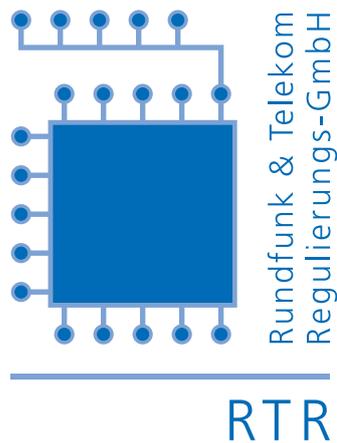


# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Allgemeines zur Schlichtungstätigkeit im Jahr 2008</b>	<b>5</b>
1.1.	Die neuen Verfahrensrichtlinien	7
1.1.1.	Wesentliche inhaltliche Änderungen	7
<b>2.</b>	<b>Die Schlichtungstätigkeit 2008 in Zahlen</b>	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>Konsumentenservice</b>	<b>17</b>
3.1.	Anfragenmanagement und Website	17
3.2.	Das Informationsangebot auf der Website <a href="http://www.rtr.at/konsumentenservice">http://www.rtr.at/konsumentenservice</a>	18
<b>4.</b>	<b>Die einzelnen Betreiber</b>	<b>19</b>
4.1.	Telekom Austria TA AG	19
4.2.	UPC/Inode	22
4.3.	Tele2 Telecommunication GmbH	24
4.4.	mobikom austria AG	26
4.5.	T-Mobile Austria GmbH	28
4.6.	Orange Austria Telecommunication GmbH (vormals ONE GmbH)	30
4.7.	Hutchison 3G Austria GmbH	32
4.8.	MyPhone GmbH	34
<b>5.</b>	<b>Ausgewählte Themen</b>	<b>36</b>
5.1.	Mehrwertdienste-Monitoring	36
5.2.	Internationales Roaming	37
5.2.1.	Sprachbox im Ausland	37
5.2.2.	Grenznahes Roaming	38
5.2.3.	Internationales Roaming in der Europäischen Union	38
5.3.	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	39



<b>6.</b>	<b>Anhang</b>	<b>40</b>
6.1.	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	40
6.2.	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach §122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	43
6.3.	Verzeichnisse	48
6.3.1.	Fallbeispiele	48
6.3.2.	Abbildungen	49
	<b>Impressum</b>	<b>50</b>



# Vorwort

Seit der Etablierung der Schlichtungsstelle im Zuge der Gründung der Regulierungsbehörde im Jahr 1997 setzt sich diese intensiv mit rechtlichen Fragestellungen im Zusammenhang mit Anliegen und Ansprüchen von Endkunden auseinander. Die Anzahl der Verfahren hat sich seither mehr als verzwölffacht: Im Jahr 2008 wurde mit 5.226 registrierten Verfahren hinsichtlich der Quantität die absolute Spitze erreicht. Zurückzuführen ist der bemerkenswerte Anstieg der Fälle sicherlich auf den steigenden Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle, aber natürlich auch auf die rasanten Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien und auf die Dienstvielfalt. Hier fachlich ständig am Ball zu bleiben ist nur eine Herausforderung, der sich das Team der Schlichtungsstelle täglich zu stellen hat. Social Skills, wie beispielsweise Einfühlungsvermögen für den täglichen Umgang mit den Betroffenen, sind ebenfalls wichtige Faktoren für die erfolgreiche Arbeit des Expertenteams.

Was die inhaltliche Arbeit bzw. die Streitgegenstände der Verfahren im Berichtsjahr betraf, so gab es im Vergleich zu den Vorjahren keine großen Neuerungen oder Änderungen. Der Telekom-Markt ist weit gehend konsolidiert, die klassischen Kommunikationsdienste wie vor allem

mobile und festnetzgebundene Telefon- und Internetzugänge sind weit verbreitet. Die Sensibilität der Nutzer ist in den letzten Jahren – nicht zuletzt durch unsere Informationsarbeit – gestiegen. Auffällig war in den letzten Monaten, dass zum Einen sehr oft jüngere Menschen in die Falle tappten und durch den Konsum der vielen am Markt befindlichen Dienste mit sehr hohen Rechnungen für genutzte Kommunikationsdienste konfrontiert wurden. Zum Anderen wurde die ältere Generation durch Direktmarketing per Telefon oder Haustür oftmals Opfer von ungewollten Vertragsabschlüssen. Uns kommt in diesen Fällen neben der Verfahrenstätigkeit auch die zentrale Rolle zu, vor unlauteren Praktiken oder möglichen Gefahren zu warnen und Hilfestellungen zu bieten.

Der vorliegende Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2008 dokumentiert quantitativ wie qualitativ die Arbeit der Schlichtungsstelle und gibt einen Einblick in das Spektrum der Problemfelder, mit dem wir uns im Berichtsjahr auseinandergesetzt haben.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse wecken konnte!

*Wien, im April 2009*

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

# 1. Allgemeines zur Schlichtungs- tätigkeit im Jahr 2008

Die Schlichtungstätigkeit zwischen Endkunden und Betreibern gehört seit Beginn der Liberalisierung der Telekommunikation zu einer der Kernaufgaben der RTR-GmbH. Über die Jahre entwickelte sich dieses alternative Rechtsschutzinstrument von anfangs wenigen Verfahren im Jahr 1998 hin zu einem Massenverfahren, welches 2008 mit 5.226 neu eingelangten Anträgen einen noch nie da gewesenen Höhepunkt erreichte. Es liegt in der Natur von Kommunikationsdiensten, dass es auch zu Unzufriedenheit bei Nutzern kommen kann. Vermutete Fehler bei der Abrechnung oder auch sonstige Probleme wie Störungen, fehlende Netzabdeckung etc. können immer wieder zu Ungereimtheiten mit dem eigenen Betreiber führen. Dieses Konfliktpotenzial hat sich im Laufe der Jahre offenbar massiv verschärft: Immer mehr Menschen nutzen heutzutage mehrere Dienste gleichzeitig. Fand man noch wenige Jahre zuvor das Auslangen mit einem „simplen“ Festnetzanschluss, sind kontinuierlich zusätzliche Dienste, wie Mobiltelefonie, Internet etc. hinzugetreten. Auch der verschärfte Wettbewerb, der in der österreichischen Telekombranche herrscht, bewirkt offenbar ein vermehrtes Auftreten von Mängeln im Kundenservice. Sparmaßnahmen in den Servicebereichen der Betreiber sind für Kunden wie RTR-Schlichtungsstelle ebenso bemerkbar wie die teils sehr aggressiven und oftmals fragwürdigen Vertriebsmethoden. Auch die Einführung neuer Dienste und Features bringt fast immer neue Beschwerden mit sich, wie gerade das Beispiel der zunehmenden Beschwerden im Zusammenhang mit mobilen Internetzugängen anschaulich zeigt.

Diese Faktoren werden neben dem stetig steigenden Bekanntheitsgrad der RTR-GmbH im

Wesentlichen die Ursache dafür sein, dass immer mehr Nutzer den Weg zur Schlichtungsstelle suchen.

Aus rechtlicher Sicht können grundsätzlich alle Beschwerden, die einen Telekommunikationsdienst betreffen, an die Schlichtungsstelle herangetragen werden. Das dabei einzuhaltende Prozedere wird durch § 122 TKG 2003 selbst und in den näheren Details durch die Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH bzw. der Schlichtungsstelle bestimmt. Wesentlich ist vor allem ein vorab bereits gescheiterter Einigungsversuch mit dem Betreiber. Ein Schlichtungsverfahren soll dem Betroffenen somit nach dem Willen des Gesetzgebers immer erst dann offen stehen, wenn der Nutzer mit den eigenen Mitteln und rechtlichen Möglichkeiten (z.B. Rechnungseinspruch) nicht mehr weiterkommt.

Die Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle wurden im Jahr 2008 neu erlassen und vollständig neu überarbeitet. Wesentliche Ansatzpunkte waren vor allem eine sprachliche Vereinfachung und Verkürzung. So wurde beispielsweise die Seitenanzahl von neun auf vier verringert. Bei der Wortwahl wurde vor allem darauf geachtet, dass mit einfacher und allgemein verständlicher Sprache der Zugang zur Schlichtungsstelle auch für Nichtjuristen überschaubar und leicht gestaltet ist. Durch die neuen Richtlinien wurde weiters die Grundlage geschaffen, die Schlichtungsstelle per Webformular kontaktieren zu können. Dies ermöglicht den Nutzern einerseits eine zeitgemäße, rasche und strukturierte Kommunikation mit der Schlichtungsstelle, andererseits konnte auf diesem Weg mittels einer Anbindung an die interne Arbeitsdatenbank eine weitere Effizienzsteigerung bei der

Bearbeitung der Anliegen erreicht werden. In diesem Zusammenhang ist auch die Einführung von dem für die Einleitung eines Verfahrens obligatorisch zu verwendenden Formulars zu sehen, welches sich wesentlich leichter weiterverarbeiten lässt, da bereits zu Beginn des Verfahrens relevante Informationen abgefragt werden. Die inhaltlichen Änderungen gegenüber den alten Verfahrensrichtlinien sind vergleichsweise gering ausgefallen. So wurde z.B. der Zeitraum, wie lange der Beschwerdesachverhalt zurückliegen kann, um Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens zu sein, auf ein Jahr verkürzt. Der bisher sehr eingeschränkte Prüfungsmaßstab bei Streitigkeiten über Mehrwertdienste wurde hingegen stark erweitert. Bis zur Umstellung auf die neuen Verfahrensrichtlinien wurden solche Fälle nur in technischer und rechnerischer Hinsicht sowie nach den spezifischen telekommunikationsrechtlichen Kriterien geprüft. Relevante Fragen, ob beispielsweise bestrittene Mehrwertdienste vom Anschlussinhaber selbst oder von anderen Personen, die Zugang zum Anschluss hatten, konsumiert worden sind, blieben jedoch außer Betracht. Nunmehr prüft die Schlichtungsstelle auch solche Fälle nach dem Maßstab der gesamten Rechtsordnung, soweit sie den Sachverhalt ausreichend gesichert feststellen kann. Den neuen Verfahrensrichtlinien wird im Folgenden ein eigenes Kapitel gewidmet (siehe Kapitel 1.1 „Die neuen Verfahrensrichtlinien“).

Inhaltlich konnten im Jahr 2008 zwei wesentliche Negativtrends festgestellt werden. Der enorme Erfolg von mobilen Datendiensten, sei es am Handy selbst oder am Computer mittels Modem, brachte viele Beschwerden und Rechnungseinsprüche mit sich. Gerade die nach wie vor hohen Entgelte, die dann verrechnet werden, wenn man die üblicherweise vertraglich vereinbarten Datentransferpauschalen überschreitet, führten oftmals zu unliebsamen Überraschungen der Nutzer bei Rechnungserhalt. Auch das

Thema Daten-Roaming ist immer wieder Verfahrensgegenstand. Bei der (bewussten oder unbewussten) Nutzung eines mobilen Internetzuganges im Ausland können die im Vergleich zur inländischen Nutzung teils extrem hohen Entgelte dazu führen, dass innerhalb kürzester Zeit enorme, in Einzelfällen sogar existenzbedrohende Rechnungssummen („shock bills“) entstehen können. Hier sind die Betreiber weiterhin gefordert, adäquate Schutzmaßnahmen zu ergreifen, sei es durch aktive und bessere Informationen oder technische Services wie Roaming-Sperren etc.

Ein wesentlicher neuer Schwerpunkt in der Schlichtungstätigkeit sind aggressive Methoden im Direktvertrieb. Vor allem ein am österreichischen Markt relativ junger Betreiber hat in der Öffentlichkeit, bei der Schlichtungsstelle und Konsumentenschutzorganisationen auf sich dadurch aufmerksam gemacht, dass sich viele Nutzer über dessen Vertriebsmethode – Direktmarketing per Telefon – erbost zeigten und „übrumpelt“ fühlten. Im Jahr 2008 haben diese Beschwerden, die oft den Inhalt hatten, dass aus Sicht der Nutzer überhaupt kein Vertrag zustande gekommen ist bzw. mit unzulässigen Mitteln die Vertragsanbahnung erfolgte, eine neue, bisher nicht gekannte Qualität und Quantität erreicht.

Positiv hingegen war die Entwicklung bei Fällen, die Mehrwertdienste und Dialer zum Verfahrensgegenstand hatten. Hier dürften insbesondere die in der von der RTR-GmbH erlassenen Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) ergriffenen Maßnahmen sowie das von der RTR-GmbH durchgeführte Mehrwertdienste-Monitoring (siehe Kapitel 5.1 „Mehrwertdienste-Monitoring“) weitere Verbesserungen mit sich gebracht haben. Trotz absolut gestiegener Anzahl bei neuen Verfahren sind solche Beschwerden weiterhin rückläufig.

## 1.1. Die neuen Verfahrensrichtlinien

Erstmals seit der Aufnahme der Schlichtungstätigkeit im Jahr 1998 wurden die Verfahrensrichtlinien komplett neu erlassen. Die bis dato in Verwendung stehenden Richtlinien waren – so zeigte die Praxis der Schlichtungsstelle – nicht für alle rechtsschutzsuchenden Personen immer leicht verständlich. Weiters war die Struktur der alten Richtlinien hinsichtlich RTR-intern zu optimierender Arbeitsabläufe verbesserungswürdig. Die Komplexität ergab sich im Wesentlichen auch daraus, dass die alten Verfahrensrichtlinien alle Schlichtungsverfahren abdeckten, für die sowohl die RTR-GmbH als auch die KommAustria zuständig sind. Die einschlägigen Gesetze sehen neben dem „klassischen“ Endkundenschlichtungsverfahren noch weitere spezifische Schlichtungsverfahren, z.B. nach dem Signaturgesetz, vor. Da sich diese Schlichtungsverfahren aber in vielen Details unterscheiden (z.B. bei Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Betrages), ergaben sich für die Beschwerdeführer nicht immer leicht durchschaubare Komplexitäten. Die am 01.10.2008 neu erlassenen Richtlinien beinhalten nun ausschließlich die Verfahrensregeln für Endkundenschlichtungsverfahren mit Nutzern von Telekommunikationsdiensten. Allein dieser Umstand führte schon zu einer wesentlichen Vereinfachung.

Ein weiterer bereits erwähnter Punkt ist die Steigerung der Effizienz der RTR-internen Arbeitsabläufe. Während die Schlichtungsstelle teamintern bereits seit einigen Jahren mit einem vollständig elektronischen Akt arbeitet, waren die Schnittstellen zum Nutzer noch nicht optimiert. Die Anbindung zwischen der Schlichtungsstelle und den Nutzern erfolgt nunmehr mittels eines Webformulars, das auf der einen Seite den Beschwerdeführern eine strukturierte Anleitung bei der Informationsweitergabe gibt, auf der anderen Seite direkt in die interne Arbeitsdatenbank übernommen werden kann. Um diese Effizienz zu gewährleisten, werden

alle Nutzer, die die Schlichtungsstelle per E-Mail kontaktieren, auf das Webformular verwiesen.

Die hohe Akzeptanz des E-Government-Services bei den Nutzern erkennt man daran, dass seit Oktober 2008 ca. 55% aller Anträge per Webformular eingebracht werden. Daneben können natürlich weiterhin Eingaben per Brief oder Fax an die Schlichtungsstelle gerichtet werden.

Da bei den neuen Richtlinien auch auf eine einfache und verständliche Sprache Wert gelegt wurde, konnte auch auf eine Reihe zusätzlicher Informationsmaterialien zur Erläuterung der Richtlinien verzichtet werden, da die Nutzer alle relevanten Informationen leicht unmittelbar aus den Verfahrensrichtlinien entnehmen können.

### 1.1.1. Wesentliche inhaltliche Änderungen

Ein Ziel der neuen Verfahrensrichtlinien ist die Betonung des Mediationsgedankens, der auf das Erreichen einer einvernehmlichen Lösung zwischen Nutzer und Betreiber abstellt.

Der Nutzer ist nunmehr verpflichtet, bereits mit der Antragstellung darzulegen, wie eine aus seiner Sicht „sinnvolle“ Lösung seines Konfliktes aussehen könnte. Mit dieser Änderung verfolgt die Schlichtungsstelle verschiedene Ziele: Zum Einen hat sich in der Vergangenheit oftmals herausgestellt, dass viele Nutzer nur ihren Unmut kundmachen wollten, aber eigentlich (abgesehen vielleicht von einer „Entschuldigung“ des Betreibers) kein besonderes Anliegen hatten bzw. kein Entgegenkommen des Betreibers als erforderlich sahen. Solche Fälle können nun leicht und rasch durch eine entsprechende Reaktion des Betreibers beendet werden. Auch bekommt der Betreiber jetzt ein klareres Bild vom Anliegen der Beschwerdeführer und kann so entscheiden, ob er das Verfahren durch eine Kulanzlösung beenden will oder das weitere – unter Umständen aufwändige (Recherchen, Briefwechsel etc.) – Verfahren durchführt.

Zum Anderen wird die Anspruchsprüfung durch die Schlichtungsstelle selbst aufgrund des klar formulierten Begehrens vereinfacht.

Eine weitere Änderung betraf den Prüfungsmaßstab bei der Beurteilung von strittigen Forderungen, die im Zusammenhang mit der Erbringung von Mehrwertdiensten stehen. Hier war bisher ein eingeschränkter Prüfungsmaßstab vorgesehen. So wurden Beschwerdesachverhalte zu Mehrwertdiensten nur nach den Kriterien der technischen und rechnerischen Richtigkeit überprüft sowie in Hinblick auf die spezifisch telekommunikationsrechtlichen Normen. Weitere relevante vertragsrechtliche Fragen blieben dabei außer Betracht. Hier ist vor allem auf die Judikatur des Obersten Gerichtshofs (OGH) zu verweisen, der eine zulässige Verrechnung von Forderungen aus Mehrwertdiensten gegenüber dem Teilnehmer grundsätzlich verneint, wenn eine dritte Person (z.B. Familienangehörige etc.) ohne entsprechende Erlaubnis die Mehrwertdienste genutzt hatte. Diese Fragen waren in der Vergangenheit nicht Gegenstand der Verfahren. Ergab der Sachverhalt entsprechende Hinweise, wurden die Beschwerdeführer auf den ordentlichen Rechtsweg verwiesen. Der Grund für diese Selbstbeschränkung lag im Wesentlichen darin, dass die Möglichkeiten der Schlichtungsstelle, den Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen, im Vergleich zu den Gerichten eingeschränkt sind.

