Seminar aus Wirtschaftsinformatik

Wintersemester 2005

Kritische Analyse der Zahlungsbedingungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Oligopolisten

Gruppe 24: Thomas Stolz h9850556

 Rainer Kegel h9950377

Seminarleiter: ao. Univ.Prof. Dr. Rony G. Flatscher

Gruppenbetreuer: ao. Univ.Prof. Dr. Rony G. Flatscher

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	1
2 Oligopole.....	3
3 Allgemeine Geschäftsbedingungen	4
3.1 Allgemeines.....	4
3.2 Unternehmensspezifische Unterschiede.....	5
3.2.1 Energiebranche.....	5
3.2.1.1 Erdöl- und Erdgasgewinnung, Weiterverarbeitung.....	5
3.2.1.1.1 Shell Austria GmbH.....	5
3.2.1.1.2 BP Austria AG.....	7
3.2.1.1.3 OMV AG.....	8
3.2.1.2 Energieanbieter.....	8
3.2.1.2.1 Kärntner Elektrizitäts-AG (KELAG).....	8
3.2.1.2.2 Energie Versorgung Niederösterreich AG (EVN AG).....	11
3.2.1.2.3 VERBUND AG.....	13
3.2.1.3 Analyse der Branche der Energieanbieter.....	15
3.2.2 Versicherungen.....	16
3.2.2.1 Die Niederösterreichische Versicherung.....	16
3.2.2.2 Wiener Städtische AG.....	18
3.2.2.3 Uniqa Versicherungen AG (Uniqa Group Austria).....	20
3.2.2.4 Analyse der Versicherungsbranche.....	21
3.2.3 Banken.....	22
3.2.3.1 Bank Austria Creditanstalt AG.....	22
3.2.3.2 Volksbanken AG.....	24
3.2.3.3 Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG.....	24
3.2.3.4 Analyse der Branche der Kreditinstitute.....	24
3.2.4 Telekommunikation.....	25
3.2.4.1 Telekom Austria AG.....	25
3.2.4.2 Hutchison 3G Austria GmbH.....	27
3.2.4.3 T - Mobile Austria GmbH.....	29

3.2.4.4 Analyse der Telekommunikationsbranche.....	30
3.3 Branchenspezifische Unterschiede.....	32
4 Analyse des OGH Urteils zum Musterprozess.....	
VKI – Telekom.....	34
4.1 Allgemeines.....	34
4.2 Telekommunikationsgesetz – TKG.....	35
4.2.1 Allgemeines.....	35
4.2.2 Geschäftsbedingungen und Entgelte.....	36
4.3 Streitwert.....	37
4.4 Erstgericht 1. Instanz.....	40
4.4.1 Argumentation des Klägers.....	40
4.4.2 Argumentation der Beklagten.....	41
4.4.3 Ausführungen des Bezirksgerichtes für Handelssachen.....	42
4.5 Berufungsgericht 2. Instanz.....	44
4.6 Oberster Gerichtshof – Revision.....	46
4.7 Schlussfolgerung.....	47
5 Automatisierter Zahlungsverkehr.....	49
5.1 Allgemein.....	49
5.1.1 Einstufiger Zahlungsverkehr.....	49
5.1.2 Zweistufiger Zahlungsverkehr.....	49
5.1.3 Mehrstufiger Zahlungsverkehr.....	49
5.2 Enterprise Resource Planning Systems.....	50
5.2.1 SAP Banking.....	51
5.2.1.1 Kontokorrentsystem.....	51
5.2.1.2 Schnittstellen.....	51
5.2.2 SAP Versicherungswirtschaft.....	51
5.2.2.1 Inkasso und Exkasso.....	52
5.2.2.2 Schnittstellen des Vertragskontokorrents.....	52
5.2.2.2.1 Maschinelle Datenübernahme.....	52
5.2.2.2.2 IDoc Schnittstelle.....	53
5.2.3 SAP Öl & Gas.....	53
5.2.4 SAP Telekommunikation.....	53
5.2.4.1 Buchung von Belegen.....	53

<u>6 Zusammenfassung und Ausblick.....</u>	<u>54</u>
<u>7 Quellenverzeichnis.....</u>	<u>59</u>
<u>7.1 Literaturverzeichnis.....</u>	<u>59</u>
<u>7.2 Sonstige Quellen und Hilfsmittel.....</u>	<u>59</u>

Anhang

Tabellenverzeichnis

(Tabelle 1: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der BP Austria AG).....	7
(Tabelle 2: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kärntner Elektrizitäts-AG).....	8
(Tabelle 3: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Energie Versorgung Niederösterreich AG).....	11
(Tabelle 4: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND AG).....	13
(Tabelle 5: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Niederösterreichischen Versicherung).....	16
(Tabelle 6: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Wiener Städtischen Versicherung AG).....	18
(Tabelle 7: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Uniqa Versicherungen AG).....	20
(Tabelle 8: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank Austria Creditanstalt AG).....	22
(Tabelle 9: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria AG).....	25
(Tabelle 10: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hutchison 3G Austria GmbH).....	27
(Tabelle 11: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der T-Mobile Austria GmbH).....	29

1 Einleitung

Diese Seminararbeit beschäftigt sich mit der kritischen Analyse der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgelegten Zahlungsbedingungen von Oligopolisten.

Am Beginn dieser Arbeit werden wir auf die Charakteristika von Oligopolen eingehen und herausarbeiten, warum Unternehmen in Oligopolstellung so viel Macht zur scheinbar beliebigen Ausgestaltung von eigenen allgemeinen Geschäftsbedingungen haben.

In weiterer Folge werden die unternehmensspezifischen Unterschiede innerhalb der Branchen analysiert. Die Ausarbeitung der Merkmale wird in tabellarischer Form erfolgen, um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Im nächsten Abschnitt gehen wir auf branchenspezifische Unterschiede ein und werden weiters versuchen zu erklären, wie es zu diesen Unterschieden kommt bzw. warum es nur wenige oder keine Unterschiede gibt.

Da nicht alle Branchen analysiert werden können, werden wir uns auf die wichtigsten konzentrieren. Folgende werden im Laufe dieser Seminararbeit bearbeitet:

- Energiegewinnung
 - Erdöl- und Erdgasgewinnung und Weiterverarbeitung
 - Energieanbieter
- Versicherungen
- Banken und Kreditinstitute
- Telekommunikation

In einem weiteren Kapitel werden wir sehen was passiert, wenn Geschäftsbedingungen gegen herrschendes Recht verstoßen bzw. welche Bedingungen gelten, wenn sich die AGB zweier Geschäftspartner in verschiedenen Punkten widersprechen/aufheben.

Als sehr wichtigen Punkt dieser Analyse sehen wir die Auswirkungen der Zahlungsbedingungen auf Geschäftspartner (Endverbraucher, Lieferanten, usw.) wie auch auf die Oligopolisten selbst, daher werden wir diesem Sachverhalt ein eigenes Kapitel widmen.

Wie man sich wahrscheinlich denken kann, entstehen durch diese vorgegebenen Bedingungen auf der Seite der Geschäftspartner wie auch auf Seiten der Oligopolisten nicht immer nur Vorteile.

Auch das OGH Urteil des Musterprozesses des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) gegen die Mobilkom wird Gegenstand unserer Analyse sein, da in diesem umstrittenen Urteil festgelegt wurde, dass eine Zahlscheingebühr von damals Schilling 30,-- (EUR 2,17) nicht gegen österreichisches Recht verstößt und dem Kunden zuzumuten ist.

In diesem Zusammenhang ist natürlich auch auf die Standardisierung und die damit einhergehende Kostensenkung solcher Zahlungsabwicklungen einzugehen und weiters festzustellen, ob dieses Urteil aufgrund der rasanten technischen Weiterentwicklung der Zahlungssysteme vielleicht bereits überholt ist.

Um die richtigen Schlüsse ziehen zu können, werden wir uns am Ende dieser Arbeit mit den derzeit mannigfaltigen technischen Möglichkeiten des automatisierten Zahlungsverkehrs auseinandersetzen und auch die dadurch entstehenden Kosten näher betrachten.

2 Oligopole

Das Oligopol bezeichnet einen Markt mit wenigen Anbietern und einer großen Zahl von Nachfragern (Angebotsoligopol) oder wenigen Nachfragern und vielen Anbietern (Nachfrageoligopol). Bei relativ vielen Anbietern spricht man von einem weiten Oligopol und von einem engen Oligopol bei relativ wenigen Anbietern.

Homogenes Oligopol: Die angebotenen Güter sind aus Sicht der Kunden perfekte Substitute (die Güter verschiedener Anbieter sind sich sehr ähnlich), es bestehen folglich keine Präferenzen für Güter unterschiedlicher Anbieter.

Heterogenes Oligopol: Die angebotenen Güter sind nur in begrenztem Maß Substitute, das heißt, dass sie nicht leicht gegeneinander ausgetauscht werden können.

Da es nur wenige Anbieter gibt, besitzt jeder Anbieter eine gewisse Marktmacht, was dazu führt, dass jeder Oligopolist durch seine Preis- und Mengenentscheidungen das Marktgeschehen grundlegend beeinflussen kann. Die Nachfrage nach dem Gut eines Anbieters hängt folglich davon ab, wie sich dessen Konkurrenten verhalten. In diesem Fall spricht man von strategischen Interdependenzen zwischen den Anbietern. Dadurch entsteht bei der Preis- und Mengenfestsetzung der Anbieter eine Reaktionsverbundenheit.

Oligopole führen in manchen Fällen zu einem sehr intensiven Wettbewerb. Sollte ein Anbieter den Preis seines Produktes senken, so müssen die Konkurrenten ihre Preise ebenfalls rasch verändern, da sonst die Gefahr besteht Kunden zu verlieren.

Nash-Gleichgewicht: Ein Marktgleichgewicht liegt dann vor, wenn für keinen Anbieter der Anreiz gegeben ist, seine Menge bzw. seinen Preis zu verändern.

In diesem Zusammenhang sind direkte Preisabsprachen nach dem Wettbewerbsrecht verboten, da sie zu einem Effekt führen können, der das gesamtwirtschaftliche System negativ beeinflusst. [vgl. W3Fi05, 1]

3 Allgemeine Geschäftsbedingungen

3.1 Allgemeines

Hintergrund der Verwendung von AGB ist zumeist der Gedanke an die Rationalisierung von Geschäftsprozessen.

Gerade im Bereich von Massengeschäften ist es für den einzelnen Unternehmer kaum möglich, jeden einzelnen Vertrag mit dem Vertragspartner inhaltlich einzeln auszuhandeln. Derartiges Vorgehen ist zeit- und kostenintensiv und daher wirtschaftlich kaum vertretbar.

Ein Großteil der Unternehmer bedient sich daher vernünftigerweise allgemeiner Geschäftsbedingungen, auf Grundlage derer er z.B. Waren verkauft oder Dienstleistungen anbietet.

Nicht immer steht aber der Rationalisierungsgedanke als alleiniges Ziel im Vordergrund. Zumeist zielt die AGB-Verwendung auch darauf ab, gesetzliche Regelungen zugunsten des AGB-Verwenders und damit zwangsläufig auf Kosten des Vertragspartners abzuändern.

