

# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle

## Activity Report of the Conciliation Body



# Table of content

	<b>Preface</b>	<b>6</b>
<b>1.</b>	<b>General information on conciliation in 2010</b>	<b>8</b>
1.1.	The procedure in detail	10
<b>2.</b>	<b>Conciliation in 2010 in figures</b>	<b>14</b>
2.1.	General information on conciliation procedures concerning fixed-line networks	20
2.2.	General information on conciliation procedures concerning mobile services	22
2.2.1.	General remarks on the number of conciliation procedures per operator	24
<b>3.</b>	<b>Information service</b>	<b>30</b>
<b>4.</b>	<b>Conciliation in 2010: analysis of operators</b>	<b>34</b>
4.1.	A1 Telekom Austria AG	34
4.1.1.	A1 Telekom mobile services	34
4.1.2.	A1 Telekom fixed-line services	40
4.2.	UPC	44
4.3.	Tele2 Telecommunication GmbH	48
4.4.	T-Mobile Austria GmbH	52
4.5.	Orange Austria Telecommunication GmbH	58
4.6.	Hutchison 3G Austria GmbH	62
4.7.	Other operators	66
<b>5.</b>	<b>Selected topics</b>	<b>68</b>
5.1.	Mobile Internet access	68
5.2.	Changes to the KEM-V – transparency of costs for telephone calls to numbers for private networks (0)5	70
5.3.	Abuse of private branch exchanges (PBXs)	72
5.4.	Additional information to the admissibility of charges for payment via payment slip (“Zahlscheinentgelt”)	76
5.5.	The question of the unilateral right of the operator to change contract conditions	76
5.6.	Topics discussed in the previous activity reports	80



# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>1.</b>	<b>Allgemeines zur Schlichtungstätigkeit im Jahr 2010</b>	<b>9</b>
1.1.	Das Verfahren im Detail	11
<b>2.</b>	<b>Die Schlichtungstätigkeit 2010 in Zahlen</b>	<b>15</b>
2.1.	Allgemeines zur Streitschlichtung bei Festnetztelefonie	21
2.2.	Allgemeines zur Streitschlichtung bei Mobiltelefonie	23
2.2.1.	Allgemeine Anmerkungen zur Anzahl der Schlichtungsverfahren pro Betreiber	25
<b>3.</b>	<b>Informationsservice</b>	<b>31</b>
<b>4.</b>	<b>Schlichtungstätigkeit 2010: Analyse der Betreiber</b>	<b>35</b>
4.1.	A1 Telekom Austria AG	35
4.1.1.	Der Mobilfunkbereich der A1 Telekom	35
4.1.2.	Der Festnetzbereich von A1 Telekom	41
4.2.	UPC	45
4.3.	Tele2 Telecommunication GmbH	49
4.4.	T-Mobile Austria GmbH	53
4.5.	Orange Austria Telecommunication GmbH	59
4.6.	Hutchison 3G Austria GmbH	63
4.7.	Andere Betreiber	67
<b>5.</b>	<b>Ausgewählte Themen</b>	<b>69</b>
5.1.	Mobile Internetzugänge	69
5.2.	Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5	71
5.3.	Missbrauch von Nebenstellenanlagen	73
5.4.	Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“	77
5.5.	Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber	77
5.6.	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	81



<b>6.</b>	<b>Outlook</b>	<b>82</b>
<b>7.</b>	<b>Annex</b>	<b>84</b>
7.1.	“Deferral of the payment due date” and “Request for a conciliation procedure” procedure form	84
7.2.	Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of telecommunications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)	90
7.3.	Index	98
7.3.1.	Examples	98
7.3.2.	Tables	98
7.3.3.	Figures	100
	<b>Publishing information</b>	<b>102</b>



<b>6.</b>	<b>Ausblick</b>	<b>83</b>
<b>7.</b>	<b>Anhang</b>	<b>85</b>
7.1.	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	85
7.2.	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	91
7.3.	Verzeichnisse	99
7.3.1.	Fallbeispiele	99
7.3.2.	Tabellen	99
7.3.3.	Abbildungen	101
	<b>Impressum</b>	<b>103</b>



# Preface

An analysis of the conciliation procedures in years 2008 to 2010 clearly indicates that the upward trend shown by mobile phone use in recent years is reflected in the statistics of the procedures conducted by the conciliation body. While 47% of all procedures were related to the fixed-line network sector and 53% to mobile phone use in 2008, this ratio has changed enormously. In 2010, the period under review in this report, only a mere 17% were allotted to problems in the fixed-line network, whereas 83% had to do with procedures relating to mobile phone use.

The experiences and the observations made on a daily basis by the conciliation body team with regard to this noteworthy trend go hand in hand with these quantitative developments and provide possible explanations.

For the user two criteria take priority when it comes to deciding on taking out a mobile phone contract – a terminal device as modern and multifunctional as possible, and favourable prices. Contract term, general terms and conditions and conditions regarding charges are formally recognised, but the user does not get very involved in the actual contents of the contract.

This frequently encountered inexperience on the part of users or the lack of interest in the small print makes a good breeding ground for the promises given by the advertising activities of the operators. Advertising is often confusing, is tempting with its numerous goodies and belies the actual performance of a product with a superficial representation. Extensive, legally sophisticated contracts and the technical complexity of the terminal devices and services also complicate matters further for the user. The fact that lack of problem awareness can become a disaster is shown by the steadily increasing number of procedures submitted to the conciliation body resulting from the use of mobile data services via smartphones.

In addition to the actual conciliation activity in this strained relationship between user and operator – given the variety of problems – one of the tasks we, as the regulatory authority, are currently involved in and which we will focus on even more intensely, is to provide more transparency on behalf of the consumer. Additional responsibilities to protect users will be transferred to the regulatory authority in the future by a new amendment to the Telecommunications Act.

With this in mind, I hope that this report will be of interest to you. Although it depicts the past, it highlights the problems the conciliation body will have to tackle in the medium term. As our activities are exemplary throughout Europe, our report is for the first time available in German and English this year. We hope this report is of interest to you. Enjoy reading!

Vienna, April 2011

Dr. Georg Serentschy  
CEO Telecommunications  
and Postal Services, RTR



# Vorwort

Eine Analyse der Streitschlichtungsfälle über die Jahre 2008 bis 2010 zeigt klar, dass der Aufwärtstrend, den die Mobiltelefonie in den letzten Jahren genommen hat, sich auch in der Statistik der von der Schlichtungsstelle geführten Verfahren widerspiegelt. Betrafen 2008 noch 47 % aller Verfahren den Bereich Festnetz und 53 % Mobiltelefonie, so verschob sich hier dieses Verhältnis enorm. Im Berichtsjahr 2010 entfielen nur mehr 17 % auf Probleme im Bereich Festnetz, aber 83 % der Verfahren auf Mobiltelefonie.

Mit diesen quantitativen Entwicklungen einher gehen die Erfahrungen und die Beobachtungen, die das Team der Schlichtungsstelle tagtäglich macht und die mögliche Erklärungsansätze für diesen bemerkenswerten Trend liefern.

Für den Nutzer stehen bei der Entscheidung für den Abschluss eines Handyvertrags vor allem zwei Kriterien im Vordergrund – ein möglichst modernes, multifunktionelles Endgerät und günstige Preise. Vertragsdauer, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen werden zwar formal zur Kenntnis genommen, mit den eigentlichen Vertragsinhalten setzt man sich aber nur wenig auseinander.

Diese häufig vorhandene Unbedarftheit der Nutzer bzw. das Desinteresse an allem Kleingedruckten stellt einen guten Nährboden für die Versprechungen dar, die die Werbeaktivitäten der Betreiber geben. Die Werbung ist oftmals verwirrend, lockt mit zahlreichen „Zuckerln“ und täuscht durch eine oberflächliche Darstellung über die tatsächliche Leistung eines Produkts hinweg. Als erschwerend kommen für den Nutzer umfangreiche, juristisch detailreiche Verträge sowie die technische Komplexität der Endgeräte und Dienste hinzu. Dass mangelndes Problembewusstsein zum Verhängnis werden kann, zeigt die ständig steigende Zahl der bei der Schlichtungsstelle registrierten Verfahren, die beispielsweise aus der Nutzung von mobilen Datendiensten durch Smartphones resultieren.

Eine Aufgabe, die uns über die eigentliche Schlichtungstätigkeit hinaus in diesem Spannungsverhältnis Nutzer – Betreiber als Regulierungsbehörde angesichts der Problemvielfalt beschäftigt und die wir verstärkt wahrnehmen werden, ist für mehr Transparenz im Sinne des Konsumenten zu sorgen. Hier werden durch eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes künftig der Regulierungsbehörde zusätzliche Aufgaben zum Schutz der Nutzer übertragen werden.

In diesem Sinne hoffe ich, dass der vorliegende Bericht Ihr Interesse findet. Obwohl er die Vergangenheit darstellt, zeigt er auf, mit welchen Problemen sich die Schlichtungsstelle mittelfristig auseinandersetzen muss. Da wir mit unserer Tätigkeit europaweit beispielgebend sind, liegt der Bericht heuer erstmals in Deutsch und Englisch vor. Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse weckt!

Wien, im April 2011

Dr. Georg Serentschy  
Geschäftsführer der RTR-GmbH  
Fachbereich Telekommunikation und Post



# 1. General information on conciliation in 2010

The Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003) stipulates that any complaints concerning communications services can be submitted to the conciliation body of the Austrian Regulatory Body for Broadcasting and Telecommunications (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, RTR). The procedure to be complied with is specified in § 122 TKG 2003 and, in more detail, by the conciliation body's procedure guidelines ("Verfahrensrichtlinien"). The most important prerequisite for the initiation of a conciliation procedure is a previously failed attempt to reach an agreement with the operator or provider. It is the intention of the law for conciliation procedures to be a remedy available to consumers only when they cannot achieve any further progress in their claims, i.e. through their own means and legal options (e.g. objection to a bill).

In 2010 there were no significant changes in the number or content of procedures submitted by end users. The number of procedures increased only slightly by 3.4% and is comparable to 2009 in principle.

The majority of complaints continue to be due to fees charged for mobile data services. Within this type of procedures it is fees charged for exceeding the contractual data limit that are mainly contested. As the price per MB within the flat rate often differs widely from the price per MB exceeding the limit, very high bills can result within very short times. While one MB within the flat rate often costs less than one euro cent, the price multiplies quickly for data use beyond the limit, often amounting to ten euro cents or even more. As the available bandwidths increase more and more and users cannot control the data volume consumed easily, unexpectedly high bills (or „bill shocks“) amounting to several hundreds of euros can easily be the result. Even amounts of more than EUR 1,000 are regularly seen in conciliation procedures.

RTR regrets that only some of the operators in Austria have introduced systems that limit costs and may provide cost certainty for users. How such a system may be designed is demonstrated by the Roaming Directive at the European level. Since 1 July 2010, for customers using roaming services in the EU the unexpected costs that can be incurred have been limited to a maximum of EUR 60. According to information available to the conciliation body, there are comparable plans at national level the possible results of which are uncertain, however, at the time of preparing this report.

Another striking feature was the proportion of complaints related to the use of smartphones. While in the past it was primarily typical mobile access, mostly via USB modems, that was the subject of conciliation procedures, the period under review saw an increasing number of cases where data use directly via smartphones caused complaints. This trend continues. The enormous market success of smartphones unfortunately produces a corresponding number of complaints. Often the users of such devices are not aware that many functions of their smartphones connect to the Internet. Absolutely inappropriate tariff schemes and/or excessive use, e.g. by watching videos, often entail nasty surprises.

# 1. Allgemeines zur Schlichtungs- tätigkeit im Jahr 2010

Das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) ermöglicht es, alle Beschwerden, die einen Kommunikationsdienst betreffen, an die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH heranzutragen. Das dabei einzuhaltende Verfahren 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.

Im Jahr 2010 kam es im Bereich der Schlichtungsverfahren für Endkunden weder hinsichtlich der Anzahl der Verfahren noch der Inhalte zu auffälligen Änderungen. Die Zahl der Verfahren hat sich mit plus 3,4 % nur gering verändert und entspricht im Wesentlichen der von 2009.

Inhaltlich liegt der Schwerpunkt der Verfahrensgegenstände weiterhin bei den Entgelten, die für mobile Datendienste verrechnet werden. Bei diesen Verfahren werden vor allem jene Beträge bestritten, die für die Überschreitung des vertraglich fixierten Datenvolumens in Rechnung gestellt werden. Da hinsichtlich der Preise pro MB innerhalb und außerhalb der Pauschalen oft eine große Asymmetrie besteht, können schnell sehr hohe Rechnungsbeträge anfallen. Kostet innerhalb der Pauschale ein MB meist weniger als einen Eurocent, vervielfacht sich dieser Betrag außerhalb der Pauschale schnell. Beträge von zehn Eurocent und mehr sind dann die Regel. In Anbetracht der immer höheren verfügbaren Bandbreiten und des für die Nutzer nicht leicht wahrnehmbaren Datenverbrauches kann es schnell zu sehr hohen Rechnungen (so genannten „Shocking-bills“) in der Höhe von einigen hundert Euro kommen. Selbst Beträge jenseits von 1.000,- Euro sind in der Praxis der Schlichtungsverfahren keine Seltenheit.

Aus Sicht der RTR-GmbH ist es bedauerlich, dass die österreichischen Betreiber erst teilweise Kostenbegrenzungssysteme eingeführt haben, die für die Nutzer eine Kostensicherheit mit sich bringen können. Wie ein solches System gestaltet sein könnte, wird auf europäischer Ebene durch die Roaming-Verordnung vorgeführt. Den in der EU Datenroaming nutzenden Kunden können grundsätzlich seit dem 1. Juli 2010 keine überraschenden Kosten jenseits von 60,- Euro entstehen. Der Schlichtungsstelle ist zwar bekannt, dass es vergleichbare Bestrebungen auch auf nationaler Ebene gibt. Ob und zu welchem Ergebnis diese führen werden, ist aber zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht bekannt.

Auffallend war auch der steigende Anteil jener Beschwerden, die mit der Verwendung eines Smartphones in Zusammenhang standen. Waren in der Vergangenheit die typischen mobilen Internetzugänge – meist über USB-Modem – verfahrensgegenständlich, häuften sich im Berichtsjahr jene Verfahren, bei denen der Datenverbrauch direkt über ein Smartphone stattgefunden hat. Diese Tendenz hält an. Der enorme Markterfolg von Smartphones bringt leider auch bei den Beschwerden seine Schattenseite mit sich. Oft ist den Nutzern von solchen Geräten gar nicht bewusst, dass viele Funktionen eines Smartphones auf einer Verbindung zum Internet basieren. Völlig ungeeignete Tarifmodelle und/oder exzessive Nutzung, z.B. durch das Betrachten von Videos, bringen oftmals böse Überraschungen mit sich.

The individual steps of the procedure remained unchanged in principle. The procedure guidelines themselves were not modified in 2010; the various contact interfaces, such as the conciliation body's online Web form or telephone hotline number 0810 511 811, remained unchanged too.

Apart from the conciliation activities themselves, it was mainly the cost issue of calling subscriber lines with numbers for private networks that aroused public attention. In this respect, RTR eventually decided to increase transparency by making amendments to the ordinance. This issue is dealt with in a designated chapter in this report (*see chapter 5.2*).

### 1.1. The procedure in detail

One of the essential prerequisites for validly initiating a conciliation procedure has already been indicated: as an initial step, users must themselves attempt to resolve the issue in writing with their respective operators. The conciliation body route can be chosen only if this attempt at a solution fails. The further details of the procedure, especially concerning the form of the request, the deadlines to be observed and the various obligations, are laid down in the conciliation body's procedure guidelines which provide a comprehensive picture of the individual steps of conciliation procedures. In drafting the procedure guidelines special attention was paid to clarity and brevity in order to cause minimal effort for the individual reader or user.

The essential aspects to be borne in mind when initiating a conciliation procedure can be found in the following *Figure 1* and are intended to give a first overview:

**Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure**

<b>Subject matter in dispute</b>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Case concerns the provision of a telecommunications service</li> <li>■ Not older than one year</li> <li>■ Amount in dispute must be at least EUR 20 (in the case of charging disputes)</li> <li>■ User must previously have attempted to seek a solution with the operator in writing (objection to bill, or complaint, submitted within deadline)</li> </ul>
<b>Request for a conciliation procedure</b>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Within one month of receipt of operator's response</li> <li>■ By Web form, fax or letter</li> <li>■ Fully completed form</li> </ul>
<b>Deferral of the payment due date for the disputed amount</b>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Written objection to the bill submitted within the set period, or</li> <li>■ Request for conciliation procedure submitted</li> <li>■ Request for deferral of the payment due date noted on the procedure form</li> </ul>
<b>Type of procedure</b>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cooperation procedure – conciliation body can only submit suggestions and</li> <li>■ Make no legally binding decisions</li> </ul>

Hinsichtlich des Verfahrensablaufes blieb grundsätzlich alles beim Alten. Die Verfahrensrichtlinien selbst wurden im Jahr 2010 nicht geändert, ebenso die Kontaktschnittstellen, wie das etablierte Webformular oder die telefonische Hotline der Schlichtungsstelle unter 0810 511 811.

Neben der Schlichtungstätigkeit im engeren Sinn bewegte vor allem das Thema der Kosten für Telefonate zu Anschlüssen mit Rufnummern für private Netze die Öffentlichkeit. Hier hat sich die RTR-GmbH letztendlich dazu entschlossen, per Verordnung für zusätzliche Transparenz zu sorgen. Diesem Thema wird ein eigenes Kapitel in diesem Bericht gewidmet (*siehe Kapitel 5.2*).

### 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 auf schriftlichem 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, der einzuhaltenden Fristen sowie der verschiedenen Obliegenheiten, sind in den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle festgelegt, die ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf geben. Bei der Erstellung der Verfahrensrichtlinien wurde bewusst auf Verständlichkeit und Kürze geachtet, um den Aufwand für den Einzelnen gering zu halten.

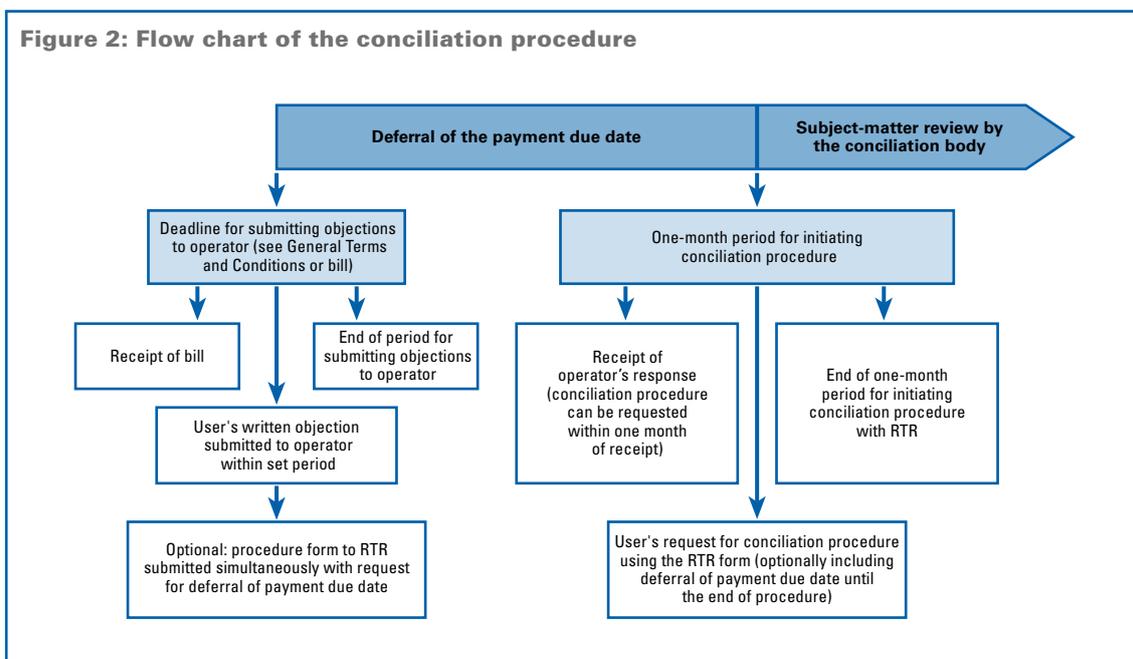
Die wesentlichen Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind, finden sich in der folgenden *Abbildung 1* und sollen einen ersten Überblick darstellen:

**Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens**

<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 20,- Euro 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 fällen.</li> </ul>

Illustration 2 below describes the timetable for a conciliation procedure.

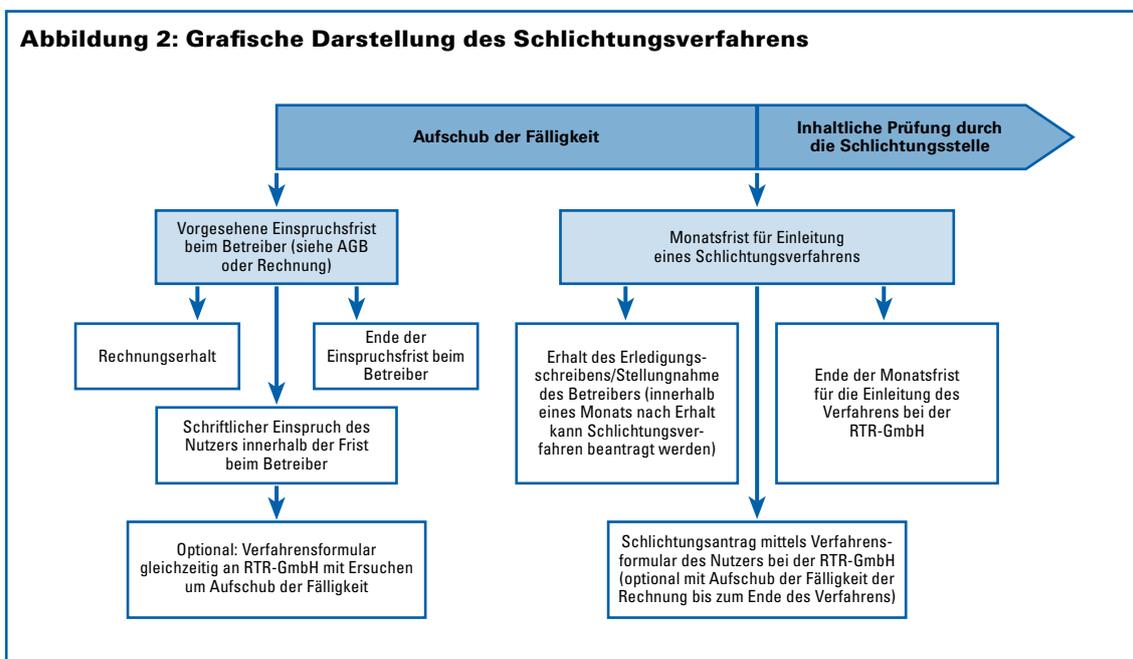
The procedure comprises two parts. The first part aims at deferring the payment due date and the second part involves the review of the subject matter by the conciliation body.



RTR uses an outsourced call centre to support conciliation activities. The call centre provides answers to initial enquiries concerning the conciliation procedure and provides the required documents (forms) to the enquirers. Additionally, information is provided by the call centre on specific complaint issues (please find more detailed information in chapter 3 „Information service“).

Die nachstehende *Abbildung 2* stellt den zeitlichen Ablauf eines Schlichtungsverfahrens dar.

Das Verfahren selbst ist zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschieben der Fälligkeit, der zweite Teil den inhaltlichen Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle.

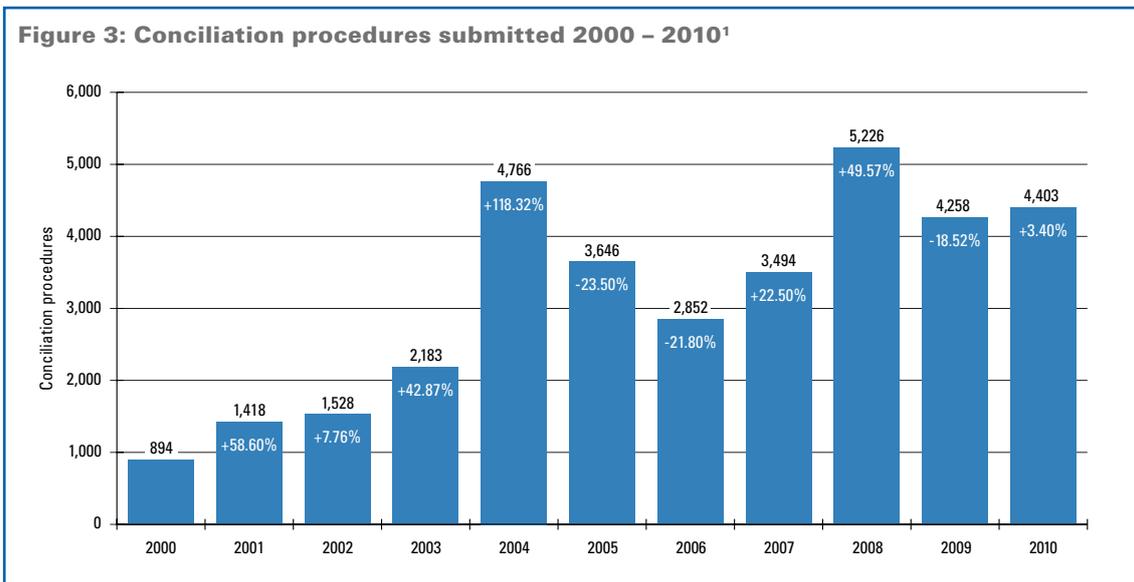


Zur Unterstützung der Schlichtungstätigkeit bedient sich die RTR-GmbH eines ausgelagerten Callcenters. In diesem werden Erstanfragen zum Schlichtungsverfahren beantwortet und die entsprechenden Unterlagen („Formulare“) den Ratsuchenden zugesandt. Ebenso werden vom Callcenter zu bestimmten inhaltlichen Problemstellungen Auskünfte erteilt (*nähere Informationen dazu siehe Kapitel 3 „Informationsservice“*).

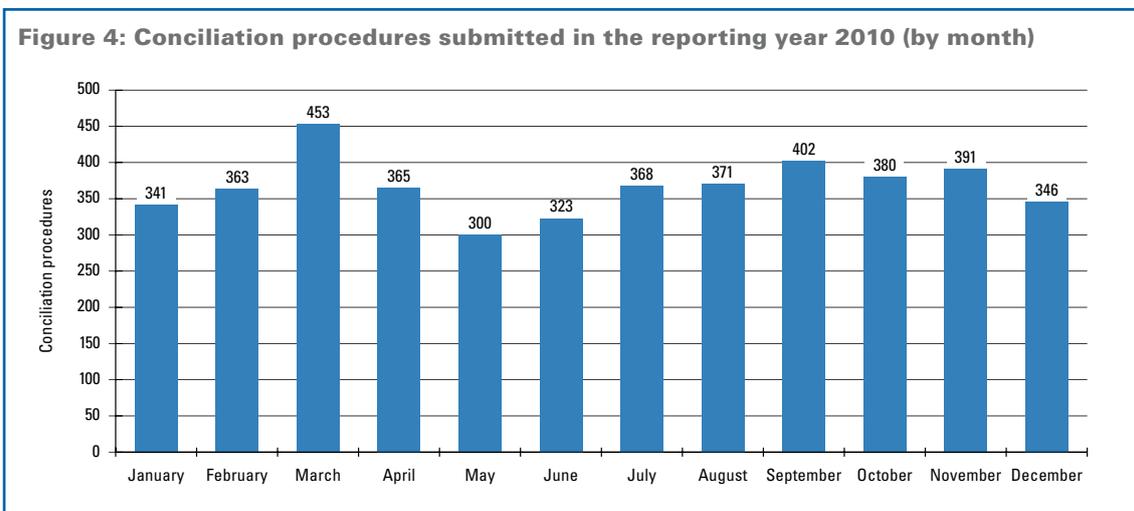
## 2. Conciliation in 2010 in figures

In 2010, the number of conciliation procedures increased only slightly by 3.4% to 4,403 procedures, or 145 procedures, compared to the previous year. When reviewing the past years, however, the steady rise in the number of new requests for conciliation procedures is worth noting. Due to some specific problems which, however, occurred only over a limited period of time, such as the dialler programs for instance, this number peaked from time to time but subsequently returned to a normal level. Nevertheless, the number of conciliation procedures submitted has risen permanently over the past few years, a trend which is not expected to reverse. It remains to be seen if and when the number of new requests will stabilise. The figures of the first quarter of 2011 do not hint at any reversal of this trend, however.

**Figure 3: Conciliation procedures submitted 2000 – 2010<sup>1</sup>**



**Figure 4: Conciliation procedures submitted in the reporting year 2010 (by month)**

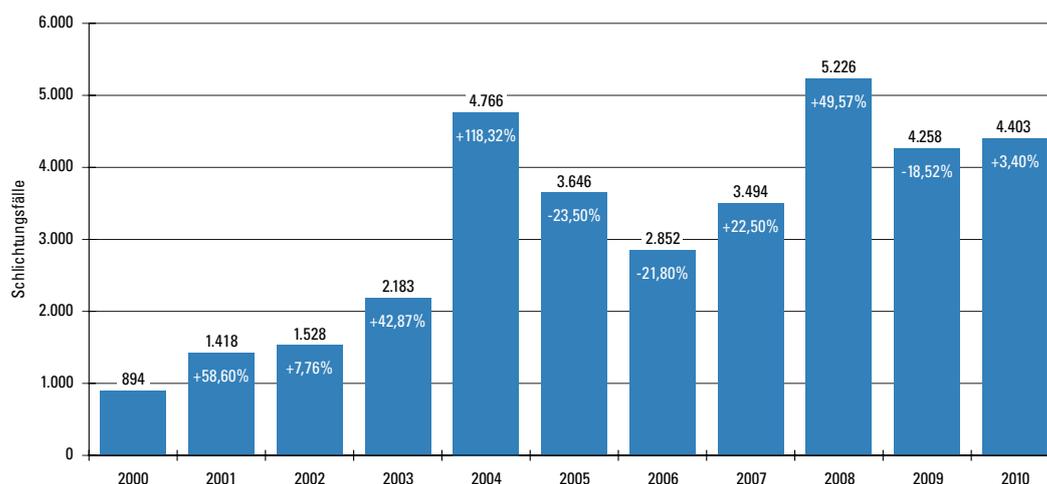


<sup>1</sup> Percentages given as a difference compared to the previous year.

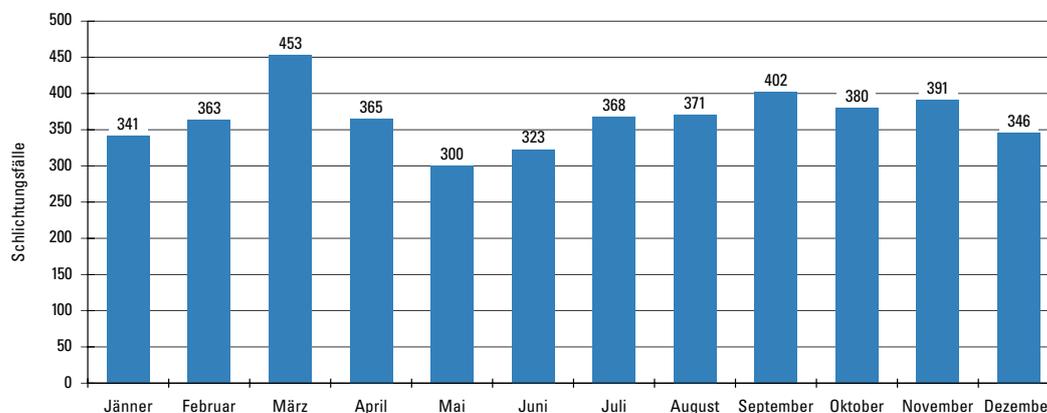
## 2. Die Schlichtungstätigkeit 2010 in Zahlen

Das Jahr 2010 brachte mit insgesamt 4.403 Verfahren im Vergleich zum Vorjahr nur eine geringfügige Steigerung im Ausmaß von 3,4 % mit sich. Die absolute Steigerung betrug 145 Verfahren. Auffallend an der Gesamtsicht der letzten Jahre ist allerdings die kontinuierliche Steigerung bei der Anzahl der neu einlangenden Verfahrensanhträge. Aufgrund einiger besonderer, aber zeitlich befristeter Problemlagen, wie z.B. bei den Dialer-Programmen, kam es immer wieder zu einzelnen Spitzen, die sich in den Folgeperioden wieder normalisierten. Dies ändert aber nichts daran, dass über die Jahre hinweg ein permanenter Anstieg verzeichnet wurde und eine Trendumkehr nicht in Sicht ist. Es bleibt abzuwarten, ob und wann hier eine Stabilisierung eintreten wird. In den ersten drei Monaten des laufenden Jahres 2011 ist eine solche jedenfalls noch nicht zu erkennen.

**Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2000 – 2010<sup>1</sup>**



**Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2010 (pro Monat)**

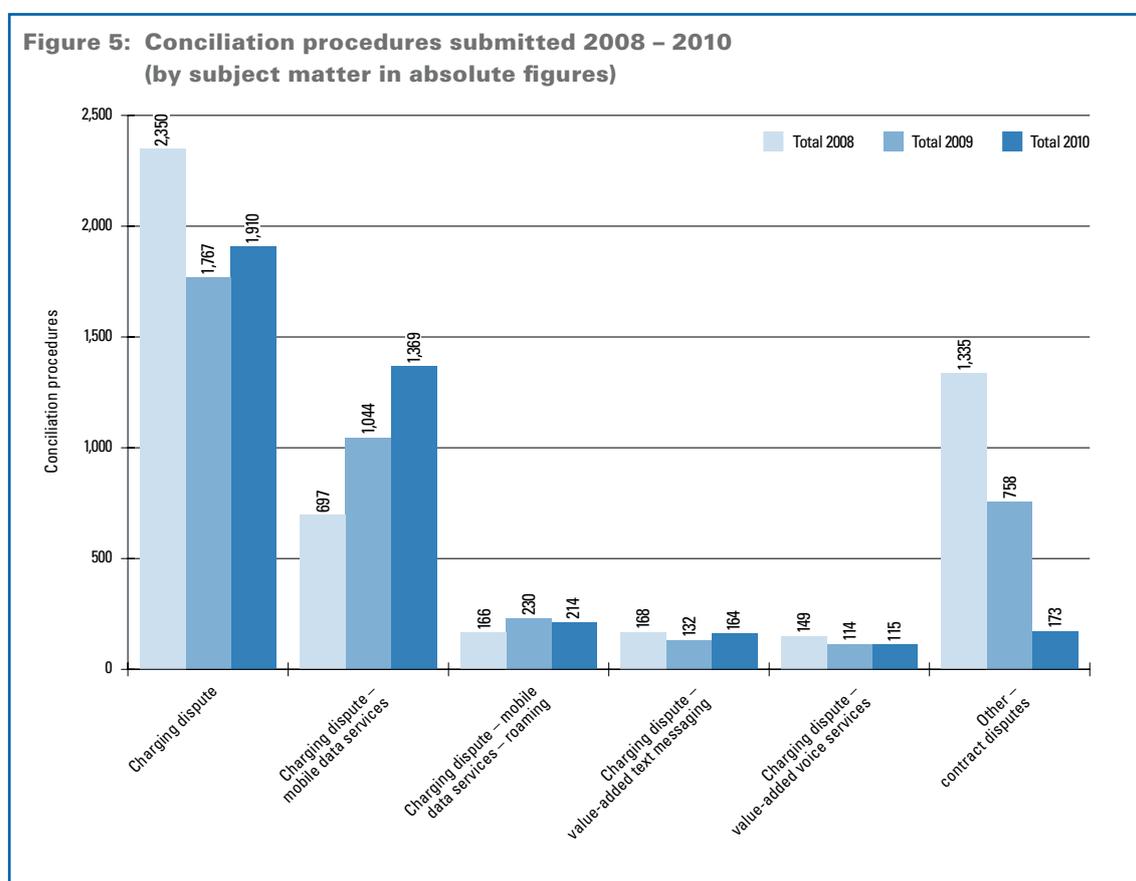


<sup>1</sup> Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

The distribution of the conciliation procedures submitted over the individual months follows the same pattern which has been prevalent in the previous years. Fewer procedures were submitted particularly in the months around Christmas and in summer (see Figure 4).