In dieser Frage wurde nunmehr ein neuer, effektiverer Weg gefunden. Grundsätzlich ist jetzt im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens die gesamte Rechtsordnung Prüfungsmaßstab. Somit kann die Schlichtungsstelle in allen Fällen, bei denen die Beweislage hinreichend klar feststellbar ist, ihre Rechtsansicht zum Ausdruck bringen. Reichen allerdings die Ermittlungsmethoden nicht aus, um einen Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen, kann die Schlichtungsstelle die Entscheidung über eine bestimmte Rechtsfrage ablehnen. In diesen Fällen wird eine Klärung jedenfalls den Gerichten zukommen, die dann auch über die geeigneten Mittel zur Sachverhaltsfeststellung verfügen. Mit dieser, den jeweiligen Gegebenheiten angepassten Herangehensweise können die einzelnen Fälle flexibel und sachgerecht bearbeitet werden.

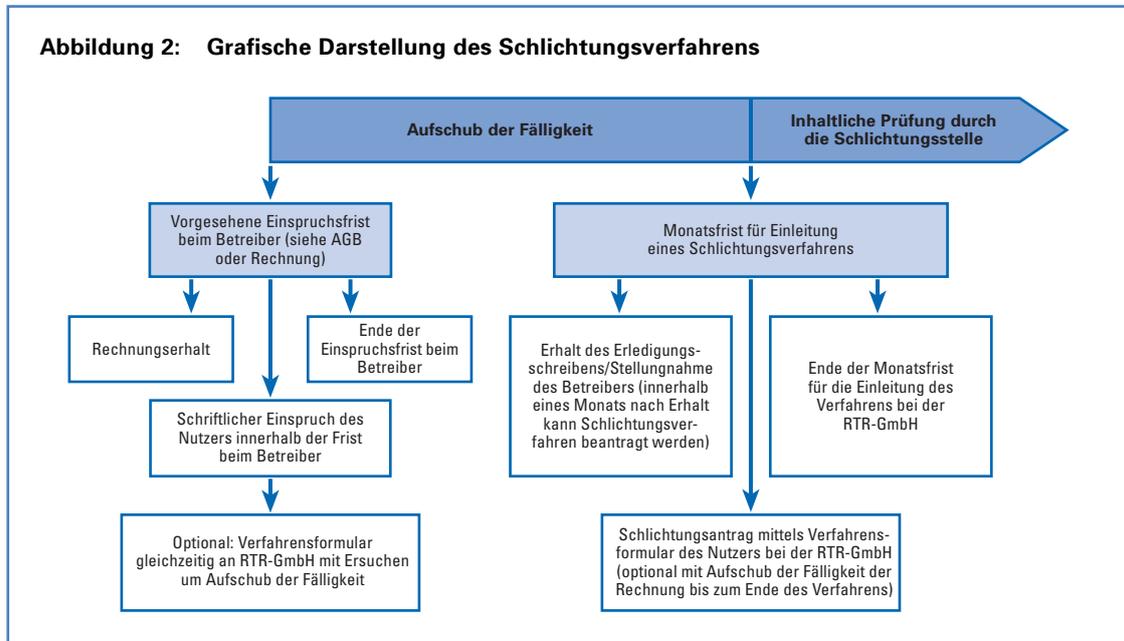
Nach einem Beobachtungszeitraum von nunmehr circa vier Monaten konnte festgestellt werden, dass die neuen Verfahrensrichtlinien von den Betreibern und den Nutzern gut aufgenommen worden sind und bis dato noch kein Adaptionsbedarf erkennbar ist. Die Verfahrensrichtlinien selbst finden sich im Anhang dieses Tätigkeitsberichtes (siehe Kapitel 6.2).

Die wesentlichsten Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind, werden in folgender Abbildung dargestellt:

**Abbildung 1: Wesentliche Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind**

<b>Streitgegenstand</b>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachverhalt hat mit der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes zu tun,</li> <li>• nicht älter als ein Jahr,</li> <li>• Höhe des Streitwertes muss mindestens EUR 20 betragen (bei Entgeltstreitigkeiten),</li> <li>• Nutzer musste zuvor selbst versucht haben, im schriftlichen Weg eine Lösung mit dem Betreiber zu finden (fristgerechter Rechnungseinspruch bzw. Beschwerde).</li> </ul>
<b>Schlichtungsantrag</b>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen einem Monat ab Erhalt der Stellungnahme des Betreibers,</li> <li>• per Webformular, Fax oder Brief,</li> <li>• vollständig ausgefülltes Formular.</li> </ul>
<b>Aufschub der Fälligkeit für den bestrittenen Betrag</b>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftlicher, fristgerechter Rechnungseinspruch bereits erhoben oder</li> <li>• Schlichtungsantrag eingebracht,</li> <li>• am Verfahrensformular Wunsch nach Aufschub der Fälligkeit vermerkt.</li> </ul>
<b>Verfahrensart</b>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsverfahren – Schlichtungsstelle kann nur Vorschläge erstatten und</li> <li>• keine rechtsverbindlichen Entscheidungen.</li> </ul>

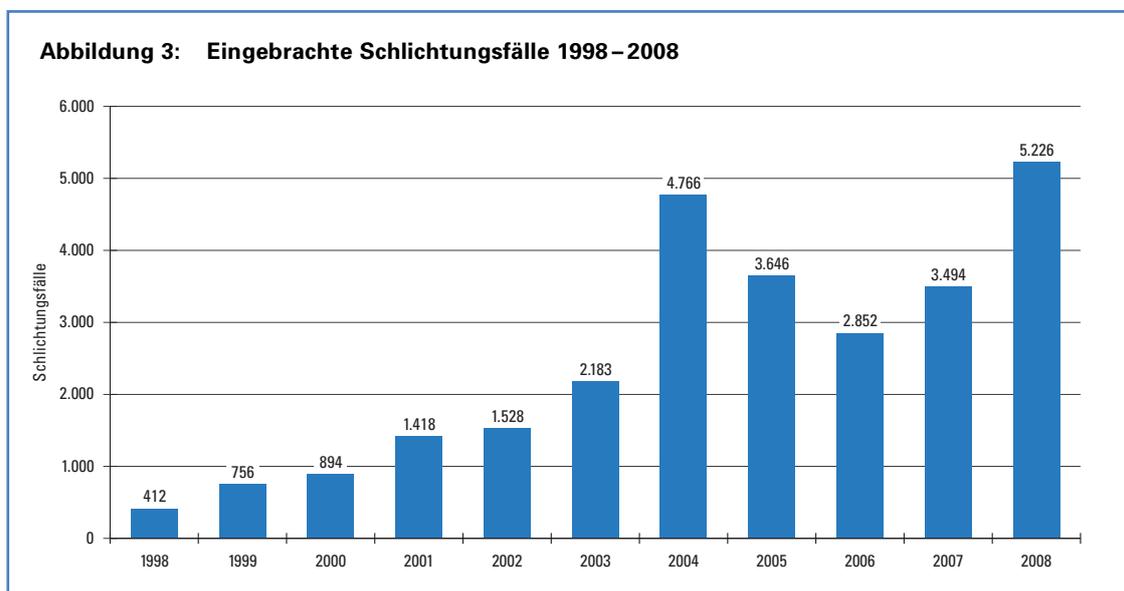
Die folgende Abbildung stellt den Verfahrens-  
ablauf schematisch dar:



## 2. Die Schlichtungstätigkeit 2008 in Zahlen

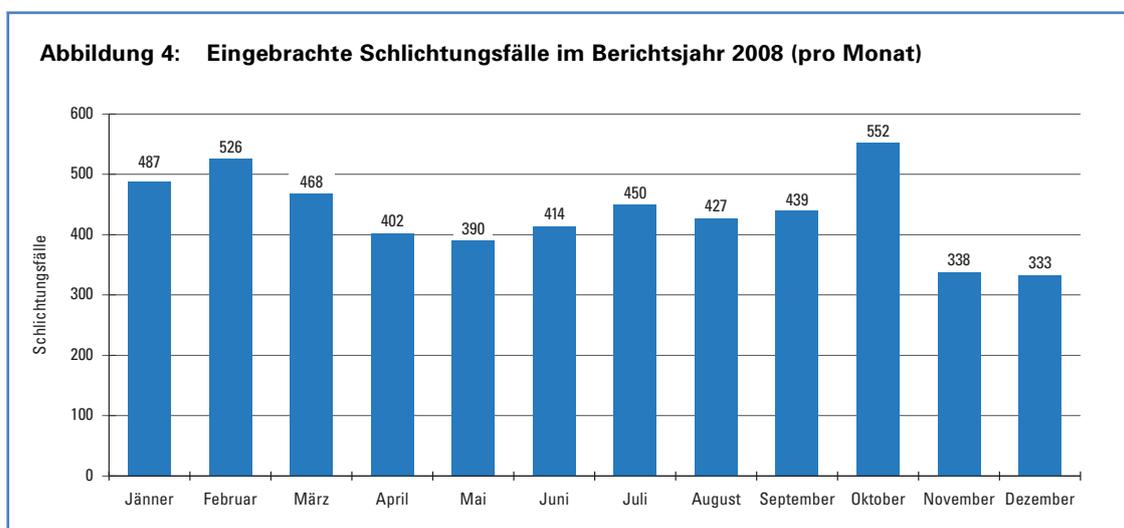
Wie bereits in der Einleitung dieses Tätigkeitsberichtes angeführt, wenden sich immer mehr Nutzer mit ihren Anliegen und Problemen an die Schlichtungsstelle. Diese seit 2006 steigende Tendenz setzte sich im Jahr 2008 mit einem Zu-

wachs von 50% an Verfahrensanträgen im Vergleich zu 2007 fort. 2008 war für die Schlichtungsstelle seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahr 1998 das absolut antragsstärkste Jahr:



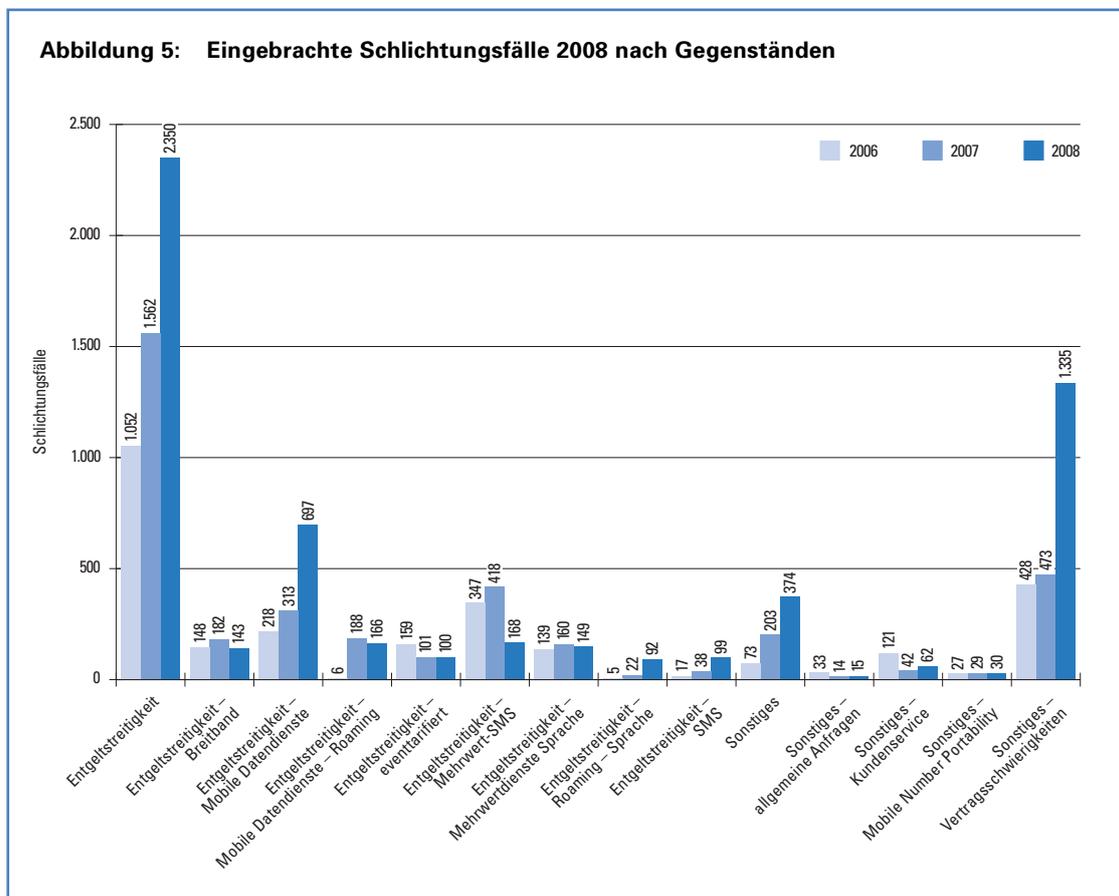
Die vergleichsweise hohen Zahlen im Jahr 2003 und 2004 waren auf die damals intensive Missbrauchsproblematik mit Dialer-Programmen zurückzuführen. Allerdings war auch die Durch-

führung der entsprechenden Schlichtungsverfahren meist rasch erledigt, da in vielen Fällen die Betreiber nach der Verfahrenseinleitung auf die strittigen Beträge verzichteten.



Inhaltlich kann im Vergleich zu den beiden Vorjahren zweierlei festgestellt werden: Der Anteil der „Sonstigen Vertragsschwierigkeiten“ ist erheblich gestiegen. Diese Beschwerden stehen meist im Zusammenhang mit den bereits eingangs erwähnten Vertragsabschlüssen im Fernabsatz, vor allem per Telefon. Die Zunahme bei Entgeltstreitigkeiten bei mobilen Datendiensten wird auf den Erfolg dieser Produkte am Markt zurückzuführen sein. Der hohe Anteil bei den nicht näher bestimmten Entgeltstreitigkeiten ist auch darauf

zurückzuführen, dass bei vielen Verfahren eine genauere inhaltliche Klassifizierung (noch) nicht vorgenommen wurde. Dies betrifft z.B. alle Verfahren, bei denen nur ein Aufschub der Fälligkeit erwirkt wurde, es aber dann z.B. mangels Schlichtungsantrag zu keiner näheren Prüfung durch die Schlichtungsstelle kommt. Ebenso sind in einem Verfahren oft mehrere Problematiken betroffen, so dass die Summe nach Gegenständen nach oben hin von der Gesamtzahl der Verfahren an sich abweicht.

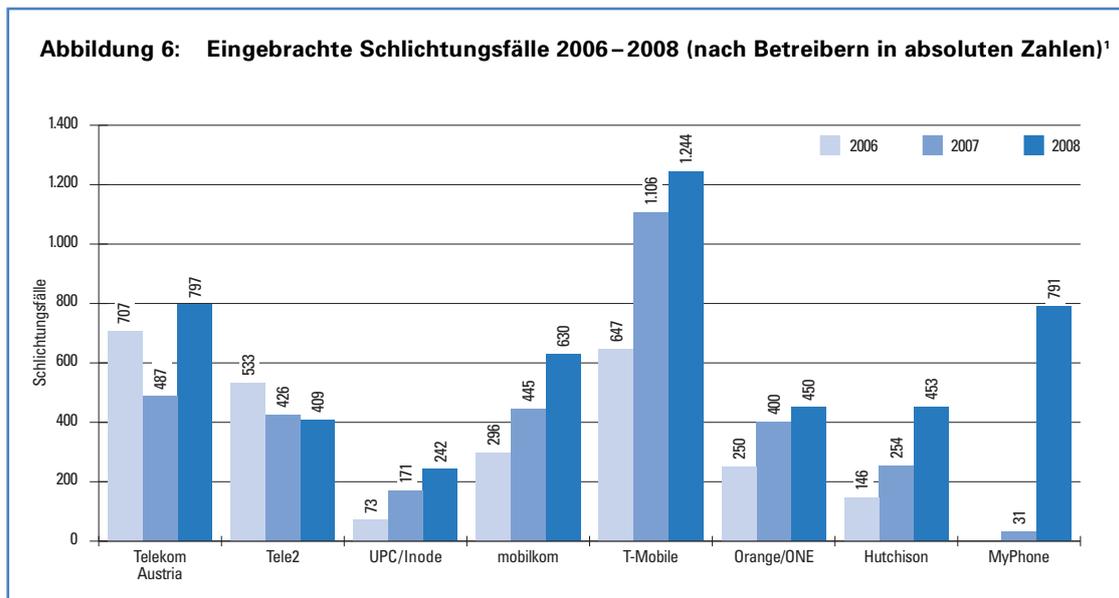


Sieht man sich im Berichtsjahr die einlangenden Anträge nach Monaten an, erkennt man, dass das Jahr 2008 sehr stark begonnen hat und nach einem leichten Abflauen in der Jahresmitte im Oktober mit 552 die meisten neuen Verfahren ver-

zeichnet werden konnten. Der Rekordmonat Oktober 2008 dürfte unter anderem im Zusammenhang mit der intensiven medialen Berichterstattung im Zuge der Einführung der neuen Verfahrensrichtlinien stehen.

