DEUTSCHE GESELLSCHAFT
DER HÖRGESCHÄDIGTEN
- SELBSTHILFE UND FACHVERBÄNDE E.V.

Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten | Hollesenstraße 14 | 24768 Rendsburg

Hollesenstraße 14, 24768 Rendsburg
TEL +49 (0) 43 31 58 97-50
FAX +49 (0) 43 31 58 97-51
E-MAIL info@deutsche-gesellschaft.de
WWW.DEUTSCHE-GESELLSCHAFT.DE

18. Mai 2011

Stellungnahme

der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e.V. (DG) zur Kritik an den Angeboten sowie aktuellen Umstrukturierungen der Telefonvermittlungsdienste (Relay-Dienste) für hörgeschädigte Menschen

An den Angeboten sowie jüngsten Umstrukturierungen der Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen hat es Kritik gegeben, auf die wir hier eingehen möchten.

Zunächst möchten wir darauf hinweisen, dass sich die DG seit 12 Jahren für den Aufbau sowie die Fortentwicklung der Relay-Dienste in Deutschland einsetzt. Zu diesen Bemühungen gehörte der Aufbau des Telefondolmetschdienstes Telesign im Rahmen eines Projektes sowie die Gründung der Telesign Deutschland GmbH (Telesign), die nach Projektende den Betrieb des Telefondolmetschdienstes fortgeführt hat.
Da Telesign ausschließlich für das Dolmetschen von beruflichen Telefonaten zur Verfügung steht, war es der DG wichtig, dass auch für private Telefonate ein Dolmetschdienst aufgebaut und etabliert wird. Jahrelange Bemühungen auf politischer Ebene haben schließlich dazu geführt, dass im Rahmen eines Gemeinschaftsprojektes mit der Deutschen Telekom AG (DTAG) die Tess – Relay-Dienste GmbH (Tess) aufgebaut werden konnte, deren alleinige Gesellschafterin die DG ist: Diese Konstellation hat den großen Vorteil, dass dadurch die Bedürfnisse hörgeschädigter Menschen an einen Telefonvermittlungsdienst so weit wie möglich berücksichtigt werden können. Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben zur Ausgestaltung eines Telefonvermittlungsdienstes sind dieser Berücksichtigung jedoch Grenzen gesetzt.

Kritikpunkte sind vor allem:

1. Die Trennung von beruflichen und privaten Telefonaten,
2. nicht ausreichende Dolmetsch-Zeiten im beruflichen Bereich,
3. im privaten Bereich entstehende Kosten sowie
4. die technische Ausstattung und Zugänglichkeit der Relay-Dienste.

BÜROZEITEN
Mo.-Do. 8.00-16.00 Uhr
Freitag 8.00-13.00 Uhr

BANKVERBINDUNG
Vereinsbank Rendsburg
BLZ 200 300 00
KTO 701 913 04

Zu 1.: Trennung von beruflichen und privaten Telefonaten

Es bestand schon immer die Situation, dass seitens Telesign ausschließlich Telefonate im beruflichen Bereich gedolmetscht werden durften! Dies ist auch der Rechtslage nach richtig, da die Integrationsämter, die die Nutzung von Telesign aus Mitteln der Ausgleichsabgabe finanzieren, nicht für private Belange kostenzuständig sind.

Dass nun auch seitens Tess die Notwendigkeit entstanden ist, zwischen beruflichen und privaten Telefonaten zu trennen, liegt in den Entwicklungen der letzten Zeit begründet:

Die Integrationsämter waren in der Verkennung der Tatsache, dass die Kosten von Tess zu 95 % durch deutsche Telekommunikationsunternehmen finanziert werden, davon ausgegangen, dass Tess deutlich kostengünstiger als Telesign sei. Infolgedessen wurde gehörlosen Menschen in zahlreichen Fällen die Nutzung von Telesign mit Verweis auf die Nutzung von Tess gekündigt. Dies hatte wiederum eine erhebliche Kostensteigerung seitens Tess zur Folge.

Im Sinne einer Kostengestaltung, die es auch zukünftig ermöglicht, sowohl für den privaten als auch für den beruflichen Bereich die Relay-Dienste für hörbehinderte Menschen in Deutschland aufrechtzuerhalten, war es nötig, alle Finanzierungsmöglichkeiten, also auch Mittel aus der Ausgleichsabgabe, zu nutzen.
Ein Hintergrund hierfür ist, dass die Mittel, die durch die Telekommunikationsunternehmen zur Verfügung gestellt werden, seit 2011 ausschließlich für die Bereitstellung des Telefonvermittlungsdienstes für private Telefonate verwendet werden sollen. Damit soll vermieden werden, dass die Telekommunikationsunternehmen für die berufliche Nutzung des Telefonvermittlungsdienstes doppelt zur Refinanzierung herangezogen werden: Zum einen als Arbeitgeber durch Zahlungen in die Ausgleichsabgabe, zum anderen als betroffenes Unternehmen nach § 45 Telekommunikationsgesetz (TKG).

Auch seitens der DG sehen wir das Problem, dass die stringente Trennung von beruflichen und privaten Telefonaten ein Hindernis im Hinblick auf spontanes Telefonieren darstellt. Hinzu kommt die Einschränkung, dass hörbehinderte Menschen für berufliches Telefonieren auf das nicht selten aufwändige Antragsverfahren zur Kostenübernahme z.B. im Wege der Arbeitsassistenz angewiesen sind.

Allerdings müssen wir ein Rechtssystem akzeptieren, das für Hilfen für Menschen mit Behinderung im beruflichen Bereich die Kostenzuständigkeit der Integrationsämter begründet.

