Fällen erfolgt eine Kartensperre in Form eines "Notrufs" bei unserer 24h ServiceLine (050505/25). Der Mitarbeiter der den Anruf zu diesem Zeitpunkt entgegennimmt hat die Aufgabe den Kunden als rechtmäßigen Besitzer zu identifizieren und nimmt sofort die jeweilige Kartensperre vor. Durch das Auslösen der Kartensperre wird dem Kunden idR ein Sperrentgelt in Höhe von EUR 36,34/Karte verrechnet. Eine Kartenersatzbestellung wird aus Sicherheitsgründen nicht automatisch durch die Hotline vorgenommen, der Kunde muss hierfür persönlich in einer Filiale vorsprechen. Im Falle eines Diebstahls, muss der Kunde eine polizeiliche Diebstahlsmeldung erbringen,

⁹²⁾ Vgl dazu auch die Ausführungen oben zur neuen SIM Karte unter 4.6.2.

damit seine rechtlichen Ansprüche gewahrt sind. Sofern dem Kunden aus dem Diebstahl kein Schaden erwächst, ist dieser Fall erledigt und der Kunde besorgt sich eine neue Karte.

Bei einer Sperre wird auf Grund der Datenweiterleitung seitens der Bank an die APSS gewährleistet, dass diese wiederum die Verteilung dieser Information an alle Bankomaten bzw. Bankomatkassen (weltweit) zum Schutz des Kunden vornimmt. Dies ist ebenfalls in den Sperrkosten beinhaltet.

Entsteht ein Schaden im Mißbrauchsfall hat dies der Kunde schriftlich bekanntzugeben. Hier sind mehrere Punkte entscheidend:

- a) *Wann erfolgte die Kartensperre und wann war der Zeitpunkt des ersten Schadensfalls (gemäß Kundenrichtlinien, haftet der Kunde noch 1 Stunde ab Sperrmeldung)*
- b) *Ist der Schadensfall auf eine fahrlässige Handlung des Karteninhabers zurückzuführen (z.B.: Die PIN war zusammen mit der Karte aufbewahrt)*
- c) *Hat der Kunde eine polizeiliche Diebstahlsmeldung erbracht. Sind die Ersatzansprüche gerechtfertigt und im Einklang mit den Kundenrichtlinien wird dem Kunden der Schaden anstandslos erstattet.*

Im letzteren Fall sind die internen Aufwendungen selbstverständlich erheblich höher, da hier neben der Sperre der Karte, der Karten-Neuausstellung auch der jeweilige Schaden einer rechtlichen Prüfung unterzogen werden muss.⁹³⁾

5.9.2.2 Die Stellungnahme von Raiffeisen

„- Kunde hat 3 Möglichkeiten:

--> Sperre der Karte beim Sperrnotruf der Europay Austria

--> Sperre der Karte beim Sperrnotruf der Raiffeisen Bankengruppe

--> Sperre der Karte in der Bankfiliale

dadurch gestalten sich natürlich die Prozessabläufe unterschiedlich, sind aber sehr ähnlich:

- in allen Fällen wird durch den Mitarbeiter des Sperrnotrufes bzw. in der Bankfiliale die Sperre der Karte beauftragt, die lt. Besonderen Bedingungen für Bezugskarten unverzüglich, spätestens zwei Stunden nach Einlangen der Meldung wirksam wird.

- dem Kunden wird am Sperrnotruf bzw. durch den Bankmitarbeiter informiert, dass bei Verlust oder Diebstahl der Karte eine entsprechende Anzeige auf der nächsten Sicherheitsdienststelle zu erstatten ist. Das Protokoll dieser Anzeige ist der Bank in der Folge vorzulegen, wo weiteres ein internes Protokoll erstellt wird. Danach muß in der Regel noch eine neue Karte mit neuer Folgenummer nachbestellt werden, hier gestaltet sich der Prozessablauf analog Punkt 4. Sollte die in Verlust geratene oder gestohlene Karte von einem SB-Gerät/Bankomat aufgrund der wirksamen Sperre eingezogen werden, wird diese via Europay Austria wieder an die kontoführende Bank rückgeleitet. Sofern bereits eine neue Karte bestellt wurde, wird diese umgehend gelöscht. Da hier natürlich für alle beteiligten Stellen (Sperrnotrufe, Europay, Bank) der Aufwand sehr hoch ist, beträgt der Kostenersatz für die Sperre der Bankkarte EUR 36,34. Die Sperre von nicht bankomattfähigen Karten, die aber mittlerweilen bei uns nicht mehr angeboten wird, kostet EUR 3,63.⁹⁴⁾

