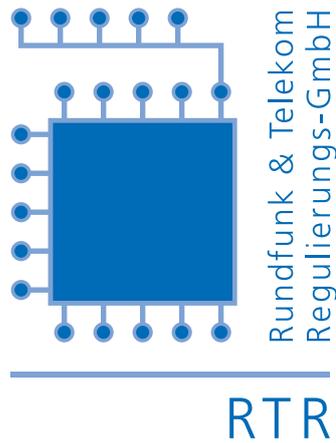


# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Allgemeines zur Schlichtungstätigkeit im Jahr 2009</b>	<b>5</b>
1.1.	Das Verfahren im Detail	6
<b>2.</b>	<b>Die Schlichtungstätigkeit 2009 in Zahlen</b>	<b>8</b>
2.1.	Zu den Festnetzen	12
2.2.	Zu den Mobilnetzen	13
<b>3.</b>	<b>Konsumentenservice</b>	<b>17</b>
<b>4.</b>	<b>Die einzelnen Betreiber</b>	<b>19</b>
4.1.	Telekom Austria TA AG	19
4.2.	UPC	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	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.	Mobile Internetzugänge	36
5.2.	Checkliste mobile Datendienste	39
5.3.	Internationales Roaming in der Europäischen Union	40
5.3.1.	Roaming in der Europäischen Union	40
5.3.1.1	Eurotarif	41
5.3.1.2	SMS-Eurotarif	41
5.3.1.3	Mobile Datenroamingdienste	42
5.3.2	Erfolgreiche Umsetzung in Österreich	43
5.4.	Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“	44
5.5.	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	45



<b>6.</b>	<b>Ausblick</b>	<b>46</b>
<b>7.</b>	<b>Anhang</b>	<b>47</b>
7.1.	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	47
7.2.	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach §122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	50
7.3.	Verzeichnisse	55
7.3.1.	Fallbeispiele	55
7.3.2.	Abbildungen	56
	<b>Impressum</b>	<b>57</b>



# Vorwort

Nach den großen Problemen und Schäden, die Dialer-Programme in den Jahren 2004 und 2005 auf Computern über den Internetzugang via Festnetz angerichtet haben und häufig zu enorm hohen, ungerechtfertigten Telefonrechnungen führten, verlagern sich nun die Probleme, mit denen Nutzerinnen und Nutzer an uns herantreten, zusehends in den Bereich Mobilfunk.

Im Berichtsjahr 2009 sowie in den ersten drei Monaten des laufenden Jahres waren in der Schlichtungsstelle vor allem Beschwerden zu mobilen Datendiensten auffällig. Mobile Datendienste sind eine der wesentlichen Wachstumschancen für die Telekommunikations- und Internetbranche: auf Kundenseite haben Smartphones und Netbooks der mobilen Internetnutzung zum Durchbruch verholfen, auf Betreiberseite lassen sich damit (neben den Erlösen aus dem SMS-Versand) hohe Umsätze erzielen. Mit der steigenden Bedeutung mobiler Anwendungen nehmen aber auch die Problemfälle zu. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass adaptierte Konsumentenschutzbestimmungen, z.B. zur Bekämpfung von Schadsoftware (Dialer-Programmen), eine effektive Handhabe sind. Analog dazu erscheinen auch die Konsumentenschutzbestimmungen für die Nutzung des mobilen Internets stark verbessere-

rungswürdig. So bilden sich durch die derzeitigen Tarifstrukturen Kostenfallen, die nur durch verbesserte Kostenkontrollfunktionen der Betreiber beseitigt werden können. Aktive Informationen der Betreiber an die Nutzer und rechtzeitige Sperren der Dienste wären hier die richtigen Mittel. Gerade die im Jahr 2010 wirksam werdenden Bestimmungen zum Schutz der Nutzer vor unerwünscht hohen Datenroamingkosten könnten den Weg in die richtige Richtung zeigen.

Die Computer-, Internet und Telekommunikationsbranche befindet sich wie keine andere Branche im Umbruch. In unserem Selbstverständnis als Regulierungsbehörde sehen wir eine wichtige Aufgabe auch darin, zusätzlich zu den uns gesetzlich übertragenen Aufgaben am Puls der Zeit zu sein, Trends aufzuspüren und gegebenenfalls gegenzusteuern oder die entsprechende Sensibilität bei Interessenvertretungen und Politik zu erzeugen. In diesem Sinne ist auch der vorliegende Tätigkeitsbericht zu sehen, der nicht nur unsere Arbeit umfassend dokumentiert, sondern darüber hinaus auch zahlreiche Hintergrundinformationen zu neuen Problemfeldern und auch entsprechende Lösungsansätze bietet.

Wir hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse findet!

*Wien, im April 2010*

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

# 1. Allgemeines zur Schlichtungs- tätigkeit im Jahr 2009

Das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) ermöglicht es, alle Beschwerden, die einen Telekommunikationsdienst betreffen, an die Schlichtungsstelle heranzutragen. Das dabei einzuhaltende Prozedere wird durch § 122 TKG 2003 selbst und in den näheren Details durch die Verfahrensrichtlinien 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.

Dieses Schlichtungsverfahren wurde auch im Jahr 2009 häufig in Anspruch genommen, allerdings konnte im Vergleich zum Jahr 2008 ein doch signifikanter Rückgang bei neuen Verfahrensanträgen festgestellt werden. Dennoch kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Bereich der Telekommunikation für Endkunden weniger beschwerdeträchtig geworden ist. Vielmehr ist der Rückgang bei der Gesamtzahl der Verfahren zu einem großen Teil nur darauf zurückzuführen, dass ein einziger Betreiber, der aufgrund seiner aggressiven Direktvertriebsmethoden im Jahr 2008 fast 800 Verfahren auf sein Konto verbuchen musste, im Jahr 2009 unauffälliger agiert hat und offenbar wesentlich weniger neue Beschwerden verursacht hat. Unterstützt wurde der Gesamtrückgang weiters durch die sinkende Anzahl von Beschwerden im Bereich Festnetz.

Ansonsten setzte sich der der Trend der Vorjahre, der auch der Entwicklung am Markt entspricht, fort: Fast alle Mobilfunkbetreiber legten weiterhin

bei der Verfahrenszahl zu. Hingegen konnten alle Festnetzbetreiber, wie erwähnt, eine Reduktion bei der Beschwerdeanzahl verzeichnen.

Die Ursachen der bei der Schlichtungsstelle einlangenden Beschwerden sind vielfältig. Von der klassischen Entgeltstreitigkeit wegen vermutter Fehlvrechnung bis hin zu Beschwerden wegen einer mangelnden Dienstqualität reicht hier die Bandbreite. Auch Beschwerden, die direkt den Vertrag betreffen, finden sich immer wieder auf den Tischen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle. Der inhaltliche Schwerpunkt des Jahres 2009 liegt aber zweifelsohne im Bereich der mobilen Datendienste. Der schon in der Vorperiode hohe Anteil an den Verfahrenseingängen vergrößerte sich 2009 nochmals erheblich. Vor allem die Entgelte, die für die Überschreitung der in den monatlichen Paketen enthaltenen Datentransferpauschalen verrechnet werden, sorgen immer wieder für empörte Reaktionen und Beschwerden der betroffenen Nutzer. Neben der Stärkung der Nutzer als informierte Nachfrager durch gezielte Verbesserung der Informationslage sind hier auch die Betreiber gefordert. Ohne die Verbesserung der angebotenen Kostenbegrenzungstools oder Änderungen bei der Produktgestaltung (z.B. hin zu „fair-use“-Produkten) wird sich die Lage bei den Beschwerden nicht ändern. Diesem Bereich ist ein ganzes Kapitel dieses Tätigkeitsberichtes gewidmet.

Die positiven Erfahrungen, die mit den Ende 2008 eingeführten neuen Verfahrensrichtlinien bereits gewonnen wurden, bestätigten sich auch 2009. Diese Richtlinien brachten für die Nutzer sowohl einen erleichterten und strukturierteren Zugang zum Schlichtungsverfahren

mit sich, als auch die Möglichkeit mit der Schlichtungsstelle per Webformular zu kommunizieren. Die direkte Anbindung dieses Webformulares an die internen Arbeitsdatenbanken bedeutet für die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle wiederum eine erhebliche administrative Erleichterung. Die dadurch gewonnenen Ressourcen konnten nutzbringend in die inhaltlichen Tätigkeitsbereiche verlagert werden. Es hat sich gezeigt, dass ca. 87 % aller neuen Verfahrensanträge mittels des neuen e-Government-Services eingebracht werden. Dies entspricht einer Zahl von ca. 3.700 Verfahren. Die dadurch gewonnenen Effizienzvorteile lassen sich anhand dieses Beispiels gut erahnen.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Schlichtungsstelle liegt darin, den Dialog mit allen betroffenen Kreisen zu pflegen. So kann einerseits das dadurch gewonnene Feedback in der täglichen Schlichtungstätigkeit berücksichtigt, andererseits auch das vorhandene Fachwissen weitergegeben werden. Beispielsweise wird verstärkt der gedankliche Austausch mit den Arbeitskammern in den Bundesländern gesucht und auch regelmäßig ein Wissensaustausch mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz gepflegt. Die Verbesserung der Situation bei den von Beschwerden betroffenen Nutzern kann nämlich nur gelingen,

wenn alle Kräfte gebündelt werden. Die Schlichtungsstelle sieht es hier als eine ihrer Aufgabe, einen wesentlichen Beitrag zu leisten.

### 1.1. Das Verfahren im Detail

Eine wesentliche Voraussetzung für die zulässige Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wurde bereits genannt: Der Nutzer muss in einem ersten Schritt selbst versuchen, die Problemlage mit dem eigenen Betreiber im schriftlichen Weg zu klären. Nur wenn dieser Lösungsversuch scheitert, kann der Weg zur Schlichtungsstelle gewählt werden. Die weiteren Details des Verfahrens, insbesondere hinsichtlich der Form der Beantragung, den einzuhaltenen Fristen sowie die verschiedenen Obliegenheiten sind in den Verfahrensrichtlinien festgelegt. Diese finden sich im Anhang zu diesem Tätigkeitsbericht. Wer sich ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf verschaffen will, sollte diese am besten einfach durchlesen. Da bei der Erstellung der Verfahrensrichtlinien auf Verständlichkeit und Kürze geachtet wurde, ist der damit verbundene Aufwand sehr gering.

Die wesentlichsten Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind, finden sich in der folgenden Abbildung 1 und sollen einen ersten Überblick darstellen:

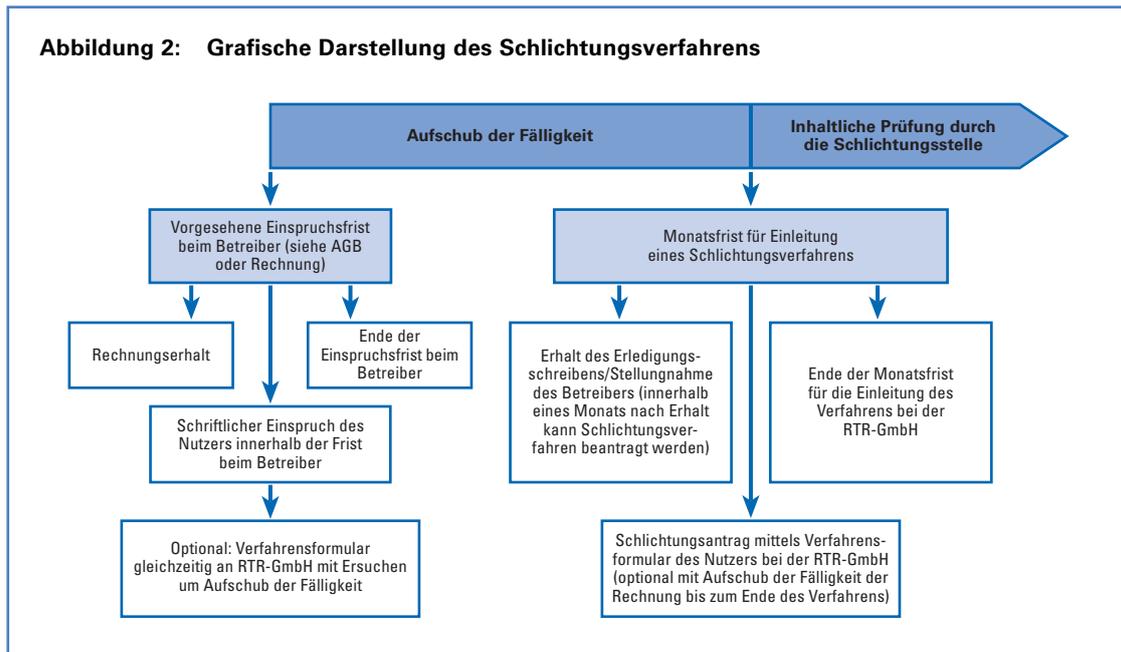
**Abbildung 1: Wesentliche Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind**

<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 nachstehende Abbildung 2 stellt den zeitlichen Ablauf eines Schlichtungsverfahrens dar.

Wie man erkennt, ist das Verfahren selbst zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschieben der Fälligkeit

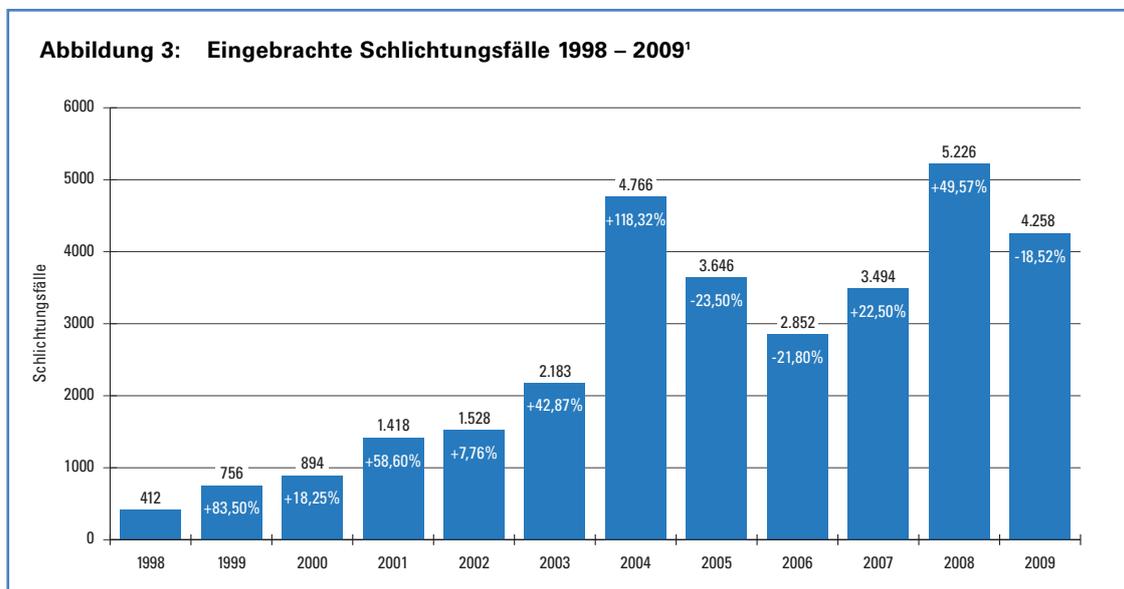
keit, der zweite Teil den inhaltlichen Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle. Wichtig auch der nochmalige Hinweis auf die einzuhaltenden Fristen: Einmal für den Rechnungseinspruch, und danach für den Schlichtungsantrag.



## 2. Die Schlichtungstätigkeit 2009 in Zahlen

Wie bereits in der Einleitung dieses Tätigkeitsberichtes ausgeführt, reduzierte sich die Anzahl der Verfahren im Vergleich zu 2008 mit minus 18,5 %

erheblich. Gegenüber 2007 ist aber noch immer eine signifikante Erhöhung bei den neuen Verfahrenseingaben festzustellen (siehe Abbildung 3).



Die vergleichsweise hohen Zahlen im Jahr 2004 und 2005 waren auf die damals intensive Missbrauchsproblematik mit Dialer-Programmen zurückzuführen. Wie bereits auch in der Einleitung erwähnt, beruhte der sehr hohe Sprung von 2007 zu 2008 vor allem auf den Marketingmaßnahmen eines einzigen Betreibers. Sowohl bei den Spitzen im Jahr 2004 als auch 2008 waren somit spezifische Problemstellungen die Auslöser für die Beschwerdeflut. Mit dem Wegfall des ursächlichen Problems verschwanden auch wieder die korrelierenden Beschwerden. Mit der Regulierung der Mehrwertdienste 2004 unter der Verantwortung der RTR-GmbH durch

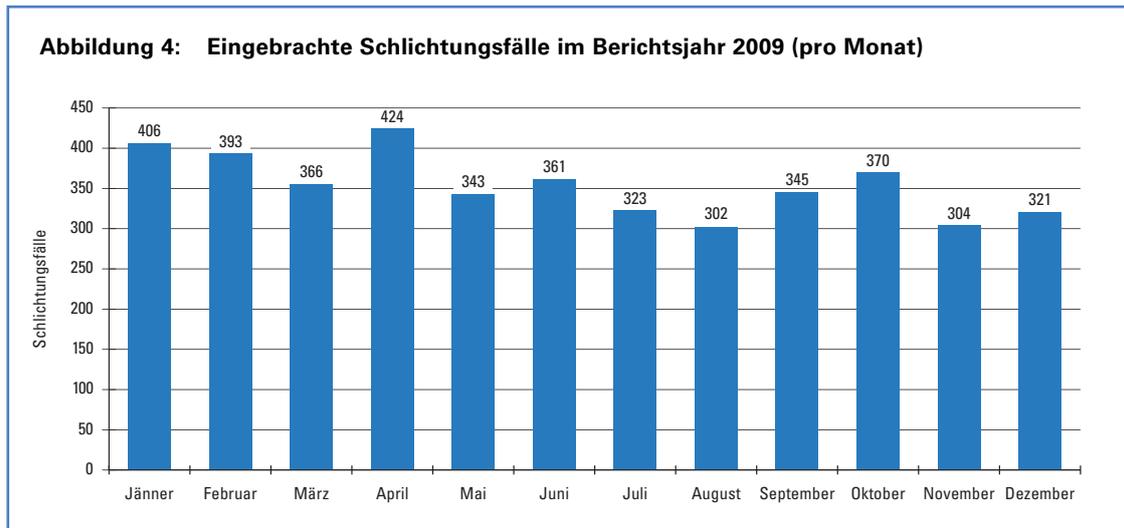
die Einführung eines strengen opt-in-Prinzipes für Dialer-Dienste etwa gingen als logische Folge auch die durch Dialer verursachten überhöhten Rechnungen mit den darauf folgenden Rechnungseinsprüchen auf Null zurück. 2006 hatte sich die Verfahrenszahl dementsprechend auch wieder normalisiert. Diese überraschenden Anstiege bei neuen Verfahrenseingaben stellen naturgemäß eine organisatorische Herausforderung für die Schlichtungsstelle dar, da diese „Wellen“ nie im Vorhinein absehbar waren und sind.

Sieht man sich im Berichtsjahr die einlangenden Anträge nach Monaten an, erkennt man eine

<sup>1</sup> Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

nicht wirklich überraschende saisonale Schwankung. So sind in der typischen Ferienzeit Juli und August ebenso wie in den beiden „Weih-

nachtsmonaten“ November und Dezember geringere Verfahrenszahlen zu verzeichnen (siehe Abbildung 4).



