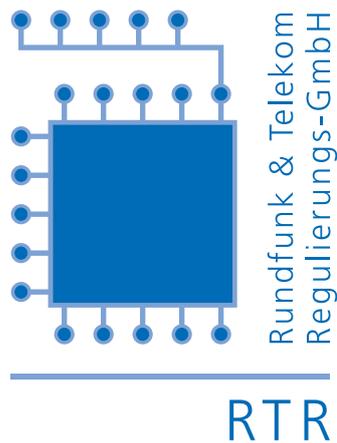


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
1.	Die Struktur des Schlichtungsverfahrens	5
1.1.	Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003	5
1.1.1.	Der Streitschlichtungsprozess	5
1.1.2.	Aufschub der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches	6
1.1.3.	Grenzen des Schlichtungsverfahrens	7
2.	Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen	8
3.	Konsumentenservice	14
3.1.	Anfragenmanagement	14
3.2.	Das Informationsangebot auf der Website http://www.rtr.at/konsumentenservice	15
4.	Die einzelnen Betreiber	16
4.1.	Telekom Austria AG	16
4.2.	Tele2UTA Telecommunication GmbH	20
4.3.	UPC Telekabel	25
4.4.	mobikom austria AG	27
4.5.	T-Mobile Austria GmbH	31
4.6.	ONE GmbH	35
4.7.	Hutchison 3G Austria GmbH	38
4.8.	Andere Betreiber	40
5.	Ausgewählte Themen	41
5.1.	Die Taktung	41
5.2.	Roaming	43
5.3.	Mobile Internetzugänge	46
5.4.	Mehrwert-SMS-Dienste	47
5.5.	Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten	49
5.6.	Voice over IP	52



6.	Ausblick	56
7.	Anhang	57
7.1.	Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003	57
7.2.	Kleines ABC zur Registrierung	58
7.3.	Verzeichnisse	60
7.3.1.	Fallbeispiele	60
7.3.2.	Abbildungen	61
	Impressum	62



Vorwort

Zehn Jahre nach Gründung der Regulierungsbehörde im Jahr 1997 und dem damit erfolgten Startschuss für die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes in Österreich ist die Telekommunikationslandschaft von einst nicht mehr wiederzuerkennen: Zahlreiche Festnetz- und Mobilfunkbetreiber sowie Internet Service Provider bieten eine Vielfalt von Produkten mit verschiedensten Tarifmodellen an. Beinahe täglich wächst das Angebot an innovativen Diensten. Wer hätte vor zehn Jahren gedacht, dass Dienste wie SMS oder MMS ein Renner werden, dass man jederzeit mit dem Mobiltelefon im Internet surfen kann?

Vor diesem Hintergrund agiert die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH und nimmt in diesem komplexen, sich permanent ändernden Umfeld die zentralen Aufgaben des Nutzerschutzes im Bereich der Telekommunikation wahr. Serviceorientierung und Einfühlungsvermögen wird vom Expertenteam im täglichen Umgang mit den Beschwerdeführenden groß geschrieben. Ein Indiz für die Wichtigkeit und hohe Akzeptanz der Schlichtungstätigkeit durch die Konsumenten sind rund 18.500 Fälle, die wir im Laufe der letzten zehn Jahre betreut haben und die tausenden

den telefonischen und schriftlichen Anfragen, die an uns gerichtet wurden.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2006 dokumentiert quantitativ wie qualitativ die Arbeit der Schlichtungsstelle und gibt einen Einblick in das breite Spektrum der Problemfelder, mit dem wir uns kontinuierlich auseinandersetzen. Der Bericht verdeutlicht aber auch, dass die „Sturm- und Drangzeit“ der ersten Jahre der Liberalisierung vorbei ist. Nach einem Hype bei den Streitschlichtungsfällen im Jahr 2004, verursacht durch eine Beschwerdeflut zu Dialer-Programmen als Ursache für oftmals erhöhte Telefonrechnungen, gehen die Schlichtungsfälle in den Jahren 2005 und 2006 zurück. Gründe dafür sind zum einen die Konsolidierung des Marktes, aber auch der bessere Kundenservice der Betreiber und Diensteanbieter sowie effizientere Konsumentenschutzbestimmungen und steigende Sensibilität bei den Nutzern.

Welche Beobachtungen in diesen Zeiten der Konsolidierung und technischen Innovationen durch die Schlichtungsstelle im Jahr 2006 gemacht werden konnten, soll dieser Bericht dem Leser auf einfache Art und Weise darlegen.

Wien, im April 2007

Dr. Georg Serentschy
Geschäftsführer des Fachbereichs
Telekommunikation der RTR-GmbH

1. Die Struktur des Schlichtungsverfahrens

1.1. Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003

Seit Anbeginn ihrer Tätigkeit übernimmt die Regulierungsbehörde auch die Aufgaben einer Schlichtungsstelle. Im Gegensatz zu den sonst üblichen Funktionen einer sektorspezifischen Wettbewerbsbehörde und den damit verbundenen Aufgaben einer Wettbewerbsregulierung, nimmt die RTR-GmbH hier eine Tätigkeit wahr, die besonders den Nutzern von Kommunikationsdiensten und damit auch den österreichischen Konsumenten zugute kommt. Die Schlichtungstätigkeit fußt im Wesentlichen auf einer europarechtlichen Vorgabe: Artikel 34 der Universalienrichtlinie (RL 2002/22/EG) verpflichtet nämlich die Mitgliedstaaten, eine Schlichtungsstelle einzurichten. Erstmals wurde die Schlichtungsstelle mit dem Telekommunikationsgesetz, ebenfalls in Umsetzung einer europarechtlichen Vorgabe, im Jahr 1997 eingerichtet. Nunmehr findet sich die relevante innerstaatliche gesetzliche Grundlage in § 122 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003).

Im Folgenden sollen die prozessualen Grundsätze des Endkundenschlichtungsverfahrens nach dem TKG 2003 dargelegt werden.

1.1.1. Der Streitschlichtungsprozess

Gemäß der relevanten Bestimmung in § 122 TKG 2003 können Beschwerden, die mit Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten nicht befriedigend gelöst worden sind, von Nutzern und Interessenvertretungen an die Schlichtungsstelle herangetragen werden. Zum Begriff des „Nutzers“ wird in § 3 Z 14 TKG 2003 festgelegt, dass es sich hierbei um eine natürliche

oder juristische Person handelt, die einen öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienst in Anspruch nimmt oder beantragt. Es kann sich beim Begriff „Nutzer“ somit um einen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes handeln oder auch um einen Unternehmer.

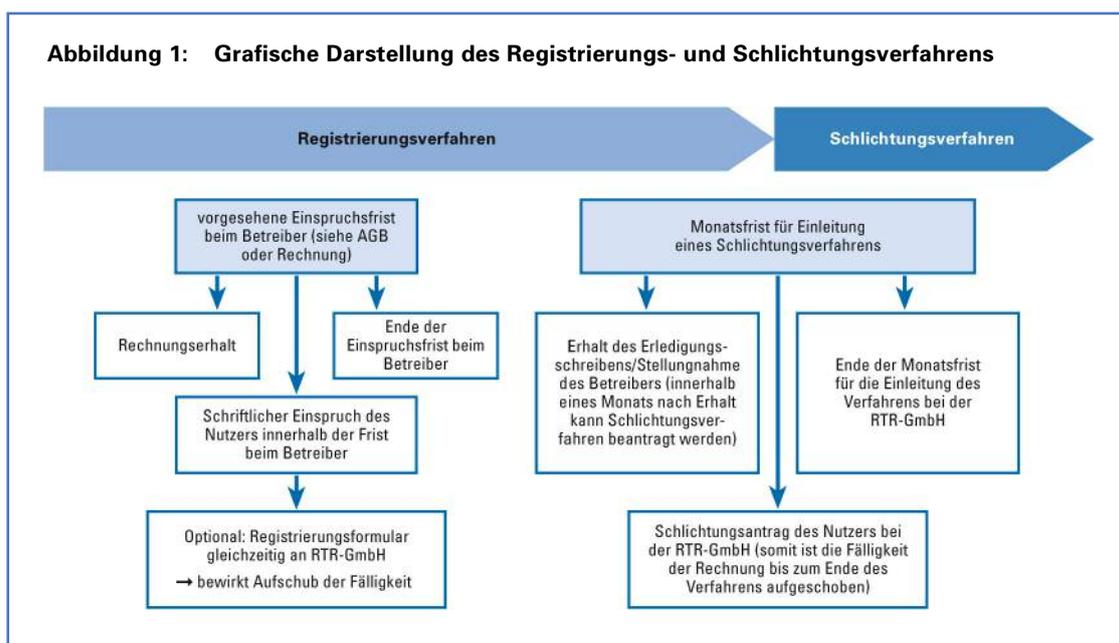
Das Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 wird nach den von der RTR-GmbH erlassenen Verfahrensrichtlinien durchgeführt. Die Verpflichtung zur Erstellung von Verfahrensrichtlinien ergibt sich aus § 122 Abs. 2 TKG 2003. Danach sind „Richtlinien für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens“ festzulegen, wobei insbesondere der jeweiligen Sachlage angepasste Fristen für die Beendigung des Verfahrens zu bestimmen sind. Die Richtlinien sind in geeigneter Form zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der RTR-GmbH (<http://www.rtr.at>). Wenn ein Beschwerdefall an die RTR-GmbH herangetragen wird, der beispielsweise Zahlungsstreitigkeiten oder die Qualität von Diensten betreffen kann, übernimmt die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eine Vermittlungstätigkeit. Um die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens nutzen zu können, ist es gemäß § 122 TKG 2003 in Verbindung mit § 3 der Verfahrensrichtlinien notwendig, dass zuvor von dem Betroffenen selbst versucht wurde, mit seinem Betreiber eine Lösung herbeizuführen. Bevor ein Schlichtungsantrag gestellt werden kann, hat der Nutzer daher einen schriftlichen Rechnungseinspruch bzw. eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu richten und das entsprechende Antwortschreiben abzuwarten. Nach Erhalt des Erledigungsschreibens vom Betreiber kann innerhalb eines Monats ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Reagiert der Betreiber innerhalb von vier Wochen nicht auf das Be-

schweredeschreiben, kann ebenfalls ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Es muss dann die RTR-GmbH entscheiden, ob die endgültige Erledigung durch den Betreiber abzuwarten ist oder unmittelbar ein Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 eingeleitet wird. Im Rahmen des materiellen Schlichtungsverfahrens hat die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum betreffenden Fall mitzuteilen. Die Betreiber sind gemäß § 122 Abs. 1 TKG 2003 verpflichtet, am Verfahren mitzuwirken und alle notwendigen Unterlagen zu übermitteln.

1.1.2. Aufschiebung der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches

Der Nutzer kann sich jedoch bereits im Vorfeld – also auch wenn es noch kein Ergebnis über die angestrebte Einigung gibt – an die Regulierungsbehörde wenden und dieser seine Beschwerde bzw. den Rechnungseinspruch mittels des dafür vorgesehenen Formulars zur Kenntnis bringen; dieser Vorgang wird als „Registrierungsverfahren“ bezeichnet. Das Formular wird an denjenigen Betreiber, gegen dessen Rech-

nung sich der Einspruch richtet, übermittelt. Der Betreiber hat dann sieben Werkzeuge Zeit, der Registrierung zu widersprechen. Mögliche Gründe eines Widerspruchs könnten sein: kein oder ein verspäteter Einspruch, Einspruch schon positiv erledigt, falsche Angaben im Formblatt und dergleichen. Bei einem Widerspruch des Betreibers entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung. Betrifft die Beschwerde einen Einspruch gegen eine Rechnung für einen Telekommunikationsdienst, hat die Registrierung für den Nutzer den Vorteil, dass aufgrund § 71 Abs. 2 TKG 2003 die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist. Dies bedeutet, dass bis zum Ende des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde nur der unbestrittene Teil der Rechnung einbezahlt werden muss, für den Restbetrag gilt der Aufschiebung der Fälligkeit. Unabhängig davon kann der Betreiber einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen, indem er eine gesonderte Rechnung übermittelt. Sollte sich aber im Rahmen des Schlichtungsverfahrens heraus-



stellen, dass der Einspruch unbegründet war, kann der Betreiber Verzugszinsen verlangen. Das Rechtsschutzinstrument für Nutzer ist vor der RTR-GmbH daher zweistufig. Zuerst besteht im Rahmen des Einspruchsverfahrens beim Betreiber lediglich die Möglichkeit, einen Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages zu erwirken. Bei diesem so genannten Registrierungsverfahren wird der Sachverhalt von der RTR-GmbH daher noch nicht weiter inhaltlich geprüft. Erst nach Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers kann auf Antrag des Nutzers in einem zweiten Schritt ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden, in welchem eine inhaltliche Prüfung der Beschwerde vorgenommen wird.

1.1.3. Grenzen des Schlichtungsverfahrens

Um die Verhältnismäßigkeit zwischen Aufwand/Kosten bei der RTR-GmbH und Streitwert aufrechtzuerhalten, kann die Schlichtungsstelle von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei Entgeltstreitigkeiten, bei welchen der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 20,- (inkl. USt.) beträgt, gemäß § 17 Abs. 2 der Verfahrensrichtlinien absehen, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist. Diese Möglichkeit einer Ablehnung eines Verfahrens wurde im Jahr 2006 von der Schlichtungsstelle allerdings nur 28 Mal wahrgenommen. Für Streitwerte von EUR 20,- bis EUR 150,- ist nach § 17 Abs. 3 der Verfahrensrichtlinien ein verkürztes Verfahren vorgesehen, welches sich darauf beschränkt, lediglich eine Stellungnahme des Betreibers einzuholen.

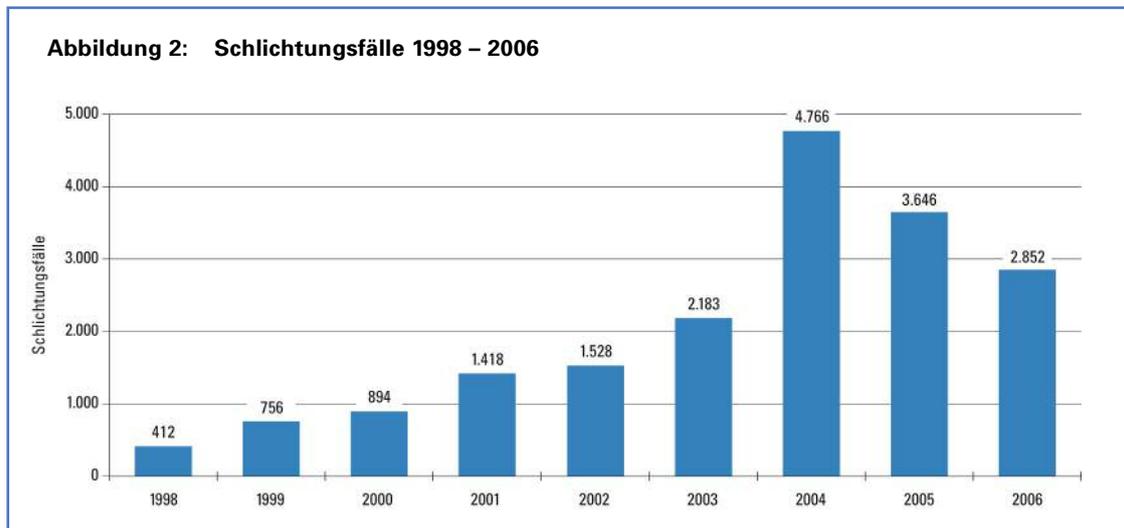
Bei Mehrwertdiensten liegt der Fokus der Tätigkeit auf der Kontrolle der Richtigkeit von Rechnungen und der Übereinstimmung mit den einschlägigen telekommunikationsrechtlichen Vorgaben. Bei Schlichtungsverfahren zu Mehrwertdienstentgelten wird daher ausschließlich die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung sowie nach den spezifischen telekommunikationsrechtlichen Vorschriften, wie beispielsweise der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V), geprüft. Sonstige Einwendungen, wie beispielsweise eine mangelnde Geschäftsfähigkeit des Nutzers der strittigen Mehrwertdienste, stellen daher keinen relevanten Prüfungsmaßstab dar.

Eine weitere Einschränkung bei Schlichtungsverfahren bei Mehrwertdiensten gibt es im folgenden Fall: Schlägt ein Anbieter von Kommunikationsdiensten vor, dass die strittige Mehrwertdienstforderung an den Diensteanbieter oder Diensternetzbetreiber übertragen wird und die strittige Forderung von ihm dann nicht mehr weiter betrieben wird, ist die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber diesem Anbieter (der die Übertragung der Forderung anbietet) nicht möglich. Ein Schlichtungsverfahren gegenüber dem Diensternetzbetreiber, dem die strittige Forderung übertragen wurde und der diese gegenüber dem Kunden geltend macht, ist – unter den üblichen Voraussetzungen – nach wie vor möglich. Da in diesem Fall der eigene Betreiber anbietet, auf das weitere Inkasso der Mehrwertdienstentgelte gegenüber seinen Kunden zu verzichten, soll gegenüber ihm auch kein Schlichtungsverfahren mehr möglich sein.

2. Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen

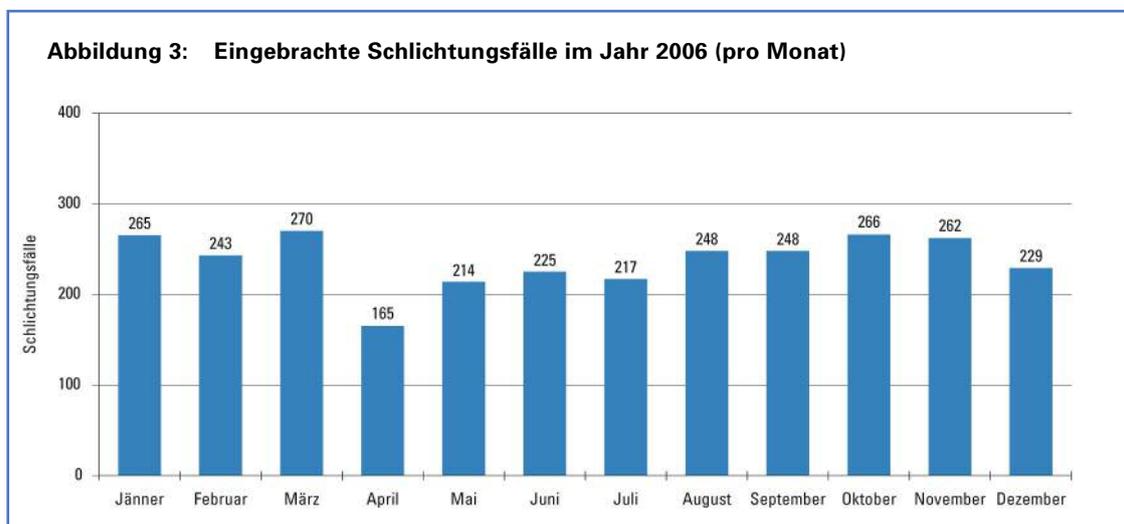
Insgesamt wurden in den Jahren 1998 bis 2006 rund 18.500 Beschwerden von der Schlichtungsstelle registriert und bearbeitet. Bis 2004 war eine stark zunehmende Tendenz zu verzeichnen. 2006 konnte im Vergleich zu 2005 und zum „Rekordjahr“ 2004 ein weiterer Rückgang

bei den Verfahren festgestellt werden, verglichen mit 2003 ergibt sich aber für 2006 mit in Summe 2.852 registrierten Fällen immer noch eine signifikante Steigerung. Auf die einzelnen Jahre aufgeteilt, stellt sich die Entwicklung wie folgt dar:



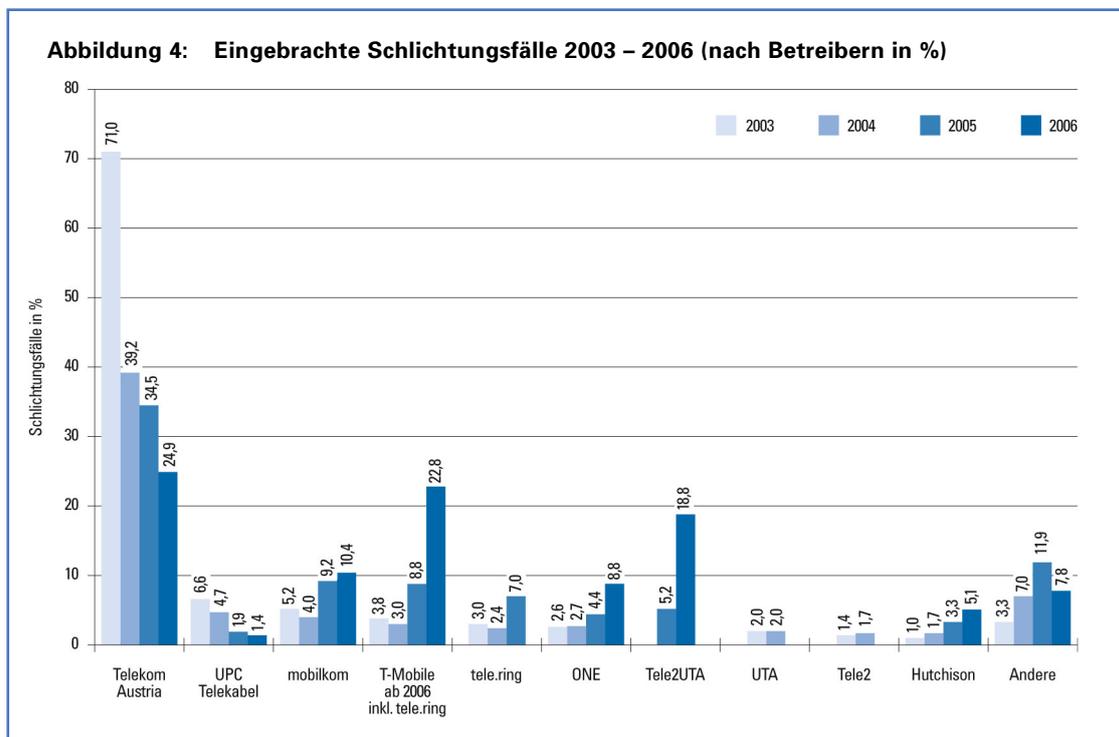
Im Monatsdurchschnitt wurden 2006 237 Fälle eingebracht. Bei einer genaueren Analyse der monatlich registrierten Fälle können geringfügige Schwankungen festgestellt werden. So sind

die Sommermonate wohl aufgrund der Urlaubszeit und der Dezember aufgrund der Weihnachtsfeiertage als eher schwach einzustufen.



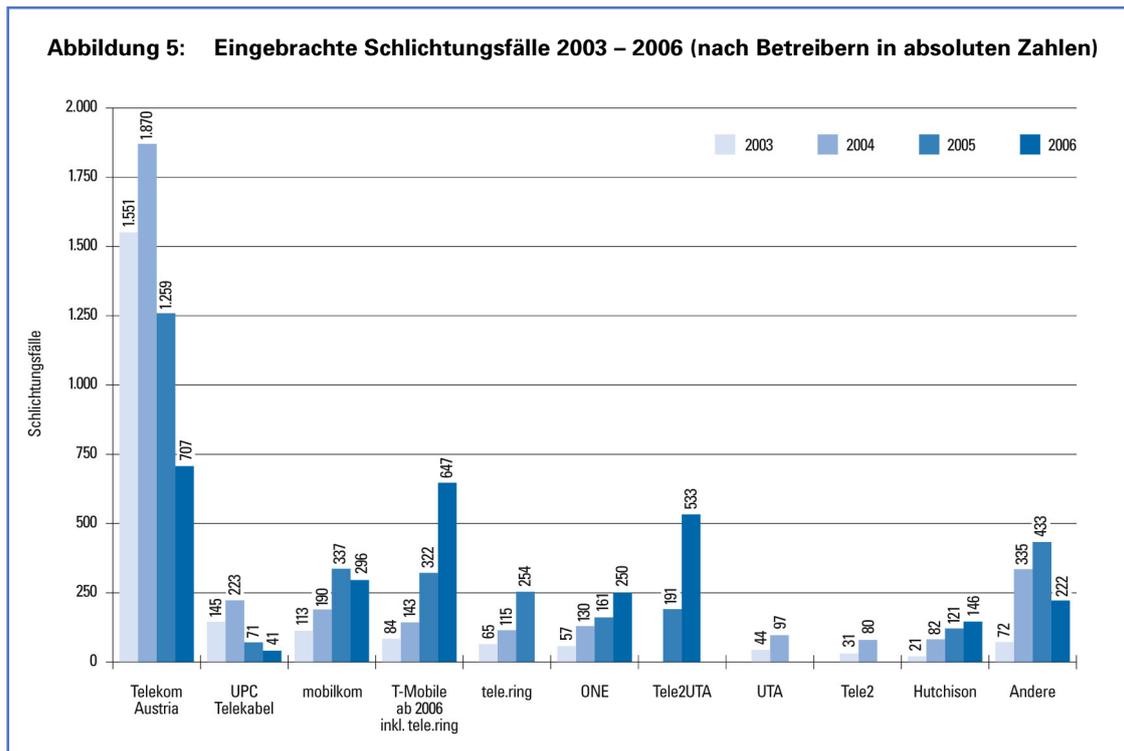
Die Verteilung der Fälle – betrachtet nach den unterschiedlichen Betreibern – hat sich im Jahr 2006 erheblich verändert. Während mit Ausnahme von Tele2UTA die Betreiber von Festnetzen die „Gewinner“ waren und die Beschwerdefälle bei diesen teils massiv zurückgingen, stiegen die Verfahren bei den Mobilfunkanbietern teils beträchtlich an. Positive Ausnahme war hier nur mobilkom. Dieser gelang es – entgegen dem

„Trend“ – die Beschwerdefälle zu reduzieren. Die wesentlichsten Gründe für die Verlagerung der Beschwerden dürfte der Rückgang von Dialer-Programmen sein, die ungewollt vom Nutzer ausländische Rufnummern anwählen. Von solchen Problemen sind fast ausschließlich die Festnetzbetreiber betroffen. Im Gegenzug stiegen die Beschwerden über mobile Datendienste und Mehrwert-SMS beträchtlich an.