As already mentioned in the introduction, the great majority of the complaints received by the conciliation body in the reporting year 2010 was related to the billing of mobile data services. The share of mobile data services in the total number of conciliation procedures recorded in 2010 even rose in a year-on-year comparison. The conciliation body considers this trend to be alarming and will therefore deal with this issue – like in the previous years – in a separate chapter (see chapter 5.1). In addition, when looking at the subject matters of conciliation procedures, the significant decline in procedures related to contract disputes is remarkable. There seems to be a trend to refer to the conciliation services only if a controversial contractual situation has caused financial disadvantages.

**Figure 5: Conciliation procedures submitted 2008 – 2010 (by subject matter in absolute figures)**

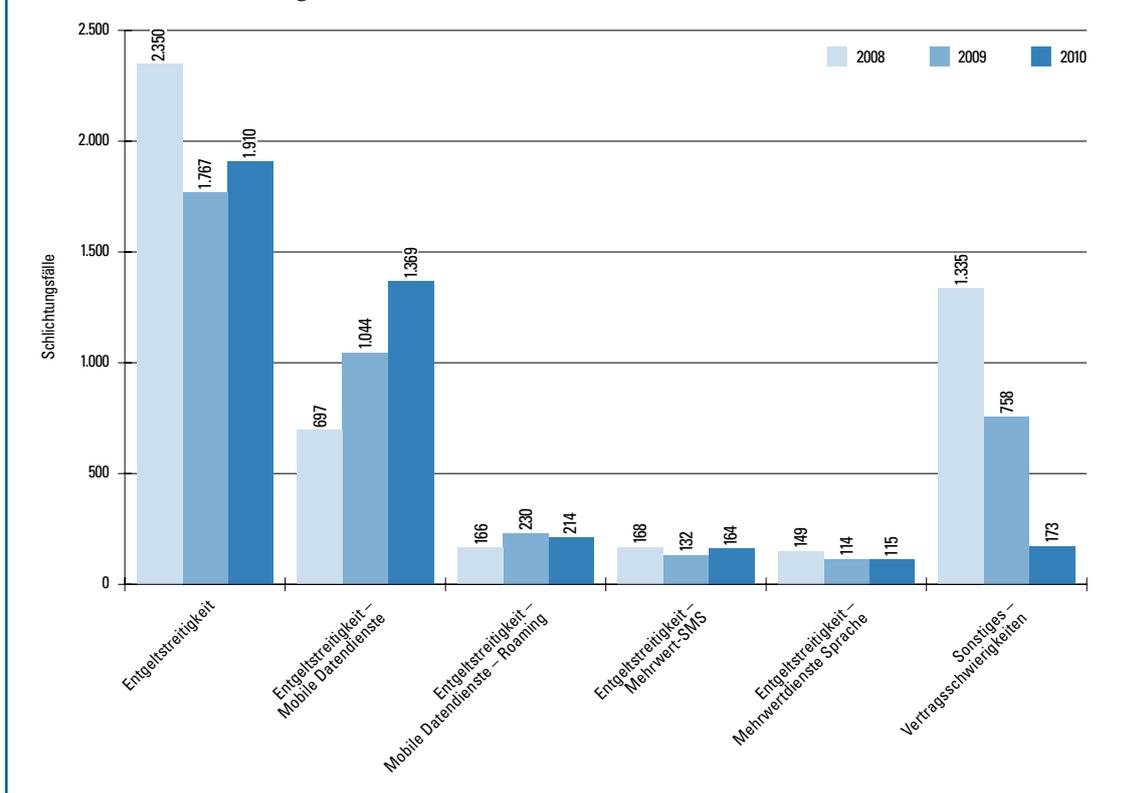


Moreover, most enquiries recorded by the RTR operated call centre were related to mobile data services; however, the difference between enquiries regarding mobile services and the other subject matters is not as big as with the conciliation procedures. This may be attributed to several reasons. The proportion of enquiries concerning value-added text messaging services, which is relatively high compared to those of the conciliation procedures, suggests that subscribers refrain from submitting requests for a conciliation procedure for various reasons. Maybe those concerned do not turn to the conciliation body because the amounts in dispute are rather small in most cases. It is also possible that many enquiries with operators result in credits being granted, so that procedures are not necessary.

Die Verteilung der über die einzelnen Monate eingebrachten Schlichtungsverfahren folgt im Wesentlichen dem Muster, das auch schon in den Vorjahren erkennbar war. Die weniger starken Monate liegen vor allem um die Weihnachtszeit und im Sommer (siehe Abbildung 4).

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, stellten Beschwerden im Zusammenhang mit der Verrechnung mobiler Datendienste im Berichtsjahr 2010 das „Hauptgeschäft“ der Schlichtungsstelle dar. Der Anteil der mobilen Datendienste an der Gesamtanzahl der 2010 registrierten Schlichtungsverfahren ist im Vergleich zum Vorjahr sogar noch weiter gestiegen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle muss diese Entwicklung als besorgniserregend beschrieben werden und daher wird dieser Problematik – wie schon in den vergangenen Jahren – ein eigenes Kapitel gewidmet (siehe Kapitel 5.1). Bei der Betrachtung der Streitschlichtungsgegenstände ist weiters der signifikante Rückgang bei Verfahren zu Vertragsschwierigkeiten auffallend. Offenbar wird der Gang zur Schlichtungsstelle zunehmend erst dann eingeschlagen, wenn sich durch eine strittige Vertragssituation geldwerte Nachteile ergeben.

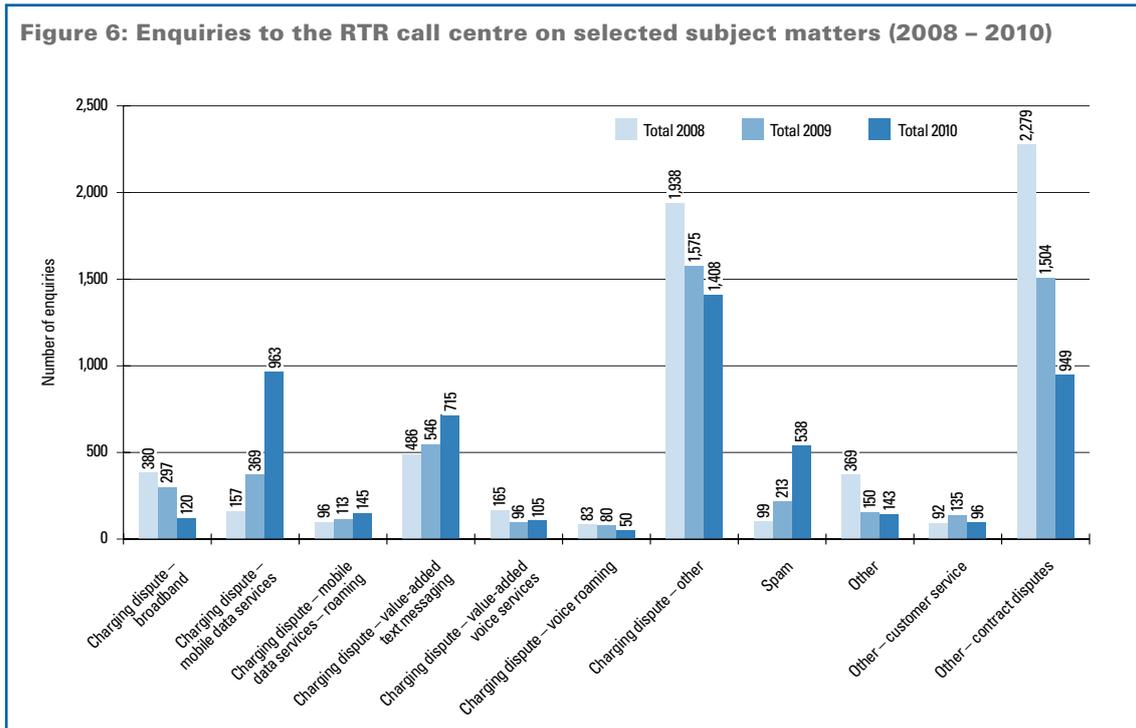
**Abbildung 5: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2008 – 2010  
(nach Gegenstand in absoluten Zahlen)**



Eine Auswertung der Anfragen beim von der RTR-GmbH betriebenen Callcenter zeigt ebenfalls den Schwerpunkt bei den mobilen Datendiensten, wenn auch der Unterschied zu den anderen Gegenständen geringer ist als bei den Schlichtungsverfahren selbst. Dies mag mehrere Gründe haben. Der im Vergleich zu den Schlichtungsverfahren hohe Anteil der Anfragen zu Mehrwert-SMS deutet darauf hin, dass betroffene Teilnehmer aus verschiedenen Gründen keine Schlichtungsanträge stellen. Möglicherweise scheuen die Betroffenen aufgrund der eher meist geringen Streitwerte den Gang zur Schlichtungsstelle. Denkbar ist auch, dass viele Anfragen bei den Betreibern selbst bereits zu Gutschriften führen und somit keine Verfahren mehr erforderlich sind.

Another peculiarity is the strong increase in enquiries concerning spamming. Many complaints related to spam calls where the display showed (0)720 numbers or foreign phone numbers. Another large number of complaints concerned spam text messages. In the case of problems with spam, conciliation procedures are usually not possible, as spammers are not operators of communications services. This also explains why this issue is not part of the conciliation procedures.

**Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2008 – 2010)**



The clear trend seen in previous years towards complaints related to the use of mobile data services is also reflected in the statistics according to operators. Therefore, the number of procedures with mobile operators increased substantially. In this context, T-Mobile is a negative example as it clearly lead the sector in the number of complaints and recorded about 500 conciliation procedures more than in 2009. Orange is the only exception amongst the mobile operators reducing the number of corresponding complaints by an agreeable 172 procedures.

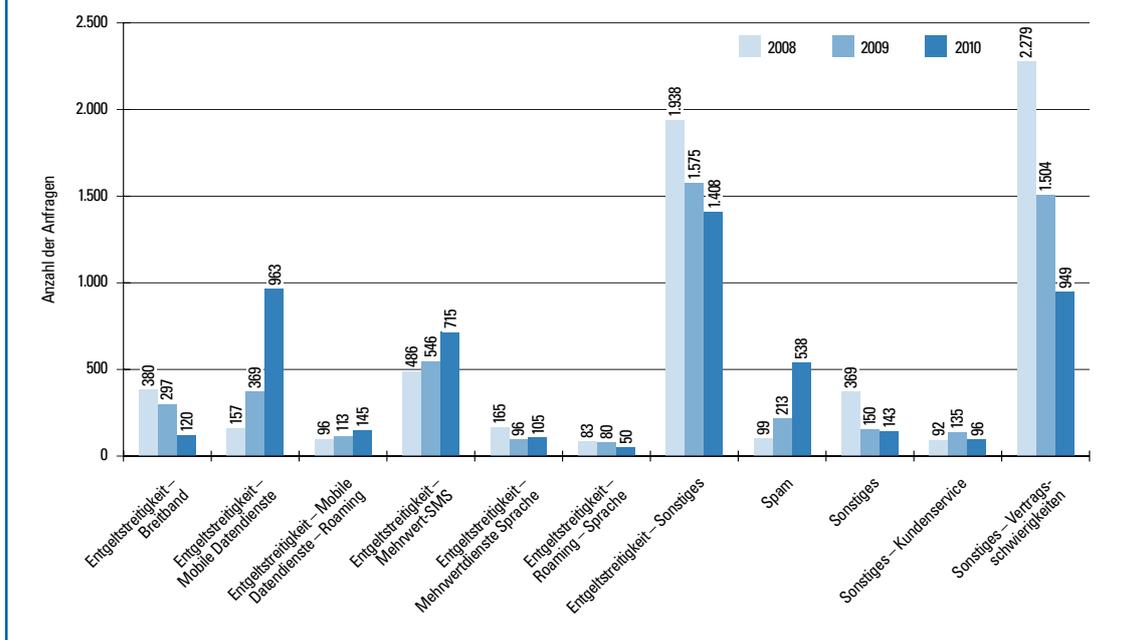
As in the year 2009, the providers of fixed-line products were able to reduce the number of complaints, some of them even impressively.

For the sake of correctness, it should be pointed out that the presented numbers are given in absolute terms. If the conciliation procedures were indicated per subscriber, the values would be completely different. Conclusions in this respect can be drawn to some degree from the two subsequent chapters 2.1. and 2.2, however.

Mention should also be made of A1 Telekom as it plays a special role. It is the only big operator both in the fixed-line network and the mobile service sectors. For this reason, the respective bar is divided in two parts.

Auffallend ist auch der starke Anstieg bei Anfragen zu Spam. Viele Beschwerden betrafen Spam-Anrufe, bei denen am Display Rufnummern aus dem Bereich (0)720 oder ausländische Rufnummern angezeigt wurden. Ein weiterer Schwerpunkt lag bei Beschwerden zu Spam-SMS. Bei Problemen mit Spam sind Schlichtungsverfahren meist nicht möglich, da es sich bei „Spammern“ nicht um Betreiber von Kommunikationsdiensten handelt. Dies erklärt auch, warum diese Problematik im Bereich der Schlichtungsverfahren nicht aufscheint.

**Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2008 – 2010)**



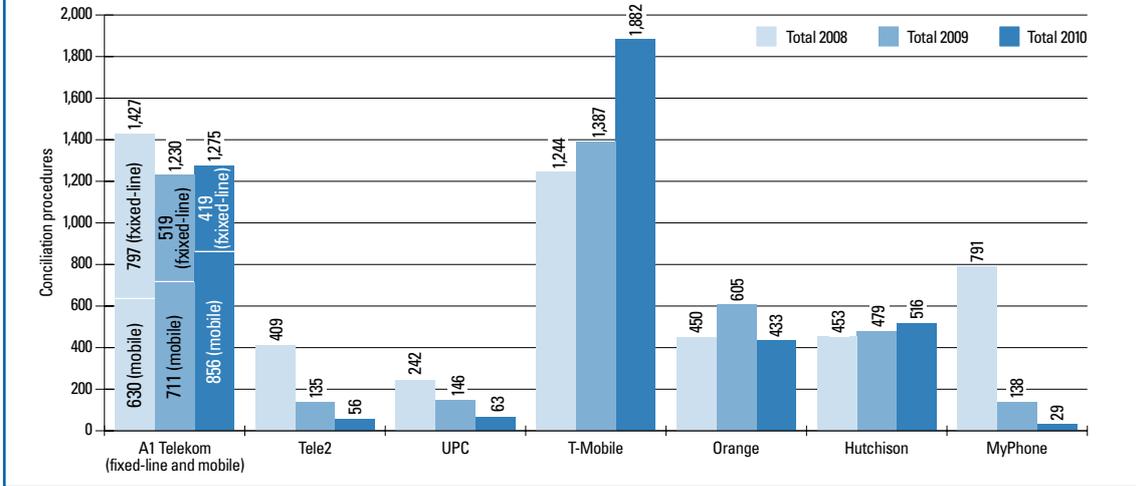
Der eindeutige Trend der letzten Jahre hin zu Beschwerden im Zusammenhang mit der Nutzung von mobilen Datendiensten spiegelt sich auch in der Betreiberstatistik wider. Naturgemäß legte daher die Anzahl der Verfahren bei den mobilen Betreibern deutlich zu. Unrühmliches Beispiel ist in diesem Zusammenhang T-Mobile, die die Beschwerdestatistik unangefochten anführt und um ca. 500 Schlichtungsverfahren mehr zu verzeichnen hat als im Jahr 2009. Die einzige Ausnahme bei den Mobilfunkbetreibern ist Orange. Sie konnte erfreulicherweise die sie betreffenden Beschwerden um 172 Verfahren reduzieren.

Die Anbieter von Festnetzprodukten konnten ihre Beschwerdezahlen – wie bereits im Jahr 2009 – teilweise eindrucksvoll reduzieren.

Der Korrektheit halber ist darauf hinzuweisen, dass die hier dargestellten Zahlen absolut sind. Würde man die Schlichtungsanträge pro Anschluss angeben, ergäben sich ganz andere Werte. Gewisse diesbezügliche Rückschlüsse ergeben sich allerdings aus den beiden Folgekapiteln 2.1. und 2.2.

Ebenso ist auf die A1 Telekom hinzuweisen, da diese eine Sonderrolle einnimmt: Sie ist als einziger Betreiber in der Breite sowohl im Festnetzbereich als auch im Mobilfunk tätig. Deswegen wurde der entsprechende Balken auch zweigeteilt dargestellt.

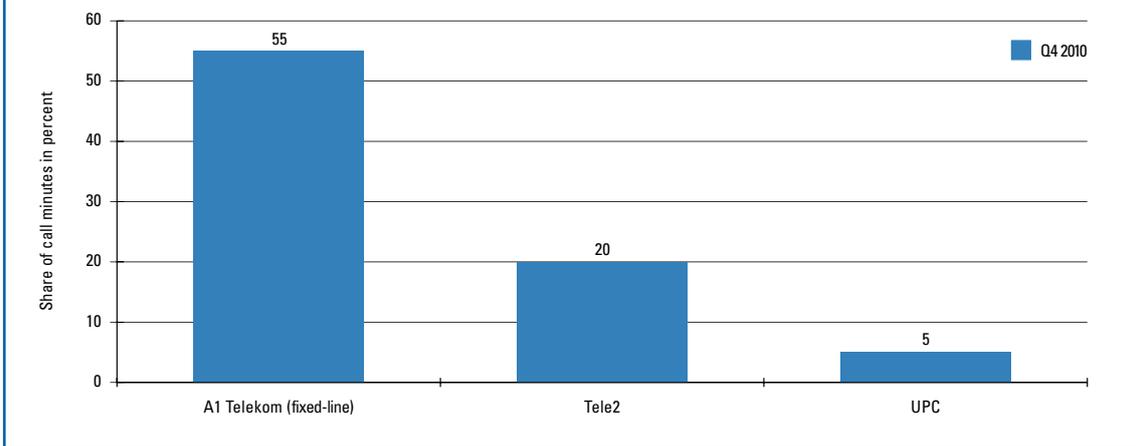
**Figure 7: Conciliation procedures submitted 2008 – 2010  
(by operator in absolute figures)**



**2.1. General information on conciliation procedures concerning fixed-line networks**

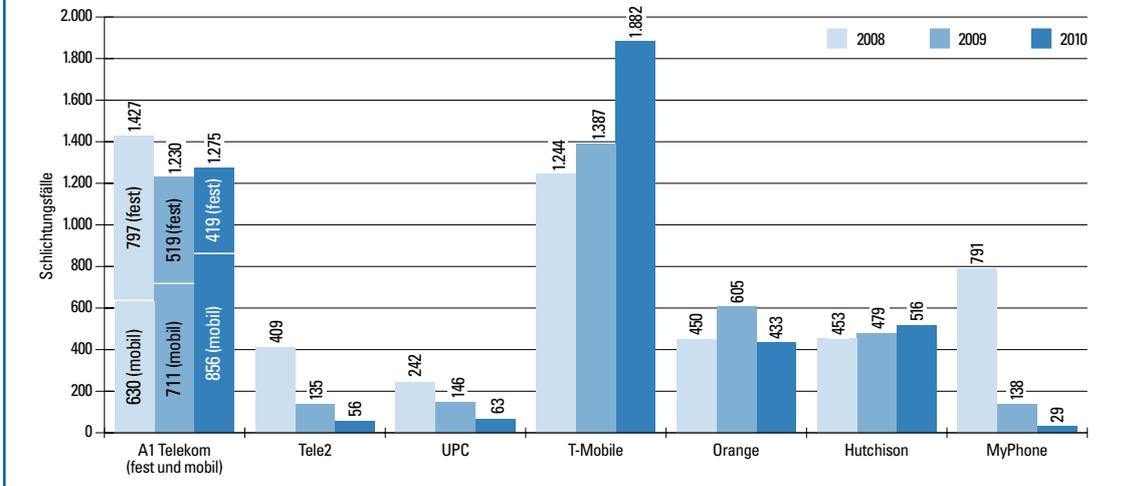
No publishable figures are available for the number of subscribers per operator. Certain conclusions concerning the number of subscribers may be drawn, however, from the shares in total call minutes.

**Figure 8: The major companies in the fixed-line network end customer market by call minutes**



It is to the credit of the fixed network operators that the number of complaints dropped although the number of subscribers remained approximately the same. This is most probably related to the fact that Internet access is often billed at a flat rate in the fixed-line network sector. While the respective products used in the mobile communications sector can often be price traps due to their charging structure, this risk in fact does not exist in the fixed-line network sector (see Figure 9).

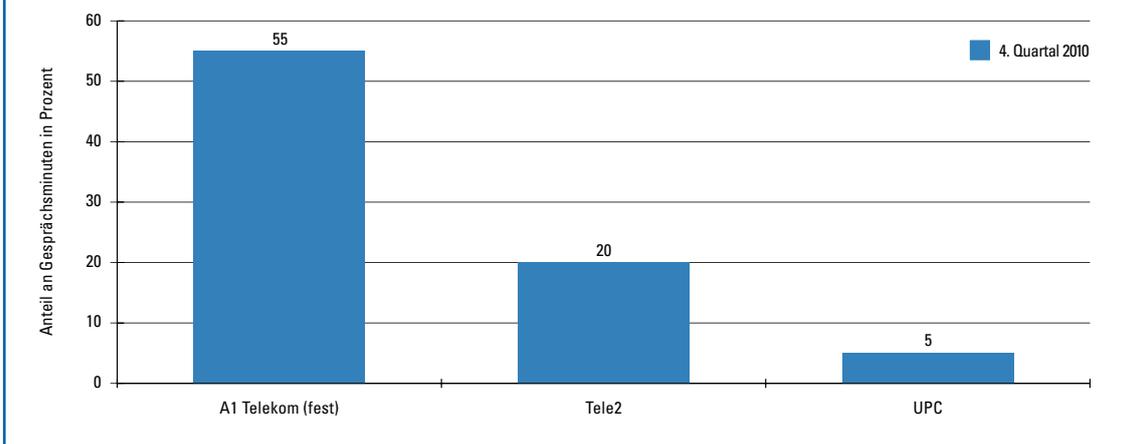
**Abbildung 7: Eingebroughte Schlichtungsfälle 2008 – 2010  
(nach Betreibern in absoluten Zahlen)**



### 2.1. Allgemeines zur Streitschlichtung bei Festnetztelefonie

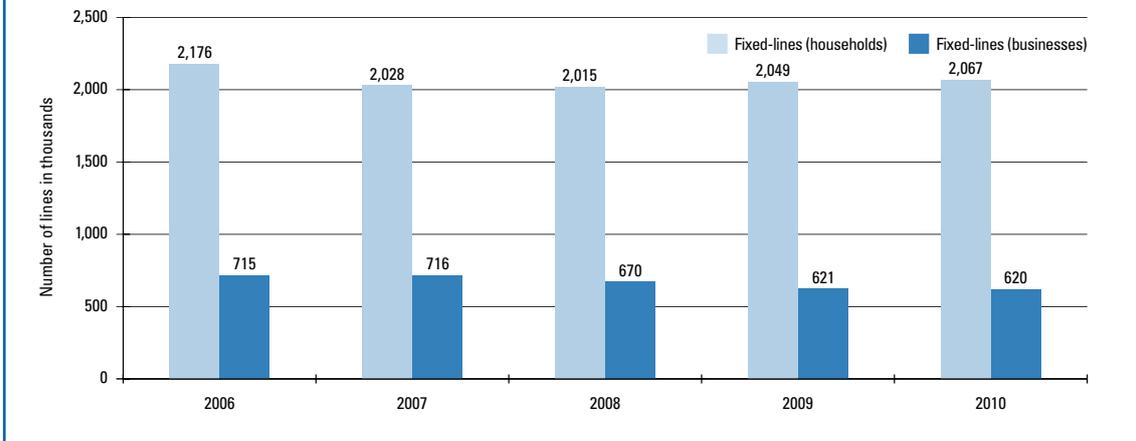
Hinsichtlich der Anzahl der Anschlüsse pro Betreiber liegen keine Werte vor, die veröffentlicht werden können. Gewisse Anhaltspunkte für die Anzahl der Teilnehmer ergeben sich allerdings aus den Anteilen bei den gesamten Gesprächsminuten.

**Abbildung 8: Die größten Unternehmen am Festnetzendkundenmarkt nach Gesprächsminuten**



Den Festnetzbetreibern ist zugutezuhalten, dass trotz annähernd gleichbleibender Anzahl bei den Anschlüssen die Beschwerden zurückgegangen sind. Dies steht vermutlich vor allem mit den im Festnetzbereich verbreiteten flat verrechneten Internetzugängen im Zusammenhang. Während die entsprechenden im Mobilfunkbereich verbreiteten Produkte aufgrund ihrer Ausgestaltung regelmäßig Preisfallen darstellen können, ist dieses Risiko im Festnetzbereich de facto nicht mehr gegeben (siehe Abbildung 9).

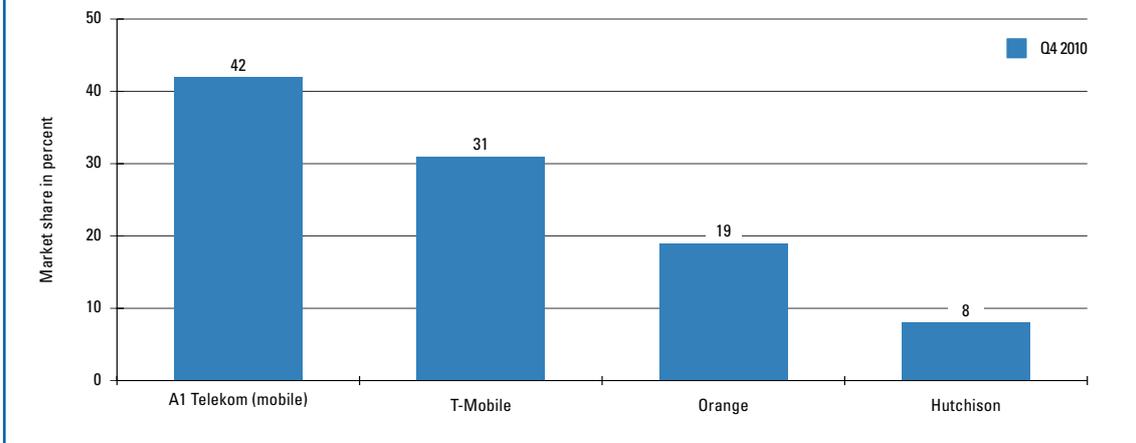
**Figure 9: Number of fixed-line subscribers (2006 – 2010)**



## 2.2. General information on conciliation procedures concerning mobile services

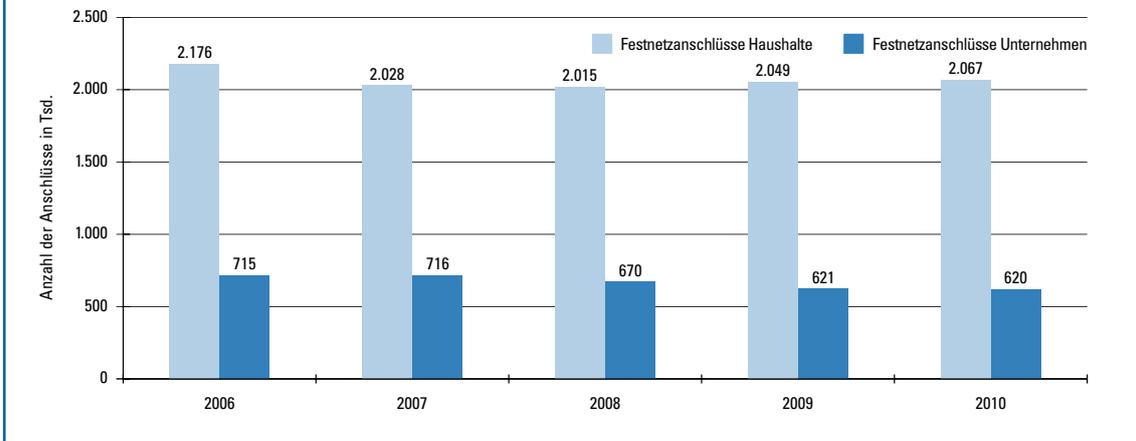
For the mobile communications sector, data on market shares is available (see Figure 10). This data can be put in relation to the figures on conciliation procedures presented in Figure 7.

**Figure 10: Market share of mobile service providers in Austria**



The mobile service providers' rather poor standing with regard to conciliation procedures has to be seen in connection with the growing use of 3G SIM cards to some extent. As already mentioned above, unexpectedly high bills (or "bill shocks") for the data volumes used were the most frequent subject of complaints (see Figure 11).

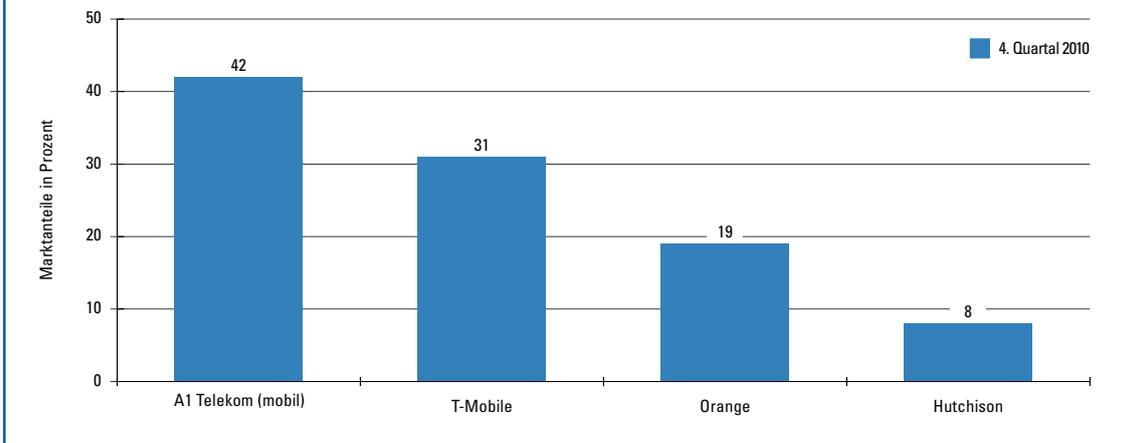
**Abbildung 9: Anzahl der Festnetzanschlüsse (2006 – 2010)**



## 2.2. Allgemeines zur Streitschlichtung bei Mobiltelefonie

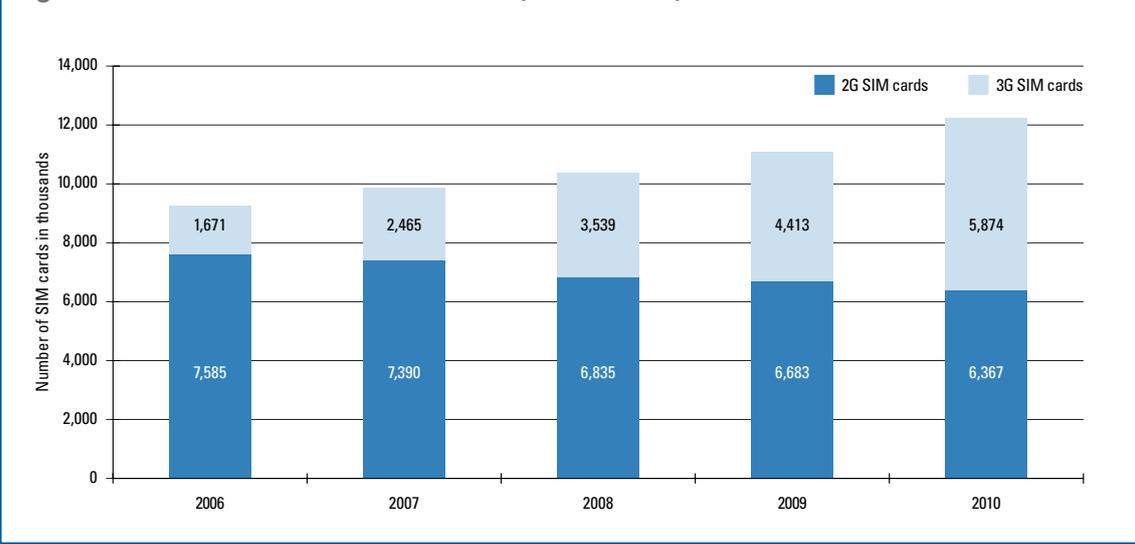
Für den Mobilfunkbereich liegen immerhin Marktanteilsdaten vor (*siehe Abbildung 10*), welche in Relation zu den Zahlen bei der Schlichtungsstelle (*siehe Abbildung 7*) gesetzt werden können.

**Abbildung 10: Marktanteile der Mobilfunkanbieter in Österreich**



Das bei den Schlichtungsfällen eher schlechte Abschneiden der Mobilfunkbetreiber ist zum Teil im Zusammenhang mit der zunehmenden Verbreitung von 3G-SIM-Karten zu sehen. Wie bereits mehrfach erwähnt, sind überraschend hohe Rechnungen („Shocking-bills“) für verbrauchte Datenvolumina der häufigste Beschwerdegegenstand (*siehe Abbildung 11*).

**Figure 11: Used and activated SIM cards (2006 – 2010)**



**2.2.1. General remarks on the number of conciliation procedures per operator**

Operators who entered the market only at a later stage tend to be confronted with more complaints because their customers are often more critical and more prone to change providers. Customers who have already switched providers usually get more deeply involved in the subject and review their bills, contracts, etc. more carefully. From this point of view, longer established operators have a certain advantage. However, they do not make use of this advantage, as is demonstrated by T-Mobile which, although being the “second-oldest” operator, leads the sector in the number of complaints.

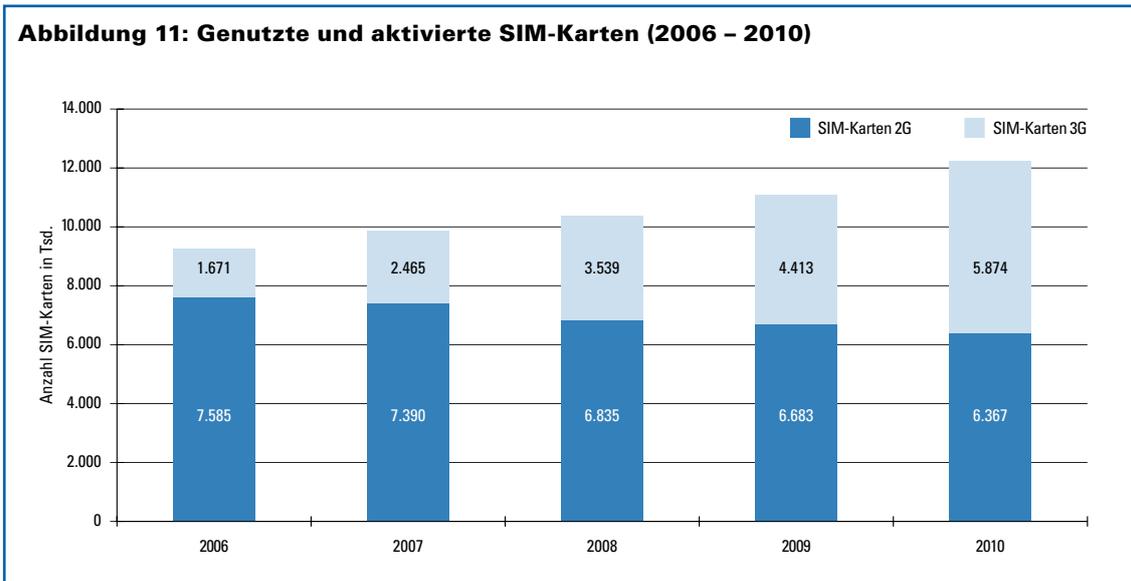
Strange as it may seem, a greater number of conciliation procedures may also be related to the operator’s transparent and comprehensive customer information policy. Any operator which informs its customers early and actively about the option of requesting a conciliation procedure to protect their rights will be confronted with more conciliation procedures than a provider which does not make the relevant information available to its customers.

