

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle

Activity Report of the Conciliation Body

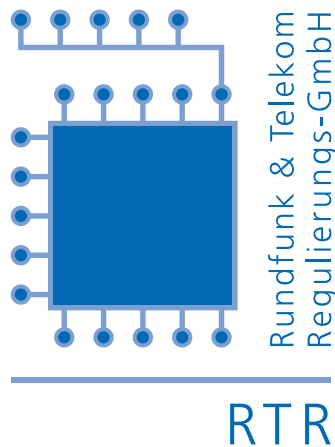




Table of content

	Preface	6
	Fact Sheet	8
1	Conciliation in 2013	10
1.1	Typical steps in a conciliation procedure	14
2	Statistics on conciliation in 2013	20
2.1	Number of subscribers in relation to conciliation procedures	34
3	Information service	38
4	Conciliation in 2013	42
4.1	Selected cases	42
4.1.1	Validity of a notice of termination signed with an electronic signature	42
4.1.2	The inaccurate network coverage map	42
4.1.3	Costly roaming in Russia	44
4.1.4	Coverage gone	44
4.1.5	Overcharging for data	46
4.2	Analysis of operators	48
4.2.1	A1 Telekom Austria AG	48
4.2.2	UPC	60
4.2.3	Tele2 Telecommunication GmbH	62
4.2.4	T-Mobile Austria GmbH	66
4.2.5	Hutchison 3G Austria GmbH	74
4.2.6	primacall GmbH	78
4.2.7	MyPhone GmbH	80
5	Selected topics	82
5.1	Experience with the ordinances issued by RTR	82
5.2	Supervisory measures in the interests of users	82
5.2.1	A1 Telekom Austria AG and T-Mobile Austria GmbH – compliance with the Cost Limitation Ordinance	84
5.2.2	A1 Telekom Austria AG and T-Mobile Austria GmbH – customers' right to a paper bill	84
5.2.3	A1 Telekom Austria AG – customer authentication in international roaming	86
5.3	Content services	88
5.4	What is net neutrality?	88



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	7
	Factsheet	9
1	Schlichtungstätigkeit im Jahr 2013	11
1.1	Typischer Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	15
2	Die Schlichtungstätigkeit 2013 in Zahlen	21
2.1	Verhältnis Teilnehmerstände zu Schlichtungsverfahren	35
3	Informationsservice	39
4	Schlichtungstätigkeit 2013	43
4.1	Ausgesuchte Fälle	43
4.1.1	Gültigkeit einer elektronisch signierten Kündigung	43
4.1.2	Die ungenaue Netzabdeckungskarte	43
4.1.3	Teures Roaming in Russland	45
4.1.4	Das Netz ist weg	45
4.1.5	Zu hohe Entgelte für Daten	47
4.2	Analyse der Betreiber	49
4.2.1	A1 Telekom Austria AG	49
4.2.2	UPC	61
4.2.3	Tele2 Telecommunication GmbH	63
4.2.4	T-Mobile Austria GmbH	67
4.2.5	Hutchison 3G Austria GmbH	75
4.2.6	primacall GmbH	79
4.2.7	MyPhone GmbH	81
5	Ausgewählte Themen	83
5.1	Erfahrungen mit den von der RTR-GmbH erlassenen Verordnungen	83
5.2	Aufsichtsmaßnahmen im Interesse der Nutzer	83
5.2.1	A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Einhaltung der Kostenbeschränkungsverordnung	85
5.2.2	A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Recht des Kunden auf eine Papierrechnung	85
5.2.3	A1 Telekom Austria AG – Authentifizierung des Kunden bei internationalem Roaming	87
5.3	Contentdienste	89
5.4	Netzneutralität – Was ist das?	89



5.5	International roaming	90
5.6	RTR-NetTest	92
5.7	One Smart Star – short public numbers with an asterisk	94
5.8	Telecom Single Market – EU developments	96
5.9	Topics discussed in previous activity reports	98
6	Outlook	102
7	Appendix	104
7.1	“Deferral of the payment due date” and “Request for a conciliation procedure” procedure form	104
7.2	Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of communications services pursuant to Art. 122 Par. 1 No. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)	110
7.3	Index	118
7.3.1	Tables	118
7.3.2	Figures	118
	Publishing information	122



5.5	International Roaming	91
5.6	RTR-Netztest	93
5.7	One Smart Star – öffentliche Kurzurufnummern mit Stern alias „Sternchenrufnummern“	95
5.8	Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene	97
5.9	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	99
6	Ausblick	103
7	Anhang	105
7.1	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	105
7.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	111
7.3	Verzeichnisse	119
7.3.1	Tabellen	119
7.3.2	Abbildungen	119
	Impressum	123



Preface

Dear readers,

We have good news: a diminishing number of cases are being brought before the RTR conciliation body. We recorded 35% fewer conciliation cases in 2013 than in the previous year. This can primarily be ascribed to the Cost Limitation Ordinance we issued which stipulates a cap of EUR 60 as the permissible charge to customers in Austria who exceed the agreed data volume for mobile internet access. It is gratifying for us to see how over the past two years this measure has revealed itself as an effective instrument for protecting consumers, guarding thousands of mobile customers against nasty bill shocks.

Yet this positive trend is unfortunately set off by a negative development. After years of falling prices for mobile services, in recent months we have been confronted with frequent price hikes, especially among mobile network operators. We are observing this trend very carefully. It is still too early to tell whether these price increases are in fact here to stay. It remains to be seen whether the conditions, which were attached to Hutchison's merger with Orange to ensure competition, will be effective. In any case, we expect mobile virtual network operators (MVNOs) to enter the market before the year is over and so provide added stimulus. More providers mean more innovative rates, better quality of services, more competitive prices and better customer service. Our role in this process: we are actively striving towards lowering or eliminating the barriers encountered when switching operators as a way of facilitating new market entries.

Particularly now – within this ever-changing market environment – an effective system of legal protection for users is of paramount importance. We need informed customers, who know their rights and ask critical questions of the promises operators make, and who stand up for their rights if need be. The RTR conciliation body can help consumers enforce these rights.

To achieve this goal, we plan to progressively expand the information services we provide on the RTR website, and to further enhance the RTR-NetTest and other helpful tools.

We put the focus on customers!

Vienna, April 2014

Johannes Gungl
CEO Telecommunications and Postal Services
Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications (RTR)



Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

es gibt eine erfreuliche Nachricht! Die bei der RTR-Schlichtungsstelle eingebrachten Verfahren gehen deutlich zurück. Wir haben im Jahr 2013 um 35 % weniger Schlichtungsfälle verzeichnet als im Jahr zuvor. Das ist vor allem auf die von uns erlassene Kostenbeschränkungsverordnung zurückzuführen, mit der wir 60,- Euro als Obergrenze für das Überschreiten der Datenvolumina für mobiles Internet im Inland vorschreiben. Wir freuen uns, dass sich diese Maßnahme in den letzten zwei Jahren zu einem effektiven Verbraucherschutzinstrument herauskristallisiert und viele tausende Kunden vor schmerzhaften „bill shocks“ bewahrt hat.

Leider steht dieser positiven Entwicklung eine negative gegenüber. Nach einem jahrelangen Sinken der Mobilfunkpreise sehen wir uns in den letzten Monaten vermehrt mit Preiserhöhungen, vor allem der Mobilfunkbetreiber, konfrontiert. Wir beobachten diese Entwicklung sehr genau. Derzeit ist es noch zu früh, um festzustellen, ob diese Preiserhöhungen tatsächlich nachhaltig sind. Ob die mit der Fusion von Hutchison mit Orange verbundenen Auflagen zur Sicherung des Wettbewerbs Wirkung zeigen, bleibt abzuwarten. Wir rechnen jedenfalls noch in diesem Jahr mit Markteintritten von Mobilfunkbetreibern (MVNOs) und damit mit einer Belebung des Marktes. Mehr Anbieter bedeuten innovativere Tarife, höhere Qualität der Dienste, kompetitivere Preise und besseres Kundenservice. Was wir in diesem Zusammenhang tun: Wir setzen uns für die Verringerung bzw. den Abbau von Wechselbarrieren ein, damit der Markteintritt für neue Anbieter erleichtert wird.

Ganz besonders jetzt, in diesem sich ändernden Marktumfeld, ist ein funktionierender Rechtsschutz für die Nutzerinnen und Nutzer enorm wichtig. Wir brauchen informierte Kundinnen und Kunden, die über ihre Rechte Bescheid wissen, von Betreibern getroffene Versprechen kritisch hinterfragen und sich gegebenenfalls auf die Beine stellen. Bei der Durchsetzung dieser Rechte kann die RTR-Schlichtungsstelle helfen.

Wir werden – um dieses Ziel zu erreichen – auch unser Informationsangebot auf der RTR-Website schrittweise ausbauen und hilfreiche Instrumente, wie den RTR-Netztest, weiterentwickeln.

Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt!

Wien, im April 2014

Mag. Johannes Gungl
Geschäftsführer Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)



Fact Sheet

RTR conciliation body activities at a glance Facts and figures for 2013

	2013	Change from 2012
→ Conciliation procedures filed	2,859	-35%
- Billing disputes	2,264	-39%
- Disputes not involving billing	595	-10%
- Involving mobile data services	391	-67%

	2013	2012
→ Settlement rate	54%	58%
- 87% of the cases filed in 2013 were concluded within 6 months		

	2013	Change from 2012
→ Total amount in dispute of cases filed in 2013 (EUR)	1,428,190.00	-45%
- Average amount in dispute (EUR)	654.00	-10%

→ General terms of business reviewed*	200	-18%
--	-----	------

→ Total enquiries	5,350	-26%
- Phone enquiries	3,497	-29%
- Written enquiries to consumer services	1,853	-20%

- Average response time	1.5 days	
-------------------------	----------	--

* One procedure can involve reviewing more than one set of terms of business or conditions regarding charges.



Factsheet

Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH auf einen Blick Daten und Fakten 2013

	2013	Veränderung gegenüber 2012
→ Eingebraachte Schlichtungsfälle	2.859	-35 %
- davon Entgeltstreitigkeiten	2.264	-39 %
- davon Nichtentgeltstreitigkeiten	595	-10 %
- davon mobile Datendienste	391	-67 %

	2013	2012
→ Einigungsquote	54 %	58 %
- 87 % der 2013 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen		

	2013	Veränderung gegenüber 2012
→ Summe aller 2013 eingebrachten Streitwerte in Euro	1.428.190,-	-45 %
- durchschnittlicher Streitwert in Euro	654,-	-10 %

→ Geprüfte Allgemeine Geschäftsbedingungen*	200	-18 %
--	-----	-------

→ Anfragen gesamt	5.350	-26 %
- telefonische Anfragen	3.497	-29 %
- schriftliche Anfragen Konsumentenservice	1.853	-20 %

- durchschnittliche Reaktionszeit	1,5 Tage	
-----------------------------------	----------	--

* Ein Verfahren kann die Prüfung mehrerer AGBs und EBs umfassen.



1. Conciliation in 2013

What stands out most of all in the reporting year 2013 is the significant decrease in the number of conciliation requests. Compared with the previous year, this number dropped by 1,511 in absolute terms, or almost 35%. This trend is all the more remarkable as the number of new conciliation requests had already fallen considerably between 2011 and 2012.

It is easy to identify the reason for this encouraging development, namely: the Cost Limitation Ordinance (KostbeV). After entering into force on 1 May 2012, the legislation could for the first time demonstrate its effectiveness over a full year's period in 2013. The number of complaints in which use-based charges for data services was a major subject of dispute could be reduced to such an extent that such cases now play an insignificant role. The potential risk for consumers is now capped at EUR 60, and is now about 10% of the average amount in dispute of the corresponding cases in 2011. There continue to be conciliation cases involving such problems, of course, but the issue is now merely one of many under dispute. It is encouraging to note that the significant drop in this area was not offset by a rise in cases involving other complaint issues, such as content billing.

The 'mobile first' tendency continued to prevail when viewed on the basis of operators involved in cases. The large majority of all conciliation cases involve mobile services. Disputes about fixed-network services are becoming a marginal phenomenon. Totalling all fixed-network complaints against A1 Telekom, UPC and Tele2 results in 216 such cases. Corresponding to a 10% share of the total number of cases, this figure reflects phone service use: in the meantime more than 85% of all call minutes take place via mobile devices.

A brief overview of the most important topics in 2013 is provided below. Yet, no one dominant topic can be identified when the year under review is seen in terms of complaint subjects.

Issue 1: problems with contracts

Meanwhile, the majority of issues facing the conciliation body involve problems with contracts. This category includes all cases where general issues governed by contract law need to be clarified, for instance questions surrounding contract termination or the legality of a minimum contract term. This is a category containing highly diverse issues. Rarely does one case resemble another. Therefore, the individual particularities need to be considered when dealing with these cases. It is not possible to generalise here.

1. Schlichtungstätigkeit im Jahr 2013

Im Berichtsjahr 2013 fällt vor allem der signifikante Rückgang bei den eingelangten Verfahrensanträgen auf. Diese gingen im Vergleich zum Vorjahr um absolut 1.511 Anträge, somit fast 35 %, zurück. Diese Tendenz ist umso bemerkenswerter, als sich die Anzahl neuer Schlichtungsanträge schon von 2011 auf 2012 erheblich reduziert hatte.

Die Ursache für diese erfreuliche Entwicklung ist leicht festgestellt: Die am 1. Mai 2012 in Kraft getretene Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) konnte 2013 erstmals über eine gesamte Jahresdauer ihre Wirksamkeit unter Beweis stellen. Die Anzahl jener Beschwerdefälle, bei denen das Bestreiten der Verrechnung von verbrauchsabhängigen Datendiensten wesentlicher Inhalt ist, konnte durch diese Verordnung in einem Ausmaß reduziert werden, dass diesen Fällen keine dominante Bedeutung mehr zukommt. Bei Verbrauchern ist das mögliche Risiko nunmehr mit 60,- Euro gedeckelt und liegt ca. um den Faktor 10 unter dem durchschnittlichen Streitwert der entsprechenden Verfahren des Jahres 2011. Natürlich gibt es nach wie vor Verfahren zu dieser Problematik, aber es ist nunmehr ein Verfahrensgegenstand wie viele andere. Der signifikante Rückgang in diesem Bereich wurde erfreulicherweise auch nicht durch Anstiege in anderen Beschwerdebereichen, wie z.B. dem Content-Billing, wettgemacht.

Hinsichtlich der am Verfahren beteiligten Betreiber hat sich der Trend „Mobile First“ fortgesetzt. Die große Mehrheit aller Verfahren betrifft mobile Dienste. Streitigkeiten das Festnetz betreffend werden zusehends zur Randerscheinung. Zählt man die Festnetzbeschwerden von A1 Telekom, UPC und Tele2 zusammen, ergeben sich nur mehr 216 entsprechende Verfahren. Das entspricht einem Anteil von weniger als 10 % an der gesamten Verfahrenszahl und spiegelt das Telefonierverhalten wider – mittlerweile werden mehr als 85 % aller telefonierten Minuten mit mobilen Geräten abgewickelt.

Die wesentlichsten Themen für 2013 sollen in Folge kurz dargelegt werden. Inhaltlich betrachtet kann man für das Berichtsjahr allerdings feststellen, dass es keinen dominanten Beschwerdegegenstand gegeben hat.

1. Problem Vertragsschwierigkeiten

Den mittlerweile größten Anteil der Fragestellungen, mit denen die Schlichtungsstelle konfrontiert war, machen die Vertragsschwierigkeiten aus. Unter diese Kategorie fallen alle Verfahren, bei denen grundsätzliche vertragsrechtliche Fragestellungen, etwa im Zusammenhang mit Kündigungen oder der Zulässigkeit einer Mindestvertragsdauer, geklärt werden müssen. Es handelt sich hierbei um eine sehr heterogene Kategorie. Selten gleicht ein Fall dem anderen. Bei der Bearbeitung dieser Fälle müssen daher die jeweiligen Besonderheiten berücksichtigt werden, Pauschalbeurteilungen sind nicht möglich.

Issue 2: payment by mobile phone

The conciliation body continues to be deeply involved with issues surrounding content services, also known as 'payment by mobile phone', 'WEB/WAP/SMS value-added service', purchase of digital goods', 'premium SMS & services'. In the case of such services, resembling value-added services, content provided by a third party is charged to the mobile subscriber's phone bill. In contrast to actual value-added services these are not addressed via a phone number but are instead accessible via separate (internet) portals. Such cases raise a variety of legal issues, most important of which include the possibility of use by third parties and compliance with legal provisions regulating distance selling. Content services are automatically activated for most mobile service contracts. In many cases it was revealed that subscribers were not even aware of this fact, which naturally impedes taking precautionary measures. It was also observed that although subscribers blocked their value-added services, these continued to be available due to the lack of awareness of the content services. Problematic consequences can result in particular in those cases where a third party (e.g. own children) is allowed to use the device. Due to the current lack of a legal foundation, content services cannot be regulated in detail. Operators correspondingly enjoy great freedom in deciding how transparently they will provide services, which is another factor adding to the complexity of the issue. In many cases, the actual content provided through such services is also questionable. Examples include contests that are already designed in such a way as to make it impossible to achieve any real economic gain. On a positive note, mention should be made of the pragmatic approach shown by operators involved in content service cases. The large majority of cases can be settled through the operator's goodwill.

Issue 3: data service cases

Finally, attention should be given to the data service cases mentioned at the outset. Although this category was only the 'third most significant' in 2013, it still represents one of the more frequent issues of dispute. Examples of such cases include businesses that have not actively opted for the protection offered by the KostbeV and that can subsequently be confronted with astonishingly high bills for data volumes which may or may not be aware of having consumed.

The experience with the Information Requirements Ordinance (MitV), which entered into force as of 1 August 2012, continues to be highly positive. The complaints in this regard have all but ceased now that it is clearly specified how an operator is required to inform their customers in the case of any unilateral change of the terms of business to the customer's disadvantage. It is interesting to note that the number of unilateral changes introduced by operators has fallen since the ordinance took effect.

The total amount in dispute of all conciliation procedures filed in 2013 added up to EUR 1,428,190, while the average amount in dispute, at EUR 654, is still considerable. The reductions achieved in the amounts in dispute in all individual cases totalled EUR 589,217. These figures make it easy to recognise how significant the conciliation procedure is for the individual customers affected.

2. Problem „Bezahlen mit dem Handy“

Weiterhin intensiv beschäftigt sich die Schlichtungsstelle mit Contentdiensten, auch bekannt unter den Begriffen „Bezahlen per Handy“, „WEB/WAP/SMS Mehrwertdienst“, „Einkauf von digitalen Gütern“, „Premium SMS & Dienste“. Bei diesen mehrwertdienstähnlichen Services werden inhaltliche Leistungen Dritter auf der Telefonrechnung des mobilen Anschlusses verrechnet. Im Gegensatz zum echten Mehrwertdienst werden diese Dienste nicht mittels einer Rufnummer adressiert, sondern sind über eigene (Internet-)Portale erreichbar. Es stellen sich bei diesen Fällen unterschiedlichste Rechtsfragen, vor allem die einer möglichen Drittnutzung oder auch der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Fernabsatz. Contentdienste sind für die meisten Mobilfunkverträge automatisch freigeschaltet. In vielen Verfahren hat sich gezeigt, dass dieser Umstand den Teilnehmern gar nicht bewusst war. Das behindert auch entsprechende Präventionsmaßnahmen. So konnte beobachtet werden, dass Teilnehmer zwar die Mehrwertdienste sperren ließen, aber mangels Kenntnis der Contentdienste diese weiterhin nutzbar waren. Gerade wenn man ein Endgerät an Dritte, z.B. die eigenen Kinder, zur Nutzung weitergibt, kann es so zu problematischen Folgen kommen. Contentdienste können mangels gesetzlicher Grundlage derzeit nicht näher reguliert werden. Hinsichtlich der Transparenz bei der Dienstleistung besteht daher für die Betreiber große Gestaltungsfreiheit – ein weiterer Grund für die Komplexität des Themas. Auch die Inhalte dieser Dienste erscheinen oftmals problematisch. So finden sich z.B. Gewinnspiele, die es schon aufgrund ihres Designs unmöglich machen, tatsächlich einen wirtschaftlichen Gewinn zu realisieren. Positiv zu erwähnen ist der eher pragmatische Zugang der Betreiber bei Contentdienstfällen. Die große Mehrheit der Fälle kann durch Einigungen im Kulanzweg beendet werden.

3. Problem Datendienstfälle

Zuletzt sei noch auf die bereits eingangs erwähnten Datendienstfälle hingewiesen. Diese stellen zwar 2013 nur mehr die „drittstärkste“ Kategorie dar, gehören aber immer noch zu den häufigeren Verfahrensgegenständen. Z.B. Unternehmer, die sich nicht aktiv dem Schutzbereich der Kostenbeschränkungsverordnung unterstellt haben, können noch immer mit überraschend hohen Rechnungen für bewusst oder unbewusst verbrauchte Datenvolumina konfrontiert werden.

Weiterhin sehr positiv sind die Erfahrungen mit der Mitteilungsverordnung (MitV), die am 1. August 2012 in Kraft getreten ist. Aufgrund der nunmehr klar determinierten Vorgaben, wie ein Betreiber im Falle einer einseitigen und nachteiligen Änderung der Geschäftsbedingungen seine Kunden informieren muss, kommt es in diesem Bereich kaum mehr zu Beschwerden. Auffallend ist, dass seit dem Inkrafttreten dieser Verordnung generell die Anzahl der von den Betreibern vorgenommenen einseitigen Änderungen zurückgegangen ist.

Insgesamt beträgt 2013 die Summe aller eingebrachten Streitwerte 1.428.190,- Euro und der durchschnittliche Streitwert immerhin beachtliche 654,- Euro. Die gesamte im Rahmen der einzelnen Verfahren erzielte Reduktion der Streitwerte beträgt 589.217,- Euro. Die Bedeutung des Verfahrens für einzelne betroffene Kunden kann man an diesen Zahlen gut erkennen.

1.1 Typical steps in a conciliation procedure

Pursuant to the Austrian Telecommunications Act (TKG), the conciliation procedure is available as an additional instrument to ensure legal protection to all customers of an operator as defined in the Act. In practice, all sorts of customer issues can fall under such a procedure, including bills suspected of having errors, or quality issues related to phone service or internet access. Alongside the option of ordinary court proceedings, complaints can also be submitted to the regulatory authority, which has the legal mandate to negotiate an amicable solution. Where such a solution is not possible the regulatory authority, in its capacity as conciliation body, is called upon to thoroughly review the case and inform the parties involved of its legal opinion.

Advantages of the conciliation procedure

Unlike court proceedings, the procedure with the conciliation body is free of charge and entails no risk of incurring costs. Even if the outcome of the procedure is to the customer's disadvantage, the subscriber concerned is not liable to pay the expenses of the other party (i.e. the operator involved).

The speed with which the procedure is completed represents another advantage. The conciliation body incorporates experts both in technical and legal matters, eliminating the need to consult outside experts. Any issues that arise can be resolved expediently within RTR itself while avoiding bureaucracy.

The details of the actual procedure are specified in separate conciliation guidelines (see Chapter 7.2), and the procedure can also be processed online via an e-government platform (www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR).

Prerequisites for the conciliation procedure

As an initial step, users must themselves attempt to resolve the issue in writing with their respective operators. The route through the conciliation body can be chosen only if this attempted solution fails. If the complaint involves a disagreement concerning a bill or the bill is considered incorrect, customers are required to submit an objection to the bill to their operator within three months of receipt.

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. They provide a comprehensive picture of the individual steps involved in the procedure.

The essential aspects and steps that customers must take into account when initiating a conciliation procedure can be found in Figure 1 below:

1.1 Typischer Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Nach dem österreichischen Telekommunikationsgesetz steht allen Kunden eines Betreibers das zusätzliche Rechtsschutzinstrument des Schlichtungsverfahrens zur Verfügung. Dies umfasst in der Praxis alle möglichen Probleme eines Kunden, wie vermutete fehlerhafte Rechnungsstellungen oder auch Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit dem Telefon- oder Internetzugang. Neben dem Beschreiten des ordentlichen Rechtsweges kann man somit Beschwerdefälle der Regulierungsbehörde vorlegen. Diese hat den gesetzlichen Auftrag, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Wenn dies scheitert, ist die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle dann berufen, den Sachverhalt umfassend zu prüfen und den Beteiligten ihre Rechtsansicht mitzuteilen.

Vorteile des Schlichtungsverfahrens

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist kostenfrei, im Gegensatz zu einem Gerichtsverfahren besteht auch kein Kostenrisiko. Selbst wenn das Verfahren für den Kunden nachteilig beendet wird, muss der betroffene Teilnehmer nicht die Kosten der anderen Partei (daher des beteiligten Betreibers) übernehmen.

Ein weiterer Vorteil liegt in der raschen Abwicklung des Verfahrens. Da sowohl die juristische als auch die technische Sachkompetenz in der Schlichtungsstelle vorhanden ist, ist es nicht notwendig, externe Sachverständige hinzuzuziehen. Allfällige Fragestellungen können RTR-intern auf kurzem Weg und unbürokratisch geklärt werden.

Das Verfahren selbst ist durch eigene Verfahrensrichtlinien (siehe Kapitel 7.2) näher determiniert und kann über eine E-Government-Lösung auch elektronisch abgehandelt werden (www.rtr.at/schlichtungsstelle).

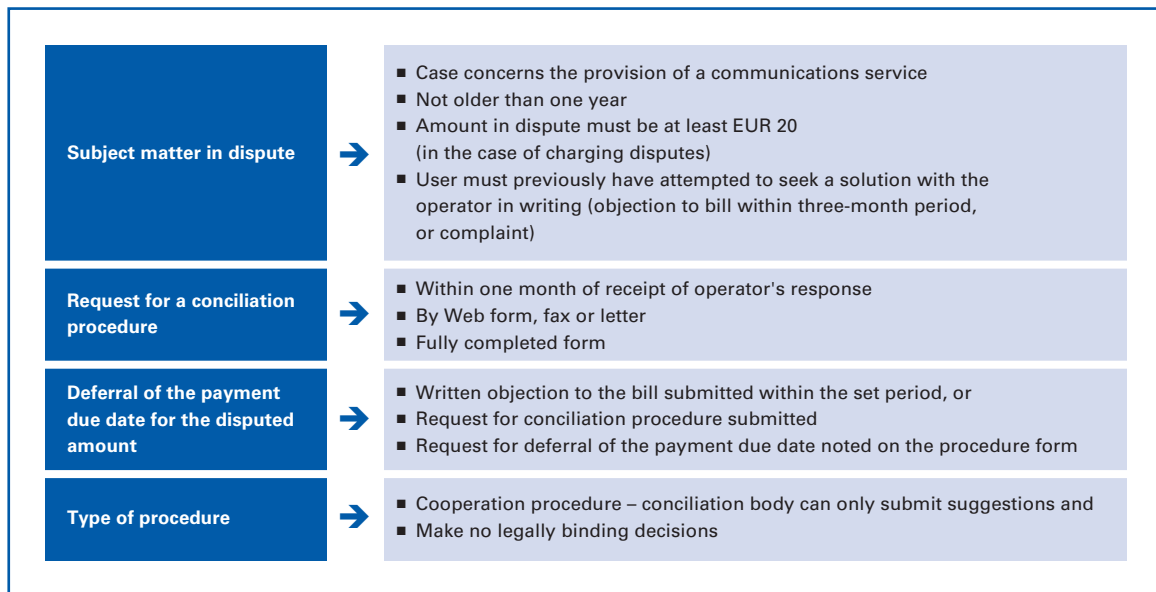
Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren

Der Nutzer muss in einem ersten Schritt selbst versuchen, das Problem mit seinem Betreiber auf schriftlichem Weg zu klären. Nur wenn dieser Lösungsversuch scheitert, kann der Weg zur Schlichtungsstelle gewählt werden. Handelt es sich um eine Beschwerde über eine Rechnung bzw. wird deren Fehlerhaftigkeit vermutet, hat der Kunde binnen drei Monaten ab Rechnungserhalt einen Rechnungseinspruch bei seinem Betreiber zu erheben.

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. Sie geben ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf.