Eine Betrachtung der Entwicklung in absoluten Zahlen wirkt etwas harmloser. Die oft heftigen Steigerungen der Verfahren bei den einzelnen Betreibern (dargestellt in Prozent) ergeben sich nämlich auch daraus, dass die gesamte Anzahl

der Fälle 2006 zurückgegangen ist. Betreiber, die nicht zumindest im selben Verhältnis wie zur Gesamtzahl ihre Fälle reduzieren konnten, erhöhten ihren Anteil am gesamten „Kuchen“ somit teils beträchtlich.



Die Anzahl der Verfahren nach Betreibern sollte natürlich immer in Relation zu der Kundenanzahl des jeweiligen Betreibers gesetzt werden. Während für den Festnetzbereich keine Zahlen

vorliegen, die veröffentlicht werden können, kann für den Mobilfunksektor folgende Grafik Anhaltspunkte liefern:

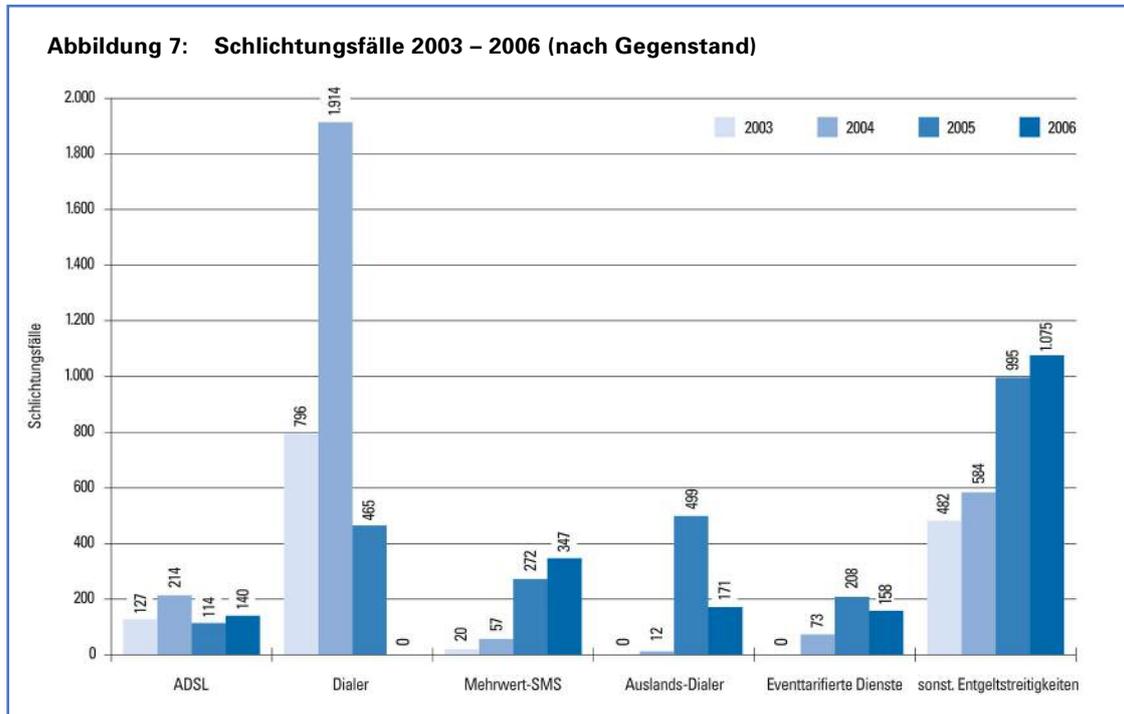
Abbildung 6: Teilnehmerstände im Mobilfunksektor (Quelle: www.rtr.at)

Teilnehmerstände per:	mobilkom	T-Mobile (inkl. telering)	ONE ¹	Hutchison ¹	Tele2UTA
31.12.2006	3.630.500	3.412.500	2.037.600	405.300	174.000

¹ Quelle Mobile Communications (In den Werten sind auch die Teilnehmer von MVNOs und Wiederverkäufern auf dem Netz des entsprechenden Mobilfunkbetreibers inkludiert.)

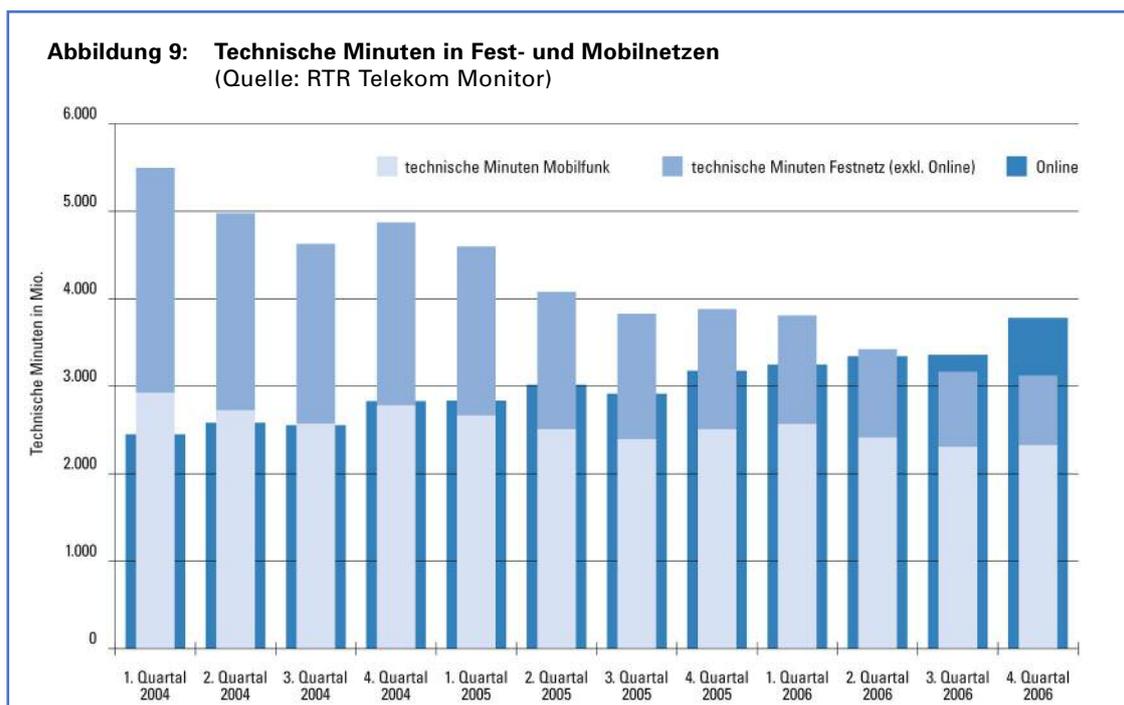
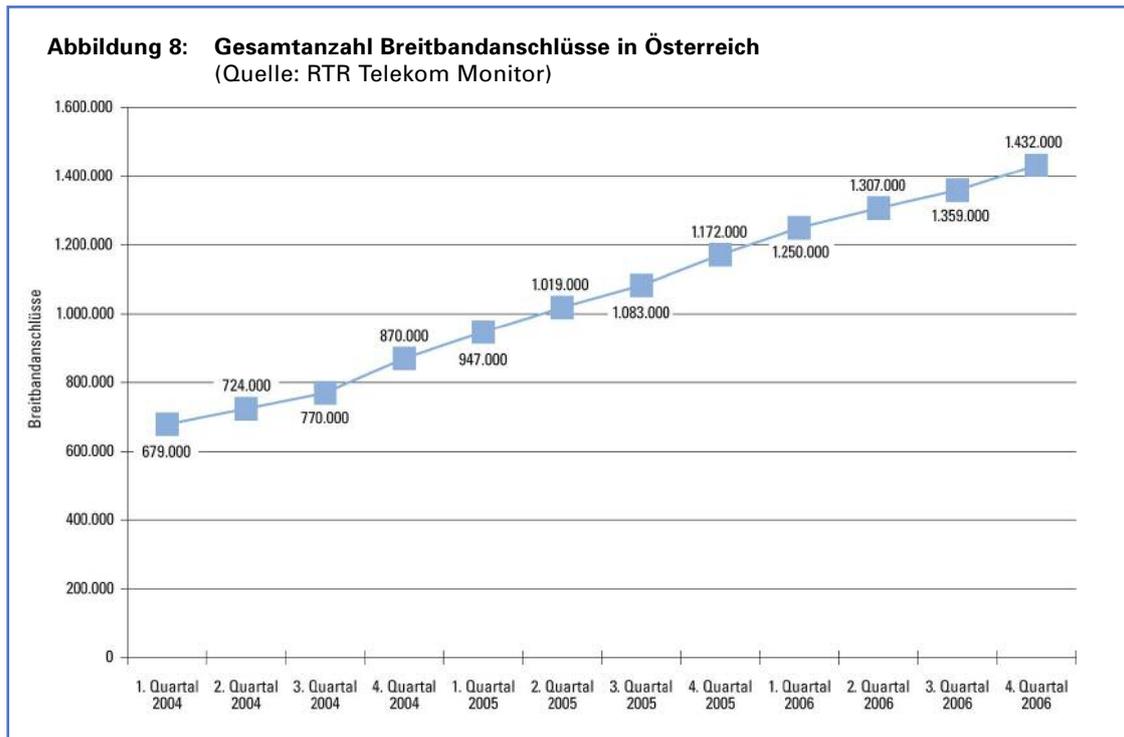
Eine Auswertung nach den wesentlichsten und größten Verfahrensgegenständen zeigt, dass Beschwerden über Dialer-Programme als Grund

für überhöhte Telefonrechnungen zunehmend an Bedeutung verlieren. Diese Entwicklung ist sehr erfreulich.



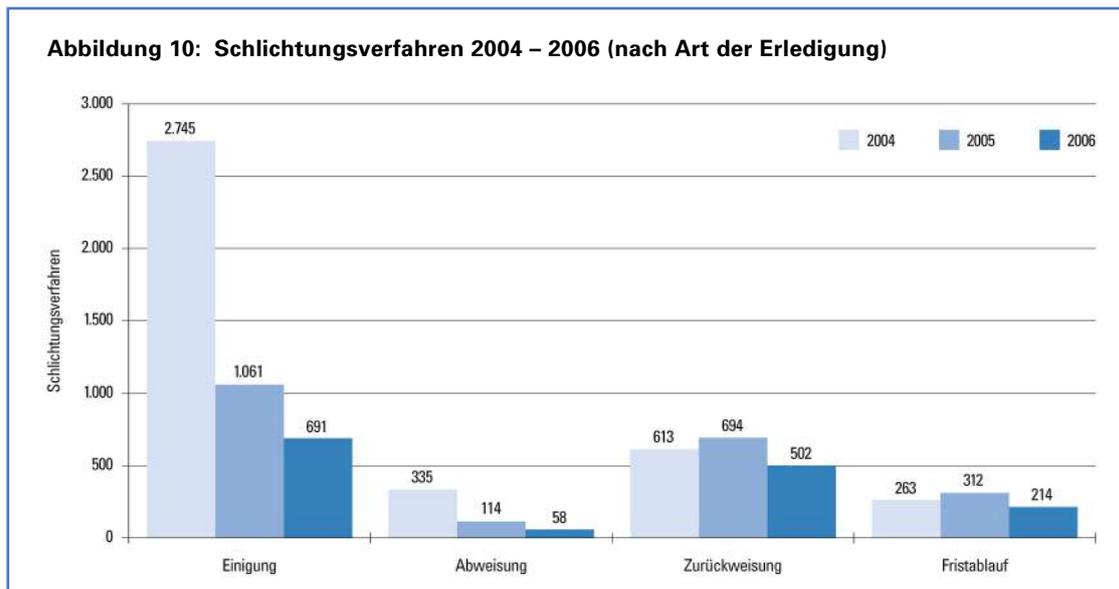
Hier dürften die zum Teil sehr scharfen Vorschriften der KEM-V zum Schutz der Nutzer Wirkung zeigen. Ein wesentlicher Anteil wird aber der Marktentwicklung selbst zugeschrieben. Die in österreichischen Haushalten rasch steigende Anzahl bei Breitbandinternetzugängen, bei de-

nen Dialer-Programme keinen Schaden anrichten können, ist hier ebenso zu nennen, wie die zunehmende Substitution von Festnetztelefonie durch Mobilfunk. Diese beiden Entwicklungen veranschaulichen die beiden nachfolgenden Grafiken:



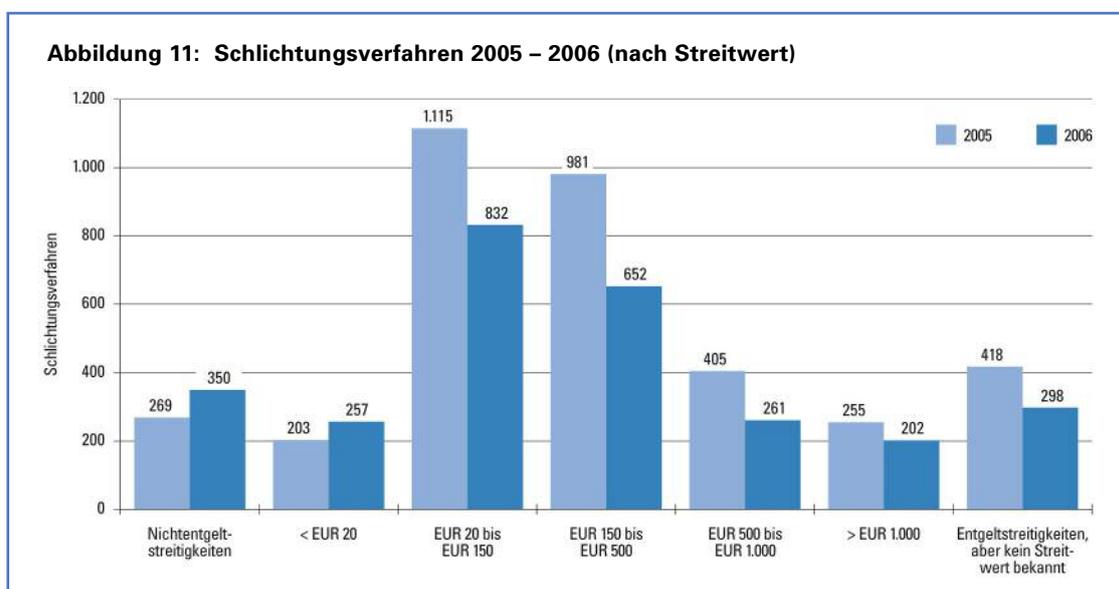
Eine Auswertung nach den wesentlichsten Arten der Erledigung zeigt, dass in einer Vielzahl der Fälle durch die Mitwirkung der Schlichtungsstelle Einigungen erreicht werden können. Zu beachten ist allerdings, dass es sich bei den dargestellten Zahlen um vorläufige Angaben handelt, da noch Verfahren aus dem Jahr 2006

offen sind. Rund 2 % der Fälle mussten abgewiesen werden, da den Anliegen der Beschwerdeführer nicht gefolgt werden konnte. Knapp 18 % der Einsprüche mussten von der Schlichtungsstelle zurückgewiesen werden. Das ist z.B. dann der Fall, wenn der Beschwerdesachverhalt keinen Kommunikationsdienst betroffen hat.



Von der Höhe der Streitwerte gesehen hat sich nicht viel verändert. Der „Löwenanteil“ der Fälle liegt – wie auch in den letzten Jahren – im Bereich von EUR 20,- bis EUR 500,-. Auffallend ist lediglich der Anstieg bei den Nichtentgeltstreitigkeiten.

Diese haben bei sinkender Gesamtzahl aller Fälle doch deutlich zugenommen. Hochgerechnet ergibt sich für das Jahr 2006 ein Gesamtstreitwert aller bei der Schlichtungsstelle registrierten Verfahren von rund EUR 1.045.000,-.



3. Konsumentenservice

Als serviceorientierte Behörde ist die RTR-GmbH bemüht, über die Schlichtungstätigkeit hinaus Nutzern bei ihren Anliegen möglichst rasch und kompetent Hilfestellungen anzubieten. Auf welche Art man sich an die RTR-GmbH wenden kann, bleibt den Nutzern überlassen. Diese können sich per Fax, Brief, E-Mail, Webformular oder telefonisch auf persönlicher Ebene an das Expertenteam wenden. Ebenso steht allen Nutzern das breite Informationsangebot auf der Website der Regulierungsbehörde zur Verfügung.

3.1. Anfragenmanagement

Im Jahr 2006 wurden knapp 3.900 schriftliche Anfragen an die allgemeine E-Mail-Adresse rtr@rtr.at geschickt, gegenüber 2005 bedeutet das eine Steigerung von rund 9 %. Mehr als 50 % der an rtr@rtr.at adressierten Fragen betrafen Endkundenangelegenheiten – die inhaltlichen Schwerpunkte waren u.a. Mehrwert-SMS-Dienste, die Spam-Problematik und Fragen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Entgeltbestimmungen. Die durchschnittliche RTR-interne Bearbeitungsdauer lag bei zwei Tagen.

Zusätzlich zum schriftlichen Auskunftsservice wurde vom Expertenteam für Endkundenangelegenheiten eine Vielzahl von telefonischen Beratungsgesprächen geführt.

Telefonische Erstanfragen von Endkunden werden vom Call Center der RTR-GmbH bearbeitet. Unter der kostenpflichtigen Telefonnummer 0810 511 811 (7 Cent pro Minute) werden werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr Anrufe

Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2004 – 2006

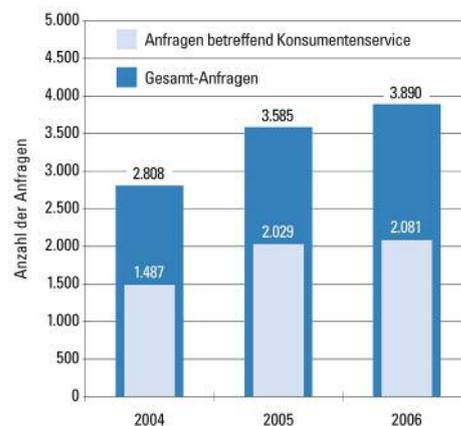
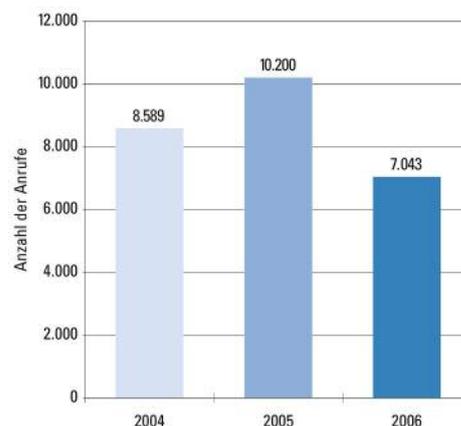


Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen im Call-Center 2004 – 2006



entgegengenommen. Der Rückgang um 30 % von 10.200 Telefonkontakten im Jahr 2005 auf 7.043 Telefonkontakte im Jahr 2006 korreliert mit dem Rückgang der Schlichtungsfälle.

3.2. Das Informationsangebot auf der Website <http://www.rtr.at/> konsumentenservice

Ausführliche, nutzerrelevante Informationen zur Schlichtungstätigkeit der RTR-GmbH, eine detaillierte Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens, zahlreiche Tipps und Tricks für den Umgang mit Kommunikationsdiensten sowie weiterführende Links sind auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/konsumentenservice> veröffentlicht.

Angesichts der immer wieder aufkeimenden Diskussionen wurde 2006 zusätzlich zu den bestehenden Inhalten das Informationsservice auf den Konsumentenseiten um das Kapitel Roaming erweitert. Neben der Erläuterung der Problematik bei Sprachtelefonie wird auch auf Roaming bei SMS- und Datendiensten eingegangen. Weiters wurden die Informationen zum Thema Taktung vertieft und anhand von plakativen Rechenbeispielen die Auswirkungen der Taktung auf Gesprächsentgelte verdeutlicht. Auf diese Themen wird auch im Rahmen dieses Berichtes ausführlich eingegangen.

Ein weiteres Informationsservice, das auch bei Nutzern auf hohe Akzeptanz stößt, ist die Rufnummernabfrage unter <http://www.rtr.at/rufnummernabfrage>. Mit diesem Tool lässt sich online für jede Mehrwertnummer eruieren, welchem Unternehmen (Betreiber oder Diensteanbieter) die jeweilige Rufnummer zugeteilt wurde.

Von Interesse für Nutzer sind außerdem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen. Alle Unternehmen sind verpflichtet, eine Änderung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen sowie neue Tarifmodelle der Regulierungsbehörde anzuzeigen. Unter <http://www.rtr.at/agb-eb> können diese Informationen abgerufen werden.

Dass das Informationsangebot der RTR-GmbH seitens der Nutzer honoriert wird, belegt die Anzahl der Zugriffe: im Jahr 2006 wurden die Konsumentenseiten 223.000 Mal besucht, im Jahr 2005 waren es rund 200.000 Zugriffe.

Um die Kommunikation im Rahmen von Schlichtungsverfahren zwischen Beschwerdeführern und der RTR-GmbH, aber auch zwischen der Schlichtungsstelle und Betreibern, die in weiterer Folge an den Schlichtungsverfahren mitarbeiten und entsprechende Daten liefern und/oder Überprüfungen durchführen, zu vereinfachen, ist in einem ersten Schritt für 2007 die Erweiterung der eGovernment-Services der RTR-GmbH für Endkunden geplant.

So sollen hinkünftig Schlichtungsanträge über die Website der RTR-GmbH auch elektronisch eingebracht werden können. Damit kann ein Beschwerdeführer einfach die entsprechende Maske auf der RTR-Website ausfüllen (Name, Adresse, Rufnummer, Grund der Beschwerde usw.) und gegebenenfalls entsprechende Unterlagen in elektronischer Form beifügen (Rechnungskopien etc.). In einem nächsten Schritt wird dann direkt ein entsprechender Akt in der internen Datenbank angelegt und der Fall an einen Sachbearbeiter weitergeleitet.

Zukünftig könnte eine Erweiterung noch dahingehend erfolgen, dass beispielsweise auch Erledigungen oder ergänzender Schriftverkehr direkt über eine elektronische Anwendung abgewickelt werden oder der Stand des Verfahrens abgefragt werden kann.

Der Prozess der Verfahrensabwicklung wird durch die Möglichkeit des elektronischen Einbringens eines Beschwerdefalls noch serviceorientierter und kundenfreundlicher werden.

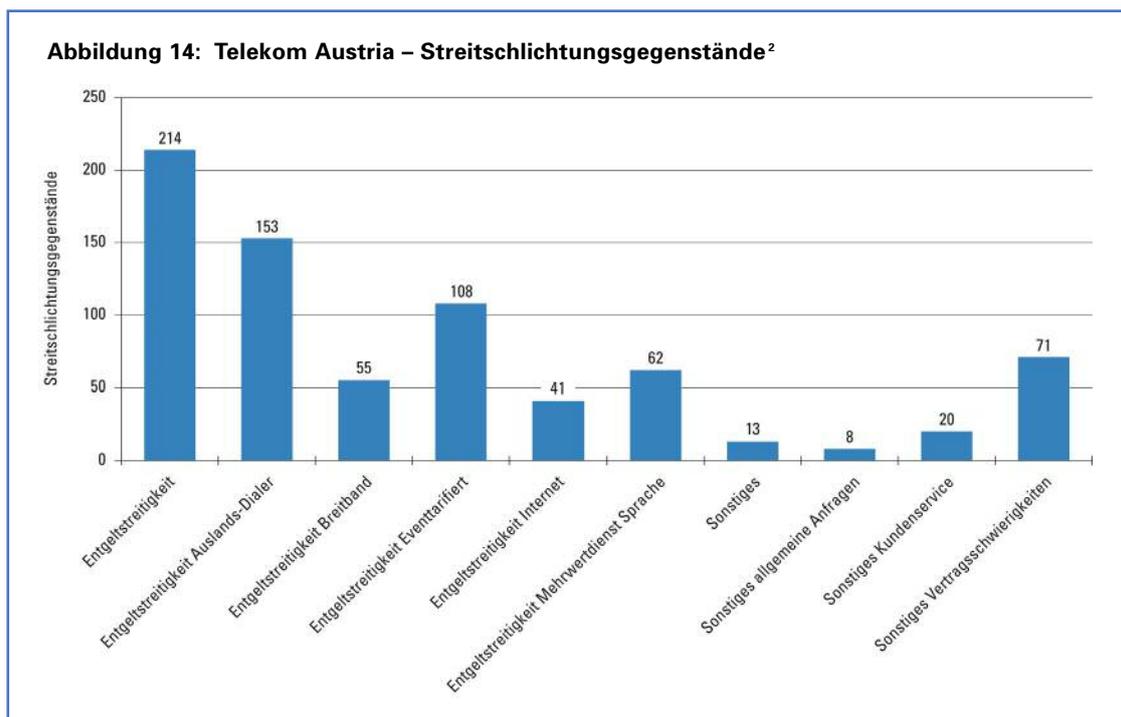
4. Die einzelnen Betreiber

4.1. Telekom Austria AG

Den Schlichtungsverfahren mit der Telekom Austria und den daraus gewonnenen Erfahrungen kommen naturgemäß im Rahmen der jährlichen Berichterstattung der Schlichtungsstelle besondere Bedeutung zu. Telekom Austria ist der mit Abstand größte Betreiber in Österreich und bietet Dienste in fast allen Bereichen der Kommunikation an. Besonders bei den Teilnehmeranschlussleitungen besteht mit einem ge-

schätzten Marktanteil von 90% nach wie vor eine signifikante Dominanz von Telekom Austria. Lediglich Mobilfunkdienste werden nicht von ihr erbracht – dies übernimmt das Tochterunternehmen mobilkom austria.

Für die Schlichtungstätigkeit sind die klassischen Kommunikationsdienste Telefon und Internetzugang von besonderer Bedeutung. Mit minimalen Ausnahmen lassen sich alle Schlichtungsfälle diesen Kategorien zuordnen.