Solange ein solches Vorgehen im Rahmen bleibt, nicht gegen das Gesetz verstößt und mit dem Rationalisierungsgedanken in Einklang steht, ist Derartiges nicht zu beanstanden. Oftmals werden jedoch die Grenzen des Erlaubten überschritten, was zwangsläufig Unwirksamkeit zur Folge hat.

Werden in solchen Fällen AGB dennoch im Geschäftsverkehr eingesetzt, ist der Verwender nicht nur der Gefahr von Streitigkeiten ausgesetzt, sondern er bietet auch noch Angriffsfläche für Abmahnungen etc.

Beachtlich ist ebenfalls, dass ein Großteil von verwendeten AGB durch „jahrelangen“ Einsatz veraltet ist oder nicht das regelt, was vernünftigerweise hätte geregelt werden sollen.

Viele AGB sind mithin unwirksam, was letztlich dazu führt, dass wieder das Recht gilt, dass der Verwender zuvor zu seinen Gunsten abändern wollte. [vgl. W3Ag05]

3.2 Unternehmensspezifische Unterschiede

In diesem Abschnitt werden wir uns mit Unternehmen verschiedener Branchen befassen und analysieren, inwieweit es innerhalb dieser Branchen zu Abweichungen in den Zahlungsbedingungen kommt.

Die Auswertung der AGB wird in Tabellenform dargestellt, um eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

3.2.1 Energiebranche

Diese Branche wird zu Analysezielen wiederum in zwei Unterkategorien unterteilt.

3.2.1.1 Erdöl- und Erdgasgewinnung, Weiterverarbeitung

Die Analyse dieser Branche erfolgt anhand der AGB von Shell Austria GmbH, BP Austria AG und OMV AG.

Bei Privatverkauf von Erdöl- und Erdgasprodukten ist Barzahlung bei Lieferung bzw. Bezahlung per Zahlschein üblich. Zahlscheingebühren werden generell nicht verrechnet.

3.2.1.1.1 Shell Austria GmbH

Der Privatverkauf von Erdöl- und Erdgasprodukten erfolgt indirekt über Drittunternehmen. In den Geschäftsbedingungen der Shell Austria GmbH sind

laut telefonischer Auskunft daher keine gesonderten Entgeltregelungen
enthalten.

3.2.1.1.2 BP Austria AG

(Tabelle 1: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der BP Austria AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	keine Angabe
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	möglich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von zwei Wochen ab Belegdatum
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang:	Verzugszinsen in Höhe von 1% pro Monat
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoversuche, usw.	
Mahnung:	wird verrechnet
Inkasso:	wird verrechnet

[vgl. Anlage 1]

3.2.1.1.3 OMV AG

Laut Unternehmensinformation erfolgt aber der Privatverkauf von Mineralölprodukten ausschliesslich über Dritte.

Herauszuheben ist hierbei das Unternehmen Genol GmbH, welches als Tochter der Raiffeisen Ware Austria Erdölprodukte zu Einlagerungszwecken an Privatkunden vertreibt.

3.2.1.2 Energieanbieter

3.2.1.2.1 Kärntner Elektrizitäts-AG (KELAG)

(Tabelle 2: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kärntner Elektrizitäts-AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb von 4 Wochen vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	möglich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	nein
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tage ab Erhalt der Rechnung
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	14 Tage ab Versanddatum der Rechnung
Zahlungen:	gebührenfrei auf ein Konto der KELAG

Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 5,5 Prozentpunkten über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz.
Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	keine Angabe in den AGB (werden laut telefonischer Anfrage nicht verrechnet)
Zahlungsart:	keine Angabe
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	EUR 5,--
Inkasso bzw. Inkassoersuch:	EUR 60,-- je Kundenbesuch
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	EUR 10,--
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	EUR 2,--

Pre-Payment Einrichtungen:	ja
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich
Verwertung der Sicherheit:	nach einmaliger Mahnung und Verstreichen einer Nachfrist
Verzinsung von Barsicherheiten:	mit Zinsfuß für kurzfristige Sparguthaben verzinst
Rückgabe der Sicherheiten:	bei Erfüllung sämtlicher Verpflichtungen bzw. Beendigung des Vertrages

[vgl. W3Ke02, 1 ff]

[vgl W3Ke03, 1 ff]

3.2.1.2.2 Energie Versorgung Niederösterreich AG (EVN AG)

(Tabelle 3: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Energie Versorgung Niederösterreich AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb von 6 Wochen vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	möglich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	keine Angabe
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tagen ab Erhalt der Rechnung
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	14 Tage ab Versanddatum der Rechnung
Zahlungen:	gebührenfrei auf ein Konto der EVN
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von vier Prozentpunkten über dem von der Europäischen Zentralbank verlautbarten Basiszinssatz
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe

Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	keine Angabe in den AGB (werden laut telefonischer Anfrage nicht verrechnet)
Zahlungsart:	keine Angabe
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	EUR 2,76
Inkasso bzw. Inkassoersuch:	EUR 32,50
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	keine Angabe
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	EUR 2,00
Pre-Payment Einrichtungen:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich
Verwertung der Sicherheit:	nach erneuter Mahnung
Verzinsung von Barsicherheiten:	mit dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank verzinst.
Rückgabe der Sicherheiten:	bei Erfüllung sämtlicher Verpflichtungen

[vgl. W3Ev02, 1 ff]

[vgl. W3Ev05, 1 ff]

3.2.1.2.3 VERBUND AG

(Tabelle 4: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der VERBUND AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb von 8 Wochen vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von einem Monat nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	nein
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tagen ab Erhalt der Rechnung
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	14 Tagen ab Erhalt der Rechnung
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 4 Prozentpunkten über dem von der Europäischen Zentralbank verlautbarten Basiszinssatz, mindestens jedoch 9% p.a.
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	EUR 1,-- zzgl. USt
Zahlungsart:	Einzugsermächtigung, sofern Alternative nicht schriftlich vereinbart
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	wird verrechnet (keine Preisangabe)

Inkasso bzw. Inkassoersuch:	wird verrechnet (keine Preisangabe)
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	wird verrechnet (keine Preisangabe)
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe
Pre-Payment Einrichtungen:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich (bis zur Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungen)
Verwertung der Sicherheit:	nach erfolgter Zahlungsaufforderung und Nachfrist
Verzinsung von Barsicherheiten:	keine Angabe
Rückgabe der Sicherheiten:	keine Angabe

[vgl. W3Ve04, 1 ff]

3.2.1.3 Analyse der Branche der Energieanbieter

Die AGB dieser Branche differieren am stärksten. Es gibt kaum Übereinstimmungen. Vertragsänderungen werden den Kunden zwischen sechs und acht Monaten vor deren Wirksamkeit bekannt gegeben. Rechnungseinsprüche müssen ein bis drei Monate nach dem Erhalt der Rechnung geltend gemacht werden. Verzugszinsen liegen in einem Rahmen zwischen 4 und 5,5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz.

Bei den Verzugszinsen für Firmenkunden stellen jedoch die AGB der KELAG eine Ausnahme dar. Während in den Geschäftsbedingungen aller übrigen Anbieter dieser Punkt keine Erwähnung findet, werden bei der KELAG Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz verrechnet (der momentane Basiszinssatz liegt bei 2,5%).

Bei den Zahlscheingebühren gibt es ebenfalls gravierende Unterschiede. Die Kärntner Elektrizitäts-AG und die Energie Versorgung Niederösterreich AG heben für die Zahlung per Zahlschein keine zusätzliche Bearbeitungsgebühr ein, während die Verbund AG pro Zahlscheinerlag EUR 1,-- zuzüglich Umsatzsteuer verrechnet. Dies resultiert aus dem Umstand, dass - außer es besteht eine schriftliche Vereinbarung - in den AGB der Verbund AG festgelegt wurde Rechnungsbeträge per Einzugsermächtigung begleichen zu lassen.

Die Kosten für Mahnungen bzw. Wiedervorlage von Rechnungen betragen zwischen EUR 2,76 und EUR 5,--.

Die Spesen für ein Inkasso bzw. einen Inkassoersuch belaufen sich auf EUR 32,50 bis EUR 60,--.

3.2.2 Versicherungen

Da in der Versicherungsbranche eine Vielzahl an verschiedenen AGB verwendet werden, und die Vergleichbarkeit dieser gewährleistet sein soll, werden wir im Folgenden nur sogenannte „Allgemeine Bedingungen“ für Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherungen untersuchen.

3.2.2.1 Die Niederösterreichische Versicherung

(Tabelle 5: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Niederösterreichischen Versicherung)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	keine Angabe
Prämienanpassung:	wird jeweils am 01. Mai durchgeführt (frühestens jedoch ein Jahr nach Vertragsabschluß)
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tage ab Abschluss des Vertrages/Zugang der Polizze (bei erstmaliger Zahlung)
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	keine Verzugszinsen
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe

Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage EUR 1,10 Zahlscheingebühr)
Zahlungsart:	Keine Angabe
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage abhängig vom ausstehenden Prämienaldo)
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe

[vgl. W3Vv05, 1 ff]

3.2.2.2 Wiener Städtische AG

(Tabelle 6: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Wiener Städtischen Versicherung AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden (Prämienanpassung):	keine Angabe
Prämienanpassung:	wird jeweils zur Hauptfälligkeit durchgeführt (frühestens jedoch ein Jahr nach Vertragsabschluß)
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tage ab Abschluss des Vertrages/Zugang der Polizze (bei erstmaliger Zahlung)
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	keine Verzugszinsen
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage EUR 1,-- Zahlscheingebühr)
Zahlungsart:	keine Angabe

Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoversuche, usw.	
Mahnung:	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage abhängig vom ausstehenden Prämienaldo)
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe

[vgl. W3Vv05, 1 ff]

3.2.2.3 Uniqa Versicherungen AG (Uniqa Group Austria)

(Tabelle 7: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Uniqa Versicherungen AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	keine Angabe
Prämienanpassung:	wird jeweils zur Hauptfälligkeit durchgeführt (frühestens jedoch zwei Monate nach Vertragsabschluß)
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	14 Tage ab Abschluss des Vertrages/Zugang der Police (bei erstmaliger Zahlung)
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	keine Verzugszinsen
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Kosten der Nichterteilung oder Widerrufes eines Einziehungsauftrages	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage EUR 1,-- Zahlscheingebühr)
Zahlungsart:	keine Angabe

Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung:	keine Angabe in den AGB (laut telefonischer Anfrage abhängig vom ausstehenden Prämienaldo)
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe

[vgl. W3Vv05, 1 ff]

3.2.2.4 Analyse der Versicherungsbranche

Nach der Analyse der AGB erkennt man, dass sich die für die Analyse der Zahlungsbedingungen relevanten Fakten nur in einem einzigen Punkt unterscheiden und zwar in der Prämienanpassung. Es bleiben in den AGB auch viele Fakten ungeklärt. Das liegt unter anderem daran, dass im Bereich der Zahlung einerseits keine Verzugszinsen berechnet, sondern die Mahnspesen nach dem jeweils aushaftenden Prämienaldo berechnet werden und andererseits einige Punkte im Versicherungsvertragsgesetz (VersVG) festgelegt wurden. So zum Beispiel **§ 41b**. VersVG „Der Versicherer darf neben der Prämie nur solche Gebühren verlangen, die der Abgeltung von Mehraufwendungen dienen, die durch das Verhalten des Versicherungsnehmers veranlasst worden sind; die Vereinbarung anderer Nebengebühren ist unwirksam.“ (siehe §41 VersVG)

Der Hinweis auf Zahlscheingebühren bzw. Mahnspesen fehlt gänzlich. Verweise auf die passenden Paragraphen im Gesetz werden jedoch angegeben.