Die wesentlichen Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens beachtet werden müssen, sind in der folgenden Abbildung 1 dargestellt:

Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure



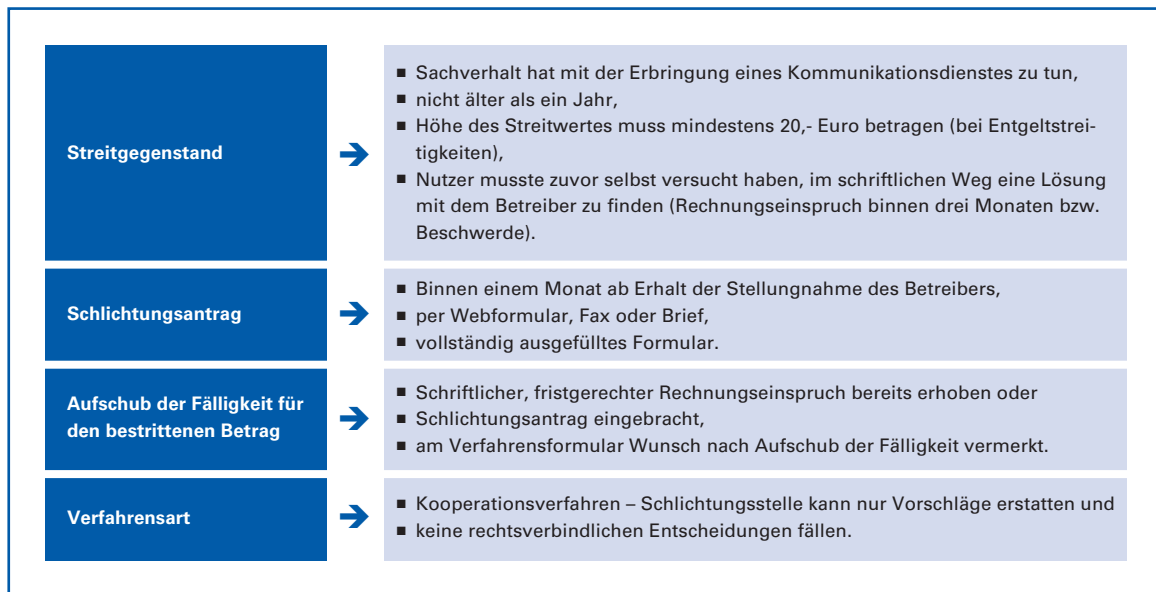
How does a conciliation procedure work?

Figure 2 below shows the individual steps of a conciliation procedure.

The procedure comprises two parts. The first part aims at deferring the due date of the amount in dispute. The customer can also request the operator to preliminarily refund payments already made. However, this only applies to the amount the operator cannot charge according to the average-use clause (refer to Art. 71 TKG 2003).

The second part involves the review of the subject matter by the conciliation body, whereas the rules governing payment deferral also apply to this part of the procedure.

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens



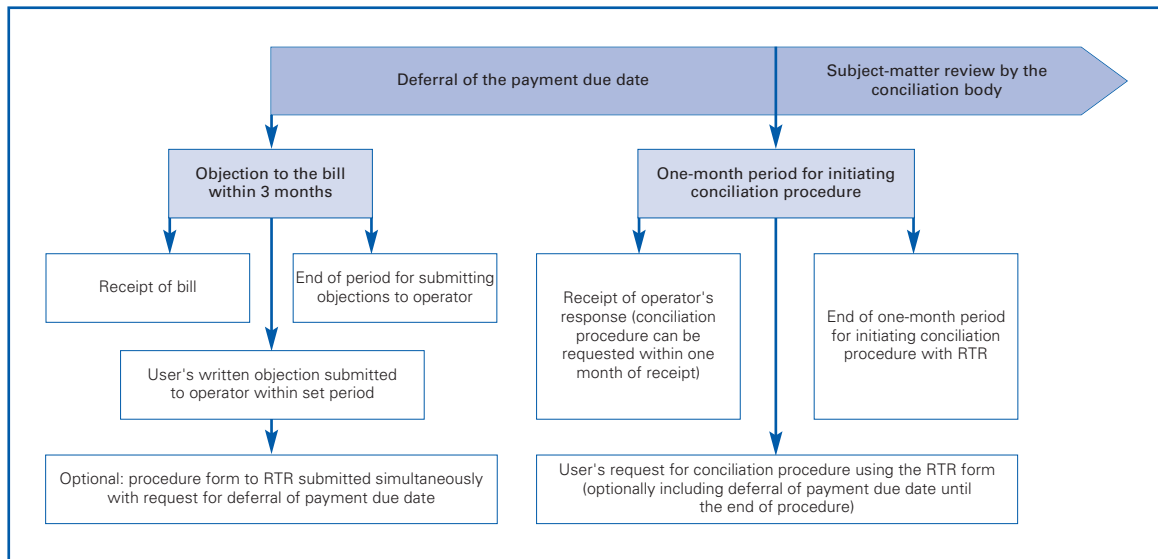
Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

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

Das Verfahren selbst ist zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschub der Fälligkeit der strittigen Forderung. Der Kunde kann weiters bereits bezahlte Beträge vorläufig von seinem Betreiber zurückfordern. Dies betrifft aber nur jenen Betrag, den der Betreiber nicht nach der Durchschnittsregelung (siehe § 71 TKG 2003) fällig stellen kann.

Der zweite Teil betrifft die inhaltliche Überprüfung durch die Schlichtungsstelle, wobei auch für diesen Teil des Verfahrens die Regeln zum Aufschub der Fälligkeit gelten.

Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure

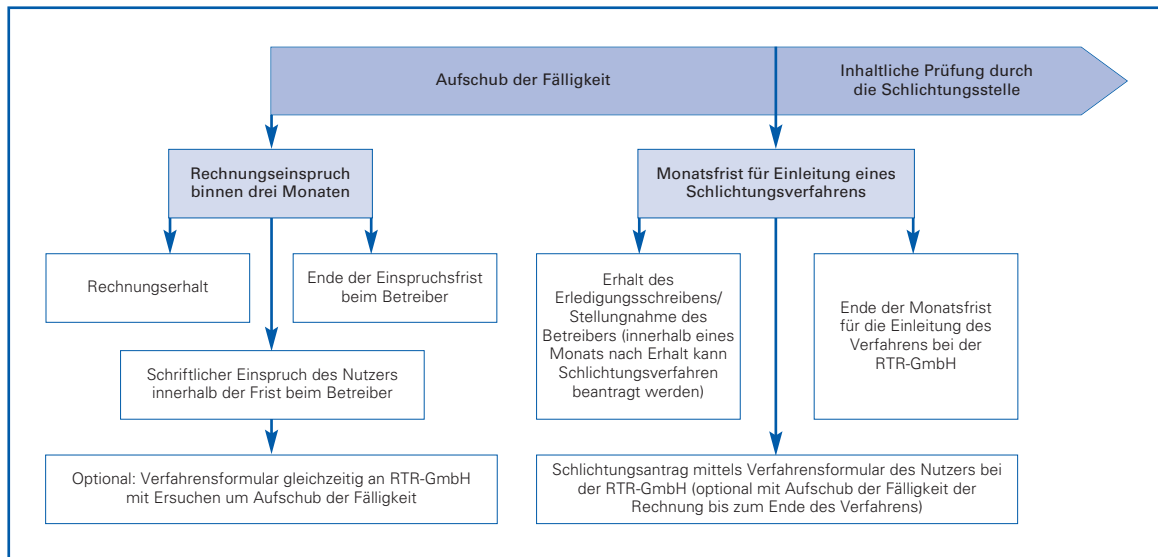


The complainant can carry out all the procedure steps using a web form. This enables quick and secure exchange of information with the conciliation body.

The amount disputed in a complaint is also relevant for the procedure. Where less than EUR 20 is involved, a conciliation procedure is initiated only where the facts of the case would suggest an importance and relevance beyond the individual case. Where less than EUR 150 is in dispute, the procedure may be limited to obtaining a statement from the operator and suggesting a solution to the parties. In procedures of that type, the conciliation body is not unconditionally required to evaluate the subject matter.

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 those seeking advice. The call centre also provides information on specific issues related to case content (refer to Chapter 3 "Information service" for further details).

Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens



Alle Verfahrenshandlungen können vom Beschwerdeführer mittels eines Webformulars abgewickelt werden. Dies ermöglicht einen raschen und gesicherten Informationsaustausch mit der Schlichtungsstelle.

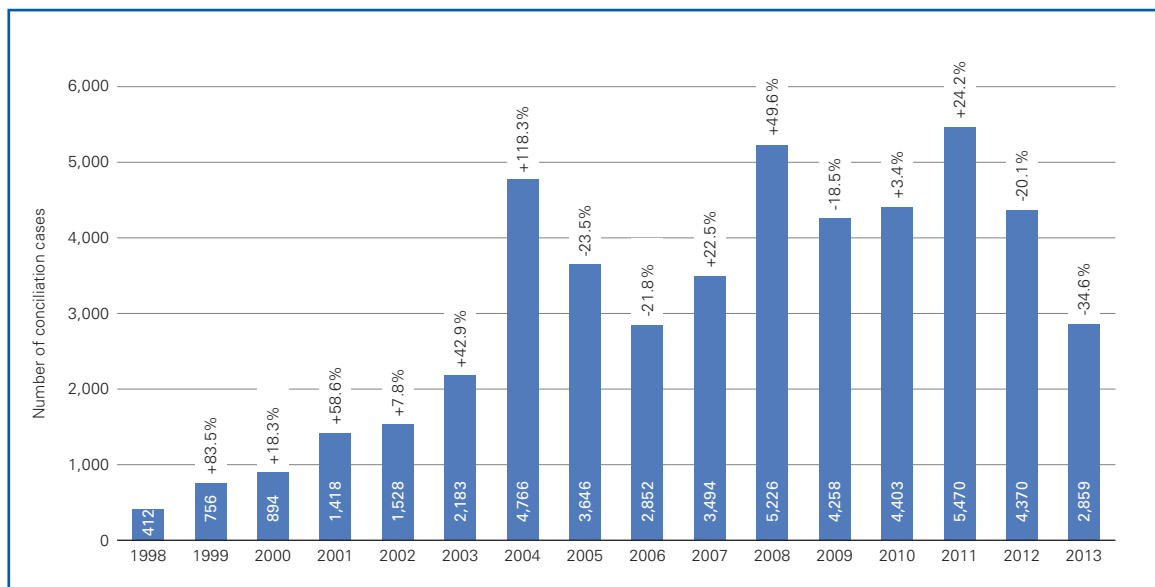
Der Streitwert einer Beschwerde hat auch für das Verfahren Bedeutung. Unter 20,- Euro werden Verfahren nur durchgeführt, wenn der Sachverhalt vermuten lässt, dass eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung gegeben ist. Liegt der Streitwert unter 150,- Euro, kann das Verfahren auf die Einholung einer Stellungnahme beim Betreiber und dem damit verbundenen Einigungsversuch beschränkt werden. Bei solchen Verfahren ist eine inhaltliche Beurteilung durch die Schlichtungsstelle somit nicht zwingend notwendig.

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. Statistics on conciliation in 2013

2013 featured the most substantial decrease in new conciliation requests since conciliation was first offered in 1998. The decrease of 1,511, from 4,370 cases in 2012 to 2,859 in 2013, is equal to the total number of procedures for the whole of 2002. The drop is even more remarkable when compared with the record year of 2011, when the number was almost double. As mentioned above, this development can primarily be attributed to the effectiveness of the Cost Limitation Ordinance (KostbeV). Yet 2014 appears to be bringing a reversal of the trend once again. Already in the first quarter there was a substantial increase in the number of procedure requests received. If this trend continues, roughly 4,000 procedures have to be expected in 2014.

Figure 3: Conciliation procedures filed 1998 to 2013¹



- 2013: number of cases decreased to the 2006 level
- Reason: the KostbeV puts a stop to charging high bills for data services.

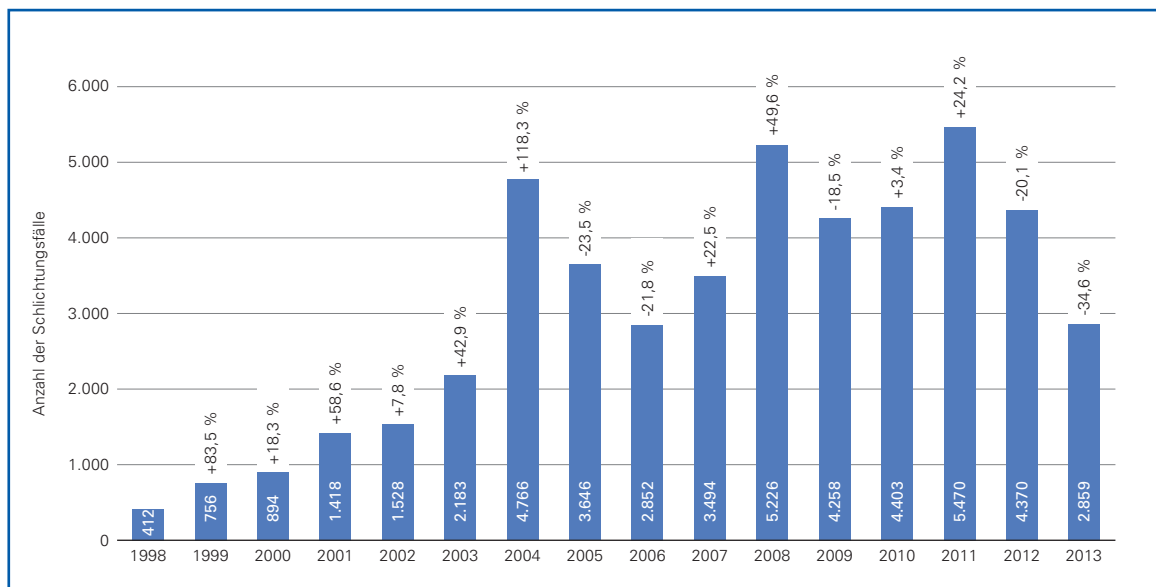
An analysis by month reveals a continuous decline during the first five months of the year under review. Afterwards the number of cases per month levelled off at between 200 and 250.

¹ Percentages reflected as a difference compared to the previous year.

2. Die Schlichtungstätigkeit 2013 in Zahlen

2013 ist vom stärksten Rückgang bei neuen Schlichtungsanträgen seit Beginn der Schlichtungstätigkeit im Jahr 1998 gekennzeichnet. Der Rückgang um 1.511 Verfahren von 4.370 (2012) auf 2.859 (2013) entspricht allein der gesamten Verfahrensanzahl im Jahr 2002. Noch bemerkenswerter ist die Reduktion im Verhältnis zum Spitzenjahr 2011, die fast einer Halbierung entspricht. Wie bereits erwähnt, ist diese Entwicklung im Wesentlichen der Effizienz der Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) zuzuschreiben. Im Jahr 2014 scheint es aber wieder eine Trendwende zu geben. Bereits im ersten Quartal kam es zu einer erheblichen Steigerung bei den einlangenden Verfahrensanträgen. Hält diese Entwicklung an, ist für 2014 mit ca. 4.000 Verfahren zu rechnen.

Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2013¹

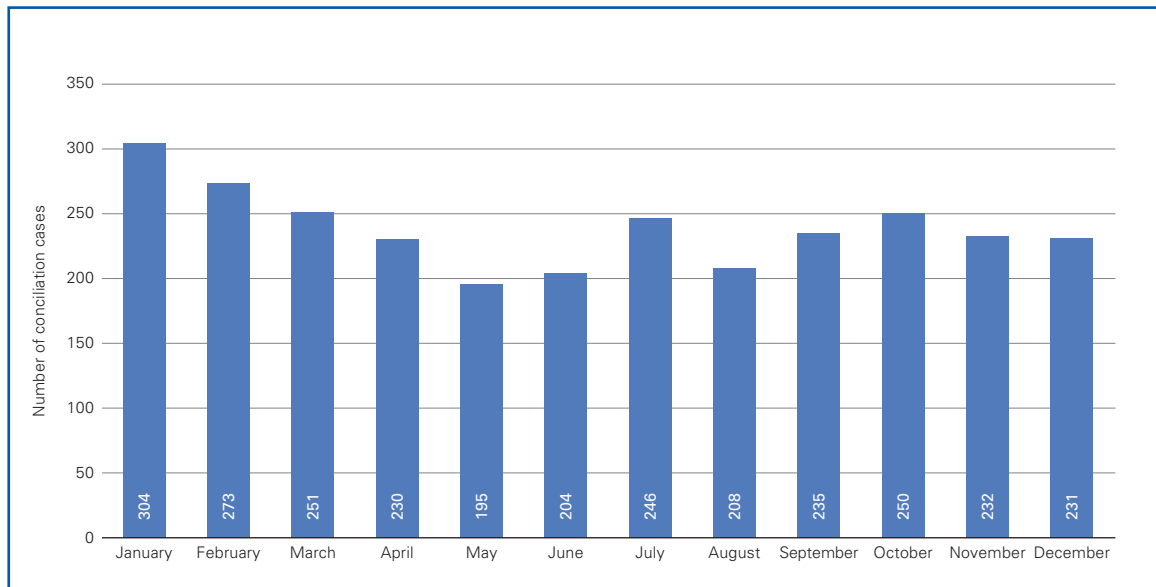


- ➔ 2013: Zahlenmäßiger Rückgang der Verfahren auf Stand von 2006
- ➔ Grund: Kostenbeschränkungsverordnung schiebt hohen Rechnungen aufgrund von Datendiensten einen Riegel vor.

Bei der Analyse nach Monaten ergibt sich für die ersten fünf Monate des Berichtsjahrs ein kontinuierlicher Rückgang. Danach pendelte sich die Anzahl der Verfahren pro Monat im Bereich von 200 bis 250 ein.

¹ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

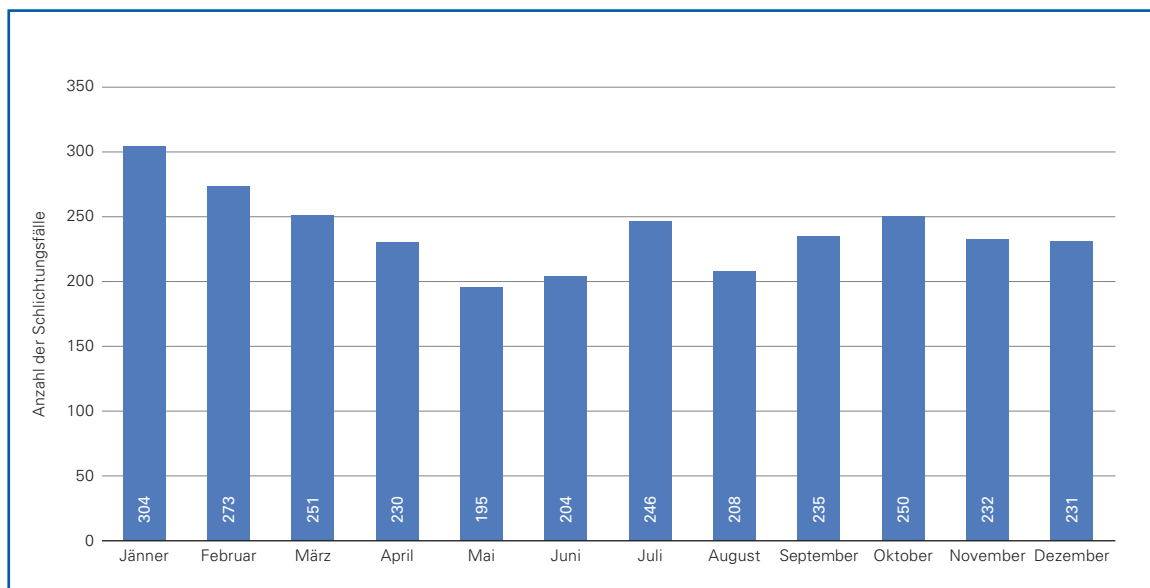
Figure 4: Conciliation procedures filed in the reporting year (2013; by month)



- ➔ January, at 304 conciliation cases filed, was the heaviest month during 2013, the year under review.
- ➔ An average of 238 conciliation cases was filed per month in 2013.

An analysis in terms of the subject matter involved clearly reveals that there is a shift away from data services. Even though the 391 such cases during the year under review nonetheless represent a significant share of all procedures, the number is remarkably low in comparison with the 2,327 requests for such procedures received in 2011. Figure 5 below also allows the other two most significant subject areas to be easily identified. Issues surrounding content services are unfortunately still on the rise. Cases involving general disputes concerning contracts, which is a widely varying topic, have declined slightly but were the most important focus of activities, in addition to general disputes concerning charges. The steep increase in complaints concerning the quality of mobile networks is significant. Yet it should be noted that such complaints mainly concern only one network operator. The decrease in cases involving roaming is a positive development. This once again reveals the effectiveness of the EU Roaming Regulation. Worth mentioning are the increases, although only to a minor extent, in billing disputes for 'standard' voice services and text messaging. A slight rise was seen in both categories even though rates schemes, that now include a generous number of call minutes and text messages, are standard practice.

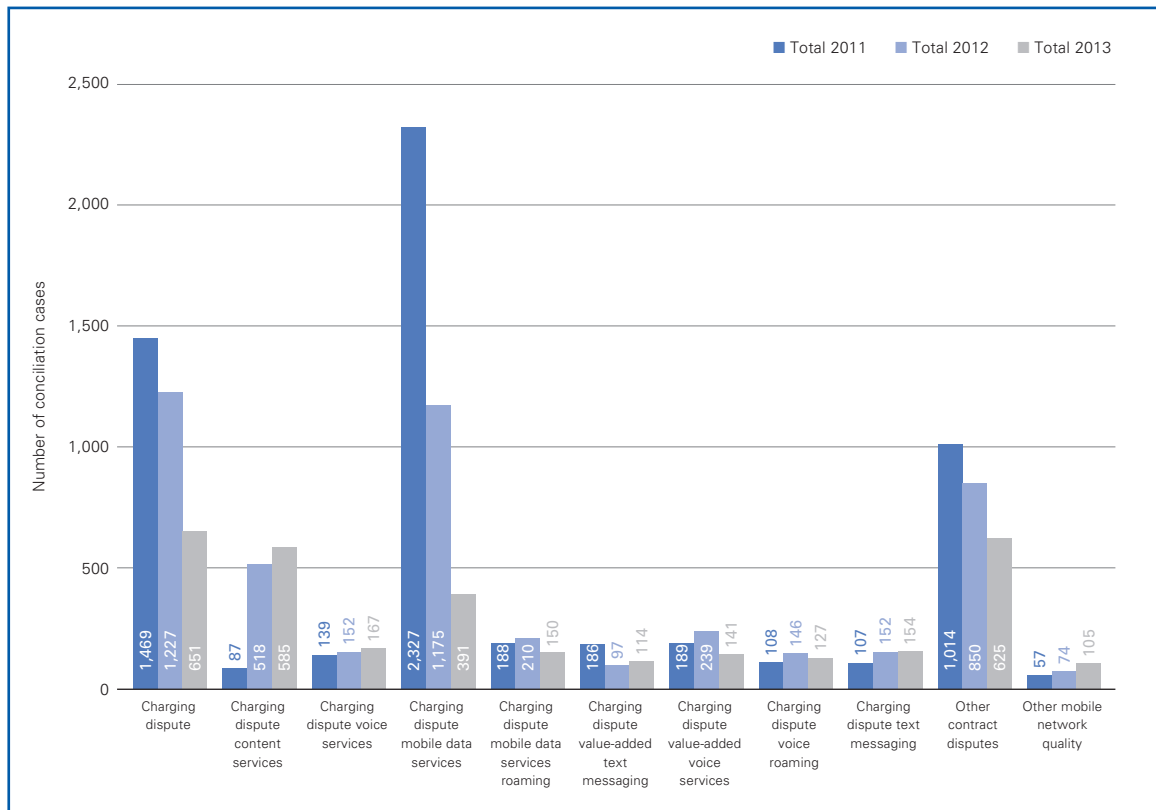
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2013 (pro Monat)



- ➔ Mit 304 eingebraachten Schlichtungsfällen war der Jänner der stärkste Monat im Berichtsjahr 2013.
- ➔ Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2013 bei 238 eingebraachten Schlichtungsfällen.

Die Auswertung nach Verfahrensgegenständen verdeutlicht die stattgefunden Verschiebung weg von den Datendiensten. Auch wenn diese mit 391 Verfahren im Berichtsjahr noch immer einen signifikanten Anteil der Verfahren ausmachen, ist der Vergleich zu den im Jahr 2011 diesbezüglich eingelangten Verfahrensanhträgen im Ausmaß von 2.327 bemerkenswert gering. Aus der nachstehenden Abbildung 5 lassen sich auch gut die beiden weiteren wichtigsten Themenkreise ablesen. Der Bereich der Contentdienste ist leider weiterhin im Steigen begriffen. Die Verfahren zu allgemeinen Vertragsschwierigkeiten – einem sehr heterogenen Themenschwerpunkt – sind zwar leicht zurückgegangen, stellten aber neben den allgemeinen Entgeltstreitigkeiten den wesentlichsten Arbeitsschwerpunkt dar. Auffallend ist der starke Anstieg bei den Beschwerden zur Netzqualität in mobilen Netzen. Allerdings ist anzuführen, dass diese schwerpunktmäßig nur einen Betreiber betreffen. Erfreulich sind die Rückgänge bei den Roamingfällen. Hier zeigt sich ein weiteres Mal die Wirksamkeit der EU-Roamingverordnung. Bemerkenswert, wenn auch nur mit geringer Ausprägung, ist der Anstieg bei den Entgeltstreitigkeiten betreffend „normaler“ Sprachdienste bzw. SMS. Beide Bereiche verzeichnen leichte Zuwächse, obwohl Tarife mit großzügig inkludierten Minuten- bzw. SMS-Volumina mittlerweile zum Normalfall gehören.

Figure 5: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by subject matter in absolute figures)²

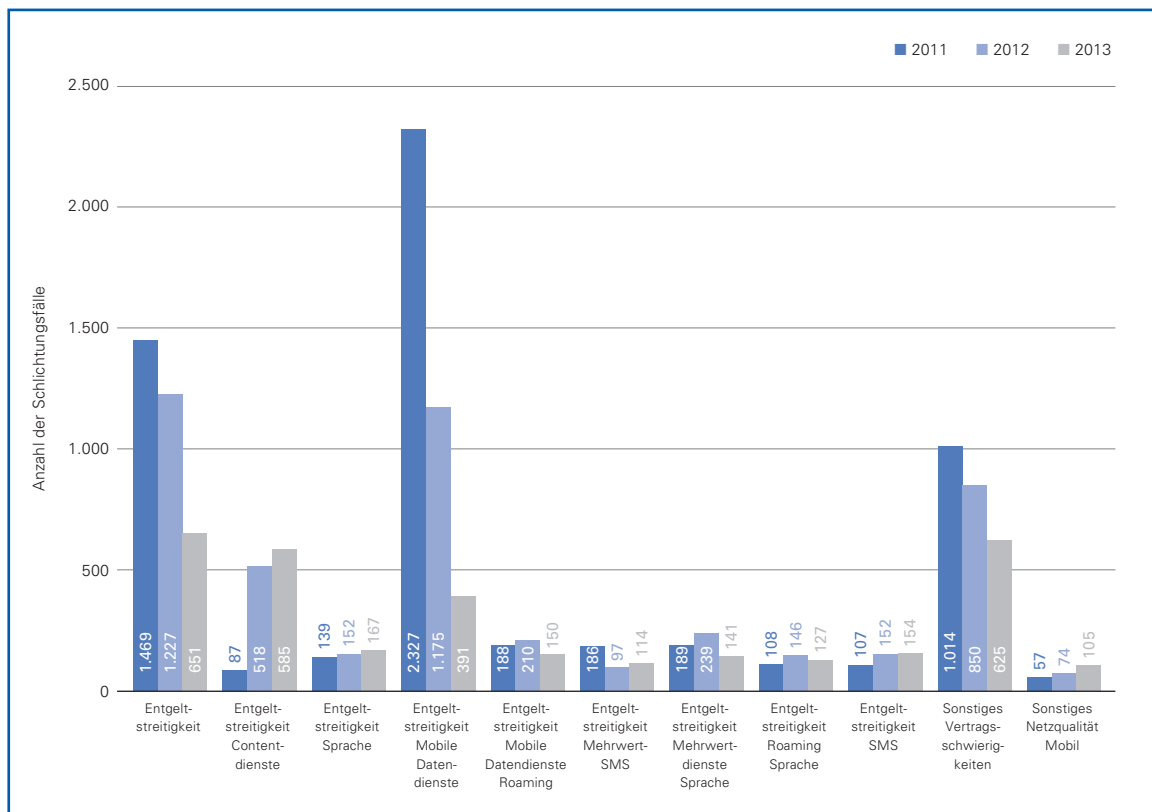


- ➔ Disputes concerning contracts, content services and charges are the major source of complaints in the year under review.
- ➔ Procedures involving mobile data services drop to one third of the number in comparison with 2012.

When the enquiries received by the RTR call centre are compared with the subject matter of conciliation procedures, similar weightings can be recognised even though the distributions may differ. Content services, disputes over contracts and mobile data services have also emerged as the most significant topics at the call centre. When it comes to the ‘Spam’ category of call centre enquiries, it is worth mentioning that this topic does not occur as the sole subject of procedures as other authorities are responsible for prosecuting these cases. While information on the legal options is provided in response to any enquiries or complaints of this kind, the conciliation body does not pursue such cases any further.

² As the complaints often concern several individual subjects, the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures. Several subject categories were added to the chart during the reporting period of 2013. For this reason the numbers of general disputes concerning charges differ from the figures shown for previous years in the charts published in earlier reports.

Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)²

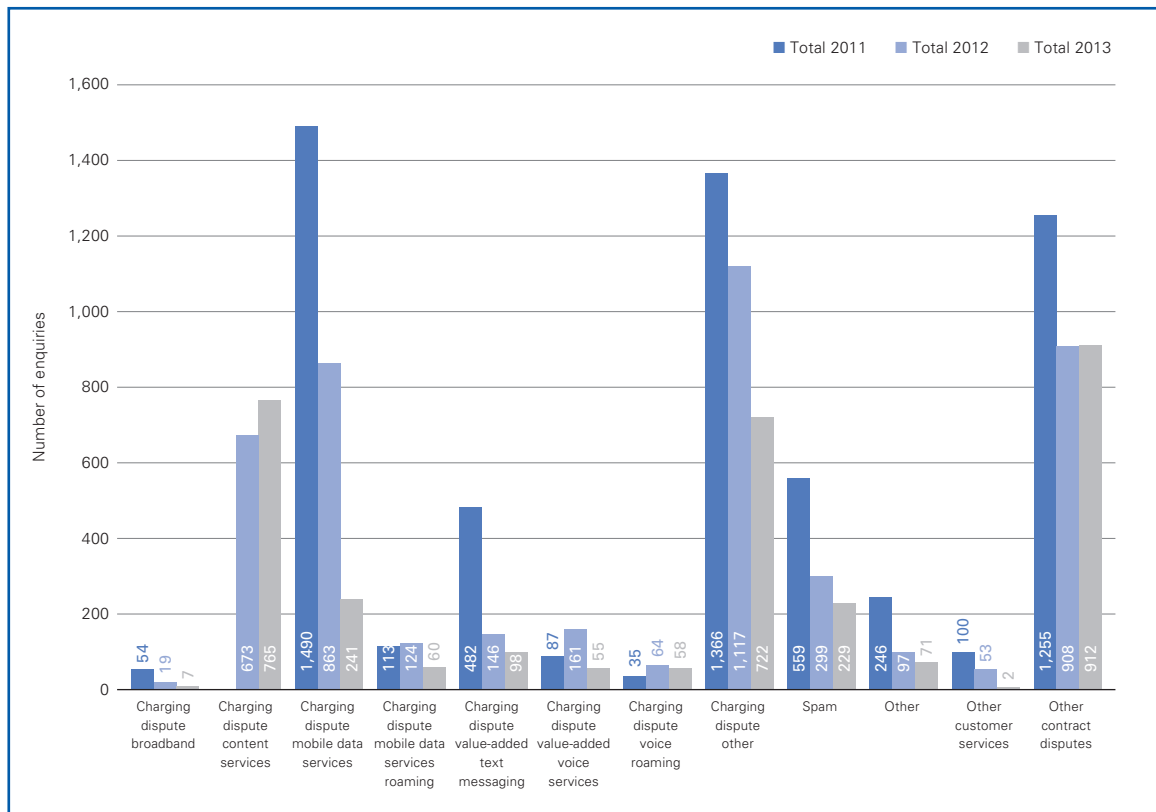


- ➔ Vertragsschwierigkeiten, Contentdienste und allgemeine Entgeltstreitigkeiten sind die Hauptbeschwerdepunkte im Berichtsjahr.
- ➔ Verfahren zu mobilen Datendiensten sinken im Vergleich zu 2012 auf ein Drittel.

Vergleicht man die Anfragen im Callcenter der RTR-GmbH mit den Verfahrensgegenständen der Schlichtungsverfahren, lassen sich ähnliche Schwerpunkte feststellen, wenn auch die Gewichtungen unterschiedlich sind. Auch im Callcenter haben sich die Contentdienste, Vertragsschwierigkeiten und mobile Datendienste als wesentlichste Themenkreise herauskristallisiert. Zur Kategorie „Spam“ der Callcenter-Anfragen ist auszuführen, dass diese bei den Schlichtungsverfahren als alleiniger Verfahrensgegenstand nicht vorkommen, da in diesen Fällen anderen Behörden die Rechtsverfolgung zukommt. Allfällige Anfragen bzw. Beschwerden hierzu werden zwar hinsichtlich der rechtlichen Möglichkeiten beauskunftet, aber von der Schlichtungsstelle nicht weiter verfolgt.

² Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.
Die Grafik wurde im Berichtszeitraum 2013 um einige Gegenstände erweitert. Dadurch haben sich die Zahlen der allgemeinen Entgeltstreitigkeiten der Vorjahre gegenüber den bereits veröffentlichten Grafiken in den Vorberichten verändert.

Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matter 2011 to 2013³



- ➔ The majority of calls registered by the RTR call centre also concerned disputes about contracts, charges and content services.
- ➔ Bothersome calls (phone spam) are also a frequent issue.

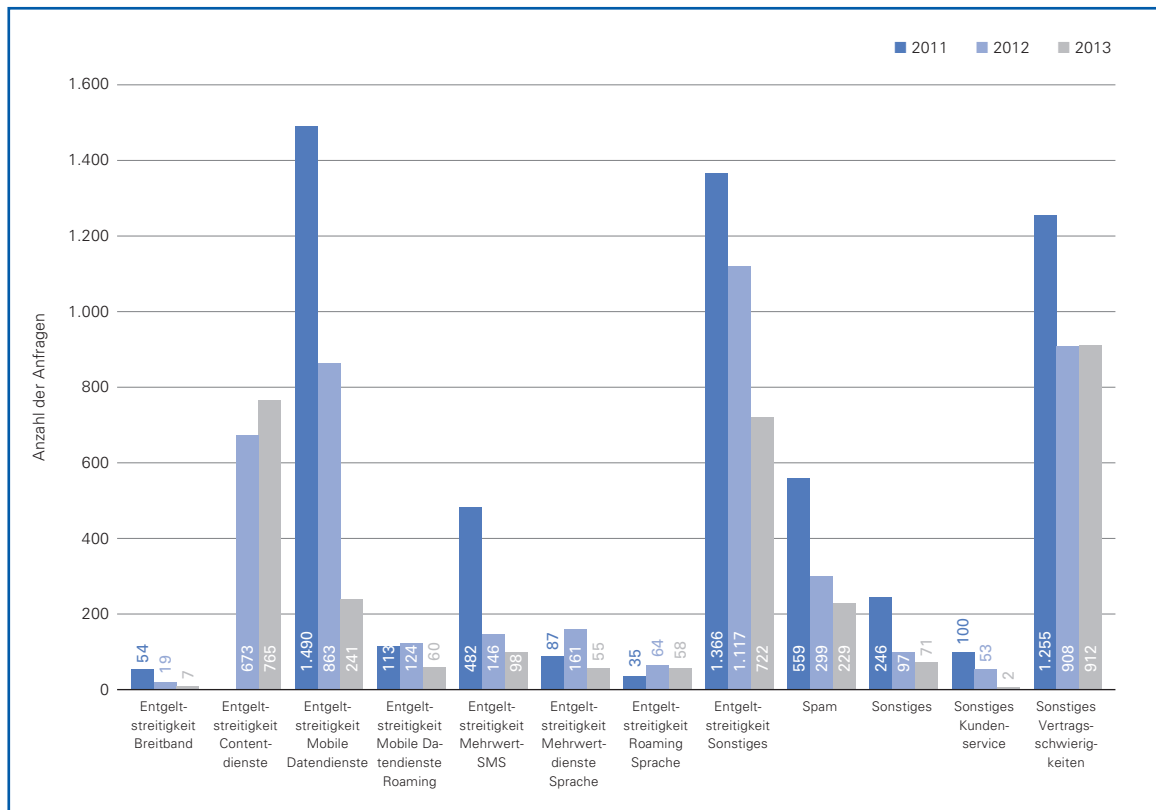
Most conciliation cases can be attributed to seven network operators; when these cases are examined in detail three groups emerge, as described below:

1. Complaints concerning mobile services predominate

The largest quantity of procedures in absolute terms concern mobile network operators. At 87%, such cases account for a remarkable share of all those filed in the year under review. The trend of ‘mobile first’ is thus wholly characteristic of conciliation procedures and by and large reflects the distribution of call minutes. There are various reasons for this development in recent years. The first to be mentioned is the market success enjoyed by mobile devices, and in particular the triumph of the smartphone has played a major part. In addition, mobile services are much more highly prone to become the subject of issues due to the diversity of functions they offer. Content services, to name one example, cannot be used at all via fixed-network connections. Another reason that mobile subscribers complain more often about the quality of service is that by nature the technology underlying mobile systems is more susceptible to interference and defects as well as variations in quality.

³ The total number of enquiries in Figure 6 differs from the total number of enquiries in Figures 8 and 14 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2011 bis 2013)³



- ➔ Die meisten Anrufe im RTR-Callcenter wurden ebenfalls zu Vertragsschwierigkeiten, Entgeltstreitigkeiten und Contentdiensten verzeichnet.
- ➔ Thema sind immer wieder belästigende Anrufe (Spam).

Bei der Auswertung jener sieben Betreiber, denen die meisten Schlichtungsfälle zuzuordnen sind, bieten sich drei Clusterungen an:

1. Beschwerden zu Mobilfunk dominieren

Die absolut größte Anzahl der Verfahren betrifft die mobilen Betreiber. Ihr Anteil an allen im Berichtsjahr eingebrachten Verfahren liegt bei beachtlichen 87 %. „Mobile First“ gilt somit für das Schlichtungsverfahren uneingeschränkt und entspricht im Großen und Ganzen der Verteilung der Gesprächsminuten. Die Ursachen für diese Entwicklung der letzten Jahre sind vielfältig. An erster Stelle wird der Markterfolg innovativer Endgeräte zu nennen sein, insbesondere der Siegeszug der Smartphones wird hier seinen Teil beigetragen haben. Weiters sind mobile Dienste aufgrund ihrer Vielfältigkeit wesentlich anfälliger als klassische Festnetzdienste. Contentdienste können über Festnetzanschlüsse beispielsweise gar nicht genutzt werden. Mobile Anschlüsse sind von Qualitätsbeschwerden auch deshalb mehr betroffen, da mobile Technologien systemimmanent anfälliger für Störungen bzw. Qualitätsschwankungen sind.

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 8 und 14 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

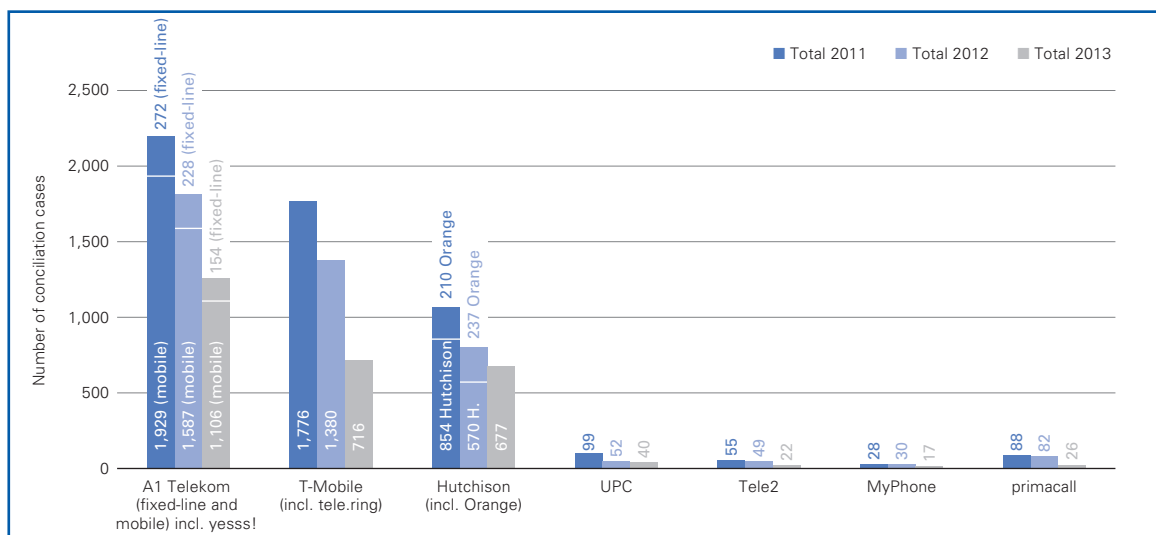
2. Further decline in complaints against fixed network operators

Fixed network operators with their own infrastructure fall into the second group. This group includes A1 Telekom, UPC and Tele2. In regard to the frequency of complaints, all three have continued to show improvement in 2014. Even though, as mentioned above, fixed network services are generally less prone to being the subject of complaints than mobile services, customer service in this area apparently works quite well. There is no other explanation for the extremely low figures, which are minimal relative to the number of customers.

3. Complaints relating to direct marketing

Network operators that provide fixed network phone service via carrier network (carrier pre-selection or CPS), and offer products through telephone direct marketing, account for a much smaller yet consistent share of complaints. Practically all of the procedures in this group are related to contract issues, especially the question of whether a contract was in fact concluded at all.

Figure 7: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by operator in absolute figures)⁴



- ➔ By far the majority of conciliation cases concern mobile phone services.
- ➔ MyPhone and primacall stand out due to complaints relating to direct marketing.

It should be noted that Orange and Hutchison are shown under one category for the first time, and yesss! similarly now appears as a brand under A1 Telekom.

The distribution of the enquiries reflects that of the conciliation cases. T-Mobile improved strongly in this regard, showing the greatest drop in the number of enquiries.

⁴ Smaller operators with few conciliation procedures are not included in this figure, therefore, the total number of conciliation procedures as shown here differs from the total number of cases filed.

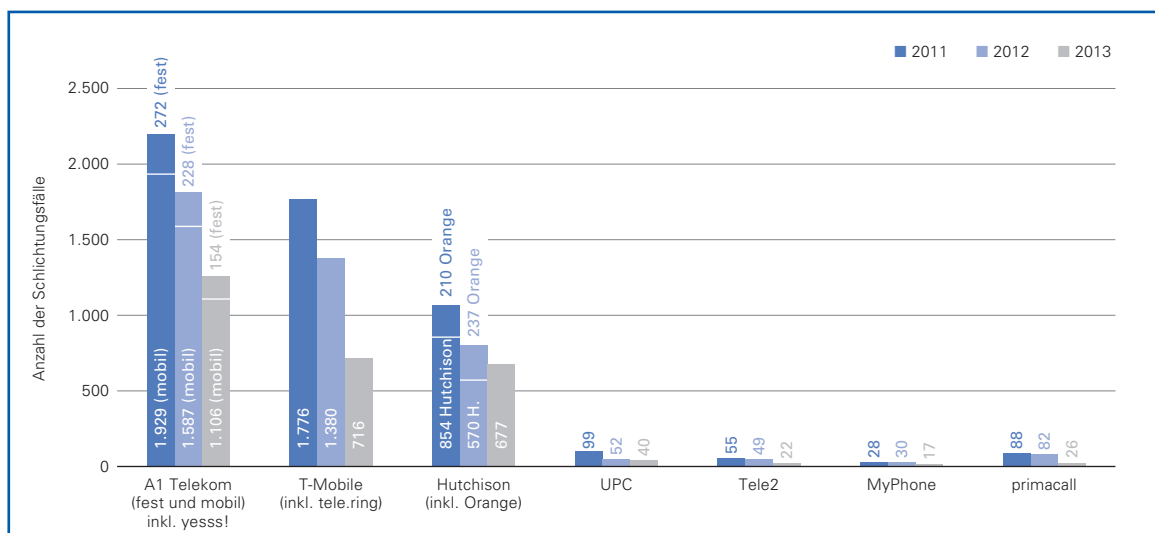
2. Beschwerden zu Festnetzbetreibern gehen weiter zurück

In den zweiten Cluster fallen Festnetzbetreiber, die über eigene Infrastruktur verfügen. Hierzu zählen die A1 Telekom, UPC sowie Tele2. Alle drei haben sich hinsichtlich der Beschwerdeanfälligkeit im Jahr 2014 weiterhin positiv entwickelt. Auch wenn, wie zuvor ausgeführt, die Beschwerdeanfälligkeit grundsätzlich geringer ist als im Mobilfunkbereich, funktioniert im Festnetzbereich offenbar das Kundenservice gut. Anders lassen sich die extrem niedrigen Werte, die in Anbetracht der Kundenanzahl marginal sind, nicht erklären.

3. Beschwerden im Zusammenhang mit Direktvertrieb

Einen wesentlich kleineren, aber stabilen Anteil machen Betreiber aus, die vor allem Festnetztelefonie mit Verbindungsnetzbetrieb (Carrier Preselection, CPS) realisieren und über telefonischen Direktvertrieb anbieten. Bei diesem Cluster stehen fast alle Verfahren im Zusammenhang mit vertragsrechtlichen Fragestellungen, insbesondere ob überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist.

Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)⁴



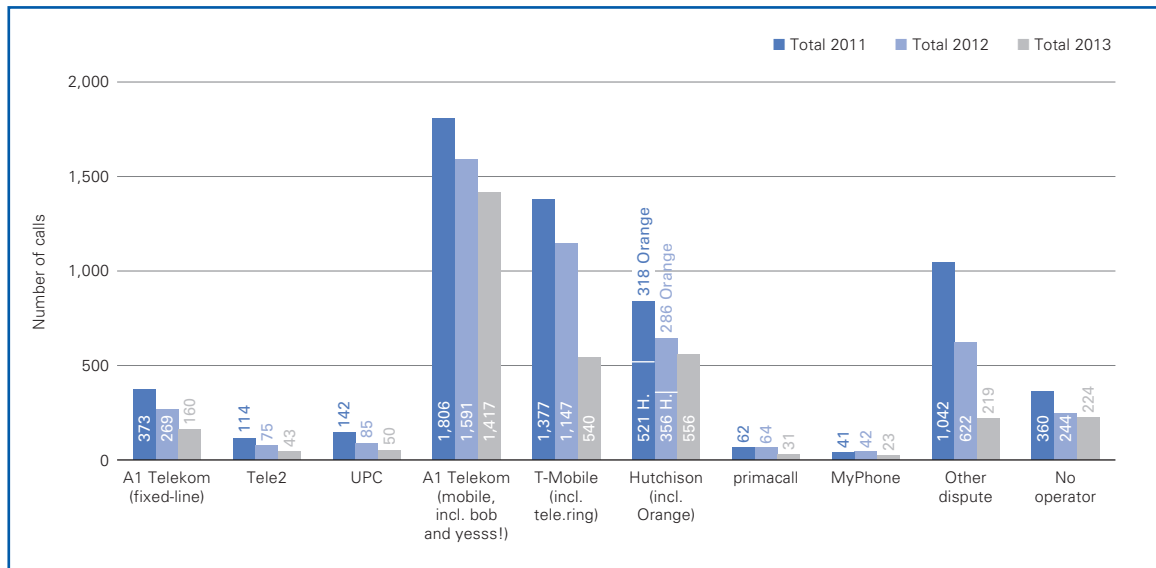
- ➔ Der weitaus überwiegende Teil der Schlichtungsfälle entfällt auf Mobiltelefonie.
- ➔ MyPhone und primacall scheinen wegen Beschwerden im Zusammenhang mit Direktvertrieb auf.

Zu erwähnen ist, dass erstmals Orange und Hutchison gemeinsam dargestellt werden, ebenso „yesss!“ als eine nunmehr zu A1 Telekom gehörende Marke.

Die Verteilung der Anfragen spiegelt die Entwicklung bei den Schlichtungsverfahren wider. Besonders positiv fällt auch hier die Entwicklung bei T-Mobile auf, bei der der größte Rückgang bei den Anfragen zu verzeichnen war.

⁴ Da kleinere Betreiber mit einer geringen Anzahl von Verfahren in dieser Grafik nicht abgebildet werden, weicht die Summe der Schlichtungsfälle in dieser Grafik von der Gesamtsumme der eingebrachten Fälle ab.

Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre 2011 to 2013 (by operator)⁵



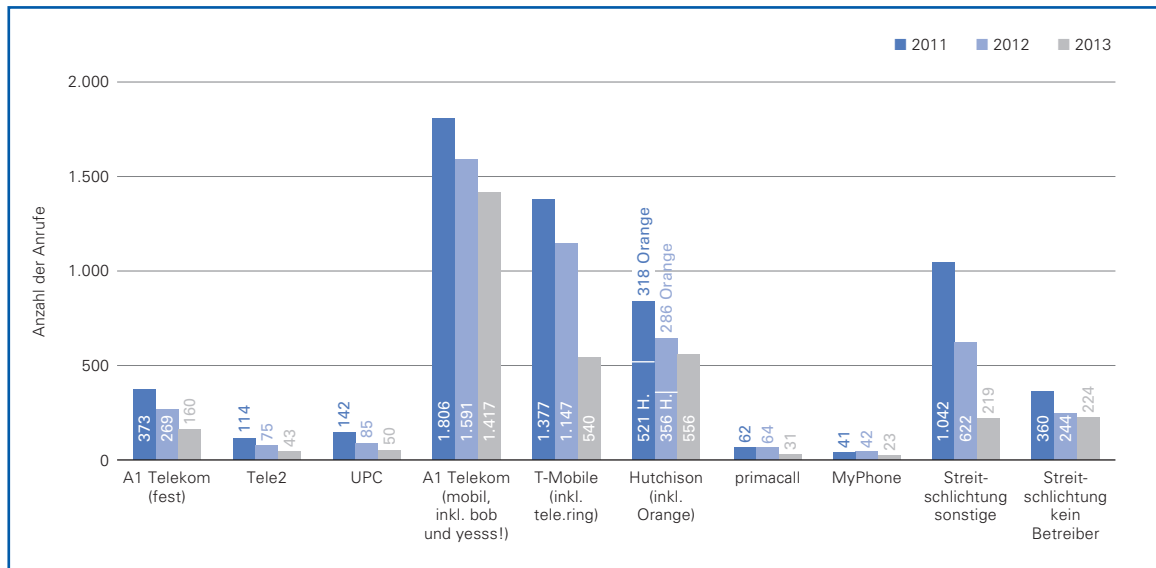
- ➔ The number of enquiries fell in every category.
- ➔ As with the procedures, enquiries concerning mobile services predominated.

Distribution of amounts in dispute

Several changes become evident when examining the distribution of amounts in dispute. The most obvious is the increasingly large percentage in the EUR 20 to EUR 150 range, which is most likely to be attributed to the Cost Limitation Ordinance (KostbeV). The EUR 60 limit means that the related amount in dispute is automatically capped at this level. Before the ordinance entered into force, the average amount in dispute in cases involving data service issues was in the range of EUR 600 to EUR 700. The trend towards smaller amounts in dispute is bolstered by the increasing number of complaints concerning content services, which mostly involve small amounts. There is only a very small percentage in the category exceeding EUR 1,000. In contrast, there is a sharp increase in the share of disputes not involving billing in relation to the total number of procedures filed, and this matches the steady rise in contract disputes.

⁵ The total number of enquiries in Figure 8 differs from the total number of enquiries in Figures 6 and 14 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2011 bis 2013 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)⁵



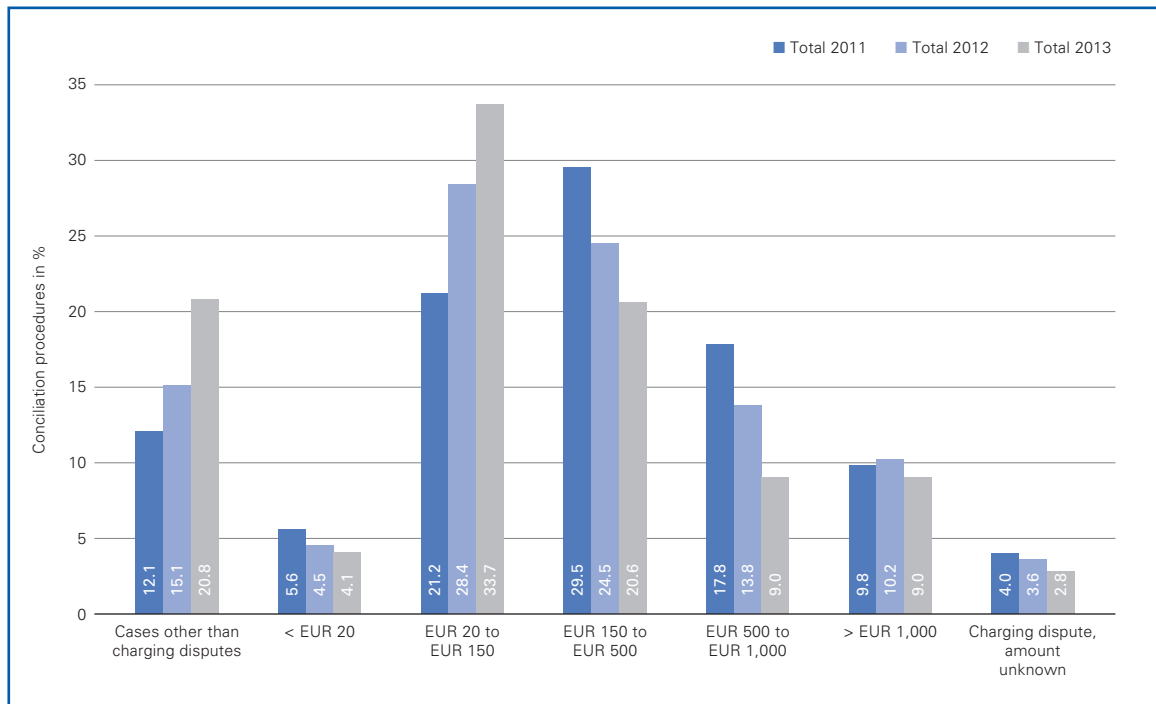
- ➔ Anfragen gingen in allen Kategorien zurück.
- ➔ So wie bei den Verfahren liegt der Schwerpunkt der Anfragen beim Mobilfunk.

Verteilung der Streitwerte

Betrachtet man die Verteilung der Streitwerte, fallen mehrere Entwicklungen auf. Am augenscheinlichsten ist der zunehmend hohe Anteil im Bereich 20,- bis 150,- Euro, mit hoher Wahrscheinlichkeit eine Auswirkung der Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV). Aufgrund der Sperre bei 60,- Euro findet eine automatische Beschränkung der diesbezüglichen Streitwerte statt. Vor dem Inkrafttreten dieser Verordnung lag der entsprechende durchschnittliche Streitwert bei Problemfällen zu Daten-diensten im Bereich 600,- bis 700,- Euro. Zusätzlich wird diese Tendenz zu geringeren Streitwerten durch die Zunahme bei Beschwerden zu Contentdiensten gefördert, bei denen meist niedrigere Beträge bestritten werden. Sehr gering ist der Anteil in der Kategorie größer als 1.000,- Euro. Der Anteil der Nichtentgeltstreitigkeiten im Verhältnis zu den gesamt eingebrachten Verfahren nimmt hingegen deutlich zu, dies passt zum stetigen Anstieg bei den Vertragsschwierigkeiten.

⁵ Die Summe der Anfragen in Abbildung 8 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 6 und 14 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

Figure 9: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by amount in dispute)



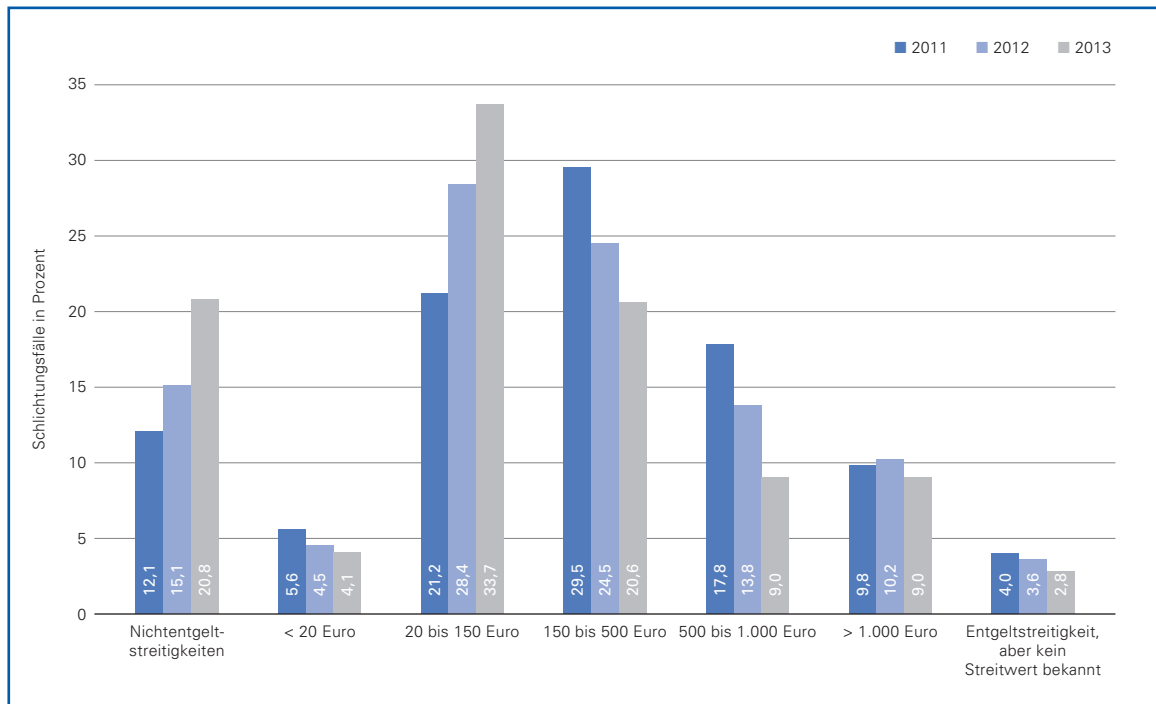
- ➔ The share of disputes not involving billing has increased over the previous years.
- ➔ Disputes over amounts between EUR 20 and EUR 150 have increased, while cases with amounts above EUR 150 have declined.