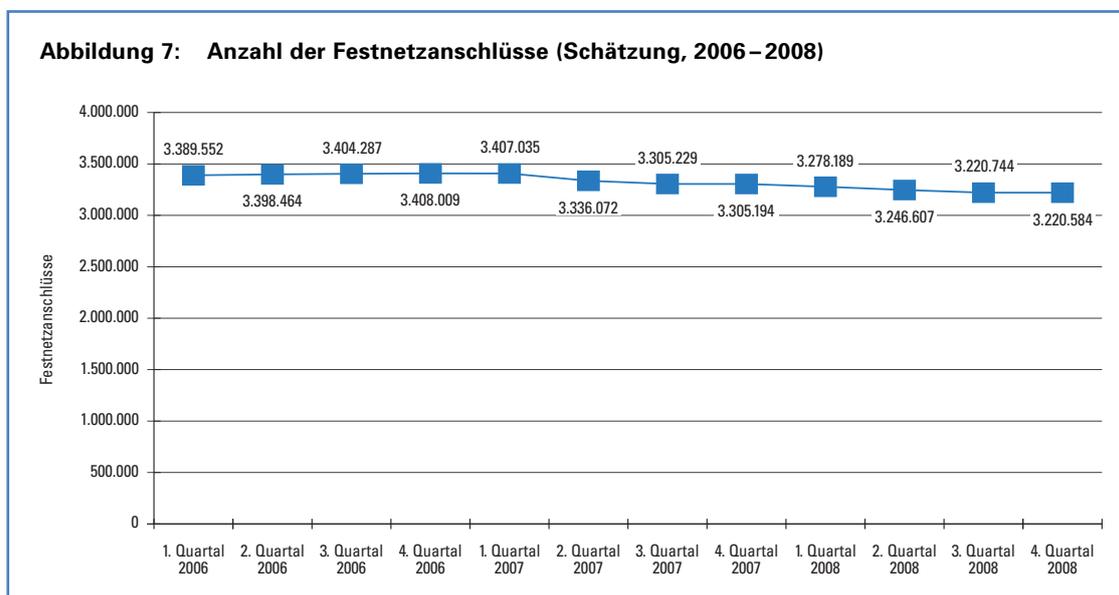
Spannend ist die Entwicklung der Beschwerden aufgeschlüsselt nach den einzelnen Betreibern. Abgesehen von Tele2 legten im Berichtsjahr alle

größeren Betreiber zu. Auffallend ist der Betreiber MyPhone, der es als „Neustarter“ immerhin auf 791 Schlichtungsanträge gebracht hat.



Bei den absoluten Zahlen pro Betreiber ist eine kritische Analyse angebracht: sie sind immer in Relation zu den Kundenzahlen zu sehen. Da der Regulierungsbehörde nicht für alle Betreiber offizielle Kundenzahlen vorliegen, musste auf eine entsprechende Darstellung allerdings verzichtet werden, auch wenn eine Darstellung von Beschwerdefällen pro Kunde in weiten Bereichen einen völlig anderen Eindruck ergeben würde.

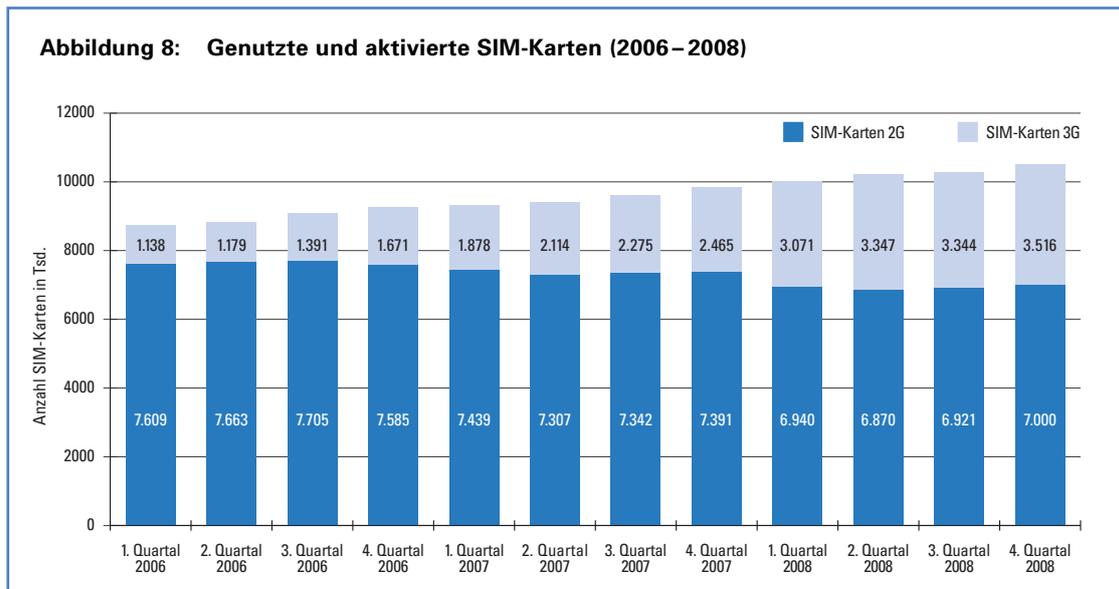
Für die Entwicklung der Festnetzanschlüsse liegen der Regulierungsbehörde keine nach Betreibern getrennte Zahlen vor, die veröffentlicht werden dürfen. Aus der nachfolgenden Abbildung 7 lassen sich daher nur Rückschlüsse auf die Entwicklung der Beschwerden im Vergleich zu der Anzahl der gesamten Anschlüsse ableiten. Die unerfreuliche Erkenntnis ist jene, dass trotz leicht sinkender Anschlusszahlen eine Steigerung bei den Beschwerden beobachtet werden musste.



<sup>1</sup> T-Mobile inkl. tele.ring

Die folgende Abbildung 8 veranschaulicht im Vergleich dazu, wie stark der Mobilfunk in den letzten Jahren gewachsen ist, was vielleicht eine Ursache für den Beschwerdeanstieg in diesem Sektor darstellt:

Dass gerade die kleineren und jüngeren Betreiber oft mit mehr Beschwerden konfrontiert werden, liegt unter anderem auch daran, dass gerade diese Betreiber die wechselwilligeren und interessierteren Kunden haben, die sich durchaus eher



beschwerden als die Kunden der etablierten Betreiber. Es mag auch einen deutlichen Unterschied machen, ob der jeweilige Betreiber eher im Privatkundensegment oder im Businessbereich tätig ist. Von Seiten der Schlichtungsstelle konnte jedenfalls in den letzten Jahren die Beobachtung gemacht werden, dass der Privatkundenbereich der beschwerdeanfälligeren Tätigkeitsbereich ist.

Alle diese Aussagen betreffen naturgemäß nur jene Informationen, die im Rahmen der Schlichtungsverfahren gewonnen werden können. Mit wie vielen Beschwerden die Betreiber konfrontiert sind, die nicht bis zur Schlichtungsstelle gelangen, entzieht sich der Kenntnis der RTR-GmbH. So ist es durchaus denkbar, dass einzelne Betreiber zwar viele Beschwerden erhalten, aber aufgrund einer effizienten und kundenorientierten Bearbeitung derselben die (dann wieder zufriedenen) Nutzer dann nicht den Gang zur Schlichtungsstelle wählen müssen. Ebenso ist natürlich

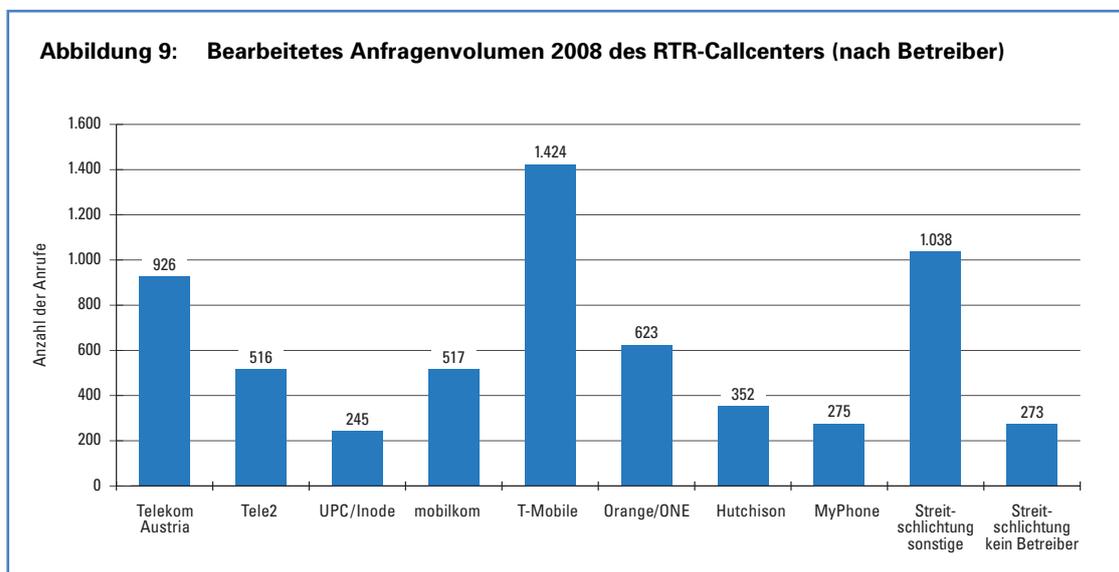
auch das gegenteilige Szenario denkbar, nämlich, dass es bei grundsätzlich weniger Beschwerden aufgrund verschiedener Umstände (z.B.: mangelhafter Bearbeitung) zu einem Mehr an Eskalationen kommt.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass es zu einem bestimmten Teil auch in den Händen der Betreiber selbst liegt, die bei der Schlichtungsstelle einlangenden Beschwerden zu steuern. So informieren einige Betreiber in Antwortschreiben auf Beschwerden in vorbildlicher Art und Weise über die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren in Anspruch zu nehmen. Dass sich derart gut informierte Kunden dann auch öfters an die Schlichtungsstelle wenden, ist offensichtlich. In diesem Fall ist der Schluss zulässig, dass ein Mehr an Beschwerden bei der Schlichtungsstelle auf ein besseres Kundenservice seitens der Betreiber zurückzuführen ist. In diesem Zusammenhang musste die Regulierungsbehörde auch fest-

stellen, dass seitens der Betreiber oft dann auf das Schlichtungsverfahren verwiesen wird, wenn im konkreten Fall eine erhebliche Eskalation vorliegt und die jeweiligen Sachbearbeiter nicht mehr weiter wissen. In diesen schwierigen Fällen ist es natürlich aus Sicht des Betreibers bequem, den Fall zur Schlichtungsstelle „weiterzuschieben“, um damit vorerst keine weiteren Probleme mehr zu haben.

Abschließend eine Anmerkung zum Fristenlauf: Grundsätzlich hat ein betroffener Nutzer einen Monat Zeit, einen Schlichtungsantrag einzubringen. Musste er jedoch keine Kenntnis von der Existenz des Schlichtungsverfahrens haben, verlängert sich diese Frist auf vier Monate. Ein Betreiber ist daher gut beraten, in seinen Erledigungsschreiben über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens zu informieren (siehe auch die Ausführungen oben). Andernfalls hat er nämlich vier Monate die Ungewissheit, ob ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden wird.

Die Zahlen bei den Schlichtungsverfahren können weiters in Relation zu den Anrufen (Erstkontakten) gesetzt werden, die das Callcenter der RTR-GmbH bearbeitet. Die RTR-GmbH bedient sich eines ausgelagerten Callcenters, um erste Informationen zum Schlichtungsverfahren zu geben sowie einfachere, standardisierbare Anfragen zu beantworten. Soweit die Anfragen einzelnen Betreibern zugeordnet werden konnten, ergibt sich auch hier ein Bild, welches den dann bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden größtenteils entspricht. Auffallend ist, dass Orange/ONE bei den Erstanfragen im Vergleich zu den tatsächlichen Verfahrensanträgen überproportional vertreten ist. MyPhone ist bei den Erstanfragen eher gering vertreten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass dieser (neue) Betreiber erst ab September 2008 in der Statistik gesondert ausgewiesen wurde. Es ist aber davon auszugehen, dass sich der Anteil der telefonischen Anfragen, die MyPhone betrafen, auf rund 15% der gesamten Anfragen beläuft.

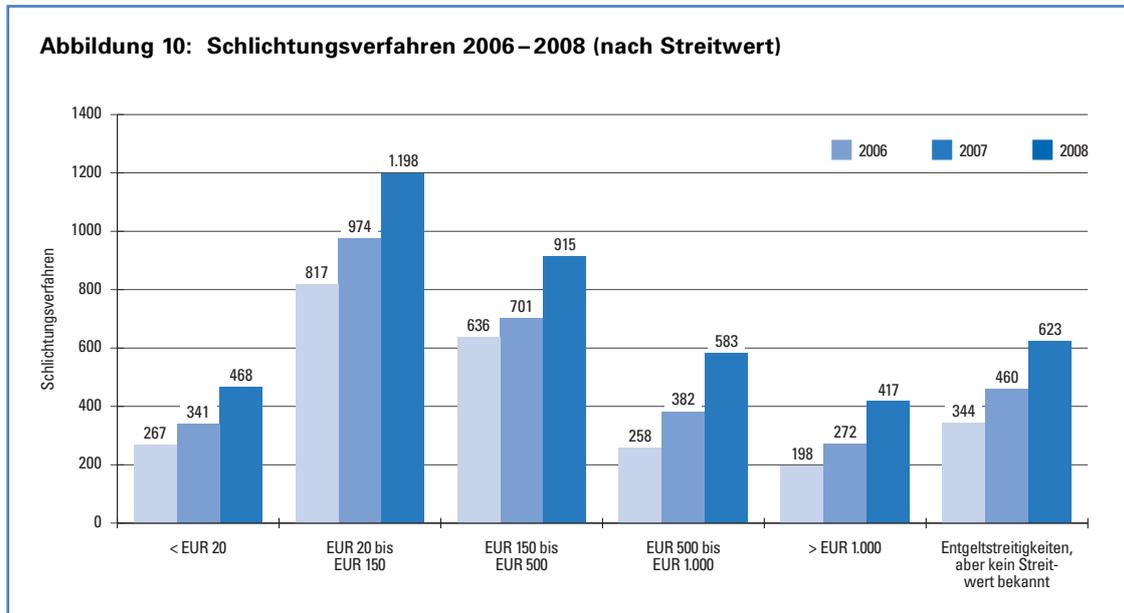


Gleich geblieben ist die Verteilung bei der Höhe der Streitwerte, soweit es sich um eine Entgeltstreitigkeit gehandelt hat. Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang auf den Umstand, dass in

der Kategorie „größer als EUR 1.000“ sehr viele Fälle mit Roaming-Bezug enthalten sind, bei denen es durchaus zu exorbitanten Rechnungsbeträgen, teils im fünfstelligen Bereich, gekom-

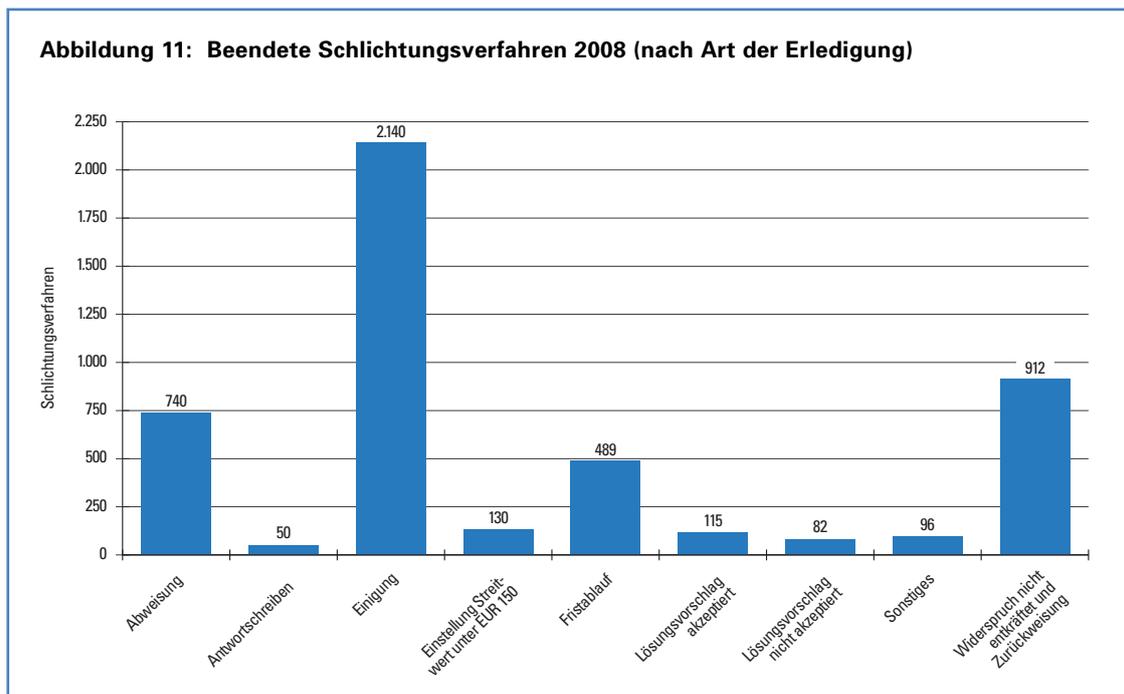
men ist. Erheblich gestiegen ist allerdings der Anteil der Nichtentgeltstreitigkeiten. Diese sind vor allem in Zusammenhang mit den Fällen zu se-

hen, bei denen es um aggressive Vertriebsmethoden und den daraus folgenden Vertragsstreitigkeiten geht.



Nachstehende Abbildung 11 zeigt die Art der Verfahrensbeendigung bei den im Jahr 2008 beendeten 4.754 Verfahren. Erfreulich ist der hohe Anteil der von der Schlichtungsstelle herbeigeführten

Einigungen zwischen Nutzer und Betreiber. Ebenso ist erkennbar, dass viele Verfahren aus prozessualen Gründen beendet werden. Die Ursachen dafür sind vielfältig, etwa weil sich die Nutzer zu





spät an die Schlichtungsstelle wenden oder der Beschwerdesachverhalt keinen Telekommunikationsdienst betrifft. Anhand der Gesamtzahl der eingestellten Verfahren im Vergleich zu den eingebrachten 5.226 Verfahren wird auch offensichtlich, dass eine Differenz von 472 Verfahren besteht, die noch nicht erledigt werden konnte. Die Summe der für Nutzer durch die Schlichtungsverfahren erreichten Entgeltreduktionen im Jahr 2008 beläuft sich auf rund EUR 270.000,-.