Betrachtet man die klassifizierbaren Streitschlichtungsgegenstände, ist erkennbar, dass noch immer Auslands-Dialer und Mehrwertdienste bei Telekom Austria der Hauptgrund für Beschwerden sind.

Es bedarf besonderer Erwähnung, dass der Anteil der Telekom Austria an allen Schlichtungsverfahren in den letzten Jahren zurückgegangen ist und nunmehr einen Niedrigstand erreicht hat. Dies liegt zum einen daran, dass gewisse

² Bei den Streitgegenständen werden pro Fall teilweise Gegenstände auch mehrfach erfasst, beispielsweise wenn ein Beschwerdefall sowohl eine Entgeltstreitigkeit als auch eine Vertragsschwierigkeit umfasst.

Problemfelder weggefallen sind. Oft genanntes Beispiel sind die Dialer-Programme, die sich über inländische Mehrwertnummern bei Verwendung eines Modems eingewählt und beim Surfen im Internet oftmals – für den User unbemerkt – hohe Telefonrechnungen verursacht hatten. Mit der Einführung des strikten Opt-in-Systems für diese Dienste Ende 2004 durch die von der RTR-GmbH erlassene KEM-V sind diesbezügliche Beschwerden völlig weggefallen.

Zum anderen ist Telekom Austria zugute zu halten, dass sie besondere Bemühungen ergreift, um Beschwerdefälle bzw. Rechnungseinsprüche mittels Kulanzangeboten zu bereinigen. Als gute Beispiele sind hier die Fallgruppen ADSL und Auslands-Dialer zu nennen. Erhebt hier ein Teilnehmer einen Rechnungseinspruch, bietet Telekom Austria im Regelfall immer eine Kulanzlösung an. Diese besteht meist aus einer anteiligen Reduktion der strittigen Entgelte verknüpft mit einer vertraglichen Anpassung des Telekommunikationsservicevertrages. So muss sich der Teilnehmer im Falle einer Annahme des Angebotes beispielsweise einer Mindestvertragsdauer unterwerfen.

Auch die Produktgestaltung selbst mag Auswirkungen auf den positiven Trend bei Beschwerden über Telekom Austria haben. Gerade bei Datendiensten ist die zunehmende Verbreitung von Flat Rate-Produkten geeignet, Beschwerden wegen der Überschreitung des vertraglich vereinbarten Datentransfervolumens hintan zu halten. Gleiches gilt für die Möglichkeit, während eines Abrechnungszeitraumes zusätzliche Datenpakete vergleichsweise günstig zu erwerben. So kann ein Teilnehmer, der einmal eine besonders hohe Datenmenge benötigt, im preislich angemessenen Rahmen seinen Bedarf decken. Bei reinen Flat Rate-Produkten, die Telekom Austria mittlerweile auch vermehrt anbietet, stellt sich die Frage der verbrauchsabhängigen Entgelte natürlich überhaupt nicht mehr.

Beispiel 1:

Informationspflichten bei einem telefonisch geschlossenen Vertrag

Herr G. entscheidet sich für ein ADSL-Produkt von Telekom Austria und bestellt dieses telefonisch über die Hotline. Bei diesem Telefonat wird er nicht darüber aufgeklärt, dass bei Überschreiten eines Limits von einem GB pro Monat zusätzliche Entgelte anfallen. Auch die infolge von Telekom Austria an Herrn G. übermittelten Unterlagen enthielten keine Informationen über die gegenständlichen Preisinformationen. Nach einiger Zeit erhält er eine Rechnung in der Höhe von ca. EUR 1.300,-, welche er bestreitet und bei der Schlichtungsstelle überprüfen lässt.

Die Schlichtungsstelle erstellte daraufhin einen Lösungsvorschlag, welcher im Wesentlichen damit begründet wurde, dass Telekom Austria es unterlassen hat, gemäß den Vorschriften zum Geschäftsabschluss im Fernabsatz eine schriftliche Bestätigung über die wesentlichen Konditionen des Vertrages zu übermitteln.

§ 5d Konsumentenschutzgesetz (KSchG) normiert nämlich, dass der Verbraucher „rechtzeitig während der Erfüllung des Vertrages“ eine schriftliche Bestätigung mit den wichtigsten Informationen erhalten muss. Rechtsschutzziel ist es, den Verbraucher klar und deutlich über den Inhalt des geschlossenen Vertrages zu informieren. Im gegebenen Fall hatte sich somit das Risiko, dem der Gesetzgeber durch § 5d KSchG entgegensteuern wollte, verwirklicht. Es wurde nämlich unter Verwendung eines Telefons ein Vertrag geschlossen, dessen Inhalt strittig und unklar ist. Zusätzlich waren im gegenständlichen Fall noch andere Um-

stände zu berücksichtigen. So hätte Herr G. die kostenpflichtige Beschränkung seines Produktes auffallen können, da er bereits in einer vorhergehenden Rechnung eine – wenn auch geringfügige – Überschreitung der inkludierten Datentransfermenge verrechnet bekommen hatte.

In weiterer Folge schlug die Schlichtungsstelle eine Reduktion in der Höhe von EUR 900,- vor. Dies entsprach ca. zwei Drittel der strittigen Summe. Der Lösungsvorschlag wurde von Telekom Austria angenommen.

Herstellung von Teilnehmeranschlussleitungen

Immer wieder war die Schlichtungsstelle damit konfrontiert, dass es Probleme hinsichtlich der Kostentragung bei der Herstellung von Teilnehmeranschlussleitungen gibt. Hierbei können mehrere Fallkategorien unterschieden werden. Eine oft gestellte Frage ist jene der Kosten für allfällige Grabungsarbeiten. Vermehrt dürften die örtlichen Bauvorschriften vorsehen, dass die Verlegung von Luftleitungen nicht mehr zulässig ist. Somit müssen dann die Leitungen relativ kostenintensiv vergraben werden. In den Vertragsbedingungen von Telekom Austria ist klar geregelt, dass in der Pauschale für die Herstellung eines Anschlusses nur die so genannte Standardbauweise inkludiert ist. Diese beinhaltet für eine maximale Distanz von 500 m die Verlegung einer Luftleitung oder das Einziehen der Leitung in eine Leerverrohrung über die volle Distanz. Allfällige Grabungskosten sind allerdings immer vom Nutzer zu bezahlen. Diese Sachlage ist somit rechtlich eindeutig geregelt.

Schwieriger wird es, wenn beispielsweise die erforderliche Zustimmung für die Leitungsverlegungen durch die benachbarten Grundeigentümer nicht erteilt wird. Hier steht Telekom Austria auf dem Standpunkt, dass die Beibringung der entsprechenden Zustimmungserklärungen ausschließlich Aufgabe des neuen Teilnehmers

ist. Auch wenn das TKG 2003 an sich die Möglichkeit vorsieht, dass ein Betreiber Leitungsrechte bei den Fernmeldebüros rechtlich durchsetzen kann, musste von der Schlichtungsstelle doch erkannt werden, dass der Standpunkt der Telekom Austria zu dieser Frage der praktisch anwendbare ist. Dies vor allem aus zwei Gründen: Erstens muss für behördlich durchgesetzte Wegerechte der jeweilige Betreiber ein Entgelt an die belasteten Grundeigentümer zahlen. Und hier stellt sich dann doch die Frage, warum die Leitungen jener Nutzer, die die notwendigen Zustimmungserklärungen nicht beschaffen können, teurer sind als jene, die einen pfleglichen Umgang mit ihren Nachbarn betreiben und dadurch auch einfach das Einverständnis ihrer Nachbarn erlangen. Zweitens ist der Weg der behördlichen Durchsetzung langwierig und schwierig. Bis hier tatsächlich eine rechtskräftige Entscheidung vorliegt, hat der Nutzer, der einen Anschluss wollte, meist schon jegliches Interesse an dem Anschluss verloren. Selten ist jemand bereit, beispielsweise ein Jahr auf die Herstellung seines Anschlusses zu warten.

Ebenfalls zu diesem Themenkomplex zählt die Frage der Veränderung einer bestehenden Teilnehmeranschlussleitung. Immer wieder kommt es vor, dass eine bereits bestehende Telefonleitung verlegt werden muss, weil zum Beispiel auf einem Grundstück, über das die Leitung geführt wird, gebaut wird. Hier gab es in der Vergangenheit unterschiedliche Rechtsansichten zwischen der Schlichtungsstelle und Telekom Austria. Diese war nämlich der Ansicht, dass auch in jenen Fällen, bei denen nicht auf Wunsch des Kunden, sondern aufgrund von vom Kunden nicht beeinflussbaren Umständen (wie z.B. die Bautätigkeit auf einem Nachbargrundstück) eine Verlegung notwendig ist, die Kosten vom Teilnehmer zu bezahlen sind. Hier konnte nach Diskussion mit den Vertretern von Telekom Austria erreicht werden, dass diese im Sinne ihrer Kunden von ihrem Standpunkt abwich. Nunmehr übernimmt Telekom Austria die

se Kosten, allerdings wieder mit allgemein geltender Einschränkung, dass allfällige Grabungskosten immer vom Teilnehmer zu begleichen sind.

Beispiel 2:

Eine teure Anschlussherstellung

Herr N., dessen Wohnsitz sich in einer ländlichen Region befindet, möchte bei Telekom Austria einen Telefonanschluss bestellen. Da einige Jahre zuvor bereits ein Telefonanschluss bestanden hat, geht er davon aus, dass keine besonderen Kosten mit der Anschlussherstellung verbunden sind. Umso erstaunter ist er, als er von Telekom Austria die Mitteilung erhält, dass die Anschlussherstellung mit Kosten in der Höhe von EUR 5.000,- verbunden ist und er wendet sich infolge an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellt sich heraus, dass die ursprünglich vorhandene Telefonleitung bereits im Jahr 1998 aufgrund eines Sturmschadens entfernt wurde. Es war somit tatsächlich erforderlich, auf einer Strecke von ca. 950 m eine neue Leitung zu verlegen. Da in der Anschlusspauschale nur die ersten 500 m inkludiert sind, wären die restlichen Kosten von Herrn N. zu tragen gewesen. Ob sich Herr N. nach Mitteilung der Rechtslage zu einer Anschlussherstellung entschlossen hat, ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

Betreiberwechsel

Eine Konstellation betraf die Beendigung des Vertragsverhältnisses mit Telekom Austria in jenen Fällen, bei denen der Teilnehmer zu einem alternativen Betreiber wechselt und bei diesem Dienste über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung nutzen will. Üblicherweise erteilt ein Teilnehmer gleichzeitig mit der Bestellung seines neuen Dienstes beim neuen Betreiber eine Vollmacht, den alten Anschluss bei Telekom Austria zu kündigen. Teilweise übermittelt

der neue Betreiber auch nur die vom Teilnehmer unterfertigte Kündigung an Telekom Austria. Unklarheiten ergaben sich nun zu der Frage, wann der Fristenlauf für die Kündigungsfrist zu laufen beginnt. Wie die meisten Betreiber sieht Telekom Austria nämlich eine Kündigungsfrist und einen Kündigungstermin vor. Im Standardfall beträgt die Kündigungsfrist einen Monat und der Kündigungstermin ist jeweils der Monatsletzte. Die Frage, wann eine Kündigungsfrist zu laufen beginnt, kann daher entscheidend darüber sein, ob noch ein voller weiterer Monat das Grundentgelt an Telekom Austria zu bezahlen ist oder nicht. Da auch der Zeitpunkt der Anschlussherstellung beim neuen Betreiber nicht völlig frei wählbar ist, kann diese Frage durchaus für Unmut sorgen. Nämlich dann, wenn die Entbündelung bereits erfolgreich durchgeführt worden ist und so Entgelte an den neuen Betreiber und auch gleichzeitig an Telekom Austria zu bezahlen sind. In einigen Fällen wurde diese Problemstellung dadurch verschärft, dass Telekom Austria nicht den Zeitpunkt des erstmaligen Einlangens der Kündigung als maßgeblich erachtete, sondern einen späteren Zeitpunkt (offenbar jenen der konkreten Bestellung der Leitung durch den alternativen Anbieter). In diesen Fällen hat die Schlichtungsstelle immer betont, dass nur der allererste Zugang der Kündigung den Beginn des Fristenlaufes auslösen kann.

Immer wieder ist die Schlichtungsstelle auch mit Beschwerden im Zusammenhang mit der Einrichtung oder Löschung einer Verbindungnetzbetreibervorauswahl konfrontiert. Will ein Teilnehmer eines alternativen Betreibers einen Dienst auf dieser Basis nutzen, übermittelt der alternative Betreiber auf elektronischem Weg eine Bestellung der Verbindungnetzbetreibervorauswahl an Telekom Austria, welche dann in ihren Systemen den Dienst einrichtet. Ab diesem Zeitpunkt werden dann die Verbindungen von dem gegenständlichen Anschluss über das alternative Netz geführt und verrechnet. Kommt

es jedoch zu Verzögerungen bei der Einrichtung dieses – auch Carrier-Preselection genannten – Dienstes, ist die Ursache von der Schlichtungsstelle zu klären.

Im Zuge der Ermittlungen hat sich bei der überwiegenden Anzahl der Fälle allerdings herausgestellt, dass die Ursache der Verzögerungen nicht Telekom Austria zuzurechnen ist. Vielmehr haben es die alternativen Betreiber oftmals verabsäumt, die Bestellung der Carrier-Preselection zeitnahe an Telekom Austria zu übermitteln. Dieser Umstand konnte von Telekom Austria in der Regel relativ einfach dadurch belegt werden, dass der Schlichtungsstelle Kopien der Bestellungen vorgelegt wurden, aus welchen sich auch das Datum der Übermittlung an Telekom Austria entnehmen lässt.

Beispiel 3:

Kulantes Angebot: Streitfall drei kurze Mehrwertdienstverbindungen

Frau F., Anschlussnehmerin bei Telekom Austria, erhält Mitte 2006 eine Telefonrechnung, in der für drei Verbindungen zu inländischen Mehrwertnummern des Rufnummernbereiches (0)9xx EUR 56,- verrechnet

worden sind. Sie schließt für sich selbst aus, dass sie die Anrufe getätigt hat. Auch eine Mitbewohnerin bestreitet, bei der Hotline angerufen zu haben. Sie beeinsprucht deswegen bei Telekom Austria die Rechnung. In dem darauf folgenden Antwortschreiben bestätigt Telekom Austria die Richtigkeit der Rechnung. Fristgerecht beantragt Frau F. daraufhin ein Schlichtungsverfahren. Telekom Austria reagiert daraufhin in rascher und verfahrensbeendender Art und Weise: Sie erteilt eine Gutschrift über den vollen strittigen Betrag. Das Verfahren kann somit von der Schlichtungsstelle sofort eingestellt werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist dies ein gutes Beispiel dafür, dass gerade bei kleinen Beträgen und Nutzern, die erstmalig ein Problem mit der Verrechnung von Mehrwertdiensten haben, Kulanzlösungen sehr sinnvoll sind. Frau F. kann sich vor weiteren Vorfällen dieser Art durch das Setzen einer Tarifzonensperre für Mehrwertdienste einfach schützen. Telekom Austria schafft Kundenzufriedenheit und erspart sich den Aufwand, der an der Mitwirkung bei einem Schlichtungsverfahren verbunden ist.

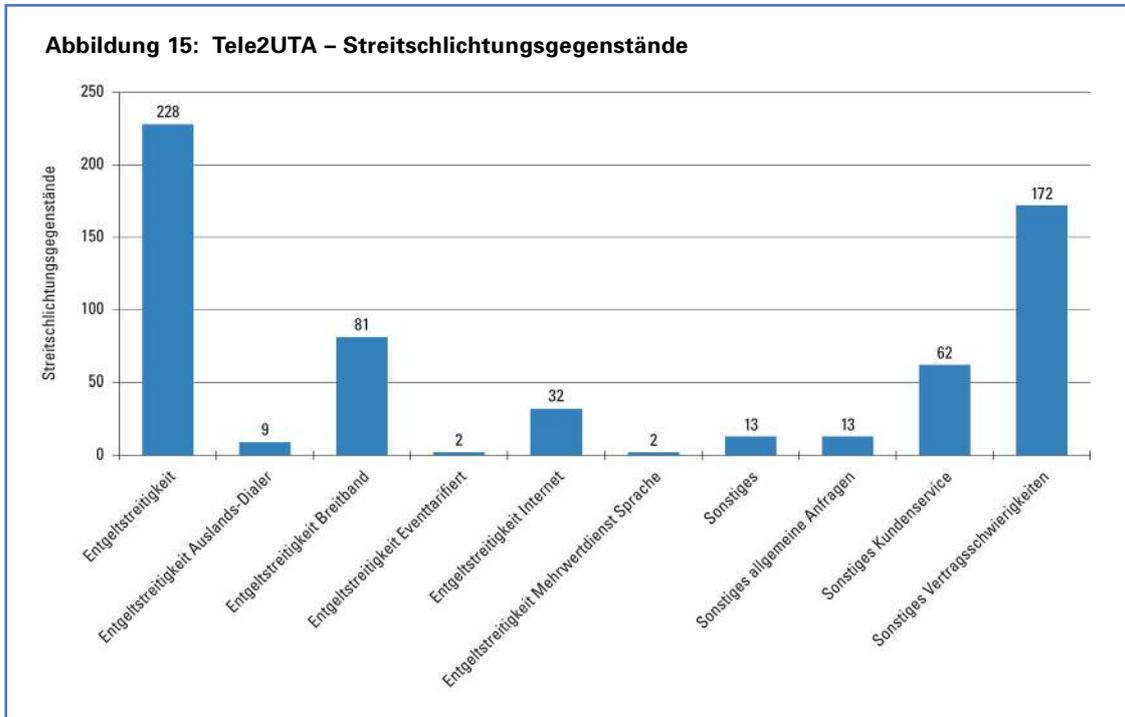
4.2. Tele2UTA Telecommunication GmbH

Tele2UTA zählt mittlerweile zu den großen „Entbündlern“ am Markt. Daneben werden aber auch alle Arten von Telekommunikationsdiensten angeboten, wie beispielsweise Mobilfunk und Verbindungsnetzbetrieb.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist die Entwicklung von Tele2UTA im Jahr 2006 als Besorgnis erregend zu bezeichnen. Waren in den Vorjah-

ren sowohl Tele2 als auch UTA eher „Vorzugschüler“ in der Streitschlichtungsstatistik, hat sich dies nunmehr grundlegend gewandelt. Gerade mit dem auf Entbündelung basierenden Endkundenprodukt „Complete“ gab es einige Probleme. Die Verteilung bei den Schlichtungsfällen nach der Art des Verfahrensgegenstandes bestätigt ebenfalls, dass der Fokus auf Beschwerden betreffend Breitbandinternet und „Allgemeine Vertragsschwierigkeiten“ liegt.

Abbildung 15: Tele2UTA – Streitschlichtungsgegenstände



Direktvertrieb

Tele2UTA fällt weiters immer wieder mit Problemen bei Formen des Direktvertriebes unangenehm auf. Was die Ursachen dafür sind, ist aus Sicht der Schlichtungsstelle nicht leicht nachvollziehbar. Wie bei keinem anderen Telekommunikationsunternehmen häufen sich aber bei Tele2UTA Beschwerden zu diesem Thema. So war mehrfach zu hören, dass gerade ältere Menschen, die ihr Nutzungsverhalten nicht mehr so gut einschätzen können, im Zuge von Telefonmarketing-Maßnahmen oder bei Haustürgeschäften „gekeilt“ wurden. Teilweise wurde Tele2UTA von Beschwerdeführern sogar eine Fälschung ihrer Unterschrift vorgeworfen. Weiters hat sich bei Direktvertrieb mittels „cold calling“ immer wieder die Frage gestellt, ob die Angerufenen die Zustimmung für diese Art der Bewerbung vorab erteilt haben, wie dies in § 107 TKG 2003 vorgesehen ist. Auch wenn Direktmarketing zweifelsohne eine effiziente Vertriebsmöglichkeit ist, sollte Tele2UTA doch darauf achten, dass hier sorgsamer und bedachter vorgegangen wird, als dies in der Vergangenheit der Fall war.

Beispiel 4:

Wer hat unterschrieben?

Frau G. ist Kundin der Telekom Austria und ist wegen ihrer sozialen Lage nach dem Fernsprechentgeltezuschussgesetz („gebührenbefreit“) begünstigt. Umso erstaunter ist sie, als sie auf einmal eine Rechnung der Tele2UTA erhält, in welcher ihr EUR 3,- an Verbindungsentgelten vorgeschrieben werden. Mit Unterstützung ihres Sohnes versucht sie den Sachverhalt zu klären und verlangt von Tele2UTA die Vorlage der entsprechenden Vertragsurkunde. Diese wird ihr dann auch von Tele2UTA übermittelt. Auf dem Vertrag findet sich jedoch nicht ihre Unterschrift. Offenbar hat eine andere Person den gegenständlichen Vertrag über die Einrichtung einer Carrier-Preselection unterschrieben. Entsprechend verärgert wendet sich Frau G. infolge an die Schlichtungsstelle. Es konnte nicht mehr aufgeklärt werden, wie es zu dem seltsamen Vertragsabschluss gekommen ist und wer für

die Unterschrift verantwortlich zeigte. Tele2UTA verzichtete jedenfalls auf jegliche Rechnungslegung und löschte die Carrier-Preselection.

Einzelentgeltnachweise bei Datendiensten

Besondere Schwierigkeiten gab es auch im Zusammenhang mit den Einzelentgeltnachweisen für Datendienste und der entsprechenden Online-Abfrage. Bei den Einzelentgeltnachweisen, die Tele2UTA erstellte, waren bestimmte gesetzliche Mindestanforderungen, wie z.B. die getrennte Darstellung von Upload und Download, nicht erfüllt. Auch waren die Zeiten, zu denen Datentransfers ausgewiesen wurden, für die Nutzer nicht immer nachvollziehbar. So wurden zu Zeiten, zu denen der Computer gar nicht eingeschaltet war, Datentransfers dargestellt. Dies war vor allem darauf zurückzuführen, dass das Modem, welches verwendet wird, immer bestimmte, wenn auch geringe Daten zum Zwecke der Aufrechterhaltung der Verbindung übermittelt. Bis Jahresende 2006 war Tele2UTA nicht imstande, diese Datenmengen herauszufiltern und nicht mehr darzustellen. Aufgrund dieser Sachverhaltskonstellationen wurde von der RTR-GmbH auch ein Aufsichtsverfahren gegen Tele2UTA eingeleitet. Aus Sicht der RTR-GmbH musste nämlich vermutet werden, dass wesentliche telekommunikationsrechtliche Vorschriften zum Einzelentgeltnachweis verletzt wurden. § 100 TKG 2003 und die so genannte Einzelentgeltnachweisverordnung sehen nämlich genaue Regeln zur Gestaltung eines Einzelentgeltnachweises vor. Dazu gehört unter anderem die Verpflichtung, den Upload und den Download getrennt auszuweisen und dass die dargestellten Zeitabschnitte maximal 24 Stunden betragen. Es zeigten sich dann auch entsprechende Bemühungen von Tele2UTA, die Systeme zu verbessern und so die Transparenz für die Kunden zu erhöhen. Nach den vorliegenden Informationen wird mit Ende des ersten Quartals 2007

Tele2UTA einen vertragskonformen Einzelentgeltnachweis für Datendienste zur Verfügung stellen.

Das Online-Abfrage-Tool

Ebenso gab es eine Vielzahl von Beschwerden über das Online-Abfrage-Tool von Tele2UTA. Über dieses sollte es möglich sein, den jeweils aktuellen Datenverbrauch abzufragen. Tele2UTA hat zwar in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Klausel enthalten, dass die Werte dieser Abfragemöglichkeit nicht für die nachfolgende Rechnungserstellung verbindlich sind. Unabhängig davon stellt dieses Instrument jedoch ein wichtiges Hilfsmittel dar, um den Konsum zu kontrollieren und somit die teils sehr hohen Entgelte für die Überschreitung von vereinbarten Datenmengen zu vermeiden. Umso schwieriger ist dann die Sachlage, wenn Nutzer folglich aufgrund von unstimmgigen Anzeigen Zweifel an der Zuverlässigkeit der Verbrauchsmessungen bekommen. Die Online-Abfrage zeigte nämlich teilweise einen Datentransfer zu Zeiten an, zu denen der Anschluss gar nicht genutzt wurde. Umgekehrt war, obwohl eine Internetnutzung stattgefunden hat, für diese in der Online-Abfrage kein Datenverbrauch ausgewiesen. Ursache dürfte meist der Umstand gewesen sein, dass die erfassten Datenmengen immer mit einer gewissen Verzögerung in die Online-Abfrage eingespielt worden sind und nicht die Zeitspanne des tatsächlichen Datenverbrauches, sondern jene der Einspielung in die Online-Abfrage ausgewiesen wurde. Diese Vorgehensweise war naturgemäß nicht gerade geeignet, das Vertrauen in die Richtigkeit der Rechnungslegung zu stärken. Ebenso wie beim Einzelentgeltnachweis konnten hier Verbesserungen festgestellt werden. Wie sich die diesbezüglichen Beschwerden entwickeln werden, bleibt freilich abzuwarten.

Für die zuvor geschilderten Problembereiche (Einzelentgeltnachweis und Online-Abfrage bei Datendiensten) kann man auch aufgrund der

geänderten Produktgestaltung, die Anfang 2007 vorgenommen wurde, auf Entspannung hoffen. Tele2UTA führte nämlich massiv Produkte ein, bei denen tatsächlich „flat“, d.h. unabhängig vom verbrauchten Datenvolumen, verrechnet wird. Kann ein Teilnehmer nun völlig unbeschränkt (ohne Datenmengenbegrenzungen) surfen, kommt den beiden genannten (problematischen) Kostenkontrollinstrumenten ohnehin keine Bedeutung zu. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist auch zu hoffen, dass möglichst viele der Bestandskunden, die derzeit ein datenvolumensabhängig verrechnetes Tarifmodell nützen, auf eines dieser neuen Flat Rate-Produkte umsteigen. Da die Preisdifferenz nur minimal ist, kann die Schlichtungsstelle diesen Schritt jedenfalls nur empfehlen.