A total of 3,173 cases were completed in 2013. Of these, 686 were discontinued because the prerequisites for a procedure had not been met (e.g. the issue did not involve a communications service). The majority of the other 2,487 procedures, specifically 54%, could be completed with a settlement. In addition, the network operators accepted the solutions proposed by the conciliation body in 108 cases. On a less positive note, 151 of the proposed solutions were rejected by the operators. This rate has continuously deteriorated in recent years.

A shortened form of the procedure can be applied when the amount in dispute is less than EUR 150. In such cases the conciliation body simply calls on the network operator to offer a compromise based on goodwill and submits a statement. Independent of this legal option, at least a precursory examination of the case takes place in order to safeguard any claims asserted by the complainant that would seem legally justified. 132 cases were terminated as a result of this measure.

In 415 cases, no evidence could be found to justify the asserted claims. Those cases were rejected and an explanation of the material and legal grounds provided.

Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Streitwert)



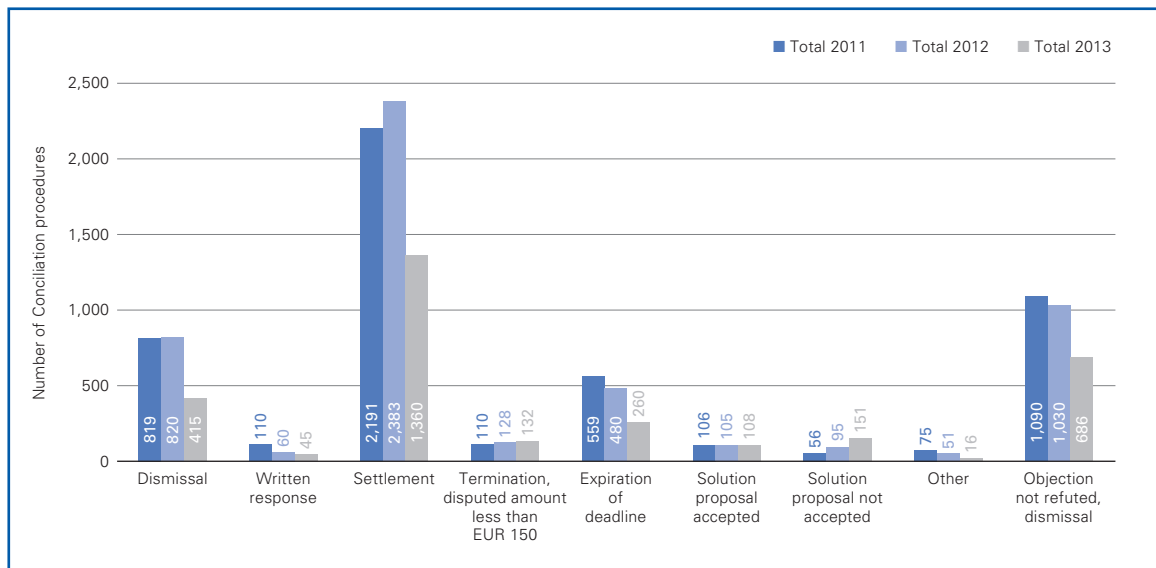
- ➔ Der Anteil der Nichtentgeltstreitigkeiten nimmt im Vergleich zu den Vorjahren zu.
- ➔ Verfahren mit Streitwerten zwischen 20,- bis 150,- Euro nehmen zu, während Verfahren mit Streitwerten ab 150,- Euro zurückgehen.

Von den insgesamt im Jahr 2013 3.173 beendeten Verfahren wurden 686 aufgrund des Mangels einer Verfahrensvoraussetzung (z.B. das Problem betraf keinen Kommunikationsdienst) eingestellt. Die verbleibenden 2.487 Verfahren konnten zu einem großen Teil, nämlich 54 %, mit einer Einigung beendet werden. Zusätzlich wurden von den Betreibern 108 der von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge angenommen. Unerfreulich sind 151 Lösungsvorschläge, die von den Betreibern abgelehnt wurden. Diese Quote hat sich über die letzten Jahre zusehends verschlechtert.

Bei einem Streitwert unter 150,- Euro kann ein verkürztes Verfahren angewendet werden. In diesen Fällen fordert die Schlichtungsstelle den Betreiber lediglich auf, ein Kulanzangebot zu machen und eine Stellungnahme zu übermitteln. Unabhängig von dieser rechtlichen Möglichkeit erfolgt meist eine zumindest grobe Prüfung des Sachverhaltes, um offensichtlich berechnete Ansprüche der Beschwerde führenden Partei zu wahren. Unter dieser Maßgabe wurden 132 Verfahren beendet.

Bei 415 Verfahren konnten keine Anhaltspunkte gefunden werden, dass die vorgebrachten Ansprüche berechnigt waren. Diese Verfahren wurden mit einer Erläuterung der Sach- und Rechtslage abgewiesen.

Figure 10: Conciliation procedures completed 2011 to 2013 (by manner of completion)⁶



- ➔ The majority of cases successfully end in a settlement.
- ➔ The number of cases in which the parties to the procedure do not accept the proposed solution is growing.

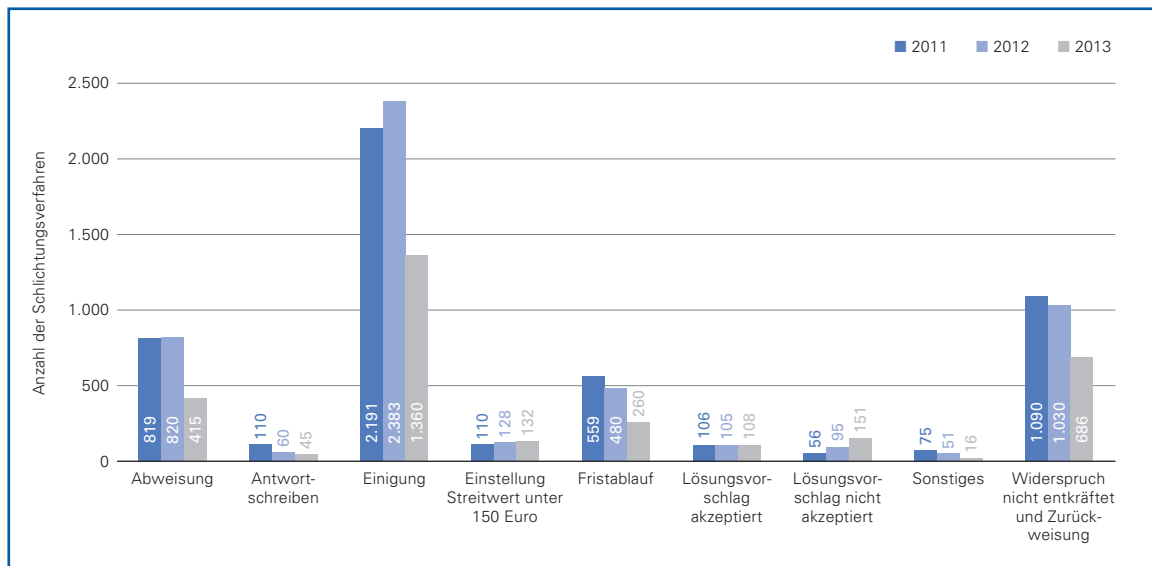
2.1 Number of subscribers in relation to conciliation procedures

The data available on mobile services allow the regulatory authority to determine the relationship between the number of subscribers per operator and the number of conciliation cases. This is not possible for fixed networks as there are no available statistics on subscriber numbers and the network operators are not required to provide such data to the regulatory authority.

T-Mobile shows a very good result for 2013 when the market share (as expressed by the number of SIM card users) is compared with the number of conciliation cases. Among the three major mobile network operators, T-Mobile is the only one whose share of conciliation procedures is lower than the corresponding market share.

⁶ The 'Other' category includes other, more infrequent manners of termination, such as withdrawals of the request.

Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2011 bis 2013 (nach Art der Erledigung)⁶



- ➔ Ein großer Teil der Verfahren kann mit einer Einigung beendet werden.
- ➔ Die Anzahl der Lösungsvorschläge, die von den Verfahrensparteien nicht angenommen werden, steigt.

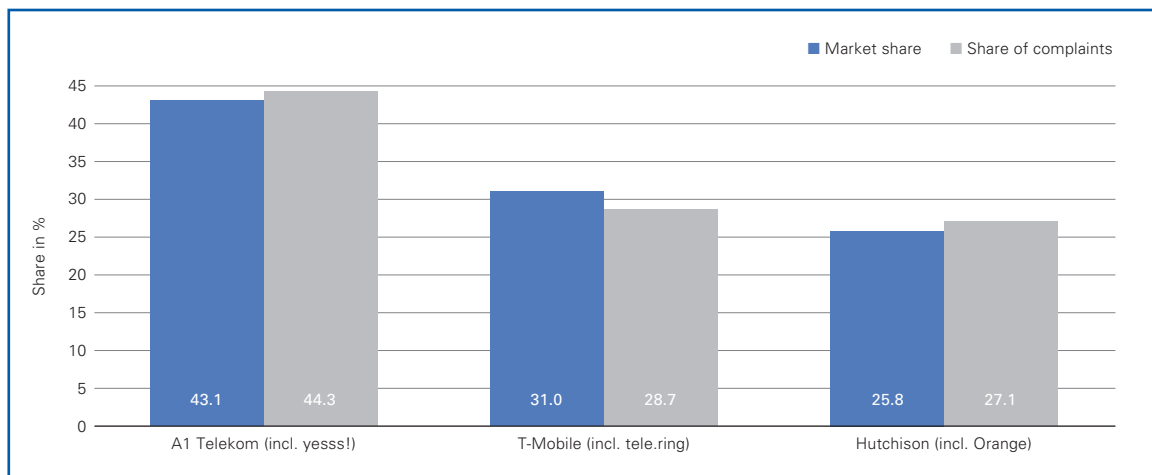
2.1 Verhältnis Teilnehmerstände zu Schlichtungsverfahren

Für den Mobilfunkbereich ist es aufgrund der der Regulierungsbehörde vorliegenden Daten möglich, die Anzahl der Teilnehmer pro Betreiber in Relation zu den Schlichtungsverfahren zu setzen. Bei den Festnetzen ist das nicht möglich, da hier keine Daten über die Teilnehmerstände verfügbar sind und es für die Betreiber keine Verpflichtung gibt, diese Daten der Regulierungsbehörde bekannt zu geben.

Bei diesem Vergleich zwischen Marktanteil (gemessen an der Anzahl der genutzten SIM-Karten) und Anzahl der Schlichtungsfälle schneidet T-Mobile 2013 sehr gut ab. Als einziger der drei großen Mobilfunkbetreiber liegt der Anteil der Schlichtungsverfahren unter dem des entsprechenden Marktanteils.

⁶ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

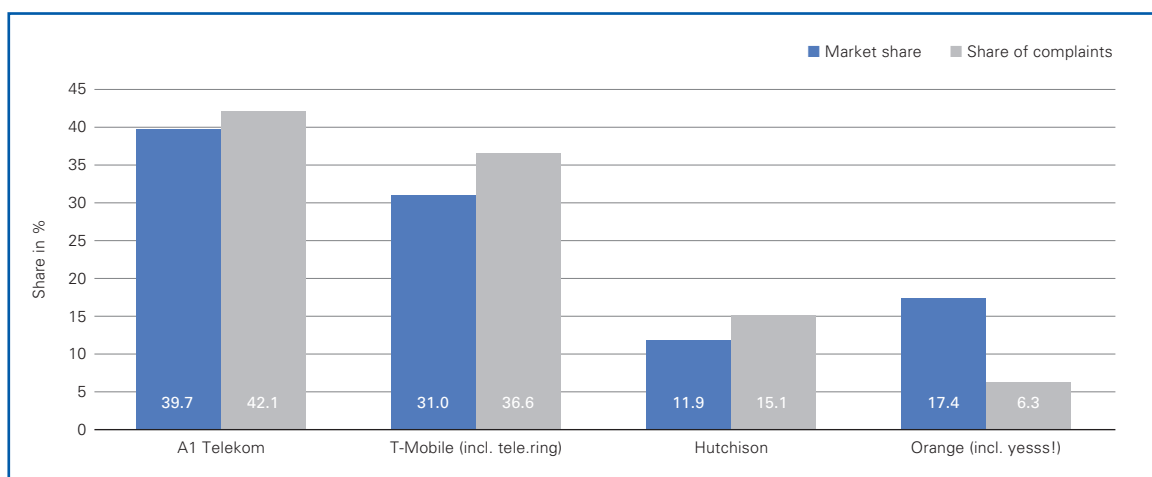
Figure 11: Mobile market share in relation to number of procedures filed with the conciliation body in 2013⁷



- ➔ T-Mobile has the best balance relative to its market share.
- ➔ Hutchison's share of total complaints increased.

T-Mobile's performance deserves mention especially when compared with 2012, when the balance for that operator had been the exact opposite. It is disappointing that Hutchison was not able to profit in 2013 from the good customer service performance formerly shown by Orange.

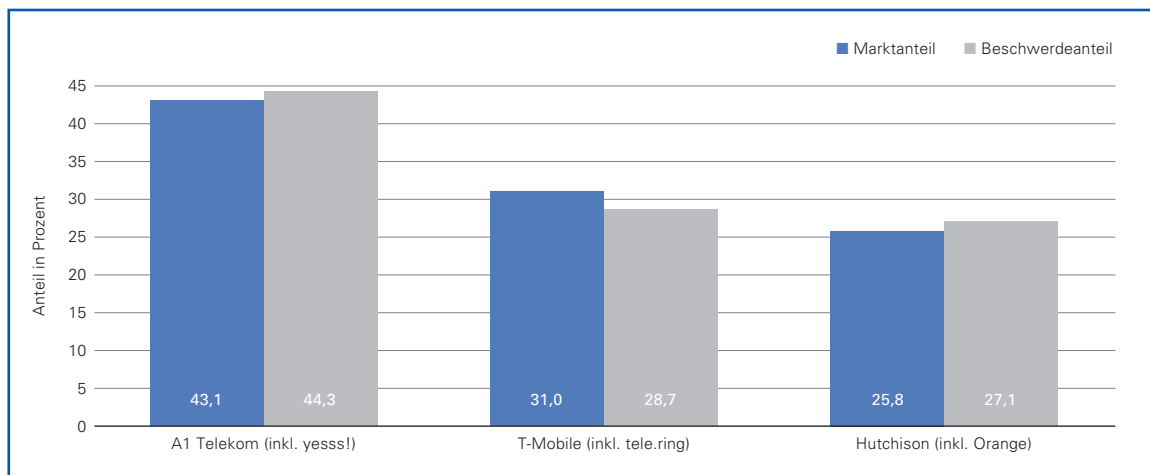
Figure 12: Mobile market share in relation to number of procedures filed with the conciliation body in 2012



- ➔ In 2012 Orange came first in terms of market share relative to conciliation cases.
- ➔ T-Mobile strongly improved its performance over 2012.

⁷ The percentages do not total exactly 100 due to rounding differences.

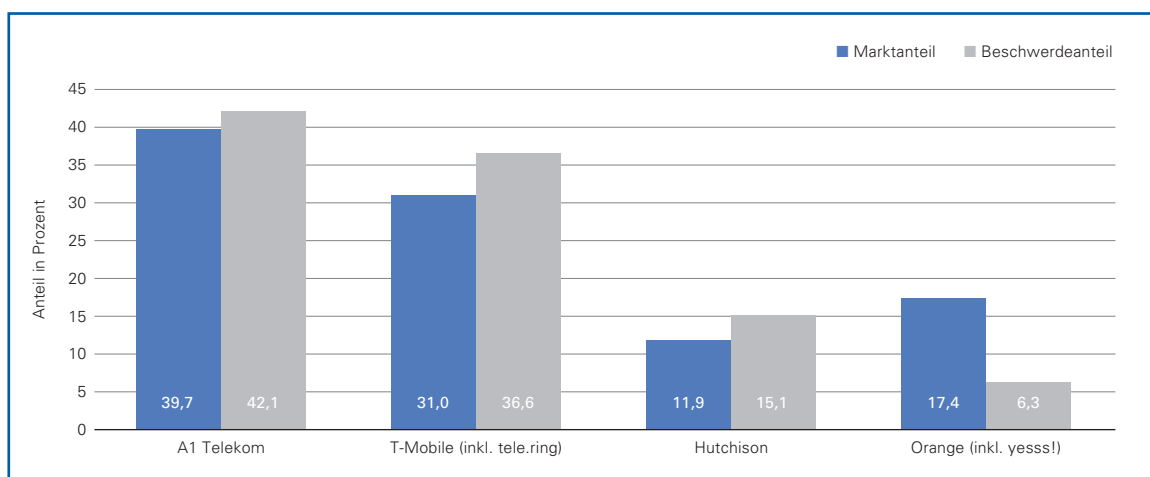
Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2013⁷



- ➔ T-Mobile hat im Vergleich zu den Marktanteilen die beste Bilanz.
- ➔ Der Anteil von Beschwerden betreffend Hutchison stieg.

Das Abschneiden von T-Mobile ist besonders zu würdigen, wenn man den Vergleich zu 2012 zieht. Da war die Bilanz noch genau umgekehrt. Negativ fällt auf, dass Hutchison 2013 beim Kundenservice nicht von der vormals guten Performance von Orange profitieren konnte.

Abbildung 12: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2012



- ➔ Orange hatte 2012 das beste Verhältnis von Schlichtungsverfahren zu Marktanteilen.
- ➔ T-Mobile konnte sich im Vergleich zu 2012 stark verbessern.

⁷ Wegen Rundungsdifferenzen beträgt die Prozentsumme nicht exakt 100 %.

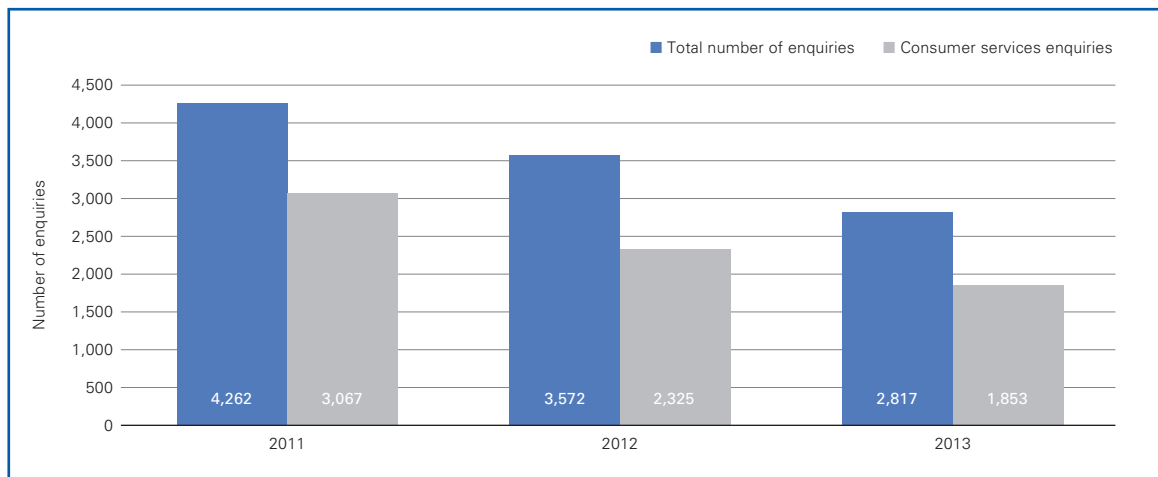
3. Information service

Each year, RTR is confronted with numerous enquiries by mail and phone. During the year under review, 2,817 written enquiries were received at rtr@rtr.at. The topics of these enquiries cover the entire range of the regulatory authority’s activities. Yet, as in previous years, two thirds of the written enquiries (namely 1,853) concerned subjects relating to end users. All enquiries were answered individually – mostly in writing but also by phone – and frequently involved several experts from all divisions of RTR. The average response time was 1.5 days.

The RTR call centre (0810 511 811) answers phone enquiries on working days from 8 am to 5 pm. In the period under review, phone advice was provided in close to 3,500 cases; 90% of which involved enquiries by end users. In terms of content, most of these enquiries concerned billing and contract disputes as well as complaints about content services and bothersome calls (phone spam).

Figure 13 and Figure 14 reflect the trend of enquiries received by e-mail and by phone over a three-year period.

Figure 13: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2011 to 2013



- The number of enquiries sent to rtr@rtr.at declined substantially during the year under review.
- The vast majority of conciliation cases concern matters relating to end users.

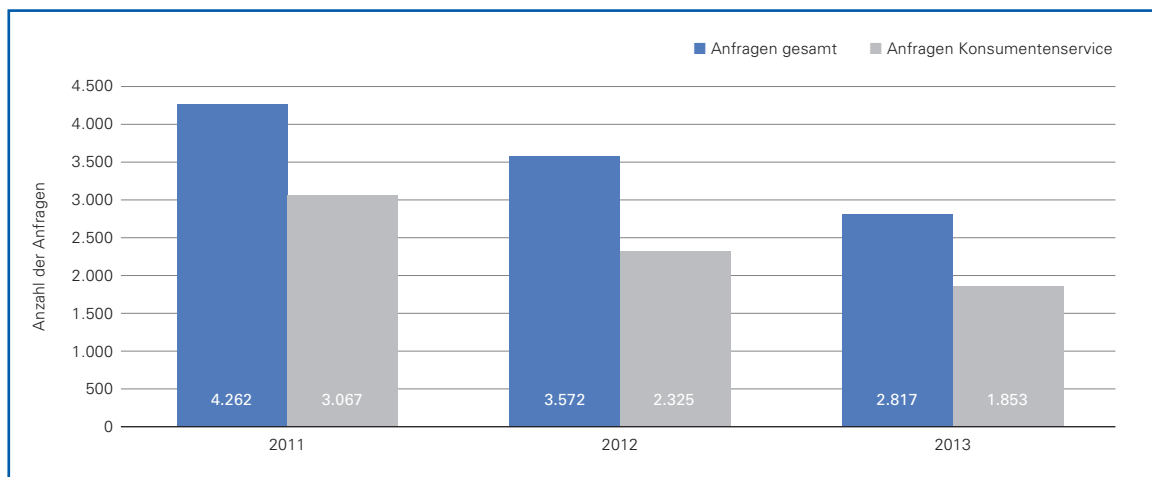
3. Informationsservice

Die RTR-Schlichtungsstelle wird jedes Jahr mit zahlreichen schriftlichen und telefonischen Anfragen konfrontiert. Im Berichtsjahr wurden 2.817 schriftliche Anfragen an die E-Mail-Adresse rtr@rtr.at gesendet. Inhaltlich umfassen die Anfragen den gesamten Tätigkeitsbereich der Regulierungsbehörde. Der Schwerpunkt der schriftlichen Anfragen lag allerdings – wie in den Vorjahren – zu zwei Drittel (1.853 Anfragen) im Bereich Endkundenangelegenheiten. Alle Anfragen wurden individuell – zumeist schriftlich, aber auch telefonisch – und oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus allen Fachabteilungen der RTR-GmbH beantwortet. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt 1,5 Tage.

Die telefonische Erstberatung wird vom Callcenter der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr unter 0810 511 811 durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden knapp 3.500 Beratungsgespräche abgewickelt, mehr als 90 % betrafen Anfragen von Endkunden. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen neben Anfragen zu Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten bei den Themen Contentdienste und belästigende Anrufe (Spam).

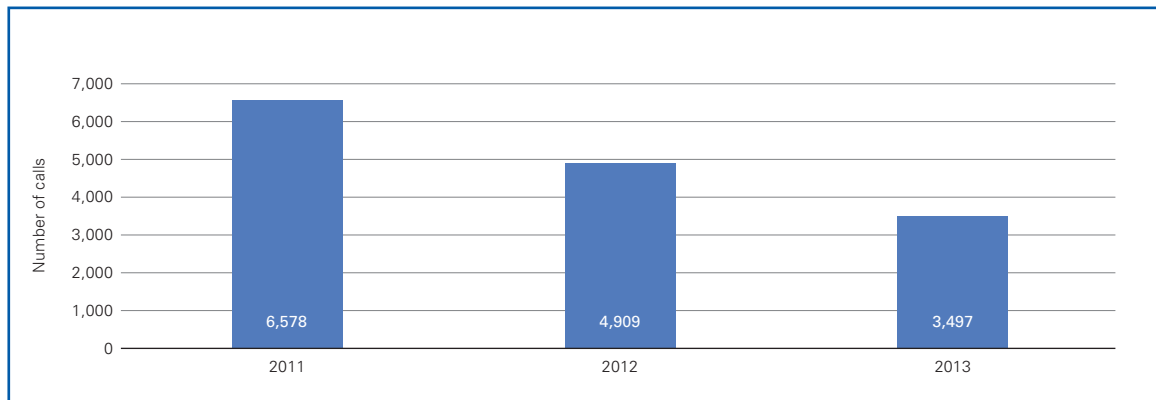
Abbildung 13 und Abbildung 14 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2011 bis 2013



- Die an rtr@rtr.at adressierten Anfragen gingen im Berichtsjahr deutlich zurück.
- Der überwiegende Anteil der Anfragen betraf Endkundenangelegenheiten.

Figure 14: Number of calls handled by the RTR call centre 2011 to 2013



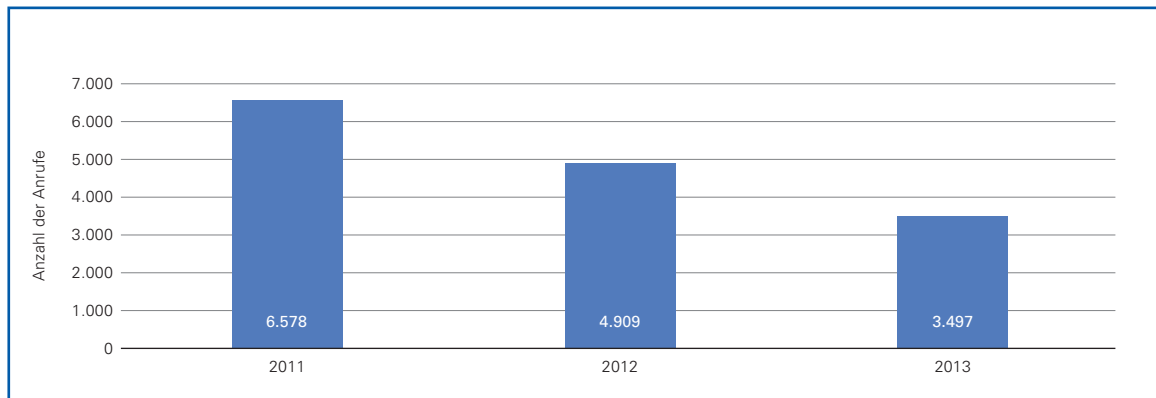
- A considerable decline was also seen in the number of enquiries placed by phone.
- Almost without exception the content of the enquiries concerned subjects relating to end users.

The consumer services pages on the RTR website at www.rtr.at/en/tk/KonsumentenService are an important information platform that provides consumers with comprehensive information and a wealth of assistance. Visitors can find basic information on topics such as the responsibilities of the conciliation body and the legal outline conditions. Consumers can use the web form available at www.rtr.at/webformular (in German) to submit requests for a conciliation procedure or statements pertaining to a pending procedure.

Other helpful features include the number retrieval service (see www.rtr.at/en/tk/Rufnummernsuche; in German). It provides information on the telephone number allocated to a specific party and, in the case of service numbers, who provides the services and what is charged for calls to service numbers. The value-added services complaint form (see www.rtr.at/en/tk/mwd_beschwerde) is used to report complaints about value-added services and allows the regulatory authority to respond effectively to abuse after evaluation of the complaints.

RTR additionally informs the public about current issues as they arise, through press releases (follow www.rtr.at/en/pr/Presseinfos) and through the RTR Telecom and Post and Newsletter (follow www.rtr.at/en/komp/Newsletter; in German).

Abbildung 14: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2011 bis 2013



- Auch die telefonisch eingebrachten Anfragen verzeichneten einen deutlichen Rückgang.
- Inhaltlich wurden fast ausschließlich Anfragen zu Endkundenangelegenheiten gestellt.

Eine wichtige Informationsplattform für Konsumenten mit umfangreichen Informationen und zahlreichen Hilfestellungen sind die Konsumentenseiten der RTR-Website www.rtr.at/konsumentenservice. Hier wird u.a. Grundsätzliches zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen erläutert. Über die Seite www.rtr.at/webformular kann man Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen oder Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben.

Weitere hilfreiche Features sind die Rufnummernabfrage (siehe www.rtr.at/de/tk/Rufnummernsuche). Sie gibt Auskunft darüber, wem welche Rufnummer zugeteilt wurde und von wem – im Falle von Diensterufnummern – Dienste erbracht werden bzw. wie Anrufe zu Diensterufnummern tarifiert werden. Das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular (siehe www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde) dient der Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste und erlaubt es der Regulierungsbehörde, nach Auswertung der Beanstandungen effektiv auf Missbrauch zu reagieren.

Darüber hinaus informiert die RTR-GmbH anlassbezogen mit Presseinformationen (siehe www.rtr.at/de/pr/Presseinfos) oder im RTR Telekom und Post Newsletter (siehe www.rtr.at/de/komp/Newsletter) über aktuelle Problemstellungen.