For this reason, the conciliation procedure statistics should be considered with a certain degree of cautiousness and a wide range of aspects should be taken into account. As a result, differences which might be striking at first glance may be quickly put into perspective.

Likewise, it is not possible to directly infer the quality of the service and the customer service from the number of procedures with the conciliation body. Only if the actual number of objections to the bill or complaints lodged directly with the operators were known, valid comments could be made on this issue. However, it cannot be denied that the numbers collected by the conciliation body provide an indication of the actual situation to a certain extent.

A comparison of the number of requests for conciliation procedures with the number of initial enquiries made with the call centre shows great consistency.

**Abbildung 11: Genutzte und aktivierte SIM-Karten (2006 – 2010)**



### 2.2.1. Allgemeine Anmerkungen zur Anzahl der Schlichtungsverfahren pro Betreiber

Tendenziell sind die Betreiber, die erst später in den Markt eingetreten sind, eher von Beschwerden betroffen, weil ihre Kunden oft kritischer und wechselwilliger sind. Kunden, die bereits einen Betreiberwechsel vorgenommen haben, beschäftigen sich in der Regel intensiver mit der Materie und prüfen sorgfältiger ihre Rechnungen, Verträge etc. So gesehen verfügen etabliertere Betreiber über einen gewissen Vorteil. Dass dieser nicht immer genutzt werden kann, zeigt das Beispiel T-Mobile, die als „zweitältester“ Betreiber trotzdem die Beschwerdestatistik anführt.

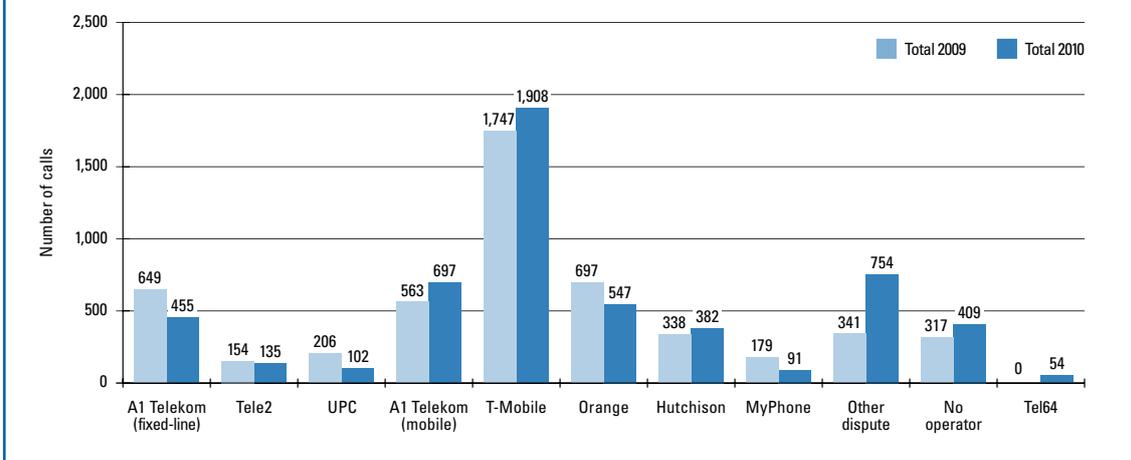
So seltsam es klingt: Ein Mehr an Schlichtungsfällen kann auch mit einer bewussten und umfangreichen Kundeninformation durch den Betreiber im Zusammenhang stehen. Ein Betreiber, der seine Kunden frühzeitig und aktiv über die Möglichkeiten des Rechtsschutzinstrumentes des Schlichtungsverfahrens informiert, wird mit mehr Schlichtungsfällen konfrontiert sein, als ein Betreiber, der seinen Kunden keine entsprechenden Informationen zur Verfügung stellt.

Die Beschwerdestatistik bei den Schlichtungsverfahren ist daher mit einer gewissen Umsicht zu betrachten und es sollten verschiedenste Aspekte berücksichtigt werden. Dies kann es mit sich bringen, dass auf den ersten Blick auffällige Unterschiede schnell relativiert werden.

Ebenso können die Verfahrenszahlen bei der Schlichtungsstelle nicht eins zu eins auf die Qualität des Dienstes und des Kundenservice umgelegt werden. Nur wenn man die tatsächliche Anzahl der Rechnungseinsprüche bzw. Beschwerden direkt bei den Betreibern wüsste, könnten hierzu valide Aussagen getroffen werden. Den bei der Schlichtungsstelle ermittelten Zahlen wird allerdings eine gewisse Indikatorfunktion nicht abzusprechen sein.

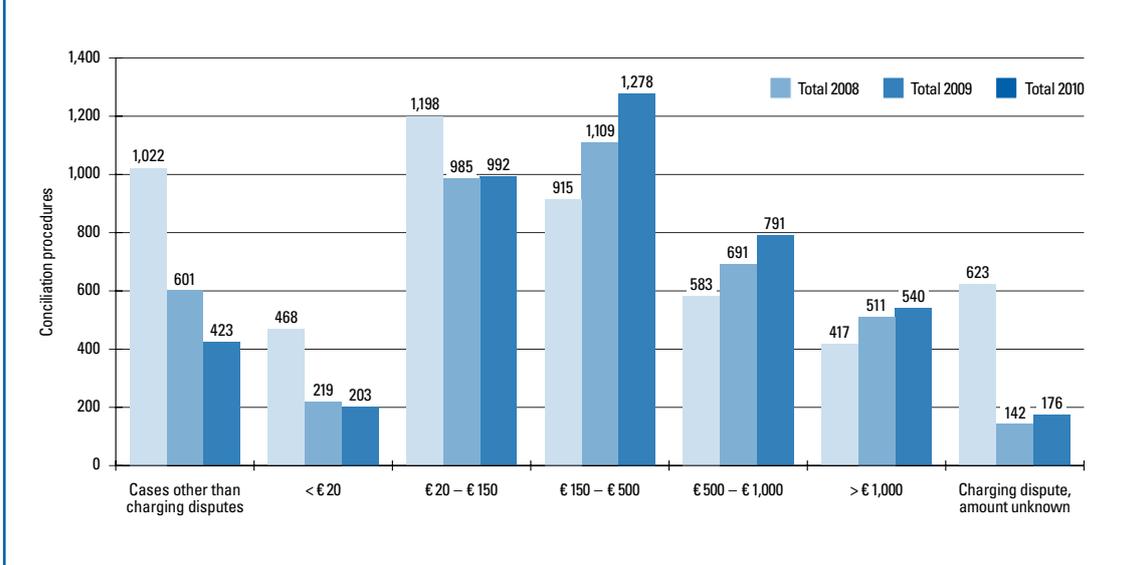
Stellt man die Anzahl der Verfahrensanträge jener der Erstanfragen beim Callcenter gegenüber, so ergibt diese Analyse eine große Übereinstimmung.

**Figure 12: Volume of enquiries processed by the RTR call centre in 2009 and 2010 (by operator)<sup>2</sup>**



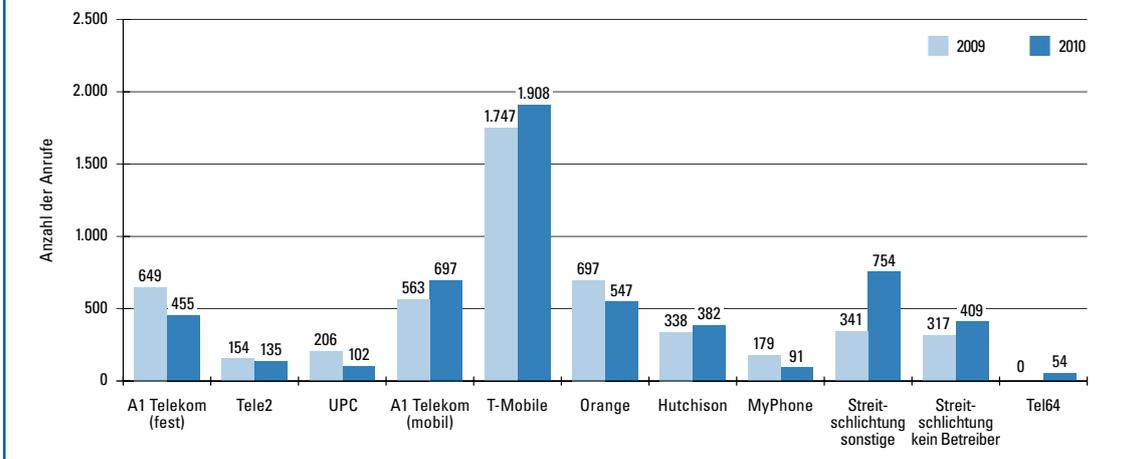
The trend towards larger amounts in dispute, which has been observable for some time, continued in 2010. While there was a significant drop in cases other than charging disputes and the category of amounts in dispute of up to EUR 150 remained essentially stable, the category of larger amounts in dispute grew considerably. The great majority of procedures involving large amounts in dispute can be found in the field of mobile data services. However, large amounts in dispute occur regularly in single cases in connection with the use of value-added services. The largest disputed bills in absolute terms were caused by the misuse of mobile PBX. Of course, these cases involved only business customers, but some of the amounts exceeded the EUR 100,000 threshold.

**Figure 13: Conciliation procedures submitted 2008 – 2010 (by amount in dispute)**



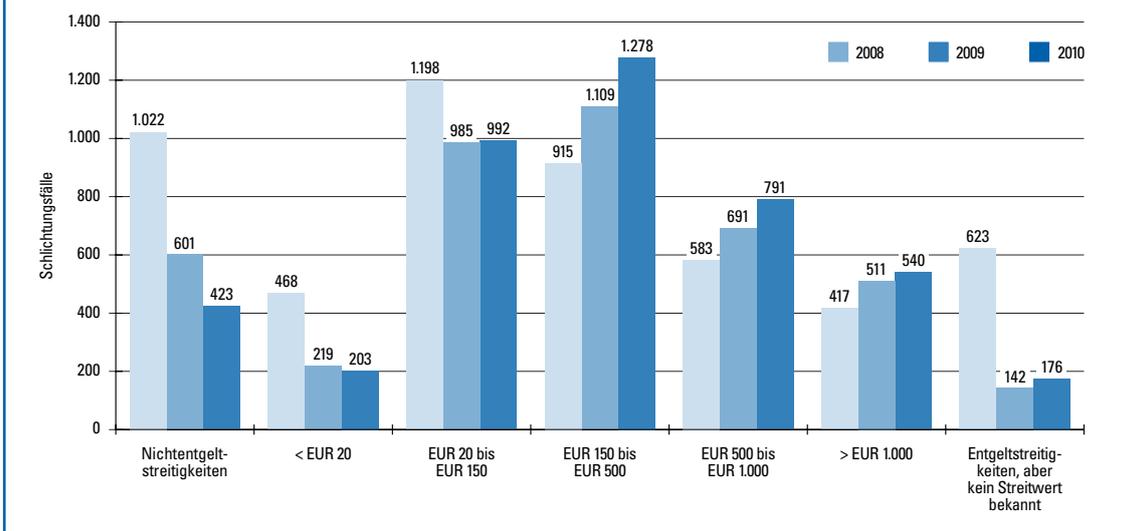
<sup>2</sup> About half of the enquiries categorised as “Other dispute” concern spamming issues.

**Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2009 und 2010 des RTR-Callcenters (nach Betreiber)<sup>2</sup>**



Der bereits länger beobachtbare Trend hin zu höheren Streitwerten setzte sich auch 2010 fort. Während die Nichtentgeltstreitigkeiten deutlich zurückgingen und der Bereich bis 150,- Euro im Wesentlichen stabil blieb, legten die höheren Streitwertbereiche deutlich zu. Die große Mehrzahl der Verfahren mit hohen Streitwerten ist im Bereich der mobilen Datendienste zu finden. Allerdings finden sich auch immer wieder vereinzelt sehr hohe Streitwerte im Zusammenhang mit der Nutzung von Mehrwertdiensten. Die absolut höchsten bestrittenen Rechnungen waren auf den Missbrauch von mobilen Nebenstellenanlagen zurückzuführen. Zwar betrafen diese Fälle naturgemäß ausschließlich Geschäftskunden, die Beträge überschritten aber teilweise die 100.000-Euro-Grenze.

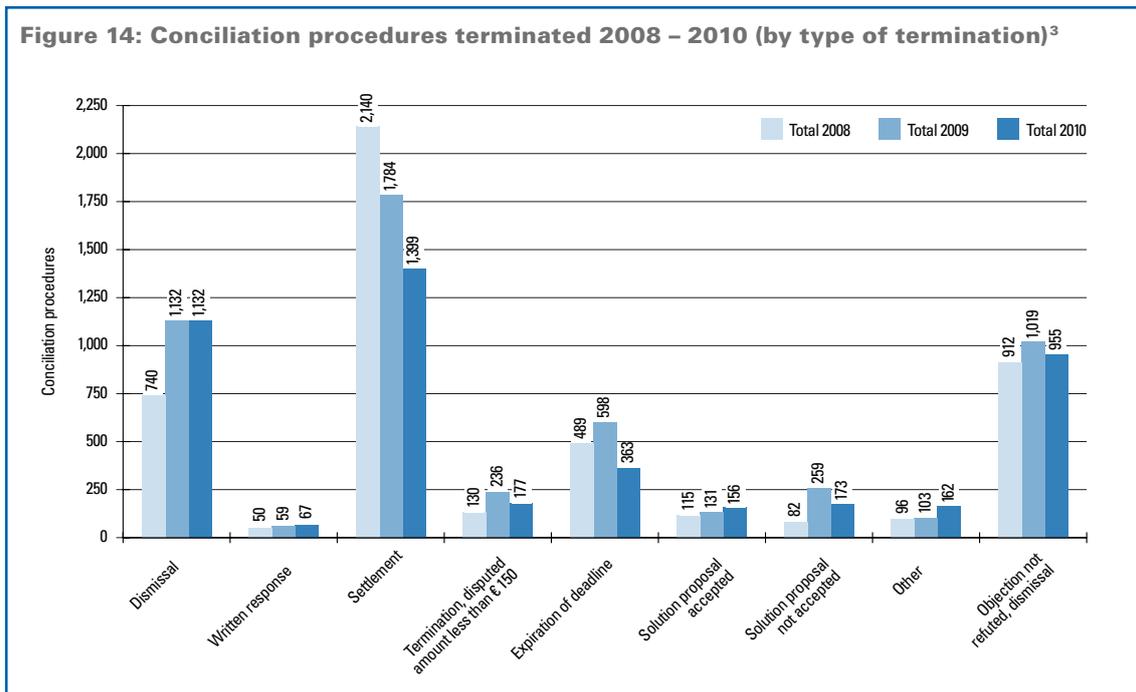
**Abbildung 13: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2008 – 2010 (nach Streitwert)**



<sup>2</sup> Rund die Hälfte der als „Streitschlichtung sonstige“ kategorisierten Anfragen betreffen die Problematik Spam.

In 2010 a total of 4,500 procedures was terminated. As regards the type of termination of the conciliation procedures, the conciliation body unfortunately had to observe that the operators' willingness to show goodwill significantly declined in 2010. For instance, the number of settlements reached in the course of the procedures dropped by about 400 compared with the reporting year 2009, while the number of subject-matter related dismissals remained exactly the same. It is positive, however, that – compared with the previous years – a larger share of solution proposals prepared by the conciliation body was accepted by both contractual parties in 2010, while the number of solution proposals not accepted was declining. The number of procedures terminated on procedural grounds remained essentially the same.

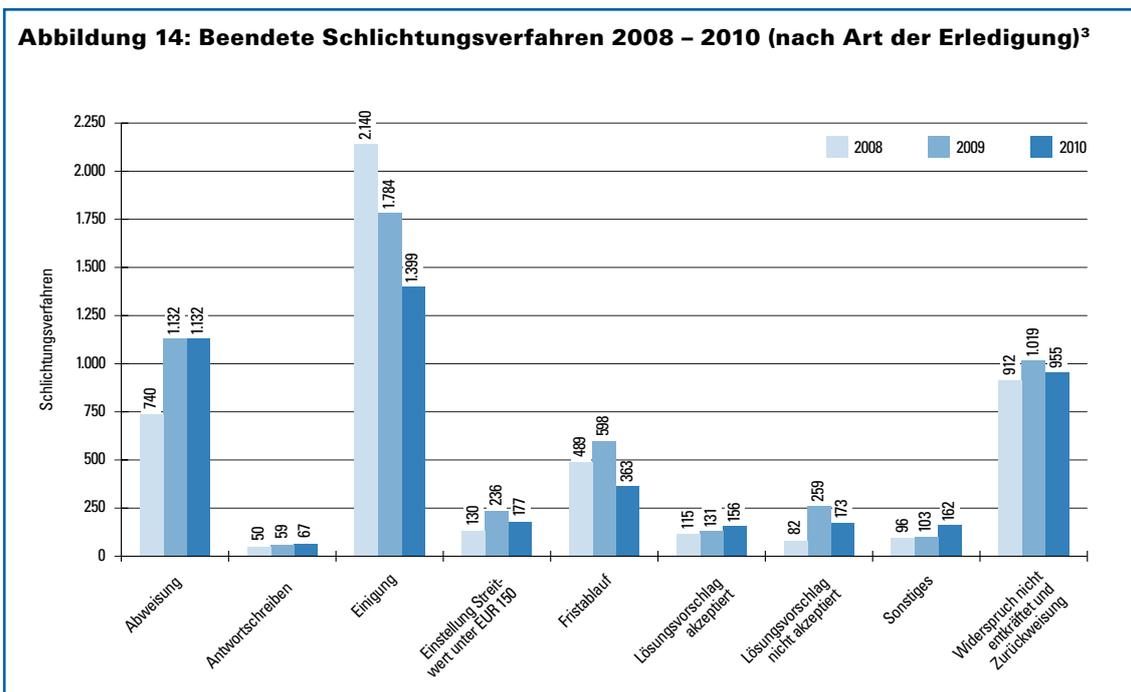
**Figure 14: Conciliation procedures terminated 2008 – 2010 (by type of termination)<sup>3</sup>**



<sup>3</sup> The bar "Other" includes different, rather rare types of termination, such as for instance withdrawals of the request.

2010 wurden insgesamt 4.500 Verfahren beendet. Hinsichtlich der Art der Beendigung der Schlichtungsverfahren musste die Schlichtungsstelle 2010 leider feststellen, dass die Kulanzbereitschaft der Betreiber signifikant zurückgegangen ist. So reduzierte sich die Zahl der Einigungen, die im Laufe der Verfahren erzielt werden konnte, um ca. 400 im Vergleich zum Berichtsjahr 2009, während die Anzahl der inhaltlichen Abweisungen exakt gleich geblieben ist. Erfreulich ist allerdings, dass – im Vergleich zu den Vorjahren – 2010 ein größerer Anteil der von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge von beiden Vertragsparteien angenommen wurde, während gleichzeitig die nicht akzeptierten Lösungsvorschläge rückläufig sind. Die Anzahl jener Verfahren, die aus prozessualen Gründen beendet wurden, blieb im Wesentlichen gleich.

**Abbildung 14: Beendete Schlichtungsverfahren 2008 – 2010 (nach Art der Erledigung)<sup>3</sup>**



<sup>3</sup> Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

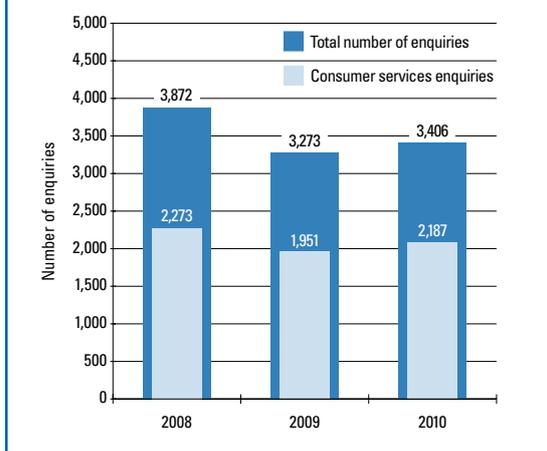
# 3. Information service

The increasing profile of the RTR conciliation body, which became an important service facility for end users since taking up its activity in 1997 concerning all issues surrounding telecommunications, lead over the years not just to a rise in procedures but also to a continuous increase in the written and telephone inquiries made to the conciliation body. In 2010 a total of approximately 3,400 written enquiries were recorded, representing a rise of 133 enquiries or 4% compared to 2009. Contact was made mostly via the e-mail address [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at). The subject of about two-thirds of all the enquiries concerned was consumer protection problems. The spectrum ranged from more general information requests concerning bill objections or conciliation procedures to complex legal issues relating to the general terms and conditions or conditions regarding charges. All enquiries were answered individually – in writing or by phone – and frequently involved several experts from all divisions of RTR.

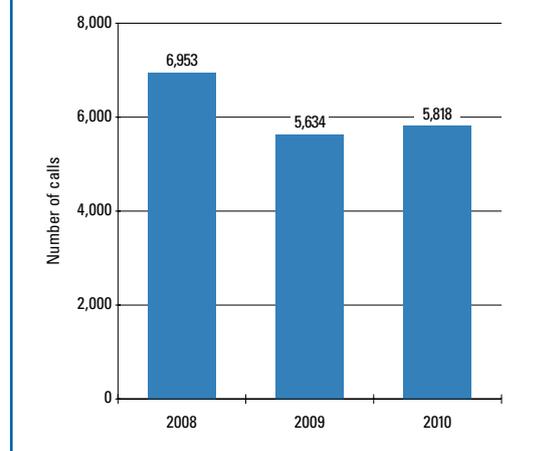
An increase in phone enquiries of about 3% – resulting in a new total of 5,818 calls – received by the RTR call centre on working days from 8 am to 5 pm on 0810 511 811 was also recorded in the period under review. The focus in terms of subject matter was on the problem areas of invoicing of unwanted value-added text messages, cold calling and exceeding the data volumes.

Figure 15 and Figure 16 show the trend of the enquiries received by e-mail and by phone over a period of three years.

**Figure 15: Volume of enquiries processed through [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) 2008 – 2010**



**Figure 16: Number of calls processed by the call centre 2008 – 2010**



A central medium offering consumers comprehensive information and assistance are the consumer services pages of the RTR website. <http://www.rtr.at/en/tk/KonsumentenService> sets forth not only the fundamentals of the responsibilities of the conciliation body, but also shows in detail how the conciliation body can provide further assistance and the actions users can take if they experience difficulties with operators. An important aspect taken into account when assembling the contents of the consumer services pages relates to prevention and the creation of a problem awareness of the countless traps into which uninformed consumers can fall. Short videos were published as a new service in addition to the FAQs that provide answers to recurrent questions.

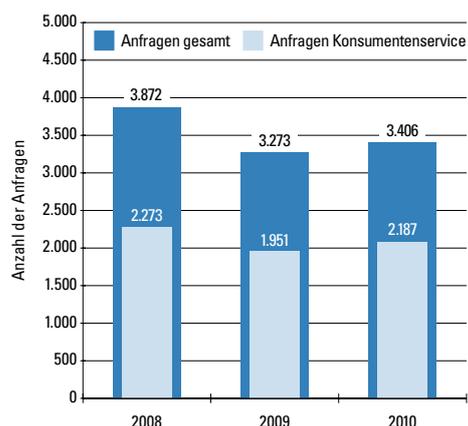
### 3. Informationsservice

Der zunehmende Bekanntheitsgrad der RTR-Schlichtungsstelle, die seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahr 1997 in allen Fragen rund um die Telekommunikation zu einer wichtigen Serviceeinrichtung für Endkunden wurde, führte über die Jahre hinweg nicht nur zu einem Anstieg der Verfahren, sondern auch zu einer kontinuierlichen Zunahme der an die Schlichtungsstelle herangetragenen schriftlichen und telefonischen Anfragen. So wurden im Berichtsjahr 2010 in Summe rund 3.400 schriftliche Anfragen verzeichnet, das bedeutet im Vergleich zum Jahr 2009 einen Anstieg um 133 Anfragen bzw. 4 %. Die Kontaktaufnahme erfolgte zumeist über die E-Mail-Adresse [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at). Rund zwei Drittel aller Anfragen hatten konsumentenschutzrechtliche Problemstellungen zum Inhalt. Das Spektrum reichte von allgemein gehaltenen Auskünften zum Rechnungseinspruch bzw. Schlichtungsverfahren bis hin zu komplexen juristischen Fragestellungen betreffend Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Entgeltbestimmungen. Alle Anfragen wurden individuell – schriftlich oder telefonisch – und oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus allen Fachabteilungen der RTR-GmbH beantwortet.

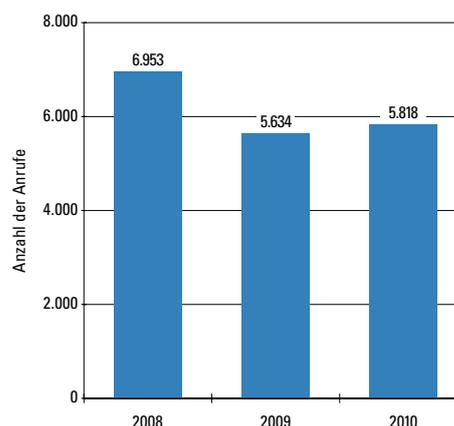
Auch bei den telefonischen Anfragen, die vom Callcenter der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr unter 0810 511 811 entgegengenommen werden, wurde im Berichtsjahr ein Anstieg – und zwar in Höhe von rund 3 % auf 5.818 Calls – registriert. Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der telefonischen Beauskunftung lagen bei den Problembereichen Verrechnung von unverlangten Mehrwert-SMS, Cold-Calling und Überschreitung der Datenvolumina.

Die beiden *Abbildung 15* und *Abbildung 16* zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

**Abbildung 15: Bearbeitetes Anfragevolumen [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) 2008 – 2010**



**Abbildung 16: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2008 – 2010**



Zentrales Medium, das Konsumenten umfangreiche Informationen und zahlreiche Hilfestellungen bietet, sind die Konsumentenseiten der RTR-Homepage. Unter <http://www.rtr.at/de/tk/KonsumentenService> wird nicht nur Grundsätzliches zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle erläutert, sondern auch ausführlich dargestellt, wie die Schlichtungsstelle weiterhelfen kann und welche Maßnahmen Betroffene bei Schwierigkeiten mit Betreibern ergreifen können. Ein wichtiger Aspekt, der bei der inhaltlichen Ausrichtung der Konsumentenseiten berücksichtigt wird, sind auch Prävention und die Schaffung von Problembewusstsein für unzählige Fallen, in die uninformierte Konsumenten tappen können. Als



Since the autumn of 2008 users can get in touch with the RTR's conciliation body via the Web site <http://www.rtr.at/en/tk/Webformular> (in German), submit requests for conciliation procedures or make statements or comments concerning pending procedures. More than half of the procedure requests were submitted via this platform in 2010.

Two more features often used by consumers are the phone number retrieval and the added-value services complaint form. The phone number retrieval provides information about the person the number was allocated to and by whom the services are provided in the case of service numbers. This information is relevant, for example, if users are charged for added-value text messages that they have not subscribed to. The added-value services complaint form is used to report complaints about added-value services and allows the regulatory authority to respond effectively to abuse after evaluation of the complaints.

In addition, RTR – as it did in previous years – published press information in response to specific situations or provided information in its own media in order to inform a wide public of the assistance that can be provided.



neuer Service wurden – in Ergänzung zu den FAQs, die Antworten auf wiederkehrende Fragestellungen geben – Kurzvideos veröffentlicht.

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. Mehr als die Hälfte der Verfahrensanträge wurde 2010 über diese Plattform eingebracht.

Zwei weitere Features, die von Konsumenten oftmals genutzt werden, sind die Rufnummernabfrage und das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular. Die Rufnummernabfrage gibt Auskunft darüber, wem welche Rufnummer zugeteilt wurde und von wem – im Falle von Diensterufnummern – Dienste erbracht werden. Diese Information ist beispielsweise dann relevant, wenn man Mehrwert-SMS in Rechnung gestellt bekommt, die man nicht bestellt hat. Das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular dient der Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste und erlaubt der Regulierungsbehörde, nach Auswertung der Beanstandungen, effektiv auf Missbrauch zu reagieren.

Darüber hinaus veröffentlichte die RTR-GmbH – wie auch in den Vorjahren – anlassbezogen Presseinformationen bzw. informierte in ihren eigenen Medien, um auf aktuelle Problemstellungen hinzuweisen oder einem breiten Publikum Hilfestellungen zur Kenntnis zu bringen.

## 4. Conciliation in 2010: analysis of operators

Currently, more than 500 companies provide telephone or Internet services in Austria. Despite this large number, conciliation procedures are concentrated on a small number of major providers. This trend is reinforced by the fact that several operators have “vanished” from the market, having become insolvent or been taken over, for instance. In view of this concentration in the Austrian telecommunications market, only the “major players” will be presented in the following. An example from practice will also be presented for each operator. It should be noted that these examples are for the purpose of providing an overview of the varied issues and varying levels of complexity involved in the work of the conciliation body staff, and are not representative of the entirety of cases involving the particular operator. In addition, the phone enquiries processed by the call centre are broken down by operator and analysed.

For the first time a description will be included that illustrates how the particular operator deals with conciliation procedures. In this way, an impression is conveyed of how many settlements could be reached in the course of the procedures. A distinction has been made between stages of the procedures where the issue is merely postponement of the payment due date concerning the disputed claim, on the one hand, and settlements that could be reached during the subject-matter review of claims, on the other hand (*see Figure 2*).

### 4.1. A1 Telekom Austria AG

The fact that, for several reasons, A1 Telekom plays a special role in the Austrian telecommunications market is well known. Firstly, it is the oldest operator in Austria, which applies both to fixed-line network and mobile network services. Another distinctive feature of this operator is that, for reasons found in the past, it is the only provider in Austria that has a broad basis in both business areas (i.e. fixed-line and mobile), broader in fact than any other market participant.

The former mobilkom austria AG and Telekom Austria TA AG were merged in mid-2010 to form A1 Telekom Austria AG, and consequently the two divisions are presented here as a whole, referred to as A1 Telekom Austria AG. The activities are nonetheless broken down here according to fixed-line and mobile sectors in order to enhance the informational value and to provide a realistic picture that can be compared in terms of time.

#### 4.1.1. A1 Telekom mobile services

Like almost every other mobile operator, A1 Telekom showed a considerable increase in 2010 in the number of procedures submitted involving mobile services. Specifically, at 856 procedures, 145 procedures more were filed with the conciliation body than in the previous year. This represents an increase of about 20%. The number of complaints thus increased considerably relative to the number of subscribers. There was also a striking rise in the number of complaints concerning the “bob” discount brand.

In cooperating with the conciliation body, A1 Telekom displays a highly professional attitude: the statements by A1 Telekom are in most cases very precise and respond in detail to the complaint and the complainant’s arguments.

## 4. Schlichtungstätigkeit 2010: Analyse der Betreiber

Derzeit gibt es in Österreich mehr als 500 Unternehmen, die Telefon- oder Internetdienste anbieten. Trotz dieser großen Anzahl konzentrieren sich die Schlichtungsfälle auf einige wenige große Anbieter. Unterstützt wird diese Entwicklung dadurch, dass einige Betreiber vom Markt „verschwunden“ sind, z.B. weil sie insolvent oder aufgekauft wurden. Aufgrund dieser Konzentration am österreichischen Telekommunikationsmarkt werden im Folgenden auch nur die „big player“ dargestellt. Zu jedem Betreiber wird auch ein Beispiel aus der Praxis dargestellt. Es wird darauf hingewiesen, dass diese Beispiele einen Überblick über die Themenvielfalt und den unterschiedlichen Komplexitätsgrad geben sollen, mit denen sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle beschäftigen, und nicht repräsentativ für alle Fälle des jeweiligen Betreibers sind. Weiters werden die telefonischen Anfragen, die im Callcenter bearbeitet wurden, nach dem jeweiligen Betreiber aufgeschlüsselt und analysiert.

Erstmals wird auch dargestellt, wie Betreiber mit den Schlichtungsfällen umgehen. So wird dargelegt, wie viele Einigungen im Zuge der Verfahren erzielt werden konnten. Es wurde zwischen jenen Verfahrensabschnitten unterschieden, in denen lediglich der Aufschieb der Fälligkeit der bestrittenen Forderung Thema ist, und jenen Einigungen, die während der inhaltlichen Prüfungen erreicht werden konnten (*siehe auch Abbildung 2*).

### 4.1. A1 Telekom Austria AG

Wie allgemein bekannt ist, nimmt A1 Telekom am österreichischen Telekommunikationsmarkt aus mehreren Gründen eine besondere Rolle ein. Zum einen handelt es sich um den ältesten Betreiber in Österreich. Dies betrifft sowohl die Festnetz- als auch die Mobilnetzsparte. Eine weitere Besonderheit dieses Betreibers liegt darin, dass er historisch bedingt als Einziger in Österreich in beiden Geschäftsfeldern – fest wie mobil – in einer Breite tätig ist wie kein anderer Marktteilnehmer.

Da die ehemalige mobilkom austria AG und die Telekom Austria TA AG Mitte 2010 zur A1 Telekom Austria AG zusammengeführt wurden, werden beide Bereiche gesamthaft unter „A1 Telekom Austria AG“ dargestellt. Unabhängig davon wird eine Aufgliederung nach den Sparten fest/mobil vorgenommen, damit der Informationsgehalt entsprechend erhöht wird und eine realitätsnahe Abbildung mit zeitlicher Vergleichbarkeit ermöglicht wird.

#### 4.1.1. Der Mobilfunkbereich der A1 Telekom

Wie fast alle Mobilfunkbetreiber legte auch A1 Telekom im Jahr 2010 – was die eingebrachten Verfahren betrifft – deutlich zu. So langten bei der Schlichtungsstelle mit 856 Verfahren um 145 Verfahren mehr ein als noch im Jahr zuvor. Dies entspricht einem Zuwachs von rund 20 %. In Relation zur Anzahl der Teilnehmer ist damit die Beschwerdehäufigkeit deutlich gestiegen. Auffällig war weiters der Anstieg bei der Diskontschiene „bob“.

Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle gestaltet sich sehr professionell, die Stellungnahmen von A1 Telekom sind in der Regel sehr genau und gehen detailliert auf das Vorbringen und die Argumente der Beschwerdeführer ein.

