

**Verhaltensrichtlinien  
der Internet Service Providers Austria  
(unter Berücksichtigung des TKG 2003)**

§ 1. Ziel der ISPA-Verhaltensrichtlinien

Die ISPA ist der Verband der österreichischen Internet-Anbieter.

Die Verhaltensrichtlinien ("Richtlinien"), die gemäß den Vereinsstatuten der ISPA beschlossen wurden, sind die Beschreibung der praktischen Vorgehensweisen der ISPA und deren Mitglieder in Ausübung ihrer Funktion als Internet-Anbieter ("ISPA-Mitglieder").

An diesen Richtlinien können sich Internet-Anwender und die Öffentlichkeit über Vorgehensweisen der ISPA-Mitglieder orientieren.

§ 2. Grundsätzliche Verantwortlichkeiten der ISPA-Mitglieder

Um die unterschiedlichen Verantwortlichkeiten der ISPA-Mitglieder in Bezug auf diese Richtlinien zu verdeutlichen, sind sie je nach Art ihrer Geschäftstätigkeit unterschiedlichen Kategorien zugeordnet, wobei ein Mitglied auch mehrere Geschäftstätigkeiten ausüben kann und sein Verhalten der zum jeweiligen Zeitpunkt ausgeübten Geschäftstätigkeit entsprechen muss:

**Content-Provider:** jene Provider, die eigene Inhalte im Internet anbieten; sie sind für diese Inhalte voll inhaltlich verantwortlich

**Access-Provider:** jene Provider, die den Internet-Anwendern Zugang zum Internet anbieten; sie tragen für die übertragenen Inhalte keinerlei Verantwortung

**Host-Provider:** jene Provider, die Speicherplatz für fremde Internet-Inhalte zur Verfügung stellen; sie tragen für diese Inhalte keinerlei Verantwortung und sind nicht zur Durchsicht dieser Inhalte verpflichtet; werden ihnen illegale Inhalte zur Kenntnis gebracht, verfahren sie gemäß § 4 dieser Richtlinien

**Backbone-Provider:** jene Provider, die internationale Internetverbindungen anbieten; sie tragen für die übertragenen Inhalte keinerlei Verantwortung

Die ISPA-Mitglieder erklären hiermit, alle Rahmenbedingungen nach geltendem Recht gemäß ihrer ausgeübten Geschäftstätigkeit anzuwenden und einzuhalten. Beispielhaft sei hier das Strafrecht, das Datenschutzgesetz und das Telekommunikationsgesetz erwähnt.

Diese Richtlinien basieren auf den Grundsätzen der Meinungsfreiheit, des Schutzes der Privatsphäre, des freien Dienstleistungsverkehrs, der technischen und wirtschaftlichen Machbarkeit sowie auf den Erfahrungen der österreichischen Internet-Anbieter.

§ 3. Vertrauliche Behandlung von Kundendaten durch ISPA-Mitglieder

Zur Erbringung von Internet-Dienstleistungen ist es Voraussetzung, Daten zum Betrieb und zur Verrechnung aufzunehmen, zu speichern und zu verarbeiten. Es werden dafür in verschiedenen Bereichen der Internet-Anbieter unterschiedliche Daten gespeichert und verarbeitet, die gemäß dem österreichischen Telekommunikationsgesetz 2003 ("TKG 2003") nach "Stammdaten", "Verkehrsdaten" und "Inhaltsdaten" unterschieden werden.

Die ISPA-Mitglieder respektieren die Vertraulichkeit privater Daten und Korrespondenz und behandeln Kundendaten und personenbezogene Daten vertraulich. ISPA-Mitglieder verpflichten ihre Mitarbeiter zur strikten Beachtung und Wahrung des Fernmeldegeheimnisses.

Die für Kundenidentifizierung, Abrechnung und Ähnliches notwendigen Stammdaten werden von ISPA-Mitgliedern vertraulich behandelt und zum Zweck der Erbringung von Internet-Dienstleistungen nur für die Dauer der Rechtsbeziehung mit dem Kunden verarbeitet. Teile der Stammdaten können innerhalb der Zurverfügungstellungspflicht nach § 18 Abs 1 Z 4 TKG 2003 ("Teilnehmerverzeichnis und Auskunftsdienst") oder nach vorheriger Zustimmung des Kunden weitergegeben werden.

Verkehrsdaten und Daten abgerufener Internet-Inhalte können zum Erbringen von Internet-Dienstleistung in verschiedenen Systemen der Internet-Anbieter erhoben und gespeichert werden. Die ISPA-Mitglieder speichern diese Daten prinzipiell nur anonym (d.h. ohne direkten Personenbezug) und erklären, diese Daten im geregelten Geschäftsverkehr nicht zu personifizieren. Bei leistungsbezogener Verrechnung können ISPA-Mitglieder Verkehrsdaten bis zum Ablauf von Fristen zur Geltendmachung und Anfechtung der jeweiligen Abrechnungsperiode auch personenbezogen speichern.