4. Conciliation in 2013

A number of practical case examples will be presented in the following so as to illustrate the diversity of the subjects in conciliation procedures during 2013. In addition, separate sections report on those network operators that are most often involved in conciliation procedures and the conciliation body's experience in working with them. The diversity of the range of operators providing services in Austria cannot be emphasised enough. However, smaller network operators are rarely involved in conciliation cases and are therefore not the subject of the Activity Report.

4.1 Selected cases

The practical examples presented below provide an insight into the variety of cases to be resolved in daily activities.

4.1.1 Validity of a notice of termination signed with an electronic signature

Mr M is a customer of a mobile network operator. Wishing to terminate his contract, he uses the upload function on the customer portal to send his network operator an electronically signed notice of termination. The operator does not accept the notice; instead, states that a letter personally signed by Mr M is required to terminate the subscription. He is advised to submit the notice by postal mail or by fax. The electronic signature on the notice initially submitted to the operator was verified by the conciliation body under <https://pruefung.signatur.rtr.at/en/index.html> and determined to be authentic. It was found to be the complainant's qualified electronic signature.

The network operator's terms of business contained the following clause:

"[...] The party to the contract must receive the notice of termination in writing at least one month in advance of the date when it is to become effective. If received later, the notice will become effective one month after receipt."

It thus had to be verified in this particular case whether the notice of termination had already been received and become effective when it was uploaded. It was necessary to consider the Signatures Act (SigG) in this context. That statute specifies the following: "A qualified electronic signature satisfies the legal requirement for a handwritten signature, and specifically the requirement for the written form as defined in Art. 886 of the Austrian General Civil Code (ABGB), unless otherwise specified by law or by an agreement between the parties." Since no deviating agreement between the parties could be found, the requirement for written form had been satisfied and the notice of termination was legally effective. Mr M was not obligated to submit the notice a second time, printed on paper and signed by hand. The conciliation body proposed a solution, suggesting that the contract be regarded as terminated while taking into consideration the notice period as stipulated; this was subsequently accepted by both parties.

4.1.2 The inaccurate network coverage map

Mr S complains that his mobile network operator does not offer adequate network coverage. Although the network coverage map published on the web shows full network availability for his place of residence, he claims that it is not possible to use the phone at certain points. The operator admitted to such problems and that locally there were several no-coverage areas as follows:

4. Schlichtungstätigkeit 2013

Im Folgenden werden einige Fälle aus der Praxis erläutert, die die Themenvielfalt bei den Schlichtungsverfahren im Jahr 2013 veranschaulichen. Weiters werden zu den Betreibern, die am stärksten bei den Schlichtungsverfahren vertreten sind, die Erfahrungen der Schlichtungsstelle in der Zusammenarbeit gesondert berichtet. Immer wieder ist darauf zu verweisen, dass die Betreiberlandschaft in Österreich sehr vielfältig ist. Kleinere Betreiber fallen jedoch nur selten bei den Schlichtungsverfahren auf und sind somit im Tätigkeitsbericht nicht erfasst.

4.1 Ausgesuchte Fälle

Nachstehende Praxisbeispiele geben einen Einblick in die unterschiedlichen Fälle, die in der täglichen Arbeit zu lösen sind.

4.1.1 Gültigkeit einer elektronisch signierten Kündigung

Herr M. ist Kunde bei einem Mobilfunkbetreiber. Er will seinen Vertrag kündigen und übermittelt mittels der Upload-Möglichkeit auf dem Kundenportal ein entsprechendes elektronisch signiertes Schreiben an seinen Betreiber. Dieser akzeptiert die Kündigung jedoch nicht und teilt Herrn M. mit, dass für die Kündigung des Anschlusses ein Schreiben mit dessen persönlicher Unterschrift notwendig sei. Er solle dieses entweder per Post oder Fax übermitteln. Eine Prüfung der elektronischen Signatur des ursprünglich an den Betreiber übermittelten Dokuments seitens der Schlichtungsstelle unter <https://pruefung.signatur.rtr.at> ergab dessen Authentizität. Es handelte sich um eine qualifizierte elektronische Signatur des Beschwerdeführers.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Betreibers war folgende Klausel enthalten: „[...] Die Kündigung muss dem Vertragspartner mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Bei späterem Zugang wird sie einen Monat nach ihrem Zugang wirksam.“

Es war somit im gegenständlichen Fall zu prüfen, ob die Kündigung schon mit dem Upload des elektronischen Dokuments zugegangen und wirksam wurde. In diesem Zusammenhang war insbesondere das Signaturgesetz (SigG) zu beachten. Dieses legt Folgendes fest: „Eine qualifizierte elektronische Signatur erfüllt das rechtliche Erfordernis einer eigenhändigen Unterschrift, insbesondere der Schriftlichkeit im Sinne des § 886 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB), sofern durch Gesetz oder Parteienvereinbarung nicht anderes bestimmt ist.“ Da eine anderslautende Parteienvereinbarung nicht festgestellt werden konnte, war das Erfordernis der Schriftlichkeit bereits erfüllt und die Kündigung wirksam. Herr M. war nicht verpflichtet, die Kündigung nochmalig in Papierform und handschriftlich unterschrieben zu übermitteln. Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, in dem vorgeschlagen wurde, dass der Vertrag unter Berücksichtigung der vereinbarten Kündigungsfrist als beendet gilt. Der Lösungsvorschlag wurde von beiden Seiten angenommen.

4.1.2 Die ungenaue Netzabdeckungskarte

Herr S. beschwert sich über eine mangelnde Netzabdeckung seines Mobilfunkbetreibers. Obwohl die im Internet verfügbare Netzabdeckungskarte eine vollständige Netzverfügbarkeit an seinem Wohnort anzeige, sei in einigen Bereichen das Telefonieren nicht möglich. Der Betreiber gestand diese Probleme zu, es bestünden in dem Bereich einige Funklöcher in der Größe von:

- two zones approx. 135 m x 50 m
- one zone approx. 135 m x 95 m
- one zone approx. 100 m x 50 m
- one zone approx. 50 m x 50 m

The no-coverage areas were claimed to be too small to show up on the network coverage map.

Investigating the matter, the conciliation body discovered that other differences, for example between 2G and 3G coverage, could indeed be represented at this scale of granularity. The body was thus not able to follow the arguments brought forth by the operator. However, there was another factor that had to be considered in this case. There was no relationship between the contracts, which Mr S had signed several years earlier, and the network coverage map. Austrian jurisprudence has similarly ruled that no obligation to provide 100% network coverage exists and minor areas with no coverage may always occur. As a conciliatory solution in this specific case, the conciliation body proposed that the customer be credited with a one-time amount. However, the network operator rejected the proposed solution.

4.1.3 Costly roaming in Russia

Mr F, an employee of C. GmbH, travels to Moscow on business and uses a tablet PC with SIM card on this trip. While thinking that he is using the hotel's WLAN for data connections, he is in fact connecting to a Russian mobile network operator's UMTS network. The Austrian network operator with whom Mr F's employer C. GmbH has a contract for the tablet PC presents an invoice amounting to about EUR 11,000 for somewhat over 600 MB of data usage. In the course of the procedure with the conciliation body it is ascertained that the operator did not send a text message to warn the subscriber. Nor is the network operator able to explain why service to the subscriber was not discontinued once the limit of EUR 60 on charges for usage had been reached.

Pursuant to Art. 15 of the EU Roaming Regulation, the network operator is required to inform the customer via an automatic message (e.g. SMS message) of the rates per MB on entering another country. In addition, data roaming services are to be discontinued when the limit of EUR 60 is exceeded, and the customer must be warned via a separate message when 80% of this limit has been reached. Since the EU Roaming Regulation III came into effect, these provisions have also been applicable when travelling to a non-EU country which greatly expanded the 'umbrella of protection' offered by this Regulation.

On this basis the conciliation body proposed a solution according to which the charges should be reduced by EUR 10,892. The proposal was accepted by both parties.

4.1.4 Coverage gone

Mr D signs several mobile service contracts with one network operator on behalf of his family. Before finalising the contracts, he enquires as to whether the mobile numbers will also work at his weekend home. The operator confirms that to be the case. The mobile numbers do in fact provide trouble-free service until the end of 2012. Yet, from January 2013 onwards the network coverage at his weekend home is suddenly gone. On enquiry, the operator confirms that network coverage has indeed been discontinued due to changes in the transmission equipment and the frequencies used.

- zweimal ca. 135 m x 50 m,
- einmal ca. 135 m x 95 m,
- einmal ca. 100 m x 50 m,
- einmal ca. 50 m x 50 m.

Diese Funklöcher seien jedoch zu klein, um auf der Netzabdeckungskarte angezeigt zu werden.

Im Zuge der Recherchen stellte die Schlichtungsstelle fest, dass auf der Netzabdeckungskarte des Betreibers andere Unterschiede, nämlich der zwischen einer 2G- und einer 3G-Versorgung, sehr wohl in dieser Granularität dargestellt werden konnte. Das Vorbringen des Betreibers war daher in diesem Fall nicht nachvollziehbar. Andererseits war in dem Fall zu berücksichtigen, dass Herr S. die Verträge schon vor einigen Jahren abgeschlossen hatte und diese Vertragsabschlüsse nicht im Zusammenhang mit der Netzabdeckungskarte standen. Ebenso ist aufgrund der Judikatur in Österreich festgestellt, dass eine 100%ige Netzabdeckung nicht geschuldet ist und kleinere Funklöcher immer vorkommen können. Im konkreten Fall schlug die Schlichtungsstelle im Sinne einer vermittelnden Lösung daher vor, dass der Kunde eine einmalige Gutschrift erhält. Der Lösungsvorschlag wurde jedoch vom Betreiber abgelehnt.

4.1.3 Teures Roaming in Russland


Herr F., ein Mitarbeiter der C. GmbH, ist in Moskau auf Dienstreise und verwendet dabei ein Tablet mit SIM-Karte. Er glaubt das WLAN in seinem Hotel für Datenverbindungen zu nützen, tatsächlich werden die Verbindungen über das UMTS-Netz eines russischen Mobilfunkbetreibers hergestellt. Für einen Datenverbrauch von etwas mehr als 600 MB werden vom österreichischen Betreiber, bei dem die C. GmbH mit dem Anschluss für das Tablet Kunde ist, ca. 11.000,- Euro in Rechnung gestellt. Im Zuge des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle wird festgestellt, dass der Betreiber keine Warn-SMS an den Anschluss übermittelt hat. Ebenso kann der Betreiber nicht aufklären, warum der Anschluss nicht bei dem Erreichen eines Entgeltverbrauchs von 60,- Euro gesperrt wurde.

Gemäß Art. 15 der EU-Roamingverordnung hat der Betreiber nämlich bei der Einreise in einen anderen Staat mittels einer automatischen Nachricht (z.B. SMS) den Kunden über die Preise pro MB zu informieren. Ebenso ist bei dem Überschreiten von 60,- Euro für Datenroaming der Anschluss zu sperren, bereits bei dem Erreichen von 80 % dieses Limits ist der Kunde mit einer eigenen Nachricht zu warnen. Seit dem Inkrafttreten der EU-Roamingverordnung III gelten diese Vorschriften auch, wenn man in ein Nicht-EU-Land einreist, was den „Schutzschirm“, den diese Verordnung aufspannt, wesentlich erweitert hat.

In diesem Sinne hat die Schlichtungsstelle auch einen Lösungsvorschlag erstellt, in dem eine Entgeltreduktion in der Höhe von 10.892,- Euro vorgeschlagen wurde. Der Lösungsvorschlag wurde von beiden Seiten angenommen.

4.1.4 Das Netz ist weg

Herr D. schließt für seine Familie mehrere Mobilfunkverträge bei einem Betreiber ab. Im Vorfeld des Vertragsabschlusses erkundigt er sich, ob die Anschlüsse auch bei seinem Wochenendhaus funktionieren. Dies wird ihm von seinem Betreiber bestätigt. Die Mobilfunkanschlüsse funktionieren dann auch bis Ende 2012 einwandfrei. Ab Jänner 2013 ist die Netzabdeckung bei dem Wochenendhaus aber plötzlich verschwunden. Auf Nachfrage bei seinem Betreiber wird ihm tatsächlich bestätigt, dass die Netzabdeckung nicht mehr gegeben ist, weil es zu Veränderungen bei den Sen-



Mr D responds by wishing to terminate the contracts on exceptional grounds, but the network operator does not agree. In the conciliation procedure, the operator cites the fact that when the contracts were signed the weekend home was not given as the contractual address or the billing address. and that therefore termination on exceptional grounds could not be accepted.

The conciliation body held the position that the network operator's contractual obligation to provide service applied not only to the contractual or billing address but also to other locations of importance for the customer. This applied also to locations, such as the one in the specific case, where services had actually been received for an extended period of time. Furthermore, the very nature of telecommunications services is that they should be able to be used at more than one location. The body was thus in no manner able to follow the network operator's view in this regard. Specifically as the logical consequence of the operator's position would be for the operator to be contractually obliged to only provide mobile telecommunications service at one (single) location (i.e. the contractual address), which is obviously illogical.

The legal opinion held by the conciliation body is also in accordance with the rulings handed down by the Austrian Supreme Court (OGH). Granted, the OGH has ruled that a mobile telecommunications network need not be available everywhere, since 100% availability is not technically feasible and thus does not represent a typical characteristic of the product. However, objective deficiencies of the network – in other words internal factors – cannot be used as justification for the existence of no-coverage areas.

In the case at hand it was the operator's decision to modify network coverage, and thus an objective deficiency must be assumed, for which the network operator must be held accountable. The conciliation body proposed recognising Mr D's right to cancel the contracts on exceptional grounds and allowing him to terminate them without charge. However, the network operator rejected the corresponding solution as proposed.

4.1.5 Overcharging for data

Ms S, a subscriber to a mobile network, receives an astonishingly high bill amounting to EUR 1,031.87. It turns out that she purchased a smartphone and assumed that the tariff she was using included a data package of one GB per month. On purchasing the smartphone, she consulted her network operator's website and claims to have found a tariff bearing the same name as the one she was using, which was listed as including a data package. In the course of the conciliation procedure it was in fact discovered that Ms S had made a mistake in this case. The tariff that she had agreed to by contract does not include any data volume whatsoever. On the contrary, EUR 4 is charged for every MB used. Thus, the total charge of the bill is to be attributed not so much to heavy data usage as to the high cost incurred by each MB of data usage: EUR 1,006 was charged for a mere 251 MB.

Since the stipulated invoiced amounts appeared rather high, the conciliation body examined the case for possible *laesio enormis*, i.e. reduction of more than half the fair value. Such a case exists where one party to the contract receives less than half the consideration received by the other party. The 'common value' (i.e. market value) of the service provided is used to evaluate whether a discrepancy exists. Such a discrepancy between price and service would entitle the party to contest the contract.

deanlagen und genutzten Frequenzen gekommen ist. Daraufhin will Herr D. den Vertrag außerordentlich kündigen, was jedoch von seinem Betreiber nicht akzeptiert wird. Der Betreiber beruft sich im Rahmen des Schlichtungsverfahrens darauf, dass bei Vertragsabschluss das Wochenendhaus weder als Vertrags- noch als Rechnungsadresse angegeben worden ist. Eine außerordentliche Kündigung könne daher nicht akzeptiert werden.

Die Schlichtungsstelle vertrat hier die Ansicht, dass das vertraglich geschuldete Service des Betreibers nicht nur an der Vertrags- bzw. Rechnungsadresse, sondern auch an anderen für die Kunden wichtigen Standorten geschuldet ist. Das betrifft auch Standorte, an denen, wie im konkreten Fall, über einen längeren Zeitraum hinweg der Empfang der Services tatsächlich bestanden hat. Zudem entspricht es dem Wesen mobiler Telekommunikationsdienstleistungen, dass sie an mehr als einem Standort nutzbar sein müssen. Die diesbezügliche Ansicht des Betreibers konnte daher in keiner Weise nachvollzogen werden. Würde man nämlich die Auffassung des Betreibers weiterdenken, müssten nur an einem (einzigem) Standort (= die Vertragsadresse) mobile Telekommunikationsleistungen vertraglich zur Verfügung gestellt werden, was offensichtlich widersinnig wäre.

Die von der Schlichtungsstelle vertretene Rechtsansicht steht auch im Einklang mit der Judikatur des Obersten Gerichtshofes (OGH). Diese hat zwar ausgesprochen, dass ein Mobilfunknetz nicht überall verfügbar sein muss, weil eine 100%ige Verfügbarkeit technisch gar nicht möglich ist und somit keine typische Eigenschaft des Produkts darstellt. Objektive Mängel des Netzes – also interne Faktoren – können jedoch nicht zur Rechtfertigung von Funklöchern herangezogen werden.

Da es im konkreten Fall eine Entscheidung des Betreibers war, die Netzversorgung zu verändern, war von einem objektiven Mangel auszugehen, den sich der Betreiber zurechnen lassen muss. Die Schlichtungsstelle schlug vor, dass Herr D. ein außerordentliches Kündigungsrecht hat und er die Verträge kostenfrei beenden kann. Der entsprechende Lösungsvorschlag wurde jedoch vom Betreiber abgelehnt.

4.1.5 Zu hohe Entgelte für Daten

Frau S. nutzt einen Mobilfunkanschluss und erhält eine überraschend hohe Rechnung in der Höhe von 1.031,87 Euro. Es stellt sich heraus, dass sie sich ein Smartphone gekauft hat und davon ausgegangen ist, dass bei dem von ihr genutzten Tarif eine Datenpauschale von einem GB monatlich enthalten ist. Beim Erwerb des Smartphones habe sie sich auf der Website ihres Betreibers erkundigt und dort sei ein Tarif, der denselben Namen wie der von ihr genutzte trägt, mit dieser Datenpauschale ausgewiesen. Tatsächlich stellt sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens heraus, dass Frau S. diesbezüglich ein Irrtum unterlaufen ist. Der von ihr vertraglich vereinbarte Tarif sieht überhaupt keine inkludierten Datenmengen vor. Im Gegenteil: jedes verbrauchte MB wird mit 4,- Euro verrechnet. Die Rechnungssumme lässt sich somit weniger durch einen hohen Datenverbrauch erklären, sondern mit dem hohen Preis, der pro MB verbrauchter Datenmenge angefallen ist: Für nur 251 MB wurden somit 1.006,- Euro verrechnet.

Da die vereinbarten Entgelte als sehr hoch erschienen, prüfte die Schlichtungsstelle, ob nicht die so genannte „Verkürzung über die Hälfte“ gegeben ist. Eine solche liegt vor, wenn ein Vertragsteil weniger als die Hälfte dessen bekommt, was der andere Vertragsteil als Gegenleistung erhält. Für die Beurteilung des Missverhältnisses ist der „gemeine Wert“ (Marktpreis) der erbrachten Leistung maßgebend. Liegt ein derartiges Missverhältnis zwischen Preis und Leistung vor, berechtigt dies zur Vertragsanfechtung.

The conciliation body subsequently performed a careful evaluation to determine the market price of data services. Among the items considered were the prices charged in the wholesale market. Those are the fees that a company is required to pay a network operator in order to engage in the business of reselling. Not only the end user prices were also analysed but also the price limits specified in the EU Roaming Regulation were considered in the evaluation. The conciliation body finally concluded that the market price amounts to EUR 0.42 per MB including VAT in this particular case, which is far below the stipulated price of EUR 4 per MB. The facts of the case thus qualified it as *laesio enormis*, so that the conciliation body presented a solution proposing that the amount of the bill in dispute be reduced by EUR 900.33 including VAT. However, the network operator did not accept the proposed solution.

4.2 Analysis of operators

4.2.1 A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom is the only network operator in Austria that has a major market share in both the mobile sector and the fixed network sector. As mentioned above, no problems really stand out in the fixed network sector in relation to the number of customers. 154 procedures must simply be judged as being a very good result. It would appear in this case that technically reliable services have teamed up with good customer service. The mobile phone sector is a somewhat different case. While the number of procedures has fallen considerably, at 1,106 new applications it is still of a considerable magnitude. It should be noted that for the first time yesss! is to be counted as part of A1 Telekom.

4.2.1.1 Mobile services: A1, aon mobil and yesss!

As in recent years, A1 Telekom continues to discuss issues with the conciliation body to an exceptional degree, even though, in the conciliation body's view, this operator introduces unnecessary complications in certain cases. On the one hand, it has been possible to clarify certain types of issues very well and achieve general solutions for the complainants affected. Yet, sometimes situations arise that could be avoided if a more pragmatic approach were taken. Specifically, A1 Telekom has raised doubts about the admissibility of procedures in individual cases. This has resulted in an extensive exchange of correspondence already in the preliminary stage of the procedure. A very positive development needs to be mentioned though: the settlement rate has increased, from 58% in 2012 to 61%, as has the percentage of proposed solutions accepted. The jump in the latter case was particularly significant, namely from 38% in 2012 to 59% in 2013, a fact obviously to be attributed to an increasingly customer-friendly approach. The A1 Telekom brand yesss! represents only 14 of the cases.

Table 1: A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ⁸	Number
Total	771	Total	58
With settlement	469	Accepted	34
Settlement rate	61%	Acceptance rate for proposed solutions	59%

⁸ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Die Schlichtungsstelle unternahm daraufhin eine umfassende Analyse, um den Marktpreis für Datendienste festzustellen. Dabei wurden unter anderem die Preise berücksichtigt, die am Vorleistungsmarkt verrechnet werden. Das sind jene Entgelte, die ein Unternehmen an einen Netzbetreiber zahlen muss, wenn es selbst als Wiederverkäufer tätig werden will. Ebenso wurden die Endkundenpreise analysiert und auch die Preisgrenzen nach der EU-Roamingverordnung in die Erwägungen miteinbezogen. Im Ergebnis gelangte die Schlichtungsstelle zu der Ansicht, dass der Marktpreis im gegenständlichen Fall 0,42 Euro brutto pro MB beträgt und somit weit unter den vereinbarten 4,- Euro pro MB liegt. Der Tatbestand der „Verkürzung über die Hälfte“ war daher erfüllt und die Schlichtungsstelle schlug in dem von ihr erstellten Lösungsvorschlag vor, die strittige Rechnung um 900,33 Euro brutto zu reduzieren. Dieser Lösungsvorschlag wurde jedoch vom Betreiber nicht angenommen.

4.2 Analyse der Betreiber

4.2.1 A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom ist der einzige Betreiber in Österreich, der sowohl im Mobilfunkbereich als auch im Festnetzbereich große Marktanteile besitzt. Wie bereits erwähnt, ist der Festnetzbereich unter Maßgabe der Kundenanzahl vollkommen unauffällig. 154 Verfahren sind einfach nur als sehr guter Wert zu bezeichnen. Hier treffen offenbar technisch zuverlässige Dienste mit gutem Kundenservice aufeinander. Etwas anders sieht es im Bereich der Mobiltelefonie aus. Hier sind zwar die Zahlen deutlich zurückgegangen, mit 1.106 neuen Verfahrensanhträgen jedoch immer noch beachtlich. Anzumerken ist, dass „yesss!“ erstmals der A1 Telekom zuzurechnen ist.

4.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“, „aon mobil“ und „yesss!“

Wie schon in den letzten Jahren steht A1 Telekom im besonderen Maße in einem Dialog mit der Schlichtungsstelle, auch wenn nach Ansicht der Schlichtungsstelle in einzelnen Verfahren unnötig kompliziert vorgegangen wird. So konnten auf der einen Seite bestimmte Problemlagen gut geklärt und generelle Lösungen für die betroffenen Beschwerdeführer erzielt werden. Auf der anderen Seite ergeben sich aber immer wieder Situationen, die mit etwas mehr Pragmatismus vermieden werden könnten. So wurde in einzelnen Verfahren von A1 Telekom deren Zulässigkeit angezweifelt, was zur Folge hatte, dass schon im Vorfeld eines Verfahrens umfangreicher Schriftverkehr geführt wurde. Besonders positiv ist jedoch hervorzuheben, dass sowohl die Einigungsquote von 58 % (2012) auf 61 % gestiegen ist als auch der Anteil der angenommenen Lösungsvorschläge. Hier ist der Sprung von 38 % (2012) auf 59 % besonders signifikant und erfreulich, was eindeutig auf die zunehmend kundenfreundliche Herangehensweise zurückzuführen ist. Die Marke „yesss!“ ist mit nur 14 Verfahren vertreten.

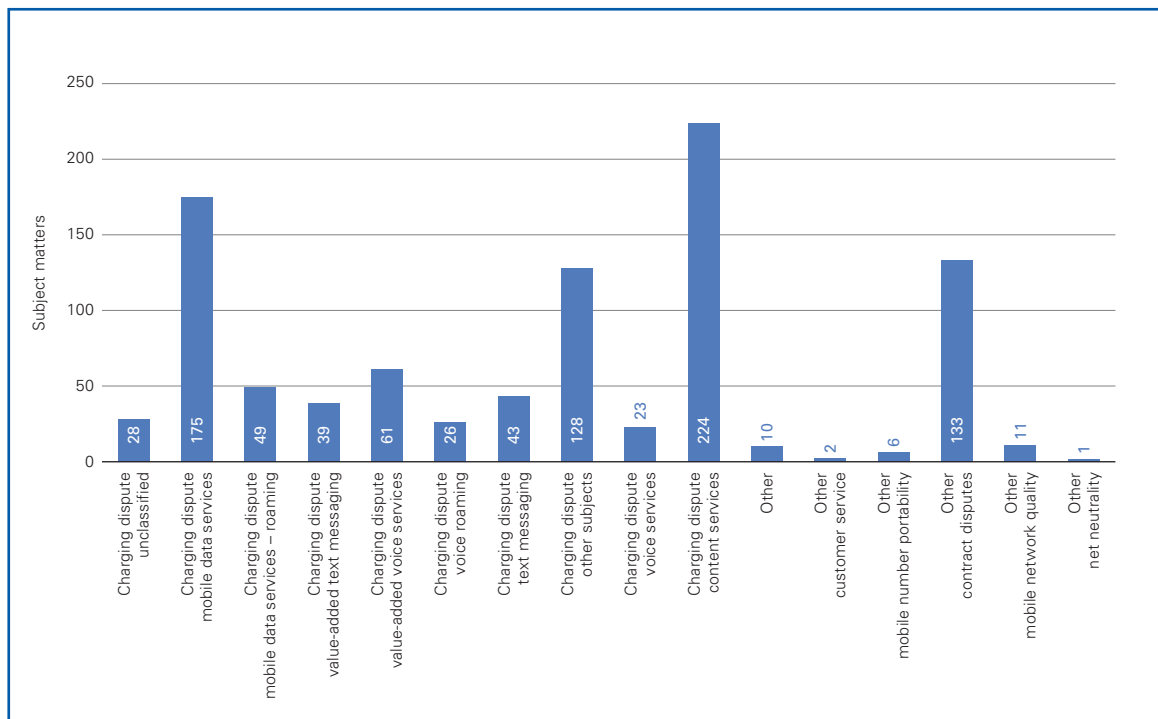
Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2013 für A1 Telekom (mobil)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ⁸	Anzahl
Gesamtsumme	771	Gesamtsumme	58
davon mit Einigung	469	davon akzeptiert	34
Einigungsquote	61 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	59 %

⁸ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

The distribution of procedure cases is thoroughly representative and correlates with the overall distribution of all cases filed with the conciliation body in 2013; hereby the main topics are 'content services', 'mobile data services' and 'contract disputes'.

Figure 15: A1 Telekom (mobile) – subject matter of conciliation procedures in 2013⁹

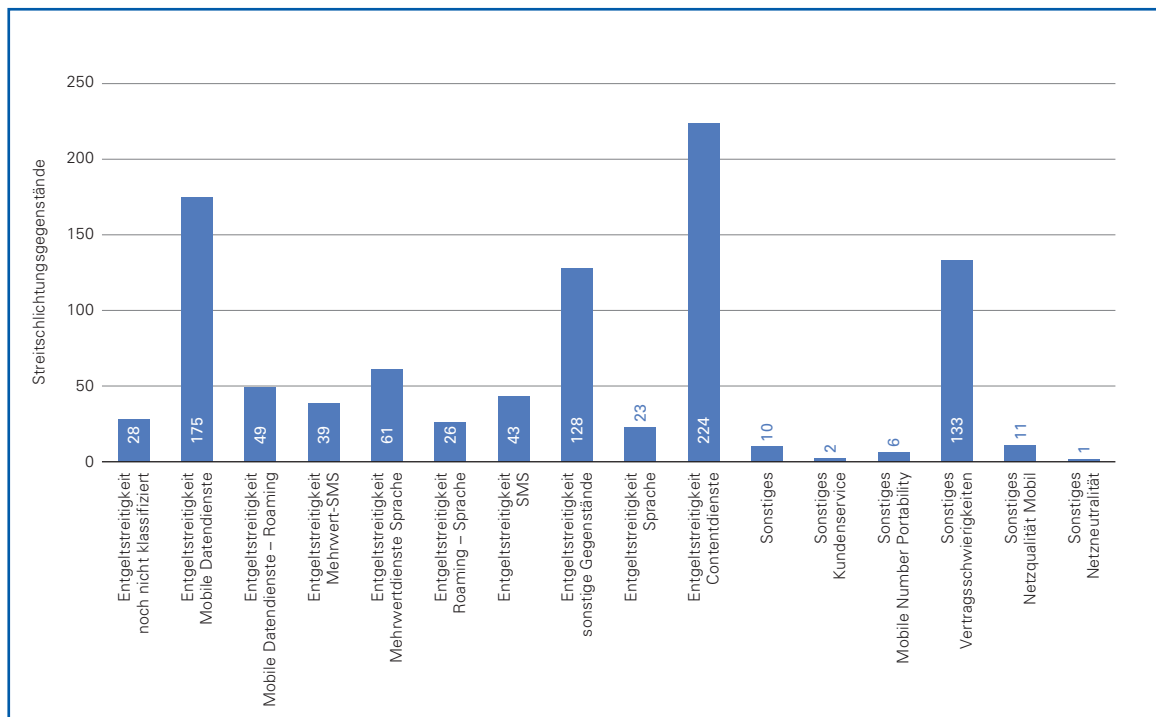


The share of call centre enquiries concerning content services is substantial. The majority of callers were mistakenly referred to the RTR call centre by the A1 Telekom call centre and told that the regulatory authority could cancel subscriptions. Callers with issues of this kind had to be referred back to A1 Telekom. In any case, such complaints end up with the conciliation body less frequently which could possibly be due to the small amounts disputed.