Eine Ursache für die Gleichartigkeit der Versicherungs-AGB ist, dass für nahezu alle angebotenen Versicherungen Muster-AGB [vgl. W3Vv05, 1 ff] vom

Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs erstellt wurden. Wie man anhand der ausgewählten Versicherungen sehen kann, finden diese Bedingungen auch Anwendung. Lediglich in den Artikeln 12 und 15 kommt es oftmals zu geringfügigen Abweichungen.

3.2.3 Banken

3.2.3.1 Bank Austria Creditanstalt AG

(Tabelle 8: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank Austria Creditanstalt AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb eines Monats vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Einsprüche (Kontoauszüge, Depotaufstellungen, Aufträge, Rechnungsabschlüsse):	innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt
Gebühren, Provisionen und Zinsen:	werden verrechnet (Höhe der Entgelte laut Preisaushang)
Aufwandsersatz:	wird dem Kunden verrechnet (Pauschalbetrag laut Aushang)
Kosten für nicht eingelöste Lastschrift oder Rücklastschrift	wird verrechnet (Höhe laut Preisaushang)

Kosten für Inkasso bzw. Inkassoversuche, usw.	
Inkasso bzw. Inkassoversuch:	keine Angabe
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	keine Angabe
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich (Sachen und Rechte jeder Art)
Freigabe von Sicherheiten:	auf Verlangen des Kunden sofern das Kreditinstitut kein Sicherungsinteresse an dieser Sicherheit hat
Verwertung von Sicherheiten, die einen Markt- oder Börsepreis haben:	durch Freihandverkauf verwertet
Verwertung von Sicherheiten, die keinen Markt- oder Börsepreis haben:	Schätzungsgutachten und Freihandverkauf

[vgl. W3Ba03, 1ff]

3.2.3.2 Volksbanken AG

Die Ausführungen zu Bank Austria Creditanstalt AG gelten ebenfalls für die Volksbanken AG. Aus diesem Grund wird auf eine gesonderte Auflistung verzichtet. [vgl. W3Vb03a, 1ff] [vgl. W3Vb03b, 1 ff]

3.2.3.3 Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

Die Ausführungen zur Bank Austria Creditanstalt AG gelten ebenfalls für die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG. Aus diesem Grund wird auf eine gesonderte Auflistung verzichtet. [vgl. W3Rb03a, 1 ff] [vgl. W3Rb03b, 1ff]

3.2.3.4 Analyse der Branche der Kreditinstitute

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen Österreichischer Kreditinstitute sind als ident anzusehen. Das liegt an der Tatsache, dass im Jahre 2002 der Verein für Konsumenteninformation mehrere Gerichtsverfahren gegen Klauseln in allgemeinen Geschäftsbedingungen von Banken anstrebte. Diese Klauseln wurden zugunsten der Verbraucher als nichtig erklärt.

Aufgrund dieser Urteile wurden von der Bundeskreditsparte der Wirtschaftskammer Österreich im Jahr 2003 Muster – AGB angefertigt, die ihren Mitgliedern zur Verfügung gestellt wurden.

Dieser Entwurf wurde von den Kreditinstituten durchgehend angenommen, was dazu führte, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen heute nur marginale Unterschiede aufweisen.

3.2.4 Telekommunikation

3.2.4.1 Telekom Austria AG

(Tabelle 9: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria AG)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb eines Monats vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	ein-, zwei-, dreimonatige Intervalle möglich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	nein
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	Fälligkeit auf der Rechnung angegeben (ca. 3 Wochen, ab Erhalt der Rechnung)
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	Fälligkeit auf der Rechnung angegeben
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem von der Europäischen Zentralbank verlautbarten Basiszinssatz
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Zahlungsart:	Einzugsermächtigung
Kosten der Nichterteilung einer Einzugsermächtigung	EUR 2,17/Rechnung

Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoversuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	wird verrechnet (laut BGBl. Nr. 141/1996)
Inkasso bzw. Inkassoversuch:	wird verrechnet (laut BGBl. Nr. 141/1996)
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	keine Angabe
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe
Pre-Payment Einrichtungen:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich
Verwertung der Sicherheit:	keine Angabe
Barsicherheiten:	möglich
Rückgabe der Sicherheiten:	bei Wegfall der Zahlungsverpflichtung

[vgl. W3Te05, 1 ff]

3.2.4.2 Hutchison 3G Austria GmbH

(Tabelle 10: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hutchison 3G Austria GmbH)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb von zwei Monaten vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von vier Wochen nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	nein
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	8 Tage ab Rechnungserhalt
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 7 Prozentpunkten über dem von der Europäischen Zentralbank verlautbarten Basiszinssatz, zumindest jedoch 10% p.a.
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Zahlungsart:	Einzugsermächtigung, Kreditkarte, Zahlschein
Kosten der Nichterteilung einer Einzugsermächtigung/Kreditkartenabre- chnung	wird verrechnet (laut Preisliste)

Kosten für nicht eingelöste Lastschrift oder Rücklastschrift	wird verrechnet (Höhe abhängig von Spesen und Bearbeitungsentgelt der Banken bzw. des Kreditkartenunternehmens)
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoersuche, usw.	
Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	wird verrechnet (Einbringungskosten)
Inkasso bzw. Inkassoersuch:	wird verrechnet (Einbringungskosten)
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	keine Angabe
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe
Pre-Payment Einrichtungen:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich
Verwertung der Sicherheit:	keine Angabe
Barsicherheiten:	keine Angabe
Rückgabe der Sicherheiten:	bei Wegfall der Zahlungsverpflichtung

[vgl. W3Hu05, 1 ff]

3.2.4.3 T - Mobile Austria GmbH

(Tabelle 11: Auszug der Zahlungsbedingungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der T-Mobile Austria GmbH)

Vertragsänderungen	
Benachrichtigung der Kunden:	innerhalb eines Monats vor Wirksamwerden der Änderung
Zahlung, Rechnung, Verzug	
Teilzahlung:	monatlich
Rechnungseinspruch:	innerhalb von vier Wochen nach Erhalt
Zahlungsaufschub oder Zahlungsverweigerung bei Rechnungseinspruch:	nein
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Privatkunden:	einen Tag nach Zugang der Rechnung fällig und binnen einer Woche zu zahlen
Beginn und Dauer der Zahlungsfrist für Firmenkunden:	keine Angabe
Verspäteter Zahlungseingang - Privatkunden:	Verzugszinsen in Höhe von 12 % p.a.
Verspäteter Zahlungseingang - Firmenkunden:	keine Angabe
Zahlungsart:	Einzugsermächtigung, Kreditkartenabrechnung, Zahlscheinzahlung
Kosten von Zahlscheinzahlung und Telebanking	wird verrechnet (Höhe richtet sich nach den gültigen Tarifbestimmungen)
Kosten für nicht eingelöste Lastschrift oder Rücklastschrift	EUR 7,--
Kosten für Mahnungen, Inkasso bzw. Inkassoversuche, usw.	

Mahnung oder Wiedervorlage der Rechnung:	wird verrechnet (keine Angabe über die Höhe)
Inkasso bzw. Inkassoversuch:	wird verrechnet (keine Angabe über die Höhe)
Durch den Kunden verschuldete Rechnungsberichtigung:	keine Angabe
Nicht automatisierbare Verbuchung von Zahlungseingängen	
Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen bzw. unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking:	keine Angabe
Pre-Payment Einrichtungen:	keine Angabe
Sicherheiten	
Vereinbarung von Sicherheiten:	möglich
Verwertung der Sicherheit:	keine Angabe
Barsicherheiten:	möglich
Rückgabe der Sicherheiten:	keine Angabe

[vgl. W3Tm05, 1 ff]

3.2.4.4 Analyse der Telekommunikationsbranche

Grundsätzlich unterscheiden sich die AGB zwar in einigen Punkten, jedoch sind diese Unterschiede meistens nicht gravierend. Die ersten Abweichungen fallen beim Rechnungseinspruch auf. Während die Hutchison 3G Austria AG und die T – Mobile Austria GmbH nur vier Wochen Rechnungseinspruch anbieten, hat man bei der Telekom Austria AG sechs Wochen Zeit, um eine Rechnung zu beeinspruchen. Bei der Fälligkeit der Zahlung wird bei Hutchison und T – Mobile eine einwöchige Frist vorgeschrieben, bei der Telekom jedoch drei Wochen.

Einen sehr gravierenden Unterschied stellen die Verzugszinsen dar. Die Telekom Austria verrechnet Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem

von der Europäischen Zentralbank verlautbarten Basiszinssatz (derzeit 2,5%; base interest rate), bei Hutchison werden sogar 7 Prozentpunkte aufgeschlagen, das Minimum liegt jedoch bei zehn Prozent pro Jahr. T – Mobile Austria richtet sich nicht nach der Europäischen Zentralbank und verrechnet pauschal 12% pro Jahr.

Ein in der Vergangenheit sehr strittiger Teil der AGB von Telekommunikationsunternehmen sind die Zahlungsarten und die damit verbundenen Kosten. Zu diesem Thema gab es im Jahr 2000 sogar mehrere Gerichtsverfahren, die sogar bis zum OGH in letzter Instanz gingen (vgl. [4. Analyse des OGH Urteils zum Musterprozess VKI - Mobilkom](#)). Hier unterscheiden sich die AGB der einzelnen Unternehmen nur gering. Während die Telekom Austria die Zahlung per Einzugsermächtigung und Zahlschein anbietet, erweitern die anderen beiden Unternehmen dies nur durch die Möglichkeit der Kreditkartenabrechnung. Weiters werden bei allen Unternehmen dieser Branche Gebühren für die Zahlscheinzahlung verrechnet. Bei T – Mobile richten sich die Gebühren nach den gültigen Tarifbestimmungen (zur Zeit EUR 2,20), Hutchison richtet sich nach der Preisliste und die Telekom Austria verrechnet eine Pauschale in der Höhe von EUR 2,17.

Etwaige Kosten für nicht eingelöste Lastschriften oder Rücklastschriften richten sich nach dem Bundesgesetzblatt Nr. 141/1996 bzw. nach den von den Kreditinstituten verrechneten Spesen, während T-Mobile eine Pauschalgebühr von EUR 7,-- festlegt.

3.3 Branchenspezifische Unterschiede

Im folgenden Abschnitt werden wir die branchenspezifischen Unterschiede der Inkassobedingungen ausgewählter Branchen herausarbeiten. Weiters werden wir versuchen, die gewonnenen Erkenntnisse zu interpretieren und zu erklären.

Wie aus den vorangegangenen Analysen deutlich wird, kann man im Vorhinein grundsätzlich nicht sagen, wie Zahlungsbedingungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Oligopolisten aufgebaut sind. Dies erkennt man alleine schon an der Tatsache, dass die Zahlungsbedingungen verschiedener Unternehmen innerhalb einer Branche sehr unterschiedlich sein können.

Die Ursachen daran sind die unterschiedlichen Umwelten der Unternehmen, die Zielgruppen sowie die verschiedenen Unternehmensphilosophien.