5.9.2.3 Die Stellungnahme von Europay

„Bei der Maestro Karte handelt es sich um einen Vertrag der zwischen Ihnen und Ihrer Hausbank geschlossen wurde. Die Höhe aller Spesen zu Ihrer Maestro Karte sind in den Kundenrichtlinien Ihres kontoführenden Instituts geregelt.

⁹³⁾ E-Mail vom Herr Mario Koller (Bank Austria Creditanstalt / Abt. 8615 / Produktmanagement Dienstleistungen und eBusiness)/11.12.2004

⁹⁴⁾ E-Mail vom Herr Manfred Meraner (Raiffeisenlandesbank NÖ-WIEN/Produktverantwortung Zahlungsverkehr)/11.12.2004

Unsere Gesellschaft wurde von den Geldinstituten mit der Abwicklung der Maestro Karten beauftragt und erhält für diese Tätigkeiten natürlich auch ein Entgelt. Den Ihnen bekannt gegebenen Betrag können wir jedoch nicht bestätigen.

Durch die internationale Sperre einer Maestro Karte bzw. Ausstellung einer Ersatzkarte entstehen aber sehr hohe Kosten, die seitens der Geldinstitute zumindest zum Teil an den Karteninhaber weiter verrechnet werden müssen.⁹⁵⁾

5.10 Bareinzahlungen an der Kassa

5.10.1 Überblick

Die Kosten einer Bareinzahlung variieren stark von Bank zu Bank wie ein groß angelegter Vergleich der Arbeiterkammer bestätigte⁹⁶⁾. Aus der oben angeführten Tabelle lässt sich entnehmen, dass die Kosten zwischen € 0,00 (bei Einzahlung zugunsten des eigenen Kontos) bis zu € 4,00 (bei Einzahlung auf Konten fremder Kreditinstitute) variieren.

Folgende Arbeitsschritte fallen bei Bareinzahlung an der Kasse an:

Aufwand	Eingeben der Informationen	Prüfung des Betrages	Weiterleitung	Archivierung
Personal	Eingeben	Prüfen	Durchführen	Archivieren in Filiale
Papier			Beleg	Beleg
Tinte			Beleg	Beleg
Geräte	PC		Drucker	Drucken

⁹⁵⁾ E-Mail vom Frau Richarda Surowetz (Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH.)/28.12.2004

⁹⁶⁾ [WA04; GB04;EK04]

Energie	PC		PC; Drucker	PC/Drucker
---------	----	--	-------------	------------

5.10.2 Kosten von Papier, Tinte, Energie, Abnutzung des Gerätes

Bei einer Bareinzahlung erhält einerseits der Kunde einen Beleg andererseits verbleibt ein Duplikat zur Archivierung bei der Bank. Die Belege sind dabei regelmäßig nicht größer als DIN A6, sodass beide Belege zusammen DIN A5 entsprechen. Die Gesamtkosten dafür betragen daher nicht höher als € 0,04⁹⁷).

5.10.3 Personalkosten

Die Arbeitszeit, die für das Eingeben, Prüfen und der Durchführung der Einzahlung anfällt, beträgt erfahrungsgemäß wenige Sekunden und wird daher hier mit insgesamt 1 min angenommen. Für die Archivierung wird ein Aufwand von weiteren 30 sec angesetzt, sodass der zeitliche Gesamtaufwand 1,5 min beträgt.

Unter Zugrundelegung der oben errechneten Personalkosten⁹⁸) ergibt dies einen Personalaufwand von € 0,32. Bei dieser Arbeit kann jedoch durchaus von einer höher qualifizierten Arbeitskraft ausgegangen werden. Selbst bei Verdoppelung der Kosten, ergibt sich jedoch lediglich ein Aufwand von € 0,64 pro Bareinzahlung.