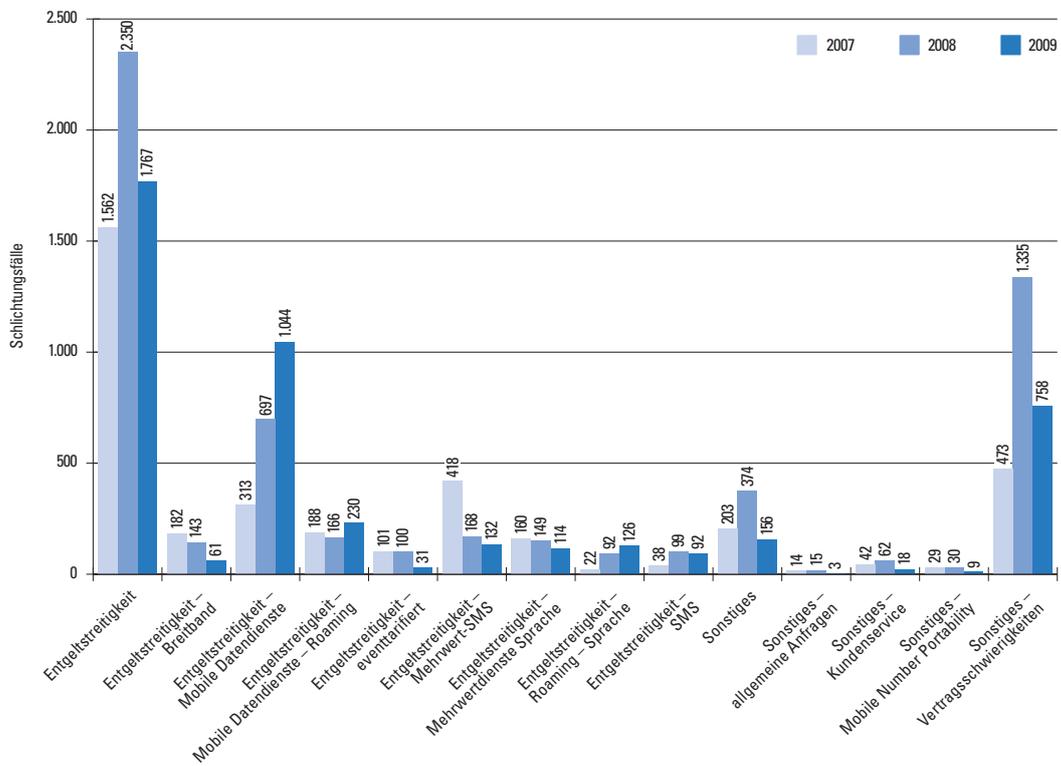
Im Berichtszeitraum ist die Tendenz der Vorjahre, dass die Zahl der Entgeltstreitigkeiten bei mobilen Datendiensten zunimmt, fortgesetzt worden. Die Zahl der Vertragsschwierigkeiten ist im Jahr 2009 hingegen zurückgegangen. Dies ist, wie später noch im Kapitel 4.8 zu lesen sein wird, darauf zurückzuführen, dass die Beschwerden hinsichtlich der Vertragsabschlüsse mit der Firma My-Phone zurückgegangen sind. Die Beobachtungen der vergangenen Jahre, dass die Beschwerden über Mehrwertdienste zurückgehen, konnte auch im Berichtszeitraum gemacht werden.

Die große Zahl der nicht näher klassifizierten Entgeltstreitigkeiten ist darauf zurückzuführen, dass ein großer Teil der im Jahr 2009 anhängig gemachten Verfahren bereits im Stadium des Aufschubs der Fälligkeit eingestellt wurden bzw. noch in diesem Verfahrensstand sind und daher der Schlichtungsstelle noch nicht bekannt ist, welcher Gegenstand genau betroffen ist. Die

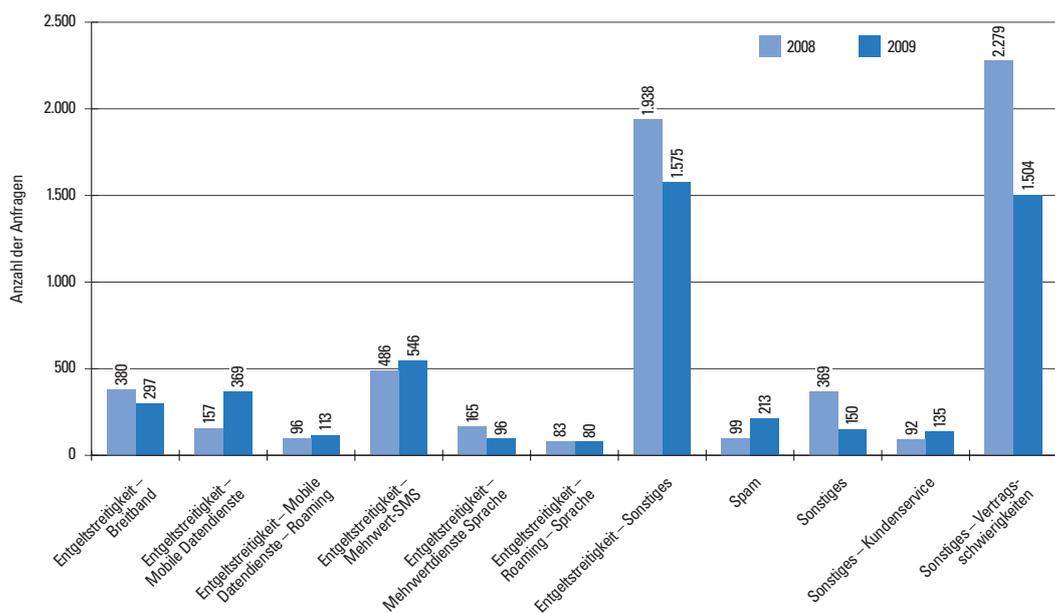
Summe der Balken in der Abbildung 5 (eingebraachte Schlichtungsfälle nach Gegenständen) ist deshalb höher als die Gesamtzahl der im Jahr 2009 eingebraachten Fälle, da in manchen Schlichtungsverfahren mehrere Gegenstände betroffen sein können.

Was die im RTR-Callcenter bearbeiteten Anfragen betrifft, so lagen die inhaltlichen Schwerpunkte – abgesehen von allgemeinen Anfragen zu Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten – im Berichtsjahr bei Entgeltstreitigkeiten, die mobile Datendienste und Mehrwert-SMS zum Inhalt hatten. Häufig werden auch Anfragen zum Thema belästigende Anrufe, SMS und E-Mails an das RTR-Callcenter herangetragen (siehe Abbildung 6). Obwohl der Regulierungsbehörde hier nur ein sehr eingeschränkter gesetzlicher Aufgabenbereich zukommt, stellt sie ein ausführliches Informationsblatt auf ihrer Website zur Verfügung.

**Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2007–2009 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)**



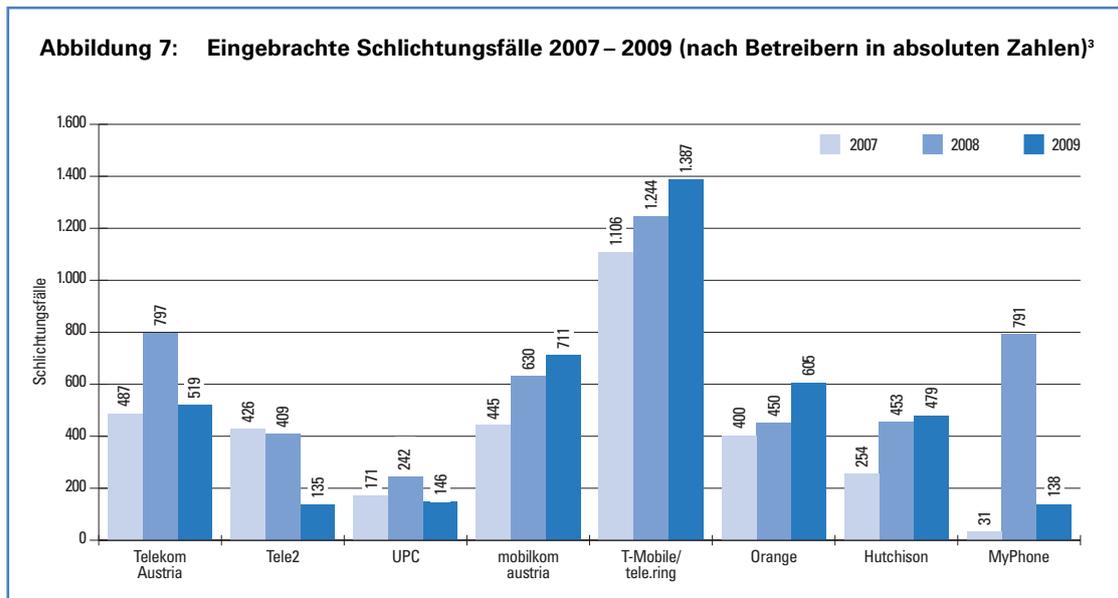
**Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2008, 2009)<sup>2</sup>**



<sup>2</sup> Vergleichswerte aus dem Callcenter liegen nur aus 2008 und 2009 vor.

Immer wieder von großem Interesse ist die Entwicklung der Beschwerden aufgeschlüsselt nach den einzelnen Betreibern (siehe Abbildung 7).

Sehr gut kann man die Verlagerung hin zu Beschwerden in den Mobilfunkbereich erkennen. Alle Mobilfunkbetreiber legten 2009 bei den Be-



schwerden mehr oder weniger deutlich zu. Im Gegensatz dazu steht die erfreuliche Entwicklung im Festnetzbereich. Hier reduzierten sich die Beschwerden zum Teil erheblich. Bei MyPhone handelt es sich um jenen Betreiber, der 2008 durch seine aggressive Vertriebsmaßnahmen negativ auf sich aufmerksam gemacht hat, 2009 gingen die Verfahren jedoch deutlich zurück.

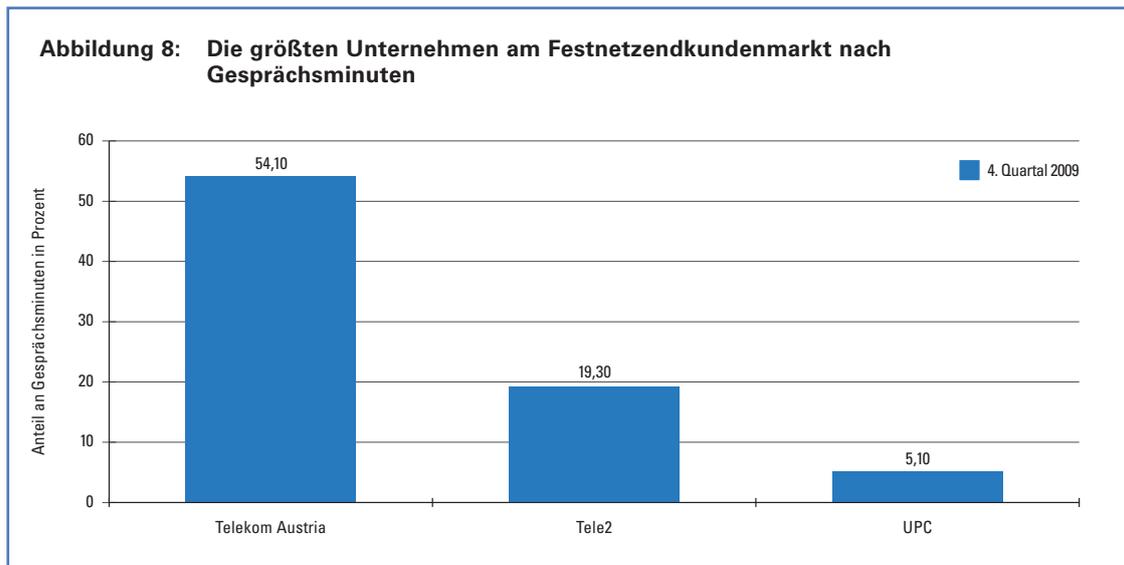
Bei den absoluten Zahlen pro Betreiber ist natürlich immer Vorsicht angebracht. Sinnvollerweise sollten die absoluten Zahlen immer in Relation zu den jeweiligen Kundenzahlen zu sehen sein. Da der Regulierungsbehörde nicht für alle Betreiber offizielle Kundenzahlen vorliegen, können nur Näherungswerte in den folgenden Abbildungen nach Marktanteilen und SIM-Karten gegeben werden.

<sup>3</sup> T-Mobile inkl. tele.ring

## 2.1. Zu den Festnetzen

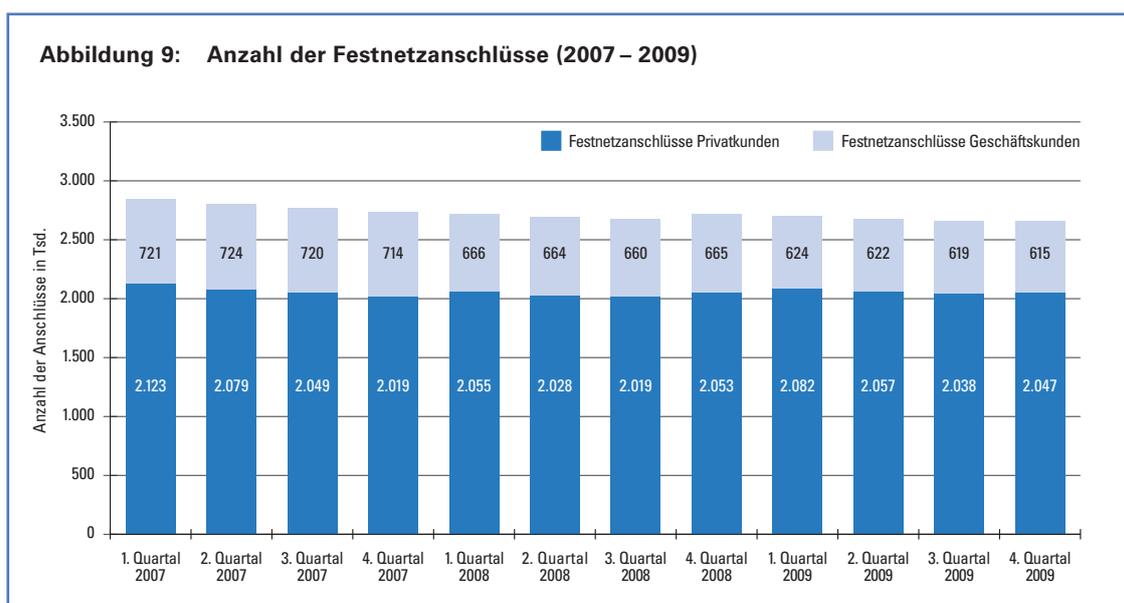
Für die Entwicklung der Festnetzanschlüsse liegen der Regulierungsbehörde keine exakten, nach Betreibern getrennte Zahlen vor, die veröf-

fentlicht werden dürfen. Aus der nachfolgenden Abbildung 8 lassen sich daher nur größenordnungsmäßige Rückschlüsse auf die Entwicklung der Beschwerden im Vergleich zu der Anzahl der gesamten Anschlüsse ableiten.



Sieht man sich die Gesamtzahl der Festnetzanschlüsse an (siehe Abbildung 9), kommt man zu dem erfreulichen Ergebnis, dass trotz in etwa gleich bleibender Anschlusszahlen die Be-

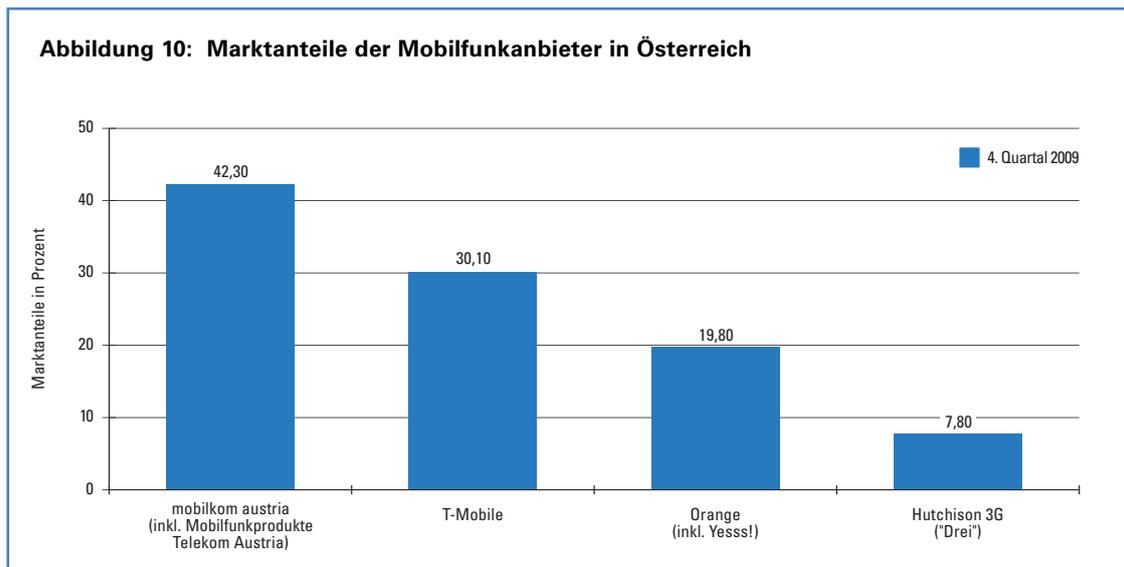
schwerden diesen Bereich betreffend signifikant zurückgegangen sind. Die Festnetzdienste werden daher offenbar immer weniger beschwerdeanfällig.



## 2.2. Zu den Mobilnetzen

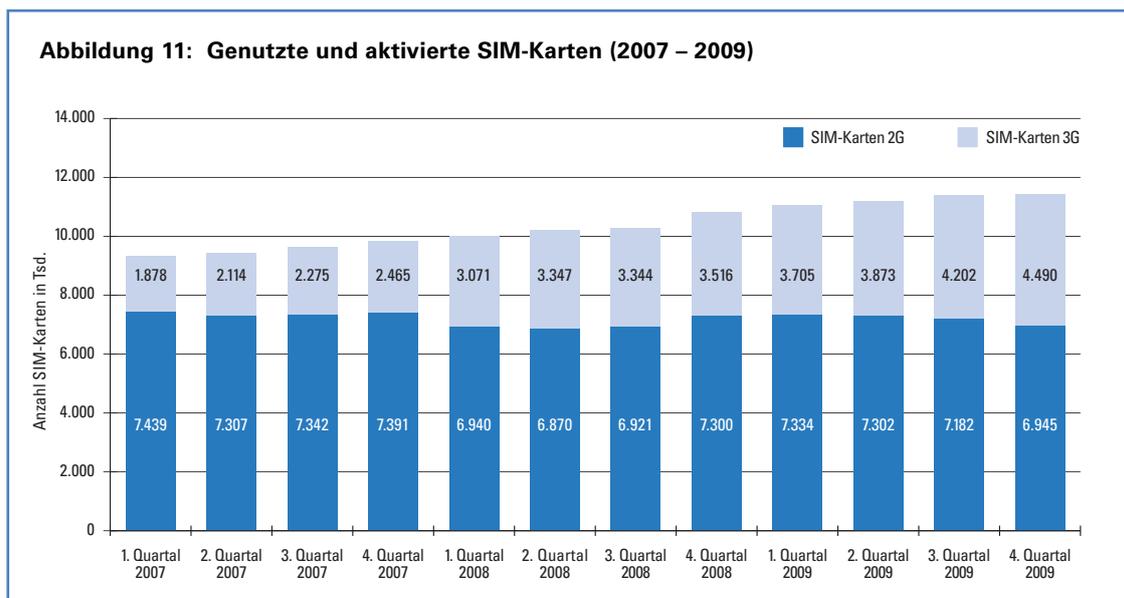
Etwas detailliertere Marktangaben liegen für den Mobilfunkbereich vor (siehe Abb. 10) und sollten

gemeinsam mit den absoluten Zahlen der Schlichtungsfälle der Abbildung 7 gelesen werden.



Die folgende Abbildung 11 veranschaulicht, wie stark der Mobilfunkmarkt in den letzten Jahren gewachsen ist. Das stellt möglicherweise eine Ursache für den Beschwerdeanstieg insgesamt in die-

sem Sektor dar. Auffallend ist auch der überproportionale Anstieg bei 3G-SIM-Karten, welche mit dem hohen Anteil von Schlichtungsverfahren mit mobilen Datendiensten im Zusammenhang stehen.