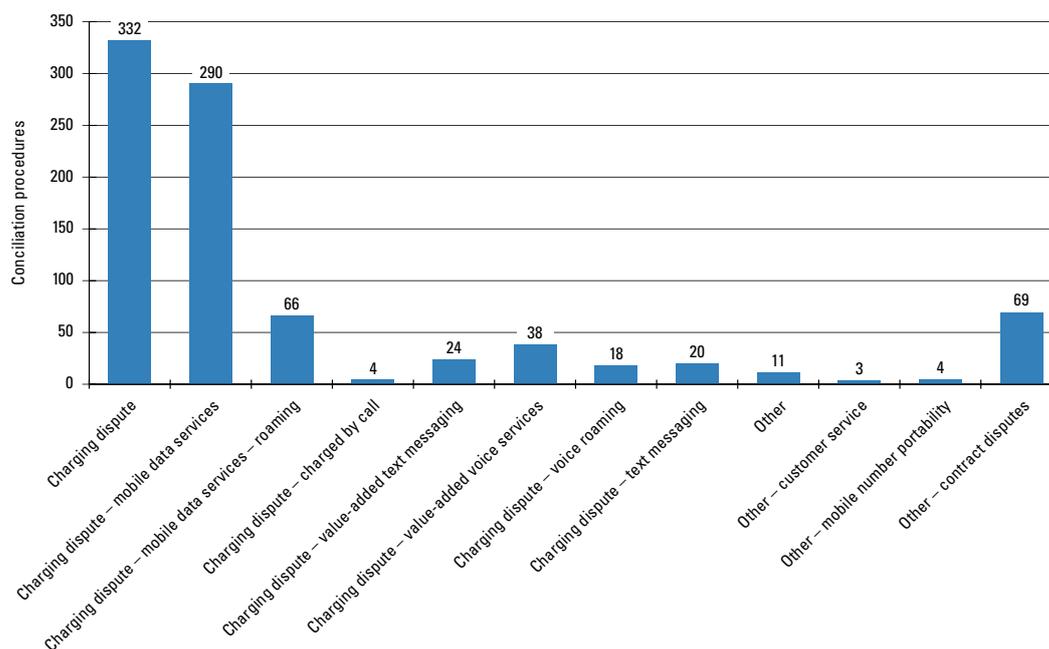
Yet, when it comes to showing good will and reaching a compromise, the mobile services division of A1 Telekom displays a somewhat different attitude. As can be seen below, a mere six of the 26 solution proposals presented were actually accepted. Compared with the overall number of procedures, the total of 150 other settlements reached also represents a negative result in absolute terms. It is to be hoped that A1 Telekom's stronger tendency towards compromise solutions in fixed-line procedures will also take hold in the mobile sector.

**Table 1: Solution proposals and settlements with A1 Telekom (mobile)**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	6	During the registration procedure	53
Not accepted	26	During the conciliation procedure	97

When classified according to subject matter, complaints were clearly concentrated on disputes involving charges for mobile data services. The high percentage of cases related to mobile data roaming also stands out.

**Figure 17: A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>4</sup>**



The number of enquiries with the call centre shows that problems with value-added text messaging played a much greater role here than in actual conciliation cases. One possible reason for this is that the amount under dispute was often rather small, or the first enquiry with the A1 Telekom call centre resulted in corresponding credits being granted, making it unnecessary to approach the conciliation body.

<sup>4</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

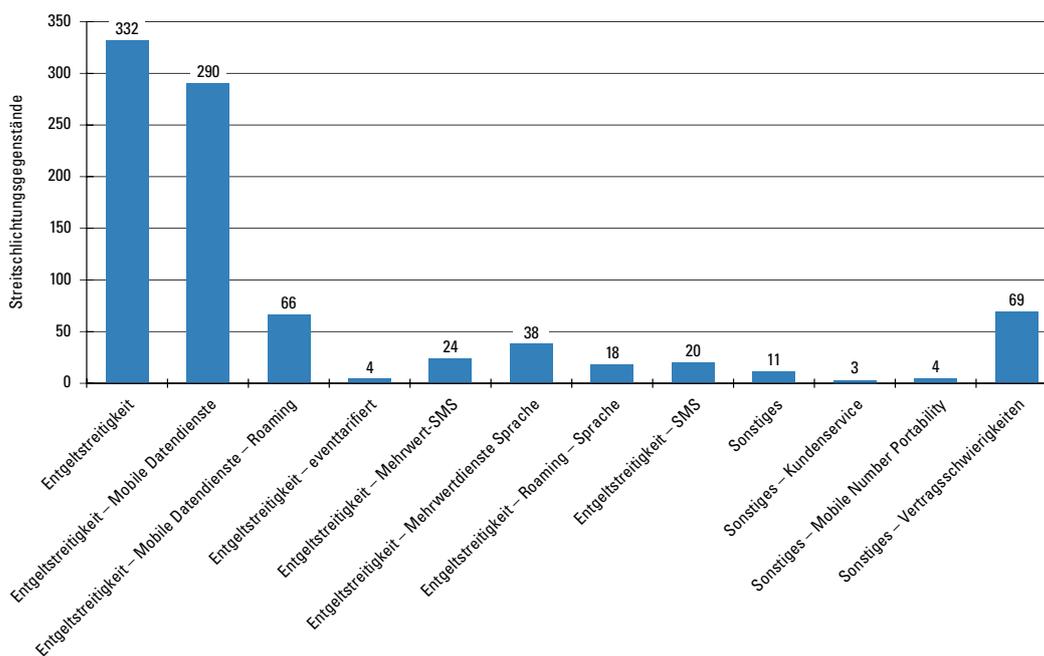
Etwas anders sieht es bei der Kulanzbereitschaft der Mobilfunksparte von A1 Telekom aus. Wie man erkennt, wurden nur sechs von 26 erstellten Lösungsvorschlägen angenommen. Auch die sonstigen Einigungen von insgesamt 150 stellen in Relation zur Gesamtzahl der Verfahren einen absoluten Negativwert dar. Hier gilt es zu hoffen, dass sich die im Festnetzbereich von A1 Telekom kulantere Vorgehensweise auch im mobilen Bereich durchsetzen wird.

**Tabelle 1: Lösungsvorschläge und Einigungen bei A1 Telekom (mobil)**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	6	im Registrierungsverfahren	53
nicht akzeptiert	26	im Schlichtungsverfahren	97

Bei den inhaltlich klassifizierten Beschwerdegegenständen lag der Schwerpunkt klar bei den Streitigkeiten, die die Verrechnung von mobilen Datendiensten zum Inhalt hatten. Auffallend war auch der vergleichsweise hohe Anteil, der mobiles Datenroaming betraf.

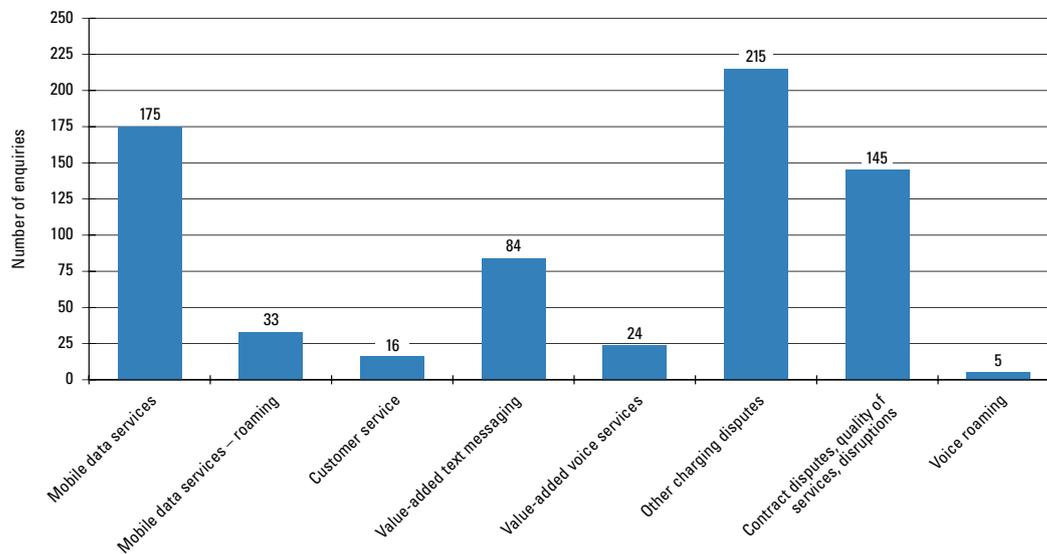
**Abbildung 17: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>4</sup>**



Die Anfragen im Callcenter zeigen, dass Probleme mit Mehrwert-SMS deutlich stärker vertreten waren, als dies bei den Schlichtungsverfahren selbst der Fall war. Eine Ursache mag gewesen sein, dass die Streitwerte oft eher gering waren oder dass hier bereits erste Anfragen beim Callcenter von A1 Telekom zu entsprechenden Gutschriften führten, sodass der Gang zur Schlichtungsstelle nicht erforderlich war.

<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.

**Figure 18: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2010 by subject matter**

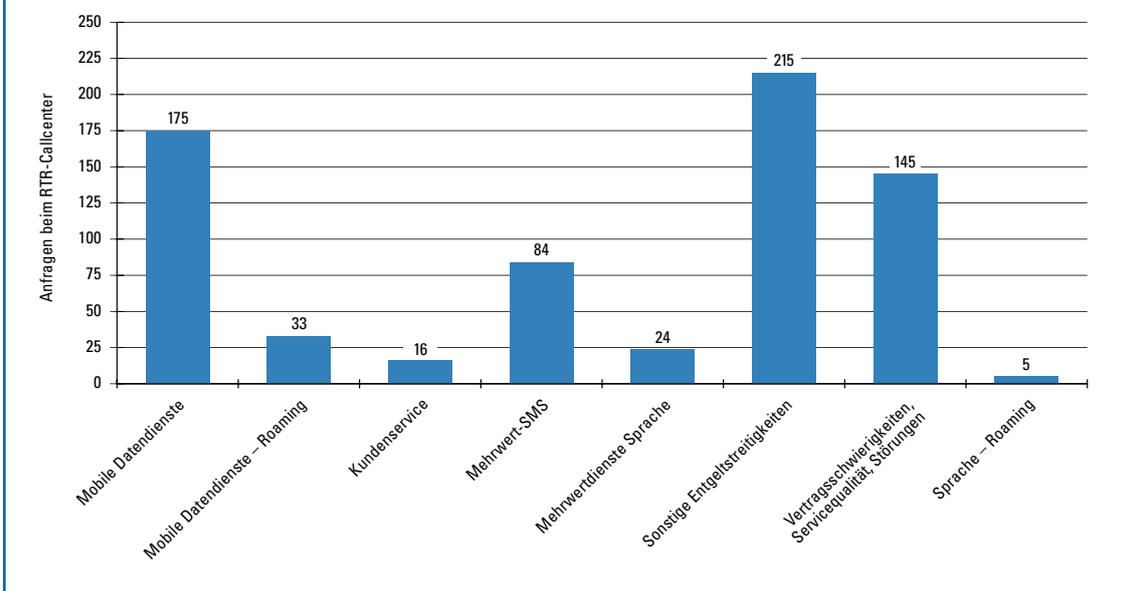


In a remarkably frequent number of procedures involving A1 Telekom, the conciliation body is confronted with mobile service bills where individual charges are listed for two simultaneous calls to different value-added numbers, as the following example illustrates.

**Example 1: The double call to value-added services**

Mr F contacts the conciliation body, disputing charges for calls to value-added services. Upon closer examination the conciliation body determines that the disputed calls were charged correctly, from a technical or mathematical point of view. Yet, an analysis of the call details revealed that in several cases overlapping calls were listed to different value-added numbers. Often more than EUR 3.64 per minute was charged as a result, since rates were charged for both calls. The reason for the simultaneous connections was that the “hold function” had been used. This feature allows the caller to hold a call in the background while talking to somebody on the other “line”. While useful for normal phone conversations, the feature can prove costly in the case of value-added calls, as the specific case shows. About EUR 300 was the object of the dispute in the specific case. The conciliation body proposed in this case a solution which aimed at the operator charging EUR 3.64 per minute (including VAT) at the most for calls involving the hold function. The argument offered by the conciliation body was based largely on § 91 para. 1 of the Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance 2009 (KEM-V 2009), where it is stipulated that a maximum of EUR 3.64 is to be charged for calls to value-added services. The conciliation body also drew attention to the fact that, in the case of value-added voice services, service can be provided through only one communication channel in active use at any one time. In the absence of a service being rendered for the charge, a proposal that includes a commensurate reduction in charges was made. The solution proposal was rejected by A1 Telekom.

**Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2010, nach Gegenständen**



Auffallend oft sieht sich die Schlichtungsstelle bei Verfahren mit der A1 Telekom mit Handyrechnungen konfrontiert, bei denen im Einzelentgeltnachweis zwei gleichzeitige Verbindungen zu unterschiedlichen Mehrwertnummern enthalten sind, wie nachstehendes Beispiel zeigt.

#### **Beispiel 1: Die doppelte Mehrwertdiensteverbindung**

Herr F. wendet sich an die Schlichtungsstelle und bestreitet die Verrechnung von Mehrwertdiensten. Im Zuge der Überprüfung durch die Schlichtungsstelle stellt sich heraus, dass aus technischer bzw. rechnerischer Sicht die strittigen Verbindungen korrekt verrechnet wurden. Allerdings fiel bei der Analyse der Rufdaten auf, dass in diesen immer wieder überschneidende Gesprächsverbindungen zu verschiedenen Mehrwertnummern aufschienen. Dies hatte zur Folge, dass pro Minute oft mehr als 3,64 Euro anfielen, da beide Verbindungen verrechnet wurden. Ursache für die zeitgleichen Verbindungen war das so genannte „Makeln“. Diese Funktion ermöglicht es dem Nutzer, eine Verbindung im Hintergrund aufrecht zu halten, während auf der anderen „Leitung“ gesprochen wird. Dieses bei normalen Telefonaten nützliche Feature kann bei Mehrwertdienstverbindungen, wie auch der konkrete Fall zeigte, kostspielig werden. Insgesamt waren im konkreten Verfahren ca. 300,- Euro strittig. Die Schlichtungsstelle erstellte in dem Fall einen Lösungsvorschlag, der darauf abzielte, dass auch für gemakelte Verbindungen nicht mehr als 3,64 Euro pro Minute (inkl. USt.) verrechnet werden. Sie begründete dies im Wesentlichen mit § 91 Abs. 1 KEM-V 2009, der einen maximalen Preis von 3,64 Euro pro Minute für Verbindungen zu Mehrwertdiensten vorsieht. Ebenso war aus Sicht der Schlichtungsstelle zu würdigen, dass bei einem Sprachmehrwertdienst immer nur über einen gerade aktiv genutzten Verbindungskanal eine Leistung erbracht werden konnte. Daher war auch mangels einer dem Entgelt gegenüberstehenden Leistung ein Vorschlag auf eine entsprechende Reduktion zu erstellen. Der Lösungsvorschlag wurde von A1 Telekom abgelehnt.

#### 4.1.2. A1 Telekom fixed-line services

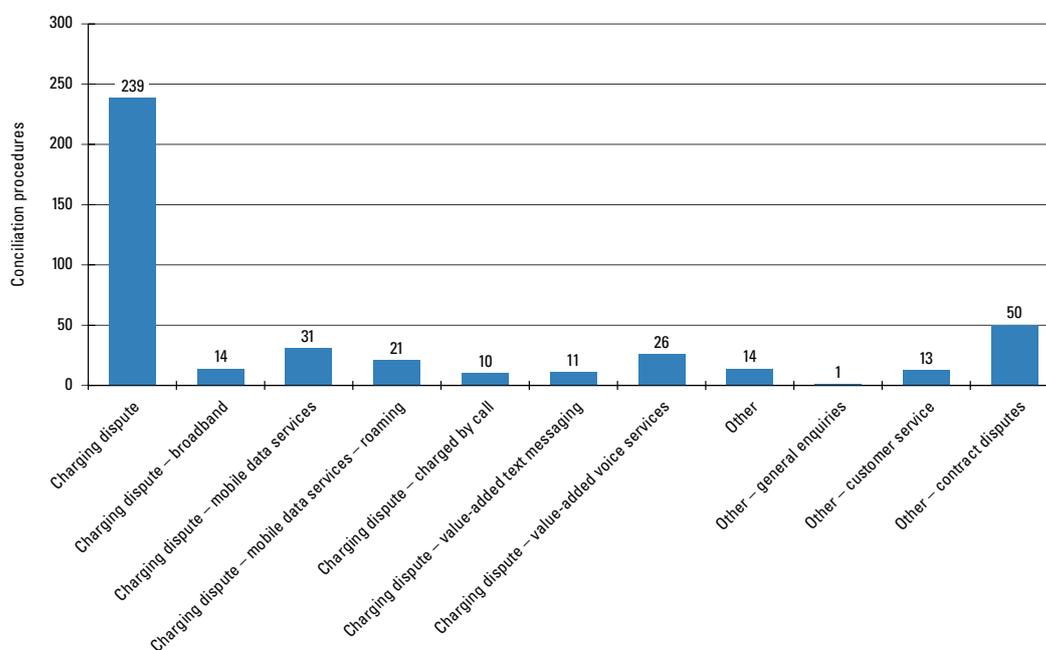
In this area a trend was identified that stands in contrast to mobile services. The number of procedures dropped by about 20%, corresponding to a total of exactly 100. The tendency for the fixed-line sector to be increasingly less susceptible to complaints could thus be clearly identified here as well. It is indeed worthy of note that Austria's major fixed-line operator accounted for only 419 procedures. The number of settlements reached is also a positive aspect in this regard. Even though there were only half as many conciliation procedures as in the mobile service sector, 130 procedures could in fact be resolved by a compromise. And 50% of all solution proposals prepared by the body were accepted after all.

**Table 2: Solution proposals and settlements with A1 Telekom (fixed-line)**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	8	During the registration procedure	35
Not accepted	8	During the conciliation procedure	95

The large percentage of general charging disputes stands out when analysing the subject matters of conciliation procedures. Fixed-line network operators are confronted with a wide range of problems. Unlike mobile services, it is hardly possible to identify any clear focus in this area. The increased share of "Other contract disputes" should be noted, however. Hackers accessing public branch exchanges (PBXs) was an issue that affected for the most part A1 Telekom in 2010 as well (*see also Chapter 5.3*).

**Figure 19: A1 Telekom (fixed-line) – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>5</sup>**



The enquiries reaching the call centre presented no further surprises. A rather large percentage of general contract disputes was seen with call centre enquiries as well (*see Figure 20*).

<sup>5</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

#### 4.1.2. Der Festnetzbereich von A1 Telekom

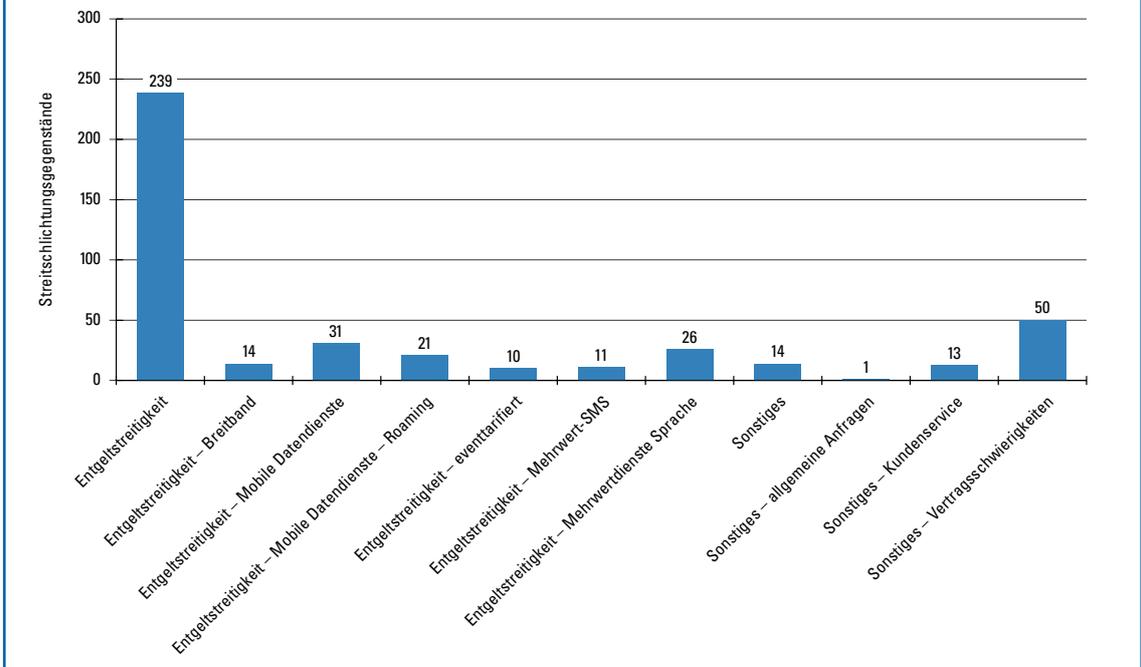
Hier konnte eine zur Mobilfunksparte konträre Entwicklung festgestellt werden. So reduzierten sich die Verfahren um ca. 20 %, was einer Gesamtzahl von genau 100 entspricht. Der Trend, dass die Festnetze zusehends weniger beschwerdeanfällig sind, kann daher auch hier anschaulich nachvollzogen werden. Es ist schon bemerkenswert, dass dem größten Festnetzbetreiber in Österreich nur 419 Verfahren zuzurechnen sind. Erfreulich sind in diesem Zusammenhang auch die erzielten Einigungen. Obwohl es nur halb so viele Schlichtungsfälle wie in der Mobilfunksparte gab, konnten doch 130 Verfahren im Kulanzweg beendet werden. Und immerhin wurden 50 % aller erstellten Lösungsvorschläge angenommen.

**Tabelle 2: Lösungsvorschläge und Einigungen bei A1 Telekom (fest)**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	8	im Registrierungsverfahren	35
nicht akzeptiert	8	im Schlichtungsverfahren	95

Bei der Analyse der Schlichtungsgegenstände ist der hohe Anteil an allgemeinen Entgeltstreitigkeiten auffallend. Festnetzbetreiber sind mit unterschiedlichsten Problemkonstellationen konfrontiert. Klare Schwerpunkte, wie im mobilen Bereich, sind eher nicht erkennbar. Hinzuweisen ist nur auf den erhöhten Anteil bei den sonstigen Vertragsstreitigkeiten. Die Probleme mit gehackten Nebenstellenanlagen (*siehe auch Kapitel 5.3*) waren auch im Jahr 2010 ein Thema, mit dem vor allem A1 Telekom konfrontiert war.

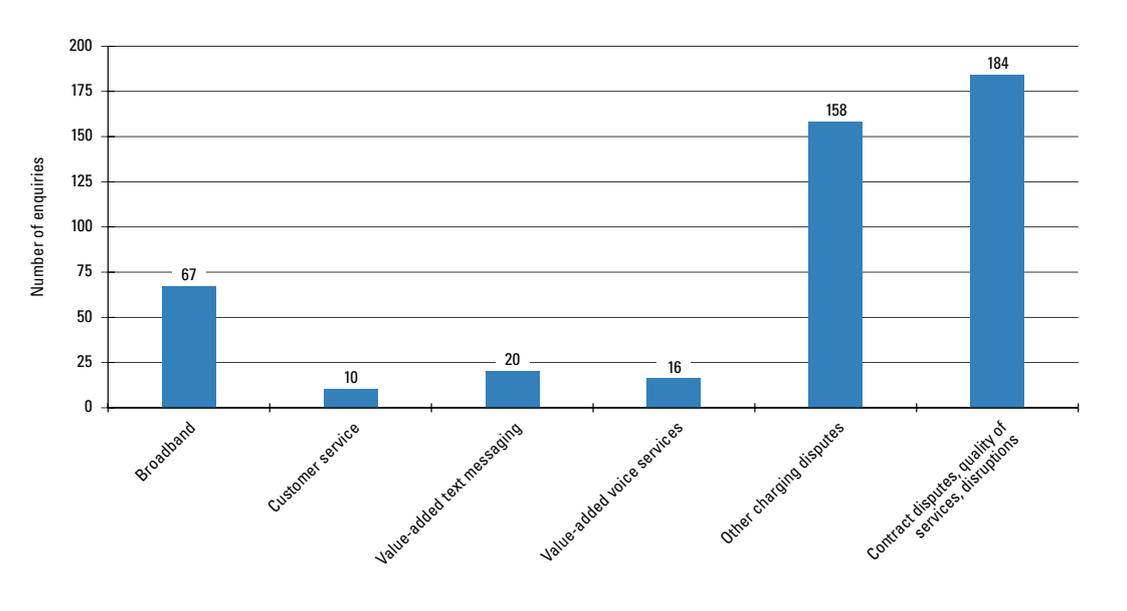
**Abbildung 19: A1 Telekom (fest) – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>5</sup>**



Bei den im Callcenter eingelangten Anfragen ergaben sich keine weiteren Überraschungen. Auch hier war eher ein hoher Anteil bei den allgemeinen Vertragsschwierigkeiten zu verzeichnen (*siehe Abbildung 20*).

<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.

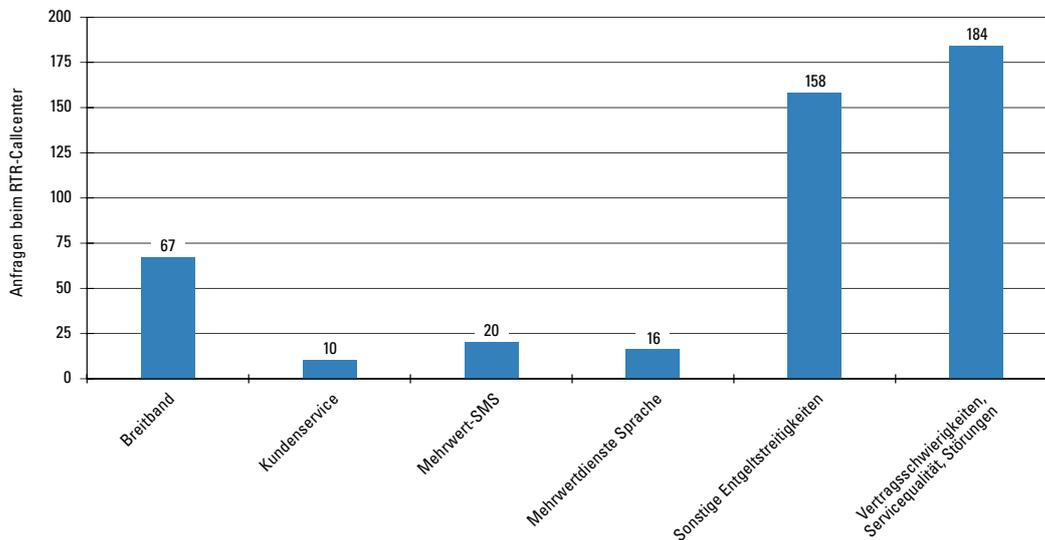
**Figure 20: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed-line) in 2010 by subject matter**



#### **Example 2: Minimum bandwidth guaranteed?**

Mr X asserts in the conciliation procedure that he is not satisfied with the bandwidth of the Internet connection provided by A1 Telekom. While the service was advertised with a rate of 8 mbps, he reports that his connection achieves 0.43 mbps downstream and 0.05 mbps upstream at best. The conciliation body subsequently examined the contract terms to determine whether the actual bandwidth was still within the contractually guaranteed performance range. A minimum bandwidth of 256/64 kbps (downstream/upstream), agreed by contract according to the best-effort principle, was in fact identified as the lower limit. The reason for the rather limited performance was the transmission line, the physical properties of which did not allow any greater bandwidth. Contract terms stipulating minimum levels of service that diverge substantially from the advertised levels do appear unsatisfactory indeed. Yet, in the face of the existing terms that had been stipulated, the conciliation body had no alternative than to refuse the complainant's request for a conciliation procedure. In this case it is worth noting that the complainant was an entrepreneur, meaning that the consumer protection regulations stipulated in the Austrian Consumer Protection Act did not apply.

**Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (fest) 2010, nach Gegenständen**



### **Beispiel 2: Eine garantierte Mindestbandbreite?**

Herr X. bringt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vor, dass er mit der Bandbreite seines von A1 Telekom bezogenen Internetanschlusses nicht zufrieden sei. Obwohl dieser mit einer Bandbreite von 8 Mbit/s beworben werde, erreiche sein Anschluss im besten Fall 0,43 Mbit/s Down- und 0,05 Mbit/s Upstream.

Die Schlichtungsstelle überprüfte infolge dessen die vertraglichen Vereinbarungen um festzustellen, ob die tatsächliche Bandbreite noch innerhalb des vertraglich zugesicherten Leistungsspektrums liegt. Tatsächlich konnte infolge eine vertragliche Mindestbandbreite auf Basis eines Best Effort-Prinzips von mindestens 256/64 kbit/s (Downstream/Upstream) als Untergrenze festgestellt werden. Die Ursache für die doch erhebliche Einschränkung der Leistung lag darin, dass aufgrund der physischen Leitungsqualität eine bessere Bandbreite nicht möglich war. Es erscheint zwar unbefriedigend, wenn in den Vertragsbedingungen Mindestleistungen festgelegt sind, die erheblich von den beworbenen Werten abweichen. Aufgrund der vorliegenden vertraglichen Vereinbarungen musste die Schlichtungsstelle jedoch den Verfahrensantrag des Beschwerdeführers ablehnen. Dabei war aber auch zu beachten, dass es sich beim Beschwerdeführer um einen Unternehmer handelte und somit die Schutzvorschriften des Konsumentenschutzgesetzes nicht anwendbar waren.

#### 4.2. UPC

UPC actually stands for a group of several companies that are active on the market under a common label. Taking this fact into account, the summary presentation of these businesses, provided in the following, is entitled "UPC".

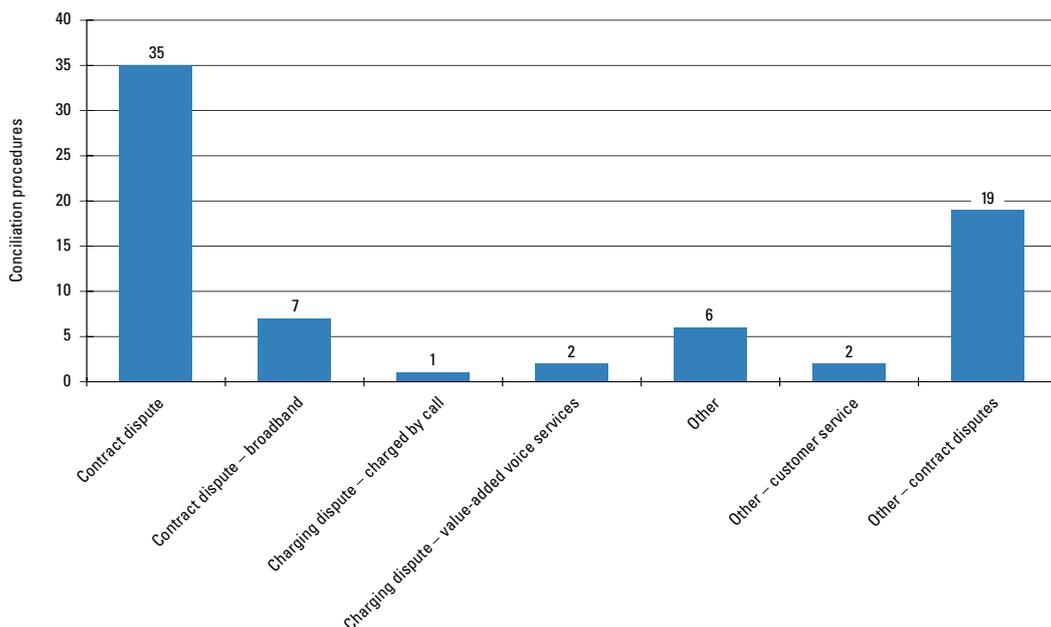
The development at UPC in 2010 is to be regarded as highly positive. UPC succeeded in reducing the number of procedures to 63. This represents 83 fewer cases or a 57% decrease. The number of procedures in 2010 thus fell by more than half. It will not likely be easy for UPC to reach a level lower than the one achieved; consequently, UPC could hardly be blamed, were an increase to follow in 2011. The figures for settlements are also to be regarded as positive: the majority of proposed solutions were accepted, with a settlement being achieved in 38 cases as well. The settlement rate is thus considerably higher than the overall average. In a positive vein, it should also be noted that, in their statements submitted in response to conciliation procedures, UPC addresses in detail the contents presented by complainants, a fact which obviously greatly facilitates further processing of the cases.

**Table 3: Solution proposals and settlements with UPC**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	5	During the registration procedure	13
Not accepted	1	During the conciliation procedure	25

With regard to subject matters of disputes, a comparatively high percentage of complaints concerning "Other contract disputes" were seen as well. Apart from this, no other truly significant focus of complaints can be identified.

**Figure 21: UPC – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>6</sup>**



<sup>6</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

## 4.2. UPC

UPC als solches stellt einen Verbund verschiedener Unternehmen dar, welche unter einem gemeinsamen Auftritt am Markt tätig sind. Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, erfolgt eine gemeinsame Darstellung unter dem Titel „UPC“.

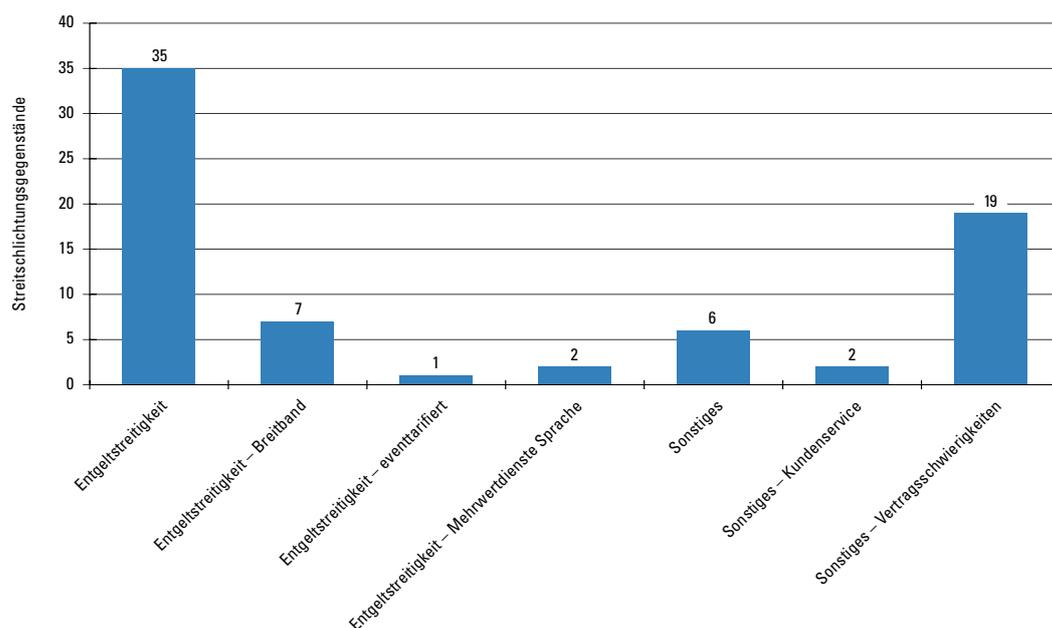
Die Entwicklung 2010 bei UPC ist als besonders erfreulich zu bezeichnen. UPC gelang es, die Verfahrenszahl auf 63 zu reduzieren. Damit ging die Anzahl um 83 zurück, was einer Reduktion um ca. 57 % entspricht. Die Anzahl der Verfahren hat sich 2010 damit mehr als halbiert. Das Niveau, das damit von UPC erreicht wurde, wird wahrscheinlich nicht mehr leicht zu unterbieten sein, und sollte es im Jahr 2011 zu einer Steigerung kommen, wäre dies wahrscheinlich nicht wirklich ein Grund für einen Vorwurf. Als positiv sind auch die Kennzahlen bei den Einigungen zu werten: Die Mehrzahl der Lösungsvorschläge wurde akzeptiert und in immerhin 38 Fällen konnten darüber hinaus Einigungen erzielt werden. Die gesamte Einigungsquote liegt somit deutlich über dem Durchschnitt. Positiv ist auch zu vermerken, dass UPC in ihren zu den einzelnen Schlichtungsverfahren abgegebenen Stellungnahmen umfassend auf das Vorbringen der Beschwerdeführer eingeht, was die weitere Behandlung der Fälle natürlich wesentlich erleichtert.