5.10.4 Stellungnahmen der Banken zur Kostenanfrage

5.10.4.1 Stellungnahme der Bank Austria

„Grundsätzlich fallen bei allen Kontobareinzahlungen - unabhängig ob auf ein BA-CA-Konto oder auf eine fremdes Konto - Kosten für Personal, Bargeldent-

⁹⁷) Vgl dazu die Ausführungen oben unter 4.2.2, bei der von Kosten von 0,083 netto pro DIN A4 Seite ausgegangen wurde.

⁹⁸) Vgl dazu oben unter 4.2.3.

/bzw. - Versorgung, EDV, Formularkosten, Verarbeitung und Ablage des Beleges und in weiterer Folge die Verarbeitung der Buchung an. Abhängig vom Empfängerkonto erfolgt die Gutschriftbuchung in den eigenen Buchungssystemen oder es wird die Zahlung an die jeweilige Fremdbank inkl. aller Daten (Imagebeleg) weitergeleitet.

Gerade im Bargeschäft der Banken ist anzumerken, dass es sich hier oft um defizitäre Dienstleistungen handelt, da eine Vollpreisverrechnung am Markt nicht umsetzbar ist“⁹⁹).

5.10.4.2 Stellungnahme der Raiffeisen

„- erfassen der (Zahlschein)-Bareinzahlung im Banksystem

- Entgegennahme und Prüfung des Bareinzahlungsbetrages

- Abstempeln des Zahlscheines/Beleges mit dem Sicherungsstempel des BAR-Servicplatzes

- Weiterleitung der Buchung an die Empfängerbank/Ausgleichsbuchung am Kassakonto (da ja ein Zahlschein an eine Fremdbank nicht direkt gebucht werden kann)

- anteilige Bargeldentsorgung ist im Aufwand zu berücksichtigen“¹⁰⁰)

5.10.4.3 Stellungnahme der Erste Bank

„Die Einzahlungsbelege werden manuell entgegengenommen. Der Beleg wird an eine zentrale Verarbeitungsstelle weitergeleitet und dort mit einem Scanner erfasst. Die erfassten Buchungen und Belegdaten werden gesammelt und einmal pro Tag an das fremde Kreditinstitut weitergeleitet.“¹⁰¹)

⁹⁹) E-Mail vom Herr Mario Koller (Bank Austria Creditanstalt / Abt. 8615 / Produktmanagement Dienstleistungen und eBusiness)/11.12.2004

¹⁰⁰) E-Mail vom Herr Manfred Meraner (Raiffeisenlandesbank NÖ-WIEN/Produktverantwortung Zahlungsverkehr)/11.12.2004

¹⁰¹) E-Mail vom Herr Charlie Schaden (Erste Bank der österreichischen Sparkassen OE 627/Produktmanagement Zahlungsverkehr)/11.12.2004

5.10.5 Ergebnis

Die Stellungnahmen der Banken ergaben daher zu den von mir selbst angenommenen Aufwand keine relevanten Unterschiede. Allein der Aufwand für die Bargeldverwahrung wurde von mir nicht berücksichtigt. Bedenkt man jedoch, dass das Kassageschäft auch von Bareinzahlungen unabhängig zu einer Hauptaufgabe der Banken gehört, deren Kosten daher in den allgemeinen Kosten anteilig mitzukalkulieren sind, ist der durch die Bareinzahlung entstehende Zusatzaufwand mE zu vernachlässigen.

Die nicht näher begründete Behauptung der Bank Austria, das Bargeldgeschäft wäre defizitär, kann damit nicht nachvollzogen werden.

Die obigen Berechnungen ergeben damit einen Aufwand von insgesamt etwa € 0,68. Die Verrechnung von Kosten bis zu € 4,00)¹⁰² steht dazu in auffallendem Missverhältnis.

