

Code of Conduct Dienste von Drittanbietern

31.03.2017



Inhalt

1. Präambel	3
2. Pflichten und Sanktionen	5



Präambel

Dienste von Drittanbietern, werden typischerweise mit Smartphones, Tablets, etc. abgerufen, also mit Geräten, deren Benutzeroberfläche in der Regel aus einer miniaturisierten alphanumerischen Tastatur und einem relativ kleinen Display besteht.

Diesem Umstand muss bei der Gestaltung der betroffenen Dienste und der Erfüllung von Informationspflichten durch den Diensteanbieter in besonderem Maße Rechnung getragen werden.

Um Kundenbeschwerden und Betrugsversuche hintanzuhalten, ist ein einheitliches Vorgehen aller Anbieter bei Diensten von Drittanbietern erforderlich.

Aus diesem Grund einigen sich die österreichischen Netzbetreiber auf einen gemeinsamen Code of Conduct, der die Versorgung mit einem vielfältigen digitalen Dienstangebot bei gleichzeitig hohem Schutz des Endnutzers gewährleistet.

Dieser Code of Conduct wird entsprechend den laufenden technischen Entwicklungen im betroffenen Sektor angepasst und erweitert. Er gilt für die jeweils nach Inkrafttreten abgeschlossenen Verträge zwischen den unterzeichnenden Netzbetreibern und ihren Vertragspartnern im Bereich der Dienste von Drittanbietern.

Die österreichischen Netzbetreiber, T-Mobile, A1 und DREI, verpflichten sich und ihre Vertragspartner im Bereich der Dienste von Drittanbietern zur Einhaltung der geltenden Gesetze (insb. FAGG, KSchG und ECG) sowie insbesondere zur Einhaltung der nachstehenden Punkte.



1. Transparenz

Unsere Vertragspartner haben dafür zu sorgen, dass Services und Leistungen gegenüber den Endnutzern transparent und nachvollziehbar gestaltet sind. Auskünfte erteilen wir und unsere Vertragspartner prompt und zuverlässig und unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

2. Datenschutz

Wir bekennen uns zum Schutz von personenbezogenen Daten und geben diese nur im Rahmen der dafür vorgesehenen gesetzlichen Bestimmungen weiter.

3. Ethik

Wir tolerieren keine Dienste die geeignet sind

- ethnische Konflikte auszulösen oder zu fördern,
- politisch extremistisches Gedankengut zu verbreiten,
- jemanden zum Gebrauch schädlicher Stoffe zu animieren oder zu ermutigen,
- jemanden hinsichtlich der Identität des Erbringers des Dienstes bzw. des Inhalts oder der Kosten des angebotenen Dienstes irreführen,
- die Integrität von Personen zu beeinträchtigen oder Angst zu verbreiten,
- die körperliche, seelische oder sittliche Entwicklung von Kindern oder Jugendlichen zu beeinträchtigen, Gewalt zu verharmlosen oder zu verherrlichen oder zu Gewalt auffordern,
- öffentliches Ärgernis oder massive Kritik in der Öffentlichkeit herbeizuführen.

4. Compliance

Wir verfolgen das Ziel, Betrugsversuche und irreführende Angebote im Rahmen unserer technischen Möglichkeiten zu unterbinden und sorgen für die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben durch unsere Vertragspartner, dies unter anderem durch regelmäßige stichprobenartige Kontrollen. Einsprüche werden im Interesse der Verbraucher schnellstmöglich bearbeitet.



Pflichten und Sanktionen

Die in den folgenden Punkten definierten Pflichten und Sanktionen enthalten eine Zusammenfassung der in den gesetzlichen Bestimmungen normierten Informationspflichten, sowie einen erweiterten Katalog an Schutz- und Sorgfaltsmaßnahmen sowie vorgesehene Sanktionen bei entsprechenden Verstößen. Ziel dieses Kataloges ist einerseits ein einheitliches Schutzniveau für unsere Kunden sowie andererseits die Schaffung transparenter und einheitlicher Voraussetzungen für unsere Vertragspartner.

Vorvertragliche Informationspflichten

Folgende Informationen müssen vor Vertragsabschluss dem Endkunden in verständlicher und nicht irreführender Form mitgeteilt und nach Vertragsabschluss in dauerhafter Form zur Verfügung gestellt werden.

1. Anbieterinformationen

- Name,
- Anschrift,
- E-Mail-Adresse und
- Servicehotline des Diensteanbieters (nationale Festnetz-/Mobil- oder Service-Nummer in den Rufnummerngassen 0800/0810 sind zulässig)

2. Dienstinformationen

- Der angebotene Dienst muss seinen Inhalt betreffend konkret beschrieben sein.
- Der Diensteanbieter muss Auskunft darüber geben, welche Voraussetzungen hinsichtlich Hard- und Software bestehen müssen, damit der Dienst erbracht werden kann.
- Es muss klar erkennbar sein, ob es sich um ein **Abonnement** oder einen **Einzelkauf** handelt. Der Diensteanbieter weist in seinem Leistungsangebot gegenüber Endkunden deutlich darauf hin, dass ein Vertrag über die Erbringung der Leistung ausschließlich mit ihm zustande kommt.