**Tabelle 3: Lösungsvorschläge und Einigungen bei UPC**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	5	im Registrierungsverfahren	13
nicht akzeptiert	1	im Schlichtungsverfahren	25

Bei den Streitgegenständen findet sich wieder der vergleichsweise hohe Anteil von Beschwerden betreffend „Sonstige Vertragsschwierigkeiten“. Abgesehen davon lassen sich keine wirklich signifikanten Schwerpunkte feststellen.

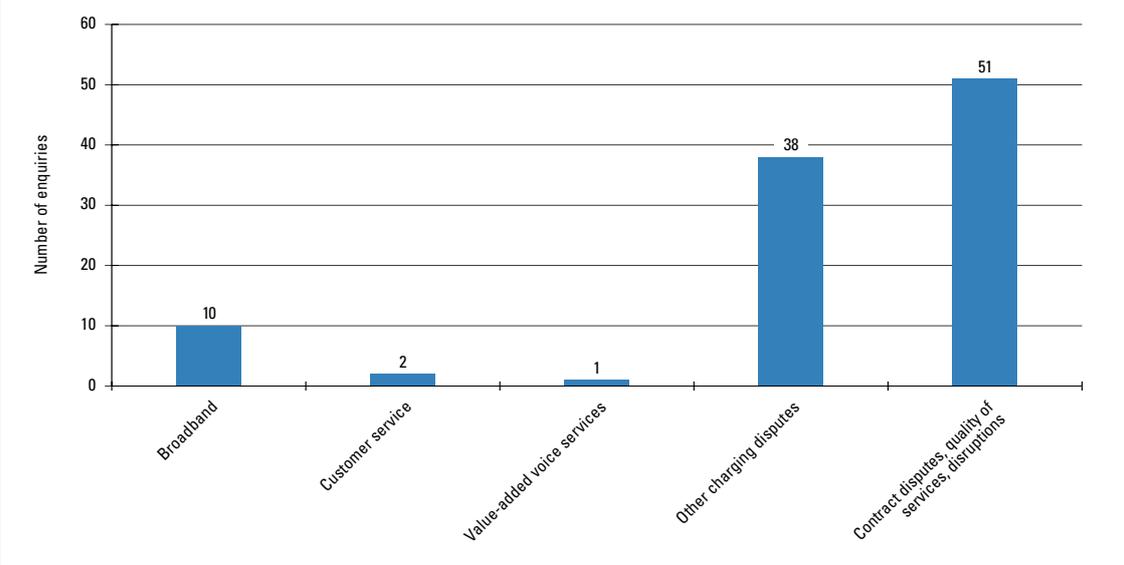
**Abbildung 21: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>6</sup>**



<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.

The pattern already seen for A1 Telekom in the distribution of enquiries with the call centre can be recognised for UPC as well. As with conciliation procedures, the focus of enquiries is on contract disputes.

**Figure 22: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2010 (by subject matter)**



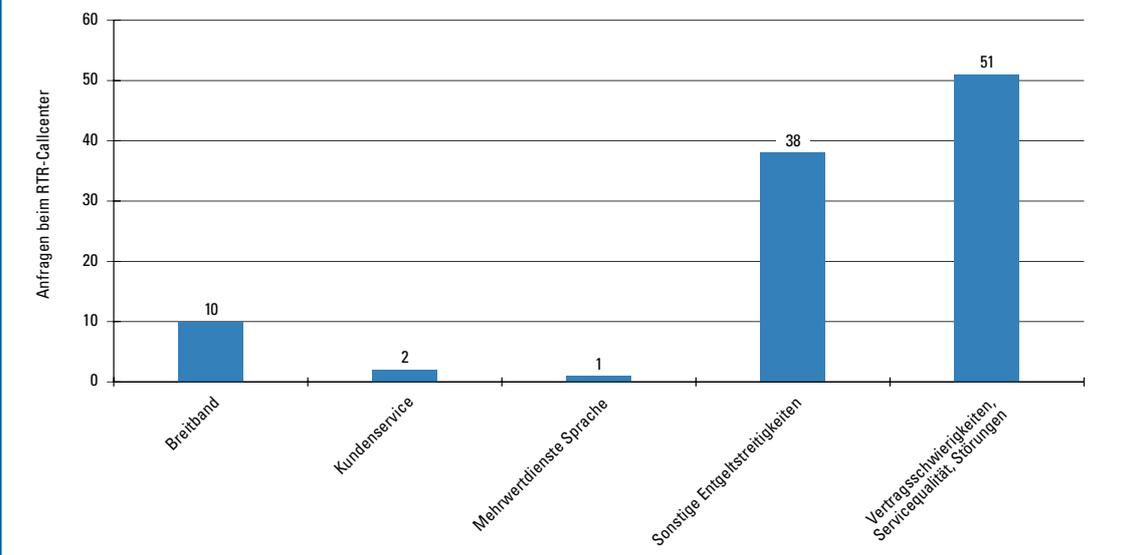
While A1 Telekom customers are affected by the majority of cases involving abuse of PBXs that fall prey to hackers, UPC are also confronted with similar cases. The case described below illustrates the exorbitant level of charges that may be incurred in this situation.

### **Example 3: Shocking bill**

The private organisation F runs a PBX which includes four extensions. There is a great shock upon receiving the telephone bill for February 2010: the total amount of the bill is EUR 106,000. As it turns out, the VoIP system was accessed by hackers who subsequently used the system to make countless phone calls to Cuba and similar destinations. The VoIP system was installed and maintained directly by the private organisation F. By way of a compromise solution, UPC offered to reduce the net amount in dispute to EUR 14,000. Yet, the organisation F did not accept the offer. As of the date when this report is published, it was not known how the procedure will be concluded, since it was still pending at the time. It will need to be examined in particular whether UPC sufficiently complied with their obligations to warn customers.

Das schon bei der Festnetzsparte von A1 Telekom beobachtete Schema bei der Verteilung der Anfragen im Callcenter findet sich auch bei UPC wieder. Wie bei den Schlichtungsverfahren liegt der Fokus bei den Vertragsschwierigkeiten.

**Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (2010, nach Gegenständen)**



Obwohl das Gros der Fälle betreffend den Missbrauch von gehackten Nebenstellenanlagen Kunden von A1 Telekom betrifft, ist auch die UPC mit solchen Fällen konfrontiert. In welcher enormen Höhe hier eine Rechnung steigen kann, zeigt der folgende Fall.

### **Beispiel 3: Eine Horrorrechnung**

Der Verein F. betreibt eine Nebenstellenanlage mit vier Nebenstellen. Der Schock ist groß, als im Februar 2010 die Telefonrechnung einlangt: Der Rechnungsbetrag lautet auf 106.000,- Euro. Wie sich herausstellt, wurde die VoIP-Anlage gehackt und infolge dessen wurden massenhaft Verbindungen nach Kuba und zu ähnlichen Destinationen hergestellt. Die VoIP-Anlage wurde vom Verein F. selbst eingerichtet und gewartet. UPC bot im Rahmen einer Kulanz an, den strittigen Betrag auf 14.000,- Euro netto zu reduzieren. Dieses Angebot wurde vom Verein F. jedoch nicht angenommen. Wie das Verfahren enden wird, konnte zum Zeitpunkt der Berichterstattung noch nicht gesagt werden, da das Verfahren zu diesem Zeitpunkt noch offen war. Insbesondere wird zu prüfen sein, ob UPC den sie treffenden Warnpflichten ausreichend nachgekommen ist.

### 4.3. Tele2 Telecommunication GmbH

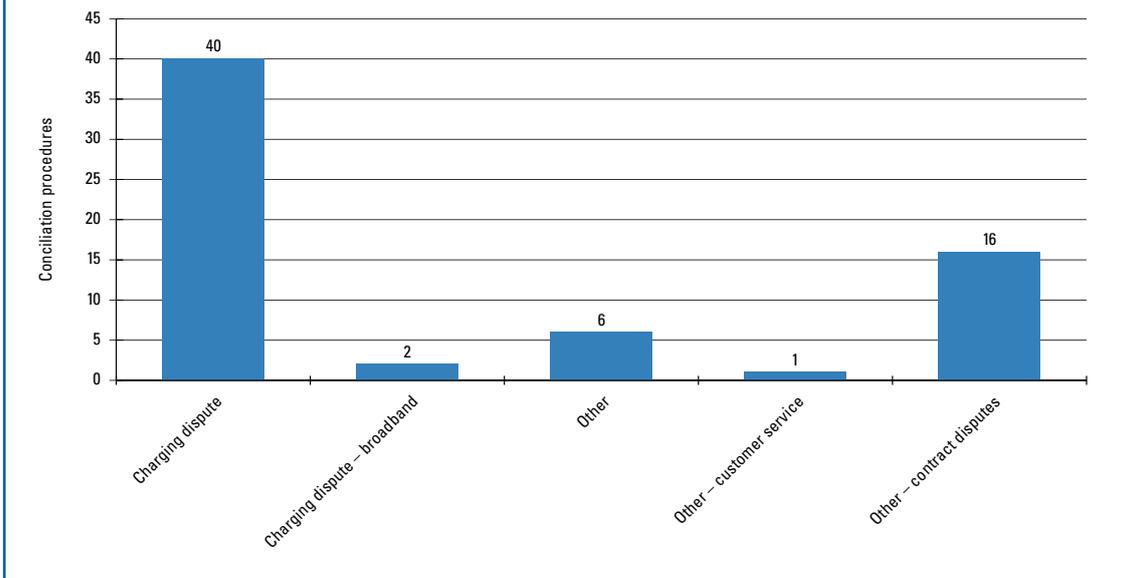
The positive aspects mentioned above about UPC also apply to Tele2. The number of procedures, at 135 already low in 2009, could be further reduced by 79 in the year under review in this report, representing a more than 58% decrease. With 56 procedures, Tele2 has reached a record low in the absolute number of complaints, and it will be difficult to maintain this level.

**Table 4: Solution proposals and settlements with Tele2**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	10	During the registration procedure	7
Not accepted	7	During the conciliation procedure	24

The subject matter of complaints revealed no unusual features; as with all other fixed-line network operators, the most frequent issues were contract disputes and general charging disputes.

**Figure 23: Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>7</sup>**



The evaluation of the enquiries received by the call centre (see Figure 24) reveals no unexpected results, corresponding for the most part to the evaluations presented above for the other fixed-line network operators.

<sup>7</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

### 4.3. Tele2 Telecommunication GmbH

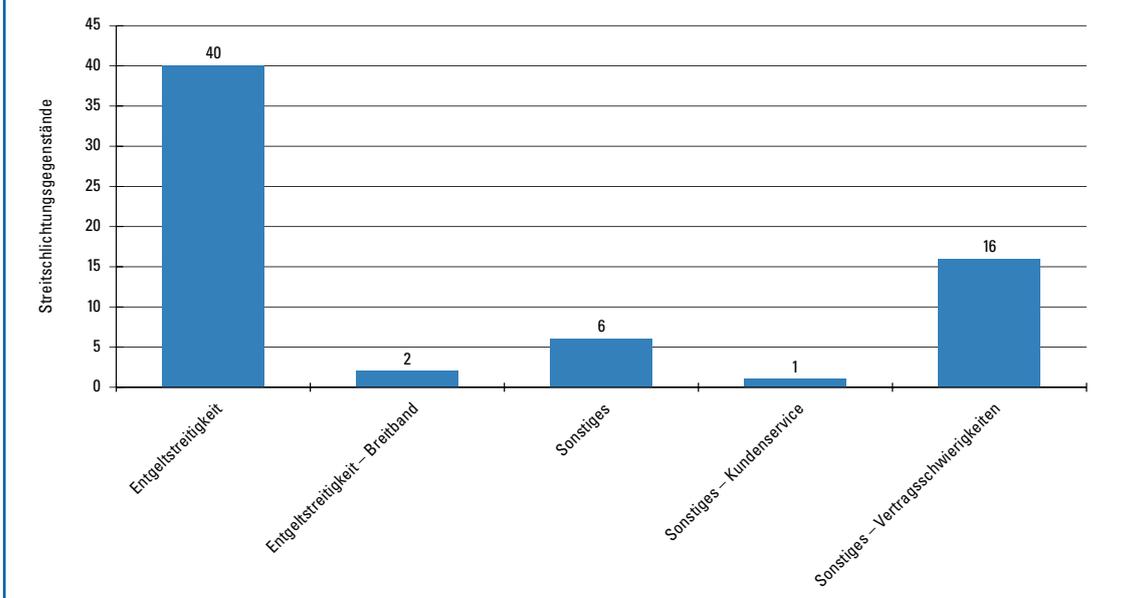
Was schon für UPC auszuführen war, gilt erfreulicherweise auch für Tele2. Die ohnehin schon geringe Verfahrenszahl von 135 Verfahren im Jahr 2009 konnte um weitere 79 im Berichtsjahr gesenkt und somit um mehr als 58 % reduziert werden. Mit absolut 56 Verfahren hat auch Tele2 einen positiven Tiefpunkt bei den Beschwerden erreicht und es wird nicht leicht sein, diesen Level beizubehalten.

**Tabelle 4: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Tele2**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	10	im Registrierungsverfahren	7
nicht akzeptiert	7	im Schlichtungsverfahren	24

Bei den Gegenständen zeichneten sich keine besonderen Auffälligkeiten ab – wie bei allen Festnetzbetreibern lag der Schwerpunkt bei Vertragsschwierigkeiten und allgemeinen Entgeltstreitigkeiten.

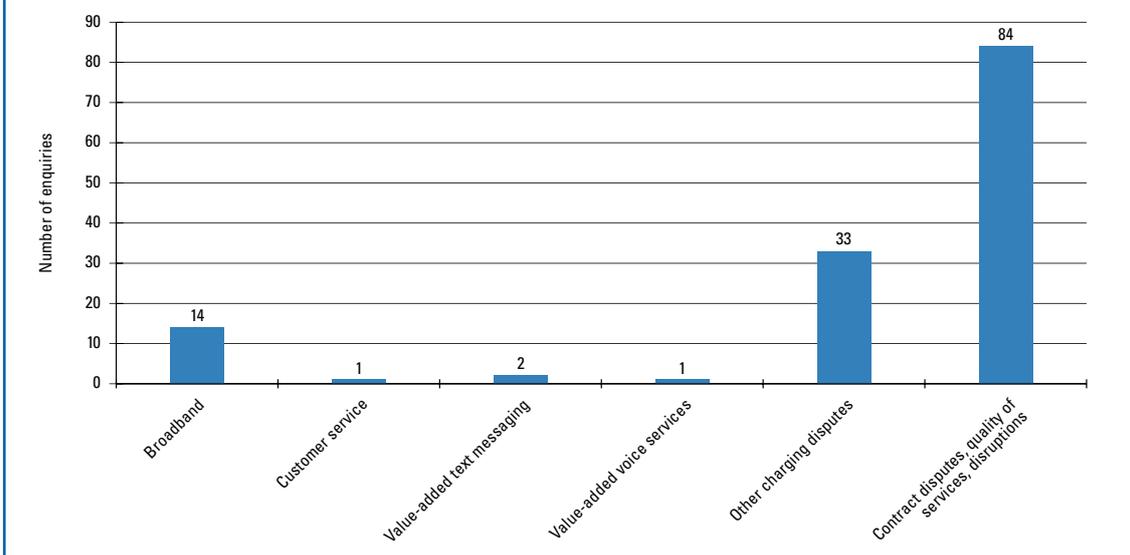
**Abbildung 23: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>7</sup>**



Ein Blick auf die Auswertung der vom Callcenter entgegengenommenen Anrufe (siehe Abbildung 24) ergibt keine Überraschungen, sie entspricht im Wesentlichen den zuvor dargestellten Auswertungen der Festnetzbetreiber.

<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.

**Figure 24: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2010  
(by subject matter)**

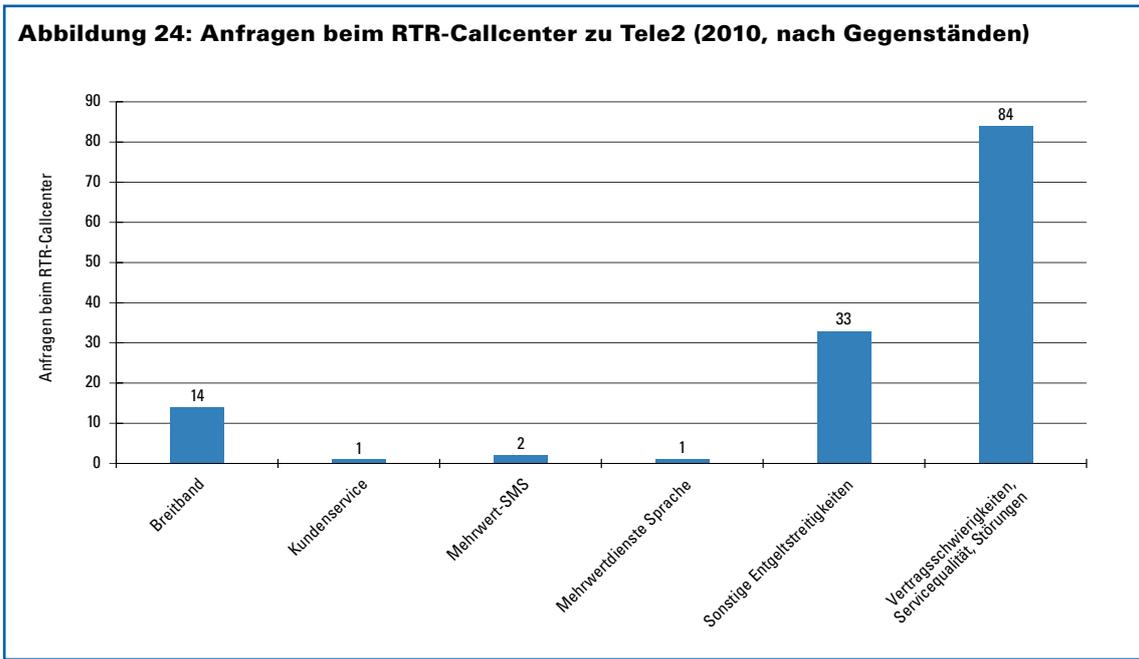


Not every conciliation case involves a sizeable amount. In some cases only rather negligible incidental costs are in dispute, as the example below illustrates.

#### **Example 4: Charges for payment via payment slip**

The limited company E requests a procedure with the conciliation body on account of charges levied for paying bills without consenting to payment by direct debit (i.e. charges for payment via payment slip). To summarise the arguments presented by the complainant during the conciliation procedure, the complainant disputed charges for payment via payment slip on the grounds that such charges had become illegal when the Austrian Payment Services Act (ZaDiG) entered into force. Tele2 contradicted this opinion, arguing that the interpretation of § 27 para. 6 second sentence of the ZaDiG in conformance with Community law and the Austrian constitution continued to entitle Tele2 to charge for payment via payment slip. Tele2 further presented the opinion that § 27 of the ZaDiG represented, in light of the constitution, an illegitimate intervention in an existing contractual relationship. Tele2 stated that it was consequently not possible to waive charges for payment via payment slip. The conciliation body subsequently prepared a solution proposal aimed at having such charges waived. The proposal reflected the legal opinion expressed by the body on frequent occasions, i.e. that charges for payment via payment slip can no longer be stipulated with legal effect since the ZaDiG entered into force. Tele2 did not formally accept the proposed solution, yet waived the charges for payment via payment slip.

**Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 (2010, nach Gegenständen)**



Nicht immer handelt es sich in den Schlichtungsverfahren um hohe Entgeltbeträge. Teilweise werden auch nur eher geringe Nebenkosten bestritten, wie das nachstehende Beispiel zeigt.

**Beispiel 4: Das Zahlscheinentgelt**

Die E. GmbH beantragt bei der Schlichtungsstelle ein Verfahren bezüglich der Verrechnung von Entgelten für die Begleichung von Rechnungen ohne Erteilung einer Einzugsermächtigung („Zahlscheingebühr“). Die Beschwerdeführerin brachte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zusammengefasst vor, dass sie die Zahlscheingebühr bestreite, da seit Inkrafttreten des Zahlungsdienstegesetzes (ZaDiG) die Verrechnung von „Gebühren“ für die Begleichung der Rechnung per Zahlschein rechtswidrig sei. Die Tele2 brachte demgegenüber vor, dass sie bei gemeinschafts- und verfassungsrechtlich konformer Auslegung des § 27 Abs. 6 zweiter Satz ZaDiG davon ausgehe, dass sie nach wie vor dazu berechtigt sei, Zahlungsentgelte zu verrechnen. Ebenso stelle § 27 ZaDiG ihrer Ansicht nach einen verfassungsrechtlich unzulässigen Eingriff in das bestehende Vertragsverhältnis dar. Es sei daher nicht möglich, auf die Vorschreibung der Zahlscheingebühr zu verzichten. Die Schlichtungsstelle erstellte daraufhin einen Lösungsvorschlag, der auf einen Verzicht auf das Zahlscheinentgelt ausgerichtet war. Dies entsprach ihrer bereits mehrfach geäußerten Rechtsansicht, dass seit Inkrafttreten des ZaDiG Zahlscheinentgelte nicht mehr rechtswirksam vereinbart werden können. Tele2 nahm den Lösungsvorschlag zwar nicht formell an, verzichtete jedoch auf die Zahlscheinentgelte.

#### 4.4. T-Mobile Austria GmbH

Unfortunately, it cannot be stated in any other terms: T-Mobile was the most conspicuous operator again in 2010, from the conciliation body's point of view. Regardless of how the figures are interpreted, they speak a language of their own. At 1,387, T-Mobile had led in the number of complaints already in 2009. This figure increased by almost 500 in 2010 to reach 1,882 cases, which represents a rise of 35% in percentage terms.

No clear reasons for this development can be identified. As was the case with other operators, the complaints about charges for mobile data services predominated. The situation was aggravated by T-Mobile introducing one-sided changes to contract terms and rate schedules in 2010, resulting in a number of disputes with end customers. A large number of enquiries were consequently addressed to the conciliation body, asking whether it was in fact possible for the operator to make such one-sided changes, and in many cases doubts were raised as to whether this action was legal at all. In this connection the conciliation body contributed in a major way in raising awareness of operators' rights to introduce changes as stipulated in § 25 of the Austrian Telecommunications Act (TKG).

T-Mobile was also particularly affected by problems involving unwanted value-added text messages. Whereas other operators had previously taken technical measures to protect users and prevent them from being sent payable value-added text messages without prior request, T-Mobile introduced a similar system only in early 2011.

Collaboration with the conciliation body was hampered somewhat by the fact that, in the statements requested by the body, T-Mobile did not always respond in sufficient detail to the questions posed. Frequently a number of reminders had to be sent before responses were submitted at all.

On a positive note, T-Mobile did in fact show willingness for compromise, so that procedures could frequently be concluded with a settlement. T-Mobile also accepted more than 50% of the solution proposals.

**Table 5: Solution proposals and settlements with T-Mobile**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	42	During the registration procedure	161
Not accepted	41	During the conciliation procedure	544

As mentioned above, the most frequent subject matters of conciliation procedures were data services, contract disputes and value-added text messaging.

#### 4.4. T-Mobile Austria GmbH

Man muss es leider so sagen – T-Mobile war auch 2010 wiederum der auffälligste Betreiber aus Sicht der Schlichtungsstelle. Egal, wie man es dreht und wendet, die bloßen Zahlen sprechen für sich. Bereits 2009 führte T-Mobile die Beschwerdestatistik mit 1.387 Verfahren an. 2010 steigerte sich diese Zahl um fast 500 auf genau 1.882, was einem prozentuellen Anstieg von ca. 35 % entspricht.

Es lassen sich dabei keine eindeutigen Ursachen für diese Entwicklung feststellen. Ebenso wie bei den anderen Betreibern waren die Beschwerden betreffend die Verrechnung von mobilen Datendiensten dominant. Erschwerend waren im Jahr 2010 auch die von T-Mobile einseitig vorgenommenen Vertrags- und Entgeltänderungen, die einige Konflikte auf der Endkundenseite mit sich brachten. So wurden an die Schlichtungsstelle viele Anfragen gestellt, ob derartige Änderungen überhaupt vom Betreiber einseitig vorgenommen werden können, bzw. es wurde oftmals überhaupt angezweifelt, dass diese Vorgehensweise rechtskonform sei. Hier wurde von der Schlichtungsstelle einige Aufklärungsarbeit über das Änderungsrecht nach § 25 Telekommunikationsgesetz geleistet.

Besonders betroffen war T-Mobile auch von Problemen mit unerwünschten Mehrwert-SMS. Während andere Betreiber bereits technische Schutzmaßnahmen ergriffen hatten, um zu verhindern, dass keine kostenpflichtigen Mehrwert-SMS ohne vorherige Anforderung durch den Nutzer zugesendet werden können, führte T-Mobile ein derartiges System erst Anfang 2011 ein.

In der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle ergaben sich einige Erschwernisse dadurch, dass in den angeforderten Stellungnahmen nicht immer im ausreichenden Maße auf die gestellten Fragen eingegangen wurde. Oftmals musste mehrfach urgirt werden, damit überhaupt Stellungnahmen abgegeben wurden.

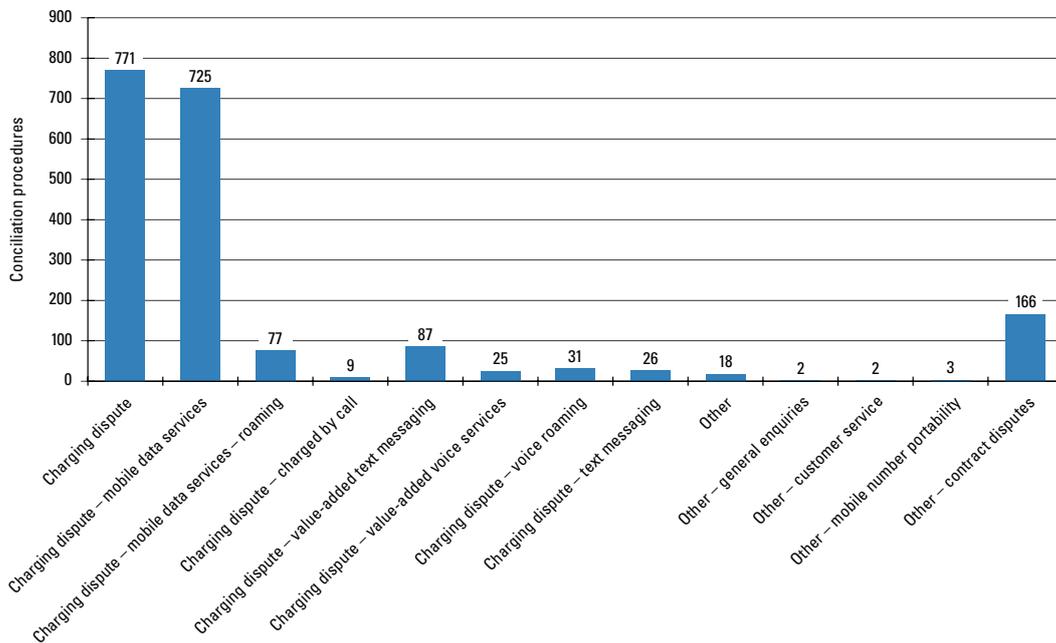
Positiv zu erwähnen ist, dass T-Mobile durchaus Kulanzbereitschaft zeigte und viele Verfahren mit Einigung beendet werden konnten. Auch nahm T-Mobile mehr als 50 % der Lösungsvorschläge an.

**Tabelle 5: Lösungsvorschläge und Einigungen bei T-Mobile**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	42	im Registrierungsverfahren	161
nicht akzeptiert	41	im Schlichtungsverfahren	544

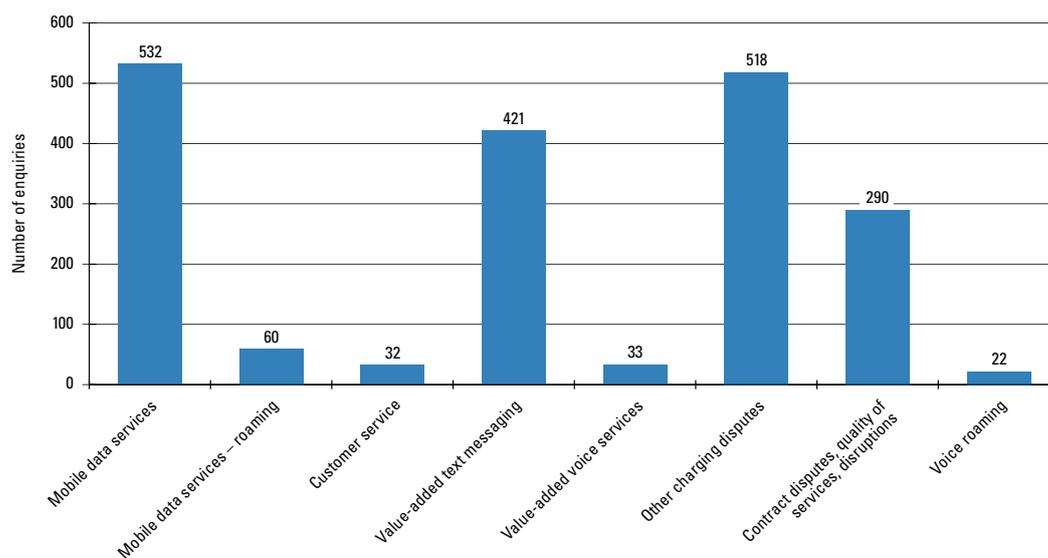
Bei den Schlichtungsgegenständen finden sich vor allem die bereits erwähnten Schwerpunkte Datendienste, Vertragsschwierigkeiten und Mehrwert-SMS.

**Figure 25: T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>8</sup>**



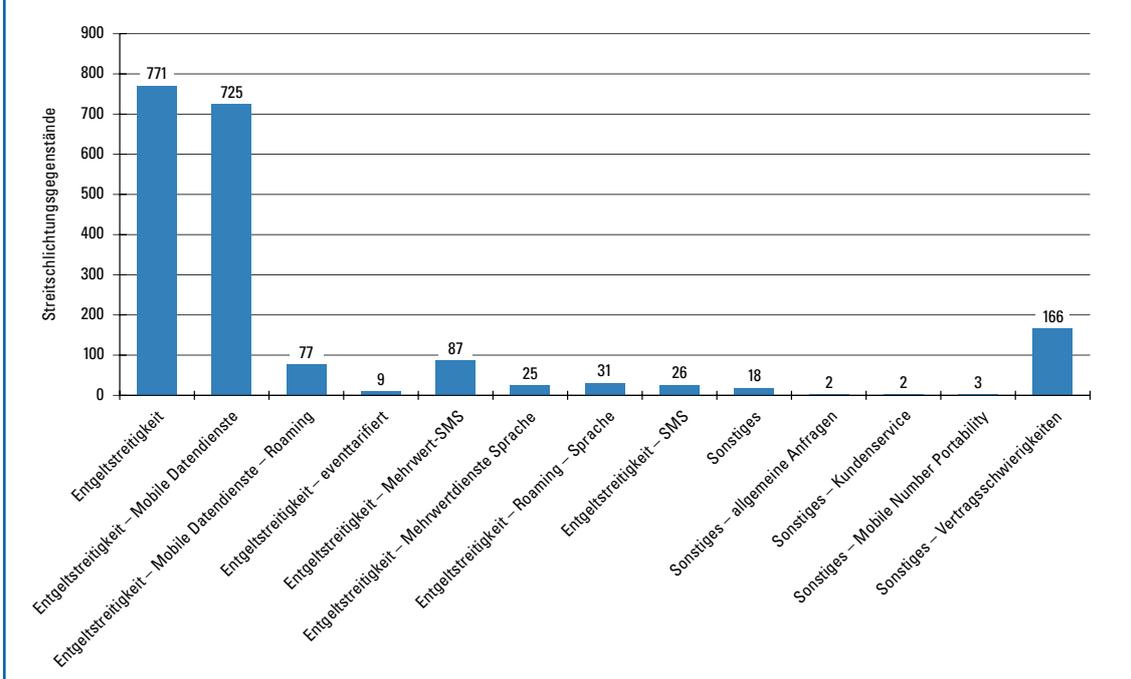
In the context of call centre enquiries, information about value-added text messaging is requested with significant frequency, with the majority of all enquiries on this subject being placed by T-Mobile customers.

**Figure 26: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2010 (by subject matter)**



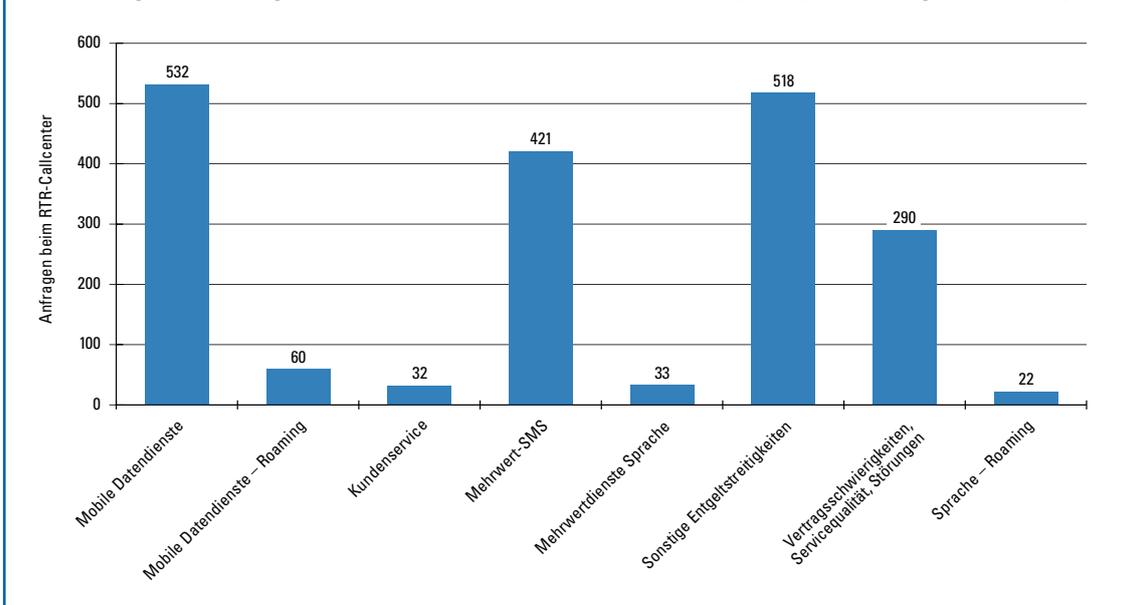
<sup>8</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

**Abbildung 25: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>8</sup>**



Bemerkenswert häufig bei den Callcenter-Anfragen sind Auskünfte zu Mehrwert-SMS. Die Mehrzahl aller Anfragen zu diesem Thema ging somit von Kunden der T-Mobile aus.

**Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu T-Mobile (2010, nach Gegenständen)**



<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.

The issues related to mobile data services are complex. Excessively costly bills are often related in some way to a cost control system, assumed to be in place but not functioning as intended.

**Example 5: The unreliable data counter**

Mr D requests a conciliation procedure to be initiated. The subject matter of the procedure subsequently initiated by the conciliation body was the data volume used by the complainant between 15 November 2009 and 14 December 2009. To summarise the arguments presented by the complainant during the conciliation procedure, the complainant claimed that the connection history, provided by T-Mobile together with the bill disputed in the procedure, showed that the volume of data used during the billing period was considerably smaller. The history, it was claimed, listed only 4 GB, and thus the total volume of 8,137,450 KB charged had by no means been used. The conciliation body examined the technical details of the bill issued by T-Mobile and found it to be technically correct. Yet it then came to light that a data counter was included in the connection software provided by T-Mobile. The appearance of the data counter gave the impression that it could be used to monitor the current amount of data used. Yet T-Mobile claimed that the data counter was not suitable for monitoring actual use, and that the amounts indicated could differ considerably from the actual values. It was additionally discovered that the customer had never been advised of the data counter's lack of reliability. When using the data connection, Mr D had subsequently relied on the values indicated and adjusted his data use behaviour accordingly. The software displayed much lower values, however, and the data volume included in the contract was exceeded by far. In this case the conciliation body proposed a solution in favour of the complainant. The major argument given was that T-Mobile should at least have drawn attention to the fact that the data counter was not reliable. T-Mobile accepted the solution proposal.