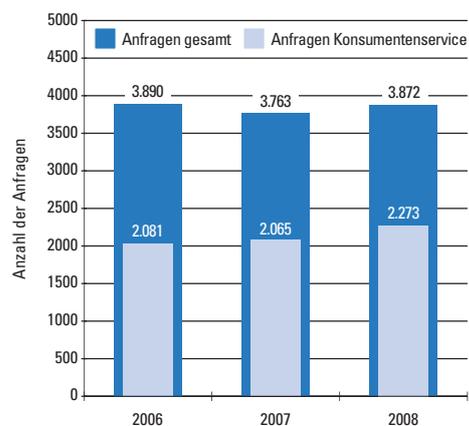
# 3. Konsumentenservice

## 3.1. Anfragenmanagement und Website

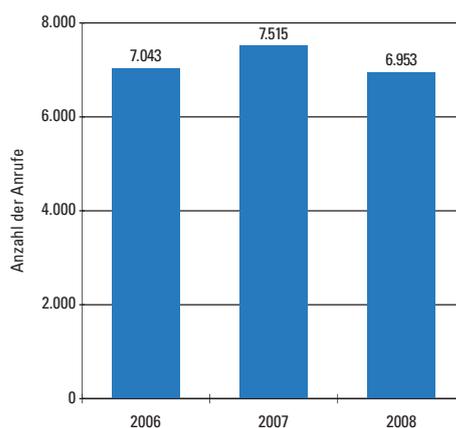
Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH hat sich im Laufe der Jahre als wichtige und kompetente Anlaufstelle für Endkunden etabliert. Zusätzlich zu den zu führenden Verfahren leistet das Team der Schlichtungsstelle wertvolle Hilfe bei vielen Problemstellungen, die an die Regulierungsbehörde herangetragen werden. Von den 3.872 Anfragen, die im Berichtsjahr an die E-Mail-Adresse [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) geschickt wurden, entfielen 2.273 Anfragen auf Endkundenangelegenheiten. Um eine zeitnahe Beantwortung sicherzustellen, wird wiederkehrenden Fragestellungen mit teils vorgefertigten Textbausteinen begegnet. Bei dem Großteil der Anfragen handelt es sich jedoch um Einzelfälle, die zeitaufwändig, weil individuell, zu beantworten sind. Die großen Themengebiete bei den Anfragen bzw. Beschwerden umfassten im Berichtsjahr Mehrwert-SMS, Roaming, Telekom Austria-Kombipaket, MyPhone, Beanstandung von Rechnungen, ECG/Spam, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen sowie Vertragsabschluss und Vertragskündigung.

Im Callcenter der RTR-GmbH, das werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr telefonisch unter der Nummer 0810 511 811 erreichbar ist, wurden im Berichtsjahr 6.953 Anrufe entgegengenommen. Die Dienstleistungen des Callcenters umfassen dabei die Beantwortung einfacher und klar abgegrenzter Fragestellungen rund um das Schlichtungsverfahren, einfache rechtliche Auskünfte zu aktuellen Themen (z.B. Mehrwert-SMS, Spamming etc.) sowie Hilfestellungen zum Auffinden von Informationen auf der Website der RTR-GmbH. Im Berichtsjahr lagen die Schwerpunkte bei der Beauskunftung von Fragen zu

**Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) 2006–2008**



**Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen Callcenter 2006–2008**



Breitband, mobilen Datendiensten, Roaming, Mehrwert-SMS, Spamming, Entgeltstreitigkeiten sowie Vertragsschwierigkeiten.



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

Seit Oktober 2008 besteht die Möglichkeit, Verfahrensanträge bei der Schlichtungsstelle über eine Webplattform (<http://www.rtr.at/de/tk/Webformular>) einzubringen. Diese Vorgangsweise erlaubt der Schlichtungsstelle, Abläufe zu standardisieren und effizienter zu gestalten, sodass im Sinne der Beschwerdeführer Verfahren rascher abgewickelt werden können.

In der Rubrik Konsumentenservice auf der RTR-Website wird der interessierten Öffentlichkeit als Hilfe zur Selbsthilfe ein breites Spektrum an Informationen geboten, das in vielen Bereichen über den eigentlichen Tätigkeitsbereich der Schlichtungstätigkeit hinausgeht. Dazu zählen Themen wie Roaming und Eurotarif, Tarifierung von 05er-Nummern, Taktung, mobile Rufnummernmitnahme und Vieles mehr.

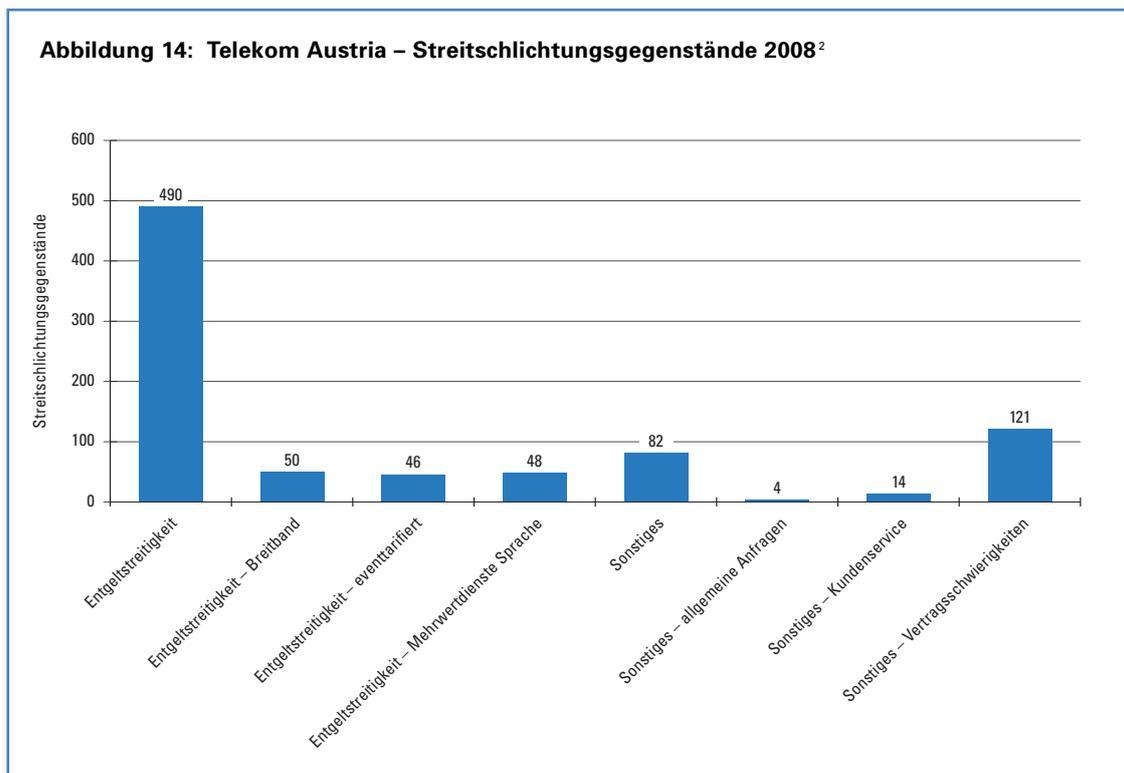
## 4. Die einzelnen Betreiber

Im folgenden Kapitel werden die aus Sicht des Schlichtungsverfahrens relevantesten Betreiber kurz besprochen und die jeweiligen Themenschwerpunkte dargestellt. Zu den inhaltlichen Auswertungen bei den Beschwerdegegenständen ist auszuführen, dass der vergleichsweise hohe Anteil an „Sonstigen Entgeltstreitigkeiten“ auch darauf zurückzuführen ist, dass nicht in jedem Verfahren eine genaue inhaltliche Zuordnung vorgenommen werden kann. Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände berührt werden, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Die genannten Beispiele sollen einen Überblick über die Bandbreite der verschiedenen Probleme geben. Am Ende des jeweiligen Betreiberkapitels findet sich eine Abbildung, die die Erstanfragen von Nutzern beim Callcenter der Schlichtungsstelle zum jeweiligen Betreiber darstellt.

Nicht vergessen werden darf, dass es natürlich viele kleinere Betreiber gibt, mit denen Schlichtungsverfahren durchgeführt wurden. Da die Anzahl dieser Verfahren in Vergleich zu den „großen“ Betreibern geringfügig ist, werden diese Betreiber nicht gesondert erwähnt.

### 4.1. Telekom Austria TA AG



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

Telekom Austria konnte den im Jahr 2007 erfreulich niedrigen Stand von 487 Verfahren nicht halten und legte im Berichtsjahr auf immerhin 797 neue Beschwerden zu. Dies entspricht einem Plus von mehr als 63%. Über die genauen Ursachen kann nur gemutmaßt werden. Relativ viele Beschwerden langten zum Produkt Kombipaket ein, welches von Telekom Austria am Anfang des Jahres 2008 in den Markt gebracht wurde. Die Beschwerden konzentrierten sich vor allem auf den Umstand, dass Telekom Austria preislich zwischen Bestands- und Neukunden differenziert hat. Die Entscheidung der Telekom Austria, Bestandskunden schlechtere Konditionen zu gewähren als den Neukunden, führte bei vielen betroffenen Bestandskunden zu Unverständnis. Fälschlicherweise wurde hin und wieder für diese Produktgestaltung auch die Regulierungsbehörde verantwortlich gemacht. Näheres zu diesem Thema findet sich im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2007.

Darüber hinaus kann bei Telekom Austria kein besonderer thematischer Schwerpunkt festgestellt werden. Weiterhin erfreulich ist die geringe Zahl bei Beschwerden bezüglich der Verrechnung von Mehrwertdiensten.

Immer wieder werden an die Schlichtungsstelle Beschwerden herangetragen, bei denen es um die Verrechnung von Entgelten für die Benützung der öffentlichen Sprechstellen mittels Kreditkarte geht. Es gibt eine Reihe von Firmen, die über Kooperationsverträge mit Kreditkartenunternehmen Telefondienste anbieten. Mittels einer Einwahlnummer und unter Angabe der Kreditkartennummer lassen sich so von fast jedem beliebigen Standort aus Telefonverbindungen herstellen. Problematisch bei diesen an sich sinnvollen Services sind allerdings die teilweise sehr hohen dafür verrechneten Entgelte. Oft führt der Umstand, dass das Service über eine Sprechstelle von Telekom Austria genutzt wurde, gleich zur Vermutung, dass das Service auch

von Telekom Austria selbst erbracht wurde. Hier hat sich in der Regel herausgestellt, dass dem nicht so war und Telekom Austria mit diesen Diensten nicht in Verbindung gebracht werden konnte. In diesen Fällen konnten die Beschwerdeführer dann auch nur an ihre Kreditkartenunternehmen weiter verwiesen werden, da nur diese Kenntnis über Hintergründe der Rechnungserstellung hatten.

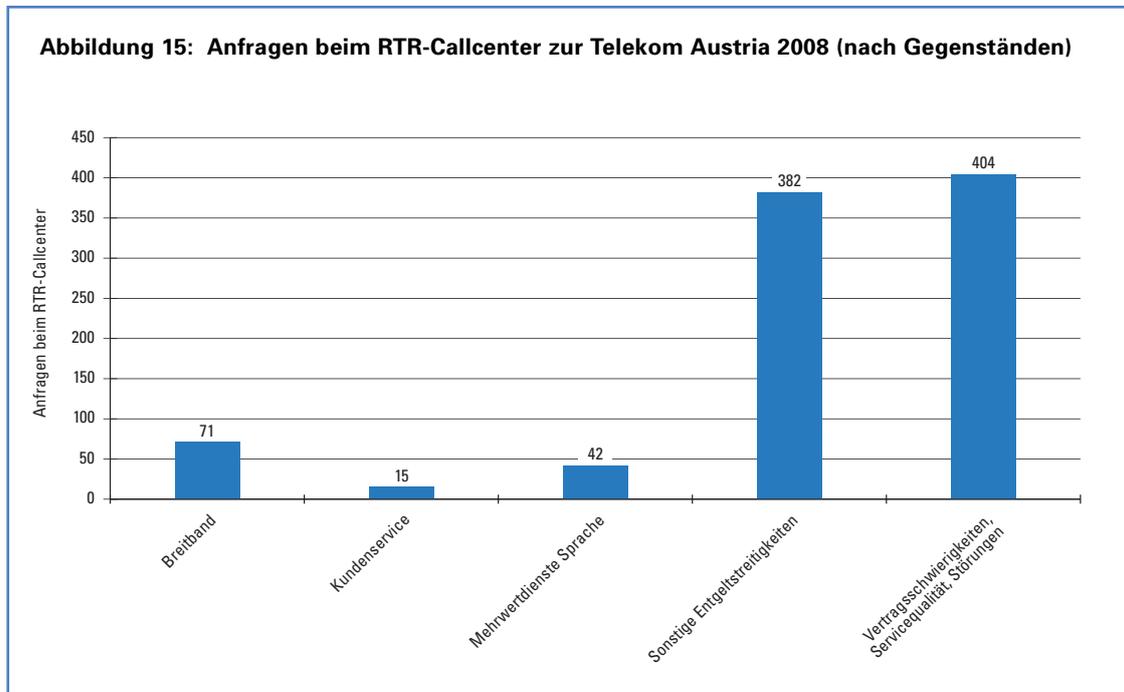
#### **Beispiel 1:**

##### **Ein teures Gespräch in die Heimat**

Herr T., britischer Staatsbürger und wohnhaft in London, befindet sich im Februar 2008 auf Geschäftsreise in Österreich. In Zell am See will er von einer Sprechstelle der Telekom Austria aus nach Hause telefonieren. In der Sprechstelle findet er einen aufgeklebten Hinweis auf „International Services“ und eine Einwahlnummer. Mit dieser soll es unter Angabe seiner Kreditkartennummer möglich sein, internationale Gesprächsverbindungen herzustellen, ohne hierfür Münzen einwerfen zu müssen. Herr T. nützt dieses Service auch infolge und spricht circa zehn Minuten mit den Daheimgebliebenen. Sein Ärger ist groß, als seine nächste Kreditkartenabrechnung für dieses Telefonat mit EUR 130,- belastet wird. Dieselbe Leistung mittels Münzeinwurf hätten ihn nur EUR 10,- gekostet. Herr T. hat auch schon selbst recherchiert und konnte die Einwahlnummer einem in den USA befindlichen Unternehmen zuordnen. Sein Begehren richtete sich nun darauf, dass Telekom Austria solche Hinweise nicht mehr in den Sprechstellen anbringt, ohne auf die Kosten hinzuweisen. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stellte sich jedoch heraus, dass die in der Sprechstelle aufgeklebte Werbung nicht von Telekom Austria stammte und auch nicht von dieser genehmigt war.

Die Auswertung der Anfragen, die das Callcenter bearbeitet, korreliert inhaltlich mit den Streitschlichtungsgegenständen bei den

Schlichtungsverfahren, nur der Anteil der Vertragsschwierigkeiten ist überproportional groß, wie folgende Abbildung zeigt:



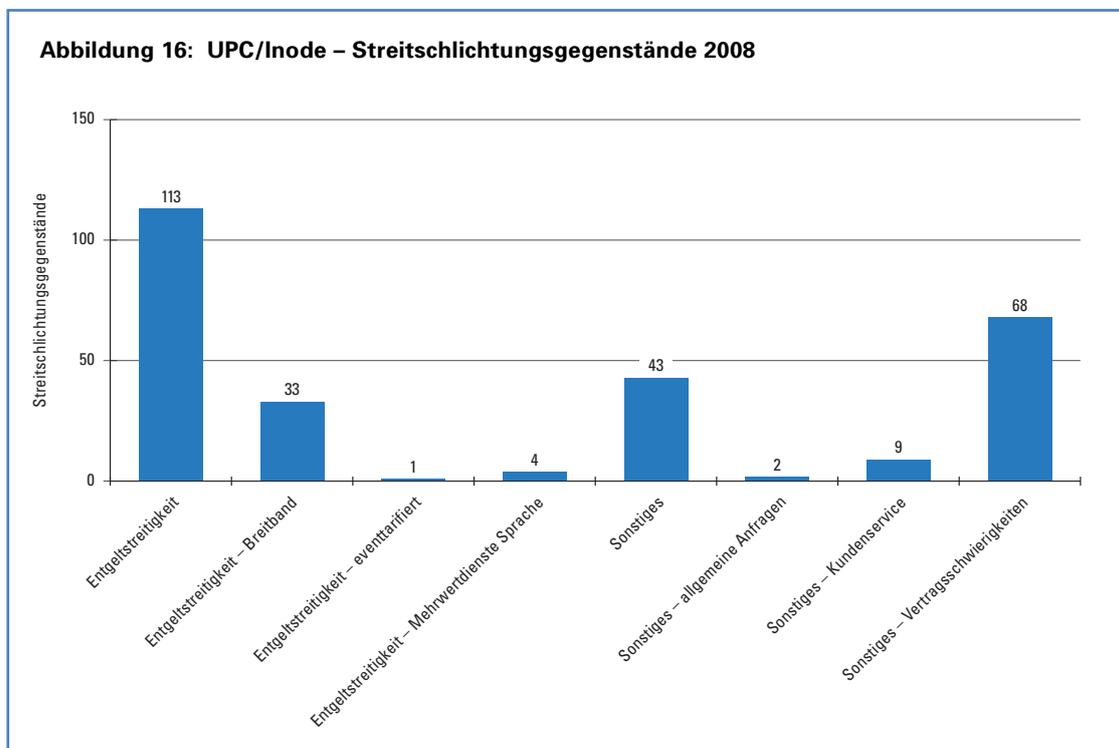
#### 4.2. UPC/Inode

UPC/Inode besteht aus mehreren zusammengehörenden Gesellschaften, die hier unter dem Markennamen UPC/Inode gesamthaft dargestellt werden.

Als zweitgrößter Festnetzbetreiber folgte UPC/Inode auch dem Trend und verzeichnete im Jahr 2008 eine kräftige Steigerung der Verfahrensanträge von 171 (2007) auf 242 (2008). Allerdings muss UPC/Inode zugute gehalten werden, dass die 171 Verfahren im Jahr 2007 einen vergleichs-

weise sehr geringen Wert darstellten. So erscheint die Steigerung mit 42% zwar relativ hoch, absolut gesehen fällt die Steigerung mit 71 zusätzlichen Verfahren aber bescheiden aus. Dem allgemeinen Trend entsprechend gibt es bei UPC/Inode relativ viele Verfahren betreffend sonstige Vertragsschwierigkeiten. Darüber hinaus ist ein besonderer inhaltlicher Schwerpunkt bei den Schlichtungsverfahren nicht erkennbar. Schon fast nicht mehr erwähnenswert sind die Schlichtungsverfahren zu Mehrwertdiensten, die in den einstelligen Bereich gesunken sind.