Im Rahmen der Sittenwidrigkeitskontrolle ist zu beachten, dass sich nicht alle Zahlungen ohne Bargeldeinzahlung bewerkstelligen lassen. Denn es haben noch immer zahlreiche Menschen kein Konto¹⁰³), von dem sie aus einen Überweisungsauftrag erteilen könnten. Diese Menschen sind daher in der heutigen Zeit zu Bargeldeinzahlungen gezwungen, da sie anders den ihnen obliegenden Verpflichtungen vielfach nicht entsprechen können. Insofern besteht damit für einen Teil der potentiellen Vertragspartner eine Zwangslage iSd § 879 Abs 2 Z 4 ABGB. Dies führt dazu, dass die Angemessenheit der verrechneten Gebühren strenger zu prüfen ist. Dies gilt allerdings vornehmlich nur für die Gebühren, die für Einzahlungen auf (das eigene oder) fremde Konto beim beauftragten Kreditinstitut selbst verrechnet werden. Denn dem Kunden ist zumindest zumutbar, dass er die Bareinzahlung bei derjenigen Bank vornimmt, die das berechtigte Konto führt.

Der Vergleich der Banken untereinander ergibt, dass etwa die Erste Bank für Einzahlungen auf fremde Konten € 0,50 verrechnet, die Volks- und die

¹⁰²⁾ Vgl oben die Tabelle unter 5.2.

Raiffeisenbanken € 1,00. Im Hinblick auf die oben ermittelten Kosten ist ein Entgelt von € 1,00 damit als Höchstgrenze der zulässigen Gebühren anzusetzen. Eine Gewinnspanne von 100% und mehr ist angesichts des Umstandes, dass ein beträchtlicher Teil der Bevölkerung auf Bareinzahlungen angewiesen ist, nicht gerechtfertigt.

Hingegen ist bei Einzahlungen zugunsten Konten bei anderen Kreditinstituten ein höherer Aufschlag gerechtfertigt. Eine Überschreitung der 100% Grenze ist aber auch hier wieder als sittenwidrig einzustufen.

¹⁰³) [WA04]

6 Zusammenfassung

Die Untersuchung der jeweiligen Entgelte sowie die Erfassung der dabei anfallenden Kosten hat gezeigt, dass eine Vielzahl der verrechneten Entgelte in keinem Verhältnis zu den tatsächlichen Aufwendungen stehen.

Obwohl im allgemeinen Privatrecht grundsätzlich von einer freien Preisvereinbarung auszugehen ist, findet dieser Grundsatz doch seine Grenze in den Sittenwidrigkeitsvorschriften (§§ 879 Abs 3 ABGB).

Je nachdem, ob der Kunde hinsichtlich der untersuchten Leistung von dem Unternehmen abhängig ist oder nicht, sind die Zulässigkeitsgrenzen aber unterschiedlich zu ziehen. Grundsätzlich gilt: je weniger Alternativen dem Kunden zur Verfügung stehen und desto größer demnach seine Abhängigkeit vom Unternehmen ist, desto strenger ist auch das dafür verrechnete Entgelt auf seine sachliche Angemessenheit hin zu überprüfen. Eine absolute Grenze ist mE bei einer Überschreitung von mehr als 100% der angemessenen Kosten anzusetzen. Diese Grenze wurde aus der Vorschrift der Verkürzung über die Hälfte abgeleitet, da damit der Gesetzgeber offenbar das von ihm geduldete maximale Ungleichgewicht zwischen Leistung und Gegenleistung festschreiben wollte.

7 Literaturverzeichnis

[AB04] *N.N.*: Minus-Fallen beim Girokonto <http://www.arbeiterkammer.at/www-192-IP-11666-IPS-2.html> Abrufdatum: 30.12.2004

[AK04] *Arbeiterkammer Vorarlberg*: Konto ohne Schloss und Riegel
<http://vbg.arbeiterkammer.at/www-995.html?FURL=page.php%3F%26P%3D396%26>
Abrufdatum: 26.11.2004

[AS97] *Apathy* in *Schwimann*, Praxiskommentar zum ABGB² (1997)

[AT04] *Prantner, C/Kollmann, M.*: AK-Test: Wie teuer sind Gehaltskonten?
<http://www.arbeiterkammer.at/pictures/d20/Gehaltskonten.pdf>
Abrufdatum: 30.12.2004

[AV04] AK *Vorarlberg*: Konto ohne Schloss und Riegel
<http://vbg.arbeiterkammer.at/www-396-IP-14968-IPS-0.html>
Abrufdatum: 30.12.2004