Die Probleme mit mobilen Datendiensten sind vielschichtig. Oft haben überhöhte Rechnungen auch damit zu tun, dass eine vermeintliche Kostenkontrolle nicht so funktioniert, wie es sein sollte.

#### **Beispiel 5: Der unzuverlässige Datenzähler**

Herr D. beantragte die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Gegenstand des daraufhin von der Schlichtungsstelle eingeleiteten Verfahrens war die Frage nach dem Umfang des vom Beschwerdeführer im Zeitraum vom 15. November 2009 bis 14. Dezember 2009 genutzten Datenvolumens. Der Beschwerdeführer brachte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zusammengefasst vor, dass im Abrechnungszeitraum der verfahrensgegenständlichen Rechnung laut der von T-Mobile mitgelieferten Verbindungshistorie der Verbrauch an Datenvolumen wesentlich geringer gewesen wäre. Es wären nur knapp 4 GB angezeigt worden und daher wären keinesfalls die insgesamt verrechneten 8.137.450 KB angefallen.

Die technischen Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle ergaben die technische Korrektheit der Abrechnung von T-Mobile. Allerdings stellte sich auch heraus, dass die von T-Mobile zur Verfügung gestellte Verbindungssoftware auch einen Datenzähler beinhaltete. Dieser erweckte aufgrund seiner Gestaltung den Eindruck, man könne den aktuellen Datenverbrauch damit kontrollieren. Es wurde jedoch von T-Mobile selbst vorgebracht, dass der Datenzähler nicht geeignet sei, den tatsächlich angefallenen Verbrauch zu kontrollieren und die angezeigten Werte daher erheblich von den wahren Werten abweichen können. Weiters musste festgestellt werden, dass diese Unzuverlässigkeit der Zählsoftware dem Kunden nie mitgeteilt worden war. Herr D. hatte somit im Vertrauen auf die angezeigten Werte den Anschluss genützt und sein Verbrauchsverhalten entsprechend gesteuert. Die Software zeigte jedoch viel geringere Werte an und so kam es zu der erheblichen Überschreitung des inkludierten Datenvolumens. Die Schlichtungsstelle erstellte in diesem Fall einen Lösungsvorschlag zu Gunsten des Beschwerdeführers. Begründet wurde dies vor allem damit, dass T-Mobile auf die Unzuverlässigkeit des Datenzählers zumindest hinweisen hätte müssen. T-Mobile nahm den Lösungsvorschlag an.

#### 4.5. Orange Austria Telecommunication GmbH

Orange enjoyed a singular distinction among mobile operators in 2010. Orange was the only operator in this sector to succeed in substantially reducing the number of complaints. Specifically, the number dropped by 172 procedures to 433 in 2010, corresponding to a more than 28% decrease. This example illustrates that it is also possible for a mobile operator to reduce the number of procedure requests submitted to the conciliation body.

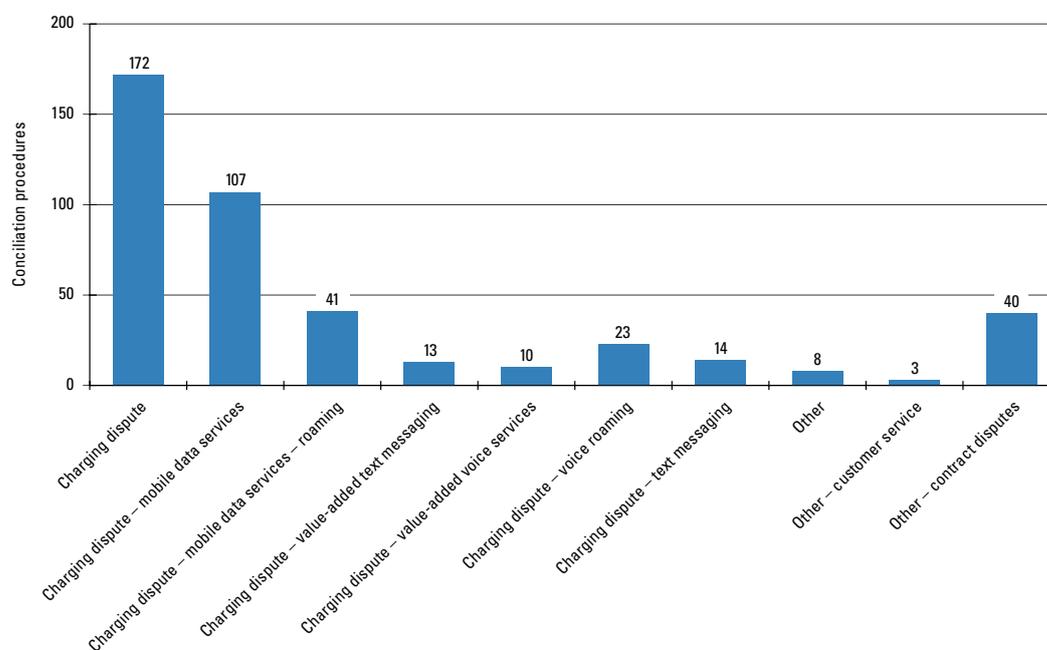
The figures for settlements reached fit well with the impression of Orange as a very customer-friendly company. Hardly any other operator accepted solution proposals in such a proportionally large number of cases. The percentage of procedures otherwise concluded with a settlement was also the highest among mobile operators.

**Table 6: Solution proposals and settlements with Orange**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	45	During the registration procedure	46
Not accepted	14	During the conciliation procedure	128

An analysis of the subject matters of procedures additionally reveals a somewhat smaller percentage for mobile data services. Orange had apparently got a better handle on the issues arising in this area than the other mobile operators.

**Figure 27: Orange – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>9</sup>**



The call centre enquiries also showed a disproportionately low percentage related to mobile data services. The somewhat higher percentage of enquiries concerning value-added text messaging stands out.

<sup>9</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

#### 4.5. Orange Austria Telecommunication GmbH

Eine erfreuliche Sonderstellung unter den Mobilfunkbetreibern nahm 2010 Orange ein. Als einzigem Betreiber dieses Sektors gelang es Orange, die Anzahl der Beschwerden erheblich zu reduzieren. So verminderte sich die Zahl 2010 um beachtliche 172 Verfahren auf 433, was einer Reduktion um mehr als 28 % entspricht. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass es auch für einen Mobilfunkbetreiber möglich ist, die bei der Schlichtungsstelle einlangenden Verfahrensanträge zu vermindern.

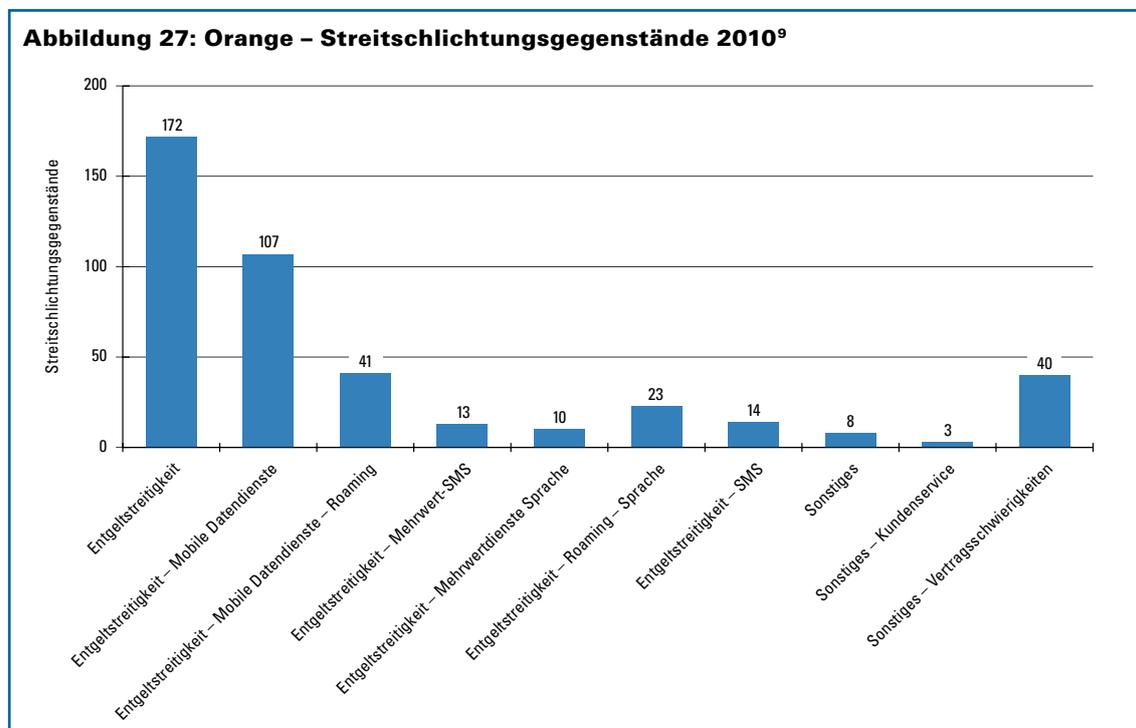
In dieses sehr kundenfreundliche Bild fügt sich auch die Statistik über die erzielten Einigungen gut ein. Kaum ein anderer Betreiber nahm im Verhältnis derart viele Lösungsvorschläge an wie Orange. Auch der Anteil jener Verfahren, die auch sonst mit einer Einigung beendet werden konnten, ist unter den Mobilfunkbetreibern der größte.

**Tabelle 6: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Orange**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	45	im Registrierungsverfahren	46
nicht akzeptiert	14	im Schlichtungsverfahren	128

Eine Analyse der Verfahrensgegenstände zeigt weiters einen etwas geringeren Anteil bei mobilen Datendiensten. Offenbar hatte Orange hier die Probleme etwas besser im Griff als dies bei anderen Mobilfunkbetreibern der Fall war.

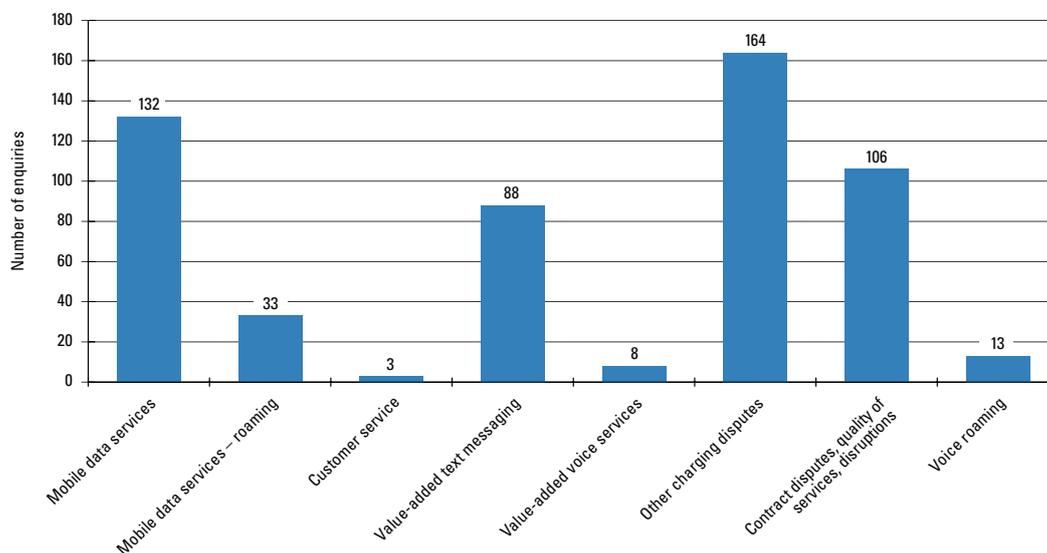
**Abbildung 27: Orange – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>9</sup>**



Auch bei den Callcenter-Anfragen zeigt sich dieser unterproportionale Anteil bei den mobilen Datendiensten. Auffallend ist der etwas höhere Anteil bei Anfragen zu Mehrwert-SMS.

<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.

**Figure 28: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2010 (by subject matter)**



A large number of procedures concern issues related to the interpretation of contract terms, which can in fact entail consequences relevant for billing.

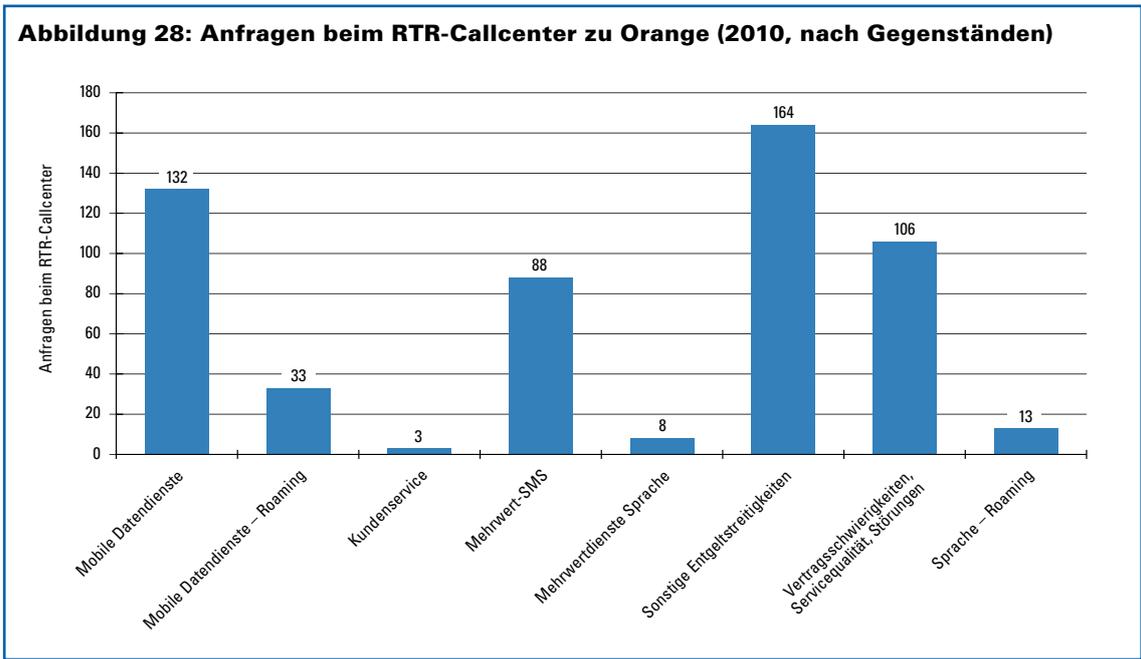
**Example 6: When does the billing period end?**

The case involved a bill amounting to about EUR 190, disputed by Mr F. The complainant claims to have established a connection on the evening of the last day of the billing period, on 9 November 2009, shortly before midnight (23:46). The complainant was of the opinion that the billing period ended at midnight, so that the portion of the session lasting beyond midnight (and into 10 November 2009) would be charged to the following billing period and consequently counted as part of the free data volume included in the next month. The complainant claimed to have consulted the Orange Web site beforehand to make sure that 400 MB of the data volume included in the contract were still available for use during the specific billing period of 10 October 2009 through 9 November 2009. That was not the case, however. Orange reportedly charged the entire data volume (about 1 GB) used between 9 November 2009 23:46 and 10 November 2009 01:58 to the bill disputed in the procedure. The complainant argued that the Orange Web site included no indication that the billing period did not end at midnight. He also asserted that no such indication could be found in the company's general terms and conditions.

Orange argued that the session was chargeable within the previous billing period and had thus been properly charged.

The conciliation body did not follow this legal opinion, since there were no contractual grounds for delimiting billing periods in this manner. The complainant was thus justified in assuming that the data used would be assigned exactly to each billing period, with midnight as the cut-off point. The corresponding solution proposal was subsequently accepted by Orange.

**Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange (2010, nach Gegenständen)**



Viele Verfahren beschäftigen sich mit vertraglichen Auslegungsfragen, die durchaus entgeltrelevante Folgen mit sich bringen können.

**Beispiel 6: Wann endet die Abrechnungsperiode?**

In diesem Fall bestritt Herr F. einen Rechnungsbetrag von ca. 190,- Euro. Er habe am Abend des letzten Tages der Rechnungsperiode, dem 9. November 2009, kurz vor Mitternacht (23.46 Uhr) eine Verbindung hergestellt. Der Beschwerdeführer war der Meinung, dass die Abrechnungsperiode zu Mitternacht ende und daher der Teil der Verbindung, welcher nach Mitternacht, also am 10. November 2009, andauere, in der neuen Abrechnungsperiode verrechnet werde und damit auch dem neuen monatlich inkludierten freien Datenvolumen zugerechnet werden würde. Zuvor habe der Beschwerdeführer sich über die Homepage von Orange noch darüber informiert, dass in der konkreten Abrechnungsperiode, 10. Oktober 2009 bis 9. November 2009, noch 400 MB des vertraglich inkludierten Datenvolumens zum Verbrauch zur Verfügung stünden. Dies wäre jedoch nicht der Fall gewesen. Orange habe das gesamte Datenvolumen von (etwa) 1 GB, welches zwischen 9. November 2009, 23.46 Uhr, bis 10. November 2009, 1.58 Uhr angefallen ist, mit der verfahrensgegenständlichen Rechnung verrechnet. Auf der Homepage von Orange fände sich laut dem Vorbringen des Beschwerdeführers kein Hinweis darauf, dass die Abrechnung nicht zu Mitternacht ende. Ebenso wenig fände sich ein Hinweis darauf in den AGB.

Von Orange wurde vorgebracht, dass die Verbindung noch in der vorherigen Abrechnungsperiode verrechenbar gewesen sei und korrekt erfolgt wäre.

Dieser Rechtsansicht konnte sich die Schlichtungsstelle nicht anschließen, da es für eine solche Abtrennung der Abrechnungszeiträume keine vertragliche Grundlage gab. Der Beschwerdeführer durfte daher zu Recht von einer genauen Zurechnung zu jeweiligen Abrechnungszeiträumen mit Stichzeit Mitternacht ausgehen. Der entsprechende Lösungsvorschlag wurde von Orange dann auch angenommen.

#### 4.6. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison was able to maintain the number of procedure requests at a more or less stable level in 2010. The number of procedures rose to 516, which was only 37 cases more than in the previous year. This corresponds to an increase of 7%. Yet, for the smallest of the four mobile operators, 500 procedures in one year is nonetheless a significant number.

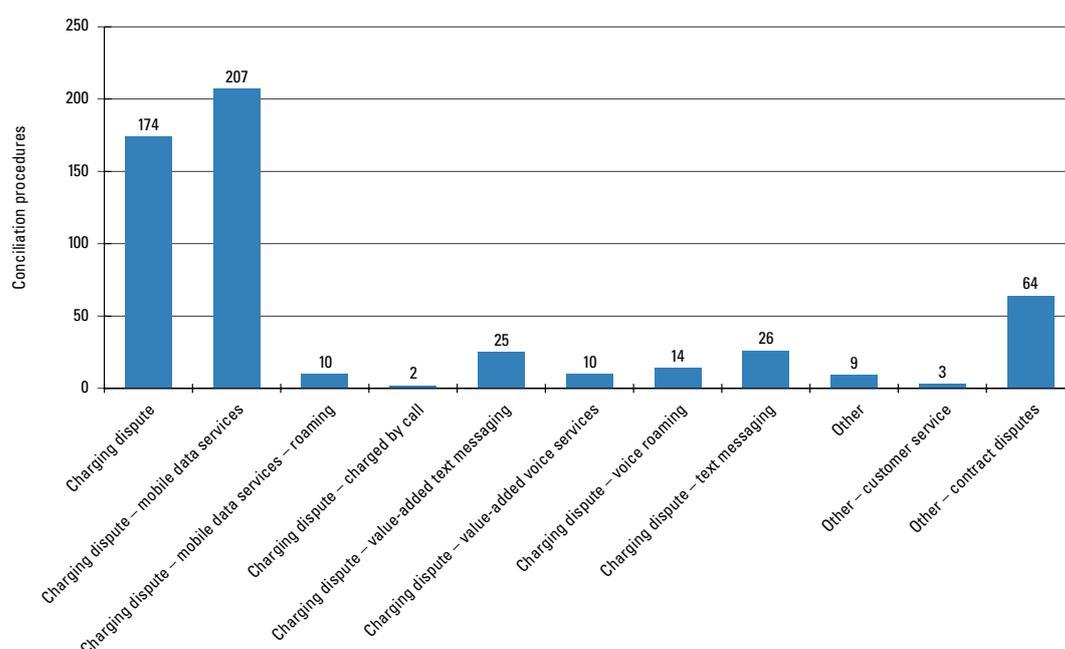
Viewed in terms of settlements reached, the development is hardly encouraging. Specifically, Hutchison accepted only 13 of a total of 35 solutions proposed. In addition, settlements were otherwise reached in a mere 83 cases. In the conciliation body's view, it would be desirable for Hutchison to show more good will.

**Table 7: Solution proposals and settlements with Hutchison**

Solution proposal	Number	Concluded with settlement	Number
Accepted	13	During the registration procedure	26
Not accepted	22	During the conciliation procedure	57

A particularly large number of conciliation procedures involving Hutchison were concerned with data services. While complaints concerning billing for data transfer volumes were the most frequent cause for complaint among all mobile operators, Hutchison had a particularly large share. One reason for this might be that Hutchison has a relatively large number of customers who use mobile data services. Another reason could be that Hutchison only very rarely warns customers in time before costly bills are unexpectedly run up.

**Figure 29: Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2010<sup>10</sup>**



<sup>10</sup> In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

#### 4.6. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison konnte im Jahr 2010 die Verfahrensanträge im Wesentlichen stabilisieren. Zwar stiegen die Verfahren auf 516 an, allerdings waren das nur 37 Verfahren mehr als im Jahr zuvor. Die prozentuelle Steigerung betrug somit ca. 7 %. Für den kleinsten der vier Mobilfunkbetreiber stellen mehr als 500 Verfahren in einem Jahr jedoch eine beachtliche Zahl dar.

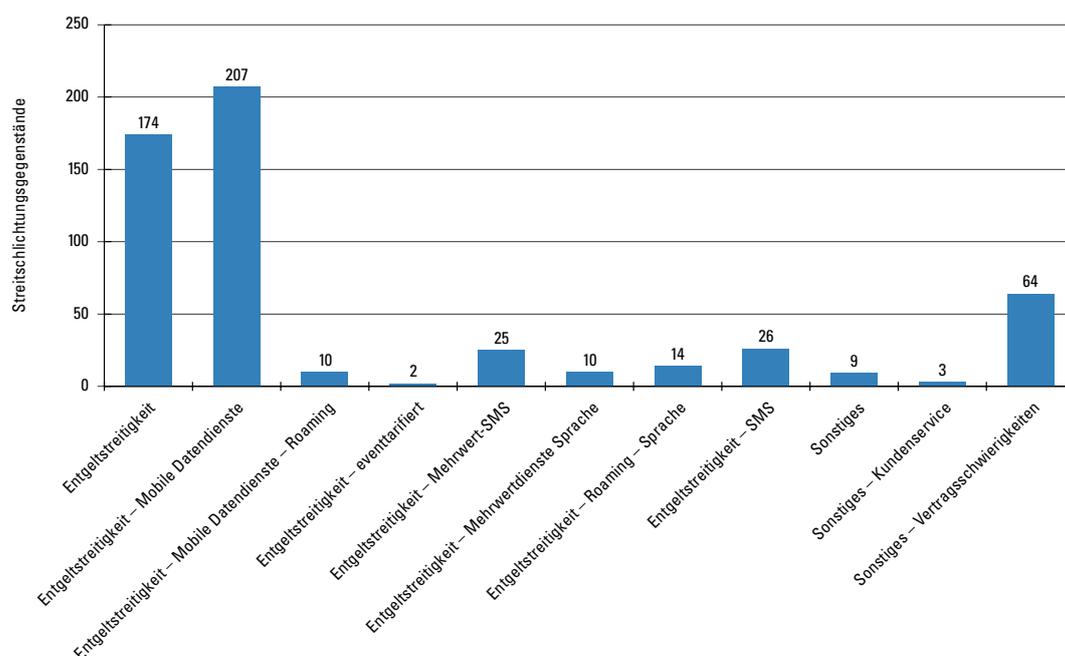
Eher unerfreulich ist die Betrachtung nach den erzielten Einigungen. So wurden von Hutchison nur 13 der insgesamt 35 erstellten Lösungsvorschläge angenommen. Auch sonst kam es in nur 83 Fällen zu Einigungen. Hier wäre aus Sicht der Schlichtungsstelle eine kulantere Vorgehensweise wünschenswert.

**Tabelle 7: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Hutchison**

Lösungsvorschlag	Anzahl	Verfahren abgeschlossen mit Einigung	Anzahl
akzeptiert	13	im Registrierungsverfahren	26
nicht akzeptiert	22	im Schlichtungsverfahren	57

Besonders viele Schlichtungsverfahren betrafen bei Hutchison die mobilen Datendienste. Auch wenn bei allen mobilen Betreibern Beschwerden zur Verrechnung von Datentransfervolumen der häufigste Beschwerdegrund waren, so ist der Anteil bei Hutchison besonders groß. Eine Ursache mag darin liegen, dass Hutchison besonders viele Kunden hat, die mobile Datendienste nutzen. Ein anderer Grund mag aber auch sein, dass Hutchison ihre Kunden bei unerwartet hohem Entgeltanfall höchst selten rechtzeitig warnt.

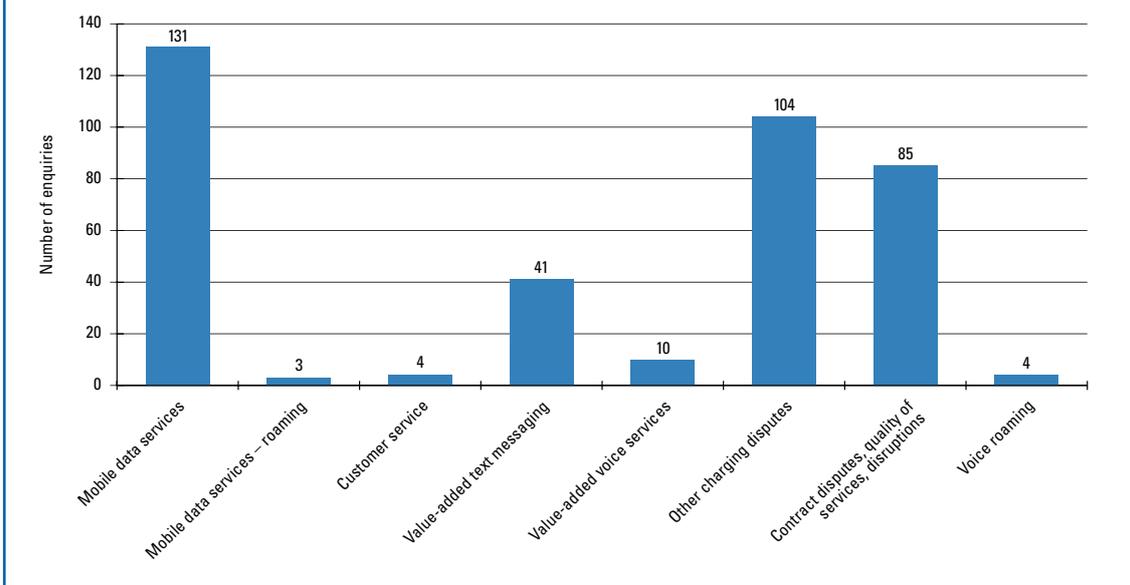
**Abbildung 29: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2010<sup>10</sup>**



<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.

As with the procedures, the major reason for the enquiries recorded by the call centre was mobile data services (see Figure 30).

**Figure 30: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2010 (by subject matter)**



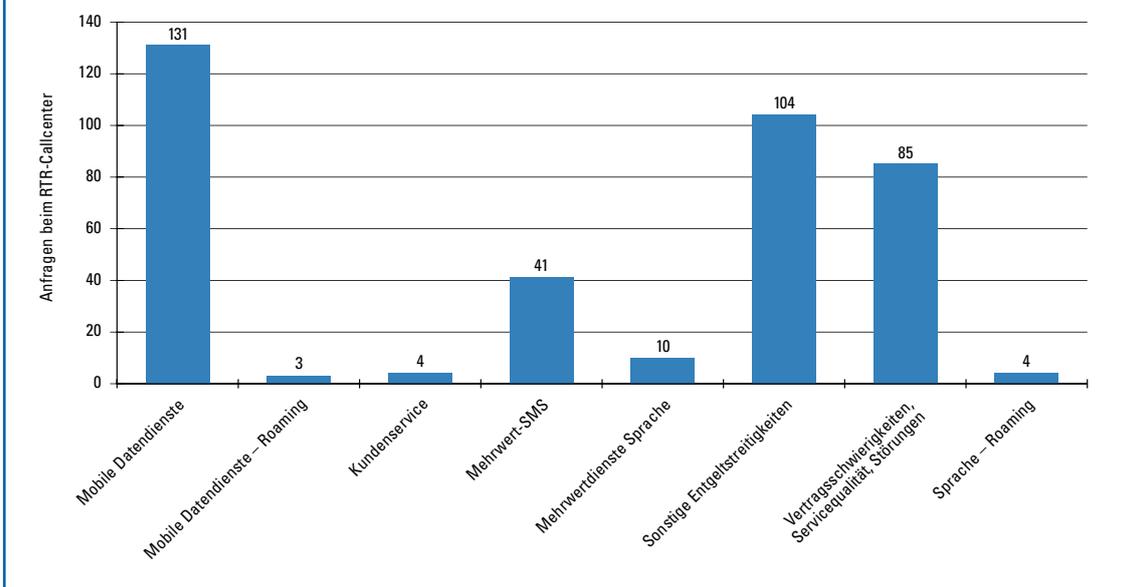
When investigating details in the individual conciliation procedures, highly diffuse contract terms are discovered in part, making it impossible to determine what has actually been stipulated.

#### **Example 7: Text messaging service packages**

Mr I contacts the conciliation body. He reports to have a contract with Hutchison that includes 1,000 text messages. He also agreed to an optional extra termed “MoreInternationalSMS” for 100 text messages outside Austria. Reportedly, the first 100 text messages, sent to points both within and outside Austria, had been deducted only from the international package. This resulted in Hutchison charging additionally for all further text messages sent outside Austria. Hutchison argued that the advertised optional extra had actually been a package called “MoreSMS 100”, costing EUR 5 a month. The package includes 100 text messages to all mobile networks within and outside Austria. When the amount included in the package has been used up, all text messages are charged according to the applicable unit prices, Hutchison stated. The complainant was, however, able to prove that an optional extra by the name of “MoreInternationalSMS” had been listed on the application form. Yet, what the package actually included could not be determined in detail. Apparently due to the existing lack of clarity, Hutchison offered a compromise solution: the additional costs incurred to that date would be refunded in the form of a credit note. Hutchison also offered to activate the “MoreInternational SMS 1.000” package (price: EUR 9) and, for the rest of the contract term, to not charge the additional EUR 4 monthly. The complainant subsequently accepted the offer, and the procedure came to an end with a settlement.

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

**Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison (2010, nach Gegenständen)**



Teilweise findet man bei den Erhebungen zu den einzelnen Schlichtungsverfahren sehr unklare Vertragssituationen vor, bei denen sich nicht feststellen lässt, was wirklich vereinbart worden ist.

#### **Beispiel 7: SMS-Pakete**

Herr I. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er habe bei der Hutchison einen Vertrag, der 1.000 SMS beinhalte. Zusätzlich habe er eine Zusatzoption „MoreInternationalSMS“ für 100 internationale SMS abgeschlossen. Nun sei es dazu gekommen, dass bereits die ersten 100 SMS, welche sowohl national als auch international versendet worden seien, ausschließlich vom internationalen Paket abgezogen worden waren. Dies habe zur Folge gehabt, dass alle weiteren internationalen SMS gesondert verrechnet worden seien.

Hutchison argumentierte, dass es sich bei dem reklamierten Zusatzpaket um das Paket „MoreSMS 100“ um fünf Euro monatlich handle. Es beinhalte 100 SMS in alle Netze Österreichs und in internationale Netze. Alle SMS werden nach Verbrauch der inkludierten Mengen unter Berücksichtigung der geltenden Einzelpreise verrechnet.

Der Beschwerdeführer konnte aber belegen, dass auf dem Anmeldeformular tatsächlich ein Zusatzpaket mit dem Namen „MoreInternationalSMS“ angeführt war. Die näheren Inhalte dieses Paketes ließen sich aber nicht mehr feststellen. Offenbar auch wegen der bestehenden Unklarheiten legte Hutchison ein Kulanzangebot: Die bisher entstandenen Mehrkosten wurden in Form einer Gutschrift erstattet. Zusätzlich wurde angeboten, das Paket „MoreInternational SMS 1.000“ um neun Euro zu aktivieren und die monatlichen Mehrkosten in Höhe von vier Euro bis zum Ende der Vertragslaufzeit zu erlassen.

Dieses Angebot wurde vom Beschwerdeführer dann auch angenommen, das Verfahren konnte mit einer Einigung beendet werden.



#### **4.7. Other operators**

It has already been mentioned that the majority of conciliation procedures concern the operators described above. Customers of other, smaller operators contact the conciliation body relatively infrequently. An operator is described in the activity report only when a critical mass of 5% of all submitted procedures is reached. This was the case last year with MyPhone GmbH, for example, an operator whose marketing techniques caused a stir. The number of procedures submitted and phone enquiries made to the call centre on account of MyPhone was negligible in 2010.

From the standpoint of the conciliation body it should also be noted that small operators frequently have a greater potential for resolving conflicts than bigger operators (with a correspondingly large volume of business) do. Compared with large companies, small organisations are obviously able to process customer complaints with greater flexibility in many cases.

#### **4.7. Andere Betreiber**

Wie bereits erwähnt, betrifft die Mehrzahl der Schlichtungsfälle die zuvor dargestellten Betreiber. Kunden anderer, kleinerer Betreiber wenden sich eher selten an die Schlichtungsstelle. Nur wenn eine kritische Menge von mehr als 5 % aller eingebrachten Verfahren erreicht wird, werden die jeweiligen Betreiber im Tätigkeitsbericht näher dargestellt. In den vergangenen Jahren betraf dies z.B. die MyPhone GmbH, die durch ihre Vertriebsmethoden für Aufsehen sorgte. Die Anzahl der zu MyPhone eingebrachten Verfahren und im Callcenter gestellten telefonischen Anfragen war 2010 vernachlässigbar.

Es ist aus Sicht der Schlichtungsstelle auch darauf hinzuweisen, dass kleine Betreiber oft ein anderes Konfliktlösungspotenzial haben, als dies bei größeren Betreibern mit entsprechendem Massengeschäft der Fall ist. Natürlich lässt sich in kleineren Strukturen oftmals flexibler auf die Kundenbeschwerden bzw. Kundenwünsche eingehen, als dies bei Großunternehmen gemacht werden kann.

## 5. Selected topics

In terms of subject matter, there is comparatively little new to report on the activity of the conciliation body for 2010. Although the issue of mobile data services has been addressed several times in RTR publications, the problems in this area – in the last year specifically – have become so huge that they will need to be examined again in detail in this report. The rates for calls made from mobile phones to private networks gave rise to public discussions again and again in the report year. Therefore, the trends relating to costs for connections to private networks will be the subject of this chapter of the report. Also, the latest court rulings on the system of payment by payment slip will be examined briefly and a summary of the one-sided options of changing contractual terms and conditions will be given. Lastly, a summary of the topics arising from the recent activity reports of the conciliation body will be given.