Die Unternehmen in der Branche der Erdölgewinnung und -verarbeitung haben nur durch den Tankstellenbetrieb und die Heizöllieferungen Kontakt zu Privatkunden. Da diese Bereiche im Vergleich mit den restlichen Geschäftsfeldern verschwindend gering sind, sind natürlich die Zahlungsbedingungen dieser Unternehmen auch nicht auf diese Kundenschicht ausgelegt. Dies würde auch keinen Sinn machen, da niemand an der Tankstelle seine Rechnung mittels Zahlschein begleichen würde bzw. ein Einzugsermächtigungsverfahren bei unregelmäßigen Lieferungen von Heizöl mehr Kosten als Nutzen bringen würde.

Da in dieser Branche größtenteils Geschäftsbeziehungen mit Firmenkunden gepflegt werden und somit die Mehrzahl der Zahlungen via elektronischer Zahlung abgewickelt werden, würde eine in den AGB festgelegte Zahlscheingebühr keinen Vorteil für das Unternehmen bringen.

Im Gegensatz dazu steht der Telekommunikationsbranche eine Vielzahl von Privatkunden gegenüber. Dies bringt verständlicherweise einen gewaltigen organisatorischen Aufwand mit sich, der auch von den dadurch entstehenden Kosten nicht unbeachtlich ist. Die Verrechnung von Zahlscheingebühren bzw. Vorschreibung von Einzugsermächtigungsverfahren seitens der

Telekommunikationsunternehmen scheint auf den ersten Blick gerechtfertigt. Wir werden auf dieses Thema im Verlaufe dieser Arbeit noch mehrere Male genauer und kritischer eingehen.

Ein weiterer Einflussfaktor ist der in den letzten Jahren immer stärker werdende Wettbewerb. Die Unternehmen versuchen, ihre Marktmacht durch Kostenvorteile zu stärken.

Die Branchen der Versicherungsunternehmen und Banken sind grundsätzlich ähnlich. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen innerhalb der jeweiligen Branche sind sehr ähnlich, da „Dachverbände“ (Bundeskreditsparte der Wirtschaftskammer Österreich; Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs) aufgrund von rechtswidrigen bzw. benachteiligenden Klauseln und damit verbundenen Klagen Muster-ABG vorgefertigt haben und den Mitgliedern der Sparten zur Verfügung gestellt haben. Diese auf den ersten Blick nicht nachvollziehbare Flut an Klagen kann eigentlich relativ leicht erklärt werden. Da Geldgeschäfte bei den Kunden ein sehr sensibles und heikles Thema sind und sie keine Kompromisse eingehen, ist die Vielzahl an Klagen des Vereins für Konsumenteninformation gegen Bank-AGB verständlich.

Bei Versicherungsunternehmen ist der Hintergrund ein ähnlicher. Das Hauptgeschäft befasst sich mit dem Schutz von Vermögenswerten, und wer akzeptiert schon Vertragsklauseln, wenn dadurch das Eigentum gefährdet wird.

Die Branche der Energieanbieter ist im Gegensatz zu den vorangegangenen Branchen aus Sicht der Zahlungsbedingungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen wahrscheinlich die unübersichtlichste. Jeder Anbieter hat zwar vom Grundgerüst der AGB die gleichen, jedoch differieren die Höhen von Spesen, Gebühren, etc. Während in den anderen Branchen durchgehend Zahlscheingebühren oder durchgehend keine Zahlscheingebühren verrechnet werden, grenzt sich hier die VERBUND AG mit EUR 1,-- ab.

4 Analyse des OGH Urteils zum Musterprozess VKI – Telekom

4.1 Allgemeines

In diesem Kapitel wollen wir ein Urteil des Obersten Gerichtshofs (OGH) näher analysieren.

Das OGH Urteil Geschäftszahl 4Ob50/00g vom 14. 03. 2000 wurde infolge eines Musterprozesses des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) als klagende Partei und der Mobilkom Austria als beklagte Partei gefällt.

Hauptstreitpunkt des Musterprozesses war die Einführung einer Gebühr von 30 Schilling (EUR 2,17) durch die Mobilkom Austria bei Bezahlung einer Rechnung mittels Zahlschein.

Der Verein für Konsumenteninformation klagte die Gesetzes- und Sittenwidrigkeit dieser Entgeltbestimmung ein.

Das Urteil erster Instanz gab dem Verein für Konsumenteninformation Recht. Infolge einer Berufung durch Mobilkom Austria wurde das Urteil abgeändert und Revision zugelassen. Der Oberste Gerichtshof hat der Revision damals Folge gegeben.

Dieses Urteil dient heute vielen Unternehmen als Rechtsgrundlage, zusätzliche Gebühren zu verrechnen, falls die Bezahlung einer Rechnung nicht über ein Einzugsermächtigungsverfahren erfolgt.

4.2 Telekommunikationsgesetz – TKG

4.2.1 Allgemeines

Getrieben durch die rasante technologische Entwicklung am Telekommunikationsmarkt und Privatisierungsanforderungen wurde eine Abänderung des Telegraphenwegegesetzes, des Fernmeldegebührengesetzes sowie des Kabel- und Satelliten-Rundfunkgesetzes notwendig.

Aus diesem Grund wurde 1997 durch den Nationalrat das Telekommunikationsgesetz beschlossen.

Die Zielsetzung des Telekommunikationsgesetzes ist in §1 Abs. 1 und Abs. 2 TKG festgelegt.

“§1. (1) Zweck dieses Bundesgesetzes ist es, durch Förderung des Wettbewerbes im Bereich der Telekommunikation die Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft mit zuverlässigen, preiswerten, hochwertigen und innovativen Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten.

(2) Durch Maßnahmen der Regulierung sollen folgende Ziele erreicht werden:

1. Schaffung einer modernen Telekommunikationsinfrastruktur zur Förderung der Standortqualität auf hohem Niveau,
2. Sicherstellung eines chancengleichen und funktionsfähigen Wettbewerbs auf den Märkten der Telekommunikation,
3. Sicherstellung eines flächendeckenden Universaldienstes,
4. Schutz der Nutzer vor Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung,
5. Sicherstellung einer effizienten und störungsfreien Nutzung von Frequenzen“ [siehe W3Bu97, §1 TKG]

Laut Gesetz ist jedermann berechtigt, Telekommunikationsdienste anzubieten. Es bedarf aber einer Konzessionierung und Anzeigepflicht.

Zur Wahrnehmung der Regulierungsaufgaben wurde seitens des Bundesrepublik die Telekom Control GmbH gegründet. Die Anteile der Gesellschaft sind 100-prozentig dem Bund vorbehalten. Die Gesellschaft arbeitet nicht gewinnorientiert und hat sämtliche Aufgaben, welche sich aus den Regulierungsbestimmungen des Telekommunikationsgesetzes und aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Verordnungen ergeben, wahrzunehmen [vgl. W3Bu97, § 108ff TKG].

4.2.2 Geschäftsbedingungen und Entgelte

Ein wichtiger Bestandteil des Telekommunikationsgesetzes ist die Regulierung der Geschäftsbedingungen und Entgeltregelung der Marktteilnehmer.

Jeder Konzessionsinhaber ist verpflichtet, Geschäftsbedingungen zu erlassen, seine angebotenen Dienste zu beschreiben und Entgelte festzulegen. Die festgelegten Entgelte müssen der Regulierungsbehörde angezeigt werden und öffentlich kundgemacht werden [vgl. W3Bu97, §18 Abs. 1 TKG]

Ändert ein Konzessionsinhaber bestehende Geschäftsbedingungen und Entgelte, muss dies ebenso mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderung kundgemacht werden. Vertragspartner des Konzessionspartners sind berechtigt, innerhalb von vier Wochen nach Kundmachung der Änderung bestehende Verträge zu kündigen, sofern Änderungen der den Verträgen zugrunde liegenden Vertragsinhalte betroffen sind [vgl. W3Bu97, §18 Abs. 2 TKG]

Hat ein Anbieter von Sprachtelefoniediensten eine marktbeherrschende Stellung inne, bedürfen Änderungen der Geschäftsbedingungen und Entgeltbedingungen einer gesonderten Genehmigung durch die Regulierungsbehörde. [vgl. W3Bu97, §18 Abs. 4 TKG]

4.3 Streitwert

In einem Schreiben an Ihre Kunden teilte die Mobilkom Austria ihre Entscheidung mit, zukünftige Zahlungen mittels Zahlschein mit einem Bearbeitungsbeitrag zu vergebühren.

Hier ein Auszug des Schreibens der Mobilkom Austria:

“Betreff: Einzugsermächtigung und Sammelrechnung – Neuerungen 1998

Sehr geehrter Geschäftsfreund!

Wir wollen Sie in aller Kürze über einige Neuerungen in Kenntnis setzen, die es Ihnen noch bequemer machen, ein A1-Kunde zu sein.

1. Die Einzugsermächtigung – kostensparend und bequem.

Wer die Vorteile der modernen Telekommunikation nützt, sollte auch die Vorteile des modernen Zahlungsverkehrs in Anspruch nehmen. Eine Einzugsermächtigung spart Geld und Mühe. Sie bietet ihnen aber auch mehr Sicherheit hinsichtlich Rückverrechnung (Rückbuchungen werden bis 31. März 1998 problemlos über die Mobilkom-Rechnungsstelle durchgeführt. Ab 1. April 1998 können Sie sich dann bequem und direkt an Ihre Bank wenden). Entnehmen Sie bitte eine Übersicht über die vielen Vorzüge dem beiliegenden Informationsfolder. Vor allem aber fällt für Sie dank der Einzugsermächtigung der 30 Schilling Bearbeitungsbeitrag für Zahlscheine weg. Diesen Betrag müssen wir – ebenso wie unsere Mitbewerber – auf Grund des hohen manuellen Aufwands berechnen. Um Ihnen bei der Umstellung auf eine Einzugsermächtigung genügend Zeit zu geben, haben wir uns zu einer gestaffelten Einführung dieses Bearbeitungsbeitrages entschlossen. Das bedeutet: im März 1998 werden 10 S pro Zahlschein verrechnet, im April 20 S und erst im Mai der branchenübliche Betrag von 30 S. Je früher Sie sich also für eine Einzugsermächtigung entschließen, desto günstiger für Sie. Auf der Rückseite des Informationsfolders finden Sie den Antrag dazu. Schicken Sie ihn einfach ausgefüllt und unterschrieben im beiliegenden Kuvert an uns zurück. Wir erledigen die bürokratische Arbeit für Sie.“[siehe W3Ri00, 1]

Wortlaut der erwähnten Einzugsermächtigung:

“Hiermit ermächtige ich Sie widerruflich, die von mir zu entrichtenden Zahlungen bei Fälligkeit zu Lasten meines Kontos einzuziehen. Damit ist auch meine kontoführende Bank ermächtigt, Lastschriften einzulösen, wobei für diese keine Verpflichtung zur Einlösung besteht, insbesondere dann, wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist. Ich habe das Recht, innerhalb von 42 Kalendertagen ab Abbuchungstag ohne Angabe von Gründen die Rückbuchung bei meiner Bank zu veranlassen.“ [siehe W3Ri00, 1]

Die Verrechnung einer zusätzlichen Gebühr bei Verrechnung von per Zahlschein zu bezahlenden Rechnungen setzte eine Änderung der Geschäftsbedingungen und des darin enthaltenen Entgeltsystems dar.