Zu 2.: Nicht ausreichende Dolmetsch-Zeiten im beruflichen Bereich

Auch seitens der DG wird gesehen, dass die Dolmetsch-Zeiten im beruflichen Bereich deutlich ausgeweitet werden müssen.

Hier besteht das Bestreben, mit der zukünftig zu erwartenden Zunahme an Nutzerinnen und Nutzer und der damit gegebenen Kostendeckung mit der Bundesnetzagentur erweiterte Nutzungszeiten zu verhandeln. Wir sind optimistisch, dass dies zeitnah gelingen wird.

Zu 3.: Im privaten Bereich entstehende Kosten

Für die private Nutzung der Tess - Relay-Dienste ist zur Zeit eine monatliche Grundgebühr von 5,00 € (incl. MWSt.) zu zahlen. Hinzu kommen 0,28 € (incl. MWSt.) pro Minute für Gebärdensprachdolmetschen bzw. 0,14 € (incl. MWSt.) für Schriftsprachdolmetschen. Es sei nochmals darauf hingewiesen, dass die vereinnahmten Nutzungsgebühren der hörbehinderten Menschen mit 5 % zur Kostendeckung der Gesamtkosten der Relay-Dienste beitragen. 95 % der Gesamtkosten werden von den führenden Telekommunikationsunternehmen finanziert.

Die DG ist der Auffassung, dass dies eine Situation darstellt, die eine Ungleichbehandlung im Verhältnis zu normal hörenden Menschen, die keine zusätzlichen Kosten aufwenden müssen, darstellt. Deshalb ist stets versucht worden, auf eine Kostenbeteiligung hörbehinderter Menschen zu verzichten, die die Gebühren für marktübliche Telefonate übersteigt. Hingewiesen werden muss jedoch auch auf folgende Situation:

Die deutschen Telekommunikationsunternehmen haben immer schon größten Wert darauf gelegt, dass hörbehinderte Menschen ihre Bereitschaft zur Kostenbeteiligung zeigen. Nur unter dieser Voraussetzung waren sie bereit, den Telefonvermittlungsdienst zu finanzieren. Ursprünglich standen auch höhere Gebühren zur Diskussion, die die DG jedoch abwenden konnte.

Das TKG lässt eine solche Kostenbeteiligung zu. Und bisher ist es der DG nicht gelungen, Kosten in Höhe der marktüblichen Telefongebühren für hörbehinderte Nutzerinnen und Nutzer über das TKG festzulegen, ohne das Angebot eines Telefondolmetschdienstes insgesamt zu gefährden.

Hingewiesen sei an dieser Stelle auf die UN-Konvention zu den Rechten von Menschen mit Behinderung. Die Konvention fordert zwar Staaten zum Aufbau von entsprechenden Diensten für behinderte Menschen auf und drängt auf Abbau von Ungleichbehandlungen. Sie gibt jedoch keine eindeutige Rechtsgrundlage.

Die DG wird weiterhin bemüht sein, die Gebühren für Relay-Dienste im privaten Bereich zu reduzieren bzw. aufzugeben. Dabei sind wir zuversichtlich, auch mit der UN-Konvention argumentieren zu können.

Zu 4.: Die technische Ausstattung der Relay-Dienste

Bedingt durch die Zusammenarbeit mit der DTAG im Rahmen des Aufbaus der Relay-Dienste konnte sichergestellt werden, dass die Tess – Relay-Dienste auf einer innovativen und erweiterbaren technischen Plattform bereitgestellt werden. Auch nach Beendigung des Projektes wird diese Bereitstellung u.a. durch ein äußerst kompetentes und fachkundiges technisches Personal von Diplom-Ingenieuren und Fernmeldetechnikern sichergestellt: So haben sich 3 Mitarbeiter der DTAG dazu entschieden, auch nach Beendigung der Projektphase im Dezember 2008 weiterhin für Tess tätig zu sein.
Die technische Fachkompetenz von Tess wird im Übrigen auch über die Grenzen Deutschlands hinweg geschätzt und anerkannt. Tess ist mit anderen Relay-Dienste Betreibern in Europa, die die gleiche Software (MMX) nutzen, in einem ständigen Austausch.

Diese Betreiber partizipieren von der Erfahrung und Fachkompetenz von Tess; genau so wie der Entwickler der MMX-Software, die Firma nWise, Schweden.

Im Jahr 2005 wurde die zukunftsorientierte Entscheidung getroffen, die Relay-Dienste auf einer Internetplattform zu betreiben. Diese Entscheidung hat den großen Vorteil, dass die Relay-Dienste mit unterschiedlichen Endgeräten erreichbar sind:

- PC mit Windows-Betriebssystem
- Apple-Computer
    - auch über Windows-Betriebssystem nutzbar oder
    - mit zusätzlicher kostenloser Software
- ISDN-Bildtelefon (T-View 100)
- SIP-Videotelefon
- UMTS-Telefon
- Schreibtelefon
- Internetbrowser

Durch diese vielfältige Zugänglichkeit wurde und wird eine gleichberechtigte barrierefreie Kommunikation für hörbehinderte Menschen in Deutschland geschaffen!

Als Vorsitzender der DG bin ich sehr froh darüber, dass das jahrelange politische Bemühen der DG mit ihren Mitgliedsverbänden letztendlich dazu beigetragen hat, eine Rechtsgrundlage für einen Telefonvermittlungsdienst für hörgeschädigte Menschen in Deutschland zu schaffen (§ 45 TKG) sowie diesen Dienst einzurichten und zu etablieren. Seien Sie versichert, dass sich die DG auch weiterhin dafür einsetzen wird, dass in diesem Angebot die Bedürfnisse hörgeschädigter Menschen die bestmögliche Berücksichtigung finden.

Ulrich Hase

Dr. Ulrich Hase