Einige Kunden von Tele2UTA beschwerten sich auch darüber, dass sie keine Rechnungen von Tele2UTA erhalten haben. Gerade wieder beim Entbündelungsprodukt „Complete“ wurden die ersten Rechnungen nur sehr verspätet erstellt und den Teilnehmern zugeschickt. Nunmehr konnte von der Schlichtungsstelle beobachtet werden, dass die Rechnungen in der Regel zeitnahe verschickt werden.

Rundung und Taktung

Teilweise ergeben sich auch aus dem Zusammenspiel verschiedener vereinbarter Regelungen seltsame Konsequenzen für Kunden, die an die Schlichtungsstelle berichtet werden. So z.B. auch bei Tele2UTA und dem Mobilfunkprodukt „Champion“: Bei diesem Prepaid-Produkt findet sich in den AGB die an sich unbedenkliche Klausel, dass nach jedem Telefonat das sich ergebende Entgelt kaufmännisch gerundet wird. Verbunden mit der in den Entgelten vorgesehenen Taktung 90/60 ergibt sich allerdings immer eine Aufrundung der entsprechenden Buchungszeile, wenn sich aus der Taktung heraus nicht volle Centbeträge ergeben.

Zur Erläuterung: Bei der Taktung nach 90/60 werden nach dem Herstellen der Verbindung die ersten 90 Sekunden voll verrechnet, danach jede weitere angefangene Minute. Bei einem netzinternen Tarif von einem Cent pro Minute ergeben sich so z.B. für alle Verbindungen von 1 Sekunde bis zu 90 Sekunden ein Entgelt von 1,5 Cent. Für Telefonate von 91 Sekunden bis 150 Sekunden 2,5 Cent (und so weiter). Aufgrund der ebenfalls vereinbarten Rundungsregel wird in weiterer Folge auf den jeweils vollen Centbetrag aufgerundet, da ab der Zahl 5 immer aufgerundet wird.

Somit wird dann für ein Telefonat mit einer Dauer von 4 Sekunden immer ein Betrag von 2 Cent vom Guthaben abgezogen, obwohl ein rechnerisches Minutenentgelt von einem Cent pro Minute vereinbart ist und sich aufgrund der Taktung ein Betrag von 1,5 Cent ergeben würde. Unproblematisch ist die Konstellation dann, wenn sich schon aufgrund der Taktung immer volle Centbeträge ergeben, da dann nicht mehr gerundet werden muss. Z.B. bei 8 Cent pro Minute für Gespräche in Fremdnetze ergibt sich für ein Gespräch mit einer Dauer von 4 Sekunden ein Entgelt von genau 12 Cent. Gerundet werden muss dann nicht mehr.

Ob die Bewerbung eines Produktes mit einem Cent pro Minute zulässig ist, wenn immer zumindest 2 Cent verrechnet werden, kann dahingestellt werden und ist wohl nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb zu beurteilen. In diesem Zusammenhang erscheint aber eine Pressemeldung von Anfang 2007 erwähnenswert, nach der der Verein für Konsumentenschutz von der Arbeiterkammer Vorarlberg beauftragt wurde, eine UWG-Klage wegen irreführender Preisangaben gegen Tele2UTA im Zusammenhang mit der Preisgestaltung von „Champion“ einzubringen.

Dass Tele2UTA im Jahr 2007 vermehrt mit Kundenbeschwerden konfrontiert war, erkennt man auch daran, dass sich viele Teilnehmer der Tele2UTA über das Kundenservice an sich beschwert haben. So wurde oftmals vorgebracht, dass zugesagte Rückrufe nicht eingehalten worden seien und die Mitarbeiter der Tele2UTA mit den an sie herangetragenen Problemen nicht entsprechend umgehen konnten. Generell muss wohl der Schluss gezogen werden, dass die Anforderungen an einen Betreiber, der massiv seinen Kunden Teilnehmeranschlussleitungen zur Verfügung stellt, andere sind, als an jenen, der ausschließlich Verbindungsnetzbetrieb anbietet.

Zusammengefasst war für Tele2UTA aus Sicht der Schlichtungsstelle ein kritisches Jahr. Besserungen konnten gegen Jahresende hin festgestellt werden und es gilt zu hoffen, dass dieser Weg weiterhin zügig beschritten wird.

Beispiel 5:

Probleme mit dem entbündelten Teilnehmeranschluss

Herr R. ist Kunde bei Tele2UTA und nützt das Produkt „Complete“. Dieses Produkt von Tele2UTA basiert auf einer entbündelten Telefonleitung. Anfang Oktober 2006 war der Anschluss von Herrn R. plötzlich gestört. Eine Störungsmeldung bei Tele2UTA brachte keine rasche Abhilfe. Zusätzlich erhielt Herr R. von Tele2UTA nicht ganz nachvollziehbare Informationen, wie z.B. jene, dass Telekom Austria mitgeteilt habe, dass der Anschluss von Herrn R. gar nicht neu gelegt worden sei. [Anmerkung der Schlichtungsstelle: Die Bedeutung dieser Äußerung war auch im nachfolgenden Schlichtungsverfahren nicht zu klären.] Auch sei die Störung nur durch eine völlige Neuverlegung der Telefonleitung zu beheben. Erst aufgrund des Einschreitens der Schlichtungsstelle wurde ca. 20 Tage später

ein Techniker zu Herrn R. geschickt, der das Problem durch einen Tausch einer Steckdose beheben konnte. Tele2UTA bot Herrn R. als Ausgleich für die nicht erbrachte Leistung eine Gutschrift in der Höhe des dreifachen Grundentgeltes an. Dieses Angebot wurde von Herrn R. angenommen und es konnte das Verfahren eingestellt werden.

Das folgende Beispiel veranschaulicht, welche hohen Beträge es bei der Überschreitung von vereinbarten Nutzungslimits geben kann und welche durch Flat Rate-Produkte vermieden werden können:

Beispiel 6:

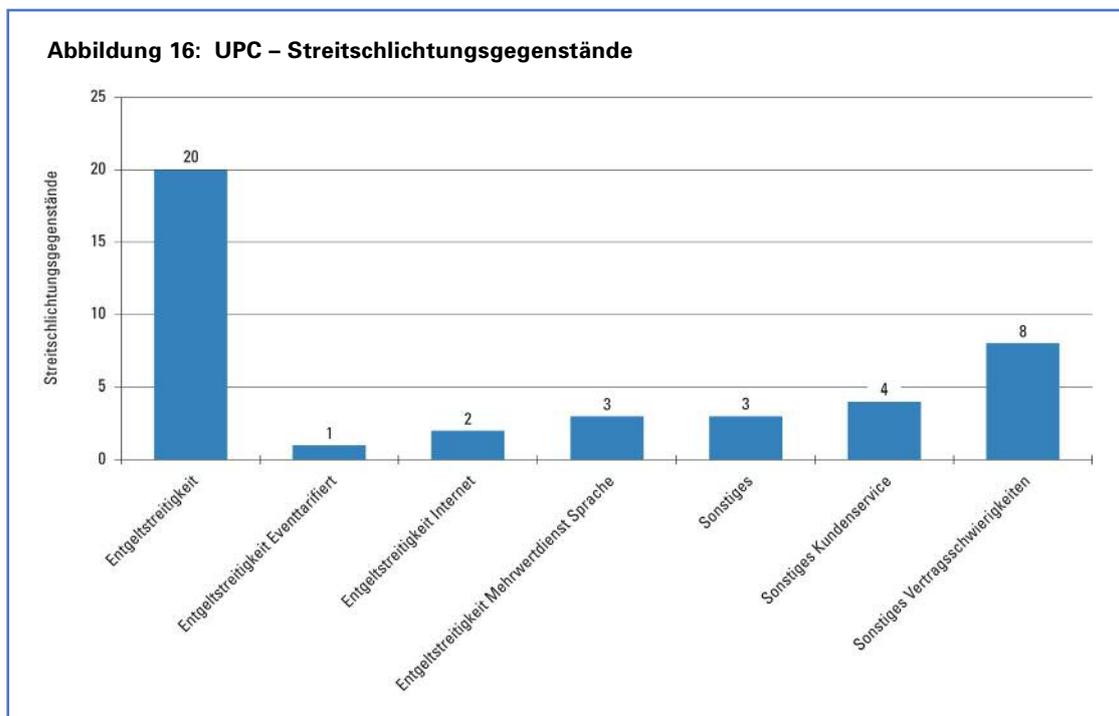
Teures Internet

Herr P. nützt einen ADSL-Anschluss von Tele2UTA. Für die Monate März, April und Mai 2006 kommt es jedoch zu erheblichen Überschreitungen des vereinbarten Datentransferlimits. Nach der ihm zugesandten Rechnung soll er für diese Überschreitung einen Entgeltbetrag von EUR 6.140,- bezahlen. Herr P. bestreitet daraufhin die Rechnung schriftlich und lässt den Einspruch bei der Schlichtungsstelle registrieren. Zwar erklärt Tele2UTA in dem an Herrn P. gehenden Antwortschreiben, dass die Rechnung korrekt erstellt worden ist, zeigt sich aber trotzdem äußerst kulant: Es wird Herrn P. angeboten, den strittigen Betrag auf EUR 1.658,- zu reduzieren und dass er diesen in Teilbeträgen begleichen kann. Dieses Angebot wird von Herrn P. angenommen.

4.3. UPC Telekabel

In Österreich gibt es mehrere Unternehmen, die dem UPC-Konzern zuzuordnen sind. Der vorliegende Bericht umfasst alle Unternehmen, die dem UPC-Konzern in Österreich zuzurechnen sind. UPC hat in ihrer Rolle als traditioneller Kabelnetzbetreiber durch den Kauf der Inode im Jahr 2006 besondere Bedeutung als Betreiber

von Teilnehmeranschlussleitungen gewonnen. Sie kann nunmehr sowohl über das Kabelnetz als auch über die ursprünglich von der Inode für die Entbündelung erschlossenen Vermittlungsstellen der Telekom Austria Österreichs Kunden Zugänge anbieten. Im Produktportfolio finden sich alle gängigen Festnetzkommunikationsdienste. Aus Sicht der Schlichtungsstelle liegt der Fokus naturgemäß auf den Breitband- und Telefondiensten.



Es muss positiv erwähnt werden, dass der Kauf der Inode offenbar ohne größere Schwierigkeiten für die Kunden abgewickelt werden konnte. Oftmals hat sich nämlich gezeigt, dass die Integration von anderen Unternehmen für die Kunden durchaus problematisch sein kann, beispielsweise durch die Zusammenführung der verschiedenen technischen Systeme (sowohl Netzwerkkomponenten als auch die Systeme der Kundenadministration). Hier konnte nicht festgestellt werden, dass es bei den Kunden der Inode zu irgendwelchen Auffälligkeiten gekommen wäre.

Bei UPC kann, wie bei allen Anbietern von Breitbandprodukten, beobachtet werden, dass „flat“ abgerechnete oder auf echter Fair-Use-Basis gestaltete Produkte kaum zu Beschwerden führen. Der Grund dafür liegt darin, dass bei diesen keine nutzungsabhängigen Entgelte anfallen. Bei volumensabhängig verrechneten Entgelten kommt es hingegen immer wieder zu Beschwerden. Die subjektive Einschätzung der Nutzer hinsichtlich des von ihnen verursachten Verbrauchs dürfte oft erheblich von den tatsächlichen Werten abweichen. Dies ist wohl auch darauf zurückzuführen, dass im Gegensatz zum

Telefon die Datenverkehr verursachenden Applikationen auf einem Computer schwerer wahrnehmbar sind. Kommt zu diesem Umstand noch Unerfahrenheit mit Computern und Internet dazu, kann dies eine für die Geldbörse gefährliche Mischung sein. Ein klassisches und oft genanntes Beispiel sind die Filesharing-Programme. Diese funktionieren nach dem Prinzip, dass auf dem eigenen Rechner befindliche Daten anderen Nutzern der Community zur Verfügung gestellt werden. Damit räumt man aber auch all diesen Nutzern die Möglichkeit ein, Datentransfer zu verursachen. Läuft der eigene Rechner dann vielleicht auch lange oder sogar rund um die Uhr, können erhebliche Datenmengen anfallen, die dann entsprechend verrechnet werden.

UPC ist bei Fällen von hoher Download-Überschreitung eine äußerst kulante Vorgehensweise zugute zu halten. UPC bietet fast immer eine erhebliche Kulanzgutschrift an, die für den Teilnehmer meist mit der Verpflichtung verknüpft ist, in ein höheres Produkt umzusteigen. Diese Vorgehensweise erscheint sehr sinnvoll. Der Nutzer muss nur einen Teilbetrag bezahlen und durch die Einstufung in ein Produkt, das ein größeres Datenvolumen inkludiert oder „flat“ verrechnet wird, können weitere Vorfälle dieser Art vermieden werden.

Beispiel 7:

Eine deutliche Entgeltreduktion

Dass auch Internetzugangsprodukte, die die höheren, aber doch begrenzten Datentransferpauschalen beinhalten, nicht vor hohen Rechnungen schützen, zeigt das folgende Beispiel: Herr R. ist Kunde der UPC und verwendet einen Internetzugang über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung, der eine monatliche Datenmenge von immerhin 5 GB umfasst. Dieses vergleichsweise hohe Limit wird von Herrn R. trotzdem

massiv überschritten. Da es sich um ein Produkt handelt, bei dem die übersteigende Datenmenge verrechnet wird, sieht sich Herr R. schließlich mit einer Rechnung von mehr als EUR 3.000,- konfrontiert. Er bezahlte diese nicht und schließlich sperrt und kündigt UPC seinen Anschluss wegen Zahlungsverzug. Erst später beeinsprucht Herr R. die gegenständlichen Rechnungen, der Einspruch wird jedoch von UPC abgewiesen. UPC hatte nämlich im Zuge der technischen Überprüfungen festgestellt, dass die strittige Datenmenge mittels der Zugangsdaten von Herrn R. hergestellt worden sind. Es konnte weiters anhand einer Überprüfung der so genannten MAC-Adressen³ festgestellt werden, dass immer über dieselbe nutzerseitige Hardware der Datentransfer stattgefunden hat.

Herr R. wendet sich trotzdem an die Schlichtungsstelle mit dem Ersuchen um weitergehende Überprüfungen. UPC zeigt sich hier sehr kulant: Sie macht das Angebot, alle Entgelte für die Überschreitung des Datentransferlimits zu erlassen, ebenso wie jene Kosten, die durch die vorzeitige Kündigung entstanden sind. Dieses Angebot wird lediglich davon abhängig gemacht, dass Herr R. einen neuen Internetzugang bei UPC herstellen lässt, der völlig unbeschränkt (daher flat) verrechnet wird. Dieses Angebot wird von Herrn R. angenommen und es konnte das Verfahren eingestellt werden.

Beispiel 8:

Teures Internet?

Um welche hohen Entgeltbeträge es bei Internetzugängen gehen kann, zeigt auch das folgende Beispiel. Frau B. erhält von UPC eine Rechnung in der Höhe von EUR 9.260,-

³ MAC-Adressen (Media Access Control) sind die Hardware-Adressen jedes einzelnen Netzwerkadapters und dienen der eindeutigen Identifikation von Geräten im Netzwerk.

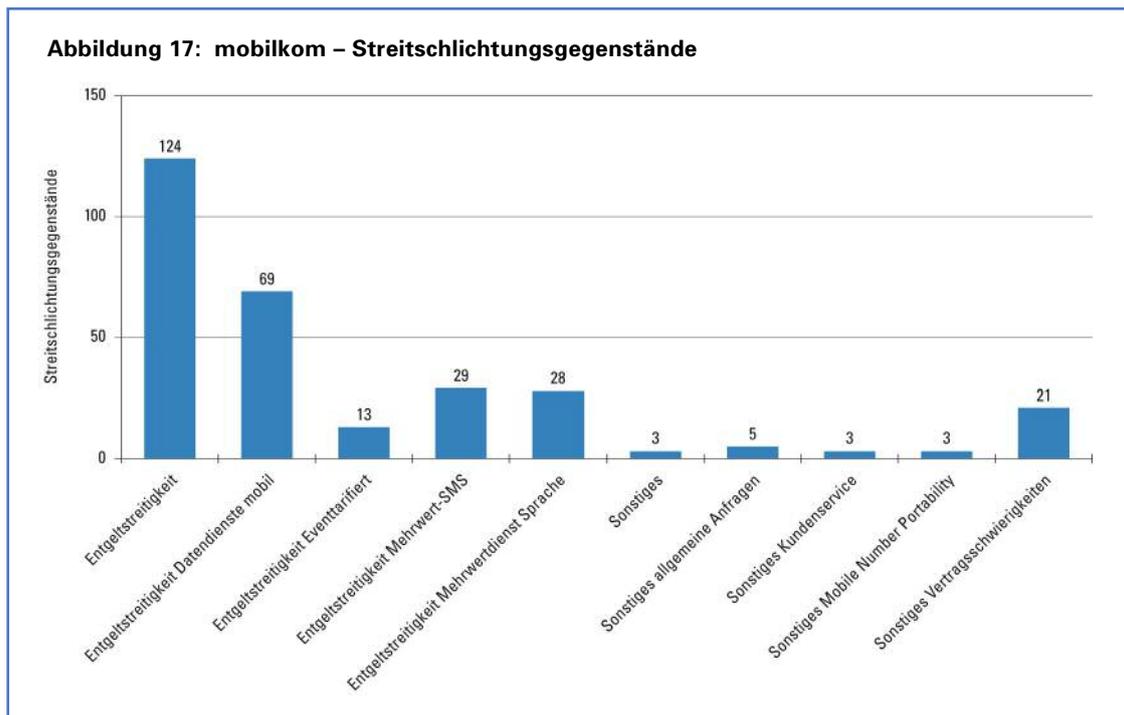
für die Überschreitung des vereinbarten Datenlimits. Frau B. beansprucht die Rechnung und lässt auch den Rechnungseinspruch bei der Schlichtungsstelle registrieren. UPC nimmt nach Erhalt des Einspruchsschreibens Kontakt mit Frau B. auf und handelt mit ihr folgende Lösung aus:

Es wird ihr Anschluss rückwirkend auf einen „flat“ verrechneten Zugang umgestellt und Frau B. muss sich verpflichten, diesen noch mindestens weitere 12 Monate zu nutzen. Im Gegenzug storniert UPC die gesamte strittige Rechnung.

4.4. mobilkom austria AG

mobilkom, Konzerntochter der Telekom Austria und größter österreichischer Mobilfunkanbieter, kann im Hinblick auf Schlichtungsverfahren auf

ein vergleichbar ruhiges Jahr zurückblicken. Weniger als die anderen Mobilfunkbetreiber war mobilkom von Schlichtungsverfahren betroffen, die Mehrwert-SMS zum Verfahrensgegenstand hatten.



Die Ursache für diese Entwicklung sieht die Schlichtungsstelle darin, dass mobilkom bei der Erbringung von Mehrwert-SMS-Diensten Diensteanbietern vergleichsweise strenge Maßstäbe auferlegt: Jeder Diensteanbieter, der einen Mehrwert-SMS-Dienst erbringen will, muss diesen mobilkom in den Grundzügen darstellen.

So ist etwa zu dokumentieren, um welche Art von Dienst es sich handelt (z.B. Abo, Chat, etc). Im Einspruchsfall kann mobilkom dann relativ leicht überprüfen, ob die vorliegenden Rufdaten mit dem nach Angaben des Diensteanbieters dahinter liegenden Dienst zusammenpassen. Sind den Rufdaten beispielsweise nur einge-

hende SMS zu entnehmen und sollte es sich gleichzeitig um einen Chat-Dienst handeln, kann vermutet werden, dass etwas nicht stimmt. Ein Chat-Dienst bestimmt sich ja definitionsgemäß durch einen gegenseitigen Austausch von Nachrichten.

mobilkom führt weiters auch schon im Falle eines Rechnungseinspruches gegen Entgelte für SMS-Mehrwertdienste Überprüfungen durch, die über die bloße technische und rechnerische Kontrolle der Rechnung hinausgehen. Es wird dann auch von mobilkom Kontakt mit den involvierten Diensteanbietern aufgenommen, die auch angehalten sind, die gesetzkonforme Dienstleistung (insbesondere die geleisteten Entgeltinformationen) zu dokumentieren. Mit dieser Vorgehensweise können offenbar viele Rechnungseinsprüche geklärt werden und es ist folglich für die betroffenen Nutzer nicht mehr notwendig, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden.

Eine andere Entwicklung als bei den Mehrwert-SMS-Fällen zeichnet sich leider bei den mobilen Datendiensten ab. Hier ist mit der zunehmenden Verbreitung – vor allem der UMTS-Datenkarten – auch eine Häufung der Beschwerden zu beobachten. Es zeigt sich wie so oft, dass Internetzugangprodukte, die (wenn auch beim Überschreiten einer bestimmten inkludierten Datentransfermenge) verbrauchsabhängig verrechnet werden, zu Beschwerden führen können.

Einige Anfragen von Geschäftskunden gab es zur Verrechnung eines Kündigungsentgeltes bei der Beendigung eines A1 Company Network-Tarifes. Bei diesen Fällen verrechnete mobilkom ihren Kunden im Kündigungsfall ein Entgelt von EUR 480,-. Ein solches Entgelt war auch auf den von den Kunden unterfertigten Anmeldeformularen enthalten, alleine um die Eindeutigkeit der Formulierung hätte man vielleicht streiten können. Soweit der Schlichtungsstelle die konkreten Fälle aber bekannt geworden sind,

dürfte mobilkom im Falle von Rechnungseinsprüchen auf diesen Entgeltbetrag verzichtet haben. Es kam somit zu keinem Schlichtungsverfahren, bei dem die Schlichtungsstelle die gegenständliche Klausel konkret überprüfen hätte müssen.

Ein Fall von weiter reichender Bedeutung war die Frage der Zulässigkeit einer Verrechnung eines Entgeltes für die Telefonbuch-Eintragung einer Telefonnummer eines Prepaid-Kunden.

Beispiel 9:

Telefonbucheintrag für Prepaid-Kunden

Herr M. hat ein Prepaid-Telefon bei mobilkom und will seine Rufnummer in das Telefonbuch eintragen lassen. Laut mobilkom hätten auch Prepaid-Kunden die Möglichkeit, sich ins Telefonbuch eintragen zu lassen. Die Telefonbucheintragung selbst sei kostenlos, allerdings werde Prepaid-Kunden für die dafür notwendige Administration und für sonstige Aufwendungen (z.B. Vertragserrichtung und -archivierung, Überprüfung der Identität des Kunden und dessen Verfügungsgewalt über den einzutragenden Anschluss) ein Kostenbeitrag in Form eines einmaligen Serviceentgeltes in Höhe von EUR 20,- in Rechnung gestellt.

§ 69 Abs. 3 TKG 2003 sieht allerdings vor, dass ein Teilnehmer gegenüber seinem Betreiber, mit dem er in einem Vertragsverhältnis über die Inanspruchnahme des Anschlusses steht, das Recht hat, mit seinem Familiennamen, Vornamen, akademischen Grad, Adresse, Teilnehmer-rufnummer und, sofern der Teilnehmer dies wünscht, mit seiner Berufsbezeichnung unentgeltlich in das Teilnehmerverzeichnis des Anbieters aufgenommen zu werden. Auf diese Bestimmung können sich Teilnehmer des öffentlichen Telefondienstes berufen. Teilnehmer im Sinne des TKG 2003 sind alle Kunden, die mit

einem Betreiber einen Vertrag über den Telefonanschluss geschlossen haben. Das ist völlig unabhängig davon, ob es sich um „Vorauszahlungskunden“ (Prepaid-Teilnehmer) handelt oder nicht.

Unter diesem Gesichtspunkt widersprachen die von mobilkom verlangten EUR 20,- den gesetzlichen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes 2003. Nur die bloße Änderung der Bezeichnung der Kosten, die für den Telefonbucheintrag verrechnet werden, reicht nicht aus, einen Telefonbucheintrag als kostenlos zu werten, wenn trotzdem ein „Bearbeitungsentgelt“ verlangt wird. Der Eintrag von Prepaid-Kunden ins Telefonbuch ist dann nämlich nicht mehr kostenlos, da immer ein einmaliges Serviceentgelt für Wertkartenkunden anfällt.

Der von der Schlichtungsstelle erstellte Lösungsvorschlag wurde dann auch von mobilkom angenommen.

Der nachstehende Fall zeigt, dass vereinzelt auch skurrile Fälle an die Schlichtungsstelle herangetragen werden.

Beispiel 10:

Wer hat die Telefonrechnung bezahlt?

Herr Z., Mobilfunkkunde bei mobilkom, wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er beschwert sich darüber, dass er von mobilkom überraschend eine Rechnung erhalten habe, in der für einen Abrechnungszeitraum von fast fünf Jahren EUR 2.090,- von ihm verlangt werden. Angeblich habe ihm mobilkom auch die Auskunft gegeben, dass für die einzelnen Monate keine Rechnungen mehr vorliegen würden, die ihm zur Begründung übermittelt werden könnten.

Die Schlichtungsstelle war dann doch sehr erstaunt, als sich im Rahmen der Überprüfungen herausstellte, dass Herr Z. seit dem 17.11.2000 keine einzige Rechnung für sei-

nen Mobiltelefonanschluss mehr bezahlt hat. Seit diesem Zeitpunkt wurden die jeweiligen Rechnungen immer von einem fremden Konto abgebucht. Auf den Herrn Z. übermittelten Rechnungen war auch immer dieses falsche, nicht Herrn Z. gehörende, Konto angeführt. Herr Z. war aus Sicht der Schlichtungsstelle nicht schützenswert. Abgesehen von den Informationen über das falsche Konto auf den Rechnungen, hätte es ihm wohl auffallen müssen, dass er über einen Zeitraum von ca. 5 Jahren keine einzige Rechnung bezahlt hat und trotzdem sein Anschluss nicht gesperrt wurde. Es wurde daher auch die Beschwerde von Herrn Z. abgewiesen. Es stellt sich natürlich beim konkreten Beispiel die Frage, warum der Inhaber des Kontos, von dem über die ganze Zeit hinweg die Rechnungen von Herrn Z. beglichen wurden, nicht schon früher diese offenbar unfreiwilligen Zahlungsströme bemerkt hat. Diese Frage war im Rahmen des Schlichtungsverfahrens jedoch nicht zu klären.