⁹ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

Die Verteilung bei den Verfahrensgegenständen ist durchaus repräsentativ und entspricht mit den Schwerpunkten „Contentdienste“, „Datendienste mobil“ und „Vertragsschwierigkeiten“ der allgemeinen Verteilung aller bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2013 eingebrachten Fälle.

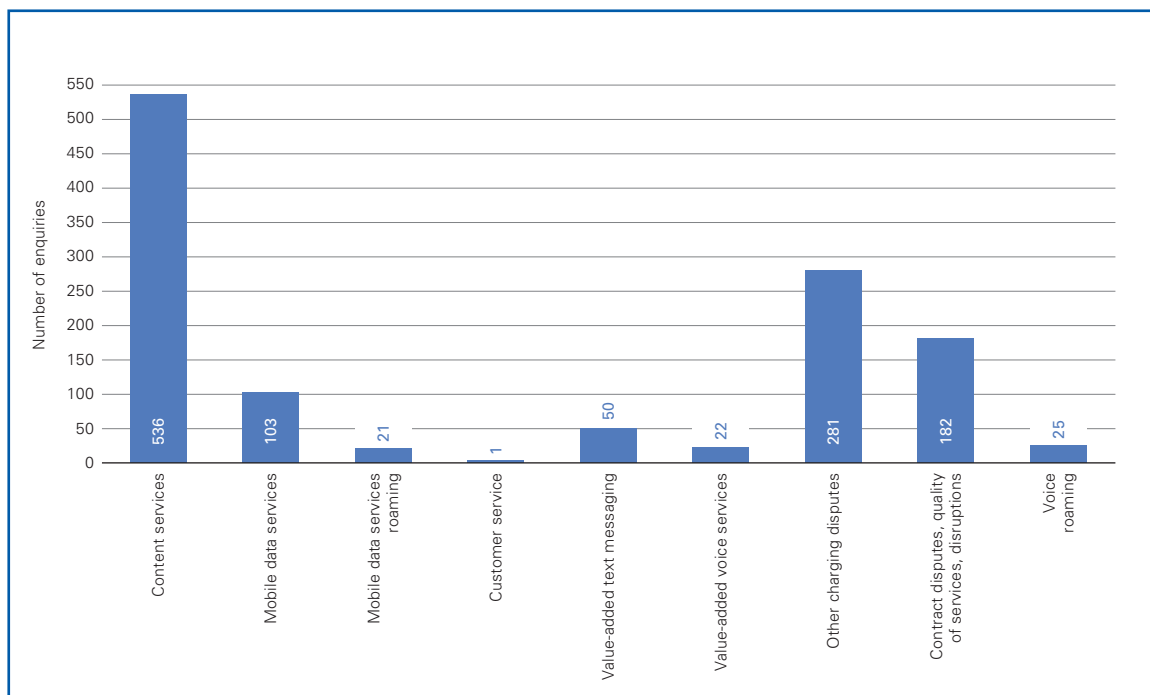
Abbildung 15: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2013⁹



Bei den Anfragen im Callcenter ist der Anteil der Contentdienste beachtlich. Der überwiegende Teil der Anrufer wurde vom Callcenter der A1 Telekom fälschlicherweise an das Callcenter der RTR-GmbH verwiesen, mit dem Hinweis, die Regulierungsbehörde könne Abos stornieren. Anrufer mit derartigen Problemen mussten wieder an die A1 Telekom verwiesen werden. Jedenfalls landen diese Beschwerden seltener bei der Schlichtungsstelle, möglicherweise wegen der geringen Streitwerte.

⁹ 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 16: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2013 (by subject matter)



4.2.1.2 Mobile services: bob

The A1 Telekom brand bob stands out due to the particularly low frequency of settlement with complainants. It would seem that A1 Telekom's willingness to make concessions is expressed to a lesser extent for this brand. However, on the positive side, nine out of eleven proposed solutions were accepted.

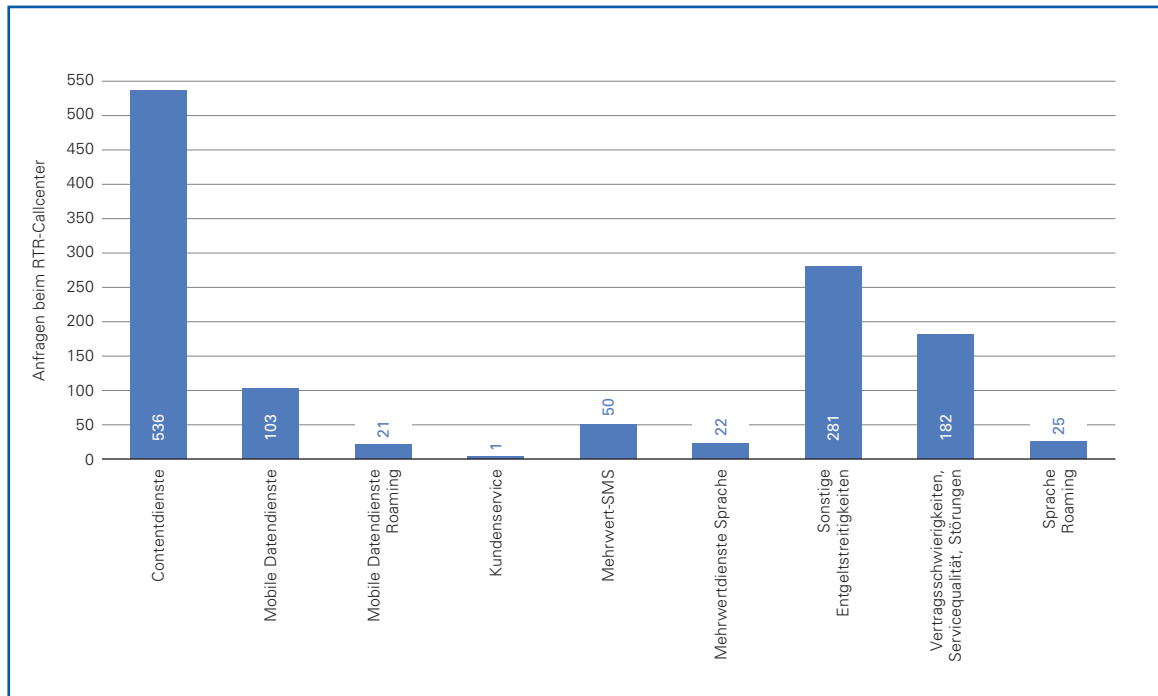
Table 2: bob procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁰	Number
Total	241	Total	11
With settlement	51	Accepted	9
Settlement rate	21%	Acceptance rate for proposed solutions	82%

With regard to the subject matter of conciliation cases, the category of content services with a very high frequency is particularly prominent.

¹⁰ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 16: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2013 (nach Gegenständen)



4.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

Bei der Marke „bob“ der A1 Telekom fällt die besonders geringe Einigungsquote mit dem Beschwerdeführer auf. Offenbar ist bei dieser Marke die Kulanzbereitschaft von A1 Telekom geringer ausgeprägt. Positiv ist jedoch, dass neun von elf Lösungsvorschlägen angenommen wurden.

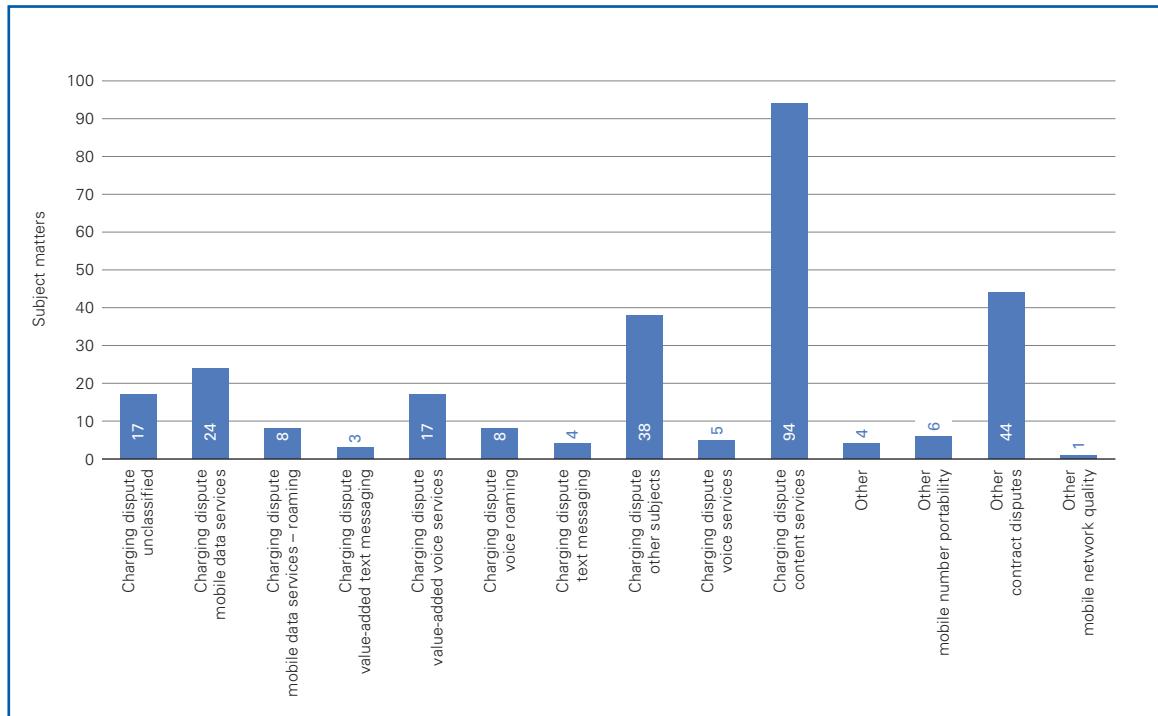
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2013 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁰	Anzahl
Gesamtsumme	241	Gesamtsumme	11
davon mit Einigung	51	davon akzeptiert	9
Einigungsquote	21 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	82 %

Besonders auffallend bei den Streitschlichtungsgegenständen ist der Bereich Contentdienste, der sehr stark vertreten ist.

¹⁰ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

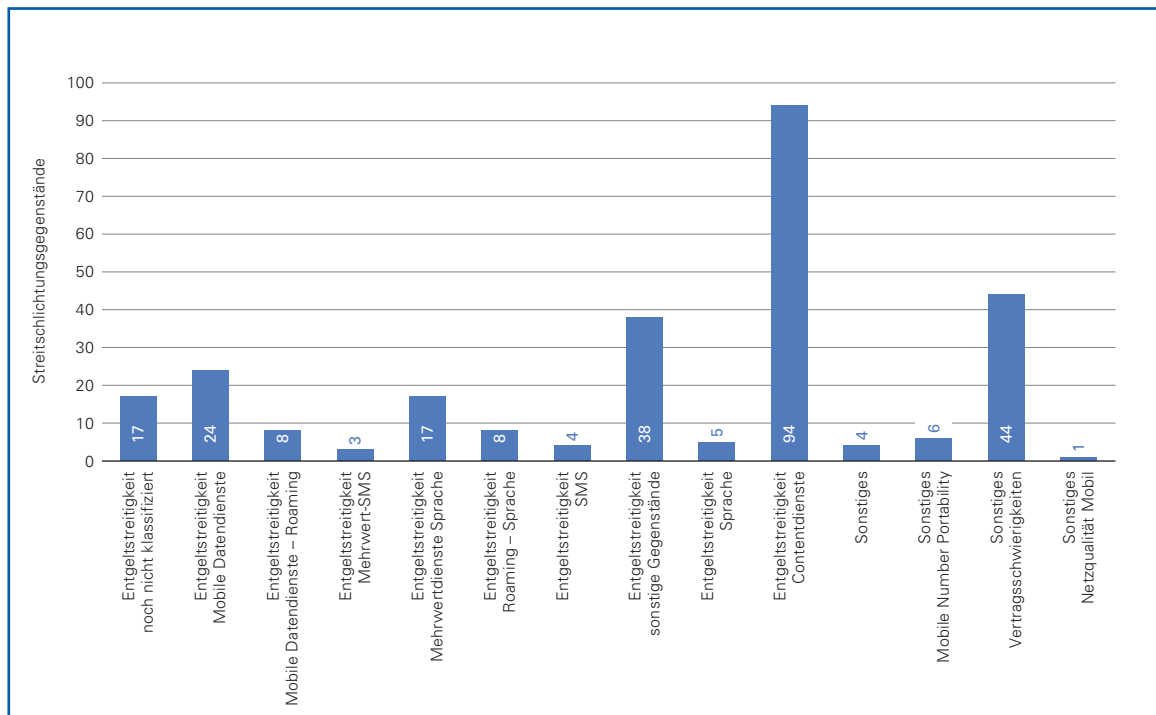
Figure 17: bob – subject matter of conciliation procedures in 2013¹¹



The pattern of RTR call centre enquiries corresponds to that for procedures. Likewise for bob, the A1 Telekom customer service staff often mistakenly refers callers to the regulatory authority. It would be desirable if the customer service staff were better trained. Another item frequently criticised by consumers is bob’s service hotline, which is subject to a fee.

¹¹ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

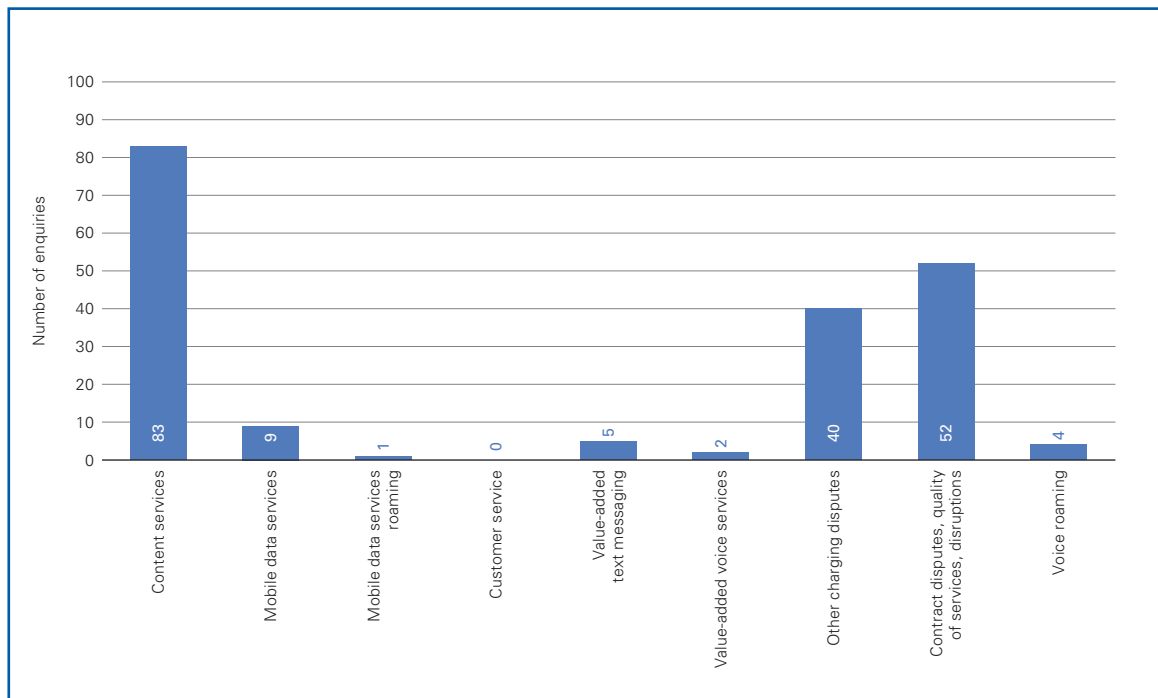
Abbildung 17: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013¹¹



Das Bild hinsichtlich der Anfragen beim Callcenter der RTR-GmbH entspricht dem bei den Verfahren. Auch bei „bob“ verweisen die Kundenbetreuer der A1 Telekom Anrufer oftmals fälschlicherweise an die Regulierungsbehörde. Eine bessere Schulung der Kundenbetreuer wäre hier wünschenswert. Ein weiterer Kritikpunkt vieler Konsumenten ist die kostenpflichtige Serviceline von „bob“.

¹¹ 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 bob in 2013 (by subject matter)



4.2.1.3 Telekom fixed-network services

At only 154 procedures for fixed network services, the highly positive trend seen in recent years has continued. Whereas the settlement rate for fixed network services is lower than for mobile services, almost 70% of the proposed solutions were accepted.

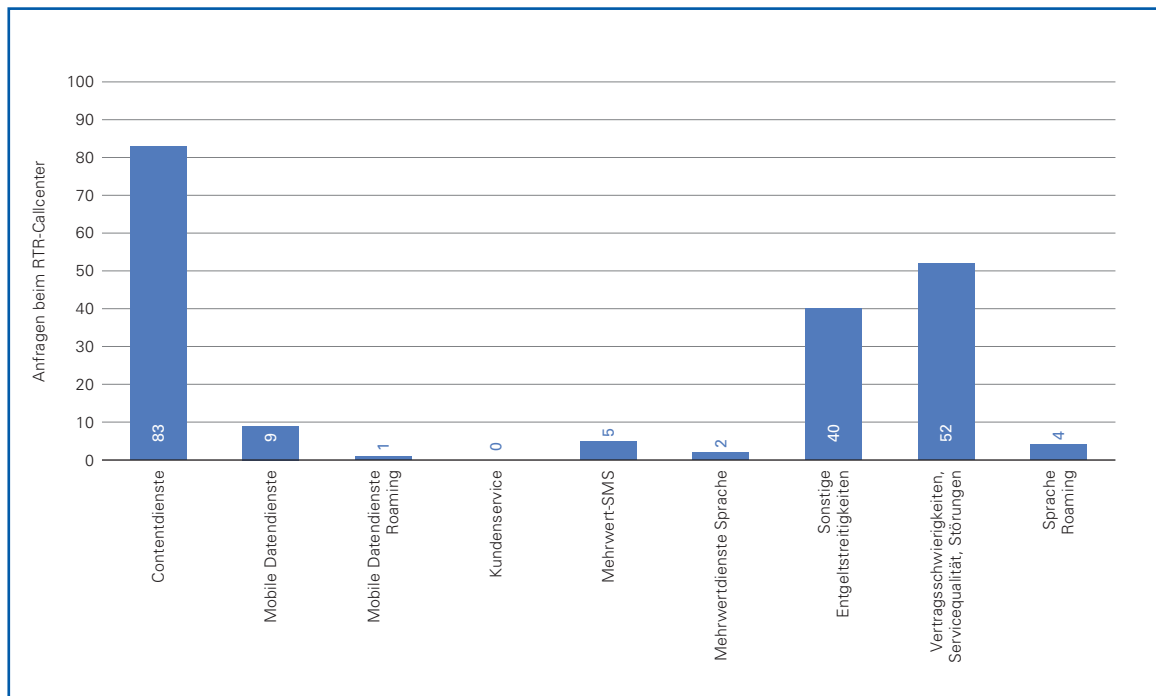
Table 3: A1 Telekom (fixed network) procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹²	Number
Total	138	Total	13
With settlement	70	Accepted	9
Settlement rate	51%	Acceptance rate for proposed solutions	69%

The issues reflect a very heterogeneous picture. Two categories, billing disputes and contract disputes, include highly differing sets of issues, and no two cases are ever the same.

¹² The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2013 (nach Gegenständen)



4.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1 Telekom

Mit nur 154 Verfahren im Festnetzbereich setzt sich die sehr erfreuliche Entwicklung der letzten Jahre fort. Die Einigungsquote ist im Festnetzbereich zwar geringer als im Mobilfunkbereich, aber immerhin wurden fast 70 % der erstellten Lösungsvorschläge angenommen.

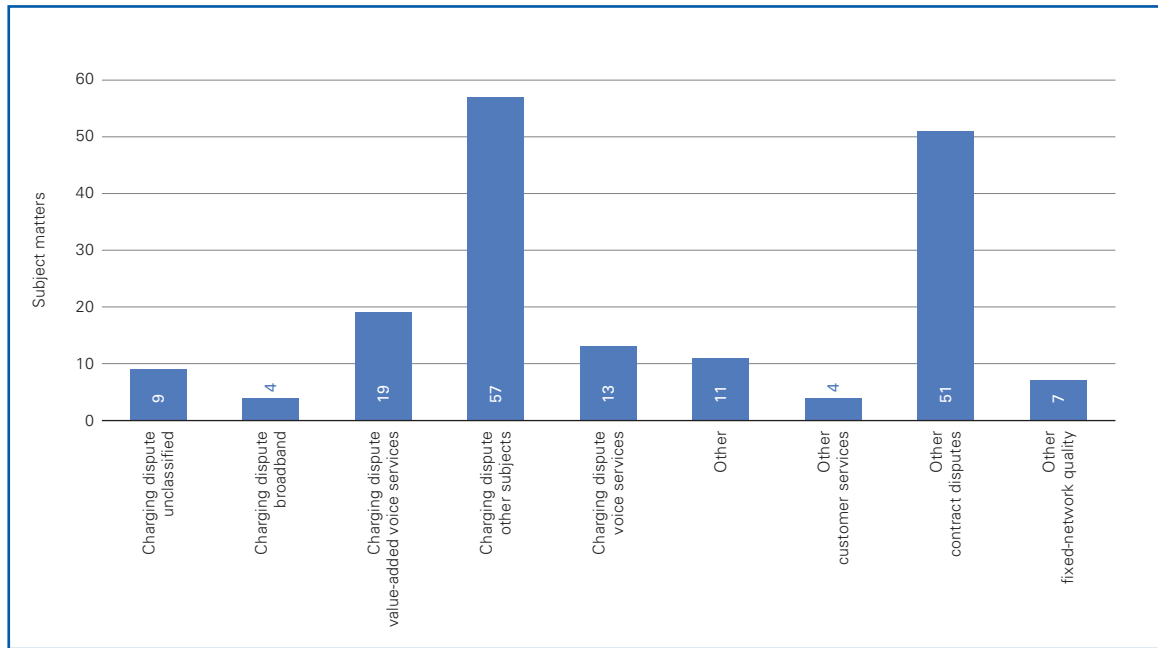
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2013 für A1 Telekom (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹²	Anzahl
Gesamtsumme	138	Gesamtsumme	13
davon mit Einigung	70	davon akzeptiert	9
Einigungsquote	51 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	69 %

Die Gegenstände zeigen ein sehr heterogenes Bild. Die Kategorien Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten beinhalten meist sehr unterschiedliche Problemlagen, bei denen kein Fall dem anderen gleicht.

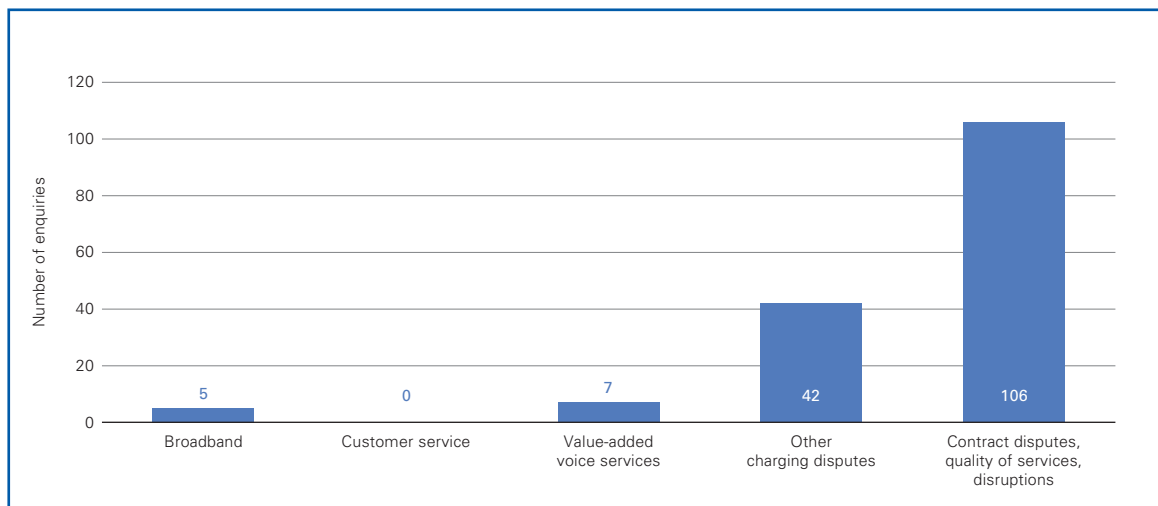
¹² Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 19: A1 Telekom (fixed network) – subject matter of conciliation procedures in 2013¹³



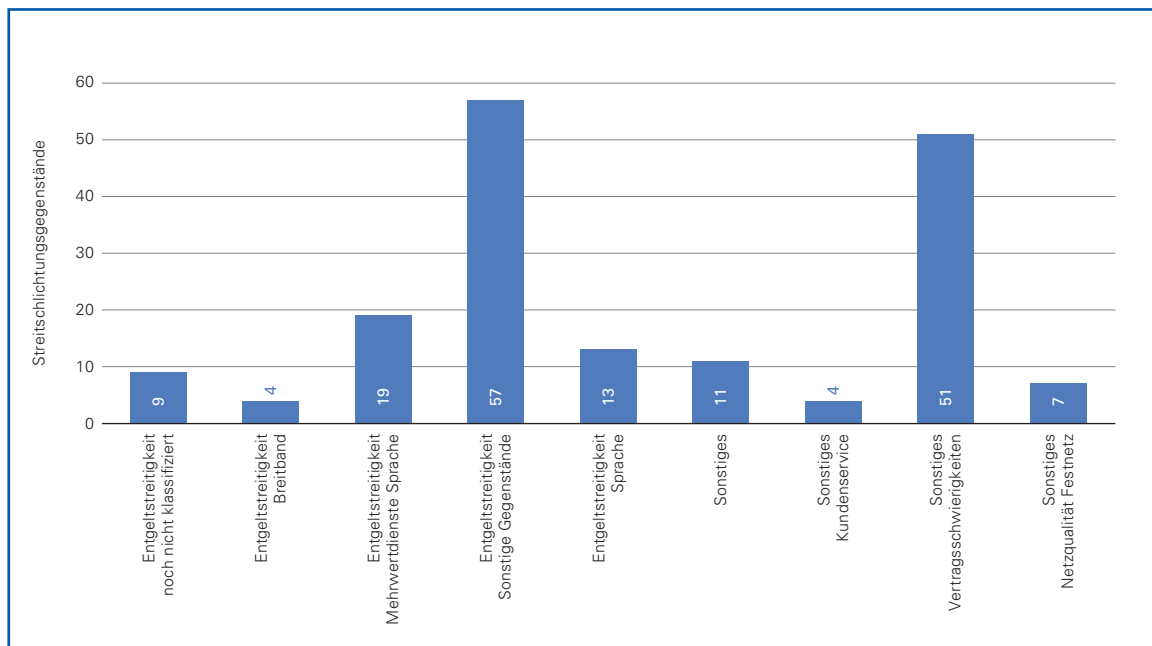
The enquiries to the call centre also do not allow a clear recognition of a concentration of topics. (see Figure 20):

Figure 20: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed network) in 2013 (by subject matter)



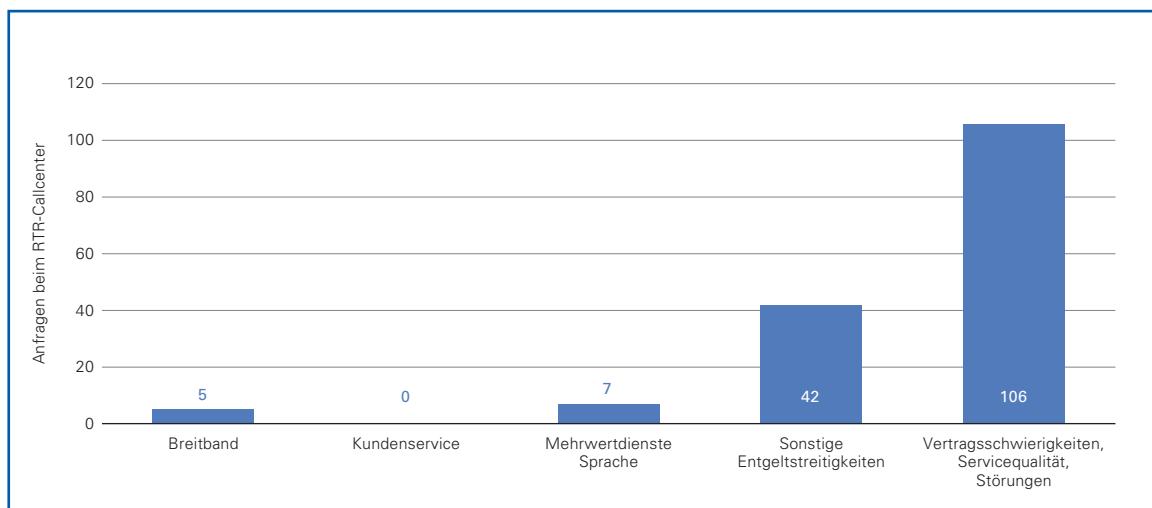
¹³ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

Abbildung 19: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2013¹³



Auch die Anfragen beim Callcenter zeigen, dass sich eindeutige inhaltliche Schwerpunkte nicht ausmachen lassen (siehe Abbildung 20):

Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2013 (nach Gegenständen)



¹³ 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.