Abbildung 16: UPC/Inode – Streitschlichtungsgegenstände 2008



Viele Schlichtungsverfahren betreffen oft nur kleine Beträge und Ungereimtheiten, wie folgender Fall bei UPC/Inode zeigt:

##### Beispiel 2:

##### Eine kleine Gutschrift

Frau L. hat bei UPC/Inode einen ADSL-Anschluss mit 16 MBit Download bestellt. Als am 09.04.2008 die Leitung physisch hergestellt wurde, teilte ihr der Techniker vor Ort

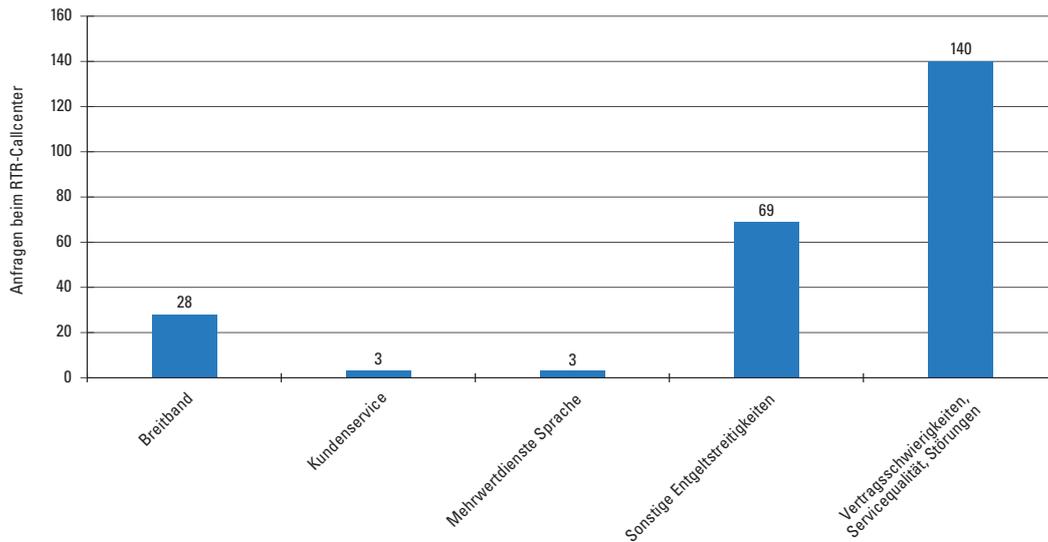
mit, dass an diesem Standort keine 16 MBit Download möglich sind. Dieser Umstand wurde von Frau L. unverzüglich – noch im Beisein des Technikers – bei der Hotline von UPC/Inode bekannt gegeben. Dabei wurde ihr die Auskunft erteilt, dass sie noch das Ergebnis der Herstellung abwarten solle. Daraufhin hörte Frau L. längere Zeit nichts von UPC/Inode und erhielt auch keine Rech-

nungen. Anfang Juni stellte Frau L. fest, dass bereits Entgelte vom Konto eingezogen wurden und zwar für eine ADSL-Leitung mit 16 MBit Download-Bandbreite. Infolge meldete sich Frau L. am 02.06.2008 noch einmal bei der Hotline von UPC/Inode. Bei diesem Telefonat wurde ihr eine Dienständerung auf ein Produkt mit geringerer Bandbreite vorgeschlagen, die der technisch machbaren entsprach. Weiters ersuchte Frau L. um eine Gutschrift der bis dahin entstandenen Differenzkosten. Trotz zwei-

maliger Intervention bei UPC/Inode wurde ihr aber nur eine Gutschrift über die Differenz vom 02.06.2008 (dem Tag ihres zweiten Anrufs bei UPC/Inode wegen der gegenüber dem Vertrag geminderten Leistung) bis zur Dienständerung angeboten. Im konkreten Fall reagierte UPC/Inode dann rasch und gewährte Frau L. eine Gutschrift in der Höhe des Differenzbetrages von EUR 61,-.

Bei den vom Callcenter bearbeiteten Anfragen kann – wie bei den Schlichtungsverfahren – kein inhaltlicher Schwerpunkt festgestellt werden:

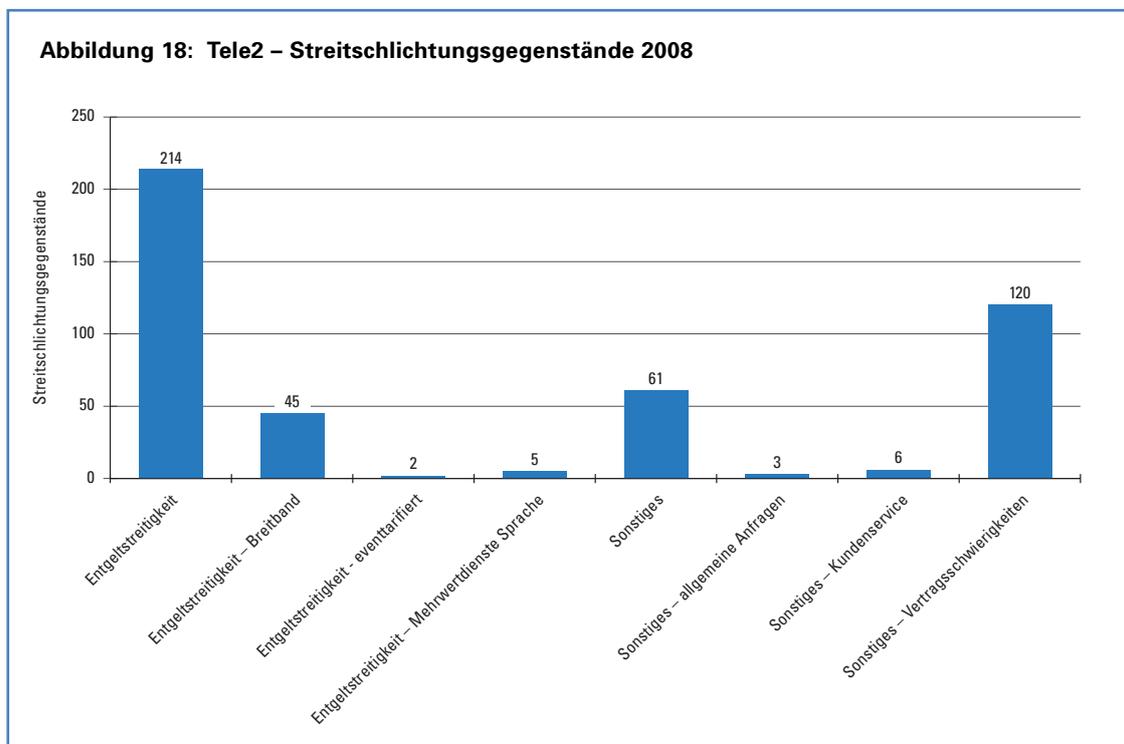
**Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC/Inode 2008 (nach Gegenständen)**



#### 4.3. Tele2 Telecommunication GmbH

Tele2 – als drittgrößter Festnetzbetreiber – hat es als einziger Betreiber geschafft, seine Verfahren im Jahr 2008 zu reduzieren. Wenn die Reduktion mit 17 Verfahren auch gering ausfiel und mit nunmehr 409 Verfahren die absolute Zahl noch immer relativ hoch ist, müssen die Anstrengungen der Tele2 positiv hervorgehoben werden.

Ein Blick auf alle anderen Betreiber zeigt ja deutlich, dass es nicht leicht sein dürfte, eine Trendwende bei den Beschwerden an die Schlichtungsstelle zu erreichen. Bei der Verteilung der Beschwerden wiederholt sich dasselbe Muster wie schon zuvor bei den Festnetzbetreibern Telekom Austria und UPC/Inode. Ein eindeutiger Schwerpunkt liegt auch hier bei den allgemeinen Vertragsschwierigkeiten.



Gelegentlich kommt es bei Betreibern zu technischen Problemen, die gleich mehrere Nutzer betreffen. Ein solches Beispiel war die unbeabsichtigte Abschaltung von Tele2-Entbündelungsteilnehmern.

##### Beispiel 3:

##### Einer von vielen deaktivierten Anschlüssen

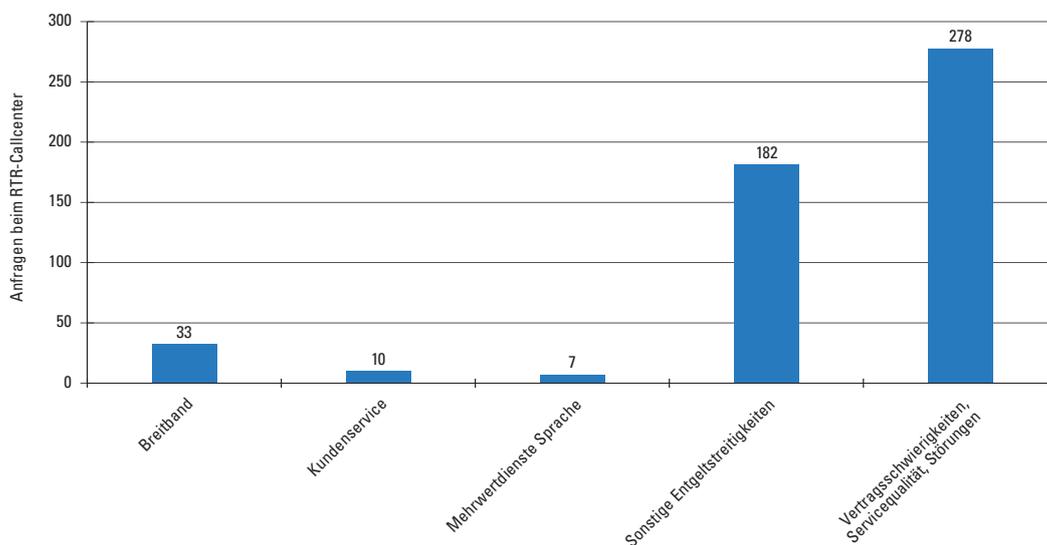
Herr P. wendet sich am 21.10.2008 an die Schlichtungsstelle. Sein Internetanschluss bei Tele2 ist zu diesem Zeitpunkt bereits seit vier Tagen gesperrt. Trotz mehrfacher Versuche seinerseits, eine Entstörung zu erreichen,

wurde der dringend benötigte Anschluss noch immer nicht repariert. Von Tele2 hat er die Auskunft erhalten, dass er einer von vielen Betroffenen sei, der von einer Abschaltung des Anschlusses betroffen sei. Die Abschaltungen hätten nur nicht mehr genützte Leitungen betreffen sollen, aber aufgrund von fehlerhaften Datensätzen, welche zwischen Telekom Austria und Tele2 ausgetauscht wurden, seien leider auch aktive Kunden von Tele2 betroffen. Wie sich nach Intervention der Schlichtungsstelle herausstellte, ist das dahinter liegende Problem leider nicht kurz-

fristig lösbar. Erst am 10.11.2008 konnte der Anschluss von Herrn P. wieder aktiviert werden. Herr P. erhielt als Ausgleich eine Gutschrift über zwei monatliche Grundentgelte. Obwohl von dieser Abschaltung einige Kunden der Tele2 betroffen waren, blieb unklar, wer für diese unbeabsichtigten Netztrennungen verantwortlich war.

Ein Blick auf die Auswertung der vom Callcenter entgegengenommenen Anrufe ergibt keine Überraschungen, es entspricht im Wesentlichen den Entwicklungen bei den zuvor dargestellten Festnetzbetreibern:

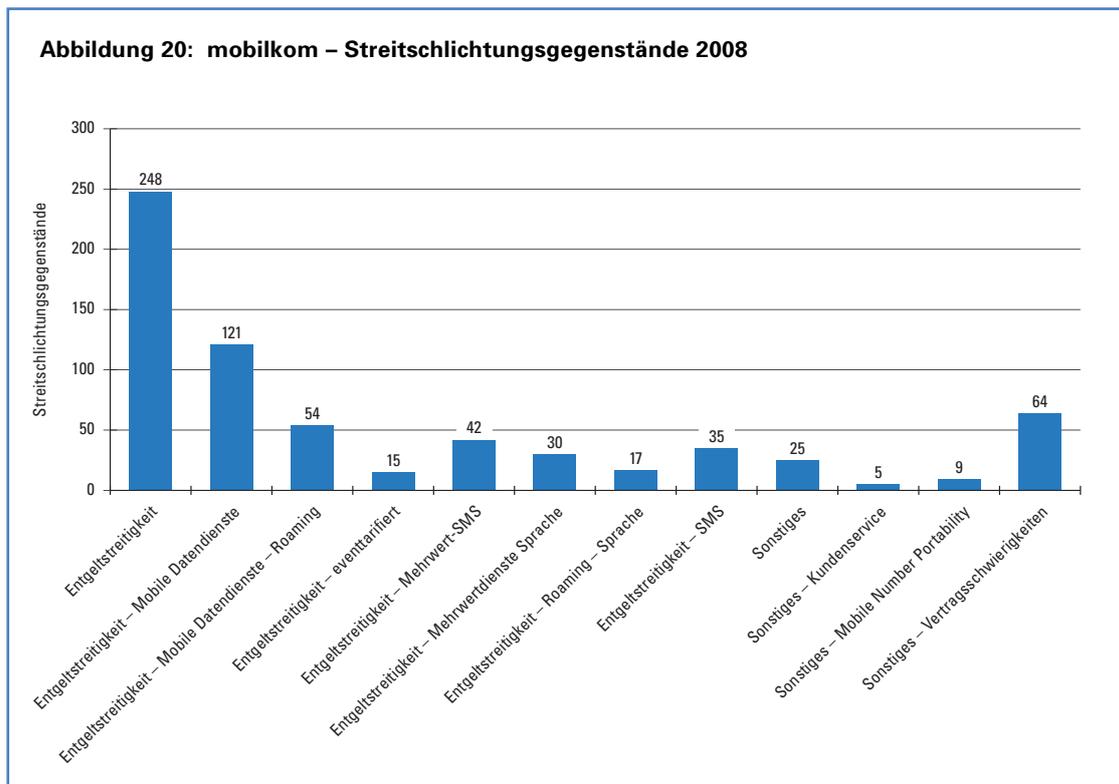
**Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2008 (nach Gegenständen)**



#### 4.4. mobilkom austria AG

Auch der Marktführer im Mobilfunkbereich legte im Jahr 2008 deutlich zu. Mit einer Steigerung um fast 42 % von 445 auf 630 neue bei der Schlichtungsstelle eingelangte Beschwerden blieb mobilkom zwar unter der durchschnittlichen Steigerung von ca. 50 %, aber der in Anbetracht

der Kundenzahlen sehr gute Wert der letzten Jahre konnte nicht gehalten werden. Bei der Verteilung der Beschwerdegegenstände liegt der Fokus, wie bei fast allen Mobilfunkbetreibern, bei den mobilen Datendiensten. Die Entgelte, die bei Überschreitung der monatlichen Pauschale verrechnet werden, können noch immer beträchtlich sein.



Nach wie vor Thema für Beschwerden bei allen Mobilfunkbetreibern sind sehr hohe Rechnungen für Roaming-Dienste, wie nachstehendes Beispiel anschaulich zeigt.

##### Beispiel 4:

##### Eine wirklich schockierende Rechnung

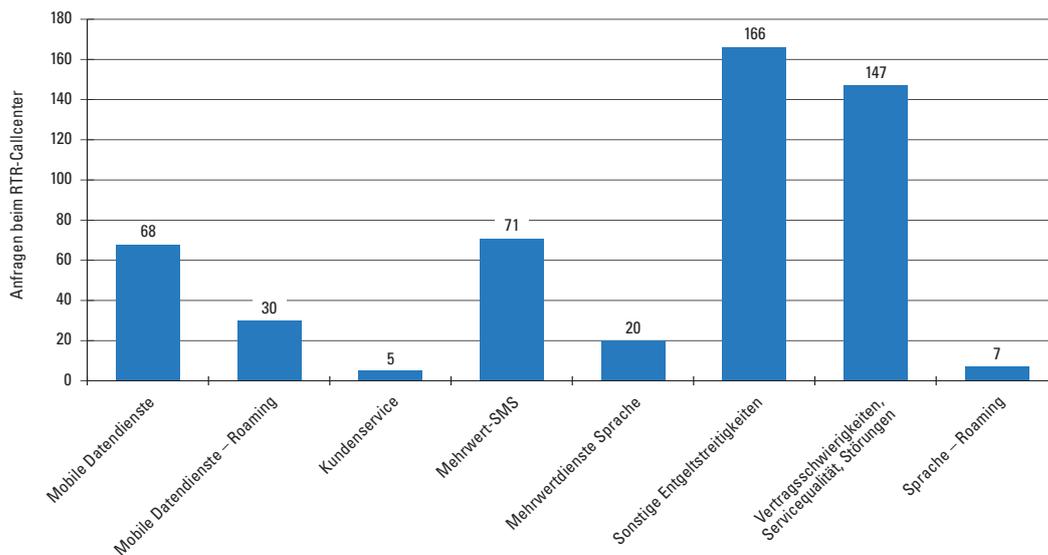
Herr F. wohnt bereits seit längerer Zeit im Ausland. Dort ist ihm aufgefallen, dass er die von ihm genutzte österreichische SIM-Karte verloren hatte oder sie ihm möglicherweise auch gestohlen wurde. Bei der SIM-

Karte selbst handelt es sich um einen Firmenanschluss, wobei die Rechnungen ihm persönlich als Nutzer zugestellt wurden. Infolge nahm er Kontakt mit mobilkom auf. Bei dem Gespräch mit der Hotline wurde er auf die Sperrkosten hingewiesen. Herr F. unterließ es daraufhin, die Karte sperren zu lassen, weil er diese Sperrkosten nicht tragen wollte. Der Schock war groß, als er dann eine Rechnung in der Höhe von EUR 32.027,- erhielt. Er beanspruchte daraufhin die Rechnung. mobilkom schickte in-

folgte eine Einspruchserledigung an jenes Unternehmen, welches der eigentliche Anschluss Teilnehmer und Vertragspartner für den Anschluss war. Da dieses daraufhin keinen Schlichtungsantrag einbrachte, wurde das Verfahren beendet, bevor eine inhaltliche Prüfung des Sachverhaltes vorgenommen werden konnte. Leider wurde der Schlichtungsstelle auch nicht mitgeteilt, ob hier außerhalb des Schlichtungsverfahrens eine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte.