Dass gerade die kleineren und jüngeren der oben dargestellten Betreiber oft mit mehr Beschwerden konfrontiert werden, liegt unter anderem auch daran, dass gerade diese Betreiber die wechselwilligeren und interessierteren Kunden haben, die sich eher beschweren 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 das Privatkundensegment der beschwerdeanfälligeren Tätigkeitsbereich ist.

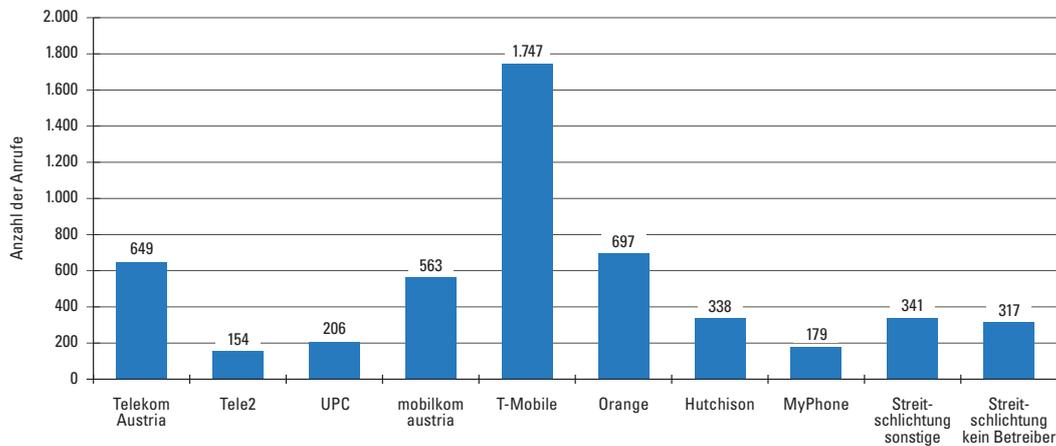
Alle diese Aussagen betreffen naturgemäß nur die Informationen, die im Rahmen der Schlichtungsverfahren gewonnen werden können. Mit wie vielen Beschwerden die Betreiber konfrontiert sind, die nicht bis zur Schlichtungsstelle gelangen, entzieht sich der Kenntnis der RTR-GmbH. So ist es durchaus denkbar,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

ern. So informieren einige Betreiber in vorbildlicher Art und Weise in ihren Antwortschreiben auf Beschwerden über die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH 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. Die Regulierungsbehörde musste diesbezüglich auch feststellen, dass seitens der Betreiber oft dann auf das Schlichtungsverfahren verwiesen wird, wenn im konkreten Fall eine erhebliche Eskalation vorliegt und die jeweiligen Sachbearbeiterinnen oder -bearbeiter nicht mehr weiter wissen. In diesen schwierigen Fällen ist es natürlich aus Sicht des Betreibers bequem, den Fall zur Schlichtungsstelle „weiterzuschieben“, um damit vorerst den Problemen aus dem Weg zu gehen.

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 dann dem bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden größtenteils entspricht. Der Anteil der telefonischen Anfragen zu T-Mobile ist aber bei den Callcenter-Anfragen noch größer als bei den Schlichtungsverfahren (siehe Abbildung 12).

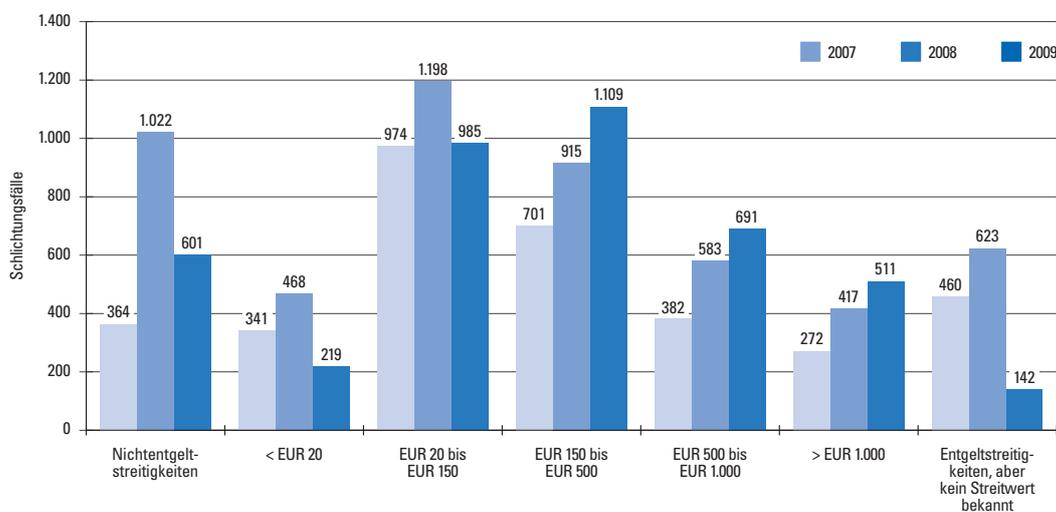
**Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2009 des RTR-Callcenters (nach Betreiber)**



Bei der Höhe der Streitwerte ist eindeutig ein Trend nach oben hin festzustellen (siehe Abbildung 13). Trotz der sinkenden Gesamtzahl bei neuen Schlichtungsverfahren steigen in den Kategorien 150 Euro bis 500 Euro, 500 Euro bis 1.000 Euro und größer als 1.000 Euro die Verfahrenszahlen deutlich. Analysiert man die Verfahren mit hohen Streitwerten, kommt man zur Erkenntnis, dass diese in der Mehrzahl mit mobilen Datendiensten, und da wiederum mit Daten-

roaming, im Zusammenhang stehen. Die Verfahren mit den höchsten Streitwerten spielen sich allerdings im Geschäftskundenbereich ab, bei denen die strittigen Rechnungen auch schon mal jenseits der 100.000 Euro-Marke liegen. Der Trend zu Verfahren mit immer höheren Streitwerten korreliert auch mit den Verfahren, bei denen überhaupt kein Entgeltbetrag strittig ist. Diese Verfahren reduzierten sich im Jahr 2009 überhaupt um mehr als 400 auf 601 Verfahren.

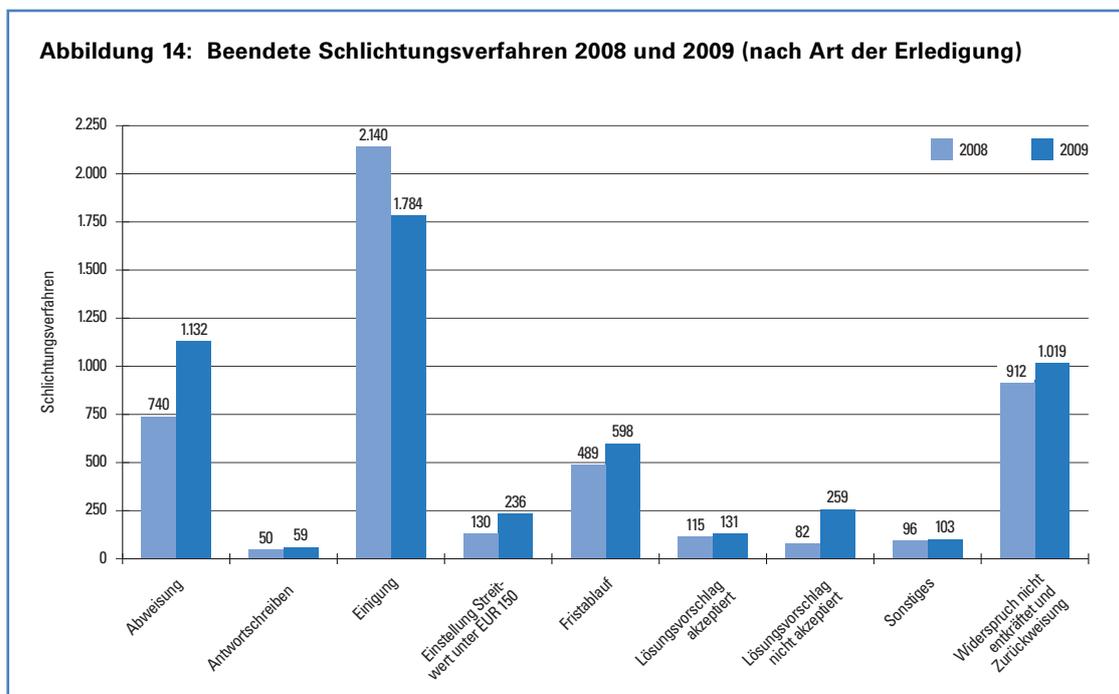
**Abbildung 13: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2007–2009 (nach Streitwert)**



Nachstehende Abbildung 14 vergleicht die Art der Verfahrensbeendigungen der Jahre 2008 mit 2009. Obwohl im Jahr 2009 mit 5.321 um 567 Verfahren mehr abgeschlossen wurden als im Jahr 2008, konnte der im Jahr 2008 erfreulich hohe Anteil an Einigungen leider nicht gehalten werden. Allerdings wurden doch nahezu 1.800 Verfahren mit einer Einigung und 130 mit einem beiderseitig angenommenen Lösungsvorschlag beendet. Auch die Zahl der angenommenen Lösungsvorschläge nahm 2009 deutlich zu, allerdings stiegen im noch höheren Maß die abgelehnten Lösungsvorschläge an. Eine wesentliche

Ursache ist hier im Verhalten der MyPhone zu sehen, welche nahezu jeden von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschlag abgelehnt hat. Bei einem solchen Verhalten eines Betreibers zeigen sich dann auch die Grenzen des außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens.

Die Summe der für Nutzer durch die Schlichtungsverfahren erreichten Entgeltreduktionen konnte im Jahr 2009 jedoch erheblich gesteigert werden: Sie beläuft sich auf rund 380.000 Euro und übertrifft den Vorjahreswert von 270.000 Euro um fast 110.000 Euro.



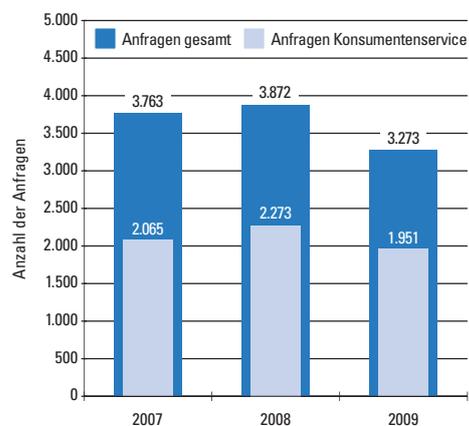
### 3. Konsumentenservice

Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH hat sich seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahr 1997 zu einer wichtigen Anlaufstelle für Endkunden etabliert. Dieser Umstand spiegelt sich nicht nur in den Verfahrenszahlen wider, sondern auch in der Nachfrage und in der Akzeptanz der Services, die die Regulierungsbehörde den Konsumentinnen und Konsumenten darüber hinaus bietet. So wurden im Berichtsjahr mehr als 3.200 schriftliche Anfragen, die zumeist über die E-Mail-Adresse [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) an die Regulierungsbehörde herangetragen wurden, registriert. Knapp 2.000 entfielen davon auf konsumentenschutzrechtliche Fragestellungen. Alle Anfragen wurden, soweit sie in den Zuständigkeitsbereich der RTR-GmbH fallen, individuell – schriftlich oder telefonisch – und bei komplexen Fragen oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus anderen Fachabteilungen – beantwortet. Regen Zulauf verzeichnete im Berichtsjahr auch wieder das Callcenter der RTR-GmbH. Entgegengenommen wurden 2009 rund 5.600 Anrufe. Unter 0810 511 811 kann man werktags in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr Informationen zu verschiedensten Themen einholen: Egal ob es beispielsweise um Schwierigkeiten mit den Betreibern geht, Auskünfte zu Roaming oder Belästigung durch Spam-SMS.

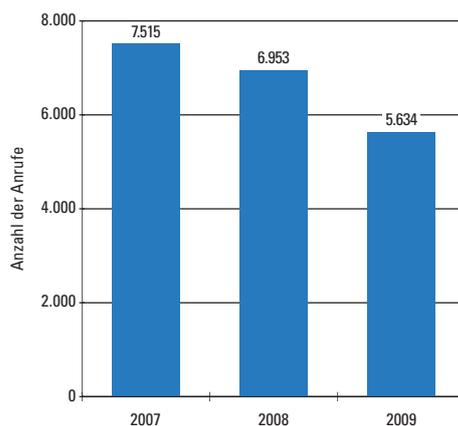
Wie die beiden Abbildungen 15 und 16 zeigen, ist das Anfragenvolumen von 2008 auf 2009 sowohl bei den schriftlich eingebrachten Anliegen als auch im Callcenter zurückgegangen. Dies ist auf mehrere Faktoren zurückzuführen.

Ein wichtiges Instrument, das Konsumenten Informationen und Hilfestellungen bietet, sind die Konsumentenseiten der RTR-Homepage. Unter <http://www.rtr.at/de/tk/KonsumentenService>

**Abbildung 15: Bearbeitetes Anfragenvolumen [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) 2007 – 2009**



**Abbildung 16: Anzahl der vom Callcenter bearbeiteten Anrufe 2007 – 2009**



wird zum einen ausführlich erläutert, was die Aufgaben der Schlichtungsstelle sind und in welchen Fällen sie konkret weiterhelfen kann.



Zum anderen gibt es ein breites Spektrum an Tipps und Tricks, um für die Welt der Telekommunikation gerüstet zu sein. Stichworte sind hier beispielsweise Vertragsschwierigkeiten, Rufnummernmitnahme, Roaming, Eurotarif, Taktung und vieles mehr.

Seit Herbst 2008 kann man weiters über die Seite <http://www.rtr.at/de/tk/Webformular> mit der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH in Kontakt treten, Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen oder Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben. Dieses Service wird, verglichen mit der postalischen Zusendung von Unterlagen, zusehends häufiger genutzt.

Unter dem Eindruck der Missbrauchsproblematik von Mehrwertdiensten stellt die RTR-GmbH unter [http://www.rtr.at/de/tk/mwd\\_beschwerde](http://www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde) ein Beschwerdeformular zur Verfügung, das der Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste dient. Die Beanstandungen werden ausgewertet, um möglichst rasch auf Missbrauch zu reagieren und effektiv gegen die „schwarzen Schafe“ dieser Branche vorzugehen.

In Ergänzung zu den oben beschriebenen Services veröffentlichte die RTR-GmbH – wie auch in den Vorjahren – anlassbezogen und jeweils zu aktuellen Problemstellungen Presseinformationen bzw. informiert in ihren eigenen Medien.

## 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.

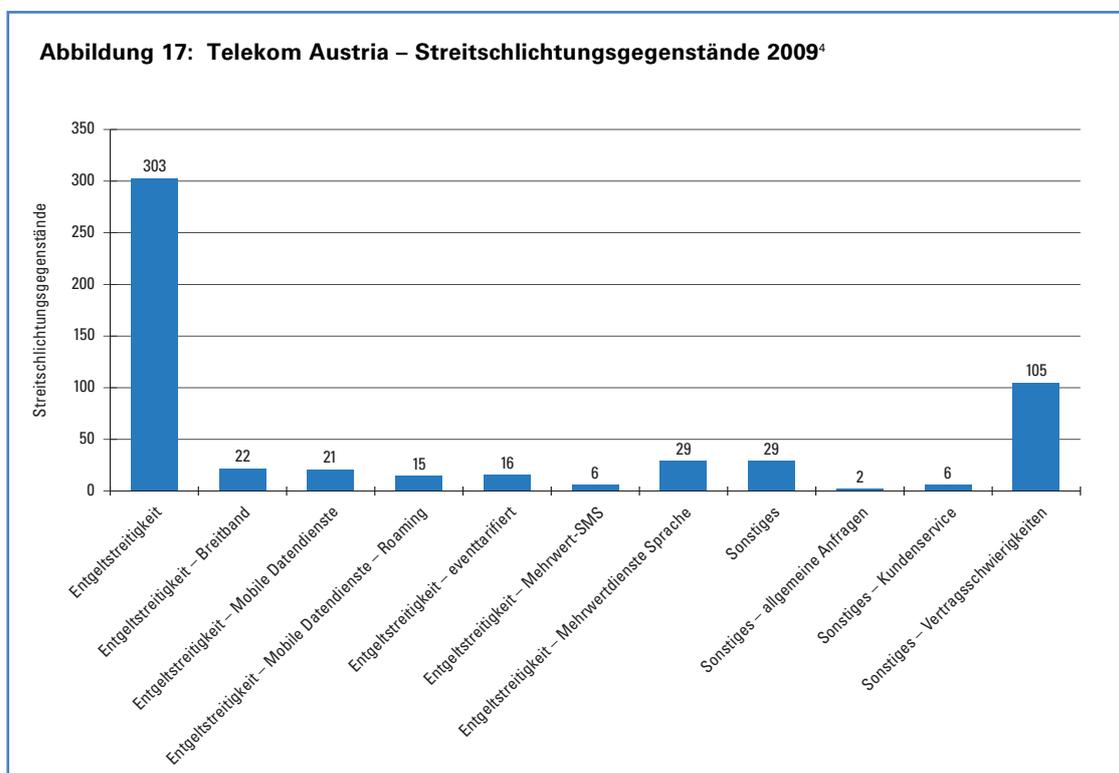
Die genannten Beispiele sollen einen Überblick über die Bandbreite der verschiedenen Probleme geben und sind nicht in jedem Fall als ty-

pisch für den jeweiligen Betreiber zu betrachten. 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 im Vergleich zu den „großen“ Betreibern äußerst geringfügig ist, werden diese Betreiber nicht gesondert dargestellt.

### 4.1. Telekom Austria TA AG

Wie alle typischen Festnetzbetreiber konnte Telekom Austria 2009 die Anzahl der Schlichtungs-



<sup>4</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

verfahren deutlich reduzieren und kommt nach 797 Verfahren im Jahr 2008 auf nunmehr 519 im Berichtsjahr. Das entspricht einem Rückgang von fast 35 %. Ein besonderer thematischer Schwerpunkt konnte bei Telekom Austria nicht festgestellt werden. Anhand der Auswertung nach Streitschlichtungsgegenständen (siehe Abbildung 17) kann man gut erkennen, dass Telekom Austria mittlerweile auch von Beschwerden zu mobilen Diensten betroffen ist. Dies spiegelt den Umstand wider, dass Telekom Austria seit einigen Jahren als Mobilfunkbetreiber am Markt tätig ist, vor allem durch das Anbieten von Triple- und Quadruple-Produkten, die auch Mobilfunk beinhalten.

Bei den Vertragsstreitigkeiten ist oftmals die Frage der Kosten der Anschlussherstellung ein Thema. Immer wieder beklagen sich Nutzer darüber, dass sie die hohen Kosten für die Grabung der Anschlussleitungen selbst bezahlen müssen. In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass Grabungskosten immer vom Nutzer selbst zu bezahlen sind.

Besonders betroffen ist Telekom Austria von den Fällen, bei denen eine Telefonanlage gehackt wird und in Folge über diese Telefonanlage missbräuchlich Telefonate getätigt werden. Bei diesen Fällen ist wahrscheinlich von organisierter Kriminalität auszugehen und der angerichtete Schaden ist beträchtlich. Obwohl nur wenige dieser Fälle bekannt sind, liegen die Streitwerte immer jenseits von 10.000 Euro. Nachstehend ein anschauliches Beispiel.

