

Update WAP/VAS-billing

Ursula Prinzi, RTR-GmbH



Rückblick 67. Mobilregulierungsdialog (I)

WAP-billing – worum geht es?

- *RTR wird immer mehr mit diesem Thema konfrontiert*
 - *Anfragen AK, Internetombudsmann, etc.*
 - *Schlichtungsverfahren – MWD-SMS wurde in der Statistik bereits überholt*
 - *wap-billing bei der aktuellen Novelle der KEM-V 2009 kein Thema*
- *Verschaffung von Klarheit, wie diese Dienste implementiert sind*
- *Jetzt wäre die Chance, durch die Gewährleistung bestimmter Mindeststandards die Dienste abzusichern*
 - *Betrifft alle Betreiber*
 - *Wäre von Vorteil für alle Beteiligten*



Rückblick 67. Mobilregulierungsdialog (II)

Was wäre sinnvoll – wenn nicht ohnehin schon implementiert

- *Transparenz bei grundsätzlicher Aktivierung des Services*
 - *Dass WAP-billing nutzbar ist*
 - *Wie es aus Kundensicht funktioniert*
 - *Wie kann gesperrt, beendet etc. werden*
 - *MWD-Sperre impliziert WAP-billing-Sperre*
- *Transparenz beim Bestellprozess*
 - *Preisklarheit*
 - *Klarheit über Vertragsgegenstand und Preis*
 - *Abo oder einmaliges Geschäft*
- *Transparenz bei Problemfällen*
 - *Einspruch – Unterstützung der Kundin und des Kunden*
 - *Kündigungsmöglichkeit von Abos*
 - *Dokumentation des Bestellprozesses – „Hoheit“ des Betreibers?*
 - *Vertrauenswürdigkeit der Aggregatoren nicht immer gegeben*
 - *Entkoppelung vom TK-Dienst?*
- *Einheitliche Außenkommunikation*



Implementierung Transparenzmaßnahmen zu WAP-Billing?

- **23. März 2012, 67. Mobilregulierungsdiallog** – Diskussion und Besprechung von sinnvollen und einheitlichen Transparenzmaßnahmen

- Status quo?
 - Was wurde konkret umgesetzt?
 - Gibt es Informationsseite?
 - Erhält die Kundin und der Kunde bei Abschluss eines Mobiltelefonievertrages Informationen?
 - Welche Informationen erhält die Kundin und der Kunde bei einer E-Mailanfrage, vom Callcenter oder in den Shops?



Next steps

- Bis wann werden Transparenzmaßnahmen umgesetzt?
- RTR plant getrennte Gesprächsrunden zwischen
 - dem einzelnen Betreiber,
 - Vertretern Konsumentenschutz (BMASK, AK/AK NÖ, VKI)
 - RTR
- Terminvereinbarung – RTR verschickt Terminvorschläge



Diskussion

Update WAP/VAS-billing

Ursula Prinzi, RTR-GmbH