Elektronische Post (E-Mail) wird - sofern mit dem Kunden nicht anders vereinbart - nach Zustellung an den Empfänger bzw. nach einem gewissen Zeitraum automatisch vom Server des ISPA-Mitglieds gelöscht.

Zur Aufrechterhaltung von Internet-Diensten müssen regelmäßig Sicherungskopien von Daten erstellt werden und zum Beispiel für die Wiederherstellung nach Systemfehlern aufbewahrt werden. Diese Kopien werden nur für die notwendige Dauer und vor unbefugtem Zutritt geschützt aufbewahrt.

#### § 4. Verantwortlichkeit der ISPA-Mitglieder gegenüber Internet-Inhalten

Internet-Anwender können sich frei und uneingeschränkt im Internet äußern. Sie sind verantwortlich für ihr Verhalten, ihre eigenen Inhalte und den Gebrauch von fremden Inhalten. Die ISPA-Mitglieder weisen darauf hin, dass Internet-Inhalte den jeweils anwendbaren österreichischen Gesetzen unterliegen und dass sie nach Kenntnis von öffentlich zugänglichen, strafrechtlich relevanten Inhalten ("illegale Inhalte") den Zugang zu diesen mit technisch und wirtschaftlich vertretbaren Mitteln unterbinden werden.

Die ISPA-Mitglieder nehmen Hinweise über illegale Inhalte in erster Linie von der "Internet-Hotline", der ISPA-Anlaufstelle für illegale Inhalte und den zuständigen Behörden zur Kenntnis. Hinweise über mutmaßlich illegale Inhalte von Dritten werden an die Internet-Hotline zur Bearbeitung weitergeleitet.

Die Internet-Hotline wird durch die ISPA betrieben und dient zur Entgegennahme von Meldungen über illegale Inhalte im Internet (insbesondere Kinderpornografie und nationalsozialistische Wiederbetätigung), der raschen Überprüfung gemeldeter Inhalte und, falls diese als illegal erkannt werden, der Weiterleitung dieser Meldungen an jene Provider, die den Zugang zu diesem Inhalt unterbinden können, sowie an die jeweils zuständigen nationalen oder internationalen Behörden.

Die Internet-Hotline wird in ein Netzwerk internationaler Internet-Meldestellen eingebunden,

um die effiziente Informationsweitergabe auch über die österreichischen Grenzen hinaus zu gewährleisten.

Die ISPA-Mitglieder stellen einen einfachen Zugang ihrer Kunden zur Internet-Hotline sicher (z. B. mittels Link von deren Homepage zur Internet-Hotline).

ISPA-Mitglieder sperren nach Kenntnisnahme illegaler Inhalte, die sich in ihrem Einflussbereich befinden, mittels ihnen zur Verfügung stehender, zumutbarer Handlungen unverzüglich den Zugang zu diesen Inhalten bzw. veranlassen nachweislich die unverzügliche Sperrung des Zugangs zu diesen Inhalten, falls sich der betroffene Server im Einflussbereich ihrer Kunden befindet. In beiden Fällen werden ISPA-Mitglieder, soweit wirtschaftlich und technisch zumutbar, entsprechendes Beweismaterial für die Dauer eines Kalendermonats sichern, aber auf keinen Fall solches Beweismaterial bewusst löschen.

#### § 5. Verantwortlichkeit der ISPA-Mitglieder gegenüber missbräuchlicher Verwendung des Internet

ISPA-Mitglieder werden im Falle der Kenntnisnahme missbräuchlicher Verwendung des Internet im Sinne des § 78 Abs 1 TKG 2003 ("Verwendung") sinngemäß ihrer Verantwortlichkeit gegenüber Internet-Inhalten (entsprechend dem vorangegangenen Paragraphen) verfahren.

Sie werden die Sicherheit des Netzbetriebes und der Internet-Dienstleistungsgüte mit allen ihnen technisch zur Verfügung stehenden und wirtschaftlich vertretbaren Mitteln - in eindeutigen Fällen bis hin zur Wegschaltung der Quellen solcher Handlungen vom Internet - sicherstellen.

#### § 6. Jugendschutz - Verantwortlichkeit der ISPA-Mitglieder

Eine große Vielfalt an unterschiedlichen Informationen ist über das Internet verfügbar.

Daher sehen es die ISPA-Mitglieder als ihre Verpflichtung an, im Rahmen ihrer Möglichkeiten und ihres Einflussbereiches Minderjährigen den Zugang in das Internet nur mit nachweislicher Zustimmung des gesetzlichen Vertreters zu ermöglichen.

Weiters arbeitet die ISPA aktiv in internationalen Organisationen zur Entwicklung von technischen Rating- und Filtersystemen mit. Diese können nach Erreichung ihrer Einsatzfähigkeit und Tauglichkeit von ISPA-Mitgliedern empfohlen werden.

#### § 7. Umgang mit E-Mail- Adressen bei Online-Registrierungen

Im Zuge von Online-Registrierungen für diverse Internet-Dienstleistungen können mit Zustimmung des Registrierenden unter anderem E-Mail- Adressen zur Aufnahmen in eine Datenbank abgefragt werden.