Die Auswertung der Anfragen, die das Callcenter im Berichtsjahr bearbeitete, korrelierte in-

#### **Beispiel 1:**

##### **Die gehackte Telefonanlage**

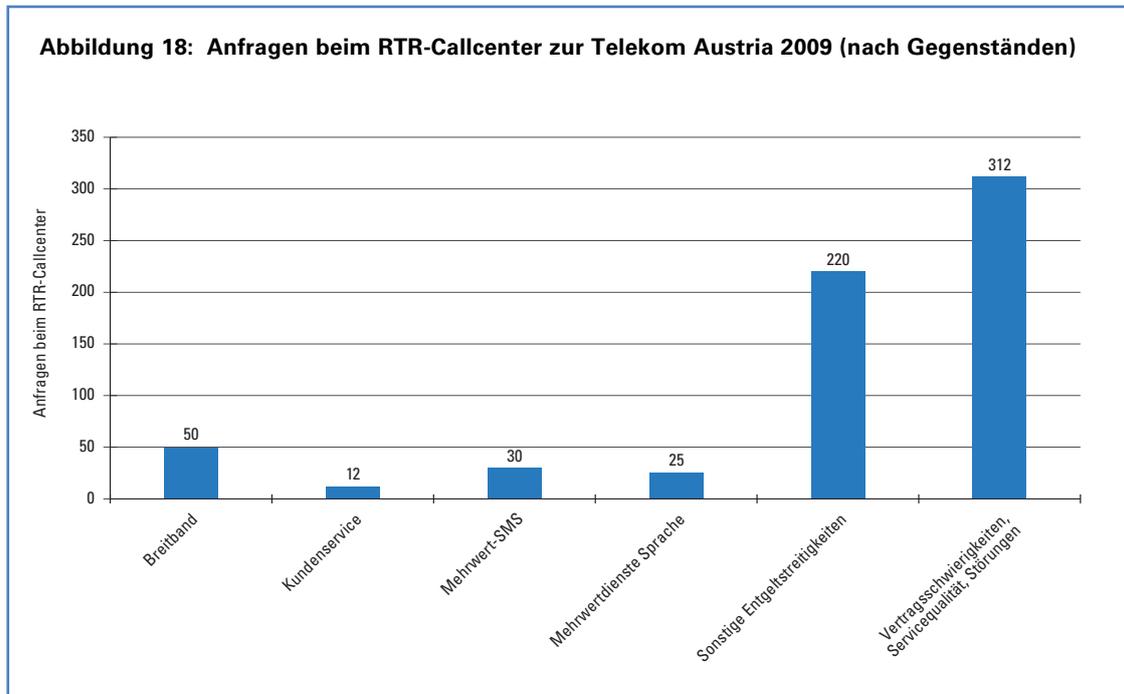
Ein Hotelbetreiber nutzt für sich eine Telefonanlage für die Abwicklung der eigenen Gespräche und jene der Hotelkunden. Die dabei verwendete Nebenstellenanlage wurde nicht von Telekom Austria sondern von einem Drittanbieter erworben. Offenbar war diese Nebenstellenanlage jedoch mangelhaft konfiguriert oder in einer anderen Art und Weise fehlerhaft. Am wahrscheinlichsten gilt, dass ein Passwort für die Fernwartung der Anlage nicht ausreichend sicher geändert worden ist.

Jedenfalls verschafften sich Hacker die Kontrolle über die Nebenstellenanlage und nutzten diese gezielt für ihre kriminellen Zwecke aus. Beginnend mit Freitag abends, wurden massiv Verbindungen in teure Auslandsdestinationen, vor allem Sierra Leone und Zimbabwe, hergestellt. Dieser Missbrauch dauerte bis Montag früh und verursachte Entgelte in der Höhe von ca. 130.000 Euro. Das Wochenende wurde wahrscheinlich deswegen für die Attacke gewählt, damit den Angestellten des Unternehmens nicht frühzeitig Anomalien, wie blockierte Leitungen, auffallen und Gegenmaßnahmen ergriffen werden konnten.

Aus rechtlicher Sicht stehen die betroffenen Nutzer eher alleine da: Da die Telefonanlage weder von Telekom Austria gekauft noch gewartet wurde, kann dieser kein Vorwurf gemacht werden.

haltlich mit den Streitschlichtungsgegenständen bei den Schlichtungsverfahren, nur der An-

teil der Vertragsschwierigkeiten war überproportional groß (siehe Abbildung 18):

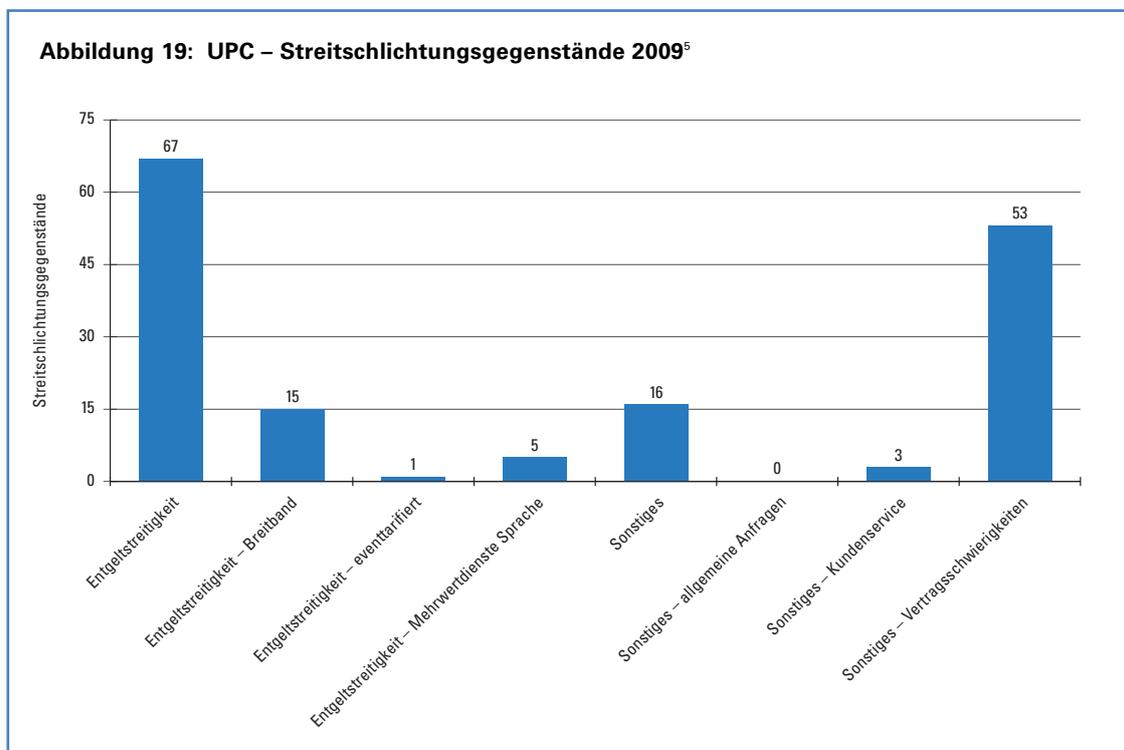


## 4.2. UPC

Unter dem Begriff „UPC“ werden alle zusammengehörenden Unternehmen gemeinsam und gesamthaft dargestellt.

Wie schon zuvor bei Telekom Austria, zeigen sich auch bei UPC Verfahrensrückgänge im Festnetzbereich. So wurden 2009 mit 146 neuen Verfahren von der Schlichtungsstelle um fast 100 Anträge weniger

bearbeitet als noch im Jahr zuvor. Da im Festnetzbereich/Breitband mittlerweile fast alle Produkte „flat“ verrechnet werden, ersparen sich die zugehörigen Betreiber die Vielzahl an Rechnungseinsprüchen wegen der aus Kundensicht überhöhten Entgelte für Datentransfer. Die meisten Beschwerden im Bereich der festen Breitbandzugänge behandeln daher andere Themenfelder, wie beispielsweise die verfügbare Bandbreite oder Kosten für die Anschlussherstellung (siehe Abbildung 19).



Folgendes Beispiel verdeutlicht die Problematik, wenn die in einem Produkt zugesagte Bandbreite für den Nutzer nicht die zufriedenstellende Höhe erreicht.

### Beispiel 2:

#### Weniger Bandbreite als erwartet

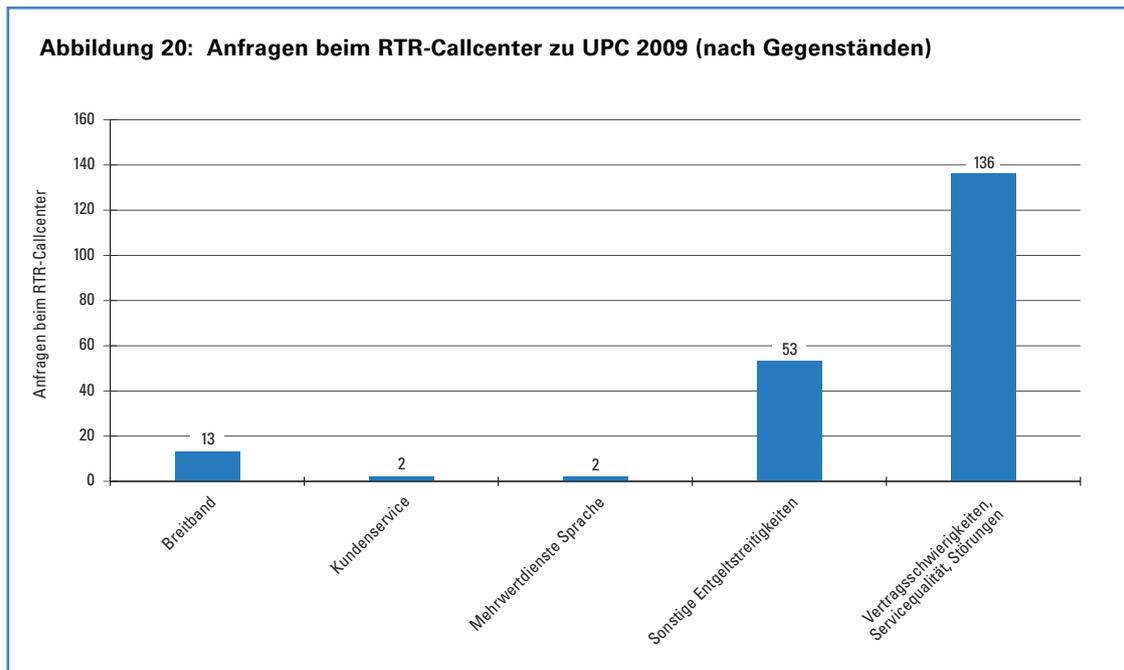
Frau Z. ist bereits seit längerer Zeit Kundin bei UPC. Sie will im Jahr 2008 auf ein Produkt mit höherer Bandbreite umsteigen und entscheidet sich für ein Upgrade auf das Angebot xDSL Privat mit einer Bandbreite von 6.144/768 kbit/s um 35 Euro pro

Monat. Es stellt sich in Folge heraus, dass die in der Werbung in Aussicht gestellte Bandbreite nicht erreichbar ist und nur die Hälfte der erwarteten Werte entspricht. Frau Z. beschwert sich daraufhin bei UPC, erhält jedoch keine Antwort auf ihr Anliegen. In Folge wendet sie sich an die Schlichtungsstelle. Nach deren Einschreiten wird von UPC eine zufriedenstellende Lösung gefunden. Der Vertrag wurde rückwirkend aufgelöst und zuviel bezahlte Entgelte wurden retourniert.

<sup>5</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Bei den vom Callcenter bearbeiteten Anfragen kann – wie bei den Schlichtungsverfahren – kein besonderer inhaltlicher Schwerpunkt festgestellt werden (siehe Abbildung 20). Ebenso wie

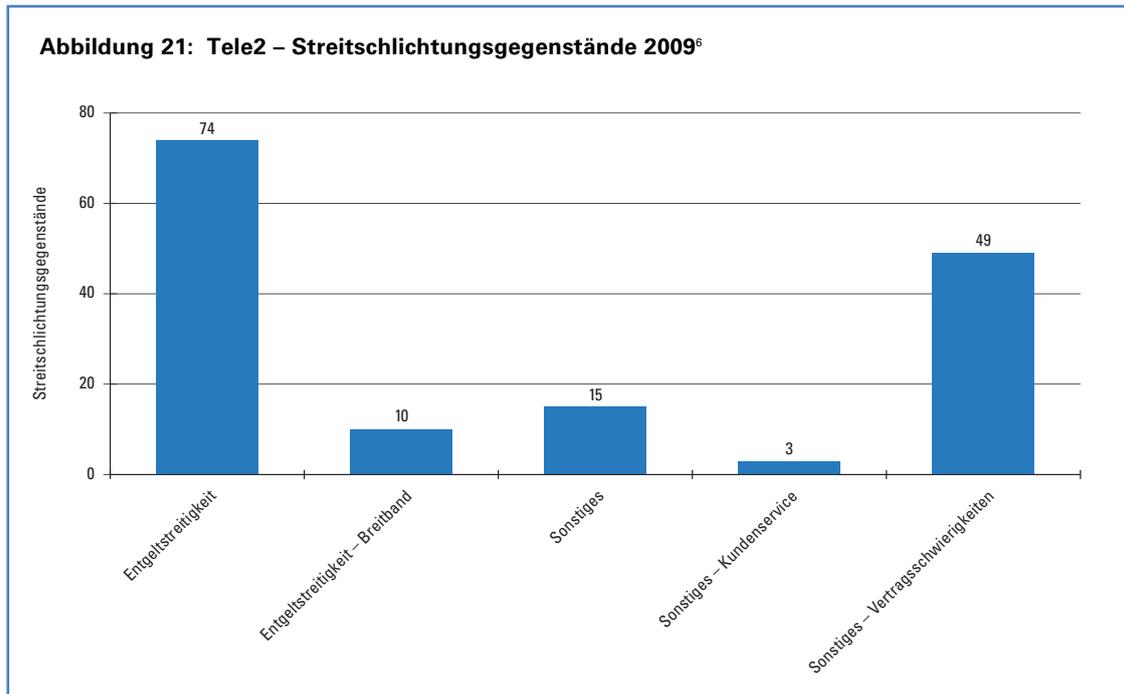
bei Telekom Austria ist der Anteil der Vertragsbeschwerden beträchtlich. Offenbar ist das typisch für Festnetzbetreiber.



### 4.3. Tele2 Telecommunication GmbH

Der Dritte im Kreis der großen österreichischen Festnetzanbieter komplettiert das Bild, dass die Verfahren im Festnetzbereich rückläufig sind. Bei Tele2 fiel die Reduktion der Schlichtungsfälle

allerdings am deutlichsten aus. So wurden 2009 nur mehr 135 Verfahren bei der Schlichtungsstelle verzeichnet. Dies bedeutet gegenüber den 409 Verfahren 2008 eine Verringerung der Schlichtungsfälle um zwei Drittel.



Vereinzelt ist Tele2 noch von Fällen betroffen, bei denen sich Kunden über die Verrechnung von Datentransfervolumen (siehe Abbildung 21) beklagen. So gibt es offenbar noch immer einige alte Festnetz-Breitbandkunden, bei denen verbrauchsabhängig verrechnet wird. Während solche Streitigkeiten heute im Mobilfunkbereich der Standardfall sind, stellen sie im Festnetzbereich – wie bereits zuvor ausgeführt – die große Ausnahme dar, da hier mittlerweile eine „flat“-Verrechnung die Regel ist.

#### Beispiel 3:

##### Teure Daten

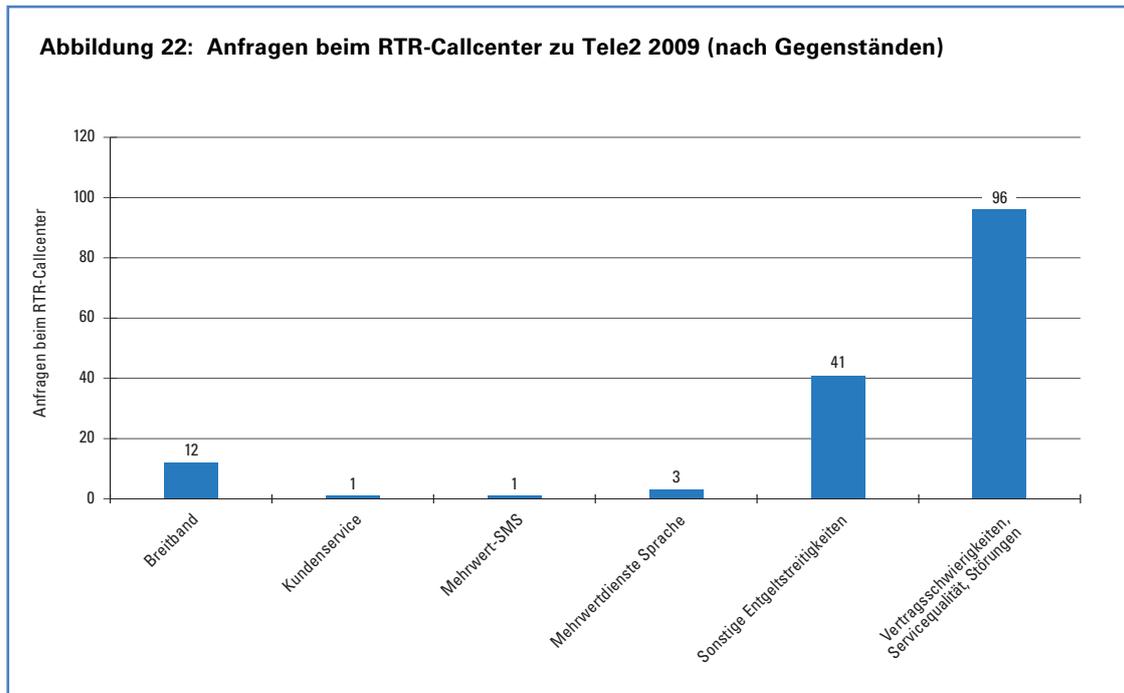
Herrn W. werden für einen hohen Datentransfer 1.200 Euro verrechnet. Er brachte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vor, dass die in der gegenständlichen Rechnung für die Überschreitung des Datentransfervolumens

angeführten Entgelte nicht von ihm verursacht worden sind. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte Tele2 zwar beweisen, dass der Datentransfer mit der Benutzererkennung von Herrn W. getätigt wurde, nicht jedoch eine Inanspruchnahme über die Telefonleitung von Herrn W. Somit bestand eine geringe Möglichkeit einer missbräuchlichen Inanspruchnahme durch Dritte. Es bestand daher die geringe Möglichkeit, dass unter der mißbräuchlichen Verwendung der Zugangsdaten über eine andere Anschlußleitung die Daten verbraucht worden sind. Aufgrund dieses geringen Restrisikos erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der auf eine 50%ige Reduktion des strittigen Betrages hin gerichtet war. Der Lösungsvorschlag wurde sowohl von Herrn W. als auch Tele2 angenommen.

<sup>6</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Ein Blick auf die Auswertung der vom Callcenter entgegengenommenen Anrufe (siehe Abbildung 22) ergibt keine Überraschungen, sie entspricht

im Wesentlichen den zuvor dargestellten Auswertungen der Festnetzbetreiber.