[BH03] *Bachner, Hans*: Telekom verrechnet 2,- für Onlinezahlungen E-Mail vom 02.03.2003
<http://groups.google.at/groups?q=Zahlscheingeb%C3%BCChr&start=10&hl=de&lr=&selm=Xns9333210532B80hbchp%4010.0.0.3&rnum=17>
Abrufdatum: 16.11.2004

[BH04] *Bürohandel*: Preisliste Stand 29.12.2004 http://www.buerohandel.net/is-bin/INTERSHOP.enfinity/eCS/Store/de/-/EUR/BHKatalog-Start;sid=nI9_aZgQn4IHee4g156_Ha151L_MROa9uY=?CatalogCategoryID=G1PV0AEDyZQAAADpJ8VYV%2ewV Abrufdatum: 29.12.2004

[BK04] *Bartsch, K/Krieg, S*: Die Zahlungsverkehr-FAQ
<http://www.zahlungsverkehr-faq.de/izvframe.html>
Abrufdatum: 30.12.2004

[BS97] *Binder* in *Schwimann*, Praxiskommentar zum ABGB² (1997)

[BV04] *Berliner Volksbank*: Sonderbedingungen für die Herstellung und Ausgabe neutraler Überweisungs-/Zahlscheinvordrucke mit prüfziffergesicherten Zuordnungsdaten http://www.berliner-volksbank.de/pdf/formulare/geschaeftsundsonderbedingungen/sobed_grenzueberschreitenderzv.pdf Abrufdatum: 26.11.2004

[DW04] *die Wirtschaft*: Über Gebühr(en) <http://www.die-wirtschaft.at/ireds-7953-printurl-3554.html> Abrufdatum: 8.12.2004

[EK04] *Eisenmenger/Kollmann*: Kosten bei Bareinzahlung mit Zahl- bzw. Erlagscheinen <http://www.arbeiterkammer.at/www-1075-IP-18516.html> Abrufdatum: 8.12.2004

[EX04] N.N.: Gebühren von Banken <http://www.experto24.de/article1486.html> Abrufdatum: 30.12.2004

[FL03] *Feiel/Lehofer*, Telekommunikationsgesetz 2003

[FM04] *FMK Forum Mobilkommunikation*: SIM gibt dem Handy Sinn <http://www.fmk.at/mobilkom/detail.cfm?Textid=17&Kapitelnr=8> Abrufdatum: 27.11.2004

[FR04] *Flatscher, Rony*: Tücken des Einziehungsauftrages http://oeh.ac.at/oeh/politik/107754889511/108679144943/108679402_248 Abrufdatum: 16.10.2004

[GB04] *Geld und Börse Aktuell*: Arbeiterkammer-Test zu Überweisungen: Hohe Spesen bei Einzahlung mit Zahlschein <http://www.networld.at/index.html?/articles/0448/30/98853.shtml> Abrufdatum: 22.11.2004

[HM04] *Heise mobil*: „Fluchtsteuer“ bei österreichischer Rufnummernmitnahme als Eigentor <http://www.heise.de/mobile/newsticker/meldung/print/52071> Abrufdatum: 18.10.2004

[HP04] *ORF*: „Dann bräuchten wir noch ihre Kontonummer“ <http://help.orf.at/?story=333> Abrufdatum: 11.11.2004

[IA87] *Iro in Avancini/Iro/Koziol*, Österreichisches Bankvertragsrecht (1987)

[IM04] N.N.: Wozu die IMEI-Nummer nützen kann <http://www2.shopping.t-online.de/dyn/c/00/92/67/92672.html> Abrufdatum: 27.11.2004

[KG04] N.N.: Kontoführungsgebühren

<http://www.banktip.de/rubrik/4974/0/Kontofuehrungsgebuehren.htm>

Abrufdatum: 30.12.2004

[KO04] *Konsument*: Info: Unzulässige Erhöhung der Kontoführungsgebühren – CA vermeidet Musterurteil

<http://www.konsument.at/seiten/p2650.htm#CA> Abrufdatum 8.12.2004

[KP04] *Kolba, Peter*: Informationen zum Verbraucherrecht

<http://www.konsument.at/seiten/p572.htm#ec>

Abrufdatum: 30.12.2004

[KR90] *Krejci in Rummel*: Kommentar zum Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch 1. Band² 1990