Um eine missbräuchliche Verwendung von E-Mail- Adressen zu verhindern, informieren ISPA-Mitglieder die Inhaber der angegebenen E-Mail-Adressen (z. B. mittels eines automatischen Remailer) über die Aufnahme dieser E-Mail-Adressen in eine Datenbank. Einer ablehnenden Rückmeldung des Inhabers über die Aufnahme der E-Mail-Adresse in eine Datenbank wird vom jeweiligen ISPA-Mitglied ehestmöglich nachgekommen.

#### § 8. Erklärung der ISPA-Mitglieder zu diesen Richtlinien

Die ISPA-Mitglieder erklären sich mit diesen Richtlinien einverstanden und verpflichten sich, diese umzusetzen und zu unterstützen. Sie werden diese Richtlinien in regelmäßigen

Abständen an geänderte tatsächliche und rechtliche Entwicklungen durch entsprechende Beschlüsse gemäß den Vereinsstatuten der ISPA anpassen. Die ISPA-Mitglieder betrachten diese Richtlinien als wesentlichen Beitrag der österreichischen Provider zum Schutz des Internet vor illegalen und gefährlichen Inhalten, der auch die Provider vor gesetzlichen Haftungen für derartige, nicht von ihnen veranlasste Inhalte schützen soll.

Beanstandungen über eine vermutete Nichtbeachtung der Richtlinien durch ISPA-Mitglieder sind schriftlich (per E-Mail, Fax oder Brief) an die ISPA zu richten. Der Vorstand der ISPA hat sich in Folge durch Einholen einer schriftliche Stellungnahme (per E-Mail, Fax oder Brief) des beschuldigten ISPA-Mitgliedes mit der Sachlage vertraut zu machen und hat die Beanstandung auf ihre Richtigkeit und Schwere zu beurteilen. Bestätigt sich die Beanstandung durch diese Beurteilung, stehen dem Vorstand der ISPA je nach Schwere und der Häufigkeit der Nichtbeachtung der Richtlinien durch das betroffene ISPA-Mitglied die Mittel der Ermahnung des Betroffenen oder die Beendigung von dessen Mitgliedschaft nach § 6 (4) der "Statuten der ISPA" (Stand 03.12.2003) zur Verfügung.

## Anhang

Auszüge aus dem österreichischen Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003):

§ 18 Abs 1 TKG 2003

Teilnehmerverzeichnis und Auskunftsdienst

Betreiber eines öffentlichen Telefondienstes haben

4. auf Nachfrage von anderen Bereitstellern eines öffentlichen Telefondienstes diesen ihr Teilnehmerverzeichnis mit den Daten nach § 69 Abs. 3, sowie auf Nachfrage von Herausgebern betreiberübergreifender Teilnehmerverzeichnisse oder betreiberübergreifender Auskunftsdienste diesen ihr Teilnehmerverzeichnis mit den Daten nach § 69 Abs. 3 und 4 online oder zumindest wöchentlich in elektronisch lesbarer Form gegen kostenorientiertes Entgelt zur Verfügung zu stellen.

§ 69 Abs 2 und 3 TKG 2003

- (3) Ein Teilnehmer hat gegenüber dem Betreiber des öffentlichen Telefondienstes, mit dem er in einem Vertragsverhältnis über die Inanspruchnahme des Anschlusses steht, das Recht, mit folgenden Daten unentgeltlich in das Teilnehmerverzeichnis des Anbieters aufgenommen zu werden: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer und, sofern der Teilnehmer dies wünscht, die Berufsbezeichnung.
- (4) Mit Zustimmung des Teilnehmers können noch zusätzliche Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden. Sofern davon auch andere Personen betroffen sind, müssen auch diese zustimmen.

§ 78 Abs 1 TKG 2003

Funkanlagen und Endgeräte dürfen nicht missbräuchlich verwendet werden. Als missbräuchliche Verwendung gilt:

1. jede Nachrichtenübermittlung, welche die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die

- Sittlichkeit gefährdet oder welche gegen die Gesetze verstößt;
2. jede grobe Belästigung oder Verängstigung anderer Benutzer;
  3. jede Verletzung der nach diesem Gesetz und den internationalen Verträgen bestehenden Geheimhaltungspflicht und
  4. jede Nachrichtenübermittlung, die nicht dem bewilligten Zweck einer Funkanlage entspricht

§ 92 Abs 3 TKG 2003

3. "Stammdaten" alle personenbezogenen Daten, die für die Begründung, die Abwicklung, Änderung oder Beendigung der Rechtsbeziehungen zwischen dem Benutzer und dem Anbieter oder zur Erstellung und Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen erforderlich sind; dies sind:
  - a) Familienname und Vorname,
  - b) akademischer Grad,
  - c) Wohnadresse,
  - d) Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformation für die Nachricht,
  - e) Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses,
  - f) Bonität;
4. "Verkehrsdaten" Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden;
5. "Inhaltsdaten" die Inhalte übertragener Nachrichten (Z 7);