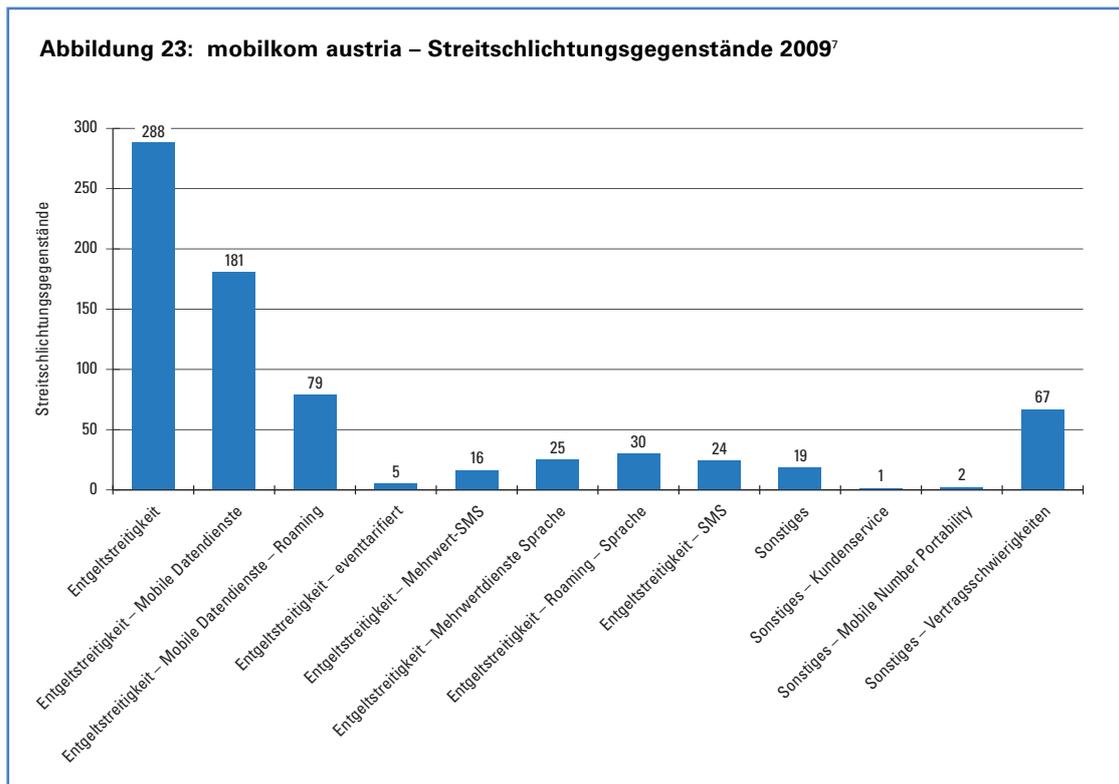


#### 4.4. mobilkom austria AG

Wie auch alle anderen Mobilfunkbetreiber war die mobilkom austria im Berichtsjahr 2009 von einer Steigerung bei den einlangenden Be-

schwerden betroffen. Der Zuwachs war aber vergleichsweise moderat. Obwohl Marktführer im Mobilfunkbereich, legte die mobilkom austria von 2008 auf 2009 um nur 81 auf 711 Verfahren zu.

Abbildung 23: mobilkom austria – Streitschlichtungsgegenstände 2009<sup>7</sup>



Immer wieder kommt es zu Fällen, bei denen die Verrechnung von Mehrwertdiensten (siehe Abbildung 23) mit der Begründung bestritten wird, dass der Anschlussinhaber die Mehrwertdienste nicht selbst genutzt hat. In der Tat kann dieses Vorbringen geeignet sein, die Richtigkeit einer Rechnungslegung in Frage zu stellen, wie nachstehendes Beispiel zeigt.

##### Beispiel 4:

##### Keine automatische Haftung bei Mehrwertdiensten

Frau K. wendet sich an die Schlichtungsstelle mit dem Ersuchen um Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Sie beantragt die Überprüfung der Entgelte für die Inan-

spruchnahme von Mehrwert-SMS. Mit der verfahrensgegenständlichen Rechnung seien für den Zeitraum zwischen 29.11. und 04.12.2008 unzählige Mehrwert-SMS mit insgesamt 740 Euro verrechnet worden. Es stellt sich im Zuge des Verfahrens als gesichert heraus, dass der streitgegenständliche Anschluss im strittigen Abrechnungszeitraum ausschließlich von einer dritten Person, Herrn K., genutzt worden ist. Nur dieser hatte Zugang zum anschlusszugehörigen Mobiltelefon und verfügte auch über den PIN-Code.

Die Schlichtungsstelle erstellt in Folge einen Lösungsvorschlag, der daraufhin gerichtet

<sup>7</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

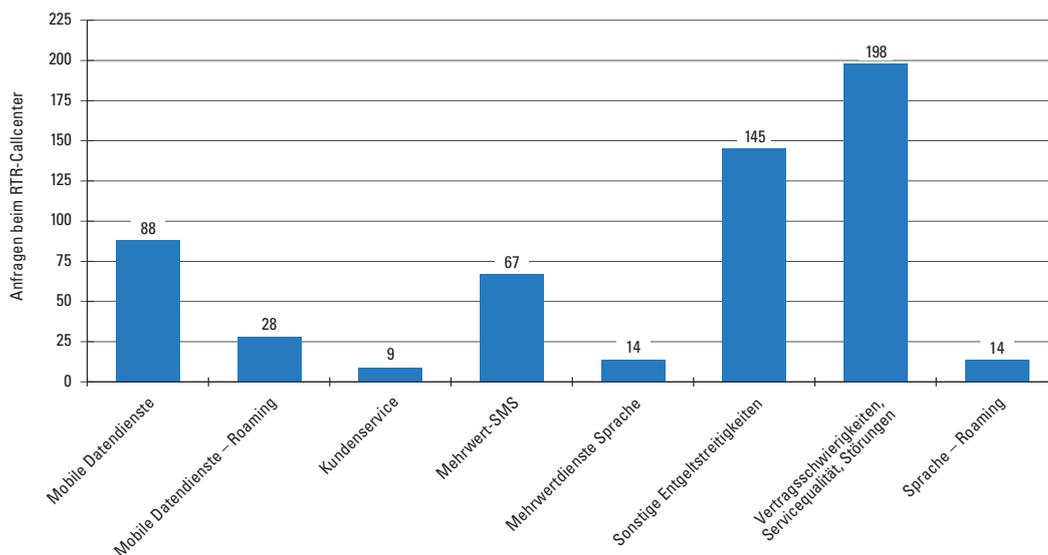
war, dass Frau K. nicht für die Mehrwertdienstentgelte haftet. Der Lösungsvorschlag wurde im Wesentlichen mit dem Urteil des Obersten Gerichtshofes vom 27.05.2003, 1 Ob 244/02t begründet. Diesem Urteil ist zu entnehmen, dass bei „Telefon-Mehrwertdiensten“ zwei Verträge zu unterscheiden sind, nämlich zum einen der Vertrag des Anschlussinhabers mit dem Netzbetreiber und zum anderen der Vertrag mit dem (Mehrwert-)Dienstleister. Eine automatische Haftung des Anschlussinhabers für Mehrwertdienstentgelte verneinte der Oberste Gerichtshof selbst in dem Fall, dass die dritte Person den Zugang für normale Telefonate erlaubter Weise benutzen durfte. Für eine Haftung des Anschlussinhabers für Entgelte aus Mehrwertdiensten ist aber noch zusätzlich eine Vertretungsbefugnis seitens des

Anschlussinhabers erforderlich. Fehlt diese, was der Regelfall ist, besteht keine unmittelbare Haftung. Diese Situation ändert natürlich nichts daran, dass derjenige, der die Mehrwertdienste tatsächlich genutzt hat, für die daraus entstehende Forderung als Vertragspartner des Diensteanbieters auch haftet. Im konkreten Fall wäre dies wahrscheinlich Herr. K.

Der von der Schlichtungsstelle erstellte Lösungsvorschlag wurde allerdings von mobilkom austria abgelehnt.

Eine Analyse der Anfragen im Callcenter ergibt inhaltliche Schwerpunkte bei den Datendiensten und Mehrwert-SMS (siehe Abbildung 24). Überhaupt scheint es so, dass es im Bereich der Mehrwert-SMS zu überproportional vielen Anfragen, aber vergleichsweise wenigen Schlichtungsverfahren kommt.

**Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu mobilkom 2009 (nach Gegenständen)**

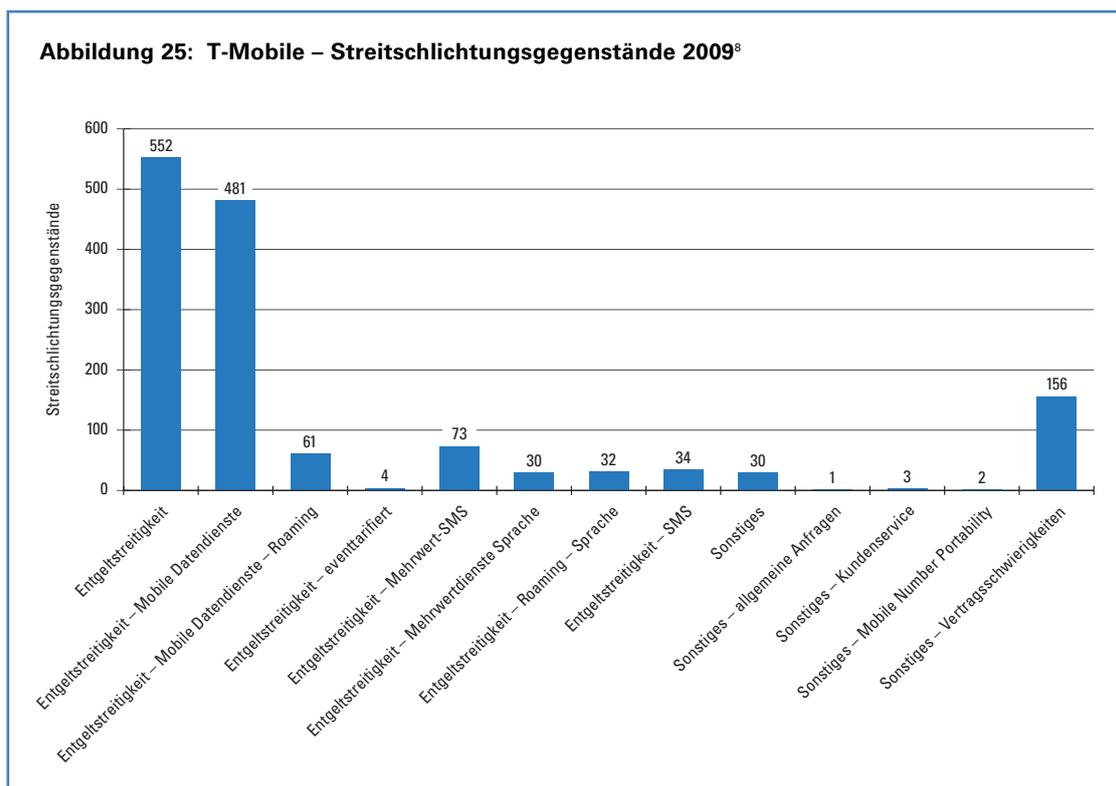


#### 4.5. T-Mobile Austria GmbH

Auch im Jahr 2009 konnte T-Mobile keine Trendwende herbeiführen und führt deutlich die Beschwerdestatistik an. Die 1.244 Verfahren des Vorjahres wurden im Jahr 2009 sogar noch um zusätzliche 143 Verfahren übertroffen und lagen bei 1.387.

Wie schon im Vorjahr liegt der eindeutige Schwerpunkt der Verfahren bei den mobilen Datendiensten (siehe Abbildung 25). Hier haben die von T-Mobile teilweise schon ergriffenen Gegenmaßnahmen offenbar noch nicht zu dem

gewünschten Erfolg geführt. In Relation zu den anderen Mobilfunkbetreibern verteilen sich die Fälle betreffend Mehrwert-SMS relativ gleichmäßig. Auch wenn sich die Zahl zu den entsprechenden Beschwerden in den letzten Jahren deutlich reduziert hat, ist doch ein gewisser Bodensatz noch immer vorhanden. Im Vergleich zum Vorjahr ist festzuhalten, dass sich die Kooperation mit T-Mobile im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wesentlich verbessert hat und nunmehr gerade bei Fällen zu mobilen Datendiensten seitens des Betreibers gutes und umfangreiches Datenmaterial zur Beurteilung der Fälle geliefert wird.



<sup>8</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

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:**

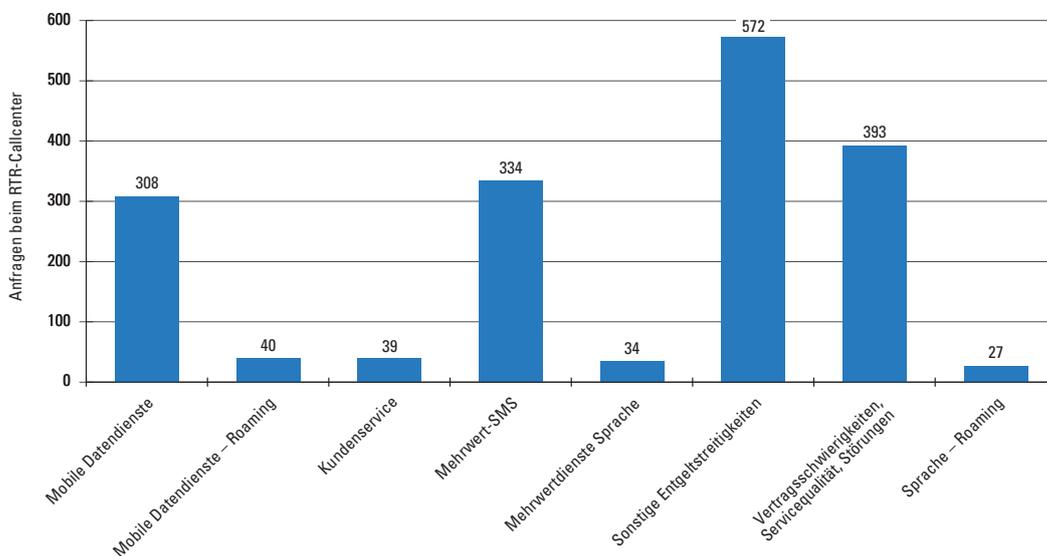
**Das Handy als Kreditkarte?**

Frau K. ist schon längere Zeit Kundin bei T-Mobile und verwendet ihr Mobiltelefon ausschließlich zum Telefonieren und Versenden von SMS. Umso erstaunter ist sie, als sie auf ihrer Telefonrechnung einen Betrag von 80 Euro für die Teilnahme an einem Lotteriespiel vorfindet. Sie konnte sich nicht erklären, wie dieser Entgeltbetrag zu Stande gekommen ist. Es war Frau K. nicht

bewusst, dass ihr Mobiltelefon fast wie eine normale Kreditkarte zum Bezahlen von unterschiedlichsten Services verwendet werden kann. Wer ihr Handy für diese Bezahlfunktion verwendet hat, konnte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht mehr festgestellt werden. T-Mobile zeigte sich letztlich kulant und verzichtete auf den Betrag. Das Verfahren konnte mit einer Einigung beendet werden.

Die inhaltliche Verteilung der an das Callcenter gerichteten Anfragen ergibt eine Auffälligkeit bei den Mehrwert-SMS. 334 Anfragen zu diesem Thema stellen einen beachtlichen Wert dar (siehe Abbildung 26).

**Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu T-Mobile 2009 (nach Gegenständen)**

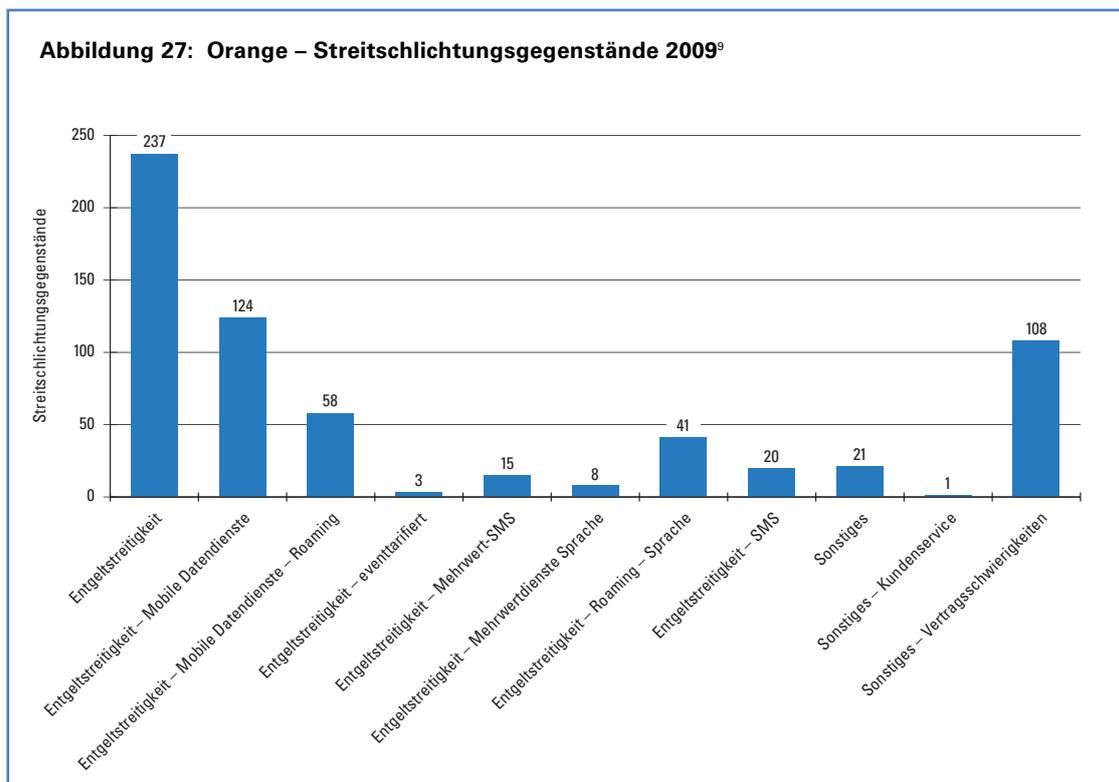


#### 4.6. Orange Austria Telecommunication GmbH

Auch für Orange gilt 2009 das, was für die vorigen Mobilfunkbetreiber ausgeführt wurde. Orange legte mit einem Zuwachs von 35 % deutlich zu und hielt 2009 bei 605 Verfahren. Wie auch bei den anderen Betreibern liegt der Schwerpunkt der Beschwerden vor allem bei den mobilen Datendiensten. Dies war im Jahr 2008 noch ganz anders. Hier hat Orange mit einem auffallend geringen Anteil bei Beschwerden zu mobilen Datendiensten gepunktet. Dies war vor allem darauf zurückzuführen, dass Orange zu dieser Zeit eine kundenfreundliche und intelligente Produktgestaltung gewählt hatte. Während bei der Mehrzahl der am Markt befindlichen mobilen Internetzugänge zusätzliche

Entgelte verrechnet wurden, wenn die inkludierten Pauschalen überschritten wurden, begnügte sich Orange damals damit, die Übertragungsgeschwindigkeit zu drosseln. Wie sinnvoll diese Art einer „fair-use“-Verrechnung war, erkannte man daran, dass es hinsichtlich der Bandbreitendrosselung keine einzige Beschwerde bei der Schlichtungsstelle gegeben hat. Mittlerweile hat Orange aber auch wieder verbrauchsabhängige Produkte im Portfolio, was sich offensichtlich gleich in der Beschwerdestatistik niedergeschlagen hat (siehe Abbildung 27).

Auffallend ist weiters der vergleichsweise hohe Anteil von Fällen, die Roaming-Sprachdienste zum Gegenstand hatten. Woran dies liegt, kann von der Schlichtungsstelle nicht nachvollzogen werden.



<sup>9</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Die Vielfalt der mittlerweile über das Mobiltelefon angebotenen Dienste spiegelt sich auch bei den Schlichtungsverfahren wider. Ein neues Phänomen ist beispielsweise jenes, dass Dienste, die den Mehrwertdiensten ähnlich sind, hinter „normalen“ Festnetznummern angeboten werden und auch vom eigenen Betreiber verrechnet werden. Dies wird anhand des folgenden Beispiels gezeigt.