### 5.1. Mobile Internet access

The problems of the charges incurred for using mobile data services have already been reported on in detail in recent activity reports. Since the conciliation body identified early the potential risks for inexperienced users, a checklist for selecting a cost-reliable mobile Internet access was drawn up and is contained not only in the conciliation body's 2009 activity report but was also published on RTR's website (see <http://www.rtr.at/de/tk/MobileDatendienste>, in German).

If the trend in complaints about mobile data services is examined over a period of three years, it can be concluded that the continuous rise of complaints due to additional charging for data volumes used was continued in 2010. How problems can develop over the years in such a way without structural measures being taken to counter them is somewhat unclear. The combination of charges often not identified as risky, inexperienced users and the lack of monitoring options concerning both the terminal devices and current use results in new negative records every year for complaints. Yet, the possible solutions, which would be easy to implement, are obvious. Only a simple change of the tariff schemes, e.g. changing to schemes based on fair-use charges, can reliably remove any cost risk. It does indeed seem strange that almost all Austrian mobile phone operators are still offering products that come with excessive charges when the included data package limit is exceeded. The offers in this context can really be termed "costs traps".

What is striking in this context is the amount of the individual disputed invoices, a detail which underpins the assumption that these products are still profitable for the operators and the turnover from exceeding the download limit does not seem to be insignificant. An analysis of the procedures on this subject pending at the conciliation body showed an average amount in dispute of approximately EUR 620.

It should also be stated that, from the point of view of and experience of the conciliation body, it cannot be done with simple information messages, e.g. by text messages informing users about exceeding the data limits included in their rates: there are operators offering such a service to their customers. Differences in the complaints statistics can indeed be observed, but even the customers of these operators are massively faced with surprisingly high bills for data volumes used.

# 5. Ausgewählte Themen

Inhaltlich gibt es zur Tätigkeit der Schlichtungsstelle für 2010 vergleichsweise wenig Neues zu berichten. Obwohl die Thematik „mobile Datendienste“ bereits mehrfach in Veröffentlichungen der RTR-GmbH aufgegriffen wurde, sind die Probleme in diesem Bereich – gerade im letzten Jahr – so massiv geworden, dass an dieser Stelle nochmals ausführlich darauf eingegangen wird. Immer wieder Anlass zu öffentlichen Diskussionen gab im Berichtsjahr die Tarifierung von mittels Mobiltelefonen getätigten Anrufen zu privaten Netzen. Daher wird über die Entwicklungen im Bereich der Kosten für Verbindungen zu privaten Netzen in diesem Kapitel berichtet. Weiters wird kurz auf neuere Judikate zum Zahl-scheinentgelt eingegangen sowie eine Zusammenfassung der einseitigen Änderungsmöglichkeiten von Vertragsbedingungen gegeben. Zuletzt findet sich eine Übersicht der Themen aus den letzten Tätigkeitsberichten der Schlichtungsstelle.

## 5.1. Mobile Internetzugänge

Über die Problematik der Verrechnung von mobilen Datendiensten wurde in den letzten Tätigkeitsberichten bereits ausführlich berichtet. Da die Schlichtungsstelle hier frühzeitig das Gefahrenpotenzial für unbedarfte User erkannt hat, wurde als Hilfestellung eine Checkliste für die Auswahl eines kostensicheren mobilen Internetzugangs erstellt, die nicht nur im Tätigkeitsbericht 2009 der Schlichtungsstelle enthalten ist, sondern auch auf der Website der RTR-GmbH (*siehe <http://www.rtr.at/de/tk/Mobile-Datendienste>*) veröffentlicht.

Betrachtet man über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der Beschwerden zu mobilen Datendiensten, so ist festzustellen, dass der kontinuierliche Anstieg der Beschwerden aufgrund der zusätzlichen Verrechnung von verbrauchten Datenmengen 2010 fortgesetzt wurde. Ganz verständlich ist es nicht, dass sich eine Problematik über die Jahre derart entwickeln kann, ohne dass strukturelle Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Die Kombination aus oftmals nicht erkennbar risikoreichen Tarifen, unerfahrenen Nutzern und der mangelnden Kontrollierbarkeit sowohl der Endgeräte als auch des aktuellen Verbrauches bringt bei den Beschwerden jedes Jahr neue Negativrekorde. Dabei liegen die möglichen Lösungen, die leicht zu realisieren wären, auf der Hand. So kann bereits eine einfache Änderung bei den Tarifmodellen, z.B. Umstellung auf Fair-Use verrechnete Modelle, zuverlässig jegliches Kostenrisiko entfernen. Es mutet überhaupt seltsam an, dass fast alle österreichischen Mobilfunkbetreiber noch immer Produkte anbieten, die bei Überschreiten der inkludierten Datenpauschalen derart hohe Entgelte vorsehen. Mittlerweile muss man in diesem Zusammenhang von echten Kostenfallen sprechen.

Beachtlich in diesem Zusammenhang ist auch die Höhe der jeweils strittigen Rechnungen, die die Vermutung erhärtet, dass sich diese Angebote für die Betreiber noch immer rechnen und die Umsätze aus den Downloadüberschreitungen nicht unbeträchtlich sein dürften. So hat eine Analyse der bei der Schlichtungsstelle diesbezüglich anhängigen Verfahren einen durchschnittlichen Streitwert von ca. 620,- Euro ergeben.

Festzuhalten ist auch, dass es aus Sicht und Erfahrung der Schlichtungsstelle mit bloßen Informationsmitteilungen, z.B. per SMS, die über ein Übersteigen der inkludierten Datenlimits informieren, nicht getan sein kann: Es gibt nämlich schon Betreiber, die ihren Kunden einen derartigen Service anbieten. Unterschiede in der Beschwerdestatistik können zwar beobachtet werden, aber selbst die Kunden dieser Betreiber sind massiv mit überraschend hohen Rechnungen für Datenverbrauch konfrontiert.



The wide range of current uses of SIM cards in the wide range of terminal devices mean that many users do not even receive this information because the SIM cards are used in routers, for example. Many users also do not pay due attention to the information sent to them and assume that an SMS from the operator contains advertising information rather than an important warning.

So it remains to be seen if the “Industry code of the Austrian mobile phone operators pertaining to the options for cost control for mobile data services”, which contains a voluntary commitment to providing early warnings, will really bring about any fundamental change. The effectiveness of this industry code, which the mobile phone operators agreed in early 2011, will hence be determined on the basis of whether there is an actual drop in the level of complaints. Yet, some limitations arise from the contents of the code itself. For instance, it is intended to apply only to contracts in which certain volumes of data are already included in the base rate. Smartphones with unsuitable data tariffs, for example, are therefore not accounted for in the code. It has been increasingly frequently observed by the conciliation body that users are acquiring a new terminal device optimised for data services without changing the tariff used earlier mainly for speech services. The prices for data at such schemes quickly rise to up to 5 EUR per megabyte and as such are approximately a thousand of times higher than with typical data tariffs. Enormous amounts of charges can be run up in the shortest time given the ever increasing bandwidths available. However, such constellations are paid just as little attention by the code as all the contracts concluded with companies. Although many companies can certainly absorb surprisingly high bills easier than the majority of consumers, many small entrepreneurs are in the same position in this regard as “normal” consumers. So the effects of the new code will need to be watched closely by the conciliation body.

The options for cost control arising from the amendment to the Austrian Telecommunications Act 2003 will also become apparent. The fact that something has to change in this area should be clear by now to all those involved.

## **5.2. Changes to the KEM-V – transparency of costs for telephone calls to numbers for private networks (0)5**

One topic which is supposed to have been finally clarified in 2010 is the subject of telephone costs for connections to private networks (number range (0)5). In recent years there have been numerous enquiries and complaints about the lack of cost transparency of calls to private networks ((0)5 numbers) and about increased costs in comparison to calls to the same geographical region. For this reason, for the first time in January 2009 RTR published an overview showing how calls to private networks and numbers in the ranges of (0)720 (numbers regardless of location) and (0)780 (numbers for convergent services) were charged at that time by different operators. This comparison also showed that some operators had been charging the same for calls to (0)5 numbers as to calls to geographical numbers all along. However, the regulatory authority’s information policy and the often repeated demand to the operators to make changes for the benefit of consumers in this respect did not bring about the desired results. The operators did not adjust the connection costs to match those of geographical numbers, nor did the users apply adequate pressure to the market by consciously deciding on tariff schemes that treated connections to geographical numbers in the same way as those to private networks.

Die mittlerweile unterschiedlichsten Verwendungen von SIM-Karten in verschiedensten Endgeräten bringen mit sich, dass viele Betroffene diese Informationen gar nicht erhalten, beispielsweise weil SIM-Karten in Routern verwendet werden. Auch schenken viele Nutzer den an sie gerichteten Informationen nicht die nötige Aufmerksamkeit und vermuten hinter einer SMS des Betreibers eher eine Werbeinformation als einen wichtigen Warnhinweis.

Es bleibt daher abzuwarten, ob der „Branchenkodex der österreichischen Mobilfunkbetreiber betreffend die Möglichkeiten der Kostenkontrolle bei mobilen Datendiensten“, welcher eine freiwillige Selbstverpflichtung zu frühzeitigen Warninformationen beinhaltet, wirklich eine grundlegende Veränderung mit sich bringt. Dieser Branchenkodex, auf den sich die Mobilfunkbetreiber Anfang 2011 geeinigt haben, wird daher daran zu messen sein, wie sehr die Beschwerden wirklich zurückgehen. Bestimmte Einschränkungen ergeben sich aber schon aus den Inhalten des Kodex selbst. So soll er nur für Verträge wirksam werden, bei denen im Grundentgelt schon bestimmte Datenmengen enthalten sind. Damit ist z.B. dem Thema Smartphones mit ungeeigneten Datentarifen schon einmal keine Abhilfe geleistet. Zusehends häufiger wird von der Schlichtungsstelle nämlich beobachtet, dass sich Nutzer ein neues auf Datendienste hin optimiertes Endgerät zulegen, ohne den bisher vor allem für Sprache genutzten Tarif zu ändern. Die Preise für Daten bei solchen Tarifen liegen schnell in der Höhe von bis zu fünf Euro pro Megabyte und somit um das ca. tausendfache höher als bei typischen Datentarifen. Bei den immer größer werdenden Bandbreiten können so in kürzester Zeit enorme Entgeltbeträge anfallen. Solche Konstellationen werden durch den Kodex aber ebenso wenig abgedeckt wie alle Verträge, die mit Unternehmen geschlossen worden sind. Zwar können viele Unternehmen überraschend hohe Rechnungen sicherlich leichter verkraften als der Großteil der Konsumenten, aber viele kleine Unternehmer sind diesbezüglich in derselben Situation wie „normale“ Verbraucher. Die Auswirkungen des neuen Kodex werden daher von der Schlichtungsstelle genau zu beobachten sein.

Zeigen wird sich auch, welche Möglichkeiten der Kostenkontrolle sich durch die Novellierung des TKG 2003 ergeben werden. Dass sich in diesem Bereich etwas ändern muss, sollte aber mittlerweile allen Beteiligten klar sein.

## **5.2. Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5**

Eine Thematik, die sich 2010 endgültig geklärt haben sollte, ist jene betreffend die Telefonkosten für Verbindungen zu den so genannten privaten Netzen (Rufnummernbereich (0)5). In den letzten Jahren gab es zahlreiche Anfragen und Beschwerden über die mangelnde Kostentransparenz bei Anrufen zu privaten Netzen ((0)5er-Rufnummern) sowie über erhöhte Kosten im Vergleich zu Verbindungen zu geografischen Rufnummern. Daher hat die RTR-GmbH erstmals im Jänner 2009 eine Übersicht veröffentlicht, wie Anrufe zu privaten Netzen sowie zu Rufnummern in den Bereichen (0)720 (standortunabhängige Rufnummern) und (0)780 (Rufnummern für konvergente Dienste) bei verschiedenen Betreibern damals verrechnet wurden. Dieser Vergleich zeigte auch, dass einige Betreiber Gespräche zu (0)5er-Rufnummern schon immer gleich verrechnet haben wie Gespräche zu geografischen Rufnummern. Die Informationspolitik der Regulierungsbehörde sowie der mehrfach erfolgte Appell an die Betreiber, hier Änderungen im Sinne der Konsumenten herbeizuführen, brachte jedoch nicht den erwünschten Erfolg. Weder passten die Betreiber die Verbindungskosten jenen zu geografischen Rufnummern an, noch übten die Nutzer einen entsprechenden Marktdruck dadurch aus, dass sie sich bewusst für Tarifmodelle entschieden, die Verbindungen zu geografischen Rufnummern gleich behandelten wie jene zu privaten Netzen.



Ultimately, the problem was settled by ordinance in the autumn of 2010. The aim of the amendment to the ordinance was to guarantee better price transparency for customers applying the following conditions:

- Stipulating an upper limit for calls to numbers in private networks amounting to EUR 0.40 per minute;
- Obligatory message text if calls to private networks are to be charged at a higher rate than the geographical numbers or are not included in a flat-rate time package.

These stipulations apply to all customers who took out a contract with a mobile phone operator after 1 March 2011. They also apply to existing customers who have changed tariff scheme and renewed their contract. The substance of these rules is contained in the 2nd amendment to the Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance 2009 (KEM-V 2009).

As a reaction to the new statutory provisions, the mobile phone operators who had previously not charged the same for calls to private networks as they had for calls to geographical numbers offered with effect from 1 January 2011 an option of EUR 2 per month to charge (0)5 numbers equally with “normal” fixed-line numbers. A1 Telekom then caused a bit of a stir early in 2011 when it justified rather substantial rate increases precisely on the basis of the provisions issued earlier for connections to (0)5 numbers. In the view of the conciliation body this argument is pretty incomprehensible. Since the obligations arising from the new legislation referred only to newly concluded contracts, it would not have been necessary to intervene in existing contract relationships. Furthermore, A1 Telekom had already offered the stated additional option of EUR 2 per month for existing customers who had a greater need for inexpensive calls to (0)5 numbers. How a general increase of EUR 2.75 was then the result is beyond the knowledge of the conciliation board.

Irrespective of these minor anomalies it can be hoped that the 05 problem will become a thing of the past in the medium term. Specifically, it must be assumed that all tariff schemes offered new on the market will treat calls to (0)5 numbers in the same way as calls to geographical numbers.

### **5.3. Abuse of private branch exchanges (PBXs)**

The abuse of private branch exchanges has unfortunately expanded greatly in 2010. Although this topic was the subject of only 17 procedures, these involved high amounts in dispute in all cases. Obviously criminals have taken it upon themselves to test out the weak points of the various PBXs and consequently to use the exchange for their ends. This means in concrete terms that the hijacked system is abused in the broader sense as a telephone switch and is used to set up calls mostly into expensive overseas areas. The economic interest behind it can vary. In some cases, there is probably some conniving with the operators of the called destinations with the hackers receiving a share of the charges incurred for the time used. In some cases, the switches may also just be used to make actual telephone calls to the respective countries. Since the countries involved in these called destinations are rather “exotic countries”, criminal prosecution is very difficult if not impossible.

Als ultima ratio wurde das Problem dann im Herbst 2010 per Verordnung geregelt. Das Ziel der Verordnung war, mit den folgenden Bestimmungen für den Kunden eine bessere Preistransparenz zu gewährleisten:

- Festlegung einer Obergrenze für Anrufe zu Rufnummern in privaten Netzen in Höhe von 0,40 Euro je Minute;
- Verpflichtender Ansagetext, falls Anrufe zu privaten Netzen höher verrechnet werden als Anrufe zu geografischen Rufnummern bzw. nicht in einer Minutenpauschale enthalten sind.

Diese Regelungen gelten für alle Neukunden, bei denen der Vertragsabschluss mit einem Mobilfunkbetreiber nach 1. März 2011 erfolgte. Ebenso gilt dies für Bestandskunden, bei denen es zu einer Änderung des Tarifmodells und einer Vertragsverlängerung gekommen ist. Inhaltlich sind diese Regeln in der 2. Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009) enthalten.

Als Reaktion auf die neuen gesetzlichen Vorschriften wurde von den Mobilfunkbetreibern, die Anrufe zu privaten Netzen bisher nicht gleich wie Anrufe zu geografischen Rufnummern verrechnet hatten, bereits seit 1. Jänner 2011 eine Option um zwei Euro monatlich angeboten, die eine Gleichbehandlung von (0)5er-Rufnummern und „normalen“ Festnetznummern vorsieht. Für etwas Aufregung sorgte dann noch Anfang 2011 die A1 Telekom, die doch recht weitreichende Tariferhöhungen genau mit den zuvor erlassenen Vorschriften für Verbindungen zu (0)5er-Rufnummern begründete. Aus Sicht der Schlichtungsstelle kann diese Argumentation nicht ganz nachvollzogen werden. Da sich die Verpflichtungen aus der Verordnung nur auf neu abgeschlossene Verträge beziehen, wäre es nicht notwendig gewesen, in bestehende Vertragsverhältnisse einzugreifen. Für Bestandskunden, die einen erhöhten Bedarf an kostengünstigen Gesprächen zu (0)5er-Rufnummern haben, hat A1 Telekom ja schon zuvor die genannte Zusatzoption um zwei Euro monatlich angeboten. Wieso dann in der Breite eine Erhöhung um 2,75 Euro vorgenommen wird, entzieht sich der Kenntnis der Schlichtungsstelle.

Unabhängig von diesen kleineren Verwerfungen ist zu hoffen, dass die Problematik 05 mittelfristig der Vergangenheit angehören wird. Es ist nämlich davon auszugehen, dass alle neu am Markt angebotenen Tarifmodelle Telefonate zu (0)5er-Rufnummern gleich behandeln werden wie Verbindungen zu geografischen Rufnummern.

### **5.3. Missbrauch von Nebenstellenanlagen**

Der Missbrauch von Nebenstellenanlagen weitete sich 2010 leider stark aus. So war diese Thematik zwar nur bei 17 Verfahren Gegenstand, allerdings ging es in allen Fällen um hohe Streitwerte. Offenbar haben Kriminelle es sich vermehrt zur Aufgabe gemacht, Schwachstellen verschiedenster Nebenstellenanlagen auszutesten und daraufhin die Anlage für ihre Zwecke zu verwenden. Dies bedeutet im Konkreten, dass die gekaperte Anlage im weiteren Sinne als Vermittlungsstelle missbraucht wird und für das Herstellen von Verbindungen meist in teure Auslandszonen verwendet wird. Das wirtschaftliche Interesse dahinter kann unterschiedlich sein. Teilweise wird wahrscheinlich mit den Betreibern der gerufenen Destinationen gemeinsame Sache gemacht, und zwar dahingehend, dass für generierte Minuten Entgelte ausgeschüttet werden. Teils werden die Anlagen vielleicht auch nur dazu verwendet, tatsächliche Telefonate in die jeweiligen Länder zuzustellen. Da es sich bei den angerufenen Destinationen fast immer um eher „exotische“ Länder handelt, ist eine Strafverfolgung sehr schwer bis de facto unmöglich.



The patterns of such an attack are almost always the same. At the start of the weekend, on Fridays around midday, the first abusive connections are made. The intention of the attackers is obvious: most offices have been left by the staff from this time onwards with the result that nobody realises if the telephone system starts behaving strangely because the lines are occupied for example. System administrators who might discover and repel the attack early are frequently absent over the weekend too. Additionally, in some of the fraud departments<sup>11</sup> of the operators there is no staff available on weekends or only minimum staff at work. These circumstances allow for the longest and most extensive possible abuse of the exchange. As a rule the attacks are not discovered until Monday and countermeasures taken, usually involving blocking the phone numbers.

But anybody who believes that only professional hackers can break into telephone exchanges is mistaken: it is almost always the carelessness and/or inexperience of the owners of the exchange that provides the opportunity for abuse. Standard passwords are not changed in many cases or warnings from the manufacturers not heeded. Apparently it is relatively easy to obtain access and reconfigure the telephone exchanges that have been maintained so negligently for one's own purposes.

The level of charges that can be generated by these abuses is really astonishing. Sums of more than EUR 10,000 are the rule, with the EUR 100,000 ceiling being exceeded in isolated cases. These are sums that can also threaten the existence of companies. On top of this, the legal situation is unfavourable for the affected parties. The cases are usually clear in technical terms. In legal terms, as a result of court rulings, subscribers are liable for the abuse of their terminal devices if the charges involved are related to communication services.

All that is left for the conciliation body to examine in the cases is whether or not the operators involved have fulfilled their protection and care obligations to a satisfactory degree. If it is established by this review that the operator has adopted a reasonably careful approach, there is nothing else the conciliation body can do other than reject the conciliation request of the affected party.

However, any claims against the manufacturer of the private branch exchange cannot be examined within the framework of a conciliation procedure. These are conceivable in specific constellations. Especially if a maintenance contract has been concluded additionally, then good arguments can certainly be found for claiming that the exchange should also have been adequately protected.

The telephone operators themselves are certainly required to tighten up their early warning systems. But this is a very tricky task because the criminals try to plan the attacks in such a way that they are discovered as late as possible in order to reap the highest possible rewards. This is a sort of cat-and-mouse game. So, based on the information available to us, the injuring parties tend to abuse any telephone exchange taken over rather inconspicuously and for an extended period of time. These stealth attacks are of course much more difficult to identify because the call behaviour is not all that different from normal use behaviour. So it remains unclear for some time if this behaviour simply represents a desired change of behaviour on the part of the user or an illegal attack. From the standpoint of the operator it is not always easy to decide to take action, by blocking services for example. If it turns out afterwards that this was not a case of abuse, the operator could well be faced with the charge of having imposed an inadmissible block that may be followed up with compensation claims.

---

<sup>11</sup> Almost all operators try to early identify possible technical defects and take remedial action.

Die Muster eines solchen Angriffes sind fast immer dieselben. Mit dem Beginn des Wochenendes, daher freitags ca. um die Mittagszeit, werden die ersten missbräuchlichen Verbindungen hergestellt. Die Absicht der Angreifer ist offenkundig: Die meisten Büros sind ab dieser Zeit nicht mehr besetzt, sodass es nicht auffällt, wenn sich die Telefonanlage seltsam verhält, z.B. weil Leitungen besetzt sind. Auch sind Systemadministratoren über das Wochenende oft nicht anwesend, die den Angriff frühzeitig entdecken und abwehren könnten. Selbst bei den Betreibern sind die Fraud-Abteilungen<sup>11</sup> über das Wochenende teilweise nicht oder geringer besetzt. Diese Umstände begünstigen einen möglichst langen und umfangreichen Missbrauch der Anlage. In der Regel werden die Angriffe dann auch erst am Montag entdeckt und Gegenmaßnahmen, meist die Sperre der Anschlüsse, eingeleitet.

Wer jedoch glaubt, dass nur professionelle Hacker Telefonanlagen knacken können, irrt: Fast immer eröffnet die Sorglosigkeit und/oder Unerfahrenheit der Inhaber der Anlage die Möglichkeit eines Missbrauches. So werden die Standardpasswörter nicht verändert oder Warnhinweise der Hersteller nicht beachtet. Es dürfte bei derartig fahrlässig gewarteten Telefonanlagen dann relativ leicht sein, sich Zugriff zu verschaffen und eine Umkonfiguration für eigene Zwecke vorzunehmen.

Es ist wirklich erstaunlich, welche Entgeltsummen bei diesen Missbräuchen anfallen können. Beträge jenseits der 10.000,- Euro sind die Regel, auch die 100.000-Euro-Grenze wurde vereinzelt überschritten. Das sind natürlich Beträge, die auch für Unternehmen existenzbedrohend sein können. Dazu kommt, dass die rechtliche Situation für die Betroffenen schlecht ist. Technisch sind die Fälle meist eindeutig. Rechtlich gilt aufgrund der Judikatur, dass ein Teilnehmer für den Missbrauch seiner Endgeräte haftet, soweit es sich um Entgelte aus Kommunikationsdienstleistungen handelt.

Der Schlichtungsstelle bleibt in den Fällen oft nur zu prüfen, ob der involvierte Betreiber im ausreichenden Maße seinen Schutz- und Sorgfaltspflichten nachgekommen ist. Wird bei dieser Prüfung eine ausreichend sorgfältige Vorgehensweise des Betreibers festgestellt, bleibt nichts anderes übrig, als den Schlichtungsantrag des Geschädigten abzuweisen.

Was im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens natürlich nicht geprüft werden kann, sind allfällige Ansprüche gegen den Hersteller der Nebenstellenanlage. Solche sind natürlich in bestimmten Konstellationen denkbar. Vor allem wenn auch noch zusätzlich ein Wartungsvertrag besteht, wird man sicherlich gute Argumente dafür finden können, dass die Anlage auch ausreichend abgesichert sein sollte.

Die Telefonbetreiber selbst sind natürlich dazu berufen, ihre Frühwarnsysteme zu verschärfen. Das ist eine durchaus trickreiche Aufgabe, weil auch die Kriminellen versuchen, die Angriffe so zu gestalten, dass diese möglichst spät entdeckt werden, um möglichst hohe Entgelte zu lukrieren. Hier zeichnet sich eine Art Katz-und-Maus-Spiel ab. So sind die Schädiger nach den vorliegenden Informationen dazu übergegangen, eher unauffällig und dafür über einen längeren Zeitraum eine übernommene Telefonanlage zu missbrauchen. Diese schleichenden Angriffe sind natürlich wesentlich schwieriger zu erkennen, weil das Gesprächsverhalten nicht derart signifikant vom sonstigen Verbrauchsverhalten abweicht. Es bleibt daher oft längere Zeit unklar, ob einfach eine gewünschte Änderung des Nutzerverhaltens vorliegt oder ein rechtswidriger Angriff. Aus Sicht des Betreibers ist es nämlich nicht immer leicht zu entscheiden, ob er Maßnahmen wie z.B. Dienstesperren ergreifen soll. Stellt sich nämlich im Nachhinein heraus, dass gar kein Missbrauchsfall vorliegt, könnte der Betreiber mit dem Vorwurf einer unzulässigen Sperre konfrontiert sein, die Schadenersatzansprüche mit sich bringen kann.

Ein weiteres unangenehmes Element ist die zunehmende und günstige Verfügbarkeit von VoIP-Nebenstellenanlagen. Solche gibt es sogar als freie Software am Markt, die folglich von jedem ohne besondere

<sup>11</sup> Fast jeder Betreiber versucht potenzielle technische Gebrechen frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

Another unpleasant element in this context is the increasing and affordable availability of VoIP private branch exchanges. These are even available on the market as free software that can be used by anybody without any particular barrier to entry. If inexperienced users try such experiments, it can easily happen that the exchange is not adequately protected. Unfortunately, the concern that these cases may spill over into the private sector represents a very realistic risk, even if a mass problem is not anticipated.

#### **5.4. Additional information to the admissibility of charges for payment via payment slip (“Zahlscheinentgelt”)**

In the 2009 activity report, a chapter was devoted to the issue of the admissibility of charging a fee for any payment form other than direct debit or credit card payment. In the opinion of the conciliation body these fees, which are widely used in practice, are no longer in conformity with the law following the entry into force of the Austrian Payment Services Act (ZaDiG) on 1 November 2009. Please refer to last year’s report for the more detailed legal justification. But it can be reported here that in the meantime a series of rulings by the established courts has confirmed this legal opinion. Even if a ruling of the Austrian Supreme Court of Justice is still awaited, the judgements made so far appear to be very clear. In particular two rulings will be mentioned here that support the legal opinion of the conciliation body. Both decisions relate to lawsuits of the Austrian Consumer Information Association (Verein für Konsumenteninformation) against the corresponding clauses in T-Mobile’s general terms and conditions: the Higher Regional Court of Appeal of Vienna (Oberlandesgericht Wien), case number: 2 R 18/10x of 7 May 2010 and of the Commercial Court of Vienna (Handelsgericht Wien), case number: 18 Cg 14/10p of 20 January 2011.

#### **5.5. The question of the unilateral right of the operator to change contract conditions**

The conciliation body has had to deal repeatedly with enquiries related to the rights of the operators to change existing contracts. The range of enquiries on this matter is considerable. It is often assumed that one-sided changes cannot be made by an operator at all. But this legal opinion is wrong. A special norm in the Austrian Telecommunications Act allows operators of telecommunication services to amend contract conditions even to the detriment of the subscriber. In addition, operators have been allowed a certain amount of room for manoeuvre in accordance with the general regulations under civil law too. The most common occurrences in this respect and also the problems frequently associated with them in practice are outlined briefly in the following:

##### **1. Changes in accordance with § 25 para. 3 TKG 2003**

As already mentioned, the Telecommunications Act (TKG 2003) grants the operators of communication services and networks the option of making a unilateral change to the general terms and conditions and also to the conditions regarding charges. § 25 para. 2 and 3 TKG 2003 goes as follows:

*“(2) Changes in general terms and conditions as well as in tariffs shall be notified to the regulatory authority before they take effect and shall be promulgated in an appropriate form. Changes not exclusively favourable for the subscriber shall be subject to a promulgation and notification period of two months. The provisions of the Consumer Protection Act [Konsumentenschutzgesetz], BGBl. no. 140/1979, as well as the General Civil Code [ABGB] shall remain unaffected.*

*(3) The essential information about changes that are not exclusively favourable shall be communicated to the subscriber in an appropriate form at least one month before the change takes effect, e.g. by*

Eintrittsbarriere verwendet werden kann. Versuchen sich jedoch unerfahrene Nutzer an solchen Experimenten, kann es leicht passieren, dass die Anlage nicht ausreichend geschützt wird. Ein Übergreifen dieser Fälle in den privaten Bereich stellt somit leider eine durchaus realistische Gefahr dar, wenn auch ein Massenproblem nicht zu erwarten ist.

#### **5.4. Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“**

Im Tätigkeitsbericht 2009 war ein Kapitel der Frage der Zulässigkeit der Verrechnung eines Entgeltes für andere Bezahlformen als mit Einzugsermächtigung oder Kreditkarte gewidmet. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle sind solche in der Praxis weit verbreiteten Entgelte mit dem Inkrafttreten des Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) am 1. November 2009 nicht mehr rechtskonform. Hinsichtlich der näheren rechtlichen Begründung wird auf den letzten Bericht hingewiesen. Es kann aber berichtet werden, dass sich mittlerweile in einer Reihe von Entscheidungen der ordentlichen Gerichte diese Rechtsansicht bestätigt hat. Auch wenn eine Entscheidung des Obersten Gerichtshofes noch aussteht, scheinen die bisher ergangenen Urteile doch sehr eindeutig zu sein. Es seien hier vor allem zwei die Rechtsansicht der Schlichtungsstelle stützenden Erkenntnisse angeführt. Beide Entscheidungen betreffen Verbandsklagen des Vereins für Konsumenteninformation gegen die entsprechenden Klauseln in den AGB von T-Mobile: Oberlandesgericht Wien, GZ: 2 R 18/10x vom 7. Mai 2010 und Handelsgericht Wien GZ: 18 Cg 14/10p vom 20. Jänner 2011. Der Schlichtungsstelle ist auch noch keine Entscheidung bekannt, die von einer Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“ ausgeht.

#### **5.5. Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber**

Immer wieder ist die Schlichtungsstelle mit Anfragen beschäftigt, die im Zusammenhang mit den Änderungsrechten des Betreibers hinsichtlich bestehender Verträge stehen. Das diesbezügliche Anfragespektrum ist beachtlich. Oftmals wird davon ausgegangen, dass einseitige Änderungen gar nicht von einem Betreiber vorgenommen werden können. Diese Rechtsansicht ist allerdings falsch. Eine Sondernorm im österreichischen Telekommunikationsgesetz ermöglicht es Betreibern von Telekommunikationsdiensten, Vertragskonditionen auch nachteilig gegenüber dem Teilnehmer zu ändern. Darüber hinaus steht auch nach den allgemeinen zivilrechtlichen Regeln den Betreibern ein gewisser Gestaltungsspielraum offen. Die wesentlichsten Varianten und auch die damit in der Praxis oft verbundenen Probleme sollen infolge kurz umrissen werden:

##### **1. Änderungen nach § 25 Abs. 3 TKG 2003**

Wie bereits erwähnt, räumt das Telekommunikationsgesetz (TKG 2003) den Betreibern von Kommunikationsdiensten und -netzen die Möglichkeit ein, eine einseitige Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und auch der Entgeltbestimmungen vorzunehmen. § 25 Abs. 2 und 3 TKG 2003 lauten wie folgt:

*„(2) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen sind vor ihrer Wirksamkeit der Regulierungsbehörde anzuzeigen und in geeigneter Form kundzumachen. Für den Teilnehmer nicht ausschließlich begünstigende Änderungen gilt eine Kundmachungs- und Anzeigefrist von zwei Monaten. Die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979, (KSchG), sowie des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches bleiben unberührt.*

*(3) Der wesentliche Inhalt der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen ist dem Teilnehmer mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf*

*printing it on a periodically drawn up bill. At the same time, the subscriber shall be advised of the time of entry into force of the changes as well as of the fact that he shall be entitled to terminate the contract until that time free of charge. The full text of the changes shall be sent to the subscribers at their request."*

Subject to the conditions stipulated in § 25 para. 3 TKG 2003, the operator has the option of increasing prices and also of unilaterally changing the general terms and conditions "not exclusively favourably" to the subscriber. This right of change has also been acknowledged by the Austrian Supreme Court of Justice already.

It has been seen in practice that the operators have tried in some cases to arrange the relevant information obligations in such a way that the intended changes appear as favourable as possible. After all, no operator wants to risk losing a lot of customers due to unexpected cancellations. In the past there were examples of cases in which the customer information was conveyed in such a way that it would have been apparent only with difficulty even to the more vigilant subscriber. It also occurred that the lists of essential changes did not reflect the full scope of the actual changes.

Of course, a unilaterally made change unfavourable to the customer cannot become effective unless all the provisions of § 25 paras. 2 and 3 have been met. But this does not protect the subscriber from unpleasant disputes since the question of whether or not the procedure under § 25 TKG relating to a one-sided change has been adequately complied with often brings with it difficult demarcation problems in the individual case. In the view of the conciliation body stipulating clearer legal requirements here would be preferable.

## **2. Consensual changes**

Irrespective of the option of making unilateral changes in accordance with § 25 par. 3 TKG 2003 stated above, consensual changes can also be agreed in the RTR's view. The operator can hence propose changes of the contractual conditions to the subscribers. In principle, the subscriber would have to actively agree to these changes since silence is not considered agreement in accordance with the generally applied principles. But the operator can include in the contractual conditions an obligation on the part of the subscribers to object to proposed changes within a given deadline in the event that they do not want the changes. Furthermore, the requirements of § 6 para. 1 no. 2 of the Austrian Consumer Protection Act (notification of the deadline and the legal consequences) must be complied with. If the subscriber opposes the changes, then they will not become effective and the contract continues to apply in accordance with the original conditions. From the legal standpoint, this is considered an implicit agreement referred to as *Erklärungsfiktion*, given when the contract was concluded. So, if the subscriber wants to object to the changes, they must take action by themselves and express their objection.

In the view of the conciliation body there is no entitlement to cancel the contract in this case under § 25 para. 3 TKG 2003. § 25 para. 3 TKG 2003 grants the extraordinary cancellation right as compensation for the operator's one-sided option to make changes. However, it is not a case of one-sided change if the subscriber can reject the changes and continue to run the contract in accordance with the original conditions.