Im Unterschied zu den Festnetzbetreibern, bei denen inhaltliche Schwerpunkte nicht feststellbar waren, zeigen die vom Callcenter beantworteten Anfragen, dass bei mobilkom mobile Dienste wie Mehrwert-SMS und vor allem Datendienste die Interessenschwerpunkte im Berichtsjahr bildeten.

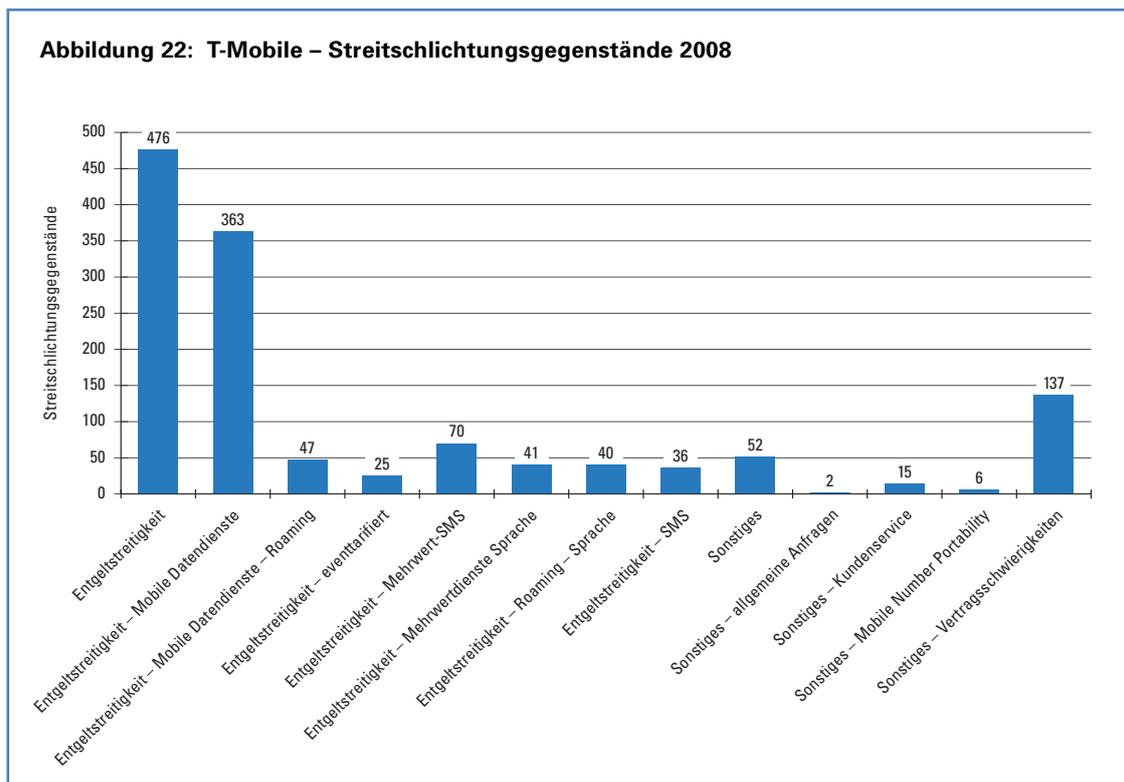
**Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu mobilkom 2008 (nach Gegenständen)**



#### 4.5. T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile hielt auch im Jahr 2008 seine Stellung als Spitzenreiter bei Beschwerden. Die 1.106 Verfahren des Jahres 2007 wurden sogar noch um zusätzliche 138 Verfahren übertroffen und lagen 2008 bei 1.244. Sehr viele Verfahren betreffen mobile Datendienste. Wie es zu dieser im Vergleich zu den anderen Betreibern doch sehr hohen Anzahl an Beschwerden kommt, ist aus Sicht der Schlichtungsstelle nicht leicht erklärbar. Zweifelsohne sind die Ursachen sowohl in der Produktgestaltung als auch im Kundenservice

zu suchen. Welche Gründe dies tatsächlich im Einzelnen sind, entzieht sich jedoch der Kenntnis der Schlichtungsstelle. Es gilt zu hoffen, dass T-Mobile diese Entwicklung stoppen und 2009 eine Trendumkehr erreichen kann. Die Schlichtungsstelle erstellte eine Reihe von Lösungsvorschlägen, weil T-Mobile im Verfahren keine geeigneten Unterlagen vorgelegt hatte, die die Korrektheit der bestrittenen Rechnungen belegen konnten. Dies ist natürlich eine nicht zufrieden stellende Entwicklung und hier wird die Schlichtungsstelle darauf achten, dass T-Mobile ihren Mitwirkungspflichten hinkünftig ernsthafter nachkommt.



Viele Fälle, bei denen es sich oft nur um kleinere Beträge handelt, könnten bei einer raschen Kulanzlösung sofort, und ohne dass die Schlichtungsstelle eingeschaltet werden muss, bereinigt werden. Dies zeigt das folgende Beispiel.

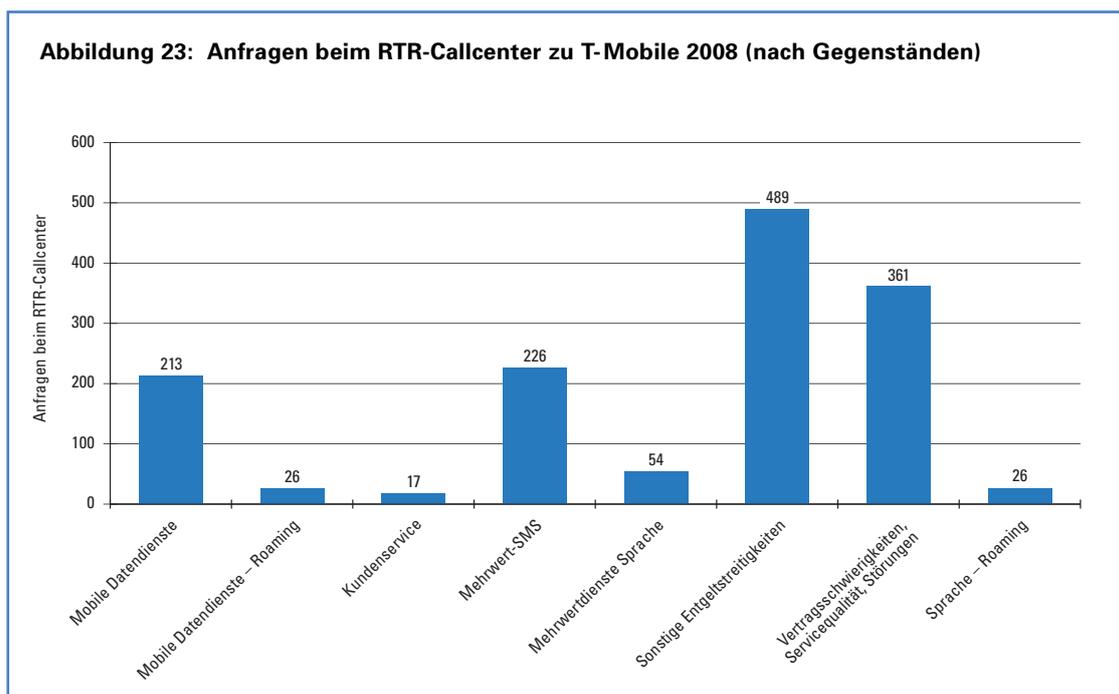
**Beispiel 5:**

**Eine Gutschrift im zweiten Anlauf**

Herr S. findet auf seiner Rechnung Entgelte für vier Roaming-Verbindungen in einem tschechischen Netz. Er kann sich nicht daran erinnern, zu dieser Zeit im Ausland gewesen zu sein und beeinsprucht daraufhin fristgerecht die Beträge bei T-Mobile. Am

26.06.2008 teilt ihm T-Mobile mit, dass eine Überprüfung der Rechnung durchgeführt worden und die Rechnung korrekt sei. Infolge beantragt Herr S. die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Wohl in Anbetracht des geringen Streitwertes von EUR 24,- verzichtet T-Mobile daraufhin auf die Summe und das Verfahren konnte eingestellt werden.

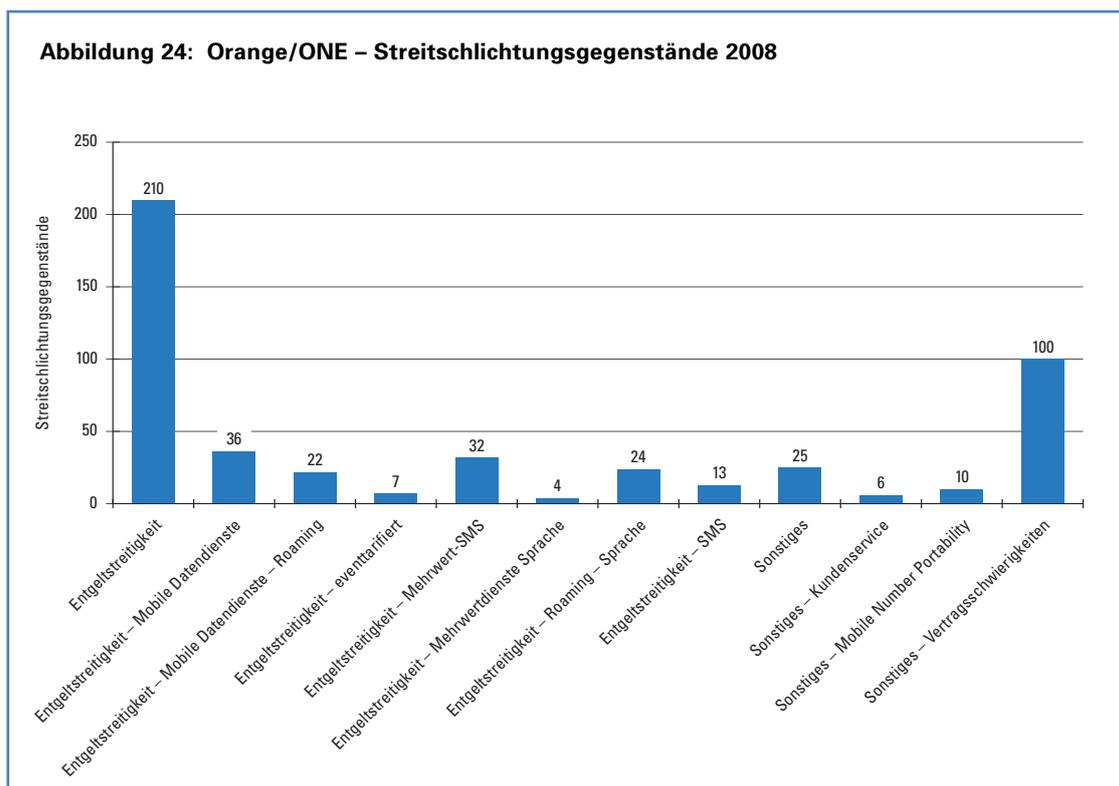
Die inhaltliche Verteilung der an das Callcenter gerichteten Anfragen entspricht im Wesentlichen der der mobilkom:



#### 4.6. Orange Austria Telecommunication GmbH (vormals ONE GmbH)

Im Jahr 2008 wurde der Markenwechsel von ONE auf Orange vollzogen. Auch wenn Orange/ONE mit 450 neuen Beschwerden im Jahr 2008 um 50 Verfahren zulegte, so wirkte sich diese Umfirmierung offensichtlich nicht negativ auf die Entwicklung der Beschwerden aus. Positiv hervorzuheben ist bei Orange/ONE die im Vergleich zu den anderen Betreibern geringe Anzahl von Beschwerden zu mobilen Datendiensten. Dies wird vor allem darauf zurückzuführen sein, dass Orange/ONE hier eine kundenfreundliche und intelligente Produktgestaltung gewählt hat.

Während bei der Mehrzahl der am Markt befindlichen mobilen Internetzugänge zusätzliche Entgelte verrechnet werden, wenn die inkludierten Pauschalen überschritten werden, begnügt sich Orange/ONE damit, die Übertragungsgeschwindigkeit zu drosseln. Wie sinnvoll diese Art des Produktdesigns ist, erkennt man daran, dass es hinsichtlich der Bandbreitendrosselung noch keine einzige Beschwerde bei der Schlichtungsstelle gegeben hat. Den Erfolg dieser Maßnahme verdeutlicht die nachstehende Abbildung 24 zu den Verfahrensgegenständen. Orange/ONE hat im Vergleich zu den anderen Betreibern einen ausgeprägt niedrigen Wert bei Beschwerden zu mobilen Datendiensten.



Immer wieder – und nicht nur bei Orange/ONE – bestehen Unklarheiten über die tatsächlich vereinbarten Leistungen, welche im Rahmen der Schlichtungsverfahren zu klären sind:

**Beispiel 6:**

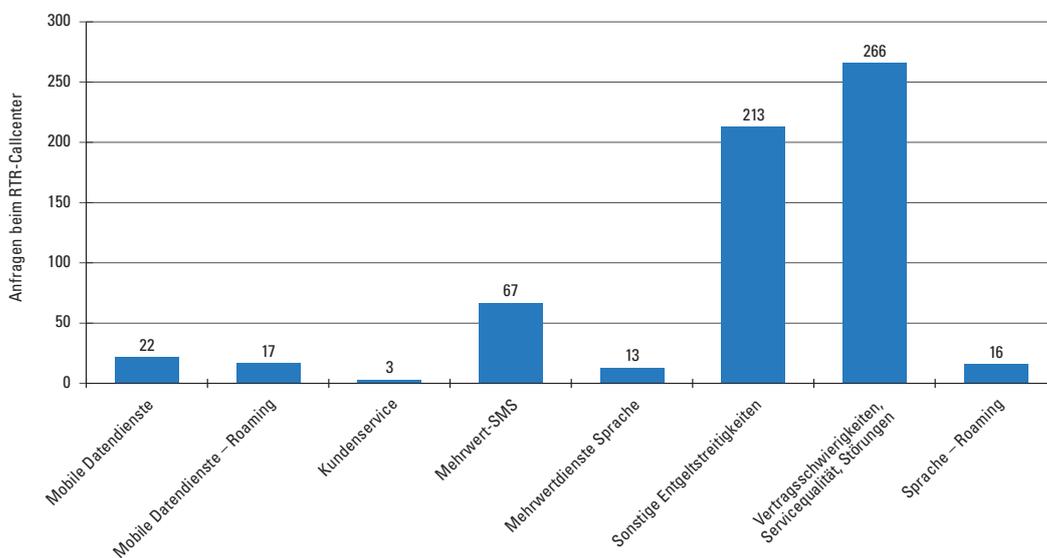
**Das vergessene Minutenlimit**

Frau T. schließt einen Vertrag bei Orange/ONE ab. Bei dem von ihr gewählten Produkt sind Freiminuten in ein Fremdnetz ihrer Wahl vorgesehen. Frau T. geht davon aus, dass es hinsichtlich dieser Freiminuten keine Limitierung gibt. Sie erhält dann eine Rechnung von Orange/ONE, in der ihr wider Erwarten EUR 135,- für Telefonate in dieses Fremdnetz in Rechnung gestellt werden. Seitens Orange/ONE wird in der Einspruchserledigung darauf hingewiesen, dass eine Limi-

tierung der Freiminuten auf 1.000 Minuten vertraglich vereinbart worden ist. Frau T. bestreitet dies und beantragt die weitergehenden Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Verfahrens kann Orange/ONE tatsächlich eine von Frau T. unterzeichnete Vertragsurkunde vorlegen, der das 1.000-Minuten-Limit zu entnehmen ist. Die Schlichtungsstelle kommt in diesem Verfahren daher zu dem Schluss, dass die Ansprüche von Frau T. nicht gerechtfertigt sind und das Verfahren wird in diesem Sinn beendet.

Die Analyse der Erstbeantwortungen durch das Callcenter bestätigt die zuvor geschilderte Besonderheit bei den mobilen Datendiensten – hier hat Orange/ONE nur sehr wenige Anfragen.