**Beispiel 6:**

**Mehrwertdienst oder kein Mehrwertdienst?**

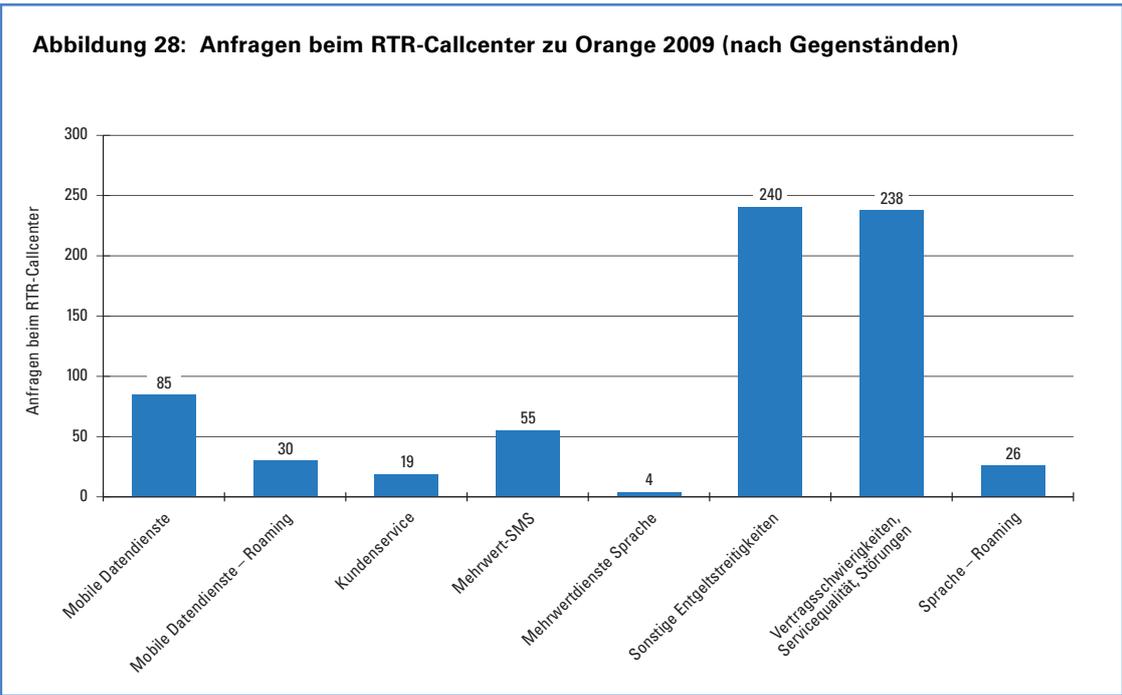
Herr R. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er beanspruchte Entgelte in seiner Telefonrechnung, die unter dem Titel „Telefonberatung auf 01-2676104-xx“ mit einer Höhe von 250 Euro aufschienen. Er brachte diesbezüglich zusammengefasst vor, dass er diese Rufnummer angerufen habe, da unter dieser Gratiskontakte versprochen worden wären. Es sei keine Entgeltwarnung erfolgt und er habe nur kurz mit einer Dame sprechen können. Dann sei er in eine sehr lange Warteschleife gelegt worden und schließlich sei die Verbindung getrennt

worden. Es seien keinerlei Leistungen erbracht worden und auch keine Kontaktdaten übermittelt worden. Orange brachte hierzu im Schlichtungsverfahren vor, dass bei dem Diensteanbieter und Zuteilungsinhaber ATMS angefragt worden wäre und dieser habe geantwortet, dass eine korrekte Entgeltansage erfolgt sei. Einer Gutschrift könne man nicht zustimmen.

Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, weil sie zu dem Schluss gekommen ist, dass der gegenständliche Dienst alle Kriterien eines Mehrwertdienstes im Sinne der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) erfüllt und daher unter einer Rufnummer mit „09“ beginnend erbracht hätte werden müssen. Der Lösungsvorschlag wurde von beiden Seiten angenommen.

Die Analyse der Erstbeantwortungen durch das Callcenter ergibt einen vergleichsweise geringen Anteil bei den Mehrwert-SMS, siehe Abbildung 28.

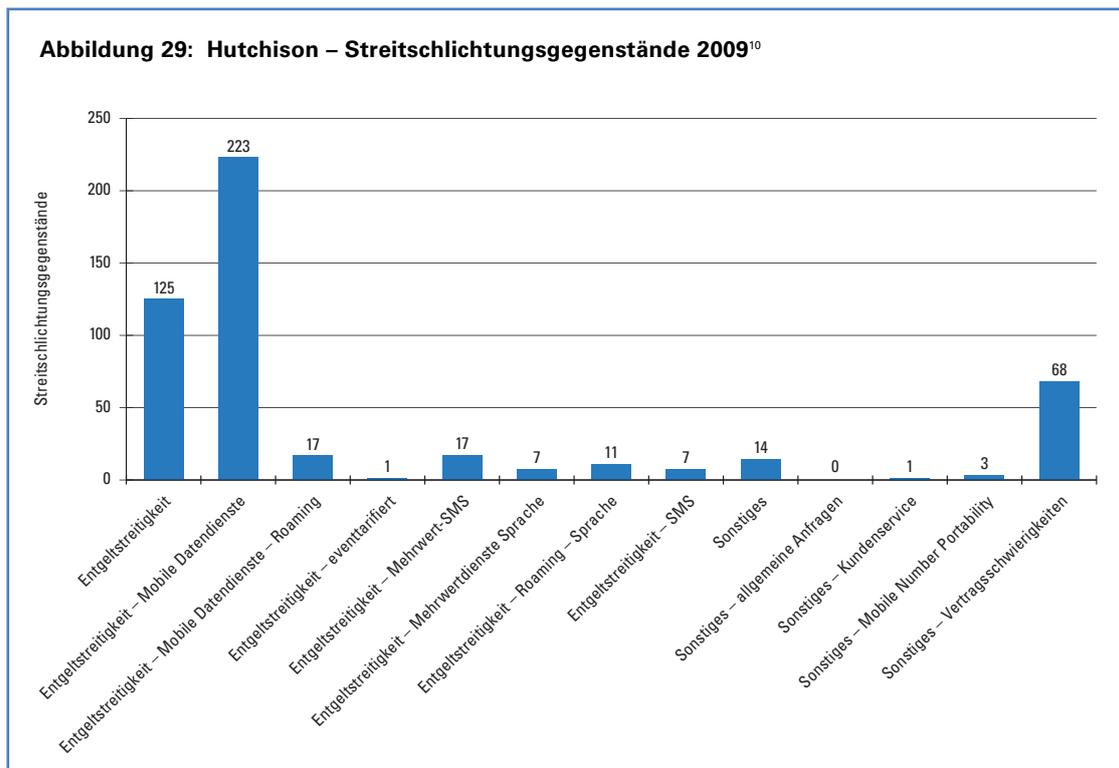
**Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange 2009 (nach Gegenständen)**



#### 4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison, besser bekannt unter „3“, steigerte seine Verfahrenszahl 2009 nur geringfügig. Der Zuwachs machte im Berichtsjahr nur knapp 6 % aus und die Verfahrenszahl liegt damit bei 479 Verfahren. Der Anteil der Beschwerden zu mobilen Datendiensten ist im Vergleich zu den ande-

ren Mobilfunkbetreibern sehr hoch (siehe Abbildung 29). Dies kann damit im Zusammenhang stehen, dass Hutchison überproportional viele Internetkunden im Kundenstock hat oder auch damit, dass diese Dienste bei Hutchison besonders beschwerdeträchtig sind, weil beispielsweise bei Überschreitung der inkludierten Limits nicht immer aktiv durch Hutchison gewarnt wird.



Nicht bei allen Fällen, die die Schlichtungsstelle zu behandeln hat, geht es um Entgeltstreitigkeiten, wie das folgende Beispiel zeigt.

##### Beispiel 7:

##### Der falsche Telefonbucheintrag

Frau K. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Sie hat für ihre Haupttelefonnummer bei Hutchison einen ordentlichen Telefonbucheintrag gemäß § 69 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) 2003 bestellt und möchte diesen berichtigen lassen, dies werde von Hutchison jedoch abgelehnt.

Nach den Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle stellte sich Folgendes heraus: Bei Vertragsabschluss wollte Frau K. keinen Eintrag in das Telefonbuch. Etwas später überlegte es sich Frau K. jedoch anders. Von Hutchison erhielt sie dann die Auskunft, dass ein nachträglicher Eintrag in das Telefonbuch nicht möglich sei. Nur wenn die Adresse geringfügig verändert werde, könne die Telefonnummer eingetragen werden. Vor diese Alternative gestellt, entschied sich Frau K. dafür, sich eintragen zu lassen und ließ ihre Adresse mit einer anderen Haus-

<sup>10</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

nummer eintragen. Nicht wirklich überraschend, war diese Lösung für Frau K. dauerhaft nicht zufriedenstellend und sie verlangte die Eintragung ihrer richtigen Anschrift. Dies wurde von Hutchison jedoch abgelehnt. Nur eine Löschung sei möglich.

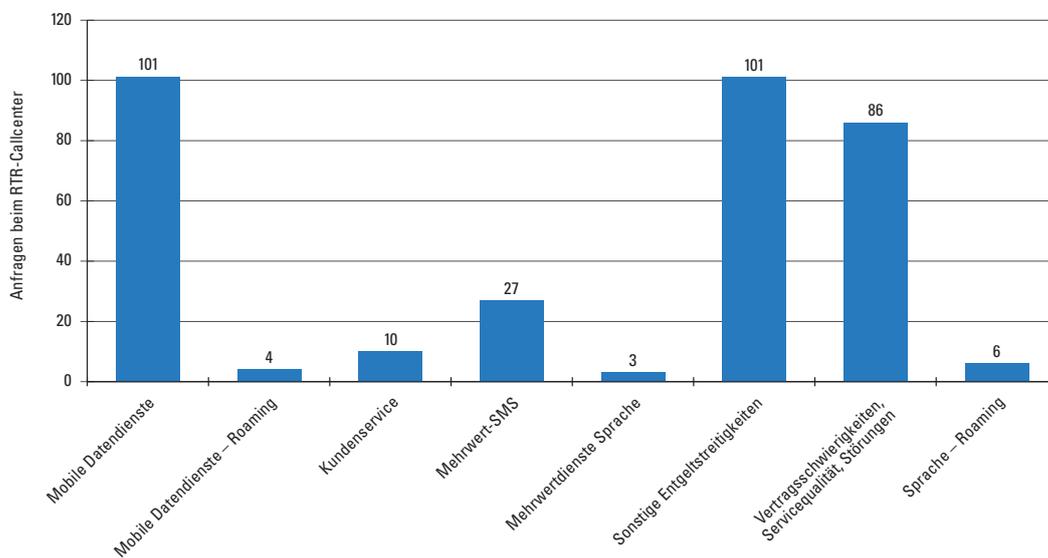
Die Schlichtungsstelle erstellt daraufhin einen Lösungsvorschlag, der im Wesentlichen auf die Berichtigung der Anschrift hin gerichtet war. § 69 Abs. 3 TKG 2003 sieht nämlich vor, dass ein Teilnehmer gegenüber dem Betreiber des öffentlichen Telefondienstes, mit dem er in einem Vertragsverhältnis über die Inanspruchnahme des Anschlusses steht, das Recht hat, mit Familiennamen, Vornamen, akademischem Grad,

Adresse, Teilnehmerrufnummer und, sofern der Teilnehmer dies wünscht, Berufsbezeichnung, unentgeltlich in das Teilnehmerverzeichnis des Anbieters aufgenommen zu werden. Diese Bestimmung legt auch fest, dass Teilnehmer unter denselben Voraussetzungen ebenso das Recht haben, ihre Einträge zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen.

Der Lösungsvorschlag wurde dann auch von beiden Seiten angenommen.

Auch bei den im Callcenter registrierten Anfragen lag im Berichtsjahr – wie bei den Verfahren – der Schwerpunkt bei mobilen Datendiensten, siehe Abbildung 30.

**Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2009 (nach Gegenständen)**

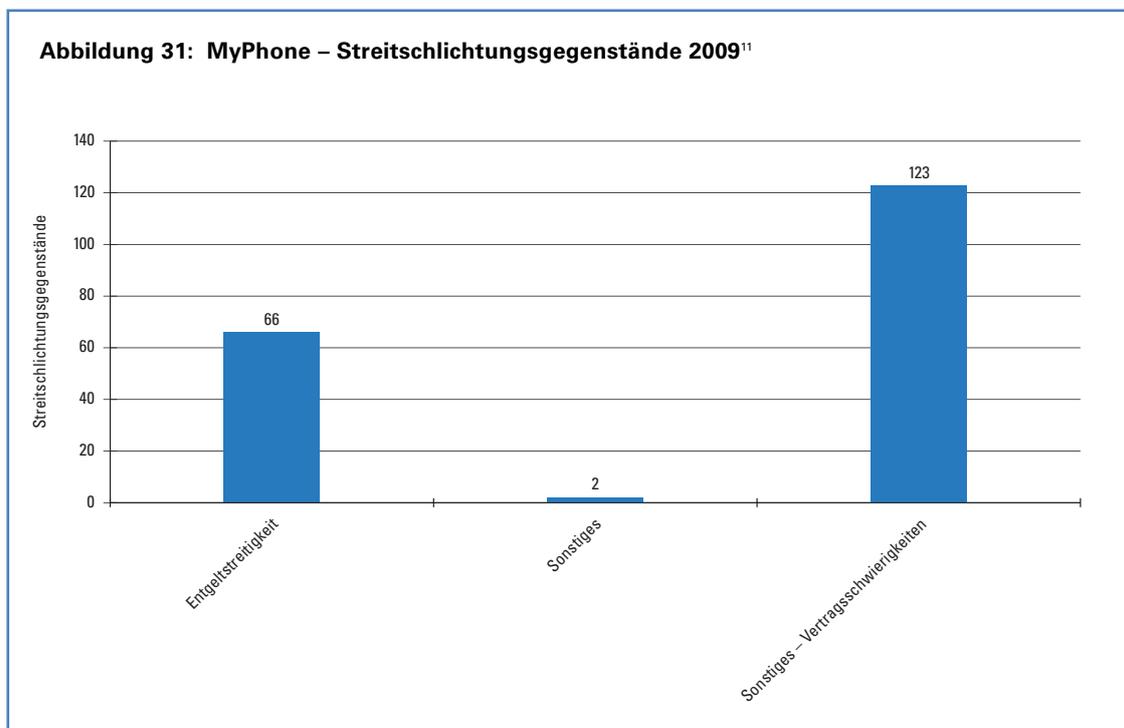


#### 4.8. MyPhone GmbH

MyPhone trat erst Ende 2007 auf dem österreichischen Telekommunikationsmarkt in Erscheinung und verbuchte 2008 gleich 791 Verfahren auf ihr Konto. MyPhone vertreibt vor allem Produkte wie Call-by-Call und Carrier Preselection. Die meisten Verträge beinhalteten eine Mindestvertragsdauer mit einem monatlichen Grundentgelt, sodass MyPhone nach dem vermeintlichen Abschluss eines Vertrages auf die Einhaltung dieser Mindestvertragsdauer pochte. Im Zusammenhang mit sehr problembehafteten Direktvertriebsmethoden,

vor allem der direkten telefonischen Kontaktaufnahme mit den potenziellen Kunden, kam es 2008 zu einer wahren Beschwerdeflut, die teilweise sogar in den Medien thematisiert wurde. 2009 änderte sich dieses Bild wesentlich. Die Verfahrenszahl reduzierte sich auf 138. Selbst die noch 2009 einlangenden Beschwerden betrafen größtenteils Sachverhalte, die im Jahr 2008 ihren Ursprung hatten.

Bei fast allen Beschwerden wurden Unstimmigkeiten im Zuge des Vertragsabschlusses vorgebracht (siehe Abbildung 31). Die Schlichtungs-



stelle erstellte auch dementsprechend eine Vielzahl von Lösungsvorschlägen, die auf die Feststellung hin gerichtet waren, dass kein rechtswirksamer Vertrag zustande gekommen ist. Leider wurden diese Lösungsvorschläge durchwegs abgelehnt und die strittigen Forderungen gegenüber den vermeintlichen Kunden weiterhin betrieben. Die Schlichtungsstelle wird die weiteren Entwicklungen jedenfalls genau beobachten und gegebenenfalls rasch publik machen.

#### Beispiel 8:

##### Wer redet da mit?

Herr W. beantragt die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegen MyPhone. Er wäre am 08.09.2008 telefonisch von MyPhone kontaktiert worden. In diesem Telefongespräch sei er informiert worden, er könnte billiger telefonieren, wenn er hierzu

<sup>11</sup> Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

mündlich seine Zustimmung erteile. Er habe jedoch nicht gewusst, von welchem Unternehmen er angerufen worden sei.

Er habe schließlich unter Anleitung zum Nachsprechen von Textbausteinen ein paar Fragen beantworten müssen, habe aber keinen Vertrag abgeschlossen. Von einer Änderung der Preselection sei keine Rede gewesen. Schließlich habe er plötzlich Rechnungen erhalten und diese schließlich beeinsprucht. Er habe mehrfach Mahnungen erhalten.

Die MyPhone GmbH nahm hierzu im Schlichtungsverfahren wie folgt Stellung: Es sei mit einem ihrer Mitarbeiter im Callcenter ein mündlicher, rechtsgültiger Vertrag geschlossen worden und dem Beschwerdeführer sei auch eine Vertragsbestätigung

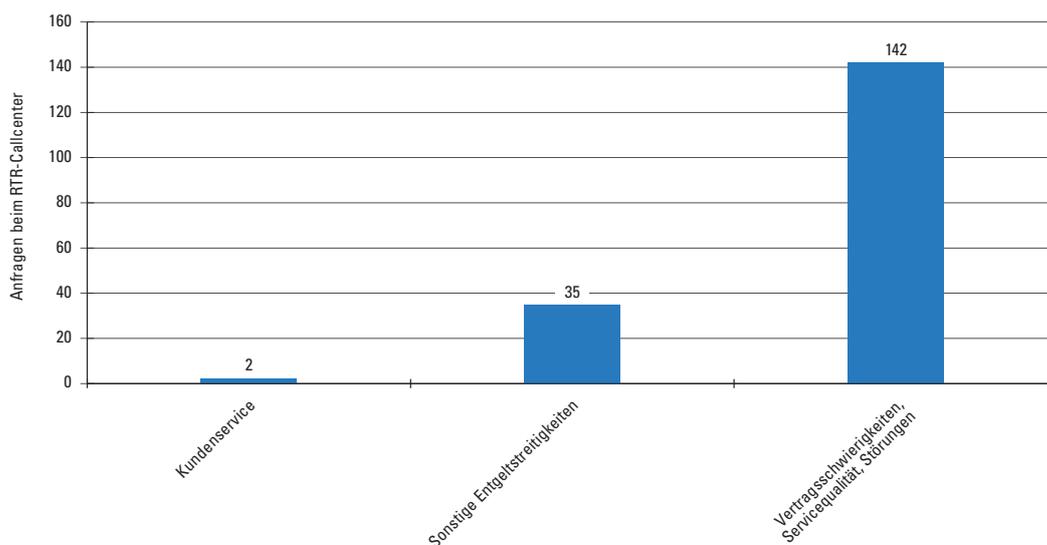
übersandt worden. Auch sei das Rücktrittsschreiben gemäß Konsumentenschutzgesetz nicht rechtzeitig bei MyPhone eingelangt. Der Vertrag sei rechtsgültig und bleibe daher aufrecht. Ergänzend legte die MyPhone GmbH die entsprechende digitale Sprachaufzeichnung zum Beweis des Vertragsabschlusses vor.

Die Analyse des Tonbandes ergab jedoch, dass die Abfolge des Gespräches nicht nachvollziehbar war und ein Vertragswille von Herrn W. nicht erkennbar war. Insbesondere waren auch Kommentare und Stimmen einer anderen Person zu hören. In diesem Sinne erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag zu Gunsten von Herrn W. Dieser wurde leider – wie von der Schlichtungsstelle erwartet – von MyPhone abgelehnt.

Der Blick auf die inhaltliche Aufteilung bei den Erstanfragen (siehe Abbildung 32) entspricht den Erkenntnissen bei den Schlichtungsver-

fahren – der große Schwerpunkt liegt im Bereich der Vertragsschwierigkeiten.

**Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2009 (nach Gegenständen)**



# 5. Ausgewählte Themen

Im Folgenden werden vier wesentliche Schwerpunktthemen dargestellt, die eine besondere Bedeutung im Rahmen der Schlichtungsverfahren erlangt haben und im Zusammenhang mit Neuerungen im Bereich der Nutzerrechte stehen. Das erste Kapitel beschäftigt sich mit mobilen Internetzugängen, dem Hauptbeschäftigungsfeld der Schlichtungsstelle im Berichtsjahr. Darauf aufbauend findet sich im Kapitel 5.2 eine Checkliste, die bei der richtigen Entscheidung für ein mobiles Internetprodukt zur Hand genommen werden kann. Die beiden letzten Beiträge berichten über wesentliche Änderungen im Bereich des Roamings innerhalb der Europäischen Union und hinsichtlich der Zulässigkeit der Verrechnung von „Zahlscheingelten“. Im Kapitel 5.5 findet sich noch eine Übersicht der Themen aus den letzten Tätigkeitsberichten.

## 5.1. Mobile Internetzugänge

Wie bereits in den Vorkapiteln ausgeführt, stellen Streitigkeiten wegen der Verrechnung von mobilen Datendiensten den mit Abstand häufigsten Beschwerdegrund dar. Im Folgenden sollen zum einen die vermuteten Gründe dieser Entwicklung dargestellt werden und zum anderen sinnvolle Lösungsvarianten aufgezeigt werden.

Zum Abschluss soll eine kleine Checkliste eine Hilfestellung für all jene sein, die informiert und kompetent bei der Produktwahl vorgehen wollen.

### **Problem Nummer 1: Die Art der Verrechnung und teilweise hohe Entgelte**

In der Schlichtungsstelle hat sich herausgestellt, dass vor allem jene mobilen Internetpro-

dukte ein Risiko beinhalten, die im monatlichen Grundentgelt eine günstige Datenpauschale beinhalten. Wird diese überschritten, kommen jedoch erhöhte Entgelte zur Anwendung. Ein typisches Beispiel: 9 Euro für monatlich 3 GB, danach 10 Cent pro MB. Auch finden sich Datentarife, die sehr hoch sind. Vor allem handelt es sich um jene Datentarife, die bei normalen Sprachtarifen hinterlegt sind. So gibt es hier Entgelte von 5 Euro pro MB, was einem Wert von ca. 5.000 Euro pro GB (!!!) entspricht.

### **Als positive Beispiele von unkritischen Produkten zählen:**

**Prepaid:** Bei Wertkartenanschlüssen wird immer im Vorhinein ein Guthaben erworben, das dann innerhalb eines bestimmten Zeitraumes verbraucht werden kann: beispielsweise ein GB für 20 Euro, verbrauchbar innerhalb eines Jahres. Zu solchen Produkten gibt es de facto keine Entgeltbeschwerden, auch wenn die Kosten pro GB oft höher sind als bei normalen Postpaid-Anschlüssen. In einer Kalkulation sollte aber auch bedacht werden, dass bei monatlichen Pauschalprodukten die nicht verbrauchten Datenmengen jeden Monat verfallen. Gerade Nutzer, die nur wenig oder gelegentlich einen mobilen Internetzugang nutzen, sind mit Prepaid-Anschlüssen daher oft auch finanziell wesentlich besser bedient. Kommt man z.B. mit dem einen GB unseres Beispiels sechs Monate aus, würden die monatlichen Kosten nur 3,33 Euro betragen. Prepaid empfiehlt sich daher für den Einstieg in die Internetwelt. Hinzu kommt, dass Datenmodems auch am freien Markt zu vernünftigen Preisen zu bekommen (ca. um die 50 Euro) sind. Zeigt sich nach einiger Zeit, dass ein Vertragsprodukt die bessere Lösung ist, kann das Modem weiter verwendet werden.

**Fair-use:** Das Charakteristikum dieser Produkte ist, dass keine zusätzliche verbrauchsabhängige Verrechnung stattfindet. Wie die Ausgestaltung im Konkreten vom Betreiber gewählt wird, unterscheidet sich allerdings. Oft finden sich Angebote, bei denen ab einer bestimmten Grenze, z.B. 6 GB, eine Bandbreitendrosselung stattfindet. Denkbar sind auch Vollsperrungen ab dem Erreichen bestimmter Limits, die erst dann aufgehoben werden, wenn der nächste Abrechnungszeitraum beginnt. Einige Betreiber sprechen auch nur Verwarnungen aus, wenn die vereinbarten fair-use-Limits überschritten werden und nur im Wiederholungsfall kommt es zu Sanktionen wie Sperrungen oder Kündigungen. Unabhängig davon, wie die konkrete Ausgestaltung auch sein mag – für den Nutzer bedeuten diese Produkte, dass er sorglos und ohne ständig nachkontrollieren zu müssen, seinen Internetzugang nutzen kann. Das Risiko, eine überraschend hohe Rechnung („shocking bill“) zu erhalten, ist ausgeschaltet.

**Flat-Fee:** Zu Flat verrechneten Anschlüssen muss nicht viel gesagt werden: Diese sind unbeschränkt nutzbar und daher – was unerwartet hohe Rechnungen durch Überschreiten der Datenvolumina betrifft – ebenso sicher wie Prepaid oder Fair-use.

**„Günstige“ verbrauchsabhängige Produkte:** Es finden sich am Markt auch Angebote, bei denen zwar von Anfang an verbrauchsabhängig verrechnet wird, aber aufgrund der Preisstruktur und Höhe der Entgelte hohe Kostensicherheit besteht. Bei z.B. EUR 4 pro angefangenem GB können zwar bei einem atypisch hohen Verbrauch schon erhöhte Entgelte anfallen, wirklich schmerzhaft hohe Rechnungen sind aber bei diesen Preisen unwahrscheinlich. So würden sich 20 GB nur mit EUR 80 zu Buche schlagen.

## **Problem Nummer 2: Die mangelnde Wahrnehmbarkeit des Verbrauches**

Wir alle haben zwar meist ein „Gefühl“ für Minuten und Sekunden, jedoch nicht für Bits und Bytes. Dieser Umstand sollte allen Nutzern bewusst sein. Selbst erfahrenen Computer- und Internetexperten passiert es immer wieder, dass unerwünschter und unbemerkter Datentransfer stattfindet. Wer glaubt, hier einen gesicherten Überblick zu haben, unterliegt in der Regel einer völligen Selbstüberschätzung. Wichtig ist auch der Unterschied zum Telefon: Dieses hat man selbst in der Hand und das Telefonieren ist in der Regel immer ein aktiver Vorgang, der gut im Bewusstsein des Nutzers wahrgenommen wird. Genau diese Wahrnehmbarkeit fehlt beim Internet. Ein typisches Beispiel: Immer wieder hören die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, dass ja nur ein paar Lieder oder Videos heruntergeladen wurden. Eine Analyse der Verkehrsdaten ergibt dann oft einen sehr hohen Upload. Gerade unerfahrene Nutzer bedenken nicht, dass die Mehrzahl der Filesharing-Programme es anderen Usern im Internet ermöglicht, auf Daten des eigenen Rechners zuzugreifen. Ist daher das Programm einmal geöffnet, kann Datentransfer durch Zugriffe anderer stattfinden, egal ob man sich selbst etwas herunterlädt oder nicht. Das ist nur ein Beispiel für die mangelnde Kontrollierbarkeit des eigenen Verbrauches. Es lassen sich noch viele Beispiele finden: Defekte oder mangelhaft konfigurierte Software, die Daten aus dem Internet abrufen, automatische Softwareupdates, Schadsoftware wie Trojaner, Viren, etc.

Es gibt natürlich die Möglichkeiten, hier den eigenen Datenverbrauch zu überwachen, z.B. durch geeignete Software. Zuverlässig können diese Werkzeuge aber nur von Profis eingesetzt werden, und auch für diese bedeutet das einen nicht unerheblichen Aufwand.

In diesem Zusammenhang auch ein Hinweis: Die Verbindungssoftware, die bei den meisten Datenmodems dabei ist, beinhaltet in der Regel auch einen Datenzähler. Auch dieser kann – wenn überhaupt – nur Richtwerte anzeigen. Es ist immer möglich, dass tatsächlich verbrauchte Datenmengen nicht erfasst und angezeigt werden.

### **Problem Nummer 3: Mangelnde Transparenz**

Natürlich sind alle Unternehmen bestrebt, ihre Produkte vorteilhaft darzustellen. Dies führt aber leider auch dazu, dass teilweise mit Einheiten gearbeitet wird, die dem durchschnittlichen Nutzer die Dimensionen der Preisunterschiede nicht klar werden lässt. Wenn man wieder das Eingangsbeispiel hernimmt: 9 Euro für monatlich 3 GB, danach 10 Cent pro MB. Nicht jedem ist offenkundig, dass zwischen MB und GB in etwa der Faktor 1.000 liegt. Kostet daher ein GB innerhalb der Pauschale 3 Euro, kostet dieselbe Datenmenge außerhalb der Pauschale schon 100 Euro. Es ist daher für die Nutzer sehr wichtig, die angegebenen Einheiten zu überprüfen und gegeneinander umzurechnen. Es ist natürlich wünschenswert, dass die Betreiber selbst bei Vertragsabschluss die wesentlichsten Informationen zum Vertrag kompakt und übersichtlich dem Kunden mitteilen.

### **Problem Nummer 4: „Speed Kills“**

So seltsam das klingt, mit den steigenden Bandbreiten steigt auch das Risiko von überraschend hohen Rechnungen. Natürlich ist eine hohe Bandbreite ein wesentliches Qualitätskriterium eines Internetzugangs und ermöglicht dessen komfortable Nutzung. Es bedeutet aber auch, dass in kurzer Zeit sehr große Datenmengen übertragen werden können. Bei einer Bandbreite von 3 Mbit/s kann beispielsweise innerhalb von ca. 45 Minuten ein GB übertragen werden. Selbst bei Produkten mit hohen inkludierten

Pauschalen sind daher Überschreitungen innerhalb weniger Stunden oder Tage möglich. Jeder Nutzer sollte sich dieses Umstandes bewusst sein.

### **Problem Nummer 5: Mangelhafte Informationen über den aktuellen Verbrauch**

Zwar bieten fast alle Betreiber Abfragemöglichkeiten über den aktuellen Verbrauch an, leider zeigt sich, dass nur die wenigsten Nutzer von diesen Möglichkeiten Gebrauch machen. Die meisten Nutzer nehmen die Möglichkeiten nur am Anfang wahr, irgendwann hören aber die meisten damit auf, weil es zu umständlich ist. Zusätzlich sind die angebotenen Informationen zum einen oft nicht aktuell, zum anderen sind sie auch unverbindlich. Bedauerlicherweise bieten nur wenige Betreiber Push-Informationen, wie Warn-SMS, an. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist festzuhalten, dass nur solche aktiven Push-Informationen wirklich effektiv sind. Sinnvolle Lösungen sind z.B. solche, bei denen vor dem Überschreiten der Datenpauschale informiert wird und dann noch einmal unmittelbar beim Überschreiten selbst. Zusätzliche Informationen sind nötig, wenn schon atypisch hohe Entgelte angefallen sind.

### **Problem Nummer 6: Es kommen nicht alle Informationen beim Nutzer an**

Die unterschiedlichen technischen Lösungen bei der mobilen Internetanbindung bringen es mit sich, dass vom Betreiber tatsächlich versendete Informations-SMS nicht beim Nutzer wahrnehmbar ankommen. So werden z.B. bei UMTS-WLAN-Routern einlangende SMS nicht für die Nutzer angezeigt. Auch wird bei vielen UMTS-Modems der SMS-Eingang nicht angezeigt, wenn diese mit Linux-Systemen betrieben werden. Hier sind die Betreiber aufgerufen, zuverlässigere Systeme zu entwickeln. Durch Umleitung auf Informationswebsites könnte beispielsweise eine garantierte Information des Nutzers sichergestellt werden.

### **Problem Nummer 7: Fehlende Kostenbegrenzungsfunktionen**

Es finden sich in Österreich kaum Angebote, bei denen die maximalen Kosten begrenzt werden können. Während im Bereich des Roamings innerhalb der Europäischen Union ab dem 1. Juli 2010 solche Limits in der Höhe von 60 Euro standardmäßig gelten werden, gibt es bei der nationalen Nutzung nichts Vergleichbares. Aus den Erfahrungen der Schlichtungsstelle zeigt sich, dass ein Betreiber immer erst dann einen Anschluss sperrt, wenn einige 100 Euro angefallen sind. Hier wäre es ganz wichtig, dass vertragliche Kostenlimits vereinbart werden, die eine kostensichere Nutzung gewährleisten. Die Überschreitung dieser Limits sollte erst dann möglich sein, wenn der Nutzer durch eine eindeutige Aktion sein diesbezügliches Einverständnis zum Ausdruck bringt.

### **Problem Nummer 8: Die hohe Verbreitung mobiler Internetzugänge**

Hier von einem generellen Problem zu sprechen, wäre natürlich falsch. Der enorme Markterfolg von mobilen Internetzugängen ist – ganz im Gegenteil – eine beachtliche österreichische Erfolgsgeschichte. Aber natürlich bringt ein Mehr an Nutzern eines Dienstes auch ein Mehr an Beschwerden mit sich.

**Fazit:** Man erkennt an der obigen Auflistung, dass es im Zusammenhang mit mobilen Internetzugängen die unterschiedlichsten Problemkonstellationen gibt, die gerade in ihrem Zusammenwirken dazu führen, dass diese Dienste mit Abstand der häufigste Beschwerdegegenstand bei den Schlichtungsverfahren darstellen. Hier ist sicherlich Handlungsbedarf, vor allem auf Seiten der Betreiber, gegeben.

## **5.2. Checkliste mobile Datendienste**

### **1. Das wahrscheinlich wichtigste Auswahlkriterium ist die Netzabdeckung:**

Auch wenn die österreichischen Mobilfunknetze sehr gut ausgebaut sind, heißt das nicht, dass jedes Netz an den für Sie üblichen Nutzungsorten, wie Wohnung oder Arbeitsplatz, tatsächlich gut nutzbar ist. Vertrauen Sie auch nicht zu 100 % auf die Netzabdeckungskarten der Betreiber. Borgen Sie sich Datenkarten von den Betreibern, die für Sie in Frage kommen, aus und testen Sie persönlich die Erreichbarkeit des Netzes.

### **2. Das zweite Auswahlkriterium ist das eigene Nutzungsverhalten:**

Prüfen Sie, ob Sie nur gelegentlich surfen und E-Mails oder z.B. datenhungrige Multimediaanwendungen (Videos, etc) nutzen werden und schätzen Sie Ihren zu erwartenden Verbrauch ab. Wenn Sie schon einen Internetzugang nutzen, werten Sie den bisherigen Datentransfer aus.

### **3. Das dritte Auswahlkriterium ist das Studieren der Angebote:**

Informieren Sie sich, welche Angebote verfügbar sind und analysieren Sie, welche davon Ihren Anforderungen am besten entsprechen.

### **Beachten Sie dabei:**

- **Mindestvertragsdauer versus jederzeitiges Kündigungsrecht.** Eine Mindestvertragsdauer bringt oft günstigere, weil preisgestützte Endgeräte. Jederzeit kündbare Verträge bedeuten wiederum hohe Flexibilität. Kalkulieren Sie die Variante z.B. auf zwei Jahre durch und vergleichen Sie. Gerade Datenmodems lassen sich oft günstig am freien Markt erwerben.

- **Vertrag oder Wertkarte:** Bei Wertkartenanschlüssen haben Sie möglicherweise höhere Entgelte, dafür aber eine sehr gute Kostensicherheit. Sie können nur soviel Datenvolumen verbrauchen, wie mit der Wertkarte gedeckt ist. Gerade Personen, die das Internet weniger intensiv nutzen oder Internetanfänger, sind meist mit Wertkartenzugängen am besten bedient.
- **Verbrauchsabhängige Verrechnung versus Flat-Fee oder fair-use:** Flat oder fair-use verrechnete Produkte sind zwar wahrscheinlich teurer als Produkte, wo Sie nach der verbrauchten Datenmenge bezahlen. Sie bieten dafür aber hohe Kostensicherheit, weil zum Grundentgelt keine zusätzlichen Entgelte anfallen können.
- **Höhe der Entgelte:** Rechnen Sie sich Beispiele durch. Variieren Sie dabei die Annahmen: gehen Sie einmal von Ihrem erwarteten Datenverbrauch aus, das andere Mal von einem sehr atypisch hohen Datenverbrauch (z.B. 30 GB) – wie es jedem unerwartet passieren kann, verursacht beispielsweise durch Schadsoftware.
- **Vergleichen Sie die Kündigungsfristen.**
- **Informieren Sie sich darüber, wie Sie Ihr Betreiber vor unerwünscht hohen Rechnungen schützt. Bietet er vielleicht absolute Verbrauchslimits an? Verschickt er bei bestimmten Entgeltgrenzen Warn-SMS?**

Wenn Sie alle Punkte durchgegangen sind, müssen Sie dann natürlich selbst nach Ihren persönlichen Präferenzen (Sicherheit, Preis, Flexibilität, etc.) entscheiden. Hier wird es unterschiedliche Schwerpunkte geben. Wichtig ist es aber, sich zumindest über alle Punkte Gedanken gemacht zu haben, denn nur so hat man eine valide Entscheidungsgrundlage.

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

Auch im Jahr 2009 war „International Roaming“ ein Thema, mit dem sich die Schlichtungsstelle auseinanderzusetzen hatte. Sowohl die Beschwerden im Zusammenhang mit Sprachroamingdiensten als auch die Beschwerden betreffend mobile Datenroamingdienste sind angestiegen.

Als häufigster Beschwerdegrund bei Streitschlichtungsfällen zu mobilen Datenroamingdiensten wurde der Anfall von unerwartet und exorbitant hohen Kosten bei der Nutzung von Datenroamingdiensten im Ausland angeführt. Insbesondere wurde von den Nutzern beklagt, dass keine Warnungen erfolgen, wenn bereits erhebliche Kosten angefallen sind. Dies resultiert vor allem daraus, dass Tarife für die Nutzung von mobilen Datenroamingdiensten – insbesondere dann, wenn kein bestimmtes Roamingpaket zur Anwendung kommt – noch empfindlich hoch sein können.

Beschwerdefälle im Zusammenhang mit grenznahem Roaming sind erfreulicherweise auch im Jahr 2009 zurückgegangen. Dies ist wohl darauf zurückzuführen, dass durch Einführung einer verpflichteten Information bei Nutzung von Datendiensten im EU-Ausland bzw. eines verpflichteten Informations-SMS bei Einreise in ein anderes EU-Mitgliedsland der Nutzer darauf hingewiesen wird, dass Roamingkosten anfallen und hier ein zusätzlicher Schutz vor unerwünschtem grenznahem Roaming geschaffen wurde. Problematisch ist die Situation jedoch noch in Grenznähe zur Schweiz, weil für die Schweiz die Verpflichtungen der Roaming-Verordnung nicht anwendbar sind.

#### **5.3.1. Roaming in der Europäischen Union**

Am 30. Juni 2009 ist die Erweiterung der EU-Roaming-Verordnung in Kraft getreten, mit welcher weitere Verpflichtungen für Mobilfunkbetreiber für Sprachroamingdienste, SMS-Dienste

und mobile Datenroamingdienste innerhalb der Europäischen Union eingeführt wurden. Die neuen Bestimmungen werden hier im Überblick dargestellt:

### 5.3.1.1 Eurotarif

Zunächst ist mit 1. Juli 2009 eine weitere Preisabsenkung des Eurotarifs in Kraft getreten. Für aktive Telefonate im Eurotarif beträgt die Preisobergrenze seit 1. Juli 2009 51,6 Cent (inkl. USt.), für passive Telefonate beträgt die Preisobergrenze ab 1. Juli 2009 22,8 Cent (inkl. USt.).