## **3. Consensual change with simultaneous cancellation**

The boundaries between the extraordinary cancellation right pursuant to § 25 TKG 2003 and the generally applicable rules no longer apply in this case. As in the case of a consensual change, the operator can decide to discontinue the previous product altogether and to give cancellation notice to those customers

*einer periodisch erstellten Rechnung, mitzuteilen. Gleichzeitig ist der Teilnehmer auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen hinzuweisen sowie darauf, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Der Volltext der Änderungen ist den Teilnehmern auf deren Verlangen zuzusenden.“*

Unter Einhaltung der in § 25 Abs. 3 TKG 2003 normierten Voraussetzungen besteht für Betreiber daher die Möglichkeit, sowohl Preiserhöhungen vorzunehmen als auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Teilnehmer „nicht ausschließlich begünstigend“ einseitig zu ändern. Dieses Änderungsrecht wurde vom Obersten Gerichtshof auch schon anerkannt.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Betreiber teilweise versucht haben, die sie treffenden Informationspflichten so zu gestalten, dass die angestrebten Änderungen möglichst vorteilhaft erscheinen. Schließlich will kein Betreiber riskieren, dass er viele Kunden durch außerordentliche Kündigungen verliert. So fanden sich in der Vergangenheit z.B. Fälle, bei denen die Kundeninformationen überhaupt so übermittelt wurden, dass sie selbst einem aufmerksameren Teilnehmer nur schwer auffallen konnten. Oder die Aufzählungen der wesentlichen Änderungen hatten nicht jenen Umfang, der den tatsächlichen Änderungen entsprach.

Natürlich kann eine einseitig vorgenommene Änderung zum Nachteil des Kunden nur dann wirksam werden, wenn alle Voraussetzungen des § 25 Abs. 2 und 3 eingehalten worden sind. Das schützt aber den Teilnehmer nicht vor unangenehmen Streitigkeiten, da die Frage, ob das Prozedere des § 25 TKG bei der einseitigen Änderung ausreichend eingehalten worden ist, im Einzelfall oft schwierige Abgrenzungsprobleme mit sich bringt. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es wünschenswert, dass hier klarere gesetzliche Vorgaben geschaffen werden.

## **2. Einvernehmliche Änderungen**

Unabhängig von der zuvor dargestellten einseitigen Änderungsmöglichkeit nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 können nach Ansicht der RTR-GmbH auch einvernehmliche Änderungen vereinbart werden. Der Betreiber kann daher den Teilnehmern Änderungen der Vertragsbedingungen vorschlagen. Grundsätzlich müsste der Teilnehmer diesen Änderungen aktiv zustimmen, da Schweigen nach den allgemeinen Grundsätzen nicht als Zustimmung gilt. In den Vertragsbedingungen kann der Betreiber jedoch eine Verpflichtung des Teilnehmers vorsehen, innerhalb von einer bestimmten Frist den vorgeschlagenen Änderungen zu widersprechen, falls dieser die Änderungen nicht möchte. Weiters muss den Anforderungen des § 6 Abs. 1 Z 2 KSchG (Hinweis auf die Frist und die Rechtsfolgen) entsprochen werden. Widerspricht der Teilnehmer den Änderungen, dann werden diese nicht wirksam und sein Vertrag läuft zu den ursprünglichen Bedingungen weiter. Es handelt sich aus rechtlicher Sicht in diesem Fall um eine so genannte Erklärungsfiktion, welche bereits bei Vertragsabschluss vereinbart worden ist. Will der Teilnehmer daher die Änderungen abwehren, muss er selbst tätig werden und widersprechen.

Nach Ansicht der Schlichtungsstelle besteht in diesem Fall kein Kündigungsrecht nach § 25 Abs. 3 TKG 2003. § 25 Abs. 3 TKG 2003 räumt das Sonderkündigungsrecht nämlich als Ausgleich für die einseitige Änderungsmöglichkeit des Betreibers ein. Eine einseitige Änderung liegt aber nicht vor, wenn der Teilnehmer die Änderungen ablehnen und den Vertrag zu den ursprünglichen Bedingungen weiterführen kann.

## **3. Einvernehmliche Änderung mit gleichzeitiger Kündigung**

Die Grenzen zwischen dem Sonderkündigungsrecht nach § 25 TKG 2003 und den allgemein gültigen Regeln verschwinden bei dieser Variante. Ähnlich wie bei der einvernehmlichen Änderung kann der Betreiber auch entscheiden, das bisherige Produkt komplett aufzulassen und gegenüber jenen Kunden,

who oppose a proposed change. These steps may coincide in terms of time. The operator can make his customer an offer to change the contract and simultaneously state that the contract will be cancelled if the customer objects to the change. Analogous to cases of a straightforward consensual change, the provisions of § 6 para. 1 no. 3 KSchG must also be adhered to in this case. Furthermore, an extraordinary cancellation right is not required for the subscriber because in the case of an objection the operator has itself already given notice to cancel.

### Conclusions

In practice there is not a lot of experience available so far on the rights to change outlined in items 2 and 3 because these options have not been used by the operators until very recently. From the point of view of the conciliation body, however, it is to be regarded as a positive point that the general rules on expressing and receiving declarations of intent are applicable to the aforementioned alternatives and that, as there are court rulings available on such declarations, the general framework is clearer to some extent.

### 5.6. Topics discussed in the previous activity reports

The activity report of the conciliation body is published annually and can be downloaded from the RTR website at <http://www.rtr.at/en/komp/alleBerichte>. Figure 31 below shows which topics were discussed in greater detail in the conciliation reports from 2005 to 2009.

**Figure 31: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past five years**

<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ What is unbundling?</li> <li>■ Itemised Billing Ordinance (EEN-V)</li> <li>■ Blocking of value-added text messaging services</li> <li>■ International dialler programs</li> <li>■ Billing increments of rate plans</li> <li>■ Rulings on value-added services</li> <li>■ Charges for data transfers</li> <li>■ Amendment to the anti-spam provision § 107 TKG 2003</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Billing increments</li> <li>■ Roaming</li> <li>■ Mobile Internet access</li> <li>■ Value-added text messaging services</li> <li>■ Amendment to the protection regulations concerning value-added services</li> <li>■ Voice over IP</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Added-value services</li> <li>■ Mobile data card, data roaming</li> <li>■ International roaming in the European Union</li> <li>■ Issues related to the feasibility of establishing broadband connections</li> <li>■ Direct marketing – telemarketing</li> <li>■ Recent court rulings</li> </ul>
<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Monitoring of value-added services</li> <li>■ International roaming</li> <li>■ Voice mail abroad</li> <li>■ Roaming in the vicinity of borders</li> <li>■ International roaming in the European Union</li> </ul>
<b>2009</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Problem case of mobile Internet access?</li> <li>■ Checklist for mobile data services</li> <li>■ International roaming in the European Union – Roaming in the European Union</li> <li>■ Admissibility of charges for payment via payment slip (“Zahlscheinentgelt”)</li> </ul>

die einer vorgeschlagenen Änderung widersprechen, eine Kündigung auszusprechen. Diese Schritte können auch zeitlich zusammenfallen. In einem kann der Betreiber seinem Kunden ein Angebot zu einer Vertragsänderung zukommen lassen und gleichzeitig erklären, dass im Fall eines Widerspruchs der Vertrag gekündigt ist. Ebenso wie im Fall der schlichten einvernehmlichen Änderung sind die Vorschriften des § 6 Abs. 1 Z 3 KSchG auch hier einzuhalten. Ein besonderes Kündigungsrecht für den Teilnehmer ist weiters gar nicht von Nöten, weil der Betreiber selbst im Widerspruchsfall die Kündigung schon ausgesprochen hat.

### Fazit

In der Praxis gibt es zu den in den Punkten 2. und 3. geschilderten Änderungsrechten noch nicht viele Erfahrungen, weil diese Möglichkeiten von den Betreibern erst seit kürzerer Zeit verwendet werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle gilt es allerdings als positiv zu vermerken, dass bei diesen Varianten die allgemeinen Regeln über die Äußerungen und den Zugang von Willenserklärungen gelten, welche schon ausjudiziert sind, und somit jetzt schon klarere Rahmenbedingungen gelten.

### 5.6. Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte> abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 31) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2005 bis 2009 ausführlicher behandelt wurden.

**Abbildung 31: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen fünf Jahre**

<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Was ist Entbündelung?</li> <li>■ Einzelentgeltnachweisverordnung</li> <li>■ SMS-Mehrwertdienstsperr</li> <li>■ Auslands-Dialer</li> <li>■ Die Taktung von Tarifmodellen</li> <li>■ Judikatur zu Mehrwertdiensten</li> <li>■ Entgelte für Datentransfers</li> <li>■ Novellierung der Anti-Spam-Bestimmung § 107 TKG 2003</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Taktung</li> <li>■ Roaming</li> <li>■ Mobile Internetzugänge</li> <li>■ Mehrwert-SMS-Dienste</li> <li>■ Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten</li> <li>■ Voice over IP</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mehrwertdienste</li> <li>■ Mobile Datenkarte, Datenroaming</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>■ Grenznahe Roaming</li> <li>■ Internationales Roaming in der Europäischen Union</li> </ul>
<b>2009</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Problemfall mobile Internetzugänge?</li> <li>■ Checkliste mobile Datendienste</li> <li>■ Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union</li> <li>■ Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“</li> </ul>



## 6. Outlook

The outlook for 2011 is exciting. Imminent legislative changes arising from European directives will be reflected primarily in the rights of users. The bill for amendment to the TKG 2003 published for obtaining stakeholder and expert opinions shortly before this report was compiled provides some indication of several concrete tasks ahead of RTR. Extensive improvements to user rights are envisaged. For example, more comprehensive information will have to be provided to the users by the operators in the future. The provisions governing value-added services will also greatly strengthen the position of users. In the future, there could be ways of blocking improperly used value-added numbers for example. There will also be statutory requirements for efficient cost control functions aimed at protecting users from unexpectedly high bills. With the amended Telecommunications Act having been drafted, one of the tasks of the conciliation body will be to properly implement the new statutory provisions relating to it on this matter.

Apart from these less than routine changes, the conciliation body will pursue its core responsibility as usual: diligently processing and ruling on conciliation cases.



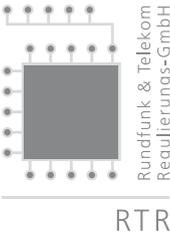
## 6. Ausblick

Spannend ist der Ausblick auf das Jahr 2011. Die anstehenden Gesetzesänderungen, die sich aus den europäischen Richtlinien ergeben, werden sich vor allem bei den Nutzerrechten niederschlagen. Der knapp vor der Erstellung dieses Berichtes veröffentlichte Begutachtungsentwurf zur Novelle des TKG 2003 lässt schon einige konkrete auf die RTR-GmbH zukommende Aufgaben erkennen. Weitreichende Verbesserungen bei den Nutzerrechten sind absehbar. So werden die Nutzer in Hinkunft besser von den Betreibern über die Produkte informiert werden müssen. Ebenso werden die Regeln für Mehrwertdienste die Position der Nutzer stärken. So könnte es z.B. in Hinkunft Sperrmöglichkeiten von missbräuchlich verwendeten Mehrwertnummern geben. Auch wird es gesetzliche Vorgaben für effiziente Kostenkontrollfunktionen geben, die die Nutzer vor überraschend hohen Rechnungen schützen sollen. Mit dem Vorliegen des novellierten Telekommunikationsgesetzes wird es eine Aufgabe der Schlichtungsstelle sein, die neuen sie treffenden diesbezüglichen gesetzlichen Aufträge gewissenhaft umzusetzen.

Abgesehen von diesen nicht ganz alltäglichen Änderungen wird die Schlichtungsstelle wie gewohnt ihrer Kernaufgabe nachgehen – dem sorgfältigen Durchführen und Entscheiden von Schlichtungsfällen.

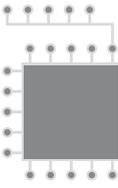
# 7. Annex

## 7.1. "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure" procedure form

<p><b>Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"</b></p>			
<p><b>Please refer to the applicable procedure guidelines both with regard to the deferral of the payment due date and the conciliation procedure.</b></p>			
<p>If you have already filed a complaint with the conciliation body and the procedure is pending, you only have to fill in your first name, surname/company name and the identification code (RSTR XXXX/YY) under Point A. If your personal data has changed, please fill in all the information required in the fields under A. The identification code is contained in every letter or e-mail from the conciliation body.</p>			
<p><b>A. General data:</b></p>			
<p><b>Your personal data</b></p>			
<p><input type="checkbox"/> Mr      <input type="checkbox"/> Ms      <input type="checkbox"/> Company</p>			
Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/city	
Daytime phone number		E-mail	
Your account number with the operator		RSTR code (if any)	
<p><b>You are represented by:</b> (You are not obliged to have a representative, e.g. a lawyer, act on your behalf)</p>			
<p><input type="checkbox"/> Mr      <input type="checkbox"/> Ms</p>			
Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/city	
Daytime phone number		E-mail	
Number/s concerned by the complaint			
Operator concerned by the complaint			

# 7. Anhang

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

<h3 style="margin: 0;">Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“</h3>		 <p style="font-size: small; margin: 0;">Rundfunk &amp; Telekom Regulierungs-GmbH</p> <p style="font-size: large; font-weight: bold; margin: 0;">RTR</p>																																	
<p><b>Beachten Sie die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.</b></p>																																			
<p>Wenn für Sie bereits ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle anhängig ist, sind von Ihnen unter Punkt A nur die Felder Vorname, Nachname und Geschäftszahl (RSTR XXXX/YY) auszufüllen. Wenn sich Ihre Daten geändert haben, sind unter Punkt A alle Felder auszufüllen. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben bzw. E-Mail der Schlichtungsstelle enthalten.</p>																																			
<p><b>A. Allgemeine Angaben:</b></p> <p><b>Ihre persönlichen Daten</b></p> <p> <input type="checkbox"/> Herr              <input type="checkbox"/> Frau              <input type="checkbox"/> Firma         </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Nachname bzw. Firma</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">Vorname</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>Straße</td> <td></td> <td>Postleitzahl, Ort</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tagsüber erreichbar unter</td> <td></td> <td>E-Mail</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kundennummer beim Betreiber</td> <td></td> <td>RSTR-Zahl (wenn bekannt)</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>Ich werde vertreten durch:</b> (Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch einen Anwalt vertreten zu lassen.)</p> <p> <input type="checkbox"/> Herr              <input type="checkbox"/> Frau         </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Nachname bzw. Firma</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">Vorname</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>Straße</td> <td></td> <td>Postleitzahl, Ort</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tagsüber erreichbar unter</td> <td></td> <td>E-Mail</td> <td></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber</td> <td></td> </tr> </table>				Nachname bzw. Firma		Vorname		Straße		Postleitzahl, Ort		Tagsüber erreichbar unter		E-Mail		Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl (wenn bekannt)		Nachname bzw. Firma		Vorname		Straße		Postleitzahl, Ort		Tagsüber erreichbar unter		E-Mail		Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n		Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber	
Nachname bzw. Firma		Vorname																																	
Straße		Postleitzahl, Ort																																	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail																																	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl (wenn bekannt)																																	
Nachname bzw. Firma		Vorname																																	
Straße		Postleitzahl, Ort																																	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail																																	
Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n																																			
Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber																																			

**B. Deferral of the payment due date:**

**Deferral of the payment due date before a conciliation procedure is possible:**

Please fill in the field below only if you have already lodged an objection with the operator and have not yet received a written response:

**Note:** If you want to lodge a request for a conciliation procedure (Point C) and also ask for deferral of the payment due date, you only have to check the box under C.2.

**Bill/s concerned**

Number or date of bill	Disputed amount	Total amount	Objection lodged on (date)

**C. Request for a conciliation procedure:**

**Note:** A conciliation procedure is only possible if you have lodged a written objection with your operator **and if you have received a written response** from the operator. The request for a conciliation procedure must be filed within one month after receipt of the response.

**C.1. Bill/s concerned (fill in only if you object to a bill; if this is not the case, please continue with Point C.3):**

Number or date of bill or identification code	Disputed amount	Total amount	Written objection lodged on (date)	Date of receipt of the operator's written response

**C.2. Deferral of the payment due date during the conciliation procedure:**

Yes, I ask for deferral of the payment due date for the bills disputed in the conciliation procedure as defined in the procedure guidelines.

**B. Aufschiebung der Fälligkeit:**

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

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

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

**Betroffene Rechnung/en**

Rechnungsnummer oder -datum	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben am (Datum)

**C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren:**

**Hinweis:** Ein Schlichtungsverfahren ist erst dann möglich, wenn Sie einen schriftlichen Einspruch bei Ihrem Betreiber erhoben **und bereits eine schriftliche Antwort** von Ihrem Betreiber erhalten haben. Der Schlichtungsantrag muss innerhalb eines Monats ab Erhalt des Antwortschreibens gestellt werden.

**C.1. Betroffene Rechnung/en (nur auszufüllen, wenn Sie eine Rechnung bestreiten, ansonsten gehen Sie gleich zu Punkt C.3):**

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Schriftlicher Einspruch erhoben am (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. Please give a brief summary of the facts and explain why you believe that your request has been rejected by the operator wrongly:**

**Important note: Please enclose copies of the following documents:**

- Your written objection/complaint
- Operator's written response
- Disputed bill (if relevant)

If other documents are relevant to assessing the facts (e.g. repair orders, memos, Web site printouts, itemised telephone bills, other correspondence with the operator), we kindly ask you to send us a copy of them.

**C.4. Your solution proposal:**

(Please note that an amicable solution cannot be expected to be offered if unreasonable claims are raised. Therefore, your solution proposal should also be reasonable from the operator's point of view.)

**D. Other messages:**

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

**Wichtig: Folgende Unterlagen sind jedenfalls in Kopie beizulegen:**

- Mein schriftlicher Einspruch/Beschwerde
- schriftliche Antwort des Betreibers
- strittige Rechnung (sofern relevant)

Sofern weitere Unterlagen (z.B. Reparaturaufträge, Telefonnotizen, Websiteausdrucke, Einzelgesprächsnachweise, sonstiger Schriftverkehr mit dem Betreiber) für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sind, ersuchen wir Sie, diese ebenfalls in Kopie zu übermitteln.

**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 verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Betreiber angemessen sein.)

**D. Sonstige Mitteilungen:**

## 7.2. Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of telecommunications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)

### § 1: General information on the conciliation procedure and deferral of the payment due date – what can the conciliation body do for you?

- a) Within the scope of the conciliation procedure, you can attempt to find an out-of-court solution for problems that you have experienced with your **operator** and that you could not resolve satisfactorily on your own (*see Section I*).
- b) In addition, you have the opportunity to achieve a “deferral of the payment due date”. This means that, for the time being, you do not have to pay the disputed amount of a bill for which you already lodged an objection with your operator (*see Section II*).

### SECTION I: CONCILIATION PROCEDURE

#### § 2: General information on the conciliation procedure

When instituting a conciliation procedure you have to consider the following issues:

- a) “**Operators**” are all providers of “telecommunications services”, i.e. typically telephone service operators and Internet service providers. Companies that only offer e-mail and Web services or sell other services or products over the Internet or the phone (e.g. Internet shops, online route planners, etc.), for instance, are **not** telecommunications service providers.
- b) **Prior attempt to resolve the problem or objection to the bill:** You must have contacted your operator in writing and attempted to resolve the problem. In the case of a disputed bill, this means that you must have sent a written objection to the bill to your operator within the specified period. This period varies from operator to operator and is indicated on the bill; you may also request your operator to inform you of the objection period. In case of other problems (e.g. contract disputes, poor performance of services), you also have to lodge a written complaint with the operator.
- c) If you receive the operator’s written response to your complaint or objection to the bill and disagree with the response, you have to submit to the conciliation body a **fully completed request for a conciliation procedure stating the grounds for the request using the procedure form (“Verfahrensformular”) within one month** (*see § 17*).
- d) If the operator does not provide you with a written response to your objection to the bill or your complaint within six weeks, the conciliation body may declare a conciliation procedure to be admissible. In this case, you will also have to file a request for a conciliation procedure with the conciliation body using the **procedure form within one month** (*see § 17*).
- e) If in the written response the operator fails to notify you of the option of a conciliation procedure and of the one-month period, the period for filing a request for a conciliation procedure will be four months, unless you can be expected to be familiar with the one-month period.
- f) The information you provide in the procedure form has to be **complete and truthful** and **easy to comprehend**. If this is not the case, the conciliation body will return the request to you, additionally granting you a one-time period to correct the information. Moreover, you have to submit all documents that support your case (contracts, bills, proof of payment etc.) together with the request for a conciliation procedure. Please send copies of all documents, unless you are asked to submit the original documents.

## 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 zufriedenstellend 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 typischerweise Telefonbetreiber und Internet Service Provider. **Keine** Telekommunikationsdienstbetreiber sind z.B. Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Online-Routen-Planer, etc.).
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür ist je nach Betreiber unterschiedlich; ein Hinweis dazu findet sich auf der Rechnung, die Frist kann auch beim Betreiber erfragt werden. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars** (*siehe § 17*) einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars** (*siehe § 17*) einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, 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) You can also be **represented** in the conciliation procedure (e.g. by a third person or a recognised consumer protection organisation). The conciliation body may ask you to provide written confirmation that power of attorney has been granted.
- h) In general, the conciliation procedure is **free of charge**. However, you have to pay your own expenses (e.g. photocopies, postage, telephone costs or the cost of legal advice and representation).

### § 3: In which cases is a conciliation procedure no longer possible?

- a) If the case has **already been the subject matter** of a conciliation procedure or of administrative or court proceedings;
- b) If the case occurred more than **one year ago** (e.g. the bill is older than one year);
- c) If the amount in dispute is **less than EUR 20 including VAT**, unless the subject matter is of significance beyond this individual case;
- d) If you have already legally **acknowledged** the disputed claim (e.g. by arranging a debt repayment plan with a debt collection agency);
- e) If you have not **filed an objection to the disputed bill within the set period or, in the case of other problems, if you have not lodged a written complaint** and therefore have not received a corresponding written response from your operator. **Please note:** most bills specify the period of time allowed for lodging an objection with the operator;
- f) If you have failed to observe the deadline **for filing the request for a conciliation procedure with the conciliation body**; or
- g) In the event that a **procedure form has obviously been completed arbitrarily and is incomprehensible or incomplete, if the additional period for correcting the request has elapsed without result.**

### § 4: What steps does the procedure with the conciliation body entail?

- a) As a rule, the conciliation body gives the operator the opportunity to reply to your complaint or objection. Furthermore, the operator is asked to suggest a **compromise** and/or review the solution suggested by you in the request for the conciliation procedure. If a settlement is reached in this way, the procedure will be terminated.
- b) If no settlement could be reached, the conciliation body will examine all documents that were submitted by the two parties. For technical issues the conciliation body may also consult with RTR technology experts.
- c) Depending on the outcome of the reviews, the procedure may be terminated in various ways:
  - I. If the conciliation body believes that at least parts of your complaint are justified, it will issue a **written solution proposal**. This written proposal will be submitted to you and your operator. If both parties accept the proposal, this becomes a binding settlement. If the proposal is not accepted by one party or by both parties, the conciliation procedure ends without a settlement.
  - II. If the conciliation body believes that your complaint is unjustified or incomprehensible, the procedure will be terminated with a written **dismissal** giving the reasons for rejection.
  - III. In the case of procedures with an **amount in dispute between EUR 20 and EUR 150** (including VAT), the procedure may be terminated without any further review of the subject matter, after the conciliation body has obtained a statement from the operator.
  - IV. If the conciliation body is already familiar with your problem or complaint or if your problem or complaint is obviously not well-founded, we will send you a **written reply**, without having previously requested a response from the operator.

- 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 Rahmen 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 berechtigt 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: How does the conciliation body reach a decision?

- a) As already mentioned, the conciliation body will primarily try to reach an **amicable solution**. Should this not be possible, the case will be reviewed based on applicable law. Taking into account the amount in dispute and/or the significance of the case, it may, however, also decide according to the principles of expedience and equity.
- b) The conciliation body may also **refuse** to pass a decision on certain claims (mainly on claims for damages), if the investigation methods available are not appropriate to sufficiently ascertain the facts of the case. Specifically, the body does not have the same opportunities as the courts to question witnesses and appoint experts that do not belong to RTR.

#### § 6: How long will the procedure take?

The conciliation body endeavours to carry out the procedure as quickly as possible, but within **six months** at most. In individual cases, the procedure may last longer though. Please note that enquiries in pending procedures that merely refer to the duration of the procedure will not be answered within the first six months.

#### § 7: What are the operator's obligations?

The operator is obliged by law to cooperate in the conciliation procedure. The operator has to submit to the conciliation body all requested documents that are necessary for assessing the case or carrying out the procedure, e.g. subscriber data, contracts, test logs, copies of the company's response letter to the objection etc.

#### § 8: What deadlines have to be met?

If the conciliation body requests you or the operator to submit information, the response has to be submitted within **14 calendar days** as a rule. This period may be extended or shortened in individual cases as circumstances require. The applicable response period will be communicated in each individual case.

#### § 9: Data protection

The conciliation body will use any and all data submitted by you and the operator (e.g. name, address, phone number dialled etc.) only for the purpose of the conciliation procedure itself. If, in the course of the conciliation procedure, evidence of potential offences violating administrative penal/criminal law emerges, the conciliation body may forward the relevant data in order to allow the competent bodies (e.g. **Telecommunications Offices, public prosecutor's office**) to intervene.

### SECTION II:

#### DEFERRAL OF THE PAYMENT DUE DATE

#### § 10: General information on the deferral of the payment due date

Deferral of the payment due date means that you do not have to pay the disputed amount before you receive the operator's written response to your objection. If you lodge a permissible request for a conciliation procedure with the conciliation body after receipt of the written response, the payment due date will be postponed until the end of the conciliation procedure. If no request for a conciliation procedure is submitted, deferral of payment is applicable only up to one month after receipt of the operator's written response. Hence, the operator can again demand payment of the amount after receipt of the conciliation body's notification that the deferral of payment is no longer applicable.

#### **§ 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: What are the preconditions for deferral of the payment due date?**

- a) You must have lodged a **written objection** with the operator or have filed a request for a conciliation procedure with RTR, or a conciliation procedure must be pending; and
- b) You have to complete the section of the **procedure form** entitled “Deferral of the payment due date” ([www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR](http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR)) fully and correctly and send it to the conciliation body or complete and submit the corresponding Web form.

**§ 12: What else do you have to take into account?**

- a) The deferral of the payment due date becomes effective upon the conciliation body’s confirmation; however, please also take note of § 13.
- b) You have to pay the undisputed amount of the bill without delay.
- c) The operator is entitled to ask you to pay a certain amount based on the average of the three bills preceding the disputed bill.
- d) If the deferral of the payment due date is no longer applicable and there are no grounds for recalculation, the operator is entitled to demand the statutory interest on arrears starting from the original due date.
- e) Please note: a **deferral of the payment due date is no substitute for a request for a conciliation procedure** pursuant to the provisions given in Section I, these are two different processes!

**§ 13: What further steps does the conciliation body take?**

The conciliation body will send the procedure form and/or your documents to the operator. The company can then object to the deferral of the payment due date within seven working days (e.g. if the provider takes the view that no objection has been raised so far). If the operator does object, you will have the opportunity to refute the objection. If necessary, the conciliation body will decide separately on the deferral of the payment due date. **If it turns out that the preconditions for deferral of the payment due date have never existed, it will not take effect at any time.**

**SECTION III:  
GENERAL PROVISIONS**

**§ 14: How can you contact the conciliation body?**

You can contact the conciliation body by conventional mail, fax or using the Web form (e-mails will not be accepted).

**§ 15: Your contact details, availability, obligations to cooperate**

- a) Please notify the conciliation body without delay of any changes to your name, address, phone number, fax number or e-mail address. If you fail to notify the conciliation body of any changes, all documents/e-mails sent to you via the available contact information will be deemed served.
- b) You are required to **cooperate in the procedure** in a timely manner. If you do not reply to a letter of the conciliation body within the stipulated period (§ 8) despite a reminder, the procedure will be discontinued. This applies similarly to both deferral of the payment due date and the conciliation procedure.
- c) If a settlement has been reached, you (and your operator) must inform the conciliation body without delay.

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

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

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

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

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

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

## ABSCHNITT 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: Who manages the procedure?

The conciliation body is responsible for all decisions (governing the procedure), such as setting time limits, termination of procedures etc. The conciliation procedure does not provide for any appeal or resumption of a terminated procedure. However, you may take recourse to the courts at any time, i.e. even during or after a procedure (pursuant to Sections I and II).

### § 17: Procedure form

The procedure form mentioned in these guidelines constitutes a part of these guidelines and is available as a Web form at <http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>. You can also download the form or request a hard copy by conventional mail.

### § 18: Entry into force

These guidelines enter into force on 1 October 2008. However, § 3 b) only applies to newly instituted procedures.

## 7.3. Index

### 7.3.1. Examples

Example 1: The double call to value-added services .....	38
Example 2: Minimum bandwidth guaranteed? .....	42
Example 3: Shocking bill .....	46
Example 4: Charges for payment via payment slip .....	50
Example 5: The unreliable data counter .....	56
Example 6: When does the billing period end? .....	60
Example 7: Text messaging service packages .....	64

### 7.3.2. Tables

Table 1: Solution proposals and settlements with A1 Telekom (mobile) .....	36
Table 2: Solution proposals and settlements with A1 Telekom (fixed-line) .....	40
Table 3: Solution proposals and settlements with UPC .....	44
Table 4: Solution proposals and settlements with Tele2 .....	48
Table 5: Solution proposals and settlements with T-Mobile .....	52
Table 6: Solution proposals and settlements with Orange .....	58
Table 7: Solution proposals and settlements with Hutchison .....	62

### **§ 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 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 1. Oktober 2008 in Kraft. § 3b) gilt jedoch nur für neu eingebrachte Verfahren.

## **7.3. Verzeichnisse**

### **7.3.1. Fallbeispiele**

Beispiel 1: Die doppelte Mehrwertdiensteverbindung .....	39
Beispiel 2: Eine garantierte Mindestbandbreite? .....	43
Beispiel 3: Eine Horrorrechnung .....	47
Beispiel 4: Das Zahlscheinentgelt .....	51
Beispiel 5: Der unzuverlässige Datenzähler .....	57
Beispiel 6: Wann endet die Abrechnungsperiode? .....	61
Beispiel 7: SMS-Pakete .....	65

### **7.3.2. Tabellen**

Tabelle 1: Lösungsvorschläge und Einigungen bei A1 Telekom (mobil) .....	37
Tabelle 2: Lösungsvorschläge und Einigungen bei A1 Telekom (fest) .....	41
Tabelle 3: Lösungsvorschläge und Einigungen bei UPC .....	45
Tabelle 4: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Tele2 .....	49
Tabelle 5: Lösungsvorschläge und Einigungen bei T-Mobile .....	53
Tabelle 6: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Orange .....	59
Tabelle 7: Lösungsvorschläge und Einigungen bei Hutchison .....	63



### 7.3.3. Figures

Figure 1:	Essential aspects in initiating a conciliation procedure .....	10
Figure 2:	Flow chart of the conciliation procedure .....	12
Figure 3:	Conciliation procedures submitted 2000 – 2010 .....	14
Figure 4:	Conciliation procedures submitted in the reporting year 2010 (by month) .....	14
Figure 5:	Conciliation procedures submitted 2008 – 2010 (by subject matter in absolute figures) .....	16
Figure 6:	Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2008 – 2010) .....	18
Figure 7:	Conciliation procedures submitted 2008 – 2010 (by operator in absolute figures) .....	20
Figure 8:	The major companies in the fixed-line network end customer market by call minutes .....	20
Figure 9:	Number of fixed-line subscribers (2006 – 2010) .....	22
Figure 10:	Market share of mobile service providers in Austria .....	22
Figure 11:	Used and activated SIM cards (2006 – 2010) .....	24
Figure 12:	Volume of enquiries processed by the RTR call centre in 2009 and 2010 (by operator) .....	26
Figure 13:	Conciliation procedures submitted 2008 – 2010 (by amount in dispute) .....	26
Figure 14:	Conciliation procedures terminated 2008 – 2010 (by type of termination) .....	28
Figure 15:	Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2008 – 2010 .....	30
Figure 16:	Number of calls processed by the call centre 2008 – 2010 .....	30
Figure 17:	A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	36
Figure 18:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2010 by subject matter .....	38
Figure 19:	A1 Telekom (fixed-line) – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	40
Figure 20:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed-line) in 2010 by subject matter .....	42
Figure 21:	UPC – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	44
Figure 22:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2010 (by subject matter) .....	46
Figure 23:	Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	48
Figure 24:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2010 (by subject matter) .....	50
Figure 25:	T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	54
Figure 26:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2010 (by subject matter) .....	54
Figure 27:	Orange – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	58
Figure 28:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2010 (by subject matter) .....	60
Figure 29:	Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2010 .....	62
Figure 30:	Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2010 (by subject matter) .....	64
Figure 31:	Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past five years .....	80

### 7.3.3. Abbildungen

Abbildung 1:	Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens .....	11
Abbildung 2:	Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens .....	13
Abbildung 3:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2000 – 2010 .....	15
Abbildung 4:	Eingebrachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2010 (pro Monat) .....	15
Abbildung 5:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2008 – 2010 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen) ...	17
Abbildung 6:	Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2008 – 2010) .....	19
Abbildung 7:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2008 – 2010 (nach Betreibern in absoluten Zahlen) ...	21
Abbildung 8:	Die größten Unternehmen am Festnetzendkundenmarkt nach Gesprächsminuten .....	21
Abbildung 9:	Anzahl der Festnetzanschlüsse (2006 – 2010) .....	23
Abbildung 10:	Marktanteile der Mobilfunkanbieter in Österreich .....	23
Abbildung 11:	Genutzte und aktivierte SIM-Karten (2006 – 2010) .....	25
Abbildung 12:	Bearbeitetes Anfragenvolumen 2009 und 2010 des RTR-Callcenters (nach Betreiber) ...	27
Abbildung 13:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2008 – 2010 (nach Streitwert) .....	27
Abbildung 14:	Beendete Schlichtungsverfahren 2008 – 2010 (nach Art der Erledigung) .....	29
Abbildung 15:	Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2008 – 2010 .....	31
Abbildung 16:	Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2008 – 2010 .....	31
Abbildung 17:	A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	37
Abbildung 18:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2010, nach Gegenständen .....	39
Abbildung 19:	A1 Telekom (fest) – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	41
Abbildung 20:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (fest) 2010, nach Gegenständen .....	43
Abbildung 21:	UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	45
Abbildung 22:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (2010, nach Gegenständen) .....	47
Abbildung 23:	Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	49
Abbildung 24:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 (2010, nach Gegenständen) .....	51
Abbildung 25:	T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	55
Abbildung 26:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu T-Mobile (2010, nach Gegenständen) .....	55
Abbildung 27:	Orange – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	59
Abbildung 28:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Orange (2010, nach Gegenständen) .....	61
Abbildung 29:	Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2010 .....	63
Abbildung 30:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison (2010, nach Gegenständen) .....	65
Abbildung 31:	Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen fünf Jahre .....	81



## Publishing information

**Owner and publisher:** Austrian Regulatory Authority for Telecommunications and Broadcasting (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH), Mariahilfer Strasse 77-79, A-1060 Vienna. Tel.: +43 (0)1 58058-0, Fax: +43 (0)1 58058-9191, e-mail: rtr@rtr.at, Internet: <http://www.rtr.at>.

**Responsible for content:** Georg Serentschy (CEO Telecommunications and Postal Services), Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications.

**Conceptual design and text:** Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications

**Graphic design and layout:** studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

All parts of this publication are protected by copyright. All rights reserved under copyright, especially rights to distribution, reprinting, translations, presentations, the use of illustrations and tables, broadcasting, microfilms or reproduction of this document in photocopies or any other form, as well as storage in computer systems, even in cases where excerpts are used.

Although the contributions to the "Activity Report of the Conciliation Body 2010" were reviewed with the utmost care, it is not possible to rule out errors. Therefore, no guarantee of accuracy can be provided for this information.

The text in this report was prepared with due attention to gender neutrality. Any and all deviations from this policy are exclusively for the sake of improving the text's readability.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2011



## 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 Telekommunikation und Post), Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

**Konzept und Text:** 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.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Daten im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2010“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

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 2011