

# Update WAP/VAS-billing

Ursula Prinzl, 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. Mobilregulierungsdialog 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?

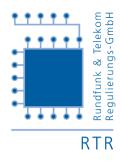


### Next steps

- 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 Prinzl, RTR-GmbH