Laut Telekommunikationsgesetz müssen diese Änderungen im Amtsblatt kundgetan werden und der Telecom Control Kommission zur Prüfung vorgelegt werden. Die Verlautbarung im Amtsblatt geschah bereits am 3.7.1997. [vgl. 4.2.2 Geschäftsbedingungen und Entgelte]

Auszug aus der Kundmachung im Amtsblatt der Wiener Zeitung:

“C. Sonstige Entgelte:

1. Für alle Dienstleistungen der Mobilkom

- Das Entgelt für jede einfache Mahnung beträgt 60 S
- Das Entgelt für jede qualifizierte Mahnung beträgt 150 S
- Das Entgelt bei Bezahlung einer Rechnung ohne Bankeinzug beträgt pro Rechnung 30 S einschließlich Ust.
- Das Entgelt bei Nichteinzahlung mit einem Originalbeleg beträgt pro Beleg 60 S inklusive Ust. “ [siehe W3Ri00, 1]

Demzufolge wurde auch §13 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Mobilkom Austria abgeändert.

Auszug aus §13 ABG Mobilkom Austria:

“Z4: Soweit in den Entgeltbestimmungen keine sofortige Bezahlung in bar vorgesehen ist, werden Entgeltforderungen mit Zugang der Rechnung fällig. Der Rechnungsbetrag muss spätestens sieben Werktage nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein... Wird vom Kunden keine Ermächtigung für den Einzug von Forderungen nach dem Einzugsermächtigungsverfahren erteilt, so ist die Mobilkom berechtigt, für jede Rechnung ein Bareinzugsentgelt zu verlangen. Sie ist weiters berechtigt, in den Entgeltbestimmungen für bestimmte Leistungen und Tarifmodelle die Vorlage einer verpflichtenden Einzugsermächtigung vorzusehen.

Z5: Erfolgt eine Zahlung nicht mittels Originalbeleg und ohne Angabe der richtigen Verrechnungsnummer oder Rufnummer, so tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung erst mit der Zuordnung zur richtigen Verrechnungsnummer ein und ist vom Kunden ein Bearbeitungsentgelt zu bezahlen. “[siehe W3Ri00, 1]

Die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden der Telekom Control Kommission zur Prüfung und Genehmigung vorgelegt. Am 30. 7. 1998 erfolgte die Genehmigung per Bescheid.

Auszug aus dem Bescheid der Telekom Control Kommission:

“Über die Bestimmungen der §§1 und 32 TKG, die insbesondere auch den Schutz der Nutzer vor Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung als Regulierungsziel festlegen, waren auch konsumentenschutzrechtliche Bestimmungen als Prüfungsmaßstab heranzuziehen.... Zu § 13 Abs. 4 der AGB ist die Telekom-Control-Kommission der Ansicht, dass die grundsätzliche Berechtigung, für eine nicht im Wege des Einzugsermächtigungsverfahrens erfolgenden Zahlung ein gesondertes Entgelt zu verlangen, einer Genehmigung der AGB nicht entgegensteht, dass jedoch die konkrete, in den AGB nicht ausgewiesene Höhe dieses Entgelts im Hinblick auf die Zielsetzungen des Telekommunikationsgesetzes (insbesondere §1 Abs. 1 und Abs. 2 Z4 TKG) und unter Berücksichtigung der (markt)beherrschenden Stellung der Mobilkom AG am Markt für öffentliche mobile Sprachtelefonie schon nach allgemeinen

privatrechtlichen Kriterien einer Angemessenheitsprüfung unterliegt.“ [siehe W3Ri00, 1]

4.4 Erstgericht 1. Instanz

Als Erstgericht fungierte das Bezirksgericht für Handelsachen in Wien.

4.4.1 Argumentation des Klägers

Folgende Punkte wurden vom Verein für Konsumentenschutz eingeklagt: [vgl. W3Ri00, 1]

1. Die Mobilkom Austria hat ihre Kunden nicht über das gesonderte Kündigungsrecht bei Vertragsänderung informiert. Laut Gesetzesauslegung durch den Verein für Konsumentenschutz wäre dies aber zwingend erforderlich gewesen. Hierbei handelt es sich nicht nur um einen Formfehler. [vgl. [4.2.1 Allgemeines](#)]
2. Die einseitige Vertragsänderung verstößt gegen die guten Sitten und stellt eine gröbliche Benachteiligung des Konsumenten als Vertragspartner dar. [vgl. Kode99a, §879 Abs. 3 ABGB] Durch die Strafgebühr von 30 Schilling pro Monatsrechnung werde der Kunde zum Abschluss einer Einzugsermächtigung gezwungen. Dem Kunden werden in der Informationsbroschüre nur die Vorzüge der Einzugsermächtigung aufgezählt. Mögliche Nachteile wurden nicht erwähnt.
3. Im Zuge eines Streitfalles kommt es zu einer unzulässigen Beweislastumkehr zu Ungunsten des Konsumenten. [vgl. §6 Abs. 1 Z11 KSchG] Der Kunde hat zwar die Möglichkeit innerhalb von 42 Tagen nach erfolgter Abbuchung Widerspruch einzulegen, es wird aber in diesem Fall der gesamte Rechnungsbetrag rückgebucht. Geht man davon aus, dass die in der Rechnung enthaltene Grundgebühr außer Streit steht, muss dieser Teilbetrag manuell per Zahlschein nachgezahlt werden. Hierbei wird wieder eine Zahlscheingebühr fällig. Des Weiteren wird der Kunde mit Manipulationsgebühren der Rückverrechnung durch die Mobilkom belastet. Schon alleine aus diesem Grund geht der Verein

für Konsumenteninformation davon aus, dass wenige Kunden hiervon Gebrauch machen werden.

4. Die verlangten Kosten von 30 Schilling sind viel zu hoch angesetzt und nicht nachvollziehbar.
5. In der Kalkulation der Zahlscheingebühren fällt auf, dass auch Mahnkosten bei säumiger Zahlung enthalten sind. Nachdem aber eigene Sätze für Mahnkosten in Geschäftsbedingungen der Mobilkom angeführt sind, kommt es hier zu einer doppelten Verrechnung dieser Mahnkosten. Pünktliche Zahlscheinzahler werden mit Mahnkosten belastet. Dieser Vertragspunkt verstößt ebenso gegen die gute Sitte.

4.4.2 Argumentation der Beklagten

Mobilkom Austria beantrage Abweisung der Klage.

Folgende Argumentation der Mobilkom Austria wurde festgehalten: [vgl. W3Ri00, 1]

1. §18 Abs. 2 TKG ordnet lediglich an, dass Änderungen der Geschäftsbedingungen und Entgelte mindestens zwei Monate vor Wirksamkeit kundzumachen seien. Kunden auf ein Kündigungsrecht hinzuweisen sei nicht notwendig, da ohnehin jedem Kunden ein ordentliches Kündigungsrecht monatlich zusteht.
2. Die Vertragsänderung sei nicht sittenwidrig: §18 Abs. 3 TKG normiere einen Kontrahierungszwang für Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes. Der Gesetzgeber hat dem Konzessionsnehmer die Möglichkeit der einseitigen Vertragsänderung eingeräumt. Es seien seitens der Aufsichtsbehörde keine Einwände gegen die Zahlscheingebühr eingebracht worden. [vgl. [4.3 Streitwert](#)]
3. Das marktübliche Barzahlungsentgelt von 30 Schilling werde nicht verrechnet, wenn bei bestehendem Einziehungsvertrag der Rechnungsbetrag rückgebucht wird und Teilbeträge per Zahlschein nachgezahlt werden.

4. In die Kalkulation der 30 Schilling Zahlscheingebühr wurden folgende wesentliche Faktoren miteingebracht: Personal- und Nebenkosten, Bankspesen, Mahnungskosten, Zinsnachteil und Informationsgewinn. Des weiteren wurde seitens der Mobilkom angeführt, dass auch Mitbewerber eine Bearbeitungsgebühr in gleicher Höhe verrechnen, sollte der Kunde per Zahlschein zahlen.

Entscheidung des Gerichts:

Das Bezirksgericht für Handelssachen gab damals dem Verein für Konsumentenschutz Recht. Die Änderungen der Geschäftsbedingungen seitens der Mobilkom sind gesetzes- und sittenwidrig und müssen demnach aufgehoben werden. [vgl. W3Vk00, 1]

4.4.3 Ausführungen des Bezirksgerichtes für Handelssachen

1. Auf das Fehlen der Information des Kündigungsrechtes der Vertragsnehmer wurde nicht eingegangen. [vgl. W3Ri00, 1]
2. Es wurde festgehalten, dass bei Zahlungen mittels Einziehungsermächtigung weit weniger Mahnungen seitens der Gläubiger, noch Rückforderungen seitens der Schuldner festzustellen sind. [vgl. W3Ri00, 1]
3. Das Bezirksgericht erkennt die höheren Kosten, welche sich durch die manuelle Bearbeitung auf Seiten der Mobilkom Austria ergeben, an. Des Weiteren wurde festgestellt, dass bei Einziehungsaufträgen der Mobilkom ein Kostenvorteil entsteht, da nur bei dieser Bezahlform die technologischen Rahmenbedingungen Einsparungen im Bereich der Buchhaltung zuließen. Ein eventueller Mehraufwand, welcher sich bei der zusätzlichen Kuvertierung von Zahlscheinen ergibt, konnte nicht festgestellt werden, da ja ohnehin eine Rechnung an den Kunden kuvertiert und versendet wird. [vgl. W3Ri00, 1]

4. Die Ausführungen seitens der Mobilkom, dass bei Nachzahlungen infolge Rückbuchung keine 30 Schilling Zahlscheingebühr verrechnet werden, wurden seitens des Gerichts goutiert. [vgl. W3Ri00, 1]
5. Der tatsächliche Mehraufwand der Mobilkom bei Bearbeitung einer Barzahlung konnte nicht festgestellt werden. [vgl. W3Ri00, 1]
6. Rechtlich relevant für das Erstgericht war das Faktum der Beweislastumkehr zu Ungunsten der Kunden [vgl. Kode99b, § 6 Abs. 1 Z11 KSchG]. Der Verbraucher kann mit Belastung durch Verzugszinsen, Manipulationsgebühren der Banken sowie der Bearbeitungsgebühr des Gläubigers belastet werden. Das Gericht sieht dies als einen schwerwiegenden Nachteil des Schuldners. Demgegenüber steht nur ein geringfügiger Kostenvorteil des Gläubigers bei Abrechnung mittels Einzugsermächtigung gegenüber. Aus dieser gebotenen Interessensabwägung ist die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Mobilkom Austria unwirksam. [vgl. W3Ri00, 1]

Auffällig am Urteil des Bezirksgerichtes für Handelssachen ist das Faktum, dass nicht auf die Höhe der Zahlscheingebühr selbst eingegangen wurde.

Die Mobilkom Austria hat gegen dieses Urteil Berufung eingelegt.

4.5 Berufungsgericht 2. Instanz

Als Berufungsgericht fungierte das Handelsgericht Wien.