Klassische Sprachmehrwertdienste sind noch immer ein häufiger Grund für Schlichtungsverfahren. Teilweise handelt es sich bei diesen Fällen um beträchtliche Entgeltbeträge, wie der folgende Fall zeigt:

Beispiel 11:

Verletzung der Trennpflicht bei überlangen Mehrwertdiensttelefonaten

Herr S. beantragt die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Gegenstand des daraufhin von der Schlichtungsstelle eingeleiteten Verfahrens war eine Rechnung für seinen Mobilfunkanschluss, in welcher ihm brutto EUR 9.086,- verrechnet wurden. Der

Großteil der strittigen Entgelte war auf Telefonate zu einer inländischen Mehrwertrufnummer des Bereiches (0)9xx zurückzuführen. Herr S. bestritt, die Mehrwertdienste in diesem Umfang konsumiert zu haben. Er habe im angegebenen Zeitraum nur minimal Mehrwertdienste genützt. Im Rahmen der Überprüfungen des Schlichtungsverfahrens stellt sich allerdings heraus, dass vom Anschluss des Herrn S. aus tatsächlich Mehrwertdienste in dem verrechneten Umfang konsumiert wurden. In exzessiver Art und Weise wurde immer wieder dieselbe Mehrwertrufnummer angewählt. Ebenso stellt sich aber heraus, dass eine wesentliche Schutzvorschrift bei der Erbringung von Mehrwertdiensten nicht eingehalten worden ist.

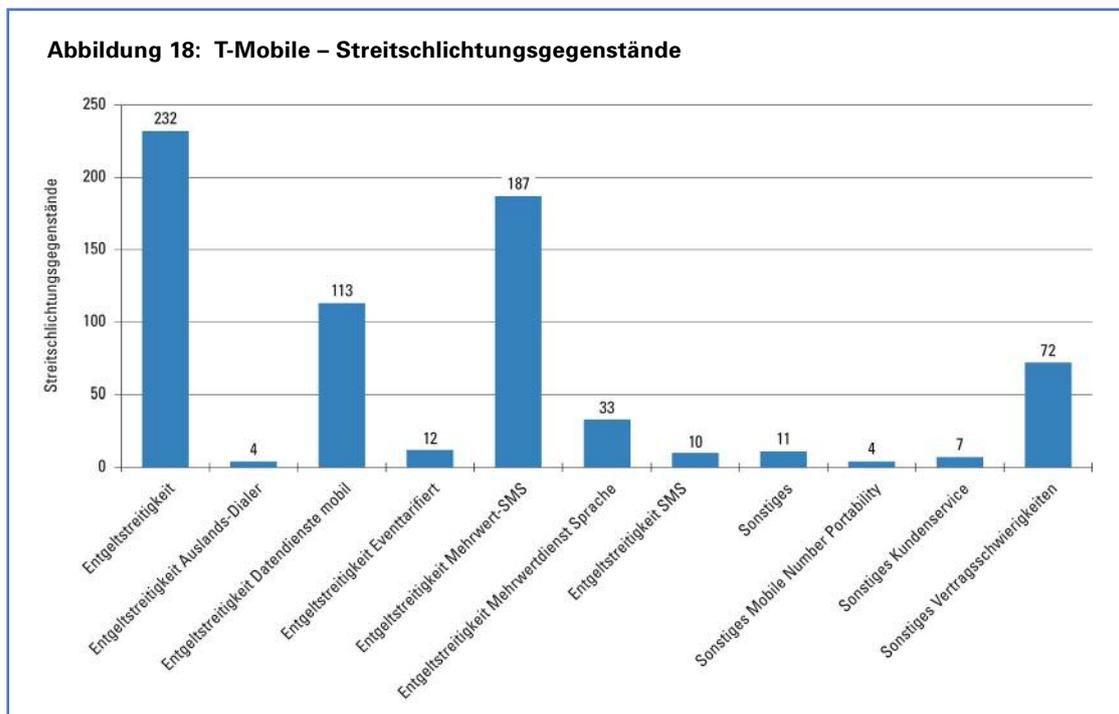
§ 107 KEM-V schreibt nämlich vor, dass Verbindungen zu Mehrwertdiensten, die ab EUR 2,20 pro Minute kosten, nach 30 Minuten zu trennen sind. Im konkreten Fall kostete der Anruf zur besagten Mehrwertnummer

pro Minute EUR 3,63 und es wurden die Verbindungen immer erst nach einer Stunde getrennt. Nach der Rechtsansicht der mobilkom hätten diese Rechtsverletzungen keine Auswirkungen auf die angefallenen Kosten gehabt, da nach den stündlichen Zwangstrennungen sofort wieder neu gewählt worden sei. Diese Ansicht konnte von der Schlichtungsstelle jedoch nicht geteilt werden. Gerade die oftmalige Trennung der Verbindung wäre durchaus geeignet gewesen, dem Nutzer des Anschlusses frühzeitig bewusst zu machen, dass ihm sein Konsumverhalten in der fraglichen Zeit völlig entglitten ist. Die Schlichtungsstelle erstellte daraufhin einen Lösungsvorschlag, der auf die Reduktion der strittigen Entgelte um die Hälfte hin gerichtet war. Dieser Lösungsvorschlag wurde zwar von mobilkom abgelehnt, aber gleichzeitig wurde Herrn S. eine Reduktion um EUR 4.048,- angeboten. Dieses Angebot wurde von Herrn S. dann auch angenommen.

4.5. T-Mobile Austria GmbH

In die diesjährige Berichterstattung über T-Mobile fließen erstmals auch Beschwerden von ehemaligen Kunden der tele.ring ein. Aufgrund der Fusion mit tele.ring hat T-Mobile bei mobilen Anschlüssen fast zu Branchenführer mobilkom aufgeschlossen. T-Mobile wurde bisher hauptsächlich als Mobilfunkbetreiber wahrgenommen, gerade mit dem Kauf der tele.ring übernahm T-Mobile aber auch viele Festnetzkunden. Dies machte sich unter anderem dadurch bemerkbar, dass T-Mobile auch von Fällen mit

Auslands-Dialern betroffen war, eine Fallgattung, die bei Mobilfunkanbietern de facto nie vorkommt. Ob die Integration nur eine oder vielleicht auch „die“ Ursache sein mag: T-Mobile gehört im Jahr 2006 (neben Tele2UTA) zu den Unternehmen mit – im negativen Sinne – kräftigen Zuwächsen in der Streitschlichtung und nimmt nach Telekom Austria somit den zweiten Platz ein. Der Fokus der Beschwerden lag bei T-Mobile bei Mehrwert-SMS-Fällen. Den hohen Anteil, der auf diese Beschwerden im Jahr 2006 entfällt, erkennt man auch in der nachstehenden Grafik:



Dem Bereich der mobilen Datendienste ist ebenso eine größere Anzahl von Fällen zuzuordnen.

Sperrpraxis

Ein besonderes Problem bei T-Mobile war die Frage der Sperrpraxis im Verzugsfall. Den Kunden der T-Mobile stehen für die Begleichung der Forderungen aus ihren Mobilfunkverträgen folgende Optionen offen: Einerseits hat der Kunde die Möglichkeit, eine Einzugsermächtigung zu

erteilen. In diesem Fall setzt T-Mobile den Zahlungsprozess in Gang und reicht bei ihrer Bank eine Lastschrift über einen bestimmten Betrag ein. Grundsätzlich erhält T-Mobile sogleich eine Gutschrift über den eingereichten Betrag. Andererseits besteht die Möglichkeit, dass der Kunde die Forderungen der T-Mobile mittels Erlagschein begleicht. Hier muss der Kunde aktiv durch Überweisung den geschuldeten Betrag überweisen.

In jenen Fällen, in denen eine Einzugsermächtigung erteilt wurde und die Belastungsbuchung in der Höhe des Lastschriftbetrages jedoch nicht vorgenommen werden kann, weil das Bankkonto des Kunden keine ausreichende Deckung aufweist (bzw. der Überziehungsrahmen bereits ausgeschöpft ist), kommt es zu einer Rücklastschrift, sodass T-Mobile die eingetragene Gutschrift nicht zur Verfügung steht.

Im Falle von Rücklast mangels ausreichender Deckung des Bankkontos des Teilnehmers wurde für Kunden der Marke tele.ring folgende Sperrpraxis festgestellt: Der Kunde erhält eine Warn-SMS. In weiterer Folge hat der Kunde die Möglichkeit, sich innerhalb von zwei Tagen bei T-Mobile zu melden und eine unwiderrufliche Zahlungsbestätigung oder die Bestätigung der Barzahlung vorzulegen. Erfolgt dies nicht, so wird eine Aktivsperre gesetzt. Sobald der Kunde eine entsprechende Zahlungsbestätigung vorlegt, wird die Sperre des Anschlusses aufgehoben.

Nach der Rechtsansicht der RTR-GmbH ist diese Vorgehensweise nicht zulässig. Bei T-Mobile handelt es sich nämlich um einen Anbieter von „Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit“. Dies gilt unabhängig davon, ob der Marktauftritt mit der Marke T-Mobile oder tele.ring erfolgt. Daher hat T-Mobile neben anderen Nutzerschutzbestimmungen auch § 70 TKG 2003 zu beachten. Diese Bestimmung normiert, dass im Falle des Zahlungsverzuges eines Teilnehmers dieser vor der Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung qualifiziert zu mahnen und eine Nachfrist von mindestens zwei Wochen zu setzen ist. § 70 TKG 2003 lautet auszugsweise: „Der Betreiber eines Telekommunikationsdienstes darf im Falle des Zahlungsverzuges eines Teilnehmers eine Dienstunterbrechung oder -abschaltung nur dann vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat.“

Da T-Mobile nicht bereit war, diese Vorgehensweise freiwillig zu ändern, musste seitens der RTR-GmbH ein Aufsichtsverfahren (nach § 91 TKG 2003) eingeleitet werden. Anfang 2007 wurde dann auch ein entsprechender Bescheid erlassen, in dem T-Mobile aufgetragen wurde, auch bei Teilnehmern, die mittels Einzugsermächtigung bezahlen, im Sinne des § 70 TKG 2003 qualifiziert zu mahnen, bevor eine Dienstesperre gesetzt wird.

Die Zusammenführung von tele.ring mit T-Mobile

Dass die Integration der Kunden der ehemaligen tele.ring mit gewissen Schwierigkeiten verbunden sein kann, zeigte sich auch bei der Zusammenführung der beiden Telekommunikationsnetze, die ja bis zum Kauf der tele.ring völlig unabhängig nebeneinander bestanden haben. Gegen Ende des Jahres 2006 wurde die Schlichtungsstelle verstärkt mit Anfragen konfrontiert, bei denen Teilnehmer behaupten, dass sich die Netzversorgung durch die Netzzusammenführung verschlechtert habe. Es kann natürlich bei Veränderungen in der Netzarchitektur, selbst wenn im Gesamten gesehen die Versorgung besser wird, im Einzelfall an bestimmten Orten auch zu Verschlechterungen kommen. Das kann, wenn der Wohnbereich oder der Arbeitsplatz betroffen ist, besonders ärgerlich sein. Dass es diesbezüglich nicht zu vielen Schlichtungsverfahren gekommen ist und es in der Regel bei telefonischen Anfragen geblieben ist, deutet auf einen lösungsorientierten Umgang der T-Mobile mit entsprechenden Beschwerden hin.

Problematischer war die Abschaltung des UMTS-Netzes der ehemaligen tele.ring im Herbst 2006. Gemäß den Informationen, die auf der Website der tele.ring veröffentlicht waren, war im Rahmen eines herkömmlich abgeschlossenen Vertrages über Telekommunikationsdienstleistungen auch das UMTS-Netz ohne

weitere vertragliche Vereinbarung oder Ergänzung nutzbar. Teil des Vertrages war somit das Zur-Verfügung-Stellen des UMTS-Netzes durch tele.ring, und alle tele.ring Kunden waren für das UMTS-Netz freigeschaltet. Im Zuge der Übernahme von tele.ring durch T-Mobile wurde dann das UMTS-Netz von tele.ring abgeschaltet.

tele.ring hat zwar im Jahr 2004 eine Leistungsbeschreibung für UMTS bei der Regulierungsbehörde angezeigt, aus der sich ergibt, dass für die Nutzung von UMTS die Freischaltung des UMTS-Dienstes erforderlich ist. Diese Leistungsbeschreibung fand sich jedoch nicht auf der Website von tele.ring. Ebenso wenig brachte T-Mobile in den gegenständlichen Schlichtungsverfahren vor, in welcher Form diese Leistungsbeschreibung Vertragsinhalt mit den Teilnehmern geworden sein soll. In diesem Zusammenhang ist auch auszuführen, dass die Anzeige von Leistungsbeschreibungen bei der Regulierungsbehörde nicht dazu führt, dass diese automatisch Vertragsinhalt mit dem Teilnehmer werden. Hierzu bedarf es vielmehr einer separaten Vereinbarung mit dem Teilnehmer.

Aufgrund der gesetzlichen Vorgaben zur Auslegung des geschuldeten Vertragsinhaltes (insbesondere der so genannten „Unklarheitenregel“ des § 915 ABGB, wonach sich derjenige Vertragspartner, welcher sich einer undeutlichen Äußerung bedient, diese zu seinem Nachteil zurechnen lassen muss) war aus Sicht der Schlichtungsstelle somit davon auszugehen, dass die Dienstleistung UMTS Vertragsinhalt mit den Beschwerdeführern wurde. Die mehrmonatige Abschaltung der Dienstleistung UMTS stellte somit nach Ansicht der Schlichtungsstelle eine für den Teilnehmer nachteilige Leistungsänderung dar, welche die Rechtsfolgen nach § 25 Abs. 2 und 3 TKG 2003 nach sich zieht. Nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 hat der Betrei-

ber dem Teilnehmer bei nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen ein Sonderkündigungsrecht einzuräumen. Hierüber hat der Betreiber den Teilnehmer mindestens einen Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung (Abschaltung) in geeigneter Form zu informieren und diesen darauf hinzuweisen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zum In-Kraft-Treten der Änderung kostenlos zu kündigen. Eine derartige Information hatte T-Mobile aber unterlassen.

Darüber hinaus gilt, dass bei Dauerschuldverhältnissen einem Vertragspartner ein außerordentliches Kündigungsrecht aus „wichtigem Grund“ zustehen kann. Als derart wichtiger Grund sind auch schwerwiegende Leistungsstörungen anzusehen. Die Abschaltung des Dienstes UMTS könnte durchaus so eine schwerwiegende Leistungsstörung darstellen.

Nach Ansicht der Schlichtungsstelle hätte T-Mobile daher den Teilnehmern ein kostenloses Sonderkündigungsrecht einräumen müssen. Jene Teilnehmer, die zum Zeitpunkt der UMTS-Abschaltung kündigten, taten dies somit zu Recht. Die Schlichtungsstelle schlug in den gegenständlichen Verfahren, bei denen sich die Beschwerdeführer wegen der von T-Mobile nicht akzeptierten außerordentlichen Kündigung an die Schlichtungsstelle wandten, vor, dass die Kündigung angenommen wird und ab diesem Zeitpunkt keine weiteren Entgelte mehr verrechnet werden. Die entsprechenden Lösungsvorschläge wurden allerdings von T-Mobile abgelehnt.

Es wurde die Schlichtungsstelle mit Beschwerden konfrontiert, die negative Kontostände bei Prepaid-Handys zum Inhalt hatten. Der nachstehende Fall setzt sich damit auseinander und zeigt, dass eine Beschwerde auch mehrere Beschwerdegründe haben kann:

Beispiel 12:

Das negative Prepaid-Guthaben

Herr F. wandte sich an die Schlichtungsstelle, dass er seinem Sohn ein Prepaid-Telefon mit einem Guthaben von EUR 5,- gekauft habe. Nach dem Erwerb des Telefons seien zweimal je EUR 20,- aufgebucht worden. Es habe sich jedoch dann herausgestellt, dass auf einmal ein negatives Guthaben von EUR 8,03 ausgewiesen wurde. Der Sohn von Herrn F. habe jedoch lediglich einmal ein SMS verschickt und laut Handyspeicher 23 Minuten aktiv telefoniert. Die Rufnummer sei, so vermutete Herr F., offensichtlich bereits einmal einer anderen Person zugewiesen gewesen und nicht frei von Vorbelastungen durch frühere SMS-Mehrwertdienst-Abonnements.

Gegenüber Herrn F. führte T-Mobile aus, dass es generell nicht möglich sein sollte, mit einem Prepaid-Telefon ins Minus zu kommen. Es gebe ein eigenes System, das prüft, ob genügend Guthaben vorhanden sei, wenn ein Kunde einen Dienst innerhalb Österreichs in Anspruch nehme. Durch systemtechnische Beeinträchtigungen könne es jedoch dazu kommen, dass diese Prüfung nicht stattfindet. Dies sei jedoch die absolute Ausnahme. Bei der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten, Versand von Bildmitteilungen oder langen SMS-Nachrichten könne es passieren, dass man ein Minus erreicht. Das System könne bei Mehrwertdiensten nicht prüfen, ob für den Mehrwertdienst, den man nutzen wolle, noch genügend Guthaben vorhanden sei. Ebenso sei bei Roaming oder überlangen SMS-Nachrichten ein negativer Kontostand möglich.

Wesentlich bei dem Fall war abzuklären, ob tatsächlich eine „vorbelastete“ SIM-Karte vorliegt oder nicht. An sich ist es durchaus denkbar, dass unaufgefordert Mehrwertdienste einem Nutzer übermittelt werden und dies könnte tatsächlich damit zusammenhängen, ob eine Person, der die Rufnummer schon vor Herrn F. zugeordnet war, Mehrwertdienste bestellt und genutzt hat. Im konkreten Fall musste jedoch nach Studium der vorliegenden Unterlagen genau diese Möglichkeit verneint werden. T-Mobile konnte nämlich durch Kontaktaufnahme mit den involvierten Diensteanbietern belegen, dass tatsächlich die strittigen Mehrwertdienste vom Anschluss des Herrn F. aus bestellt wurden, und zwar nachdem das Mobiltelefon dem Sohn von Herrn F. zur Verfügung gestellt worden war. Der andere Beschwerdegegenstand, nämlich die Tatsache, dass man mit dem Prepaid-Handy auch in einen negativen Kontostand rutschen kann, konnte nicht völlig zufriedenstellend gelöst werden. T-Mobile erteilte zwar „Gutschriften“, die dem negativen Saldo entsprachen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle sollten sich Nutzer von Prepaid-Handys schon darauf verlassen können, dass nicht mehr als das positive Guthaben verbraucht werden kann.

Datendienste machen mittlerweile einen erheblichen Anteil bei den Beschwerden und Rechnungseinsprüchen der Mobilfunkkunden aus. Bei der Überprüfung der Fälle stellte sich heraus, dass auch die für den Internetzugang verwendete Software in bestimmten Konstellationen für ungewollten Datenverkehr sorgen kann.

Beispiel 13:

Unverträgliche Software

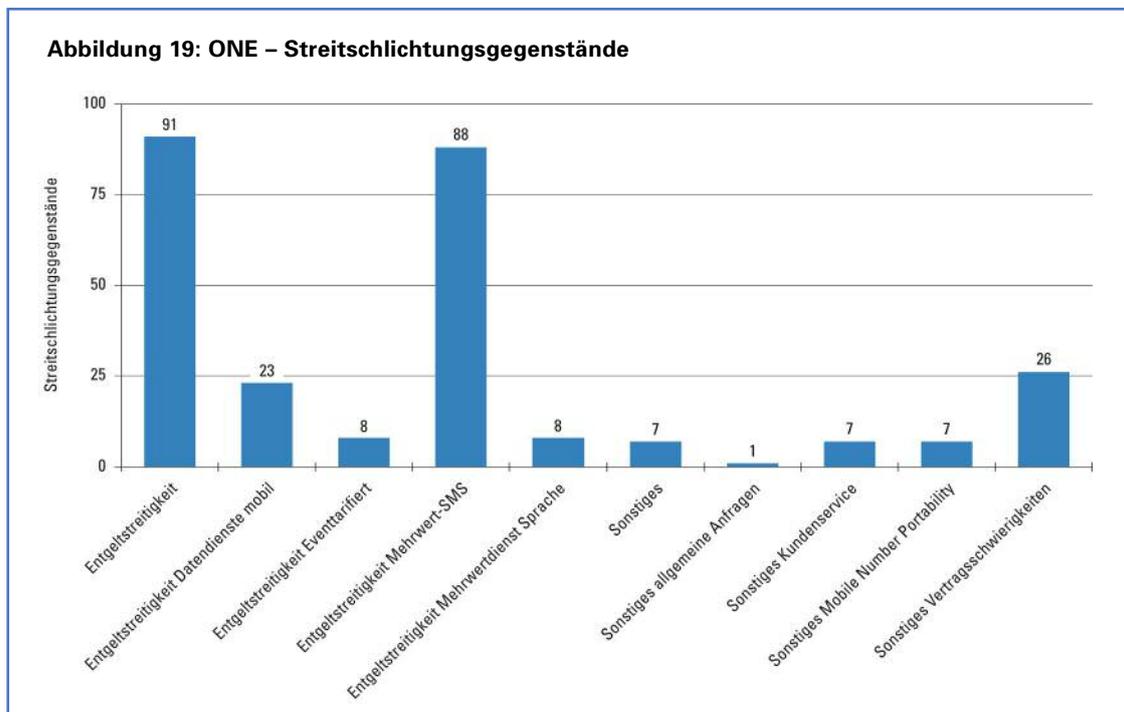
Herr W. nutzt einen mobilen Internetzugangsdienst von T-Mobile. Dieser inkludiert ein monatliches Datentransfervolumen von 250 MB. Er nutzt seiner Meinung nach das Produkt sorgfältig und kann es dann nicht glauben, als ihm T-Mobile für die Überschreitung des Datenvolumens zusätzliche EUR 386,- in Rechnung stellt. Auch fand zu der Zeit, zu der der Großteil der verrechneten Datenmenge angefallen sein soll, seiner Meinung nach keine aktive Nutzung des Internetzugangs statt. Er beeinsprucht darauf-

hin die Rechnung bei T-Mobile. Als dieser Einspruch von T-Mobile abschlägig behandelt wird, wendet sich Herr W. an die Schlichtungsstelle. In der ersten Stellungnahme an die Schlichtungsstelle erklärt T-Mobile dann, dass die verwendete Software, die für das Herstellen der Datenverbindung notwendig ist, möglicherweise den erhöhten Datentransfer verursacht hat. Es wird Herrn W. daher der gesamte strittige Betrag gutgeschrieben und Herr W. wird aufgefordert, sich eine aktuelle Version der Software zu installieren, damit das Problem nicht mehr auftreten kann.

4.6. ONE GmbH

ONE, als einer der großen Mobilfunkanbieter in Österreich, war von Beschwerden im Zusam-

menhang mit SMS-Mehrwertdiensten besonders betroffen, wie man anhand der Auswertung nach klassifizierbaren Streitgegenständen erkennt (siehe auch: Kapitel 2.).



Dies mag auch die Ursache für den doch signifikanten Anstieg bei der Gesamtzahl von neuen Beschwerden sein.

Mehr als andere Betreiber scheint ONE darauf Augenmerk zu legen, dass den Teilnehmern Instrumente zur Kostenkontrolle zur Verfügung gestellt werden. Gerade einer dieser Dienste, das so genannte „ABS“, hat aber auch zu einigen Beschwerden geführt. Bei „ABS“ wird es dem Teilnehmer gegen ein Entgelt von einem Euro pro Monat ermöglicht, selektive Verbrauchslimits zu legen. Werden diese erreicht, wird der Anschluss automatisch für abgehende Verbindungen gesperrt. Zusätzlich werden entsprechende Informations-SMS übermittelt. Gerade Eltern können mit solchen Angeboten für die Telekommunikationsbedürfnisse ihrer Sprösslinge angemessene Rahmenbedingungen setzen und sich vor unliebsamen Überraschungen schützen. Im Fall von „ABS“ hat leider das System in Einzelfällen deutlich versagt. So wurden die von den Teilnehmern gesetzten Limits teilweise erheblich überschritten. Aus Sicht der Schlichtungsstelle dürfte dies aber nur ein temporäres Problem sein, da im Laufe des Jahres 2006 die entsprechenden Beschwerden verschwunden sind.

Beispiel 14:

Kostenkontrolle versagt

Herr S. hat einen Mobilfunkvertrag bei ONE. Zum Zwecke der Kostenkontrolle meldet er sich für das Service „ABS“ an. Dabei lässt er eine Grenze von 40/50 festlegen. Das bedeutet, dass er bei EUR 40,- ein SMS erhalten soll, in dem über den bisherigen Verbrauch informiert werden soll. Wird ein Entgeltverbrauch von EUR 50,- erreicht, soll der Anschluss für weitere kostenpflichtige Verbindungen gesperrt werden. Herr S. ist dann doch sehr verblüfft, als er für den Abrechnungszeitraum Februar 2006

eine Rechnung von EUR 1.100,- erhält. Er beeinsprucht daraufhin die Rechnung bei ONE und lässt den Rechnungseinspruch bei der Schlichtungsstelle registrieren. In dem Erledigungsschreiben, welches ONE Herrn S. zukommen lässt, führt ONE aus, dass offenbar das von Herrn S. verlangte Nutzungslimit nicht in den Systemen eingerichtet worden ist. ONE erklärt sich auch bereit, die strittige Rechnung um EUR 956,- zu reduzieren. Dies entspricht genau jenem Betrag, der nicht angefallen wäre, wenn bereits bei dem Erreichen eines Schwellwertes von EUR 50,- der Anschluss von Herrn S. gesperrt worden wäre.