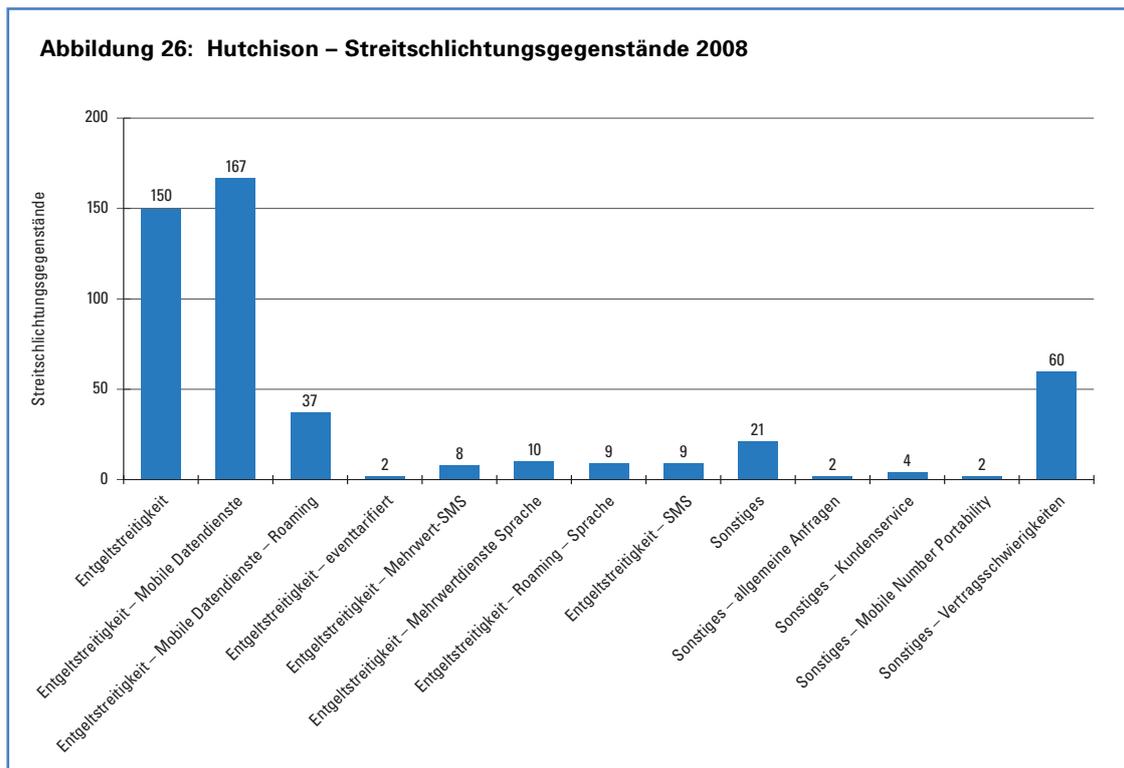
**Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange/ONE 2008 (nach Gegenständen)**



#### 4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison mit dem Markennamen „3“ leistete mit einem Zuwachs von fast 200 zusätzlichen Verfahren auf 453 Verfahren im Jahr 2008 seinen Beitrag zur allgemeinen Steigerung bei den Verfahren. Da 2007 die Verfahrenszahl nur 254 betragen

hat, ist die prozentuelle Steigerung mit 78 % als massiv zu bezeichnen. Inhaltlich ist eine starke Dominanz bei den mobilen Internetzugängen festzustellen.



Bei den Fällen, die mobile Datendienste und Roaming betreffen, wird von der Schlichtungsstelle unter anderem auch geprüft, wie transparent die Nutzer über das angewählte Netz informiert werden:

##### Beispiel 7:

###### Leicht zu verwechselnde Netze

Wie alle Betreiber ist Hutchison auch von Beschwerden über mobiles Daten-Roaming betroffen. Eine Besonderheit bei Hutchison ist dabei der Dienst „3 like Home“. Mit diesem ist es in bestimmten ausländischen Partner-netzen möglich, das Internet zu denselben

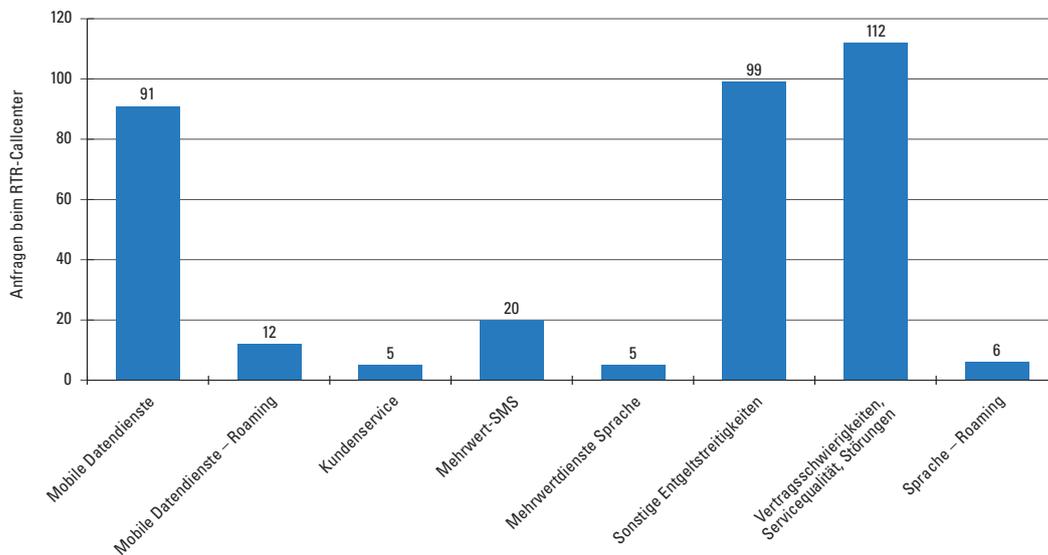
Konditionen zu nutzen wie im Inland. Herr N., der einen solchen Internetzugang verwendet, wollte diese Möglichkeit bei seinem Urlaub in Australien nutzen. Er wählte sich in das Netz von „Telstra“ ein und glaubte, dass es sich hierbei um das australische Partnernetz von Hutchison handelte. Er erhielt dann eine Rechnung, mit der EUR 370,- vorgeschrieben wurden, welche auf die Nutzung von Drittnetzen zurückzuführen war. Hutchison brachte im Schlichtungsverfahren vor, Herr N. habe sich, wie auf der Homepage von „3“ ersichtlich, ins falsche, nämlich fremde Netz von „Telstra“ und nicht das

von „3Telstra“ eingewählt. Die Schlichtungsstelle stellte daraufhin fest, dass sich die Netzanzeigen zwischen den beiden Netzen nur marginal unterscheiden: Ein Nutzer im australischen „3-Netz“ erhält die Netzanzeige „3Telstra“. Ein Nutzer des australischen Netzes „Telstra“ sieht die Netzanzeige „Telstra“. Aus Sicht der Schlichtungsstelle war dieser Unterschied nicht ausreichend und die Verwechs-

lungsgefahr für die Nutzer zu groß. Die Schlichtungsstelle erstellte daraufhin einen Lösungsvorschlag in dem vorgeschlagen wurde, dass Herr N. nur jenen Betrag bezahlen soll, der bei einer Nutzung im „3 like Home“-Netz angefallen wäre.

Auch bei den Anfragen im Callcenter zeigt sich der Schwerpunkt mobile Datendienste.

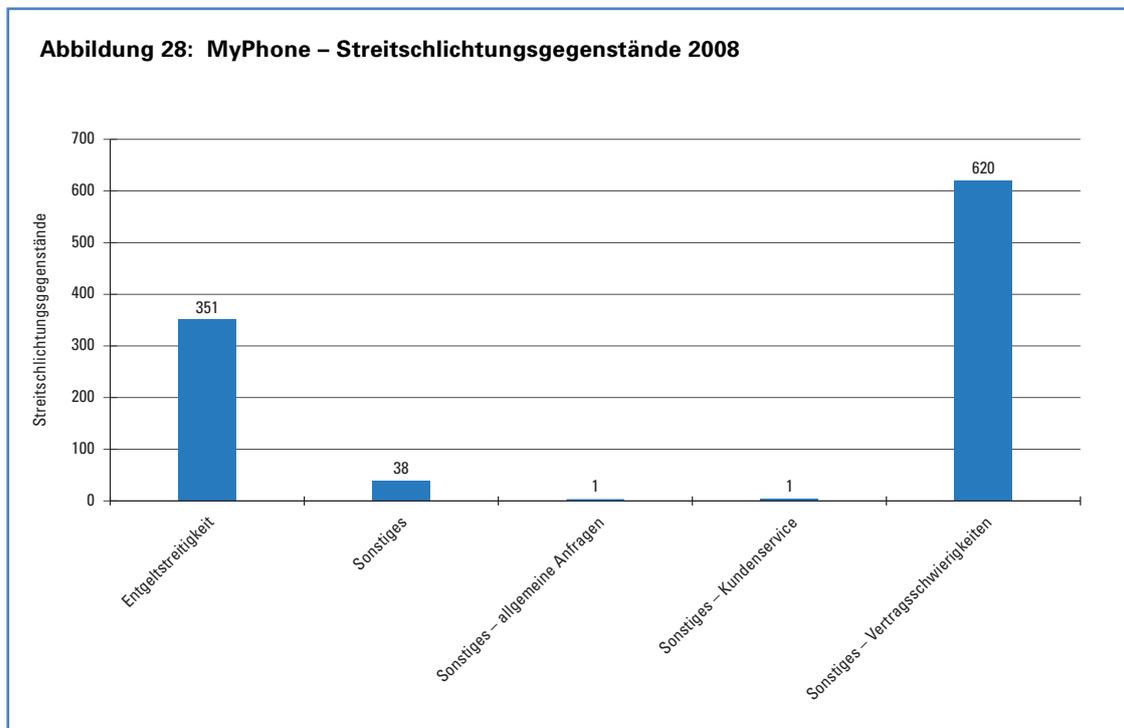
**Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2008 (nach Gegenständen)**



#### 4.8. MyPhone GmbH

Eine gewisse Ausnahmeerscheinung im Vergleich zu den anderen hier dargestellten Betreibern ist MyPhone. MyPhone trat erst Ende 2007 auf dem österreichischen Telekommarkt in Erscheinung und ist somit gleichsam ein Newcomer. Auch verfügt MyPhone – im Gegensatz zu den anderen dargestellten Betreibern – nicht über ein eigenes Netz, sondern verkauft die Leistungen anderer Netzbetreiber im eigenen Namen weiter.

Trotzdem belegte MyPhone auf Anhieb im Berichtsjahr den dritten Platz bei den sie betreffenden Beschwerden und es wurden bei der Schlichtungsstelle 791 neue Fälle aktenkundig. MyPhone unterscheidet sich auch von den Themen der Verfahren erheblich, da faktisch die Mehrheit der Verfahren das Thema Vertragsschwierigkeiten betreffen.



Der Fokus der von MyPhone vertriebenen Produkte liegt auf dem Dienst Verbindungsnetzbetrieb. Die meisten Verträge beinhalteten eine Mindestvertragsdauer mit einem monatlichen Grundentgelt, sodass MyPhone nach dem vermeintlichen Abschluss eines Vertrages auf die Einhaltung dieser Mindestvertragsdauer pochte.

Die Vorbringen der sich an die Schlichtungsstelle wendenden Nutzer sind dabei vielfältig. Die Bandbreite reichte von der Aussage, dass

überhaupt kein Vertrag geschlossen wurde, bis hin zu Mängeln bei den gesetzlich vorgesehenen Informationspflichten. MyPhone vertreibt seine Produkte in der Regel mittels Direktmarketing via Telefon. Die Masse der Beschwerden führt zu dem Schluss, dass MyPhone bei diesen Vertriebsgesprächen zu Methoden greift, die im Nachhinein zu Unstimmigkeiten und Verwirrung führen. So wurde z.B. von Beschwerdeführern vorgebracht, dass sich die Vertriebsmitarbeiter von MyPhone als Mitarbeiter eines anderen Anbieters ausgaben.

Problematisch waren auch jene Fälle, bei denen die Anschlussnehmer bei Telekom Austria die Löschung der für MyPhone eingetragenen Carrier Preselection verlangten. Wenn MyPhone die Mitteilung der Löschung erhielt, ließ sie oftmals sofort wieder bei Telekom Austria die Carrier Preselection einrichten. Die Nutzer wussten oft gar nicht mehr, über welchen Betreiber sie jetzt telefonierten.

Die gehäuften Beschwerdefälle führten letztendlich dazu, dass Telekom Austria ab Sommer 2008 den automatischen Eintragungsprozess für die Carrier Preselection auf einen manuellen umstellte. Für einige Zeit wurden Schaltungen nur noch in jenen Fällen gelegt, bei denen schriftliche Vertragsurkunden bzw. schriftliche Bestätigungen seitens der Nutzer vorgelegt werden konnten.

**Beispiel 8:**

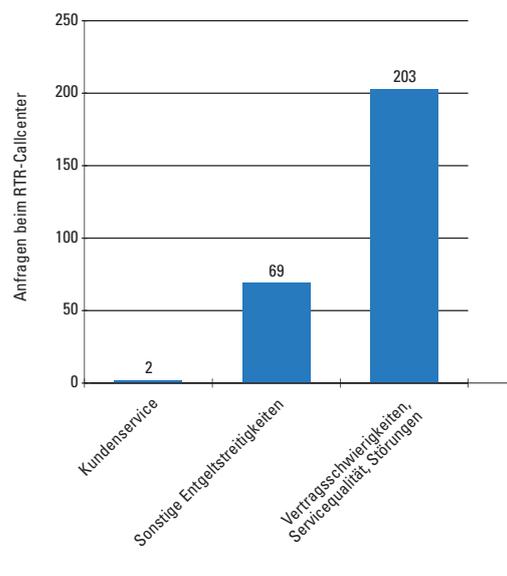
**Wer ruft an?**

Herr J. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er sei von einem Vertriebsmitarbeiter der MyPhone kontaktiert worden, wobei dieser den Anschein erweckt habe, ein Mitarbeiter der Tele2 zu sein. Im Zuge des Telefonates sei Herr J. darüber informiert worden, dass er nach der Zusendung entsprechender Unterlagen in ein Vertragsverhältnis treten könne. Während des Telefonates sei er weiters in eine automatisierte Befragung geleitet worden, deren Inhalt im Gegensatz zu dem sonst Besprochenen stand und nun-

mehr von MyPhone als Vertragsabschluss gewertet wurde. Herr J. habe auch bereits einen Widerspruch gegenüber MyPhone erklärt. Im konkreten Fall akzeptierte MyPhone den Widerspruch, sodass ein weiteres Einschreiten der Schlichtungsstelle nicht notwendig war.

Der Blick auf die Aufteilung bei den Erstanfragen entspricht den Erkenntnissen bei den Schlichtungsverfahren – der große Schwerpunkt liegt im Bereich der Vertragsschwierigkeiten<sup>3</sup>.

**Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2008 (nach Gegenständen)**



<sup>3</sup> Anfragen zu MyPhone werden erst seit September 2008 als eigene Kategorie geführt. Anfragen zu MyPhone, die vor September 2008 vom Callcenter bearbeitet wurden, fielen in die Rubrik „Sonstige Betreiber“ und können daher nicht ausgewiesen werden.

## 5. Ausgewählte Themen

Da sich aus Praxis und Theorie im Jahr 2008 keine neuen Themen ergeben haben, die nicht schon in den Berichten der Vorjahre abgehandelt worden wären, beinhaltet der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2008 ausschließlich einen Erfahrungsbericht über das Mehrwertdienste-Monitoring und eine aktualisierte Darstellung der absehbaren Pläne zu International Roaming innerhalb der Europäischen Union sowie zu Roaming. Allerdings wird eine Themenübersicht über die vergangenen drei Jahre gegeben, um den interessierten Lesern das Auffinden dieser Inhalte zu erleichtern. Alle Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle der letzten Jahre sind unter <http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte> abrufbar.

### 5.1. Mehrwertdienste-Monitoring

Aufgrund des Anwachsens der Streitschlichtungsfälle im Jahr 2007, speziell im Bereich der Mehrwert-SMS, wurde Anfang 2008 bei der RTR-GmbH eine Schnittstelle zur Koordination bzw. Bündelung von Maßnahmen gegen den Missbrauch im Mehrwertdienstebereich geschaffen. Es wird seither verstärkt der Kontakt zu den maßgeblichen Stellen (Betreiber, Konsumentenschutzorganisationen, Fernmeldebehörden und Staatsanwaltschaft) gepflegt. Weiters wurde ein Beschwerde-Webformular zur zeitnahen Informationserfassung entwickelt, das nunmehr seit April 2008 operativ in Betrieb ist und von Konsumenten bisher gut angenommen wird, wobei die Anzahl der Beschwerden momentan relativ konstant ist (bis dato ca. 600 Beschwerden). Die

Ursache eines Großteils der eingebrachten Beschwerden liegt bisher im Bereich der Mehrwert-SMS, bei denen der Empfang kostenpflichtig ist (man spricht in diesem Zusammenhang von „MT-gebillten“ SMS-Diensten).

Die Beschwerden werden ausgewertet und bei auffälligen Häufungen Netzbetreiber darüber informiert, um im Sinne der Konsumenten rasche Lösungen zu bewirken. Problemlösungen erfolgen oft auf sehr kurzem Weg.

Es sind zudem klare Tendenzen zu bestimmten Betreibern bzw. Plattformbetreibern erkennbar und es wurden auch zahlreiche Aufsichtsverfahren durch die RTR-GmbH eingeleitet, wobei die mangelnde Greifbarkeit der Zuteilungsinhaber, die im Ausland ihren Sitz haben, ein Problem darstellt, da in diesen Fällen die Fernmeldebehörden aufgrund fehlender internationaler Abkommen nicht aktiv werden können. Dennoch erfolgte und erfolgt eine gute Zusammenarbeit mit den Fernmeldebüros. Schlussendlich wurden in annähernd 50% aller über das Webformular eingelangten Beschwerden geeignete Maßnahmen zum Schutz der Nutzer von der RTR-GmbH ergriffen. Auch die seriösen Diensteanbieter, die sich an die gesetzlichen Bestimmungen halten, profitieren von den Bemühungen der RTR-GmbH.

Die bereits angeführte mangelnde Greifbarkeit der ausländischen Zuteilungsinhaber bzw. die teilweise unklare Adressierung der Schutzbestimmungen ist überdies Anlass zu einer geplanten Anpassung der Mehrwertdienstebere-

stimmungen im Zuge der Neugestaltung der KEM-V (KEM-V 2009) dahingehend, dass die Plattformbetreiber stärker zur Einhaltung der Schutzbestimmungen verpflichtet werden sollen. Da die Plattformbetreiber üblicherweise ihren Sitz im Inland haben, können dadurch zukünftig auch die Fernmeldebehörden verwaltungsstrafrechtlich vermehrt gegen Missbrauch vorgehen.

## **5.2. Internationales Roaming**

Wie bereits in den vergangenen Jahren war internationales Roaming auch im Jahr 2008 ein viel beachtetes Thema, mit welchem sich die Schlichtungsstelle aufgrund zahlreicher Beschwerden insbesondere im Zusammenhang mit der Nutzung mobiler Datendienste intensiv auseinandergesetzt hat.