[KW00] *Koziol/Welser*, Grundriss des bürgerlichen Rechts II¹¹ (2000)

[KW92] *Koziol/Welser*, Grundriss des bürgerlichen Rechts I⁹ (1992)

[LS04] N.N.: Lastschrift <http://www.zahlungsverkehrsfragen.de/lastschrift.html>

Abrufdatum: 26.11.2004

[LU03] *Lust*, Telekommunikationsrecht im Überblick (2003)

[MH04] *Mathis, Heinrich*: Über Gebühr(en) <http://www.die-wirtschaft.at/ireds-3554.html> Abrufdatum: 30.12.2004

[OR04] *ORF*: Probleme mit Einzugsermächtigungen

<http://help.orf.at/?story=557> Abrufdatum: 11.11.2004

[P1] *Die Presse*: Tele.ring will „Fluchtstreuer“ zurückzahlen Die Presse 13.10.2004, 18

[P2] *Die Presse*: Teure Rufnummern-Mitnahme: Jetzt droht jahrelanger Rechtsstreit Die Presse 16.10.2004, 30

[P3] *Die Presse*: Lächelnde Ahnungslosigkeit im Handy-Shop Die Presse 16.10.2004, 30

[P4] *Die Presse*: „Fluchtsteuer“ wird abgesenkt Die Presse 13.11.2004, 24

[P5] *Die Presse*: Streit um Gebührensenkung Die Presse 15.11.2004, 16

[P6] *Die Presse*: T-Mobile muss „Fluchtsteuer“ senken Die Presse 19.11.2004, 26

[P7] *Die Presse*: „Fluchtsteuer“ ist fix Die Presse 17.12.2004, 23

[P8] *Die Presse*: Ärger um „Fluchtsteuer“ geht weiter Die Presse 21.12.2004, 19

[RF04] *Ruhle/Freund/Kronegger/Schwarz*, Das neue österreichische Telekommunikations- und Rundfunkrecht

[RS00] *Rechberger/Simotta*, Zivilprozessrecht⁵ (2000)

[RT04] *RTR-GmbH*: Informationen zur mobilen Rufnummernmitnahme 15.10.2004

[http://www.rtr.at/web.nsf/lookuid/84B3DED00156405EC1256F3300371CF2/\\$file/infoblatt_MNP.pdf](http://www.rtr.at/web.nsf/lookuid/84B3DED00156405EC1256F3300371CF2/$file/infoblatt_MNP.pdf) Abrufdatum: 27.11.2004

[RZ04] *RZB*: Einzugsermächtigung

http://www.rzb.at/eBusiness/rzb.at/rzb_content_print/0,6594,1023296711504-102468 Abrufdatum: 11.11.2004

[S1] *Der Standard*: tele.ring und Hutchison klagen Mobilkom und T-Mobile

<http://derstandard.at/druck/?id=1841179> Abrufdatum: 12.11.2004

[S2] *Der Standard*: A1, T-Mobile, One unter Kartellverdacht

<http://derstandard.at/druck/?id=1835999> Abrufdatum: 27.10.2004

[SA04] *Stiassny, Alfred*: Grundkurs in Mikro- und Makroökonomie

<http://www.wu->

http://www.wu.ac.at/wwwu/institute/vw6/stiassny/Grundkurs_5_free.pdf

Abrufdatum: 30.12.2004

[SF04] *Straube-Fina (Hrsg): E-Commerce- und Internetrecht Rechtstextsammlung² Stand 1.1.2004*

[SI04] N.N.: Subscriber Identity Module – SIM
http://umtslink.at/GSM/SIM_Karte.htm Abrufdatum: 27.11.2004

[SK04] N.N.: SIM-Karten, Smart Cards und Chipkartenleser
<http://difu.de/redir/gsm-sim.html> Abrufdatum: 27.11.2004

[ST03] *Stratil*, Telekommunikationsgesetz 2003

[SW00] *Supper, Werner*: 30-S-Zahlscheingebühr ist laut OGH gerechtfertigt
<http://www.ra-koch.at/images/zahlscheingebuehr.jpg>
Abrufdatum: 11.11.2004