Gegen Ende des Jahres gab es einige Schwierigkeiten mit der Tarifoption 4:0. Bei dieser können die Kunden zu vier Netzen kostenfrei telefonieren, ohne dass zusätzlich Verbindungsentgelte anfallen. In den Entgeltbestimmungen war bis Ende 2006 folgende Klausel enthalten: „Im Sinne einer gerechten Benutzung gegenüber anderen Teilnehmern und um die Dienstqualität von ONE nicht zu beeinträchtigen, verpflichtet sich der Teilnehmer, Sprachtelefonie im Rahmen des üblichen und durchschnittlichen Telefonieverhaltens eines Mobilfunkanschlusses zu nutzen. ONE SIM-Karten dürfen ausschließlich für von ONE im Rahmen des vereinbarten Tarifes angebotene Kommunikationsdienste verwendet werden. Im Fall einer missbräuchlichen Verwendung steht ONE das Recht einer außerordentlichen Kündigung gemäß Punkt I.9 AGB zu.“ Das zuletzt in der Klausel genannte Kündigungsrecht wurde dann auch tatsächlich von ONE wahrgenommen. Viele Kunden erhielten entsprechende Schreiben, in denen sie aufgefordert wurden, das Nutzungsverhalten zu ändern oder in einen anderen Tarif umzusteigen. Dementsprechend wurden dann auch Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen. Zum Zeitpunkt der Berichter-

stellung waren die Verfahren betreffend 4:0 noch anhängig, deswegen kann über deren Ausgang nichts berichtet werden. Zweifellos ist die Klausel so gestaltet, dass sie einen weiten Interpretationsspielraum lässt. Insbesondere ist aus Nutzersicht schwer zu beurteilen, was ein „übliches und durchschnittliches“ Gesprächsverhalten ist. Man wird diesen Auslegungsspielraum wohl zulasten von ONE auslegen müssen. Solange ein Nutzungsverhalten nicht eindeutig und offenkundig von einem üblichen Gesprächsverhalten abweicht, wird sich ONE somit nicht auf diese Klausel zur Rechtfertigung einer Kündigung berufen können. Etwas entschärft wurden die genannten Fälle dadurch, dass ONE verlautbart hat, im Kündigungsfall nicht die bis zum Ende der in der Regel vereinbarten Mindestvertragsdauer anfallenden Grundentgelte zu verrechnen. Für Neukunden im Tarif 4:0 gelten die obigen Ausführungen nicht mehr, da ONE mittlerweile die Fair-Use-Klausel zugunsten einer fixen Minutenobergrenze geändert hat.

Positiv zu erwähnen ist aus Sicht der Schlichtungsstelle der neu eingeführte Datentarif „H.U.I.“. Dieser ist einer der ersten mobilen Datentarife, bei dem man nicht in die Entgeltfalle tappen kann. Es ist ebenso wie bei den anderen am Markt befindlichen Datentarifen ein beschränktes monatliches Datentransfervolumen inkludiert. Überschreitet ein Nutzer dieses, fallen aber nicht zusätzliche Entgelte an, sondern es wird lediglich die zur Verfügung stehende Bandbreite für den Rest des Monats gedrosselt. Zusätzlich können auf gesonderten Kundenwunsch weitere Datenpakete zugekauft werden. Der Kunde hat damit auch bei mobiler Internetnutzung einen maximalen Schutz vor unerwartet hohen Rechnungen. Eine solche Produktgestaltung findet sich im Bereich der mobilen Internetzugänge bisher nur vereinzelt und es gilt aus Sicht der Schlichtungsstelle zu hoffen, dass dieses Beispiel Schule macht.

Nicht immer ist ein Schlichtungsverfahren mit der Erstellung eines Lösungsvorschlages beendet. Teilweise wird noch „nachverhandelt“, was mitunter auch erfolgreich sein kann, wie folgendes Beispiel zeigt:

Beispiel 15:

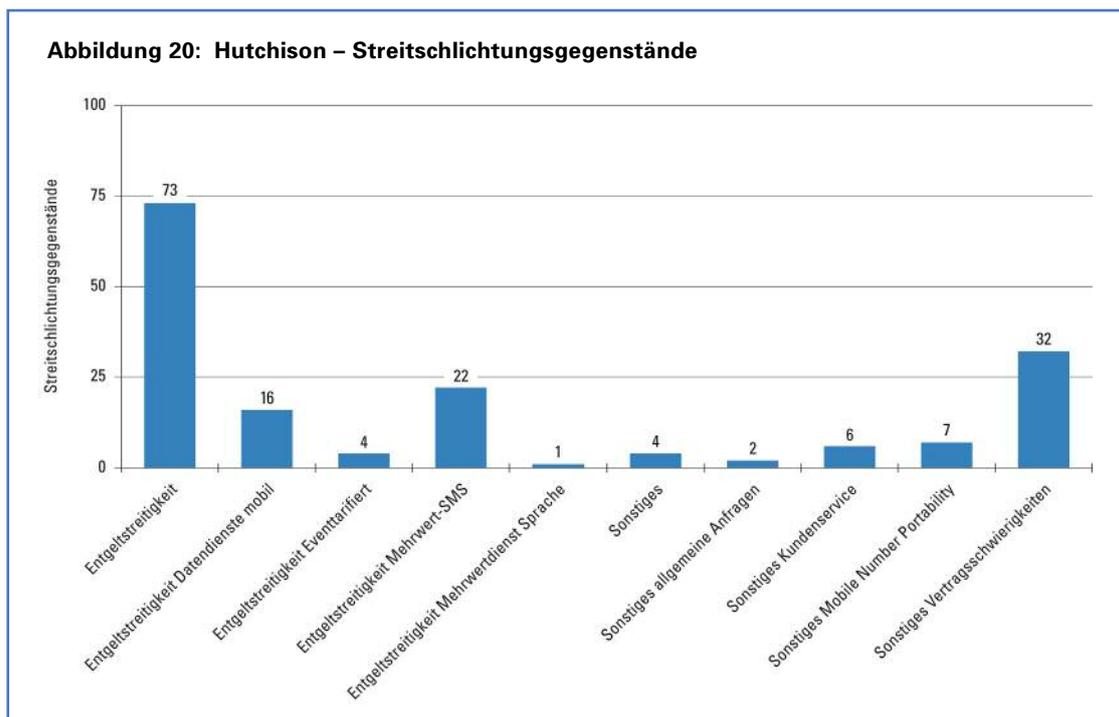
Geschick nachverhandelt

Herr M. nutzt einen Mobilfunkanschluss bei ONE. Seinen Angaben nach wollte er einmal einen Klingelton über einen Mehrwertdienst herunterladen. Seitdem sei er ohne weiteres Zutun seinerseits permanent mittels Mehrwert-SMS belästigt worden. Diese SMS seien ihm in drei Rechnungen mit einem Gesamtbetrag von EUR 550,- in Rechnung gestellt worden. Herr M. beanspruchte daraufhin die drei Rechnungen. Der Einspruch wurde von ONE jedoch abgewiesen und Herr M. beantragte daraufhin die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Die Schlichtungsstelle konnte sich dem Vorbringen von Herrn M. nach Studium der von beiden Seiten vorgelegten Unterlagen nicht vollständig anschließen. Es zeigte sich nämlich, dass nicht nur ein Mehrwertdienst vom Handy des Herrn M. aus bestellt wurde, sondern gleich eine Vielzahl unterschiedlichster Dienste. Allerdings stellte sich auch heraus, dass bei einem Teil der strittigen Dienste eine wichtige Vorschrift vom Diensteanbieter nicht eingehalten wurde. Dieser gewährleistete nämlich keine Information über die bisher angefallenen Kosten, welche in 10-Euro-Schritten an den Nutzer zu übermitteln sind. Die Schlichtungsstelle erstellte daher in Folge einen Lösungsvorschlag, der eine Reduktion um die Hälfte des strittigen Betrages vorsah. Herr M. lehnte den Vorschlag ab, bot aber gleichzeitig eine Abschlagszahlung von einem Viertel an. Dieser Vorschlag wurde von ONE dann auch angenommen.

4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison ist der einzige Mobilfunkbetreiber in Österreich, der ausschließlich auf UMTS-Technologie basierend seine Dienste anbietet und über keine eigenen GSM-Frequenzen verfügt. 2006 war aus Sicht der Schlichtungsstelle für

Hutchison ein ruhiges Jahr. Es können zu diesem Betreiber eigentlich keine Besonderheiten berichtet werden. Die Gesamtzahl der Fälle ist zwar geringfügig gestiegen, wohl auch wegen Beschwerden betreffend Mehrwert-SMS. Trotzdem war Hutchison von diesen Beschwerden vergleichsweise wenig betroffen.



Anhand der Informationen aus einem Schlichtungsverfahren konnte festgestellt werden, dass Hutchison offenbar geringfügige Probleme beim Billing von älteren Tarifmodellen hat. Dies äußert sich darin, dass bei Zugriffen auf das „3“-Portal hin und wieder die dabei anfallenden Datentransfermengen ausgewiesen und auch verrechnet werden. Gemäß den Konditionen des gegenständlichen Tarifmodelles sollten diese Datenmengen jedoch nicht verrechnet werden. Es handelt sich nach den Angaben von Hutchison um ein Problem, welches sich aus

dem mangelnden Zusammenspiel des alten Tarifmodells mit den Erweiterungen der Serviceangebote ergibt. Es sollen erst zwei diesbezügliche Fälle registriert worden sein. Im gegenständlichen bei der Schlichtungsstelle abgehandelten Fall gewährte Hutchison dem Beschwerdeführer eine angemessene Gutschrift und bot weiters den Umstieg in einen aktuellen Tarif an, bei dem dieses Problem nicht mehr auftreten sollte.

Der nachstehende Fall illustriert, dass Funknetze nicht an der Staatsgrenze Halt machen.

Beispiel 16:

Wohnen an der Grenze

Die Veränderung des Wohn- oder Arbeitsortes kann durchaus erhebliche Auswirkungen auf die Telekommunikationsmöglichkeiten mit sich bringen: Herr P., Kunde bei Hutchison, zieht aus beruflichen Gründen von Wien nach Feldkirch. Auch an seinem neuen Wohnort nützt er – wie gewohnt – seinen mobilen Internetzugang. Sehr erstaunt ist er dann doch über eine erhöhte Rechnung, die er im April 2006 erhält. Es stellt sich heraus, dass Herr P., obwohl er sich in Feldkirch aufgehalten hat, über ein Schweizer Mobilfunknetz geroamt hat. Diese – glücklicherweise nur zweimal stattgefundenen Verbindungen – wurden natürlich wesentlich teurer verrechnet als die anderen Datenverbindungen im österreichischen Netz von Hutchison. Herr P. war zwar klar, dass Funknetze nicht an den Staatsgrenzen Halt machen, über die doch beachtliche Distanz von 7 Kilometern, die das Schweizer Netz nach Österreich hereinstrahlte, ärgerte er sich aber doch. Hutchison erwies sich in dem Fall kulant und schrieb das strittige Entgelt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens gut. Herr P. wird in Hinkunft gut beraten sein, an seinem Wohnort das jeweilig genutzte Netz manuell auf seinem Mobiltelefon auszuwählen, damit nicht noch einmal eine unerfreuliche Rechnung in seinem Briefkasten landet.

Beispiel 17:

Eine unklare Tarifumstellung

Bei Tarifumstellungen kann es immer wieder zu Problemen kommen, insbesondere dann, wenn Aktionen nur für Neukunden gelten sollen: Herr F. ist bereits seit längerem Kunde von Hutchison und nützt eine alte Tarifoption. Als er sieht, dass es eine neue Tarifoption gibt, die günstiger ist, meldet er seinen Vertrag für diese neue Tarifoption um. Aufgrund der Angaben im Internet sowie der Äußerungen eines Verkaufsmitarbeiters von Hutchison ist Herr F. davon ausgegangen, dass der neue Tarif nur ein Grundentgelt von EUR 9,- pro Monat enthält. Als ihm in der ersten Rechnung ein Grundentgelt von EUR 12,- verrechnet wird, kann er dies nicht nachvollziehen und beansprucht die Rechnung. In ihrer Antwort an Herrn F. führt Hutchison aus, dass das Angebot mit EUR 9,- pro Monat nur für Neukunden gegolten hätte. Dies sei auch der Website zu entnehmen gewesen. Herr F. wendet sich daraufhin an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens erklärt sich Hutchison bereit, Herrn F. die Konditionen für Neukunden zu gewähren.

Es zeigt sich immer wieder, dass der Zeitpunkt von Vertragsumstellungen und auch Vertragsabschlüssen vergleichsweise kritische Momente sind, bei denen es immer wieder zu Diskussionen und Beschwerden kommen kann, so auch bei Hutchison.

4.8. Andere Betreiber

Der österreichische Telekommunikationsmarkt besteht natürlich nicht nur aus den in den Vorkapiteln beschriebenen Unternehmen. Vielmehr findet sich eine Vielzahl an operativ tätigen Betreibern, die ihre Dienste den österreichischen Nutzern anbieten. Dies merkt man auch daran,

dass ca. 10 % aller Verfahren kleine Betreiber betrifft. Aufgrund der Vielzahl der verschiedenen Unternehmen kann eine einzelne Beschreibung jedes betroffenen Betreibers nicht erfolgen. Wen die Vielfalt des Marktes interessiert, dem sei ein Studium der bei der RTR-GmbH angezeigten Dienste unter www.rtr.at/agg empfohlen.

5. Ausgewählte Themen

5.1. Die Taktung

Bereits im letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle wurde ausführlich über die Taktung bei der Abrechnung von Verbindungsentgelten berichtet. Immer wieder ist die Frage der Taktung Ausgangspunkt für Missverständnisse der Nutzer. So wurden bei der Schlichtungsstelle z.B. Fälle bearbeitet, bei denen Nutzer vermuteten, dass die in ihrem Tarifpaket inkludierten Freiminuten nicht vollständig bei der Abrechnung berücksichtigt wurden. Teilweise machten sich die Nutzer sogar die Mühe, jedes Telefonat sekundengenau mitzuprotokollieren. Bei der Kontrolle der Abrechnung durch die Schlichtungsstelle stellte sich dann heraus, dass die Nutzer übersehen hatten, dass auch die Freiminuten getaktet abgerechnet werden. Für diejenigen, die sich noch nicht mit dem System der Verrechnung in Takten beschäftigt haben, soll im Folgenden kurz die Systematik erläutert werden: Bei der Taktverrechnung (nach Zeittakten) wird für jedes Telefonat die Verbindungsdauer (ab Herstellung der Verbindung bis zum Ende des Gesprächs) gemessen. Kommt ein Sekundentakt (1/1) zur Anwendung, zahlen die Kunden genau entsprechend der Anzahl an Sekunden, die sie telefoniert haben. Bei einem 30-Sekunden-Takt (30/30) muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis für volle 30 Sekunden bezahlt werden. Viele Betreiber sehen bei der Verrechnung eines Gesprächs zunächst einen längeren Taktzyklus und dann kürzere Taktzyklen vor, so zum Beispiel sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute (60/1), was einer Mindesttarifizierungsdauer von einer Minute entspricht und danach einer Abrechnung in 1-Sekunden-Schritten. Plakative Rechenbeispiele zur Taktung können dem letzten Tätigkeits-

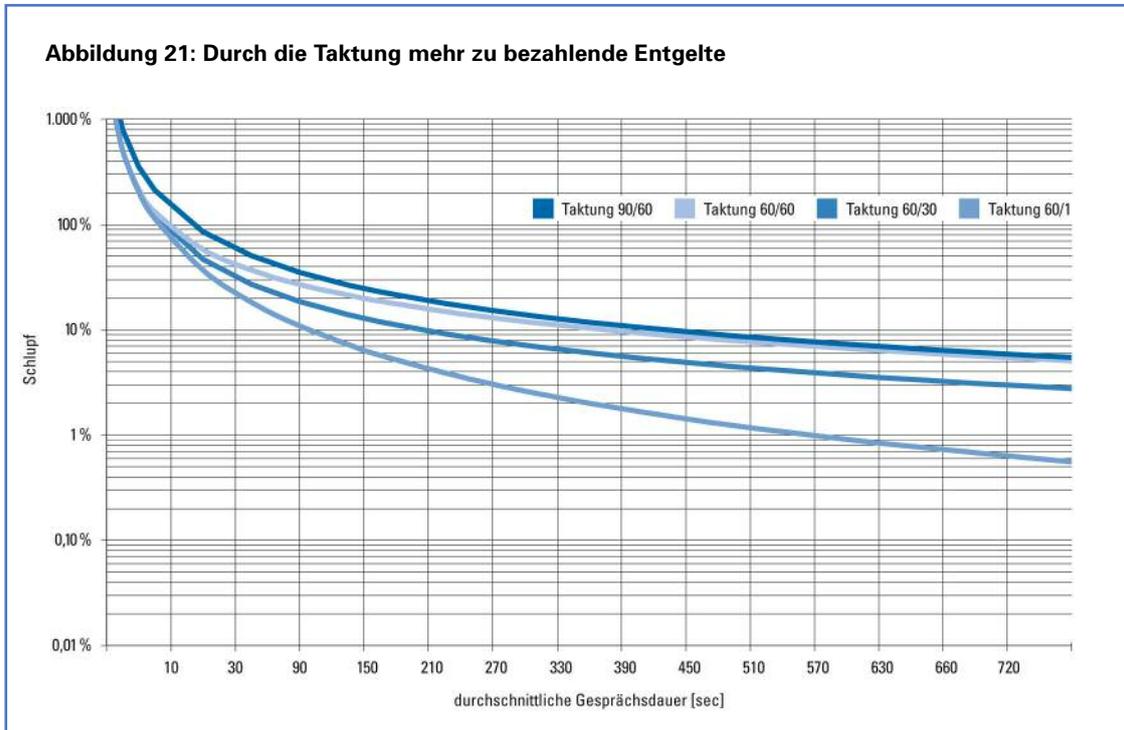
bericht entnommen werden oder finden sich auch auf der Website der RTR-GmbH.

Zusätzliche Brisanz hat dieses Thema dadurch bekommen, dass die Frage der grundsätzlichen Zulässigkeit der Verrechnung in Takten gerade auf dem richterlichen Prüfstand steht. Der Verein für Konsumentenschutz hat nämlich im Auftrag der Arbeiterkammer Vorarlberg Klage gegen ein Mobilfunkunternehmen eingebracht. In dieser wird vorgebracht, dass eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Verrechnung in der Taktung 60/30 vorsieht, im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes rechtswidrig sei. In erster Instanz wurde diese Klage vom VKI auch gewonnen. Es ist davon auszugehen, dass dieser Rechtsstreit erst in der letzten Instanz vor dem Obersten Gerichtshof endgültig entschieden werden wird. Sollte dieses Urteil rechtskräftig werden, hätte dies natürlich eine tief greifende Änderung in der Tariflandschaft Österreichs zur Folge, da fast alle Endkundenverträge Taktungsklauseln enthalten.

Spannend ist die Betrachtung der Folgen einer Abrechnung in Takten hinsichtlich einer Gesamtrechnung.

Wie sich die unterschiedlichen Taktungen auf der Telefonrechnung nämlich tatsächlich auswirken, d.h. wie viel im Vergleich zu einer absolut genauen Abrechnung mehr bezahlt werden muss, lässt sich nur schwer beziffern. Im Wesentlichen hängt dies vom konkreten Telefonieverhalten ab. Für ein exaktes Ergebnis müsste jedes einzelne Telefonat der Abrechnungsperiode ausgewertet und jeweils die Differenz zwischen dem nominellen Entgelt (Kosten bei einer genauen 1/1 Tarifizierung) und dem tatsächlich verrechneten Entgelt ausgerechnet werden.

Abbildung 21: Durch die Taktung mehr zu bezahlende Entgelte



Werden diese Beträge summiert, wird klar, wie viel mehr zu bezahlen ist.

Ein vereinfachter Überblick, der auf einer statistischen Betrachtungsweise basiert, kann allerdings durch Abbildung 21 und durch Abbildung 22 (Seite 43) gewonnen werden.

Bei Abbildung 21 entspricht die waagrechte Achse der jeweiligen durchschnittlichen Gesprächsdauer (Summe der tatsächlichen Gesprächsdauern eines Abrechnungszeitraums dividiert durch die Anzahl der Verbindungen) eines Nutzers. Die

durchschnittliche Gesprächsdauer bei Sprachtelefonaten liegt bei Mobiltelefonie bei ca. 100 Sekunden und im Festnetz bei ca. 140 Sekunden. Wir weisen daraufhin, dass dies Durchschnittswerte für alle Nutzer sind. Bei sehr vielen Nutzern liegt die durchschnittliche Gesprächsdauer unter 30 Sekunden.

Die senkrechte Achse ergibt dann jenen Prozentwert, den der Nutzer in Relation zum veröffentlichten Minutenentgelt (Taktung 1/1) tatsächlich zu bezahlen hat. Dieser Wert wird auch als „Schlupf“ bezeichnet.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Auswirkungen der unterschiedlichen Taktungen auf den Preis anhand von konkreten Beispielen. Links steht die durchschnittliche Gesprächsdauer, daneben das zusätzlich zu bezahlende Entgelt in Prozent vom nominellen Entgelt, je nach entsprechender Taktung.

Wie man sieht, ist die Frage der Taktung von mathematischen und rechtlichen Überlegungen geprägt, die auch in Zukunft für Diskussionen sorgen wird.

Abbildung 22: Auswirkungen unterschiedlicher Taktungen auf das Entgelt (einige Beispiele)

	60/1	60/30	60/60	90/60
Ø-Dauer [sek]				
5	1100,00%	1100,00%	1100,01%	1700,00%
10	500,26%	500,78%	501,49%	800,07%
20	205,10%	209,61%	215,72%	353,51%
30	113,76%	121,41%	131,30%	211,52%
60	37,10%	46,75%	58,20%	85,30%
90	18,29%	27,04%	37,01%	50,40%
120	10,91%	18,55%	27,07%	35,03%
150	7,26%	13,96%	21,33%	26,59%
170	5,76%	11,94%	18,68%	22,84%
210	3,90%	9,21%	14,97%	17,75%
240	3,04%	7,85%	13,02%	15,18%
270	2,44%	6,83%	11,52%	13,24%
300	2,01%	6,03%	10,33%	11,74%
330	1,68%	5,40%	9,37%	10,53%

5.2. Roaming

Telefonieren mit dem Mobiltelefon bedeutet Mobilität – im Inland und im Ausland. Vergessen wird dabei häufig – diese Erfahrung macht die Schlichtungsstelle immer wieder – dass beim Gebrauch des Mobiltelefons im Ausland die dafür anfallenden Roaming-Entgelte unterschätzt werden und Telefonrechnungen folglich unerwartet hoch sind. Die Frage der teils sehr hohen Entgelte für Roaming hat im Jahr 2006 eine besondere europäische Bedeutung bekommen. Wie auch den Medien entnommen werden konnte, plant die Europäische Kommission mittels Erlass einer Verordnung, die Entgelte für

Roaming zu regulieren und damit teils erheblich zu senken. Wann und wie weit diese neue Art der Entgeltregulierung gehen wird, wird sich im Laufe des Jahres 2007 zeigen.

Generell versteht man unter „Roaming“ die Verwendung fremder, zumeist ausländischer Netze für die Nutzung von Mobilfunkdiensten. Verträge zwischen österreichischen und ausländischen Betreibern machen es möglich, dass man mit österreichischen Mobiltelefonen auch über Landesgrenzen hinweg erreichbar ist. Die Abrechnung der Roaming-Entgelte für die Nutzung des Mobiltelefons im Ausland erfolgt über den heimischen Betreiber.

Die von den Netzbetreibern angebotenen günstigen Tarife für Telefonate innerhalb des eigenen Netzes gelten ausschließlich dann, wenn sich beide Gesprächspartner in Österreich befinden. Ist der Angerufene im Ausland, muss dieser jedoch passive Roaming-Entgelte bezahlen; für den Anrufer aus Österreich gilt der Sondertarif. Befinden sich beide im Ausland, fallen für beide Gesprächsteilnehmer die üblichen aktiven und passiven Roaming-Entgelte an.

Im Folgenden werden die verschiedenen Arten von Diensten beschrieben und worauf man bei der Nutzung seines Handys im Ausland und in grenznahen Gebieten achten soll.

Telefonate

a) Telefoniert man von Österreich ins Ausland, wird das Telefonat vom Mobiltelefon aus über einen österreichischen Antennenmast über die Zentrale des eigenen Mobiltelefonanbieters ins Ausland geleitet. Wie beim Festnetz zahlt man den jeweiligen Tarif „von Österreich ins Ausland“. Roaming-Entgelte fallen nicht an.

b) Ruft man vom Ausland aus nach Österreich, wird das Telefonat vom ausländischen Netzbetreiber aufgebaut, aber über den österreichischen Betreiber in Form von Roaming-Entgelten bezahlt.

c) Wird man im Ausland angerufen, kostet das Gespräch für den Anrufer – da er ja nicht weiß, wo sich der Angerufene gerade aufhält – so viel, als ob er im Inland wäre. Die Zusatzkosten, die dadurch entstehen, dass das Gespräch nicht im Inland zugestellt wird, werden dem im Ausland Angerufenen durch Roaming-Entgelte mit der österreichischen Mobiltelefonrechnung verrechnet („Rufnachsendung“). Man zahlt also im Ausland auch dann, wenn man angerufen wird.

SMS

Für SMS gilt für den Versand aus Österreich dasselbe wie bei Telefonaten. Der Versender zahlt den Preis, der auch im Inland für das SMS

vorgesehen ist. Bei Versand aus dem Ausland ist noch mit einem festgesetzten Roaming-Entgelt pro SMS zu rechnen. Der Empfang von SMS hingegen ist im Ausland oftmals kostenfrei. Hier empfiehlt es sich, vorab jene ausländischen Netze über das Mobiltelefon auszuwählen, bei denen der SMS-Empfang tatsächlich gratis ist. Es ist allerdings nicht immer möglich, dieses Netz manuell zu wählen.