4.2.2 UPC

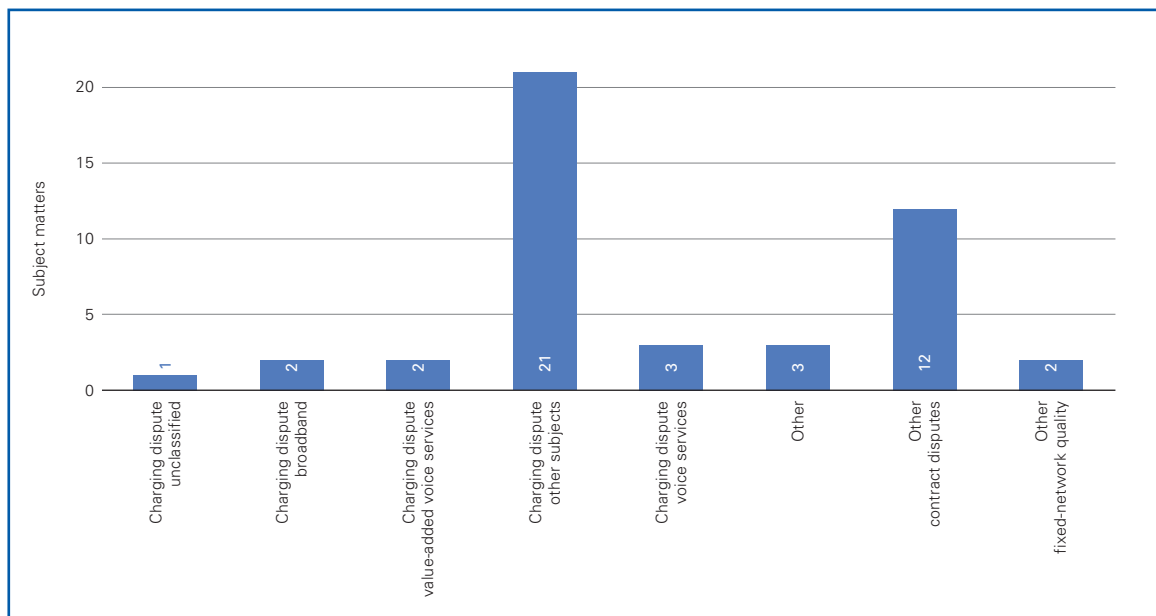
From the viewpoint of conciliation procedure, good performance can be attested for UPC¹⁴. A mere 40 conciliation requests had to be handled. UPC is dedicated to cooperating in procedures, as can be seen especially in the quality of the statements submitted. The 62% settlement rate is accordingly very satisfactory.

Table 4: UPC procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁵	Number
Total	39	Total	7
With settlement	24	Accepted	4
Settlement rate	62%	Acceptance rate for proposed solutions	57%

The pattern that emerges for the main subjects of procedures resembles that of other fixed network operators and suggests various reasons for the complaints.

Figure 21: UPC – subject matter of conciliation procedures in 2013¹⁶



The same applies to call centre enquiries, where there was also an emphasis on contract disputes. Here too, the catch-all categories of ‘Other billing disputes’ and ‘Contract disputes’ are predominant, see Figure 22.

¹⁴ For reasons of simplification "UPC" is used for all companies operating under this brand name in Austria (see www.upc.at/ueber_upc/impressum/, in German).

¹⁵ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹⁶ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

4.2.2 UPC

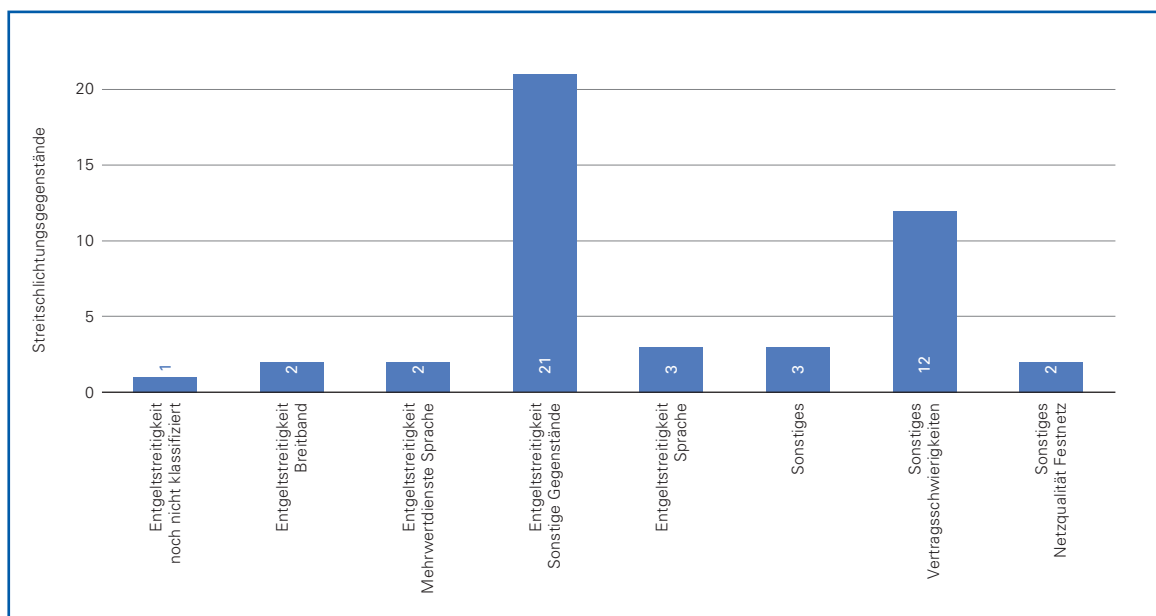
UPC¹⁴ kann unter dem Blickwinkel des Schlichtungsverfahrens ein gutes Zeugnis ausgestellt werden. Gerade einmal 40 Schlichtungsanträge mussten bearbeitet werden. Seitens UPC erfolgt die Mitarbeit im Verfahren engagiert, was sich vor allem an der Qualität der Stellungnahmen ablesen lässt. Die Einigungsquote ist mit 62 % dementsprechend erfreulich.

Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2013 für UPC

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁵	Anzahl
Gesamtsumme	39	Gesamtsumme	7
davon mit Einigung	24	davon akzeptiert	4
Einigungsquote	62 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	57 %

Bei den inhaltlichen Schwerpunkten entspricht das Bild jenen der anderen Festnetzbetreiber und deutet auf verschiedene unterschiedliche Beschwerdeursachen hin.

Abbildung 21: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2013¹⁶



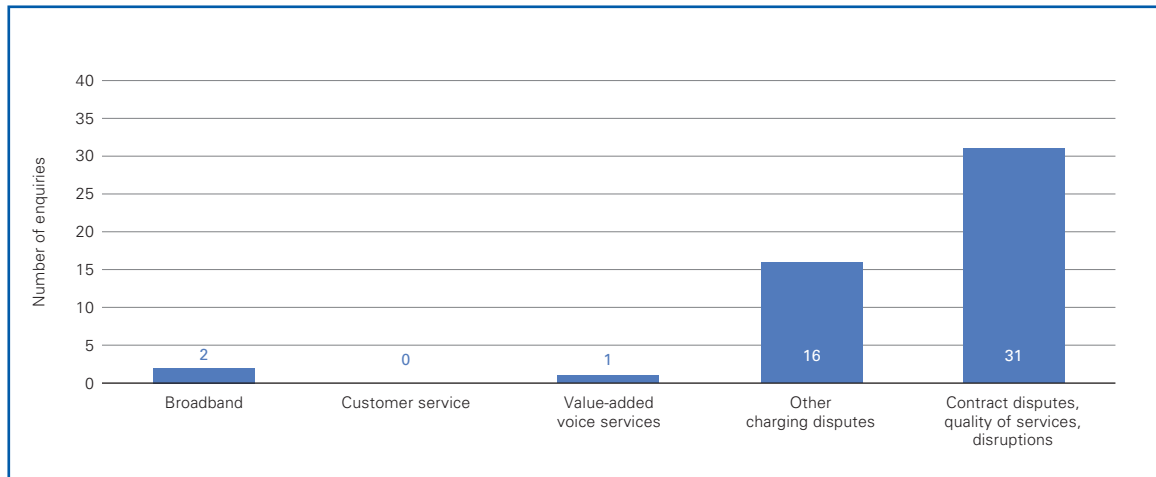
Gleiches gilt für die Anfragen beim Callcenter. Auch hier dominieren die „Auffangkategorien“ „sonstige Entgeltstreitigkeiten“ und „Vertragsschwierigkeiten“, siehe Abbildung 22.

¹⁴ Aus Gründen der Vereinfachung wird der Begriff „UPC“ für alle Gesellschaften gewählt, die unter diesem Markennamen in Österreich tätig sind (siehe auch: http://www.upc.at/ueber_upc/impressum/).

¹⁵ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁶ 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 22: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2013 (by subject matter)



4.2.3 Tele2 Telecommunication GmbH

The number of conciliation requests concerning Tele2 filed with the conciliation body fell from 49 in 2012 to 22 in the year under review. There is a need for improvement with regard to both the settlement rate and the number of proposed solutions accepted. Yet this must be seen in relation to the small number of cases so that statistical significance of the figures given below is not very high.

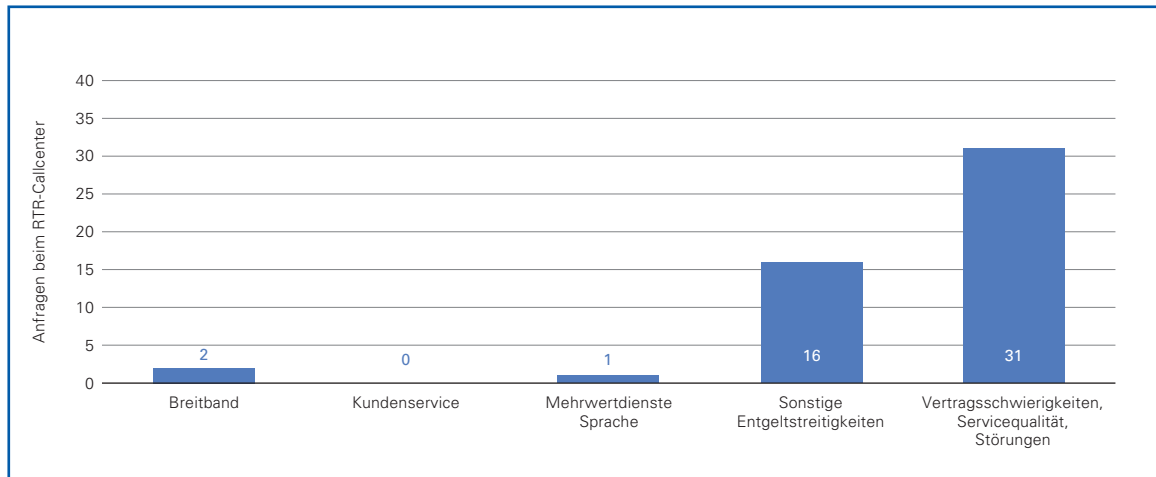
Table 5: Tele2 procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁷	Number
Total	23	Total	2
With settlement	11	Accepted	0
Settlement rate	48%	Acceptance rate for proposed solutions	0%

The results of the breakdown by subject matter of the procedures were comparable to those for the other fixed-network operators.

¹⁷ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2013 (nach Gegenständen)



4.2.3 Tele2 Telecommunication GmbH

Die Anzahl der bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Verfahrensanträge zu Tele2 sank von 49 im Jahr 2012 auf 22 im Berichtsjahr. Sowohl die Einigungsquote als auch die Anzahl der angenommenen Lösungsvorschläge lassen zu wünschen übrig. Dies muss man aber im Verhältnis zu der geringen Anzahl sehen, sodass die Aussagekraft der nachstehenden Zahlen statistisch gesehen nicht besonders hoch ist.

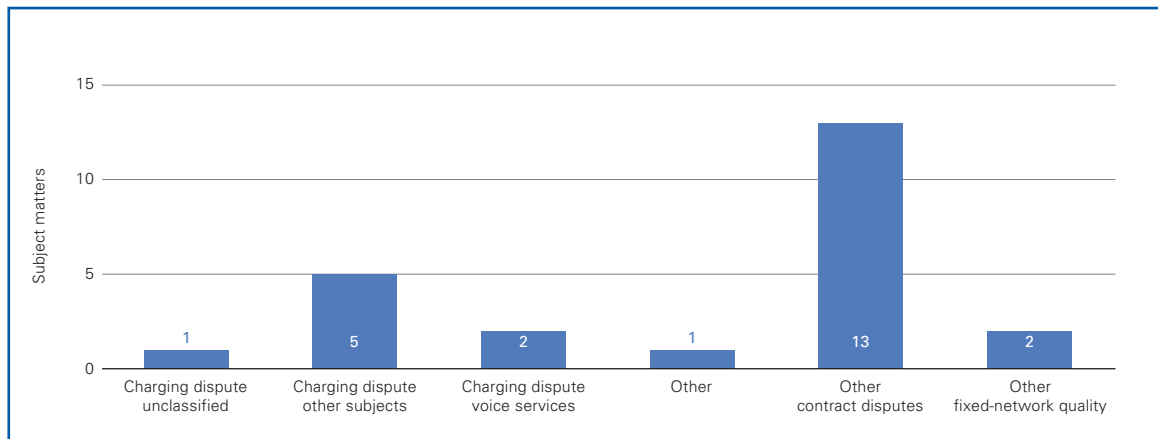
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2013 für Tele2

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁷	Anzahl
Gesamtsumme	23	Gesamtsumme	2
davon mit Einigung	11	davon akzeptiert	0
Einigungsquote	48 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	0 %

Das Ergebnis der Analyse der Verfahrensgegenstände entspricht dem der anderen Festnetzbetreiber.

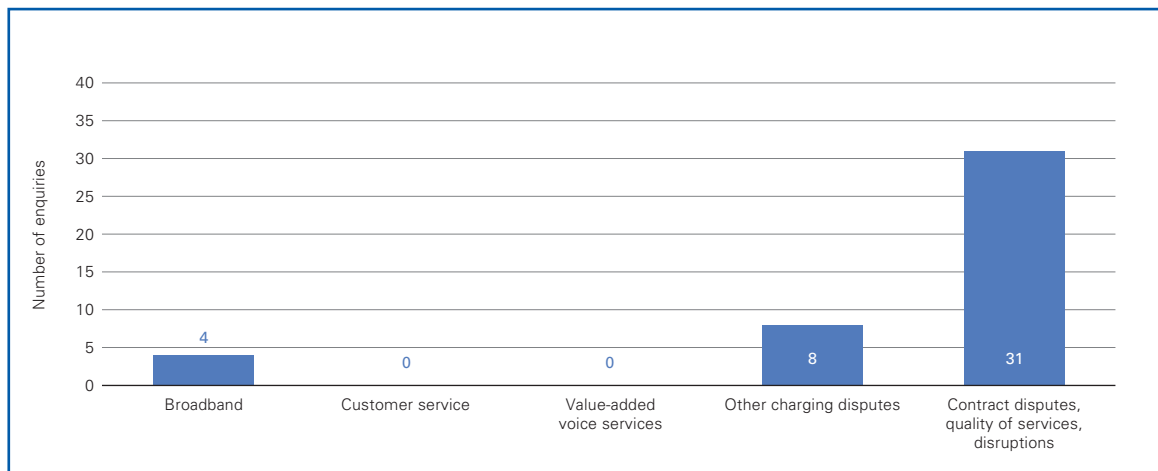
¹⁷ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 23: Tele2 – subject matter of conciliation procedures in 2013¹⁸



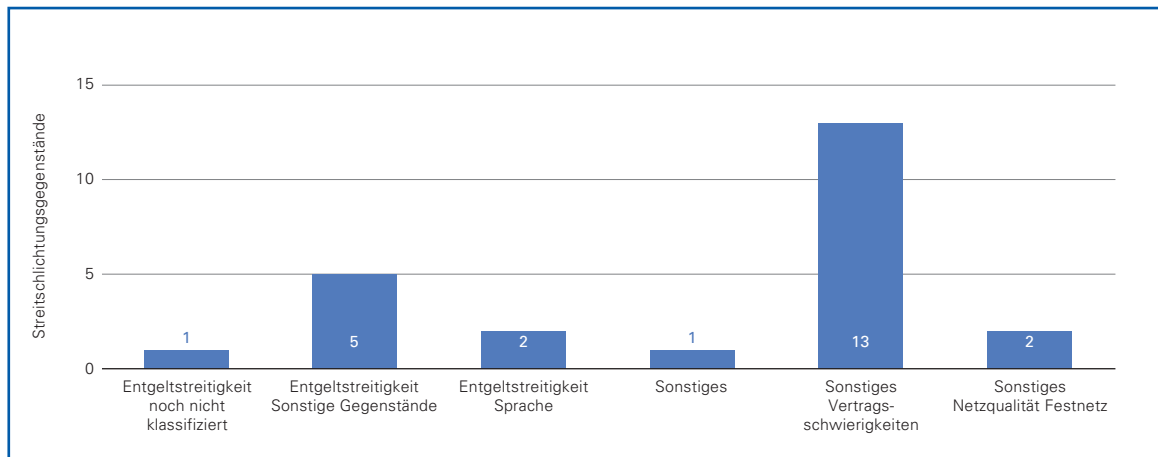
In contrast, enquiries to the call centre to a very large degree related to the category of ‘Contract disputes’.

Figure 24: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2013 (by subject matter)



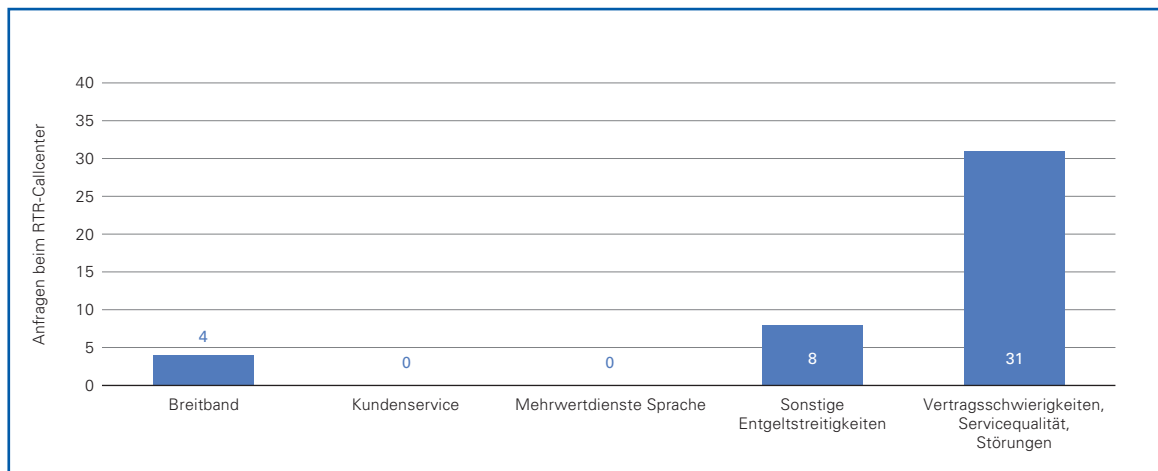
¹⁸ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

Abbildung 23: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2013¹⁸



Bei den Anfragen im Callcenter hingegen überwiegt die Kategorie „Vertragsschwierigkeiten“ deutlich.

Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2013 (nach Gegenständen)



¹⁸ 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.

4.2.4 T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile presents an ambivalent picture. On the hand, this was unquestionably the sharpest decline for new conciliation requests. The numbers halved, dropping from 1,380 cases in 2012 to 716 in 2013. T-Mobile has thus set a new positive record, when seen relative to the number of subscribers. Yet this upward trend is offset by a counter-trend in terms of how conciliation cases are handled. Both the rates for accepting proposed solutions and the overall settlement rate fell visibly. It would also be desirable if the statements submitted by T-Mobile in conciliation procedures displayed more depth.

4.2.4.1 T-Mobile Austria GmbH: T-Mobile

It is disappointing to note that T-Mobile's settlement rate slipped to 53%, after 66% in 2012. The rate of accepting proposed solutions plummeted in fact, from 75% in 2012 to 31%. Whereas T-Mobile was still on the positive side of the scale in 2012, the situation in 2013 is exactly opposite and most disappointing.

Table 6: T-Mobile procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁹	Number
Total	410	Total	49
With settlement	219	Accepted	15
Settlement rate	53%	Acceptance rate for proposed solutions	31%

The subjects of dispute cases do not differ significantly from those of other mobile network operators.

¹⁹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

4.2.4 T-Mobile Austria GmbH

Das Bild, das T-Mobile vermittelt, ist ambivalent. Einerseits ist der Rückgang bei den neu eingebrachten Schlichtungsanträgen der stärkste überhaupt. Die Anzahl halbierte sich fast von 1.380 (2012) auf 716 Verfahren (2013). Damit hat T-Mobile einen erfreulichen Spitzenwert gesetzt, wenn man die Relation zu den Teilnehmerständen betrachtet. Andererseits steht dieser positiven Entwicklung eine gegenteilige im Bereich der Abwicklung der Schlichtungsverfahren gegenüber. Sowohl die Annahmequoten bei den Lösungsvorschlägen als auch die generelle Einigungsquote sind deutlich zurückgegangen. Ebenso wäre wünschenswert, wenn die Stellungnahmen der T-Mobile im Rahmen der Schlichtungsverfahren etwas mehr in die Tiefe gehen würden.

4.2.4.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“

Für die Marke „T-Mobile“ ist die Einigungsquote bedauerlicherweise von 66 % (2012) auf 53 % zurückgegangen. Bei den Lösungsvorschlägen reduzierte sich gar die Annahmequote von 75 % (2012) auf 31 %. Lag T-Mobile 2012 somit noch auf der anderen, positiven Seite der Skala, ergibt sich für 2013 ein genau umgekehrtes und deutlich unerfreulicheres Bild.

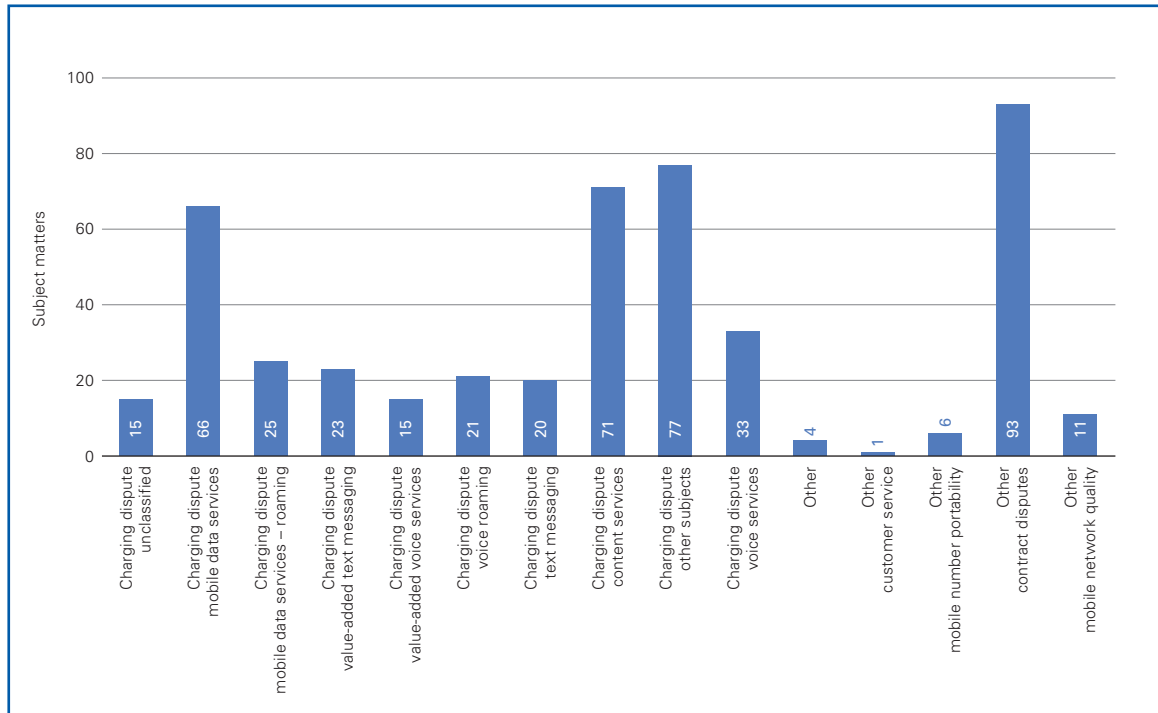
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2013 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁹	Anzahl
Gesamtsumme	410	Gesamtsumme	49
davon mit Einigung	219	davon akzeptiert	15
Einigungsquote	53 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	31 %

Die Streitgegenstände unterscheiden sich nicht wesentlich von denen der anderen Mobilfunkbetreiber.

¹⁹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

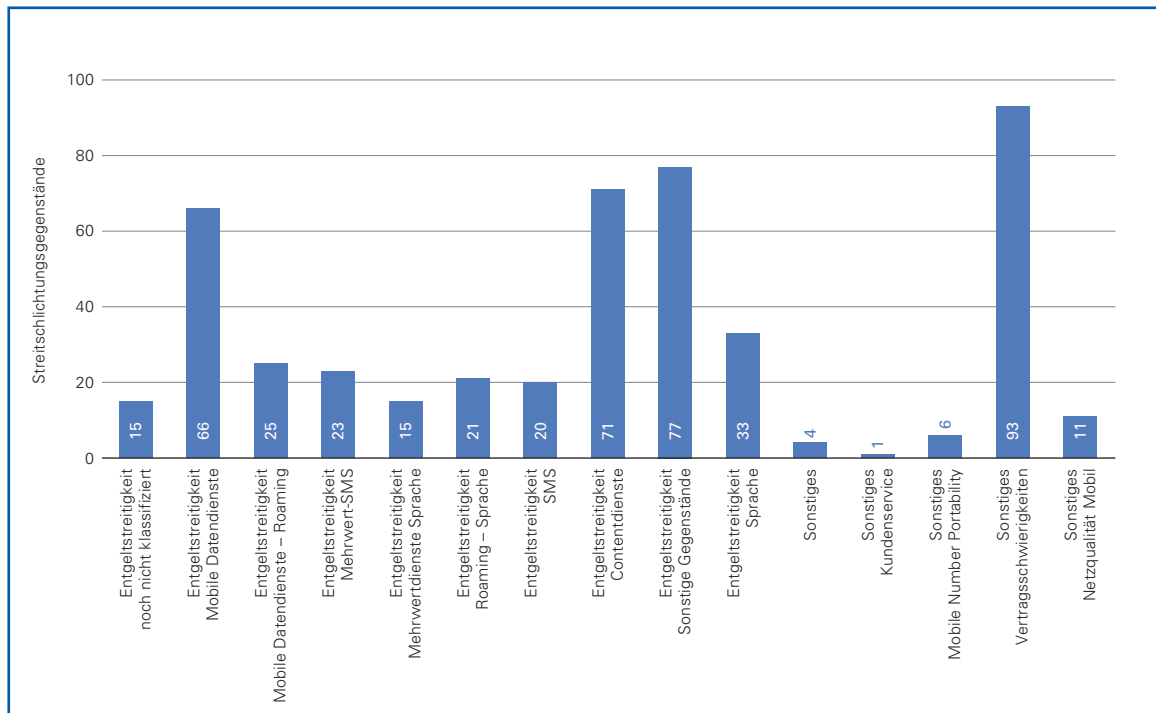
Figure 25: T-Mobile – subject matter of conciliation procedures in 2013²⁰



When looking at enquiries made to the call centre it is obvious that content services are under-represented compared to other mobile providers. Yet T-Mobile also erroneously refers its customers to the RTR call centre to have content service subscriptions cancelled.