Das Handelsgericht Wien sah einen Wechsel der Rollenverteilung, nicht aber eine Beweislastumkehr im Sinne des § 6 Abs. 1 Z 11 KSchG. Der Kunde nimmt im Rückvergütungsfall die Rolle eines Klägers ein. Laut Handelsgericht sei dies unbedenklich. Nähere Erläuterungen diesbezüglich blieben seitens des Berufungsgerichtes aus. [vgl. W3Vk00, 1]

Es wurde ein Urteil des deutschen Bundesgerichtshofs (BGH) zitiert, welches die Rechtmäßigkeit einer Einzugsermächtigung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kabelfernsehunternehmens feststellte. Es wurde in diesem Urteil aber betont, dass es sich bei den eingezogenen Beträgen immer um Fixbeträge handelte, welche eingezogen wurden. In Anwendung auf Einzugsermächtigungen für Rechnungsbeträge, welche sich aus einem variablen und festen Teil zusammensetzen wurden aber seitens des BGH Bedenken angeführt [vgl. W3Vk00, 1]. Da aber gerade eine Mobiltelefonrechnung aus festen und variablen Anteilen besteht, ist die Anführung dieses Urteils fragwürdig.

Des Weiteren wurde seitens des Berufungsgerichts moniert, dass das Erstgericht unterlassen habe festzustellen, ob das 30 Schilling Zahlscheinentgelt angemessen wäre. Dies hätte laut § 273 ZPO festgestellt werden müssen.

Hierzu wurde seitens des Bezirksgerichts für Handelssachen in erster Instanz angeführt, dass hierzu ein Gutachten eines Sachverständigen notwendig gewesen wäre.

Jedoch hat auch das Handelsgericht keine Prüfung durch einen unabhängigen Sachverständigen durchgeführt, sondern die Feststellung der Angemessenheit nach richterlichem Ermessen durchgeführt.

Scheinbar ohne nähere Prüfung wurde das 30 Schilling Entgelt aufgrund „kostenintensiver Zahlscheinbearbeitung“ als angemessen betrachtet [vgl. W3Vk00, 1].

Vorliegende Kalkulationen der Mobilkom ergaben aber, dass ungefähr die Hälfte des kalkulierten Betrages auf die Mahnung bei Zahlungsverzug fallen würde. Im Gegensatz hierzu steht aber das Faktum, dass laut den vorliegenden Geschäftsbedingungen der Mobilkom aber für den Mahnfall ohnehin eigene Sätze festgelegt wurden [vgl. [4.3 Streitwert](#)]. Anhand dieser Kalkulation dürften nicht mehr als maximal 15 Schilling als Zahlscheinrentgelt angeführt werden. Der Verein für Konsumenteninformation sieht in diesem Punkt einen versteckten Gewinn der Mobilkom von besagten 15 Schilling Mahngebühren, welche jedem pünktlichen Zahlschein auferlegt werden. Der Konsument sollte hiermit bewusst in die Irre geführt werden [vgl. W3Ri00, 2]

Auch auf die oben angeführten Argumente des Vereins für Konsumenteninformation ging das Handelsgericht nicht ein und stellte vielmehr fest, dass die angeführten Aufwendungen der Mobilkom durchaus üblich wären und den durchschnittlichen Sätzen von Inkassobüros, Banken und Versicherungen entsprächen.

Der Verein für Konsumenteninformation hatte wiederum Bedenken gegenüber diesem richterlichen Ermessen eingebracht.

1. Inkassobüros werden erst dann eingeschaltet, wenn ein Kunde bereits zahlungssäumig ist. Ein direkter Vergleich zur pünktlichen Zahlung mittels Zahlschein ist nicht gültig.
2. Je nach Institut verrechnen Banken und Versicherungen ein Zahlscheinrentgelt von sechs bis zehn Schilling, also maximal ein Drittel der veranschlagten Gebühr von 30 Schilling.

Unter Berufung auf das richterliche Ermessen wurde auf die Argumente des Vereins für Konsumenteninformation nicht näher eingegangen. [vgl. W3Ri00, 2]

Es wurde aber durch das Berufungsgericht Revision in Bezug auf die Frage der Anwendung des richterlichen Ermessens zugelassen.

4.6 Oberster Gerichtshof – Revision

Der Oberste Gerichtshof als letzte Instanz wies die Klage des Vereins für Konsumenteninformation ab.

Folgende Feststellungen zu den einzelnen Klagepunkten wurden getroffen:

1. Die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden rechtmäßig unter Berücksichtigung des § 18 Abs. 2 TKG durchgeführt. Das Begehren des Vereins für Konsumentenschutz, dass die Mobilkom Austria nicht auf das gesetzlich zustehende Kündigungsrecht hingewiesen hat, wurde vom Obersten Gerichtshof abgewiesen, da der Wortlaut des Gesetzestextes nicht vorsieht, diese Information an den Vertragspartner weiterzugeben. Der Verein für Konsumenteninformation hat sich hierbei auf Erläuterungen zum Telekommunikationsgesetz berufen, in welchen eine Informationspflicht impliziert wird. Laut Auffassung des Obersten Gerichtshofs muss dieser Gesetzestext wortwörtlich aufgenommen werden. [vgl. W3Ri00, 3]
2. Es liegt keine gröbliche Benachteiligung des Konsumenten vor. Der § 879 Abs. 3 ABGB kommt hier nicht zur Anwendung. Laut Auslegung des Obersten Gerichtshofs ergibt ein Einzugsermächtigungsverfahren nur Vorteile für beide Vertragspartner. Für den Zahlungsempfänger ergeben sich erhebliche Kosten-, Liquiditäts- und Zinsvorteile. Ebenso ergeben sich Vorteile bei der Buchführung und Organisationsplanung, da bei Einzugsermächtigungsverfahren das Mahnwesen sehr eingeschränkt wird, nachdem Zahlungen immer pünktlich eingehen. Für den Bezogenen ergibt sich der Vorteil, dass er sich nicht um die rechtzeitige Zahlung seiner Schulden kümmern muss. Ebenso wird dem Schuldner der Arbeits- und Organisationsaufwand durch den Gläubiger abgenommen. Der Schuldner hat ebenso den Vorteil bei etwaigen Skonti und muss nie Verzugszinsen bezahlen. Die Schuld ist bei Missbrauch durch Einziehungsauftrag beim Zahlungsempfänger zu sehen, da der Schuldner ohne Nennung näherer Gründe Widerspruch gegen eine Kontobelastung einbringen kann. Das heißt der Kunde gibt

zwar die Initiative zur Bezahlung seiner Außenstände ab, wird aber im Missbrauchsfall nicht als Geschädigter gezählt, da er ja in jedem Fall sein Geld zurückverlangen kann. Der Oberste Gerichtshof teilt die Entscheidung des deutschen Bundesgerichtshofs, der in einem ähnlichen Fall zu Gunsten der Einzugsermächtigung entschied [vgl. 6.5 Berufungsgericht 2. Instanz]. Demnach steht der Einführung einer Barzahlergebühr nichts entgegen, solange dieser Betrag „mäßig“ ausfällt. Dass damit ein leichter Druck auf Barzahler ausgeübt wird, auf Einzugsermächtigungsverfahren umzusteigen, ist in diesem angemessenen Rahmen in Ordnung. [vgl. W3Ri00, 3]

3. Es wurde auch nochmals seitens des Obersten Gerichtshofs festgestellt, dass die Verrechnung der 30 Schilling Zahlscheingebühr nicht zu hoch angesetzt wurde. Ein Vergleich mit Versicherungs- und Bankinstituten wurde angestellt, wobei bei solchen Instituten laut Auffassung des Obersten Gerichtshofs ein Betrag von 30 Schilling bei Zahlscheinzahlung durchaus üblich ist. [vgl. W3Ri00, 4]
4. Auf das Argument des Vereins für Konsumenteninformation, dass bei der Kalkulation der Zahlscheingebühr Mahnspesen von 15 Schilling miteingerechnet wurden, ging der Oberste Gerichtshof nicht ein. [vgl. W3Ri00, 4]

4.7 Schlussfolgerung

Der Verein für Konsumenteninformation bedauert das Urteil des Verfassungsgerichtshofs, welches nach dessen Meinung den Verbraucher schutzlos den Zahlungsbedingungen der Unternehmer ausliefert.

- Gleichzeitig wird der Gesetzgeber aufgefordert, klare Regeln für Zahlungsbedingungen und einseitige Änderungen der Geschäftsbedingungen zu schaffen. [vgl. W3Vk00, 1]
- Einführung einer Informationspflicht zum gesetzlichen Kündigungsrecht bei Änderung der Geschäftsbedingungen durch Abänderung des § 18 Abs. 2 TKG. [vgl. W3Vk00, 1]

- “Gesetzliche Regelung der Entgelte für Zahlscheinzahlungen orientiert an den wahren Kosten für die Unternehmen. “ [vgl. W3Vk00, 1]

5 Automatisierter Zahlungsverkehr

5.1 Allgemein

In diesem Abschnitt wollen wir die technologischen und organisatorischen Möglichkeiten zum automatisierten Zahlungsverkehr zwischen Unternehmen und Konsumenten betrachten.

Zur näheren Erleuterung kostenseitiger Analysen und Informationen möchten wir auf folgende Quellen verweisen:

- Ehne, H.; Rohr R.: Vergleich der Kosten des Einsatzes moderner Informationstechnologie [vgl. Ehne05, 1 ff]
- Güven, B.: Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und Telekommunikationsunternehmen. [vgl. Guev05, 1 ff]

Unabhängig von der gewählten Zahlungsart unterscheidet man zwischen einstufigem und mehrstufigem Zahlungsverkehr, welcher mittels IT-Systemen bearbeitet wird.

5.1.1 Einstufiger Zahlungsverkehr

Vertragspartner sind der Konsument und eine Bank.

5.1.2 Zweistufiger Zahlungsverkehr

Vertragspartner sind der Konsument und ein Unternehmen. Beide Vertragspartner führen ein Verrechnungskonto bei derselben Bank.

5.1.3 Mehrstufiger Zahlungsverkehr

Vertragspartner sind wiederum der Konsument und ein Unternehmen. Beide Vertragspartner führen ein Verrechnungskonto bei unterschiedlichen Bank.

5.2 Enterprise Resource Planning Systems

Große Unternehmen benötigen Softwareprodukte, um alle wesentlichen internen Abläufe wie Produktion, Vertrieb, Rechnungswesen, Personal- und Warenwirtschaft abbilden zu können. Unternehmens- und branchenspezifische Geschäftsprozesse werden modelliert und mit Hilfe der Software realisiert.

Diese betriebswirtschaftlichen Softwareprodukte werden auch als Enterprise Resource Planning Systems (ERPS) bezeichnet. ERPS Anwendungen sind modular aufgebaut. Neben sogenannten Kernmodulen können je nach Branchenbedürfnissen Spezialmodule eingesetzt werden.

Finanzmodule zur Abwicklung von automatisiertem Zahlungsverkehr sind weitgehend ausgereift und werden als Kernmodule vertrieben.

Marktführer im Großkundensektor in Europa ist die Firma SAP AG mit Sitz in Deutschland. Nahezu jedes österreichische Großunternehmen verwendet Produkte aus dem Hause SAP.

SAP bietet zur Zeit zusätzlich zu den Kernmodulen 21 branchenspezifische Speziallösungen an.

Unter anderem sind Spezialmodule für Banken, Energielieferanten und die Telekommunikationsindustrie verfügbar. Gerade Telekommunikationsunternehmen und Energielieferanten setzen diese Lösungen auch ein. So hat zum Beispiel die Mobilkom Austria seit 1997 Softwareprodukte von SAP im Einsatz.