3. Kosteninformationen

- Der Diensteanbieter informiert den Endnutzer vor Vertragsabschluss über Preis und Periodizität des Dienstes in leicht verständlicher und nicht irreführender Weise.
- Darüber hinaus informiert der Diensteanbieter über die Gesamtkosten pro Abrechnungszeitraum.
- Der Netzbetreiber sendet dem Endnutzer, entsprechend seinen technischen Möglichkeiten (z.B. SMS Notification) unmittelbar nach Vertragsabschluss eine automatisierte Benachrichtigung, die zumindest folgende Informationen enthält:
 - Einzelkauf oder Abonnement
 - Identität des Diensteanbieters
 - Periodizität im Falle eines Abos
 - Preis pro Abrechnungsperiode



- Abbestellmöglichkeit
- Rechnungstext bzw. Produktname
- Sofern der Betrag von EUR 60,00/Monat bei einem Abo überschritten ist, erhält der Endnutzer vom Diensteanbieter eine Kosteninformation zu dieser 60,00 EUR Überschreitung. Diese Information hat in einer gesonderten und für den Endnutzer kostenlosen SMS zu erfolgen.

Eine irreführende, fehlerhafte oder unvollständige Informationserteilung führt zur sofortigen Sperre des Dienstes und zu einer Gutschrift an den Kunden.

4. Rücktrittsrecht

- Unmittelbar vor Abschluss einer Bezahl-Transaktion muss der Diensteanbieter den Endnutzer auf ein bestehendes Rücktrittsrecht bzw. auf den Entfall (durch wirksamen Verzicht) eines solchen hinweisen.
- Ein entsprechender Hinweis des Netzbetreibers entbindet den Diensteanbieter nicht von seiner Informationspflicht.
- Soll mit der Dienstleistung bereits vor Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist begonnen werden und in der Folge das Rücktrittsrecht (durch entsprechenden Verzicht) entfallen, wird die Zustimmung dazu durch den Diensteanbieter unter Hinweis auf den Verlust des Rücktrittsrechts vom Endnutzer eingeholt. Eine Bestätigung hierüber ist dem Endnutzer auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.
- Den Nachweis für die korrekte Information des Endnutzers und die erteilte Zustimmung zum Verzicht auf das Rücktrittsrecht durch den Endnutzer hat im Fall eines Einspruchs der Diensteanbieter zu erbringen.

Wird der Endnutzer über ein Rücktrittsrecht oder den Entfall eines solchen nicht aufgeklärt, erfolgt die sofortige Gutschrift an den Kunden.

5. Abonnement-Zyklen

Im Sinne einer größtmöglichen Transparenz und Übersichtlichkeit können Abonnements nur einmal pro Zyklus verrechnet werden. Folgende Abonnement-Zyklen sind grundsätzlich zulässig:

- 1 Mal pro Woche
- 1 Mal pro Monat
- 1 Mal pro Jahr

Bei Unterschreitung der Minimumperiodizität von 1x/Woche kann der Betreiber den Dienst sofort sperren und eine entsprechende Gutschrift an den Kunden veranlassen.



6. Zahlungsautorisierung

Der Diensteanbieter hat für die Zahlungsautorisierung einen geeigneten Modus zu wählen.

- Die vorgenannten Informationspflichten sind unabhängig vom gewählten Modus einzuhalten.
- Bei der Zahlungsautorisierung mittels SMS-Handshake ist dem Endnutzer der Link zur Landingpage des betreffenden Dienstes durch den Diensteanbieter mittels kostenloser SMS zu übermitteln.
- Die verwendeten Zugangsnummern müssen für den Endkunden kostenfrei sein.
- Dem Endnutzer muss erkennbar sein, dass seine Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist.

Die irreführende Gestaltung des Bestellvorgangs führt zur sofortigen Gutschrift an den Kunden und Sperre des betroffenen Dienstes.

7. AGB

Der Diensteanbieter hat dem Endnutzer die AGB und die maßgeblichen Vertragsbestimmungen dauerhaft abrufbar zur Verfügung zu stellen, z.B. durch Angabe eines entsprechenden Links.

8. Beendigung von Abonnements

- Der Diensteanbieter hat den Nutzer über die Möglichkeiten der Beendigung des Dienst-Abonnements in leicht verständlicher und transparenter Weise zu informieren und auf die Möglichkeit einer Abonnement-Selbstverwaltung beim Netzbetreiber hinzuweisen.
- Pro Tag ist nur ein Abbuchungsversuch zulässig. Wenn zwei Monate lang keine Abbuchung möglich ist, ist das Abonnement zu beenden.

Ein Verstoß hat die Gutschrift an den Kunden und die Sperre des Diensteanbieters zur Folge.

9. Werbung

Die Werbung für den angebotenen Dienst und die Anbahnung des Vertragsabschlusses darf nicht irreführend gestaltet sein. Es muss einem Endnutzer leicht verständlich sein, dass es sich bei dem angebotenen Dienst um ein kostenpflichtiges Angebot handelt und ob es sich um einen Einzelkauf oder ein Abonnement handelt.

Bei Verstößen darf der Dienst von keinem Betreiber zugelassen werden. Wenn der Dienst bereits zugelassen wurde, ist er sofort zu sperren.

10. Sanktionen

Bei maßgeblichen Verstößen gegen Gesetze oder gegen Verpflichtungen aus dem Code of Conduct erfolgt die Sperre des betroffenen Dienstes.



11. Unerwünschte Dienstangebote

Dienstangebote, die in erhöhtem Maße dazu geeignet sind, beim Endnutzer eine falsche Vorstellung von der Art des Dienstes hervorzurufen, werden nicht zugelassen (z.B. Gewinnspiele).

12. Umgang mit Verdachtsfällen

Zwischen den Netzbetreibern erfolgt ein Informationsaustausch zu den Diensteanbietern. Hinweise der Regulierungsbehörde betreffend bedenklicher Dienste werden von den Netzbetreibern verfolgt.

Wien, am 31.03.2017