[TA04] *Telekom Austria*: Die Handynummer mitnehmen
http://business.telekom.at/telekom/news/bizmail/user_technologie/b26_user.php Abrufdatum: 28.11.2004

[TC04] *Telekomunication-Controll-Kommission*: Bescheid vom 20.12.2004 R 01/04
[http://www.rtr.at/web.nsf/lookuid/533093E40913C014C1256F72004CB7EA/\\$file/Bescheid_R_0104.pdf](http://www.rtr.at/web.nsf/lookuid/533093E40913C014C1256F72004CB7EA/$file/Bescheid_R_0104.pdf) Abrufdatum: 31.12.2004

[TK04] N.N.: TKK konsultiert Bescheidentwurf zur mobilen Rufnummernmitnahme
http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Portfolio_Presseinfos_nach+Datum_PresseInfoDatum_PlInfo28052004TK?OpenDocument Abrufdatum: 30.12.2004

[TK05] N.N.: Die Mindestgrundgehaltstabelle für die ArbeitnehmerInnen in Telekom-Unternehmen ab 1.1.2005
<http://www.wkw.at/docextern/kv/IC/Telkom/TelekomGehalt2005.doc>
Abrufdatum: 31.12.2004

[VB04] AK Vorarlberg: Lastschriftverfahren versus Einzugsermächtigungsverfahren <http://vbg.arbeiterkammer.at/www-396-IP-14970-AD-14968.html> Abrufdatum: 30.12.2004

[VI04] N.N.: Mobilkom-Zahlscheingebühr - VKI verliert Musterprozess
<http://normative.zusammenhaenge.at/faelle/at/mobilkom30ats.html>
Abrufdatum: 30.12.2004

[VK04] *Konsument*: Info: VKI-Studie Zur Praxis von
Einzugsermächtigungsverfahren
http://www.konsument.at/konsument/vki_detail.asp?category=&cookie%5Ftest=1&id Abrufdatum: 11.11.2004

[WA04] N.N.: AK Test: Saftige Spesen bei Bareinzahlung mit Erlagschein
<http://wien.arbeiterkammer.at/www-397-IP-18529.html>
Abrufdatum: 30.12.2004

[WI04] *Wikipedia*: „Marktform-Monopol“ <http://de.wikipedia.org/wiki/Monopol>
Abrufdatum: 30.12.2004

[WK04] *Wikipedia*: „Marktform-Oligopol“ <http://de.wikipedia.org/wiki/Oligopol>
Abrufdatum: 30.12.2004

[WP04] *Wikipedia*: „Marktform-Oligopson“ <http://de.wikipedia.org/wiki/Oligopson>
Abrufdatum: 30.12.2004

[WR04] *Wurzinger, Roland*, Automatischer Abgleich von Offenen Posten
<http://webster.fh-hagenberg.at/staff/kurschl/pubs/advisedDT/Wurzinger.2004.pdf>
Abrufdatum: 30.12.2004

[ZD04] *ZDF Ratgeber*: Mit Banken streiten – aber richtig. 8.12.2004
<http://www.zdf.de/ZDFde/inhalt/18/0,1872,2035282,00.html>
Abrufdatum: 08.12.2004

[ZV04] N.N.: Zahlschein/BZÜ Belegloses Zahlscheinüberweisungs-Verfahren
http://www.zahlungsverkehrsfragen.de/bzue_zahlschein.html
Abrufdatum: 26.11.2004

Sonstige Quellen:

[CS04] *CopyShop* Neustiftgasse: Preisliste 2004 <http://www.bcn.at>
Abrufdatum: 22.11.2004

[DD04] *Digidruck*: Preisliste 2004

[PS04] *Printshop*: Preisliste 2004

[GP04] <http://store.gemplus.com>

[SZ04] *Stuzza*: Ansprechpartner für Kundenfragen zu den neuen Zahlungsbelegen <http://www.stuzza.at/belpartn.shtml>
Abrufdatum: 26.11.2004

[TE04] *TEKAEF-online*: Preisliste http://www.tekaef.com/DE/Products/show_products.php?catID=1000958&catTree=3
Abrufdatum: 23.11.2004

ferner

Die AGBs und Preislisten der untersuchten Banken und Handybetreiber Stand jeweils Oktober, November 2004