Während die Beschwerdefälle im Zusammenhang mit der Nutzung von mobilen Datendiensten im Ausland im Vergleich zum Jahr 2007 in etwa auf gleich hohem Niveau geblieben sind, musste bei den Beschwerdefällen zur Nutzung von mobilen Sprachdiensten im Ausland eine beträchtliche Steigerung verzeichnet werden. Diese Entwicklung scheint überraschend, insbesondere angesichts der nunmehr seit beinahe zwei Jahren in Kraft stehenden EU-Roaming-Verordnung, die vorerst nur für mobile Sprach-Roaming-Dienste gilt. Diese Beschwerden betreffen jedoch kaum Verletzungen der EU-Roaming-Verordnung, die bislang von den Betreibern im Wesentlichen gut umgesetzt wurde, sondern vor allem Sprach-Roaming-Dienste außerhalb der Europäischen Union, unerwünschte Roaming-Kosten aufgrund Verbindungen zur Sprachbox bzw. Mailbox oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Nutzung von Calling Cards.

### **5.2.1. Sprachbox im Ausland**

Die Nutzung der Sprachbox auch im Ausland ist komfortabel, es können jedoch bei einer eingerichteten bedingten Rufumleitung – das bedeutet, ein eingehender Anruf wird auf die Sprachbox umgeleitet, wenn der Angerufene sich nicht meldet, nicht erreichbar ist oder wenn besetzt ist – Kosten anfallen, mit welchen man vielleicht nicht gerechnet hat. Der Anruf wird zunächst in das Netz geleitet, in dem sich der Angerufene befindet. Ist der Angerufene nicht erreichbar, wird der Anruf wieder zur Mailbox (nach Österreich) zurückgeleitet und der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen. Den „doppelten“ Weg des Anrufers bezahlt der Angerufene.

Eine aktivierte bedingte Rufumleitung im Ausland kann daher sehr kostspielig sein. Es wird davon abgeraten, im Ausland eine bedingte Rufumleitung zu verwenden. In der Regel sind die von den österreichischen Mobilfunkbetreibern ausgelieferten SIM-Karten standardmäßig mit einer bedingten Rufumleitung auf die Sprachbox/Mailbox voreingestellt. Andere Einstellungen der Mailbox oder eine Deaktivierung müssen daher vom Benutzer selbst veranlasst werden. Die Möglichkeiten zur Änderung dieser Einstellungen können je nach Betreiber und gewähltem Produkt – hier ist vor allem auf Unterschiede zwischen Vertrags- und Wertkartenhandy zu verweisen – variieren. Bei manchen Produkten können auch Kosten für die Deaktivierung bzw. neuerliche Aktivierung der Mailbox anfallen; bei einzelnen Wertkartenprodukten besteht die Möglichkeit der Deaktivierung der Mailbox gar nicht.

Es kann auch vorkommen, dass eine einmal vorgenommene Deaktivierung der Sprachbox nach einiger Zeit wieder in den ursprünglichen Modus (bedingte Rufumleitung) gesetzt wird. Jedenfalls ist es ratsam, über die Kosten bei aktivier-

ter Sprachbox im Ausland sowie über die Möglichkeiten der Deaktivierung der Sprachbox genaue Informationen beim Betreiber einzuholen. Zu Beweis Zwecken empfiehlt es sich, eine Deaktivierung der Sprachbox schriftlich bzw. eine schriftliche Bestätigung darüber zu verlangen.

Vorsicht ist insbesondere bei der Nutzung von Calling Cards mit dem eigenen Mobiltelefon geboten. In vielen Fällen unterstützt der österreichische Mobilfunkbetreiber kostenfreie ausländische Calling Cards nicht, sodass trotz Nutzung der Calling Card Roaming-Entgelte anfallen. Auch hier empfiehlt es sich, Informationen beim eigenen Mobilfunkbetreiber einzuholen.

#### **5.2.2. Grenznahe Roaming**

Die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit grenznahem Roaming ist leicht zurückgegangen, wobei hier anzuführen ist, dass auch im Jahr 2007 die Beschwerdeanzahl nicht dramatisch hoch war. Diese Beschwerden betreffen praktisch nur noch mobile Datendienste. Wie bereits erwähnt, sind die Streitwerte in solchen Fällen teilweise äußerst hoch. Diese betragen zumeist mehrere hundert, oft aber auch tausende Euro, weil die Tarife für die Nutzung von mobilen Datendiensten im Ausland zum Teil noch sehr teuer sein können. Einige Betreiber bieten bereits von sich aus Schutzmaßnahmen an, die das unabsichtliche Einbuchten in ein ausländisches Netz verhindern sollen. Es ist jedoch jedenfalls ratsam, eine Roaming-Sperre einrichten zu lassen, wenn Mobilfunkdienste auch in Grenznähe genutzt werden. Einige Betreiber sperren auch standardmäßig Daten-Roaming und der Nutzer muss sich, wenn er das wünscht, aktiv freischalten lassen.

#### **5.2.3. Internationales Roaming in der Europäischen Union**

Mit der EU-Roaming-Verordnung [Verordnung (EG) 717/2007 vom 29.06.2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft (ABl. L 171 vom 29.06.2007)] wurde unter anderem auch auf Endkundenebene eine Preisregulierung für Sprach-Roaming-Dienste innerhalb der Europäischen Union eingeführt: Jeder Mobilfunkbetreiber muss seit dem Sommer 2007 einen so genannten Eurotarif anbieten, der derzeit EUR 0,552 (inkl. USt.) für aktive Gespräche und EUR 0,264 (inkl. USt.) für passive Gespräche jeweils pro Minute nicht überschreiten darf. Näheres zum Inhalt sowie zur Umsetzung der EU-Roaming-Verordnung findet sich im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle aus dem Jahr 2007.

Derzeit wird auf europäischer Ebene eine Erweiterung der EU-Roaming-Verordnung hinsichtlich einer Preisregulierung für SMS sowie weitere Bestimmungen für Datendienste diskutiert. Vorgeschlagen wird eine Preisregulierung für SMS auf Vorleistungs- und auf Endkundenebene sowie die Einführung eines durchschnittlichen maximalen Entgeltes für Datendienste (MMS, Internetverbindungen) auf Vorleistungsebene. Zusätzlich sollen verpflichtende Transparenz- und Kundenschutzmaßnahmen, insbesondere für die Nutzung von mobilem Internet, eingeführt werden. Es wird auch diskutiert, den zeitlichen Geltungsbereich der Verordnung – bislang sollte die Verordnung bis 30.06.2010 in Geltung stehen – um weitere drei Jahre zu verlängern. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses des Tätigkeitsberichtes 2008 stand jedoch noch nicht fest, ob eine Erweiterung der EU-Roaming-Verordnung tatsächlich, wie von der Europäischen Kommission geplant, mit Sommer 2009 in Kraft treten wird.

### 5.3. Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf unserer Website unter <http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte> abrufbar. Die nachfolgende Übersicht zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2005 bis 2007 ausführlicher behandelt wurden.

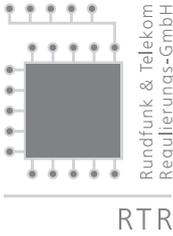
Es ist für die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eine Herausforderung, die Masse der einlangenden Verfahren ressourcenmäßig zu bewältigen. Bei den Diensten und den damit verbundenen Beschwerden zeichnen sich keine besonderen Neuerungen ab, die wesentliche inhaltliche Veränderungen bei den Arbeitsschwerpunkten erwarten lassen, wobei man vor Überraschungen, wie das Jahr 2008 gezeigt hat, niemals gefeit ist.

**Abbildung 30: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen drei Jahre**

<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist Entbündelung?</li> <li>• Einzelentgeltnachweisverordnung</li> <li>• SMS-Mehrwertdienstsperr</li> <li>• Auslands-Dialer</li> <li>• Die Taktung von Tarifmodellen</li> <li>• Judikatur zu Mehrwertdiensten</li> <li>• Entgelte für Datentransfers</li> <li>• Novellierung der Anti-Spam-Bestimmung § 107 TKG 2003</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Taktung</li> <li>• Roaming</li> <li>• Mobile Internetzugänge</li> <li>• Mehrwert-SMS-Dienste</li> <li>• Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten</li> <li>• Voice over IP</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrwertdienste</li> <li>• Mobile Datenkarte, Daten-Roaming</li> <li>• Internationales Roaming in der Europäischen Union</li> <li>• Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen</li> <li>• Direktvertrieb – Telefonmarketing</li> <li>• Aktuelle Rechtsprechung</li> </ul>

# 6. Anhang

## 6.1. Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“

<p><b>Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“</b></p>  <p>RTR</p>
<p><b>HINWEISE:</b></p>
<p><b>Beachten Sie jedenfalls die maßgeblichen Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.</b></p>
<p><b>Wenn Sie bereits ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle haben,</b> Ihnen die Geschäftszahl (<b>RSTR xxxx/0x</b>) bekannt ist und sich bei Ihren Daten nichts verändert hat, brauchen Sie in Punkt A. nur die Felder Vorname, Nachname und <b>RSTR-Zahl</b> ausfüllen. Die Geschäftszahl ist in der Antwort der Schlichtungsstelle im Betreff des E-Mails oder links unter Ihrer Adresse im Brief enthalten.</p>
<p><b>Wann ist ein Schlichtungsverfahren grundsätzlich möglich?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftlicher Einspruch beim Betreiber erhoben.</li><li>• Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten.</li><li>• Schlichtungsantrag innerhalb eines Monats ab Erhalt des Antwortschreibens.</li><li>• Füllen Sie <b>Punkt A.</b> und <b>Punkt C.</b> des Formulars aus.</li></ul>
<p><b>Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Einspruch beim Betreiber ist zu erheben und <b>Punkt B.</b> des Formulars (grau hinterlegter Bereich) auszufüllen oder</li><li>• Sie haben auf Ihren Einspruch bereits eine Antwort vom Betreiber erhalten, stellen einen Schlichtungsantrag nach Punkt C. und wünschen dabei einen Aufschub der Fälligkeit auch im Schlichtungsverfahren. Hierzu muss <b>Punkt C.2.</b> ausgefüllt werden.</li></ul> <p><b>Hinweis:</b> Beachten Sie bitte insbesondere § 12 der Verfahrensrichtlinien und dass unter Umständen nach Ende des Verfahrens Verzugszinsen vom Betreiber verrechnet werden können.</p>

## A. Allgemeine Angaben:

### Ihre persönlichen Daten

Männlich     Weiblich     Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber er- reichbar unter		E-Mail	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl wenn bekannt	

**Ich werde vertreten durch:** (Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Männlich     Weiblich     Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber er- reichbar unter		E-Mail	
Betroffene Rufnummer/n		Betroffener Betreiber	

## B. Aufschiebung der Fälligkeit:

**ACHTUNG:** Wenn Sie einen Schlichtungsantrag nach Abschnitt C. stellen und zusätzlich einen Aufschiebung der Fälligkeit bewirken wollen, genügt es, das Feld unter C.2. anzukreuzen:

### Aufschiebung der Fälligkeit, wenn ein Schlichtungsverfahren noch nicht möglich ist:

Das folgende Feld ist nur auszufüllen, wenn Sie schon einen Einspruch beim Betreiber eingebracht haben und noch keine schriftliche Antwort von ihm erhalten haben:

### Betroffene Rechnung/en

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

## C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

### C.1. Betroffene Rechnung/en (nur auszufüllen, wenn Sie eine Rechnung bestreiten)

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Schriftlicher Einspruch erhoben/Datum	Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am

### C.2. Aufschiebung der Fälligkeit im Schlichtungsverfahren:

- Ja, ich will für die vom Schlichtungsverfahren umfassten Rechnungen einen Aufschiebung der Fälligkeit im Sinne der Verfahrensrichtlinien bewirken.

### C.3. Kurze Schilderung des Sachverhaltes und Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens zu Unrecht erfolgte:

#### Folgende Unterlagen sind in Kopie beigelegt:

- Mein schriftlicher Einspruch/Beschwerde  
 schriftliche Antwort des Betreibers

#### Folgende (in Kopie beiliegende) Unterlagen sind aus meiner Sicht für die Beurteilung des Sachverhaltes auch relevant (z.B. strittige Rechnung, Reparaturaufträge, Telefonnotizen, Websiteausdrucke, Einzelgesprächsnachweise):

### C.4. Eine mögliche Lösung des Problems könnte für mich wie folgt aussehen:

(Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel nicht zu Stande kommen. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Betreiber Sinn machen.)

### D. Sonstige Mitteilungen:

## 6.2. Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

### § 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschub der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufrieden stellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (**siehe Abschnitt I**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits bei Ihrem Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II**).

### ABSCHNITT I: DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

#### § 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) „**Betreiber**“ sind alle Anbieter von „Telekommunikationsdiensten“, daher typischer Weise Telefonbetreiber und Internet Service Provider. **Keine** Telekommunikationsdienstbetreiber sind z.B. Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Online-Routen-Planer, etc.).

- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür ist je nach Betreiber unterschiedlich; ein Hinweis dazu findet sich auf der Rechnung, die Frist kann auch beim Betreiber erfragt werden. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonats-

frist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag vier Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.

- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege, etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.
- g) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- h) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren kostenfrei. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

### §3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich?

- a) Wenn der Sachverhalt schon **einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als **ein Jahr zurückliegt** (z.B. Die Rechnung ist älter als ein Jahr);
- c) wenn der Streitwert **weniger als EUR 20,- inkl. Umsatzsteuer** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung.
- d) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (z.B. im Rah-

men einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);

- e) wenn Sie die strittige Rechnung **nicht fristgerecht schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben. **Hinweis:** Die meisten Rechnungen enthalten einen Hinweis darauf, wie lange ein Einspruch beim Betreiber erhoben werden kann;
- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt haben** oder
- g) bei **offensichtlicher Willkür** und **mangelnder Nachvollziehbarkeit** bzw. **Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist.**

### §4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
  - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise be-

rechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.

- II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
- III. Bei Verfahren mit einem **Streitwert von EUR 20,- bis EUR 150,-** (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.
- IV. Sollte Ihr Problem bzw. Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den Betreiber zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

#### **§5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?**

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden.
- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den

Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

#### **§6: Wie lange dauert das Verfahren?**

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

#### **§7: Welche Pflichten hat der Betreiber?**

Den Betreiber trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Verbindungsdaten, Verträge, Prüfprotokolle, Kopien der Einspruchserledigungen etc. zu übermitteln.

#### **§8: Welche Fristen sind zu beachten?**

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Betreiber Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

#### **§9: Zum Datenschutz**

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Betreiber übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich

im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (**z.B. Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

## **ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT**

### **§ 10: Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit**

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag bis zum Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht bezahlen müssen. Sollten Sie nach Erhalt des Antwortschreibens einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschub der Fälligkeit daher spätestens einen Monat ab Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde.

### **§ 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?**

- a) Ein **schriftlicher Einspruch** gegen die Rechnung muss bereits an den Betreiber geschickt worden sein oder ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH beantragt bzw. anhängig sein und
- b) sie müssen den Abschnitt des **Verfahrensformulars** „Aufschub der Fälligkeit“ (<http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>) vollständig und

richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

### **§ 12: Was müssen Sie noch beachten?**

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch § 13.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Betreiber kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.
- d) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.
- e) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitt I und ist von diesem zu unterscheiden!

### **§ 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?**

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw. Ihre Unterlagen an den Betreiber. Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (z.B. wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Betreiber, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit. **Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.**

### III. ALLGEMEINES

#### **§ 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?**

Sie können mit der Schlichtungsstelle per Brief, Fax oder Webformular (E-Mails werden zurückgewiesen) in Kontakt treten.

#### **§ 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten**

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind unverzüglich der Schlichtungsstelle bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (§8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Das gilt sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem Betreiber) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

#### **§ 16: Verfahrensleitung**

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Verfahren (nach Abschnitt I und II) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

#### **§ 17: Verfahrensformular**

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

#### **§ 18: Zum In-Kraft-Treten**

Diese Richtlinien treten am 01.10.2008 in Kraft. §3 b) gilt jedoch nur für neu eingebrachte Verfahren.



## **6.3. Verzeichnisse**

### **6.3.1. Fallbeispiele**

Beispiel 1:	Ein teures Gespräch in die Heimat .....	20
Beispiel 2:	Eine kleine Gutschrift .....	22
Beispiel 3:	Einer von vielen deaktivierten Anschlüssen .....	24
Beispiel 4:	Eine wirklich schockierende Rechnung .....	26
Beispiel 5:	Eine Gutschrift im zweiten Anlauf .....	29
Beispiel 6:	Das vergessene Minutenlimit .....	31
Beispiel 7:	Leicht zu verwechselnde Netze .....	32
Beispiel 8:	Wer ruft an? .....	35



### 6.3.2. Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind .....	8
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens .....	9
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998–2008 .....	10
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2008 (pro Monat) .....	10
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2008 nach Gegenständen .....	11
Abbildung 6: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2006–2008 (nach Betreibern in absoluten Zahlen) .....	12
Abbildung 7: Anzahl der Festnetzanschlüsse (Schätzung, 2006–2008) .....	12
Abbildung 8: Genutzte und aktivierte SIM-Karten (2006–2008) .....	13
Abbildung 9: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2008 des RTR-Callcenters (nach Betreiber) .....	14
Abbildung 10: Schlichtungsverfahren 2006–2008 (nach Streitwert) .....	15
Abbildung 11: Beendete Schlichtungsverfahren 2008 (nach Art der Erledigung) .....	15
Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2006–2008 .....	17
Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen Callcenter 2006–2008 .....	17
Abbildung 14: Telekom Austria – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	19
Abbildung 15: Anfragen beim RTR-Callcenter zur Telekom Austria 2008 (nach Gegenständen) .....	21
Abbildung 16: UPC/Inode – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	22
Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC/Inode 2008 (nach Gegenständen) .....	23
Abbildung 18: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	24
Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2008 (nach Gegenständen) .....	25
Abbildung 20: mobilkom – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	26
Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu mobilkom 2008 (nach Gegenständen) .....	27
Abbildung 22: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	28
Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu T-Mobile 2008 (nach Gegenständen) .....	29
Abbildung 24: Orange/ONE – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	30
Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange/ONE 2008 (nach Gegenständen) .....	31
Abbildung 26: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	32
Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2008 (nach Gegenständen) .....	33
Abbildung 28: MyPhone – Streitschlichtungsgegenstände 2008 .....	34
Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2008 (nach Gegenständen) .....	35
Abbildung 30: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen drei Jahre .....	39



### **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](mailto: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 2009