Banken, deren natürliches Kerngeschäft ja Finanztransaktionen an sich darstellen, unterhalten bereits seit Jahrzehnten eigene Rechenzentren und verwenden hierfür meist proprietäre und äußerst komplexe Softwarelösungen. SAP ist in diesem Bereich meist nicht vertreten. Es existieren aber definierte Schnittstellen der Banksoftware, welche das Übergeben von Datensätzen zu Fremdsystemen einschließlich SAP ermöglichen.

Einführungskosten eines SAP Systems sind in der Regel als sehr hoch anzusetzen und variieren von Implementation zu Implementation. Ebenso variieren die Kosten für laufende Wartung und Support.

Lizenzierungskosten werden per User Basis verrechnet. Eine User Lizenz kostet zur Zeit einmalig EUR 3.500 + 17% jährlich fortlaufenden Kosten. Dadurch würden bei 1000 Benutzern Lizenzkosten von einmalig EUR 3.500.000 im ersten Jahr und laufenden Lizenzkosten von EUR 595.000 pro Folgejahr anfallen.

Die nachfolgenden Ausführungen zu den branchenspezifischen Lösungsansätzen beziehen sich auf die zur Zeit aktuelle Version 4.72.

5.2.1 SAP Banking

5.2.1.1 Kontokorrentsystem

Das Kontokorrentsystem von SAP Banking ist als offenes System realisiert und bildet die Abwicklung von Geldforderungen und Geldverbindlichkeiten zwischen Banken und deren Kunden ab. [vgl. W3Sa01, Bank Customer Accounts]

5.2.1.2 Schnittstellen

Komponenten anderer Hersteller können über standardisierte Schnittstellen an das System angebunden werden. Diese Schnittstellen werden auch als Remote Function Call Schnittstellen (RFC-Schnittstellen) bezeichnet. RFC Schnittstellen ermöglichen Fremdsystemen, auf das Kontokorrentsystem zuzugreifen [vgl. W3Sa01, Schnittstellen].

5.2.2 SAP Versicherungswirtschaft

5.2.2.1 Inkasso und Exkasso

Die Inkasso und Exkasso Funktion des SAP Versicherungswirtschaftsmoduls ermöglicht es alle versicherungsspartenübergreifenden Aufgaben manuell, teilautomatisiert und vollautomatisiert durchführen zu können. Die Hauptaufgaben der Inkasso und Exkasso Funktion umfassen die Kontokorrentbuchführung, Zahlungsabwicklung, Geldeingangsverarbeitung und das Mahnwesen. [vgl W3Sa04a, Inkasso und Exkasso]

5.2.2.2 Schnittstellen des Vertragskontokorrents

Die Kontokorrentbuchführungsschnittstelle des SAP Versicherungswirtschaftsmoduls ermöglicht die Übernahme und Weitergabe von Daten aus externen Systemen und dient vornehmlich zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs über Banken. Die Übernahme und Verarbeitung kann in großen Massen erfolgen [vgl.W3Sa04a, Inkasso und Exkasso – Schnittstellen des Vertragskontokorrents].

5.2.2.2.1 Maschinelle Datenübernahme

Folgende Daten können maschinell übernommen werden:

- Belege
- Eingehende Zahlungen
- Rückläufer
- Daten aus elektronischen Kontoauszügen
- Eingehende Informationen von Inkassobüros

Sollten bei der vollautomatischen Übernahme Fehler auftreten, stehen entsprechende Möglichkeiten zur Nachbearbeitung zur Verfügung [vgl. W3Sa04a, Maschinelle Datenübernahme].

5.2.2.2 IDoc Schnittstelle

Mittels der IDoc Schnittstelle können Rechnungsbelege, welche über ein externes Billing-System erstellt wurden, in das SAP Versicherungsmodul übernommen werden und mit optisch archivierten Rechnungen verknüpft werden [vgl. W3Sa04a, IDoc Schnittstelle].

5.2.3 SAP Öl & Gas

Das SAP Öl & Gas Modul stellt keine zusätzlichen Funktionen zur Automatisierung von Zahlungsvorgängen zur Verfügung.

5.2.4 SAP Telekommunikation

Neben einem für Telekommunikationsunternehmen angepassten Customer Relationship Management System (CRM-System) und Customer Interaction Center (Call Center Informationssystem) wird in diesem Modul das Hauptaugenmerk auf ein speziell angepasstes Vertragskontokorrentsystem gelegt, welches bereits ab der Release 4.63 verfügbar ist.

Dieses Vertragskontokorrentsystem ist für die Massenbearbeitung von Zahlungen und Belegerstellung ausgelegt und für Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen mit hoher Kundenzahl von größter Bedeutung. [vgl. W3Sa04c, Vertragskontokorrent]

5.2.4.1 Buchung von Belegen

„Diese Komponente ermöglicht das Buchen und Bearbeiten von Belegen. Belege werden aus einem Vor- oder Fremdsystem maschinell übernommen, Sie können jedoch auch manuell erfasst und gebucht werden.“ [vgl. W3Sa04c, Buchung von Belegen]

6 Zusammenfassung und Ausblick

In den vorangegangenen Kapiteln wurde bereits auf Zahlungsbedingungen in allgemeinen Geschäftsbedingungen eingegangen, deren Unterschiede innerhalb einer Branche und Unterschiede zwischen verschiedenen Branchen betrachtet.

In diesem Kapitel werden wir uns mit den Vor- bzw. Nachteilen dieser Bestimmungen befassen, Kritik üben und Verbesserungsvorschläge machen. Dies beinhaltet natürlich auch, dass auf die verschiedenen technischen Möglichkeiten und deren Kosten eingegangen werden muss.

In unserem Fall bietet sich natürlich die Branche der Telekommunikationsanbieter besonders an, da die Zahlungsbedingungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (vgl. [Tabelle 9](#), [Tabelle 10](#); [Tabelle 11](#)) am meisten Ansatzpunkte für Kritik und Verbesserungsvorschläge bieten. Dieser Umstand wird durch die Tatsache begünstigt, dass im Jahr 2000 ein OGH Urteil erfolgte, welches eine durch die Mobilkom eingehobene Zahlscheingebühr von damals Schilling 30,-- (heute EUR 2,17) rechtfertigt. Dieses Urteil mag ein für diese Zeit adäquates gewesen sein. Man muss bedenken, dass die Mobilkom einen riesigen Kundenstock hat und die Verwaltung dessen einen enormen Kosten- und Unsicherheitsfaktor darstellt. Einen Unsicherheitsfaktor deshalb, weil man im Vorhinein nicht wissen kann, ob Forderungen gezahlt werden, die Konten der Kunden gedeckt sind etc. Verständlicherweise versuchte die Mobilkom Austria (ebenso wie die heutige Telekom Austria), diese Unsicherheitsfaktoren so gering wie möglich zu halten. Dies wird durch die Vorschreibung zur Einzugsermächtigung in den allgemeinen Geschäftsbedingungen erreicht, die für einen erfolgreichen Vertragsabschluß angenommen werden muss. Grundsätzlich werden hier die Meinungen auseinander gehen, denn manche Menschen sind der Meinung, dass gegen ein Einzugsermächtigungsverfahren nichts einzuwenden ist. Andere wiederum sind der Meinung, dass dieses Verfahren einen Eingriff in das Eigentum darstellt und somit inakzeptabel ist.

Wir sind nach eingehender Beschäftigung mit diesem Thema der Meinung, dass der Unsicherheitsfaktor der verspäteten Zahlung bereits mit den verrechneten Mahnspesen und Inkassospesen gedeckt ist, und der Unsicherheitsfaktor der fehlenden Kontendeckung seitens des Kunden mittels der Verrechnung von Spesen für nicht eingelöste Lastschriften oder Rücklastschriften erledigt wäre.

Warum also werden Zahlscheingebühren verrechnet?

Was noch bleibt ist der Kostenfaktor. Die Telekommunikationsunternehmen haben eigene Abteilungen, in denen die Mitarbeiter Zahlscheine abtippen, Rechnungsnummern vergleichen und den jeweiligen Kunden zuordnen.

Wer das heute noch glaubt, unterliegt einem gewaltigen Irrtum. Zuerst sollte einmal erwähnt werden, dass die Unternehmen selbst nichts mit der Zahlscheinabwicklung zu tun haben. Dies wird natürlich von den Bank- und Kreditinstituten übernommen und wird den Kunden direkt verrechnet, wie wir bereits aus den Geschäftsbedingungen der Banken wissen. Die Zahlscheine werden vollautomatisch eingelesen, digitalisiert und an die Unternehmen weitergeleitet.

Wie ist nun die Zahlscheingebühr gerechtfertigt? Natürlich kann argumentiert werden, dass die Unternehmen Zahlscheine drucken und verschicken müssen und dieser Umstand ebenfalls Kosten verursacht. Jedoch werden mit diesem Argument die teilweise horrenden Beträge nicht erklärt.

Heute, fast sechs Jahre später, sind die Ansichten von damals gewiss nicht mehr aktuell. Dies beruht schon allein darauf, dass sich die Möglichkeiten der automatisierten Zahlungsabwicklung in dieser Zeit sehr stark weiterentwickelt haben bzw. neue Möglichkeiten dazukamen (vgl. [5. Automatisierter Zahlungsverkehr](#)).

Die Unternehmen verwenden die verschiedensten Systeme zur Abwicklung von Zahlungen. Diese Systeme sind in der Anschaffung natürlich sehr kostenintensiv. Diese Kosten müssen sich im Laufe der Zeit verständlicherweise amortisieren. Die Umrechnung auf die Kunden ist nachvollziehbar, jedoch werden diese Systeme sowohl für die Zuordnung von

Zahlscheinen zu Rechnungen und deren Verbuchung verwendet, wie auch für die Abwicklungen der Einzugsermächtigungen.

Warum werden die Kosten dieser Systeme scheinbar an die Kunden, die per Erlagschein zahlen, weiterverrechnet?

Wäre es nicht gerechter, die Rechnungen jedes Kunden mit demselben Betrag zu belasten?

Sollte das OGH Urteil aus dem Jahre 2000 vielleicht noch einmal überdacht werden? Natürlich unter Berücksichtigung der heute zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten?

Warum ist nicht bereits der OGH auf damals vorhandene Abrechnungssysteme eingegangen?

Wir wissen heute, dass die Telekom Austria (ehemals Mobilkom Austria) seit 1997 das Softwareprodukt SAP für Telekommunikationsdienstleistungen eingeführt hat und dieser Implementierungsprozess mehrere Jahre gedauert hat. So erscheint es uns glaubwürdig, dass zum Zeitpunkt der Prozessführung durch die Mobilkom noch Belege von Zahlscheinzählern vermehrt manuell geprüft, verbucht und abgelegt worden sind. Wir sind aber überzeugt davon, dass dies heute auf keinen Fall mehr praktiziert wird. Laut einer vertrauenswürdigen anonymen Information wird bei der Telekom Austria der komplette Zahlungsverkehr nicht über das Vertragskontokorrentsystem geführt. Die Verarbeitung der Daten aus externen Billing-Systemen wird aber dennoch vollautomatisch direkt über die Debitorenbuchhaltung des SAP Standardfinanzmoduls abgewickelt. Eine Fehlerquote von 0,0001% kann unterstellt werden. In Zahlen bedeutet dies, dass weniger als 1000 Rechnungen pro Monat manuell überprüft werden müssen.

