

---

**1674/A(E) XXIV. GP**

---

**Eingebracht am 21.09.2011**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**



## **Entschließungsantrag**

der Abgeordneten Sigisbert Dolinschek, Ursula Haubner  
Kolleginnen und Kollegen  
betreffend kostenpflichtige Service-Hotlines

In den vergangenen Jahren hat sich die Praxis einiger Firmen etabliert, mittels kostenpflichtiger Service-Hotlines zusätzlich Geld zu verdienen.

Zwei Beispiele:

### 1. Paketlieferung

Ein Konsument findet eine Verständigung über einen Zustellversuch vor seiner Türe, mit der Adresse eines Shops, welche aber durchgestrichen ist. Kein weiterer Vermerk. Da er schon einmal in dem Shop etwas abholte, denkt er sich nichts dabei und fährt zum Shop. Der Shop hat die Sendung nicht und der Konsument erhält die Auskunft, dass er bei GLS anrufen muss, um einen neuen Zustelltermin zu vereinbaren. Der Anruf kostet pro Minute mindestens 0,88 €!

### 2. Handyanbieter

Ein Konsument will seinen Handyvertrag verlängern! Der Anruf bei seinem Handyvertragsanbieter endet nach einem Versuch den Konsumenten weiter zu verbinden in einer Warteschleife. Nach mehreren Minuten gibt der Konsument auf. Das Gespräch wird ihm trotzdem verrechnet. Einen Hinweis, dass es sich um einen kostenpflichtigen Anruf handelt, gibt es nicht.

Die Liste solcher Vorfälle ließe sich nahezu beliebig fortsetzen. Dass die Verbindung – wie etwa im Fall 2 – oftmals nicht oder erst nach einigen Minuten mit diversen Eingabeaufforderungen zustande kommt, ist ein weiterer Kostenfaktor.

Grundsätzlich ist es aber so, dass sich die Firmen durch diese Praxis ein ordentliches Körpergeld erwirtschaften, obwohl der Grund der Anrufe fast ausschließlich im Verschuldensbereich der Firmen selbst liegt.

Aus den genannten Gründen stellen die unterfertigten Abgeordneten nachstehenden

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

**ENTSCHLIESSUNGSANTRAG:**

Der Nationalrat wolle beschließen:

„Die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie wird aufgefordert, dem Nationalrat ehestmöglich einen beschlussreifen Gesetzesentwurf vorzulegen, durch den kostenpflichtige Service-Hotlines für technische Auskünfte und Informationen untersagt werden.“

**In formeller Hinsicht wird die Zuweisung an den Ausschuss für Konsumentenschutz beantragt.**