Datendienste

Mittlerweile ist es auch bei vielen ausländischen Netzen möglich, Datenverbindungen via UMTS oder GPRS zu nutzen. Auch hier fallen Roaming-Entgelte an, die sich in der Regel erheblich von den inländischen Datentarifen unterscheiden. Gerade Daten-Roaming verlangt eine besondere Umsicht hinsichtlich der Kosten. Fehlkonfigurationen beim Handy, die Datentransfers verursachen, können zu extremen Kosten führen. Vor einem Auslandsaufenthalt ist es daher sinnvoll, sich über die verschiedenen Tarife zu erkundigen. Gerade die Kosten bei Datendiensten können beim Roaming teilweise exorbitant von den Kosten bei inländischer Nutzung abweichen. Der Kostenunterschied kann – insbesondere zu pauschalisierten Datenpaketen – durchaus das 1000-fache betragen. Will man überhaupt nur im Inland die Datenkarte nutzen, ist sogar das Legen einer Roaming-Sperre zu empfehlen. Die meisten Betreiber bieten solche netzseitigen Sperren bei Roaming an. Damit kann ein ungewünschtes und unbemerktes Einwählen in ein ausländisches Netz zuverlässig unterbunden werden.

Mailbox im Ausland

Bei Auslandsaufenthalten kann besonders die Rufumleitung zur Mailbox sehr kostspielig sein. Es gibt typischerweise folgende Möglichkeiten, die Mailbox⁴ zu programmieren:

a) Ist die Mailbox nicht aktiviert, wird der Anrufer unter keinen Umständen auf die Mailbox umgeleitet. Da der Anrufer auch keine Nachricht hinterlassen kann, entstehen für beide Seiten keine Kosten.

⁴ Hin und wieder kann es auch sein, dass die Mailbox über das Call Center deaktiviert werden muss.

b) Bei der so genannten unbedingten Umleitung zur Mailbox werden alle einlangenden Anrufe zur Mailbox weitergeleitet. Man zahlt dafür nichts, ist aber auch nicht erreichbar. Für das Abrufen der Mailbox aus dem Ausland fallen Roaming-Entgelte an.

c) Die bedingte Umleitung zur Mailbox (Umleitung bei Nichtmelden, bei Nichterreichbarkeit, bei Besetztzeichen – der übliche Fall): bedeutet, dass der Anruf zunächst nicht in das Netz geleitet wird, in dem man sich befindet. Wenn das Handy nicht erreichbar ist, wird der Anruf wieder zur Mailbox (nach Österreich) zurückgeleitet und der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen. Die bedingte Umleitung kostet im Ausland doppelt. Das Telefonat wird tatsächlich ins Ausland und – wenn man nicht abhebt, nicht erreichbar oder besetzt ist – wieder zurück nach

Österreich zur Mailbox geführt. Den „doppelten Weg“ zahlt der im Ausland Angerufene.

Um derartige Kosten zu vermeiden, ist es bei einem Auslandsaufenthalt ratsam, nach Möglichkeit nicht die bedingte Umleitung zu verwenden. Auch wenn die Mailbox deaktiviert ist, können Nachrichten hinterlassen werden, indem der Anrufer eine andere Nummer wählt. Mit derselben Rufnummer und unter Eingabe eines Zugangscode (z.B. in den Kaufunterlagen enthalten) kann die Mailbox auch – z.B. vom Festnetz aus – abgerufen werden. Voraussetzung ist hier natürlich, dass dem Anrufer der Auslandsaufenthalt des Angerufenen bekannt ist und er auch dessen Mailboxnummer weiß. Die direkten Mailboxnummern der einzelnen Betreiber lauten folgendermaßen:

Abbildung 23: Mailboxnummern der einzelnen Betreiber (Quelle: www.rtr.at)

Betreiber	Mobilfunknummer	Mailboxnummer
A1	0664 / <Nummer>	0664 / 77 / <Nummer>
T-Mobile	0676 / <Nummer>	0676 / 22 / <Nummer>
ONE	0699 / <Nummer> Austausch der ersten Ziffer 1 bzw. 2 z.B.: 0699 / 10001234	0699 / <Nummer> mit der Zahl 3 z.B.: 0699 / 30001234
tele.ring	0650 / <Nummer>	0650 / 11 / <Nummer>
Hutchison	0660 / <Nummer>	0660 / 33 / <Nummer>
Tele2UTA Mobil	0699 / 88 <Nummer> z.B.: 0699 / 88123456	0699 / 89 <Nummer> z.B.: 0699 / 89123456
Bob	0680 / <Nummer>	0680 / 77 / <Nummer>
Yesss!	0699 / <Nummer> z.B.: 0699 / 12345678 0681 / 10 <Nummer>	0699 / 82 + die letzten sechs Ziffern der Rufnummer z.B.: 0699 / 82345678 0681 / 11 <Nummer>

Befindet man sich in Österreich, ist die bedingte Umleitung die praktischste Variante. Alle Anrufe werden zunächst zum eigenen Handy durchge-

stellt. Wenn man nicht erreichbar ist, können die Anrufer auf die Mailbox sprechen. Kosten fallen dabei nur für den Anrufer an.

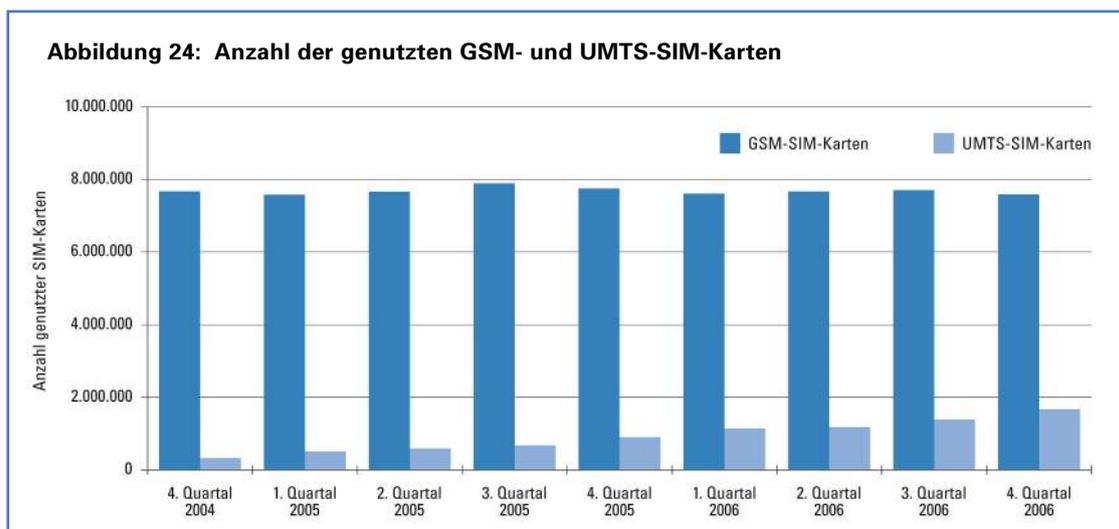
Hält man sich in einem grenznahen Gebiet auf, sollte das Handy so eingestellt sein, dass es sich nicht automatisch in ein ausländisches Netz einbucht. Es ist nämlich möglich, dass – auch wenn man sich in Österreich befindet – der Standort vom österreichischen Netz nicht oder schlecht versorgt und daher in das ausländische Netz eingebucht wird. Wenn sich das Handy ins ausländische Netz einbucht, sind die geführten Telefonate wesentlich teurer, da Roaming-Entgelte anfallen und auch für Passivgespräche gezahlt werden muss. Durch eine manuelle Netzauswahl kann unabsichtliches Einbuchen in Fremdnetze, daher in diesem Fall in ausländische Netze, verhindert werden.

Ergänzende Informationen zu Roaming sind auf der Website der RTR-GmbH veröffentlicht.

5.3. Mobile Internetzugänge

Mobile Internetzugangsdienste erfreuen sich sprunghaft gestiegener Beliebtheit. Gerade im letzten Weihnachtsgeschäft wurden unzählige UMTS-Karten verkauft.

Die Steigerung der mobilen Internetzugänge verdeutlicht folgende Grafik, aus der die Zunahme der UMTS-gerechten SIM-Karten ablesbar ist.



Die für die Inanspruchnahme dieser Dienste deutlich gesunkenen Entgelte, verknüpft mit dem Komfort einer mobilen Verfügbarkeit, dürfte für viele Nutzer in Österreich Grund genug sein, sich für diese Art des Zuganges zum World Wide Web zu entscheiden. Allerdings bringt diese Entwicklung leider auch einen negativen Trend bei den anfallenden Beschwerden mit sich. Ähnlich wie in den Anfangszeiten des ADSL führt die Kombination von beschränkten Daten-

transfervolumina mit teilweise empfindlich hohen Entgelten bei Überschreiten dieser Limits zu überhöhten Rechnungen und aufgebracht Kunden. Allerdings kommen bei mobilen Datendiensten – im Vergleich zu Festnetzgebundenen – noch besondere Gefahrenmomente hinzu. Die inkludierten Datenmengen sind teils geringer, sodass ein Überschreiten leichter möglich ist. Auch wartet die Kostenfalle Roaming. Wählt man sich im grenznahen Gebiet z.B. unbemerkt

in ein ausländisches Netz ein, können die dabei entstehenden Kosten dem Teilnehmer Tränen in die Augen treiben.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle gilt es zu hoffen, dass verstärkt „intelligente“ Produkte am Markt angeboten werden. In welche Richtung dies gehen könnte, zeigt z.B. ONE mit seinem Tarifmodell „H.U.I.“. Bei diesem können nicht mehr unwillentlich verbrauchsabhängige Entgelte anfallen, da beim Erreichen des Datentransferlimits lediglich eine Bandbreitendrosselung stattfindet.

Die Nutzer sind natürlich dazu aufgerufen, sorgfältig und kontrolliert die Dienste zu nutzen. Die Verbindungssoftware bietet auch meist die Möglichkeit, den jeweils aktuellen Verbrauch zu kontrollieren. Auch hierbei kann es jedoch zu Problemen kommen. Entweder, weil diese Software die Datenmenge nicht besonders genau erfasst und die tatsächlich verrechneten Entgelte von den von der Software verrechneten Entgelten abweichen. Oder, wenn die Anzeige der Datenmengen am Computer immer nur nach dem Kalendermonat erfasst wird, der Abrechnungszeitraum des Betreibers davon aber abweicht. Es ist die Anzeige dann für den Nutzer wenig sinnvoll, wenn der Betreiber z.B. immer von Monatsmitte zu Monatsmitte verrechnet und am Computer immer nur der aufsummierte Verbrauch des Kalendermonats angezeigt wird.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist zu hoffen, dass 2007 eine Trendwende bei den Beschwerden zu mobilen Datendiensten stattfinden wird.

5.4. Mehrwert-SMS-Dienste

Während sich im Jahr 2006 in der Breite der Fälle aus Sicht der Schlichtungstätigkeit eher eine Entspannung abzeichnete, kam es in Zusammenhang mit Mehrwert-SMS-Diensten vermehrt zu Problemen. Einerseits wurden Nutzern teilweise so genannte SMS-Abo-Dienste zum

Verhängnis, die sie – oftmals unbemerkt bestellt – nicht mehr beenden konnten. Andererseits wurde vor allem bei Chat-Diensten immer wieder grober Missbrauch von unseriösen Diensteanbietern betrieben. Im Rahmen der von der Schlichtungsstelle durchgeführten Verfahren konnte vor allem festgestellt werden, dass oftmals die gesetzlich vorgeschriebenen Entgeltinformationen nicht vollständig geliefert wurden. Die Konsequenzen waren oft unerwartet hohe Rechnungen, verbunden mit den entsprechenden Beschwerden.

Aus Sicht der Nutzer ist es gar nicht so leicht festzustellen, wann ein SMS, das man erhält, kostenpflichtig ist. Es ist eine Reihe von Fällen bekannt, bei denen Nutzer von Mobiltelefonen SMS erhalten haben, auch wenn sie niemals einen Dienst bestellt haben. Da einem einlangenden SMS auch nicht sofort entnehmbar ist, ob es etwas gekostet hat, bleibt einem die sorgfältige Kontrolle der nachfolgenden Rechnung nicht erspart. Finden sich in dieser Entgelte für Mehrwertdienste, ist der nächste Schritt eine Durchsicht des Einzelentgeltnachweises, um den genauen Dienst eruieren zu können. Anhand des Einzelentgeltnachweises sollte es dann möglich sein festzustellen, ob das erhaltene SMS verrechnet wurde oder nicht. Es erübrigt sich auszuführen, dass der Verrechnung eines nicht angeforderten Dienstes jegliche Rechtsgrundlage fehlt. Es obliegt dann dem betroffenen Betreiber den Rechnungseinspruch zu prüfen und eine entsprechende Gutschrift zu gewähren bzw. die Rechnung zu berichtigen.

Der zuvor geschilderte Fall der Verrechnung eines nicht angeforderten Dienstes stellt freilich nur einen Teilaspekt der möglichen Problemstellungen im Zusammenhang mit Mehrwert-SMS dar. Viel häufiger sind jene Fälle, bei denen ein Dienst zwar vom Nutzer bestellt wurde, die erste Entgeltinformation auch korrekt erfolgt ist, dann jedoch Unstimmigkeiten auftreten, die zulasten des Nutzers gehen. Ein Beispiel ist das

Ungleichgewicht von eingehenden und ausgehenden Nachrichten bei Chat-Diensten. Wird ein solcher Chatdienst auf Basis der beim Nutzer eingehenden Nachrichten verrechnet, waren die Diensteanbieter oftmals versucht, gleich mehrere SMS hintereinander an den Nutzer zu schicken, um so mehr Entgelte lukrieren zu können. Dieser Praxis sollte mit der im Jahr 2006 novellierten Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) ein Riegel vorgeschoben sein. Derartige Dienste dürfen zukünftig nur mehr auf Basis der vom Nutzer gesendeten SMS verrechnet werden. SMS, die der Chat-Partner (also der Diensteanbieter) beispielsweise als Antwort auf die vom Nutzer gesendeten SMS schickt, dürfen nicht mehr in Rechnung gestellt werden. Darunter fallen auch etwaige Aufforderungen des Diensteanbieters, per SMS weiter zu chatten.

Ebenso hatten viele Nutzer erhebliche Schwierigkeiten, einen tatsächlich bestellten Dienst wieder zu kündigen. Zwar bietet das Aktivieren einer Tarifzonen Sperre für Mehrwertdienste einen guten Schutz und beendet jedes einmal bestellte Abo zuverlässig, man kann aber dann überhaupt keinen Mehrwert-SMS-Dienst in Anspruch nehmen. Auch für diese Problematik sollten die neuen Regelungen in der KEM-V helfen. Diensteanbieter sind ab In-Kraft-Treten der Novelle verpflichtet, das Kennwort „Stopp“ zum Beenden von Abo-Diensten anzubieten. Sendet ein Nutzer in Hinkunft ein SMS mit dem Wort „Stopp“ (auch andere Schreibweisen, unabhängig von der Groß-/Kleinschreibung, wie z.B. „StOpP“, sind zu unterstützen) an die betreffende Mehrwertdiensterufnummer, so müssen sämtliche Abo-Dienste unter dieser Rufnummer gestoppt werden. Dies ist besonders hilfreich, wenn der Konsument nicht oder nicht mehr weiß, wie viele bzw. welche Abonnements unter der betreffenden Mehrwertdiensterufnummer laufen.

Immer wieder kann im Rahmen der Überprüfung von Beschwerden festgestellt werden, wie wichtig die laufenden Entgeltinformationen während der Dienstleistung sind. Gemäß den Vorgaben in der KEM-V ist der Nutzer bei Abo-Diensten, sofern weniger als EUR 10,- pro Monat anfallen, jeweils beim Erreichen von EUR 10,- (unabhängig, in welcher Zeitspanne diese anfallen) wieder über das pro SMS zur Anwendung gelangende Entgelt per SMS zu informieren. Wird diese (neuerliche) Tarifinformation vom Nutzer nicht positiv bestätigt, so ist der betreffende Abo-Dienst jedenfalls zu beenden. Für Abo-Dienste, bei denen mehr als EUR 10,- pro Monat anfallen, galt schon bisher, dass der Nutzer über das kumulierte Entgelt in 10-Euro-Schritten zu informieren ist. Weiters muss diese Information vom Nutzer ausdrücklich bestätigt werden, bevor der Dienst weiter erbracht werden darf. Gerade hinsichtlich der zweiten genannten Vorschrift konnte leider immer wieder beobachtet werden, dass diese in der Praxis von den Diensteanbietern nur teilweise befolgt wurden. In solchen Fällen wurden immer entsprechende Lösungsvorschläge zugunsten der Teilnehmer erstatet, welche meist auch von den Betreibern angenommen wurden.

Im Zusammenhang mit Beschwerden zu Mehrwert-SMS ist auch auf die Verfahrensrichtlinien bei der Streitschlichtung hinzuweisen. An sich wird bei einem strittigen Betrag von unter EUR 20,- in der Regel kein Verfahren eingeleitet (siehe Kapitel 1.1.3.). Aufgrund der negativen Entwicklung bei den Schlichtungsverfahren über Mehrwert-SMS wird hier jedoch eine wichtige Ausnahme gemacht. Stellt die Schlichtungsstelle nämlich fest, dass der Betreiber im Rahmen des Einspruchsverfahrens nicht überprüft hat, ob eine ordnungsgemäße Bestellung des bestrittenen Dienstes stattgefunden hat, wird trotz der Wertgrenze ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Mit dieser Praxis soll verhindert wer-

den, dass gerade bei Fällen von nicht bestellten Mehrwertdiensten, die oft durch sehr geringe Streitwerte charakterisiert sind, den betroffenen Nutzern das Rechtsschutzinstrument des Schlichtungsverfahrens nicht zur Verfügung steht.

Die Verschärfung der gesetzlichen Vorgaben alleine kann natürlich immer nur ein Baustein zur Verhinderung von Beschwerden betreffend Mehrwertdienste sein. Die besten Vorschriften nützen nämlich nur sehr wenig, wenn sie nicht eingehalten werden. Die Schlichtungsstelle bemüht sich daher, auch die Betreiber dahingehend zu motivieren, dass diese selbst mehr Augenmerk auf die Kontrolle der Diensteanbieter legen. Nur wenn hier alle Beteiligten an einem Strang ziehen und es gelingt, die wenigen schwarzen Schafe, die aber viel Unheil anrichten können, in die Schranken zu weisen, kann dieser Art der Mehrwertdienstleistung eine sinnvolle Zukunft beschert werden. Die Alternative, die aber erhebliche Einschränkungen für Nutzer und Betreiber mit sich bringen würde, wäre nämlich die rigorose Einschränkung für Mehrwert-SMS-Dienste. So würde z.B. die Einführung eines Opt-in-Prinzips für passiv verrechnete Mehrwert-SMS-Dienste wahrscheinlich auch das Aus für viele gut funktionierende SMS-Services mit sich bringen, die von vielen Nutzern auch gerne in Anspruch genommen werden. Auch wenn im Rahmen der Berichterstattung der Schlichtungsstelle naturgemäß der Fokus auf den Problemen liegt, darf nicht vergessen werden, dass die Mehrzahl der Dienste „sauber“ und zur Zufriedenheit der Nutzer laufen und erbracht werden.

5.5. Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten

Mehrwertdienste sind und bleiben ein Schwerpunkt der Schlichtungstätigkeit. Die Kosten, die bei der Nutzung von solchen Diensten anfallen können, sind teils beträchtlich und naturgemäß

ist das Beschwerdepotenzial entsprechend groß. Umso wichtiger ist es, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen Fair Play gewährleisten. Dieses rechtliche Umfeld zu gestalten, ist ein gesetzlicher Auftrag der RTR-GmbH. Sie ist damit in der vorteilhaften Lage, einerseits mittels Erlass der entsprechenden Verordnungen regelnd einzugreifen, andererseits die Effizienz der ergriffenen Maßnahmen durch die Erfahrungen aus der Schlichtungstätigkeit beurteilen zu können.

Bereits am 12.05.2004 trat die erste Verordnung in Kraft, die Mehrwertdienste umfassend regelt: die „Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung“ (KEM-V).

Die darin enthaltenen Regelungen haben sich – das zeigte die Praxis – grundsätzlich sehr gut bewährt. Es ergab sich allerdings, vor allem durch die teilweise negativen Entwicklungen bei Mehrwertdiensten, ein entsprechender Anpassungsbedarf im Sinne des Nutzerschutzes. So wurden die notwendigen Änderungen im Rahmen einer Novelle zur bestehenden Verordnung, welche am 01.06.2006 in Kraft trat, vollzogen. Der bereits bestehende Grundsatz für Mehrwertdienstleistung – umfassende Information über entstehende Kosten und Limitierungen nach oben – wurde mit dieser Verordnung verfeinert.

Im Folgenden sollen die wesentlichen Neuerungen, soweit sie Mehrwertdienste betreffen, dargestellt werden. Betreffen die Änderungen allerdings SMS-Mehrwertdienste, wird auf das vorherige Kapitel dieses Berichtes verwiesen.

Adaptierung der Schutzbestimmungen für die Rufnummernbereiche (0)901 und (0)931

Eine bedeutende Änderung gab es bei Sprach-Mehrwertdiensten aus den Rufnummernbereichen ((0)901 und (0)931), die mit einem fixen Entgelt bis EUR 0,70 pro Anruf verrechnet werden. Solche Dienste werden beispielsweise bei Votings in Zusammenhang mit Fernsehsendungen angeboten. In der Vergangenheit waren Anrufer in diesem Rufnummernbereich oftmals

mit Ansagen konfrontiert, aus denen nicht klar erkennbar war, ob eine Verrechnung des Anrufes stattgefunden hat („Du bist leider nicht durchgekommen“, „Du hast nicht die richtige Leitung getroffen“, ...). Viele Anrufer interpretierten solche Ansagen dahingehend, dass keine Verbindung zustande gekommen ist und daher auch keine Verrechnung stattgefunden hat und wiederholten folglich den Anruf immer wieder. Unterstützt wurde dieses Verhalten der Nutzer oft zusätzlich durch die Aufforderung des jeweiligen Radio- oder Fernsehmoderators, viele Anrufversuche zu tätigen.

Die Novelle der KEM-V schreibt nun vor, dass die (Entgelt-)Ansagen den Anrufer hinkünftig eindeutig darüber informieren, ob ein Anruf eine Tarifierung ausgelöst hat. Damit wird den Nutzern eindeutig vor Augen geführt werden, dass jeder einzelne Anruf zu solchen Nummern kostenpflichtig ist.

Bewerbung von Mehrwertdiensten

Anpassungen gab es auch hinsichtlich der Vorschriften zur Bewerbung von niedrig tarifierten Mehrwertdiensternummern. Da es seit Einführung der KEM-V zu keinen Problemen kam, konnten einzelne Bestimmungen gelockert werden. So kann zukünftig bei der Bewerbung eines Mehrwertdienstes mit einem Tarif von unter EUR 1,00 die Angabe auch in Cent erfolgen oder in den Bereichen (0)810, (0)820 und (0)821 (max. EUR 0,10 bzw. 0,20) generell entfallen. Im Bereich des Hörfunks kann bei Bewerbung einer Rufnummer die Nennung des Entgeltes, sofern dieses EUR 0,70 je Minute oder je Anruf bzw. SMS nicht übersteigt, entfallen, allerdings nur dann, wenn der Nutzer im Zuge der Inanspruchnahme des Dienstes über das zur Anwendung gelangende Entgelt (kostenlos) informiert wird. Diese

Ausnahmeregelung für die akustische Nennung des Tarifs gilt aber nur bei der Bewerbung im Hörfunk, nicht jedoch in Fernsehsendungen oder bei Bewerbung in Printmedien.

Schließlich wurde im Bereich der Mehrwertdienste auch noch eine wichtige neue Regelung betreffend Dialer eingeführt. Dialer-Dienste unter nationalen Rufnummern sind seit Erlass der KEM-V und dem damit einhergehenden Opt-In-System für den Bereich (0)939 de facto kein Problem mehr. Allerdings wanderten diese Dialer-Dienste folglich sukzessive in den Bereich der Auslandsrufnummern ab und führten zu einer starken Zunahme diesbezüglicher Beschwerden. Diesbezüglich ist auf die Abbildung 7 im Kapitel 2. zu verweisen. Grundsätzlich sind schon jetzt Mehrwertdienste hinter ausländischen Rufnummern verboten. Oft erfolgt das Anbieten solcher Dialer-Dienste allerdings ohne Wissen des österreichischen Betreibers. Die neuen Regelungen verpflichten jeden österreichischen Festnetzbetreiber, entsprechende Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Dies kann beispielsweise dadurch erfolgen, dass seine Endkunden entsprechend informiert werden, Schutzmechanismen wie Auslandszonensperren angeboten und selbst entsprechende Monitoring-Funktionen implementiert werden, die ein bei Dialer-Diensten übliches „Gesprächsverhalten“ erkennen lassen. Dadurch sollte es dem Betreiber frühzeitig möglich sein, seine Kunden zu warnen bzw. gegebenenfalls die als Dialer-Rufnummer identifizierte ausländische Rufnummer zu sperren.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist mit der nunmehrigen Novellierung der KEM-V ein ausgezeichnetes Schutzniveau erreicht, welches auch im internationalen Vergleich positiv hervorsteicht.