Ein weiterer Punkt an dieser Stelle ist die Verfahrensweise bei Beeinspruchung von Rechnungen. Bei Rechnungen mit falschen Inhalten erfolgt normalerweise ein Aufschub der Zahlungsfrist bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde eine in allen Punkten richtige Rechnung erhält. Durch das Einzugsermächtigungsverfahren werden diese Vorgehensweisen durchbrochen. Man kann zwar nach erfolgter Rechnungslegung die

Berichtigung der Rechnung fordern, nur ist zu diesem Zeitpunkt der zu zahlende Betrag in den meisten Fällen bereits abgebucht. Es bestünde danach die Möglichkeit, innerhalb von 42 Tagen die Buchung beim Kreditinstitut rückgängig zu machen. Das Problem dabei sind die Gebühren, die dabei verrechnet werden – und zwar sowohl vom Kreditinstitut, als auch vom die Zahlung empfangenden Unternehmen. Sollte man diese Möglichkeit nicht wählen und auf die Erklärung des Unternehmens zur beanstandeten Rechnung warten, wird bei falschen Rechnungsbeträgen den Kunden gewöhnlich nicht der Differenzbetrag am Konto gutgeschrieben, sondern eine Gutschrift auf die zukünftige Rechnung gegeben.

Diese Vorgehensweise ist auf den ersten Blick nicht unbedingt zum Nachteil des Kunden, auf den zweiten Blick jedoch würde dies einem gebührenfreien Kredit –in geringem Umfang – entsprechen. Wenn man diese Überlegung auf einen riesigen Kundenstock überträgt, ist die daraus resultierende „Fremdfinanzierung“ wesentlich. Weiters muss man bedenken, dass im Falle einer Rückbuchung die Differenzbeträge am Konto verzinst werden könnten. Somit zählt als Gegenargument gegen dieses Vorgehen nicht nur die „verdeckte, gebührenfreie Kreditvergabe“, sondern auch der den Kunden entgehende Gewinn durch Verzinsung.

Nicht einsichtig ist die Tatsache, dass bei manchen Unternehmen keine Zahlscheingebühren bzw. unserer Ansicht nach angemessene Gebühren verrechnet werden und in manchen Branchen unnachvollziehbar hohe Zahlscheingebühren anfallen. Nach mehreren Anfragen nach der Ursache kommen wir zu dem Schluss, dass manche Unternehmen selbst nicht wissen, wonach sich die Höhe der Gebühren bemisst.

Was können Kunden gegen diese Bedingungen tun?

Es bleibt oftmals nur noch die Möglichkeit, die Verträge zu kündigen.

Nur was dann? Wechselt man den Anbieter?

Diese Möglichkeit liegt nahe, aber was ist, wenn die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Konkurrenz ähnlich bzw. in diesen Punkten gleich sind? In manchen Fällen gibt es einfach keine passende Lösung. Dann muss

man eher bereit sein, Kompromisse einzugehen. Wenn man sich damit aber nicht zufrieden geben will, bleibt als letzter Ausweg nur eine Beschwerde beim Verein für Konsumenteninformation. Denn ein großes Unternehmen zu klagen und das anschließende Gerichtsverfahren zu führen, wird den zeitlichen und finanziellen Rahmen eines jeden Privaten bei weitem übersteigen.

7 Quellenverzeichnis

7.1 Literaturverzeichnis

- [Kode99a] O.A.: Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch. In: Orac (Hrsg.): Kodex Bürgerliches Recht, Wien 1999, S. 20 – 300.
- [Kode99b] O.A.: Konsumentenschutzgesetz. In: Orac (Hrsg.): Kodex Bürgerliches Recht, Wien 1999, S. 450 – 520.

7.2 Sonstige Quellen und Hilfsmittel

- [Ehne05] Ehne, H., Rohr, R.: Vergleich der Kosten des Einsatzes moderner Informationstechnologie. Seminararbeit im Rahmen der Lehrveranstaltung „IT-Spez: Vertiefungskurs VI – Electronic Commerce“, Abteilung für Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsuniversität Wien, 2005.
- [W3Ag05] O.A.: Informationen rund um AGB. <http://www.agb-info.de/info/info.html>, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Ba03] O.A.: Allgemeine Geschäftsbedingungen der Bank Austria Creditanstalt AG Fassung Mai 2005. http://www.ba-ca.com/produktpdfs/Allgemeine-Geschaeftsbedingungen_05-2003.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Bk01] O.A.: Bundeskanzleramt Österreich – IKT-Strategie des Bundes. E-Zahlungsbestätigung – Vorschlag zur Vorgangsweise. http://www.cio.gv.at/ikt-board/beratungen/confirmation_payment/discussion/, 2001-12-06, Abruf am: 2005-10-15
- [W3Bu97] Bundesgesetz , mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird. <http://www.ris.bka.gv.at>, 1997-08-19, Abruf am 2005-11-22

- [W3Ev02] O.A.: EVN. Allgemeine Bedingungen. Fassung Mai 2002. http://www.evn.at/download/lieferbedingungen/Lieferbedingungen_Strom.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Ev05] O.A.: EVN. Entgelte für Meß- und Nebenleistungen Strom. Ausgabe 1.10.2005. http://www.evn.at/download/lieferbedingungen/Entgelte_f%C3%BCr_Mess_und_Nebenleistungen_Strom_ab_01_10_2005.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Fi05] O.A.: Oligopol. <http://www.finanzzl.de/lexikon/Oligopol.html>, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Gr05] Grosse, Michael: Elektronische Rechnungslegung – e-Billing. http://business.telekom.at/telekom/news/bizmail/recht/biz63_recht.php, 2005-11-02, Abruf am: 2005-11-02
- [W3Gu05] Güven, B.: Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und/oder Telekommunikationsunternehmen. Bakkalaureatsarbeit, Abteilung für Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsuniversität Wien, 2005. http://wi.wu-wien.ac.at/rgf/diplomarbeiten/BakkStuff/2005/200503_KostenTK-Gueven/200501_Gueven-Bakkalaureatsarbeit.pdf, 2005-01-03, Abruf am: 2005-11-20.
- [W3Hu05] O.A.: Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison 3G Austria GmbH. http://www.drei.at/images/content/binaries/www.drei.at_AGBs_10102005.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Ke02] O.A.: KELAG. Allgemeine Bedingungen für die Lieferung Elektrischer Energie. Fassung November 2002. http://www.kelag.at/files/Allgemeine_Bedingungen.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22

- [W3Ke03] O.A.: KELAG. Allgemeine Bedingungen für die Lieferung von Erdgas. Fassung September 2003. http://www.kelag.at/media/download/Allgemeine_Liederbedingungen_Erdgas_09_2003.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Mo05] O.A. Allgemeine Geschäftsbedingungen Mobilkom Austria. http://www.mobilkomaustria.com/CDA/frameset/start_frame/0.3149.1098-2311-html-de.00.html, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Rb03a] O.A.: Allgemeine Geschäftsbedingungen Fassung 2003 Raiffeisen. http://www.raiffeisen.at/eBusiness/services/resources/lnz_resource_raiffeisen_static/0.7135.1006619187878-1006619293490_52193571342762756-47145490123330314-1-1-NA.00.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Rb03b] O.A.: Raiffeisen. Gegenüberstellung Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte 2001 – 2003. http://www.raiffeisen.at/eBusiness/services/resources/lnz_resource_raiffeisen_static/0.7135.1006619187878-1006619293490_52193571342762756-53386965855386175-1-1-NA.00.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Rb05] O.A.: Nie wieder Zahlscheine ausfüllen. Ihre Rechnung direkt am Bildschirm. <http://www.raiffeisen.at>, 2005-11-02, Abruf am 2005-11-02
- [W3Ra05] Rady, Sven, Schnitzer, Monika: Strategische Interaktion auf Oligopolmärkten. http://www.vwl.uni-muenchen.de/ls_rady/lehre/avwl/avwl_05.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Ri00] Richter, Klaus: Österreich: Mobilkom-Zahlscheingebühr – VKI verliert Musterprozess. <http://normative.zusammenhaenge.at/faelle/at/mobilkom30ats.html>, 2000-06-15, Abruf am 2005-11-02

- [W3Rz05] O.A.: Gutschrift Truncation. Automatischer Forderungsabgleich. <http://www.rzb.at>, 2005-11-02, Abruf am 2005-11-02
- [W3Sa01] O.A.: SAP for Banking 4.63. http://help.sap.com/saphelp_banking463/helpdata/de/74/9AA43556903266E1000009B38F839/frameset.htm, 2001-08-01, Abruf am: 2005-11-02
- [W3Sa02] O.A.: SAP for Telecommunications 4.64. http://help.sap.com/saphelp_telecom464/helpdata/de/59/B82C368CAE9167E1000009B38F839/frameset.htm, 2002-04-01, Abruf am: 2005-11-02
- [W3Sa04a] O.A.: SAP for Insurance 4.72. http://help.sap.com/saphelp_insu472/helpdata/DE/15/0d723521faee41e1000009b38f889/frameset.htm, 2004-05-01, Abruf am: 2005-11-02
- [W3Sa04b] O.A.: SAP for Oil & Gas 4.72. http://help.sap.com/saphelp_oil472/helpdata/de/67/bfa73ad9ccf101e1000000a11402f/frameset.htm, 2004-01-01, Abruf am: 2005-11-02
- [W3Sa04c] O.A.: SAP for Telecommunications 4.72. http://help.sap.com/saphelp_telecom472/helpdata/de/5F/B82C368CAE9167E1000009B38F839/frameset.htm, 2004-04-01, Abruf am: 2005-11-02
- [W3St00] Staudacher, A.: OGH: Zahlscheingebühr ist gerechtfertigt. Mobilkom gewinnt Musterprozess gegen VKI. <http://www.presstext.at/pte.mc?pte=000404027>, 2000-04-04, Abruf am 2005-10-15
- [W3St05] O.A.: Zahlungsbelege. <http://www.stuzza.at/>, 2005-11-15, Abruf am: 2005-11-15

- [W3Te05] O.A.: Allgemeine Geschäftsbedingungen der Telekom Austria. <http://www.telekom.at/Content.Node/meta/geschaeftsbedingungen.php>, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Tm05] O.A.: Nutzungsbedingungen T-Mobile. http://www.tmobile.at/privat/multimedia/mobile_email/nutzung/index.html, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Ve04] O.A. Allgemeine Netzbedingungen für den Zugang zum Übertragungsnetz der Verbund-Austrian Power Grid AG. http://www.verbund.at/at/apg/netzinfo/ab_20040114.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Vk00] O.A.: Urteil: Zahlscheinentgelt Mobilkom – OGH weist VKI-Klage ab, <http://www.verbraucherrecht.at/>, 2000-04-25, Abruf am: 2005-10-15
- [W3Vo03a] O.A.: Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte der Volksbanken. http://www.volksbanken.at/vb_download/20034281357.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Vo03b] O.A.: Volksbanken. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte. Gegenüberstellung geänderter Bestimmungen 2001 – 2003. http://www.volksbanken.at/vb_download/200361712841.pdf, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22
- [W3Vv05] O.A.: Versicherungsverband - Musterbedingungen. http://www.vvo.at/index.php?component=option.com_docman/Itemid,109/task_cat_view/gid,39/lang,de/, 2005-10-22, Abruf am: 2005-10-22