Neben den Preisabsenkungen ist seit 1. Juli 2009 eine sekundengenaue Abrechnung im Eurotarif

verpflichtend. Bei aktiven Telefonaten ist eine anfängliche Mindestabrechnungsdauer von 30 Sekunden gestattet (dies entspricht einer Taktung von 30/1 für aktive regulierte Roaminganrufe). Bei passiven Telefonaten ist eine sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde verpflichtend.

Mobilfunkbetreiber können jedoch auch weiterhin alternative Roamingtarife (Spezialroamingtarife) anbieten, die zum Teil auch höhere Entgelte vorsehen können bzw. in Takten verrechnet werden. Wesentlich ist, dass jeder Mobilfunkbetreiber zumindest einen Tarif anbietet, der den Erfordernissen des Eurotarifes entspricht.

**Abbildung 33: Maximale Preisobergrenzen für Roaming seit der EU-Roamingverordnung**

in Eurocent (ct) inkl. USt.	seit Sommer 2007	30. August 2008	1. Juli 2009	1. Juli 2010	1. Juli 2011
aktive Telefonate (anrufen)	58,8 ct	55,2 ct	51,6 ct	46,8 ct	42,0 ct
passive Telefonate (angerufen werden)	28,8 ct	26,4 ct	22,8 ct	18,0 ct	13,2 ct

### 5.3.1.2 SMS-Eurotarif

Seit 1. Juli 2009 muss jeder Mobilfunkbetreiber, der Roamingdienste anbietet, einen so genannten SMS-Eurotarif anbieten, der 13,2 Cent inkl. USt. nicht überschreiten darf. Für den Empfang eines SMS in einem EU-Mitgliedstaat dürfen keine Entgelte mehr verrechnet werden. Wie bei Sprach-

roamingtarifen ist es auch hier für Mobilfunkbetreiber weiterhin möglich, andere SMS-Roamingtarife (Spezialroamingtarife) anzubieten.

MMS sind von der Preisregulierung nicht umfasst, auch für den Empfang von MMS können daher Entgelte verrechnet werden.

**Abbildung 34: SMS-Eurotarif**

in Eurocent (ct) inkl. USt. pro SMS	1. Juli 2009
aktive SMS (versenden)	max. 13,2 ct
passive SMS (empfangen)	0 ct

### 5.3.1.3 Mobile Datenroamingdienste

Anders als bei Sprachdiensten und SMS wurden mit Erweiterung der Roaming-Verordnung für mobile Datenroamingdienste keine regulierten Preise auf Endkundenebene eingeführt. Mobilfunkbetreiber wurden jedoch verpflichtet, beginnend mit 1. Juli 2009 weitreichende Transparenz- und Schutzvorkehrungen für ihre Roamingkunden zu treffen.

#### Tarifinformation

Zunächst müssen Mobilfunkbetreiber ausreichende Informationen über Tarife für regulierte Datenroamingdienste (also Datenroamingdienste innerhalb der Europäischen Union) und über das Kostenrisiko, das bei der Nutzung von Datenroamingdiensten innerhalb der Europäischen Union eintreten kann, anbieten. Die Verordnung verpflichtet Mobilfunkbetreiber allgemein dazu, dafür Sorge zu tragen, dass ihre Kunden stets angemessen vor und nach Vertragsabschluss über jene Entgelte informiert sind, die bei Nutzung von regulierten Datenroamingdiensten anfallen.

#### Automatische Nachricht

Ab 1. Juli 2009 muss jeder Mobilfunkbetreiber eine automatische Nachricht an den Roamingkunden übermitteln, wenn dieser eine Datenroamingverbindung in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union initiiert. Diese kostenlose, automatische Nachricht muss darüber informieren, dass ein Roamingdienst benutzt wird und eine Tarifinformation für den jeweiligen Kunden beinhalten. Diese Information kann mittels SMS, E-Mail oder Pop-Up-Fenster erfolgen und muss bereitgestellt werden, sobald der Kunde in einen Mitgliedstaat der Europäischen Union einreist und zum ersten Mal beginnt, einen regulierten Datenroamingdienst zu nutzen. Wichtig ist, dass diese automatische Nachricht auf solche Art übermittelt wird, dass leichter Empfang bzw. Verstehen gewährleistet ist.

#### Kostenbegrenzungsfunktion

Ab 1. März 2010 haben Mobilfunkbetreiber allen Kunden, die Datenroamingdienste nutzen können, eine Einrichtung zur Verfügung zu stellen, mit welcher ein bestimmtes Limit für Datenroamingdienste festgesetzt werden kann, das im Fall der Nutzung von Datenroamingdiensten nicht überschritten werden darf.

Das Limit kann als Geldbetrag oder in Datenvolumen angegeben sein, wobei der Betreiber vorab darüber informieren muss, wie viel Datenvolumen einem bestimmten Geldbetrag entspricht und umgekehrt. Der Betreiber kann unterschiedliche Limits für unterschiedliche Nutzungszeiträume anbieten, muss jedoch mindestens ein Limit anbieten, das nahe 60,- Euro (inkl. USt) pro monatlichem Abrechnungszeitraum liegt.

Im Zeitraum vom 1. März 2010 bis zum 1. Juli 2010 kann sich der Kunde bewusst für ein Limit entscheiden. Tut er dies nicht, gilt für ihn zunächst kein Limit und damit auch keine Kontrollfunktion für Datenroamingdienste. Ab 1. Juli 2010 gilt für all jene Kunden, die sich zuvor noch nicht bewusst für ein Limit entschieden haben, eine pauschale Obergrenze, also ein Limit nahe 60,- Euro inkl. USt. pro Monat.

Hat sich der Kunde für ein bestimmtes Limit entschieden, können für den Fall der Nutzung von Datenroamingdiensten innerhalb der Europäischen Union nicht mehr Entgelte anfallen, als mit dem Limit festgelegt worden sind, es sei denn, der Kunde wünscht explizit die weitere Erbringung dieser Dienste.

Ist somit also eine Kostenbegrenzungsfunktion für Datenroamingdienste Vertragsinhalt, hat bei der Nutzung von Datenroamingdiensten folgendes Prozedere abzulaufen: Sobald 80 % des vereinbarten Höchstbetrages bzw. des Datenlimits durch die Nutzung von regulierten Datenroa-

mingdiensten<sup>12</sup> ausgeschöpft sind, hat der Heimatanbieter (das ist der eigene Betreiber und Vertragspartner, nicht der ausländische Betreiber, in dessen Netz geroamt wird) eine Meldung an das Mobiltelefon oder andere Endgerät (Smartphone, Notebook, etc.) des Roamingkunden (z.B. per SMS, E-Mail oder Pop-up-Fenster) zu übermitteln, mit der darüber informiert wird, dass bereits 80 % des vereinbarten Limits verbraucht sind. Diese Meldung kann vom Kunden kostenlos abbestellt werden, wenn er sie als störend empfindet. Das neuerliche Übermitteln dieser Meldung kann jedoch jederzeit kostenlos wieder angefordert werden.

Erreicht der Kunde 100 % des vereinbarten Datenlimits, so hat der Betreiber eine weitere Meldung an den Roamingkunden zu übermitteln, in der darüber informiert werden muss,

- dass das vereinbarte Limit nun zur Gänze verbraucht ist,
- wie die weitere Erbringung von Datendiensten veranlasst werden kann und
- welche Kosten für jede weitere Nutzungseinheit anfallen.

Reagiert der Kunde nicht entsprechend und zeitnah auf die eingegangene Meldung, hat der Betreiber die Erbringung und Verrechnung der Datenroamingdienste unverzüglich einzustellen. Erfolgt aus diesem Grund eine Sperre für Datenroamingdienste, bleibt diese Sperre grundsätzlich bis zur nächsten Nutzungsperiode aufrecht. Selbstverständlich ist eine vorzeitige Aufhebung der Sperre möglich, wenn Kunde und Betreiber dies vereinbaren.

So soll verhindert werden, dass höhere Entgelte anfallen, als der Nutzer konkret für die Erbringung von regulierten Datenroamingdiensten durch Festsetzung des Limits mit dem Betreiber vereinbart hat, wenn nicht bewusst die weitere Erbringung von Datenroamingdiensten angefordert wird.

Wie der Betreiber die beschriebene verpflichtende Kostenbegrenzungsfunktion technisch umsetzt und welche Art von Information an seine Kunden er verwendet, bleibt grundsätzlich ihm überlassen. So kann der Betreiber etwa die Meldungen, die bei 80 % bzw. 100 % Erreichen des vereinbarten Limits zu erfolgen haben, per SMS versenden. Der Betreiber legt auch fest, auf welche Weise der Kunde die weitere Erbringung von Datenroamingdiensten veranlassen kann, z.B. ob der Kunde ein Antwort-SMS verschicken oder einen bestimmten Button in einem Pop-Up-Fenster anklicken muss.

Wünscht der Kunde keine Kostenbegrenzungsfunktion, kann er dieses Service bei seinem Betreiber auch deaktivieren lassen.

### 5.3.2 Erfolgreiche Umsetzung in Österreich

Bei der Schlichtungsstelle sind im Jahr 2009 kaum Beschwerdefälle im Zusammenhang mit den Verpflichtungen der Roaming-Verordnung eingelangt. Dies trifft sowohl für die bereits seit 30. Juni 2007 bestehenden Verpflichtungen der ersten Roaming-Verordnung (Verrechnung des Eurotarifs, Informations-SMS) als auch für die nunmehr seit 30. Juni 2009 bestehenden neuen Verpflichtungen nach Erweiterung der Roaming-Verordnung zu (sekundengenaue Abrechnung im Eurotarif, Einführung eines SMS-Eurotarifs, Informations-SMS bei Nutzung von Datenroamingdiensten).

Jene wenigen Beschwerden, die bei der Schlichtungsstelle eingelangt sind, betreffen hauptsächlich Probleme bei der sekundengenaue Verrechnung des Eurotarifs und bei der Einrichtung von Spezialroamingtarifen bzw. dem Eurotarif.

Insgesamt konnte festgestellt werden, dass die Verpflichtungen der Roaming-Verordnung von den österreichischen Mobilfunkbetreibern gut

<sup>12</sup> Ein regulierter Datenroamingdienst ist ein Roamingdienst, der die Nutzung von paketvermittelter Datenkommunikation in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union außer dem Heimatstaat ermöglicht; auch das Senden und Empfangen von MMS im EU-Ausland ist von diesem Begriff umfasst.

umgesetzt bzw. eingehalten wurden. Durch die Einführung der Kostenbegrenzungsfunktion ist zu hoffen, dass auch die Beschwerden betreffend mobile Datenroamingdienste – insbesondere die so genannten „Bill Shocks“ zurückgehen werden.

Die Roaming-Verordnung ist zunächst bis zum 30. Juni 2012 in Kraft. Die Europäische Kommission hat das Funktionieren dieser Verordnung zu überprüfen und im Rahmen des Reviews der Roaming-Verordnung geeignete Empfehlungen über eine allfällige Verlängerung, Erweiterung oder Beendigung abzugeben.

#### **5.4. Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“**

Eine wesentliche Neuerung im Bereich der Nutzerrechte betrifft die Zulässigkeit der Verrechnung von so genannten „Zahlscheinentgelten“. Genauer gesagt handelt es sich um jene Entgelte, die für andere Bezahlformen als Einzugsermächtigung oder Kreditkarte verrechnet werden. Dabei handelt es sich um die klassische Überweisung mittels Erlagschein oder mittels Internetbanking. Fast alle österreichischen Betreiber sehen in ihren Vertragswerken solche zusätzlichen Entgelte pro bezahlte Rechnung vor. Ende 2009 gab es diesbezüglich aber ein neues gesetzliches Regelwerk. Am 01.11.2009 trat nämlich das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) in Kraft. § 27 Abs. 6 zweiter Satz ZaDiG sieht Folgendes vor: „Der Zahlungsdienstleister darf dem Zahlungsempfänger nicht verwehren, dem Zahler für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes eine Ermäßigung anzubieten. Die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes ist unzulässig.“

Auf einen normalen Endkundentelekommunikationsvertrag bezogen handelt es sich beim Zahlungsempfänger um den Betreiber des Tele-

kommunikationsdienstes. Gemäß der vorliegenden Bestimmung besteht nunmehr zwar die Möglichkeit, eine Ermäßigung für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes anzubieten, nicht aber ein Entgelt zu verrechnen. Die zitierte Bestimmung des ZaDiG ist auch zum Nachteil von Unternehmern nicht abdingbar (§ 26 Abs. 6 ZaDiG) und stellt daher nicht nur eine reine Verbraucherschutzbestimmung dar. Grundsätzlich ist daher davon auszugehen, dass die Verrechnung der „Zahlscheinentgelte“ nicht mehr rechtlich zulässig ist. Weiterhin erlaubt ist es, auf das monatliche Grundentgelt einen Rabatt zu gewähren, wenn sich der Kunde für bestimmte Bezahlformen entscheidet.

Judikatur nach dieser neuen Rechtslage gibt es aber noch nicht. Der Oberste Gerichtshof hat sich nur nach der alten Rechtslage in der Entscheidung 4 Ob 50/00g vom 14.03.2000 mit der Frage der Zulässigkeit eines „Zahlscheinentgeltes“ auseinandergesetzt. Damals wurde die Verrechnung eines Zahlscheinentgeltes als zulässig erachtet. Die erste Entscheidung des Obersten Gerichtshofes zur vorliegenden Frage – nach dem In-Kraft-Treten des ZaDiG – bleibt abzuwarten.

Im Rahmen des Widerspruchsverfahrens nach § 25 TKG 2003 kann die Telekom-Control-Kommission den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 widersprechen, wenn diese nicht dem Prüfungsmaßstab entsprechen. Ein Widerspruchsbescheid der Telekom-Control-Kommission zu diesem Thema lag im Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes jedoch noch nicht vor, da die nach § 25 TKG 2003 angezeigten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die derartige Klauseln enthielten, entweder zur Bearbeitung von den Betreibern zurückgezogen wurden oder entsprechend überarbeitet worden sind. Seit dem In-Kraft-Treten des ZaDiG wurden jedenfalls keine Geschäftsbedingungen von der Telekom-Control-Kommission akzeptiert, die „Zahlscheinentgeltklauseln“ beinhaltet

haben. Natürlich werden aber noch von den Betreibern Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, die vor dem In-Kraft-Treten des ZaDiG erlassen wurden.

Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit wurden aber bis zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes bereits Schlichtungsempfehlungen erlassen, in denen vorgeschlagen wurde, auf diese Entgelte zu verzichten.

## 5.5. 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 Abbildung 35 zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2005 bis 2008 ausführlicher behandelt wurden.

**Abbildung 35: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen vier Jahre**

<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Was ist Entbündelung?</li> <li>■ Einzelentgeltnachweisverordnung</li> <li>■ SMS-Mehrwertdienstesperre</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>
<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mehrwertdienste-Monitoring</li> <li>■ Internationales Roaming</li> <li>■ Sprachbox im Ausland</li> <li>■ Grenznahes Roaming</li> <li>■ Internationales Roaming in der Europäischen Union</li> </ul>



## 6. Ausblick

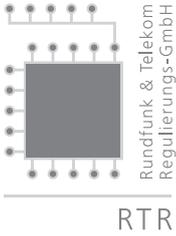
Der klare Fokus der Schlichtungstätigkeit für 2010 wird weiterhin im Bereich der mobilen Datendienste zu finden sein. Neben der Bearbeitung der diesbezüglich einlangenden Fälle wird es notwendig sein, strategische Maßnahmen allenfalls auch auf logistischer Ebene zu überlegen. Die RTR-GmbH als Schlichtungsstelle sieht es daher auch als ihre Aufgabe an, all jene, die hier sinnvolle Beiträge zur Erhöhung der Kostensicherheit der Nutzer setzen wollen, mit ihrem Know-how zu unterstützen. Dass hier Handlungsbedarf besteht, erscheint unbestritten. Ungeachtet ob Betreiber, Nutzer oder Interessenvertreter – alle werden hier

ihren Teil leisten müssen, um die derzeitige Lage signifikant zu verbessern.

Neben diesen klar erkennbaren Arbeitsschwerpunkten wird es auch darauf ankommen, die einlangenden Beschwerden permanent auf neue Problemstellungen und Entwicklungen hin zu überprüfen. Diese Aufgabe zur Wahrung der Nutzerrechte der Kunden von Telekommunikationsdiensten wird die Schlichtungsstelle, wie schon in den vergangenen Jahren beispielsweise bei der Eindämmung der Mehrwertdienstmissbrauchsproblematik gezeigt hat, auch in Hinkunft mit Engagement erfüllen.

# 7. Anhang

## 7.1. 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. Aufschub der Fälligkeit:

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

### Aufschub 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:

## 7.2. 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. Internets-hops, 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** erstatten. 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 Werktag 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.



## **7.3. Verzeichnisse**

### **7.3.1. Fallbeispiele**

Beispiel 1:	Die gehackte Telefonanlage .....	20
Beispiel 2:	Weniger Bandbreite als erwartet .....	22
Beispiel 3:	Teure Daten .....	24
Beispiel 4:	Keine automatische Haftung bei Mehrwertdiensten .....	26
Beispiel 5:	Das Handy als Kreditkarte? .....	29
Beispiel 6:	Mehrwertdienst oder kein Mehrwertdienst? .....	31
Beispiel 7:	Der falsche Telefonbucheintrag .....	32
Beispiel 8:	Wer redet da mit? .....	34



### 7.3.2. Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind .....	6
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens .....	7
Abbildung 3: Eingebachte Schlichtungsfälle 1998 – 2009 .....	8
Abbildung 4: Eingebachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2009 (pro Monat) .....	9
Abbildung 5: Eingebachte Schlichtungsfälle 2007 – 2009 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen) ...	10
Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2008, 2009) .....	10
Abbildung 7: Eingebachte Schlichtungsfälle 2007 – 2009 (nach Betreibern in absoluten Zahlen) ...	11
Abbildung 8: Die größten Unternehmen am Festnetzendkundenmarkt nach Gesprächsminuten .....	12
Abbildung 9: Anzahl der Festnetzanschlüsse (2007 – 2009) .....	12
Abbildung 10: Marktanteile der Mobilfunkanbieter in Österreich .....	13
Abbildung 11: Genutzte und aktivierte SIM-Karten (2007 – 2009) .....	13
Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2009 des RTR-Callcenters (nach Betreiber) .....	15
Abbildung 13: Eingebachte Schlichtungsfälle 2007 – 2009 (nach Streitwert) .....	15
Abbildung 14: Beendete Schlichtungsverfahren 2008 und 2009 (nach Art der Erledigung) .....	16
Abbildung 15: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2007 – 2009 .....	17
Abbildung 16: Anzahl der vom Callcenter bearbeiteten Anrufe 2007 – 2009 .....	17
Abbildung 17: Telekom Austria – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	19
Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zur Telekom Austria 2009 (nach Gegenständen) ....	21
Abbildung 19: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	22
Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2009 (nach Gegenständen) .....	23
Abbildung 21: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	24
Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2009 (nach Gegenständen) .....	25
Abbildung 23: mobilkom austria – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	26
Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu mobilkom 2009 (nach Gegenständen) .....	27
Abbildung 25: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	28
Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu T-Mobile 2009 (nach Gegenständen) .....	29
Abbildung 27: Orange – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	30
Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange 2009 (nach Gegenständen) .....	31
Abbildung 29: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	32
Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2009 (nach Gegenständen) .....	33
Abbildung 31: MyPhone – Streitschlichtungsgegenstände 2009 .....	34
Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2009 (nach Gegenständen) .....	35
Abbildung 33: Maximale Preisobergrenzen für Roaming seit der EU-Roamingverordnung .....	41
Abbildung 34: SMS-Eurotarif .....	41
Abbildung 35: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen vier Jahre .....	45



### **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, Mai 2010