Abschließend sollen noch in einem Überblick die österreichischen Diensterufnummern und

die wesentlichsten Nutzungsvorschriften tabellarisch dargestellt werden:

Abbildung 25: Rufnummern mit geregelter Entgeltobergrenze

0800	0804	0810	0820	0821	0828
Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Dial-Up-Zugang	Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: eventtarifert: Sprache und SMS/MMS	Dienste: Nur SMS/MMS
		Verboten: eventtariferte Sprachdienste	Verboten: eventtariferte Sprachdienste	Verboten: Dial-Up-Zugang	Verboten: Sprachdienste
Tarifierung: entgeltfrei	Tarifierung: entgeltfrei (ggf. ISP-Kosten)	Tarifierung: max. EUR 0,10 pro Minute bzw. SMS/MMS	Tarifierung: max. EUR 0,20 pro Minute bzw. SMS/MMS	Tarifierung: max. EUR 0,20 pro Anruf/ SMS/MMS	Tarifierung: entspricht dem „Normaltarif“ des Absenders

Abbildung 26: Rufnummern für freikalkulierbare Mehrwertdienste

0900	0901	0930	0931	0939
Dienste: Sprache, SMS/MMS,	Dienste: eventtarifert: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Erotik Sprache, SMS/MMS	Dienste: Erotik eventtarifert: Sprache, SMS/MMS	Dienste: ausschließlich Dial-Up-Zugang (Dialer!)
Verboten: Erotikdienste Dial-Up-Zugang	Verboten: Erotikdienste Dial-Up-Zugang	Verboten: Dial-Up-Zugang	Verboten: Dial-Up-Zugang	Verboten: Rest
Tarifierung: max EUR 3,64/Min max EUR 10,-/SMS Faxabruf: max. EUR 1,50/Min	Tarifierung: von EUR 0,10 – max. EUR 9,-/Anruf/ SMS Tarifinfo steckt in der Nummer	Tarifierung: max. EUR 3,64/Min max. EUR 10,-/SMS Faxabruf: max. EUR 1,50/Min	Tarifierung: von EUR 0,10 – max. EUR 9,-/Anruf/ SMS Tarifinfo steckt in der Nummer	Tarifierung: max. EUR 3,64/Min

5.6. Voice over IP

Zum Thema Voice over IP (Voice Over Internet Protocol) gibt es zwar noch kaum Schlichtungsverfahren, allerdings häufen sich die Fragen zu diesem Thema mit der zunehmenden Verbreitung dieser Services. Deswegen sollen ein paar Betrachtungen zu diesen Services den einen oder anderen Aspekt näher ausführen. Da VoIP allerdings ein sehr unterschiedlich verwendeter, facettenreicher Begriff ist, können die folgenden Ausführungen daher nur ein paar grundsätzliche Bereiche beleuchten.

VoIP bedeutet nichts anderes, als dass die Sprachkommunikation über ein IP-basiertes Netz stattfindet. Im Wesentlichen wird bei VoIP die Sprache mit derselben Technologie übertragen, mit der das gesamte Internet funktioniert bzw. mit der die Datenübertragung im Internet funktioniert. Das ist an sich nichts Neues, gerade große Telefonanbieter haben schon seit längerer Zeit, vor allem im internationalen Verkehr, mit dieser Technologie Sprache übermittelt.

Neu ist jedoch die dahingehende Entwicklung, dass auch auf der letzten Teilstrecke zum Kunden diese Technologie zur Anwendung kommt und damit erhebliche Freiheiten und Kosteneinsparungspotenziale für den Nutzer verbunden sein können. Die Ausformungen von VoIP können unterschiedlich sein. Teilweise verwenden Betreiber diese Technologie einfach für die Herstellung eines „normalen“ Festnetzteilnehmeranschlusses. Der Nutzer merkt hiervon kaum etwas. Er hat sein übliches Telefon und verwendet dieses wie gewohnt. Aus technischer Sicht besteht nur der Unterscheid, dass die Sprache über den bestehenden Breitbandanschluss, der vom selben Betreiber bereitgestellt wird, per Internet Protokoll übertragen wird und erst beim Teilnehmer jene Datenpakete herausgefiltert werden, die Sprachinformationen enthalten. In einem speziellen Modem werden die IP-Pakete wieder zu Sprachsignalen zusammengesetzt und an das Telefon übertragen. Aus Nutzer-

sicht ergeben sich hier eigentlich keine wesentlichen Unterschiede zu einem normalen Telefondienst.

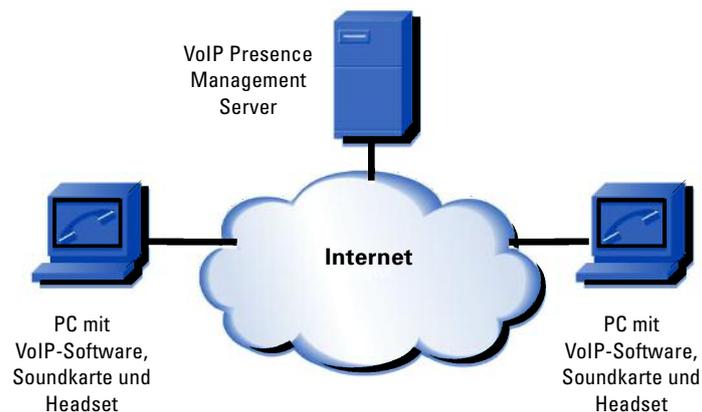
Der Fokus der folgenden Ausführungen soll auf einem etwas anderen, wenn auch an sich auf ähnlicher Technologie basierenden Dienst liegen. Bei diesem wird Sprachdienst entkoppelt vom Internet(breitband)zugang in Anspruch genommen. Die Sprachübertragung selbst erfolgt tatsächlich über das Internet. Man nützt daher ein VoIP-Sprachservice eines Anbieters, mit dessen Hilfe man die Sprachverbindungen innerhalb des Internet herstellen und übertragen kann. Für den Zugang zum Internet muss man allerdings selbst Sorge tragen. Wie man diesen herstellt, ist im Wesentlichen ohne Bedeutung, solange die Qualität der Verbindung für die Übertragung von Sprachsignalen ausreichend ist. Als Endgerät können die unterschiedlichsten Möglichkeiten gewählt werden. Verbreitet sind so genannte Softphones. Das sind Programme, die auf dem Computer installiert werden. Mit Hilfe eines Mikrophons und einem Kopfhörer kann man dann telefonieren. Weiters ist am Markt eine Reihe von echten IP-Telefonen erhältlich. Diese steckt man zu Hause an einen Netzwerkanschluss, z.B. an einen Router, und kann bequem telefonieren, ohne dauernd den Computer laufen lassen zu müssen. Solche Telefone gibt es auch schon als WLAN-Telefone. Wie bei einem Schnurlostelefon kann man mit diesen einfach und ohne Kabelverbindung in einem WLAN-Netz telefonieren. Der Vielfalt von verschiedenen Endgeräten ist hier keine Grenze gesetzt.

Besonderes attraktiv an diesen VoIP-Services ist der Vorteil der Standortunabhängigkeit, wie folgendes Beispiel verdeutlicht: Herr X. hat einen VoIP-Account. Als Endgerät verwendet er ein Mobiltelefon, welches auch WLAN-fähig ist und auf dem ein VoIP-Client (Softphone) installiert ist. Zu Hause kann er über VoIP telefonieren, weil er privat auch über einen Breitbandinternetanschluss verfügt, der einen WLAN-Router

versorgt. Auf dem Weg in die Arbeit telefoniert er über das normale Mobilnetz. In der Firma kann er wiederum ein WLAN-Netz für VoIP verwenden. Besondere Kostenvorteile erwachsen Herrn X., wenn er sich im Ausland aufhält. Hier

muss Herr X. nämlich nicht die teuren Roaming-Entgelte seines Mobilnetzbetreibers zahlen, weil er in seinem Hotel ein kostengünstig nutzbares WLAN-Netz nützen kann, über welches er per VoIP telefonieren kann.

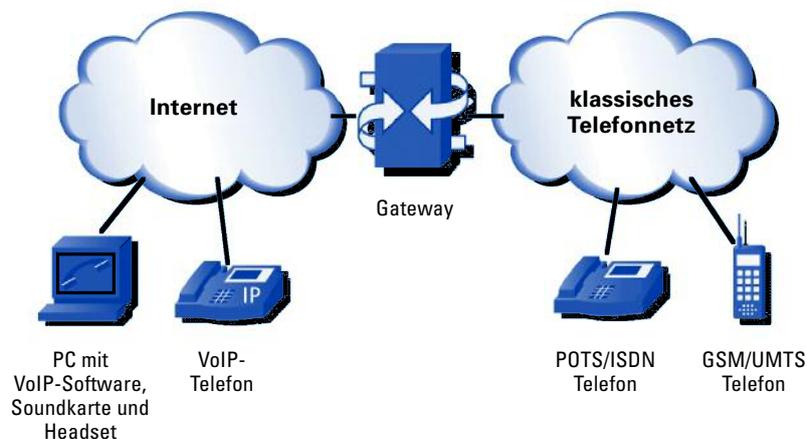
Abbildung 27: Internettelefonie ohne Zugang zum/vom PSTN



Eine wesentliche Unterscheidung gibt es noch hinsichtlich der Erreichbarkeit bei VoIP. So gibt es Dienste, bei denen nur Personen erreichbar sind, deren Anschlüsse sich ebenfalls innerhalb des Internets befinden. Darüber hinaus ermöglichen andere Dienste den Übergang in die „normale“ Telefonwelt. Ent-

weder man ist über eine Rufnummer für sonstige Mobil- oder Festnetzteilnehmer erreichbar und/oder man kann selbst solche Teilnehmer von seinem VoIP-Telefon aus anrufen. Diese Verbindung zwischen Internet und herkömmlichem Telefonnetz wird über so genannte „Gateways“ hergestellt.

Abbildung 28: Gateway – Verbindung zwischen Internet und Telefonnetz



In der Regel gilt: Telefonate innerhalb des Internets bzw. Anrufe zu Kunden desselben VOIP-Betreibers sind kostenfrei. Telefoniert man in klassische Mobil- oder Festnetze, sind meist festgelegte Entgelte zu bezahlen. Der Begriff kostenfrei muss freilich sorgfältig verwendet werden. Dies bedeutet hier nur, dass an den VoIP-Anbieter keine Entgelte zu bezahlen sind. Die Kosten, die man für den verwendeten Internetzugang zu bezahlen hat, fallen natürlich weiterhin an.

Zuletzt ist bei den angebotenen Services zu unterscheiden, ob es sich um standardisierte Software bzw. Protokolle handelt oder so genannte „proprietäre“ Lösungen, bei denen keine Kompatibilität mit anderen Diensten besteht. Ein typisches Beispiel für eine solche proprietäre „Inselösung“ ist Skype. Bei Skype können nur die Skype-Nutzer miteinander kommunizieren. Eine direkte Verbindung mit anderen VoIP-Nutzern im Internet ist grundsätzlich nicht möglich. Das Gegenbeispiel ist „SIP“. Bei SIP handelt es sich um einen VoIP-Standard, der von allen Diensteanbietern angeboten werden kann und grundsätzlich können Nutzer dieses Protokolls miteinander kommunizieren, auch wenn sie Kunden bei verschiedenen Anbietern sind. Dies gilt im Einzelfall allerdings nicht, wenn es sich um inkompatible SIP-Protokollimplementierungen handelt oder ein Anbieter die Erreichbarkeit für bestimmte andere Anbieter – z.B. aus kommerziellen Gründen – bewusst verhindert.

Standortunabhängige Rufnummern

Nützt man einen VoIP-Dienst und will man mittels einer Rufnummer erreichbar sein, muss man zunächst einen Diensteanbieter finden, der VoIP und die entsprechenden Telefonnummern zur Verfügung stellt. Wenn, wie oben ausgeführt, ein VoIP-Dienst vorliegt, der keinen physischen Anschluss bereitstellt, sondern der standortunabhängig über jeden beliebigen Internetzugang genutzt werden kann, können normale Festnetzrufnummern, so genannte geografische Nummern, dafür nicht verwendet werden. Es ist

aber zulässig, Anrufumleitungen von einem festen auf einen standortunabhängigen VoIP-Anschluss einzustellen. Da diese Umleitung im Gegensatz zum klassischen Telefon meist kostenfrei ist, kann eine solche Konstellation auch für Konsumenten interessant sein. In Betracht kommen allerdings die Rufnummernbereiche für „standortunabhängige Festnetznummern“ (0)720 und für „konvergente Dienste“ (0)780. Wer also zu einem standortunabhängigen VoIP-Dienst wechseln will, kann seine alte Festnetznummer nicht behalten.

Es sollte einem auch bewusst sein, was Anrufe von anderen Telefonen zu diesen beiden Rufnummernbereichen kosten. Das kann nämlich deutlich variieren. Das Entgelt für Anrufe zu Rufnummern im Bereich für standortunabhängige Festnetznummern (0)720 bzw. im Bereich (0)780 legt der Betreiber, der diesen Dienst gegenüber dem Anrufer abrechnet, fest. Ruft daher z.B. ein Nutzer von seinem Festnetzanschluss der Telekom Austria einen Teilnehmer mit der Nummer (0)720 an, hat Telekom Austria bereits zuvor in ihren Entgeltbestimmungen den Preis für ein solches Telefonat festgelegt und man kann ihn dort nachlesen. Dieser Grundsatz der „Quellnetztarifierung“ bedeutet aber auch, dass jeder Betreiber für seine Kunden die Tarife für Telefonate zu solchen Rufnummern in unterschiedlicher Höhe festlegen kann. Leider machen einige Betreiber von diesem Preisgestaltungsrecht durchaus exzessiv Gebrauch und die Minutentariife sind entsprechend hoch. Das kann dazu führen, dass Nutzer dann davon Abstand nehmen, solche für VoIP verwendbare Rufnummern anzurufen, da dem Anrufer die Kosten zu hoch sind. Aus Sicht der RTR-GmbH ist jedenfalls zu hoffen, dass hier die Tarife aller Betreiber rasch auf ein angemessenes Niveau sinken werden, eine gesetzliche Basis für eine diesbezügliche Einflussnahme der RTR-GmbH ist nicht gegeben.

Auch muss beachtet werden, dass derzeitige Gesprächspauschalen in der Regel nicht für Ver-



bindungen zu (0)720 oder (0)780 gelten. Diese meist monatlich nutzbaren Gesprächsminuten beziehen sich fast immer nur auf Telefonate zu Mobilnetzen oder ins klassische Festnetz. Rufe zu nomadischen VoIP-Nummern sind hingegen meist extra zu bezahlen.

Notrufe

Bei der Verwendung von VoIP-Anschlüssen muss für das Absetzen von Notrufen beachtet werden, dass die angerufenen Notrufe nicht so präzise den örtlich zuständigen Notrufträgern (z.B.: Feuerwehr, Rettung, Polizei) zugestellt werden können wie bei einem „normalen“ Telefonanschluss. Bei diesen weiß ja der Betreiber genau, wo die Telefonleitung endet (bzw. kennt man zumindest die Funkzelle, in der ein Mobilteilnehmer einen Notruf absetzt) und dementsprechend können alle Notrufe von einem solchen Anschluss über vorab festgelegte Routing-Tabellen an die jeweils nächste Einsatzzentrale des gerufenen Notrufträgers, z.B. die örtliche Feuerwehr, zugestellt werden. Da, wie ausgeführt, VoIP von unterschiedlichsten Orten aus genutzt werden kann, ist dieses Routing we-

sentlich schwieriger zu realisieren. Ein klassisches Beispiel ist ein Auslandsaufenthalt, bei dem man über den Internetzugang des Hotels VoIP nutzt. Hier kann der VoIP-Anbieter kaum die Herkunft des Gespräches dem Hotel zuordnen, vielmehr wird er aufgrund der verwendeten Account-Daten davon ausgehen, dass der Anruf aus Österreich kommt. Ein allfälliger Notruf würde dann wahrscheinlich einem österreichischen Notrufträger zugestellt werden, obwohl sich der Anrufer (der sich vielleicht in einer Notlage befindet), im Ausland aufhält. Es gibt zwar bereits Ansätze für eine Verbesserung der Zustellung von Notrufen im Zusammenhang mit VoIP-Diensten, einstweilen ist aber sicherlich noch mit deutlichen Einschränkungen zu rechnen.

Zusammengefasst ist festzuhalten, dass VoIP dem einzelnen Nutzer sowohl hinsichtlich der Preisgestaltung als auch der Nutzbarkeit viele Vorteile bringen kann. Es ist aber trotzdem empfehlenswert, sich über die spezifischen Eigenschaften dieser Dienste vorab zu informieren, auch um diese optimal nutzen zu können.

6. Ausblick

Spannend ist immer wieder der Ausblick auf das nächste Jahr und die damit verbundene Entwicklung der Schlichtungstätigkeit. Bestimmende Kriterien sind, wie die Erfahrung zeigt, die faktischen Veränderungen bei den Betreibern sowie die technischen Innovationen und deren Breitenwirkung am Markt.

So kann mit relativer Sicherheit davon ausgegangen werden, dass Datendienste bzw. mobile Internetzugänge auch zukünftig zu vielen Beschwerden und Anfragen in der Schlichtungsstelle führen werden. Diese Entwicklung könnte nur durch rasche und erhebliche Produktumgestaltungen verhindert werden, welche den Nutzern einfache und sichere Kostenkontrolle ermöglichen.

Ob es im Jahr 2007 zu einer weiteren Konsolidierung am Markt kommen wird, kann natürlich

nicht vorhergesagt werden. Für den Fall der Fälle kann aber davon ausgegangen werden, dass auch diese ihre Spuren in der Schlichtungstätigkeit hinterlassen wird. Beschwerden über Mehrwertdienste werden ein Dauerbrenner bleiben, wenn auch eine weitere Entspannung zu erwarten ist. Sollten die zuletzt ergriffenen Konsumentenschutzmaßnahmen auch noch die Mehrwert-SMS-Fälle eindämmen können, wäre in Österreich sicherlich ein sehr hoher Schutzlevel erreicht. Ob die Erwartungen eintreffen oder vielleicht auch völlig überraschende Entwicklungen auf uns zukommen werden: Die Schlichtungsstelle wird weiterhin alle Nutzer von Kommunikationsdiensten begleiten, diesen ein einfach zugängliches Rechtsschutzinstrument anbieten und alle entsprechenden Herausforderungen annehmen.

7. Anhang

7.1. Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003

WICHTIG:

Wenn Sie schon eine schriftliche Antwort von Ihrem Betreiber erhalten haben, ist gleich ein Schlichtungsantrag zu stellen! Lesen Sie dazu Punkt 7 auf der nächsten Seite.

A. Persönliche Daten des Beschwerdeführers der Beschwerdeführerin (des Kunden bzw. VertragspartnerIn des Betreibers)

Männlich Weiblich Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl	

B. Betroffene Rufnummer/n

C. Betroffener Betreiber

D. Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben/Datum

Ort, Datum

Unterschrift oder bei rein elektronischer
Bearbeitung der vollständige Name

7.2. Kleines ABC zur Registrierung

1. Allgemeines zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren

Allgemeine Informationen zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren finden Sie im Info-Blatt „Informationen zum Schlichtungsverfahren“, dieses ist abrufbar unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

2. Aufschub der Fälligkeit

Ein Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages kann von der RTR-GmbH nur dann bestätigt werden, wenn das Formular vollständig und richtig ausgefüllt ist und der Betreiber keinen berechtigten Widerspruch erhebt. Sollte der Betreiber der Registrierung widersprechen, wird die Schlichtungsstelle gesondert überprüfen, ob der Widerspruch gerechtfertigt ist und Sie dann davon informieren.

3. Betroffener Betreiber

Das ist jenes Unternehmen, dessen Rechnung oder Zahlungsaufforderung von Ihnen bestritten wird.

Sonderfall:

- a) Wenn Ihnen von Ihrem Betreiber angeboten wurde, die strittige Forderung an ein anderes Unternehmen (Dienstnetzbetreiber, Diensteanbieter) abzutreten und
 - b) Sie der Weitergabe Ihrer Daten an diese/s andere/n Unternehmen zugestimmt haben oder dieser nicht widersprochen haben und
 - c) Sie eine Gutschrift von Ihrem Betreiber erhalten haben,
- dann ist die Streitigkeit mit Ihrem Betreiber durch die Erteilung der Gutschrift beendet. Ein Verfahren bei der RTR-GmbH ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

Macht nun das Unternehmen,

- a) an das die Forderung abgetreten wurde, die strittige Forderung bei Ihnen geltend (z.B. durch Übermittlung einer Zahlungsaufforderung oder Rechnung)
 - b) und handelt es sich bei diesem Unternehmen um einen Dienstnetzbetreiber,
- dann empfehlen wir Ihnen neuerlich einen Einspruch bei diesem Unternehmen zu erheben. In diesem Fall ist dieses Unternehmen als „Betroffener Betreiber“ im Registrierungsformular anzugeben.

Handelt es sich bei diesem Unternehmen um keinen Dienstnetzbetreiber, sondern um einen Diensteanbieter, dann ist hingegen die Durchführung eines Verfahrens bei der RTR-GmbH nicht möglich.

4. Betroffene Rufnummer

Darunter ist die Rufnummer zu verstehen, für die Sie einen Telefonanschluss haben (Festnetz oder Handy) und deren Rechnung Sie bestreiten.

5. Rechnungen von unterschiedlichen Betreibern

Sollten Sie Rechnungen von mehreren Betreibern (z.B. Festnetz- und Mobiltelefon) beanspruchen, so füllen Sie bitte für jeden Betreiber ein eigenes Formular aus.

6. RSTR-Zahl

Falls Sie schon ein Schreiben von der RTR-GmbH erhalten haben, so ist links unterhalb der Anschrift (bei E-Mails im Betreff) eine RSTR-Zahl zu finden. Diese ermöglicht eine rasche Zuordnung Ihrer Korrespondenz zu Ihrem Akt und sollte daher bei jeder Kontaktaufnahme angeführt werden.

7. Schlichtungsverfahren

Haben Sie schon eine Antwort auf Ihren Einspruch erhalten? Wenn Sie mit dieser nicht einverstanden sind und daher eine Überprüfung durch die Schlichtungsstelle wünschen, übermitteln Sie uns bitte ein kurzes Schreiben, in dem Sie ausführen, wieso Sie mit der Entscheidung Ihres Betreibers nicht einverstanden sind. Legen Sie diesem Schreiben bitte auch die relevante Vorkorrespondenz mit Ihrem Betreiber bei. Bitte beachten Sie, dass der Schlichtungsantrag innerhalb eines Monats nach Erhalt des ablehnenden Erledigungsschreibens bei der RTR-GmbH gestellt werden muss.

8. Vertretung

Wird die Registrierung einer Beschwerde nicht vom Kunden des Betreibers (Punkt A), sondern von einer dritten Person beantragt, ist die Registrierung nur bei Vorlage einer entsprechenden Vollmacht des Vertragspartners möglich (z.B. Ich, Max Muster, bevollmächtigte als Vertragspartner der xxx Nina Niemand mit der Führung des Schlichtungsverfahrens.).



7.3. Verzeichnisse

7.3.1. Fallbeispiele

Beispiel 1:	Informationspflichten bei einem telefonisch geschlossenen Vertrag	17
Beispiel 2:	Eine teure Anschlussherstellung	19
Beispiel 3:	Kulantes Angebot: Streitfall drei kurze Mehrwertdienstverbindungen	20
Beispiel 4:	Wer hat unterschrieben?	21
Beispiel 5:	Probleme mit dem entbündelten Teilnehmeranschluss	24
Beispiel 6:	Teures Internet	24
Beispiel 7:	Eine deutliche Entgeltreduktion	26
Beispiel 8:	Teures Internet?	26
Beispiel 9:	Telefonbucheintrag für Prepaid-Kunden	28
Beispiel 10:	Wer hat die Telefonrechnung bezahlt?	29
Beispiel 11:	Verletzung der Trennpflicht bei überlangen Mehrwertdiensttelefonaten	29
Beispiel 12:	Das negative Prepaid-Guthaben	34
Beispiel 13:	Unverträgliche Software	35
Beispiel 14:	Kostenkontrolle versagt	36
Beispiel 15:	Geschickt nachverhandelt	37
Beispiel 16:	Wohnen an der Grenze	39
Beispiel 17:	Eine unklare Tarifumstellung	39



7.3.2. Abbildungen

Abbildung 1: Grafische Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens	6
Abbildung 2: Schlichtungsfälle 1998 – 2006	8
Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2006 (pro Monat)	8
Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 – 2006 (nach Betreibern in %)	9
Abbildung 5: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 – 2006 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	10
Abbildung 6: Teilnehmerstände im Mobilfunksektor (Quelle: www.rtr.at)	10
Abbildung 7: Schlichtungsfälle 2003 – 2006 (nach Gegenstand)	11
Abbildung 8: Gesamtanzahl Breitbandanschlüsse in Österreich (Quelle: RTR Telekom Monitor)	12
Abbildung 9: Technische Minuten in Fest- und Mobilnetzen (Quelle: RTR Telekom Monitor)	12
Abbildung 10: Schlichtungsverfahren 2004 – 2006 (nach Art der Erledigung)	13
Abbildung 11: Schlichtungsverfahren 2005 – 2006 (nach Streitwert)	13
Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2004 – 2006	14
Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen im Call-Center 2004 – 2006	14
Abbildung 14: Telekom Austria – Streitschlichtungsgegenstände	16
Abbildung 15: Tele2UTA – Streitschlichtungsgegenstände	21
Abbildung 16: UPC – Streitschlichtungsgegenstände	25
Abbildung 17: mobilkom – Streitschlichtungsgegenstände	27
Abbildung 18: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände	31
Abbildung 19: ONE – Streitschlichtungsgegenstände	35
Abbildung 20: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände	38
Abbildung 21: Durch die Taktung mehr zu bezahlende Entgelte	42
Abbildung 22: Auswirkungen unterschiedlicher Taktungen auf das Entgelt (einige Beispiele)	43
Abbildung 23: Mailboxnummern der einzelnen Betreiber (Quelle: www.rtr.at)	45
Abbildung 24: Anzahl der genutzten GSM- und UMTS-SIM-Karten	46
Abbildung 25: Rufnummern mit geregelter Entgeltobergrenze	51
Abbildung 26: Rufnummern für freikalkulierbare Mehrwertdienste	51
Abbildung 27: Internettelefonie ohne Zugang zum/vom PSTN	53
Abbildung 28: Gateway – Verbindung zwischen Internet und Telefonnetz	53



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, A-1060 Wien, Tel.: +43 (0) 1 58058-0, Fax: +43 (0) 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at; Internet: <http://www.rtr.at>

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Georg Serentschy, Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation

Konzept, Text und Abbildungen: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Grafik: studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Herausgeber vorbehalten.

Obwohl aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Bericht zur Bezeichnung von Personen die maskuline Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben selbstverständlich auf Angehörige beider Geschlechter.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, April 2007

**RUNDFUNK UND TELEKOM
REGULIERUNGS - GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79
Tel: +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9191
E-Mail: rtr@rtr.at, <http://www.rtr.at>

FN: 208312t HG Wien DVR-Nr.: 0956732 Austria