²⁰ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

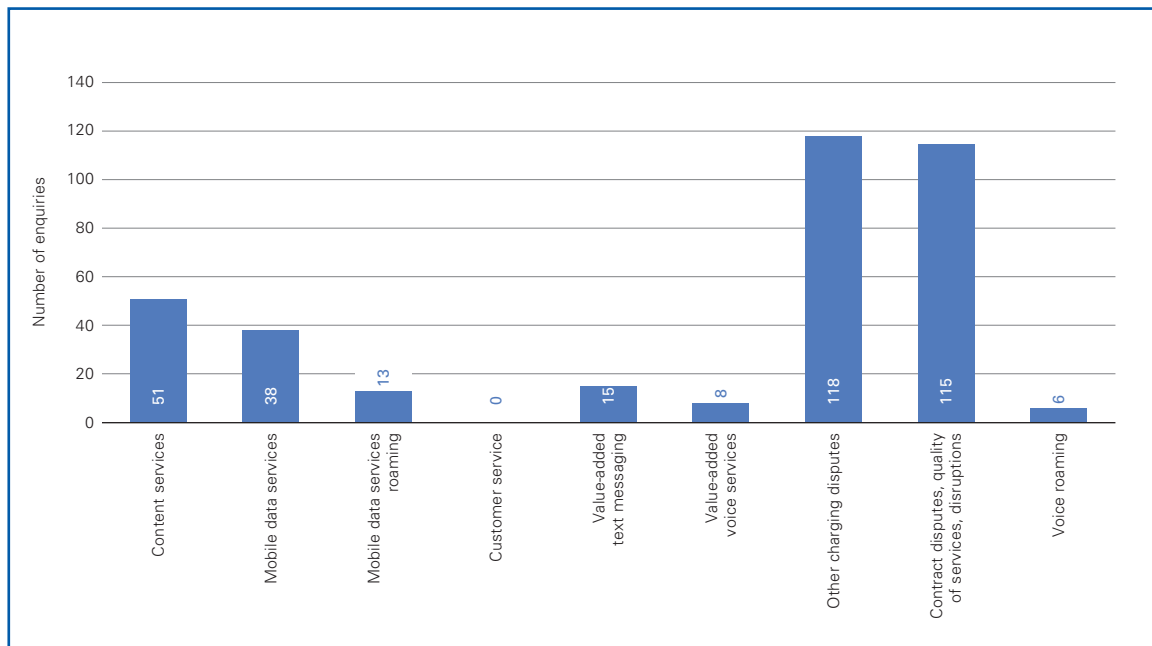
Abbildung 25: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013²⁰



Bei den an das Callcenter herangetragenen Anfragen fällt im Vergleich zu den anderen Mobilfunk-anbietern auf, dass die Contentdienste unterrepräsentiert sind. Allerdings verweist auch T-Mobile ihre Kunden irrtümlicherweise an das RTR-Callcenter, wenn es um die Abbestellung von Content-dienst-Abos geht.

²⁰ 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 26: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2013 (by subject matter)



4.2.4.2 T-Mobile Austria GmbH: tele.ring

What has already been observed for T-Mobile applies even more to tele.ring. Here the settlement rate fell from 71% (2012) to 49%, while the drop in the rate of accepting proposed solutions declined from 86% to 25%. This has to be viewed as a highly negative trend reversal.

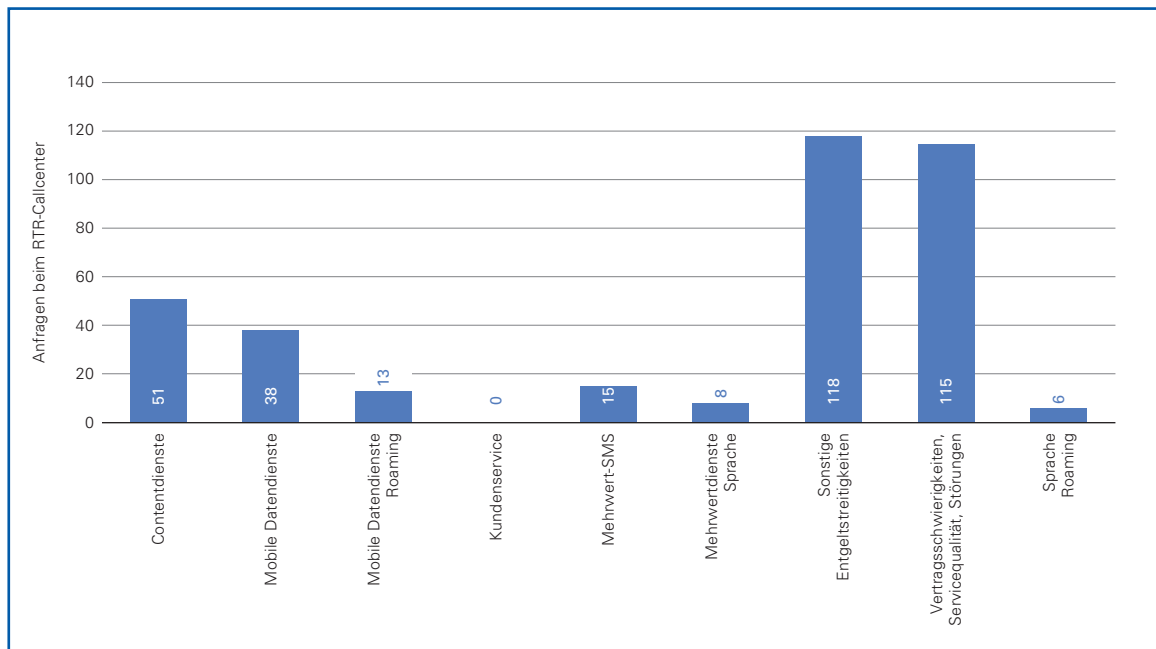
Table 7: tele.ring procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²¹	Number
Total	352	Total	55
With settlement	173	Accepted	14
Settlement rate	49%	Acceptance rate for proposed solutions	25%

The category of ‘Voice billing disputes’ especially stands out within the distribution of conciliation subjects. The category refers to charges for standard voice services.

²¹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user’s complaint is at least partly justified from the conciliation body’s point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2013 (nach Gegenständen)



4.2.4.2 T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“

Was schon für die Marke „T-Mobile“ gesagt wurde, gilt noch verstärkt für „tele.ring“. Die Einigungsquote sank hier von 71 % (2012) auf 49 %, bei den Lösungsvorschlägen ging die Annahmequote von 86 % auf 25 % zurück. Man muss hier von einer sehr negativen Trendwende sprechen.

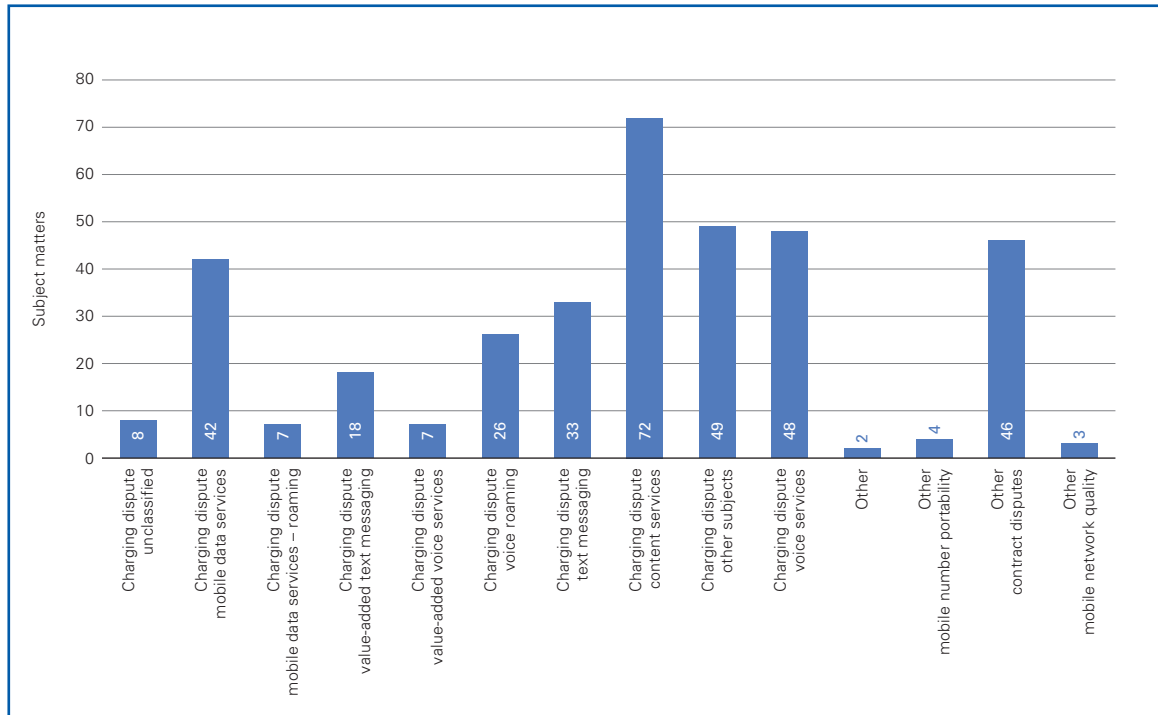
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2013 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²¹	Anzahl
Gesamtsumme	352	Gesamtsumme	55
davon mit Einigung	173	davon akzeptiert	14
Einigungsquote	49 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	25 %

Bei der Verteilung der Streitschlichtungsgegenstände fällt die Position „Entgeltstreitigkeit Sprache“ in besonderem Maße auf. Hier geht es um die Verrechnung von normalen Sprachverbindungen.

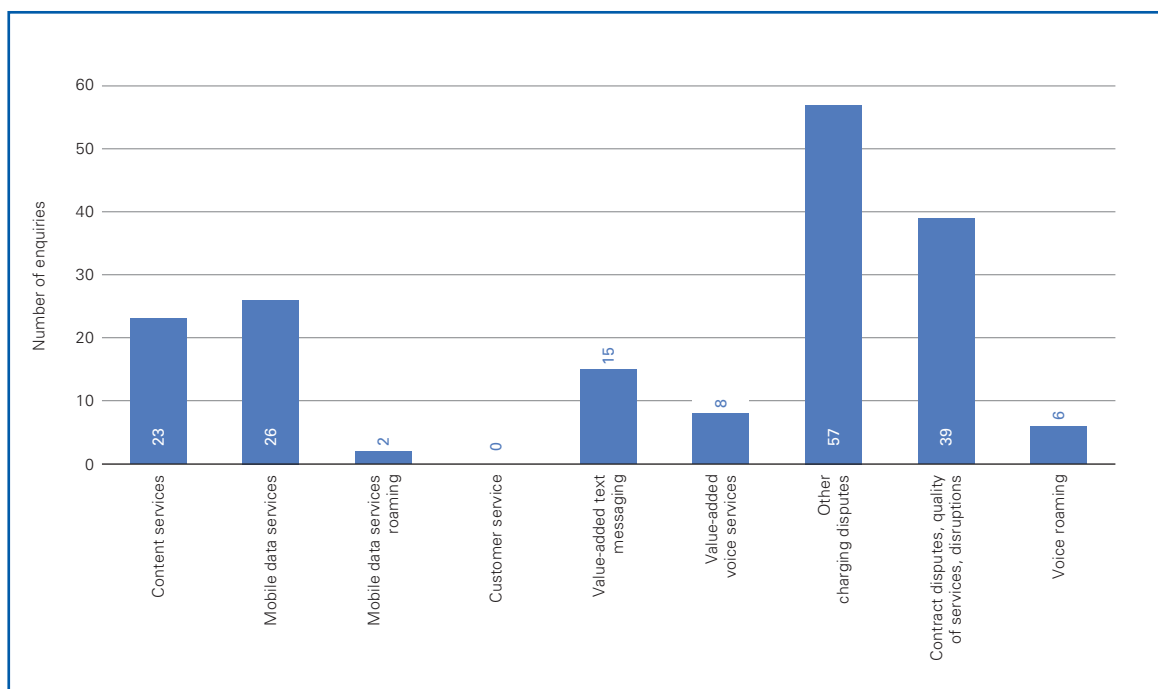
²¹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 27: tele.ring – subject matter of conciliation procedures in 2013²²



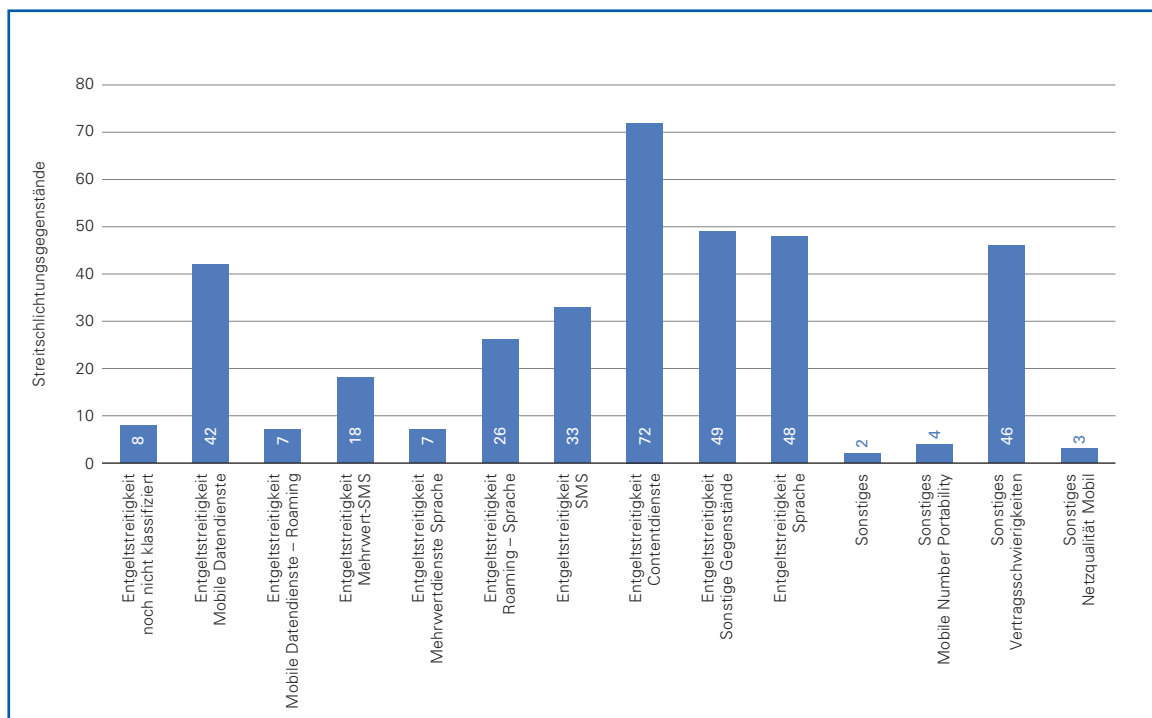
As with T-Mobile, what stands out here is the rather low share of call centre enquiries concerning content services.

Figure 28: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2013 (by subject matter)



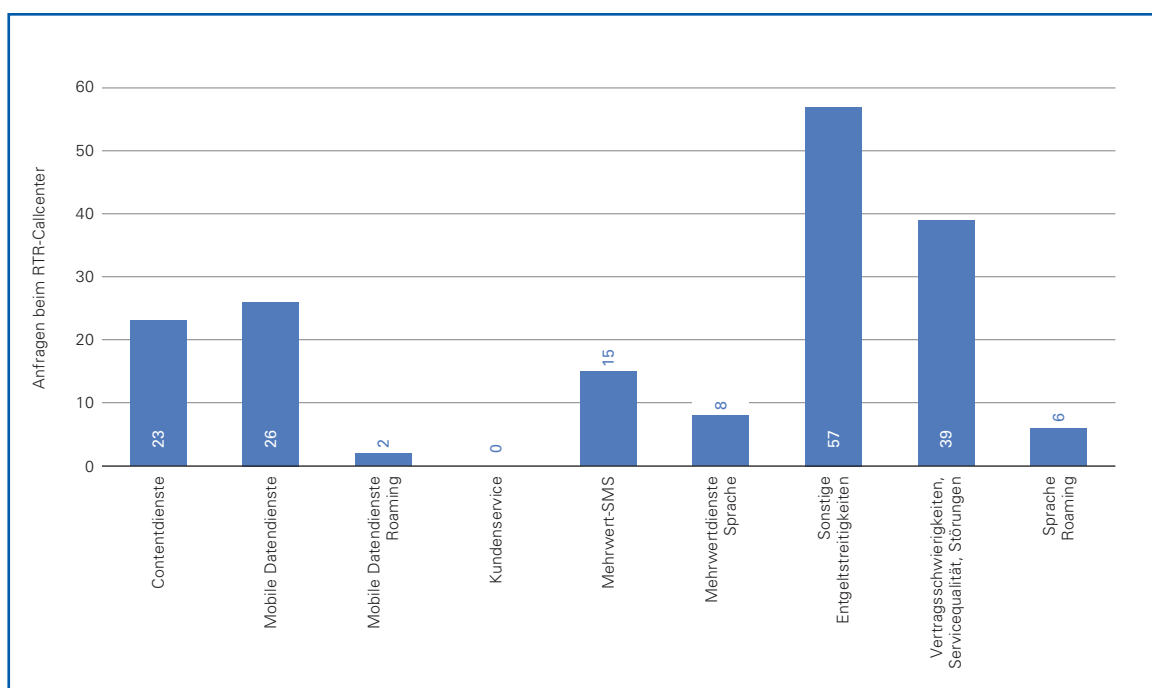
²² In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

Abbildung 27: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013²²



Bei den Anfragen im Callcenter fällt – wie schon bei T-Mobile – der eher geringe Anteil bei den Contentdiensten auf.

Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2013 (nach Gegenständen)



²² 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.

4.2.5 Hutchison 3G Austria GmbH

The impact of Hutchison's merger with Orange through conciliation procedures can be evaluated for the first time in the 2013 report. Past experience has shown that mergers between companies never take place without some kind of friction. One example here is the merger between tele.ring and T-Mobile in 2005 and 2006. Unfortunately, this observation holds true for Hutchison as well. Hutchison was the only mobile network operator to show a substantial increase in the number of conciliation requests filed. The subjects of these cases ranged from complaints of poor customer service to network issues. Also, during conciliation procedures, two varying customer service cultures came to light. While Orange was apparently aligned with fairness and goodwill, Hutchison applied other, more restrictive principles in this area. It is unfortunately becoming evident that the service culture practised by Hutchison appears to be prevailing. This fact can be interpreted from both the relatively low settlement rate and the solution proposals, only a small number of which were accepted. Hutchison's settlement rate of 43% in the year under review was higher than the 28% recorded in 2012 but far below the 63% seen for Orange in that year. It should also be noted that Orange had accepted every solution proposed by the conciliation body in 2012, while Hutchison's acceptance rate in that year, when viewed separately, had still been 49%. Hopefully this trend will begin to be reversed in 2014. Such a reversal is in fact coming into view, as the settlement rate has risen considerably in the initial months of 2014.

Table 8: Hutchison procedure statistics 2013

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²³	Number
Total	432	Total	53
With settlement	185	Accepted	17
Settlement rate	43%	Acceptance rate for proposed solutions	32%

Among the dispute subjects, special attention should be paid to the category of 'Mobile network quality'. More than any other mobile network operator, Hutchison was confronted with complaints concerning network coverage and disruptions in network service.

²³ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

4.2.5 Hutchison 3G Austria GmbH

Im Berichtsjahr 2013 können erstmals die Auswirkungen der Fusion mit Orange auf das Schlichtungsverfahren bewertet werden. Erfahrungsgemäß funktionieren Zusammenlegungen von Unternehmen nie völlig friktionsfrei, wie schon die Fusion von tele.ring mit T-Mobile in den Jahren 2005 und 2006 gezeigt hat. Diese Erkenntnis bestätigte sich leider auch für Hutchison. Als einziger mobiler Betreiber verzeichnete Hutchison eine deutliche Zunahme bei den einlangenden Schlichtungsanträgen. Das Spektrum hierzu reichte von Beschwerden über mangelndes Kundenservice bis hin zu Netzproblemen. Auffallend sind aus Sicht des Schlichtungsverfahrens auch zwei unterschiedliche Kulturen im Kundenservice. Während Orange ein offensichtlich kulanorientiertes Unternehmen war, legte Hutchison in diesem Bereich eher andere, restriktive Maßstäbe an. Es scheint sich leider abzuzeichnen, dass sich die von Hutchison geprägte Kultur durchzusetzen scheint. Dies kann man sowohl an der relativ niedrigen Einigungsquote als auch an den nur in geringer Anzahl angenommenen Lösungsvorschlägen ablesen. Die Einigungsquote von Hutchison ist mit 43 % im Berichtsjahr zwar besser als mit 28 % im Jahr 2012, aber deutlich unter den 63 % von Orange im selben Jahr. Ebenso ist hervorzuheben, dass Orange im Jahr 2012 alle von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge angenommen hat, bei Hutchison, ebenfalls separat betrachtet, die Annahmequote immerhin noch bei 49 % lag. Es ist zu hoffen, dass sich 2014 eine Trendwende bei diesen Entwicklungen einstellen wird. Eine solche scheint sich auch tatsächlich abzuzeichnen, denn in den ersten Monaten 2014 stieg die Einigungsquote erheblich an.

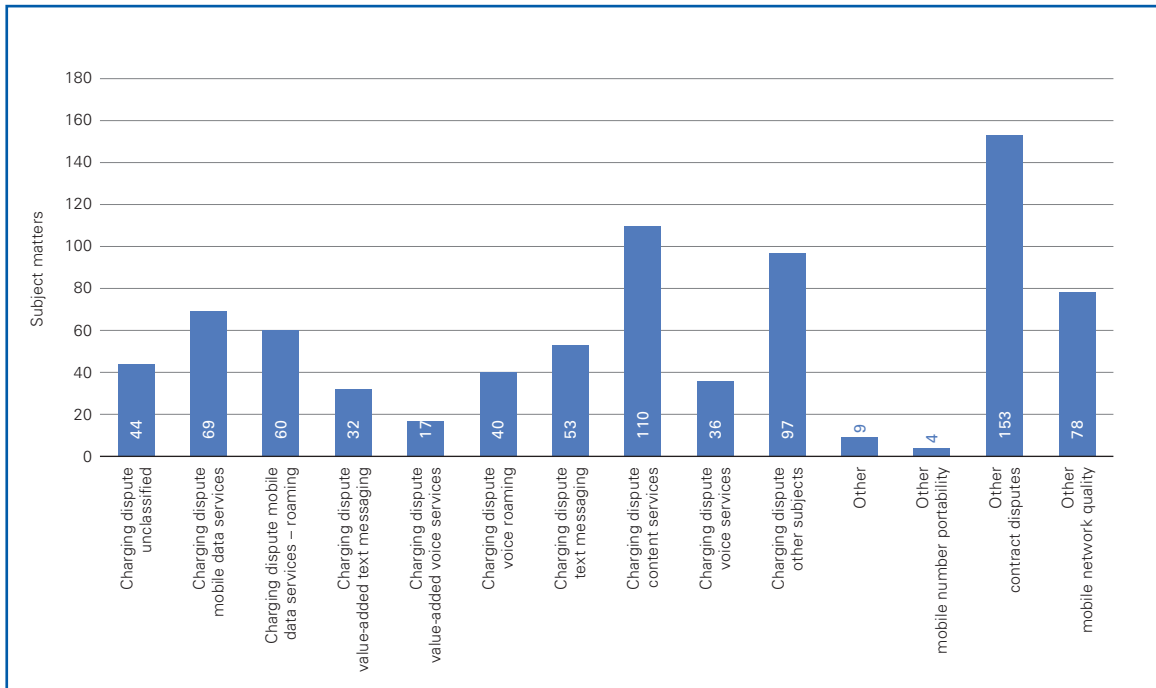
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2013 für Hutchison

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²³	Anzahl
Gesamtsumme	432	Gesamtsumme	53
davon mit Einigung	185	davon akzeptiert	17
Einigungsquote	43 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	32 %

Bei den Streitgegenständen ist besonders auf die Kategorie „Netzqualität Mobil“ hinzuweisen. Wie kein anderer Mobilfunkbetreiber war Hutchison mit Beschwerden über Netzabdeckung und Netzstörungen konfrontiert.

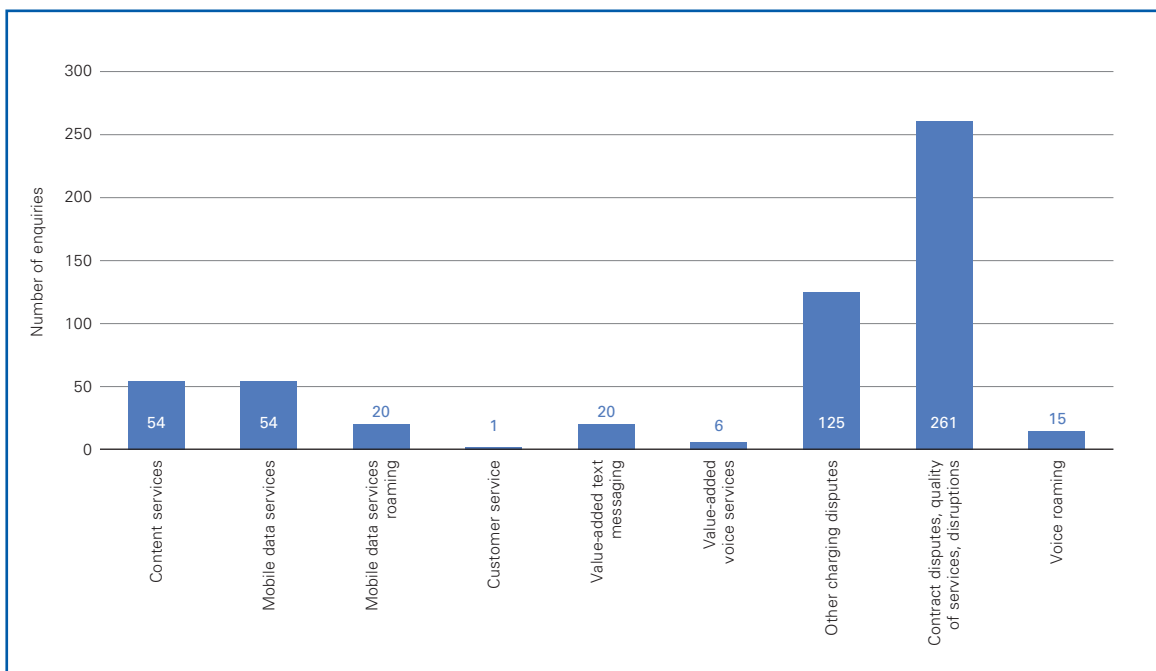
²³ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 29: Hutchison (incl. Orange) – subject matter of conciliation procedures in 2013²⁴



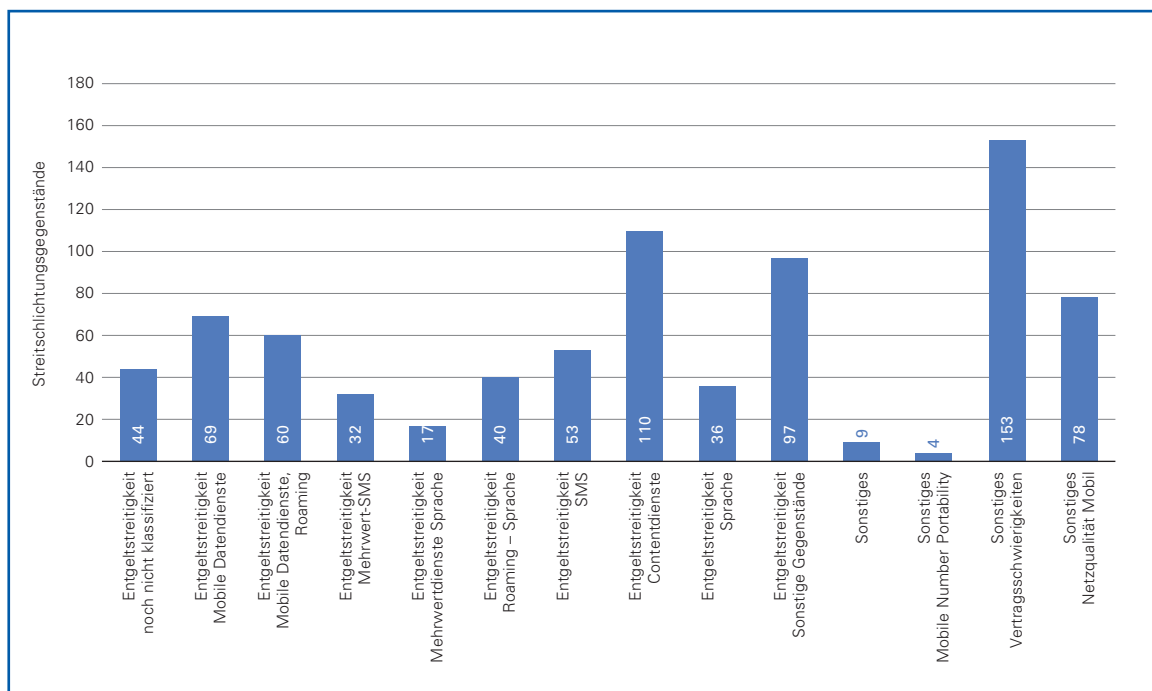
The extremely high percentage of contract disputes stands out among the subjects of call centre enquiries. These enquiries were also related to network issues for the most part (refer to Figure 30).

Figure 30: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison (incl. Orange) in 2013 (by subject matter)



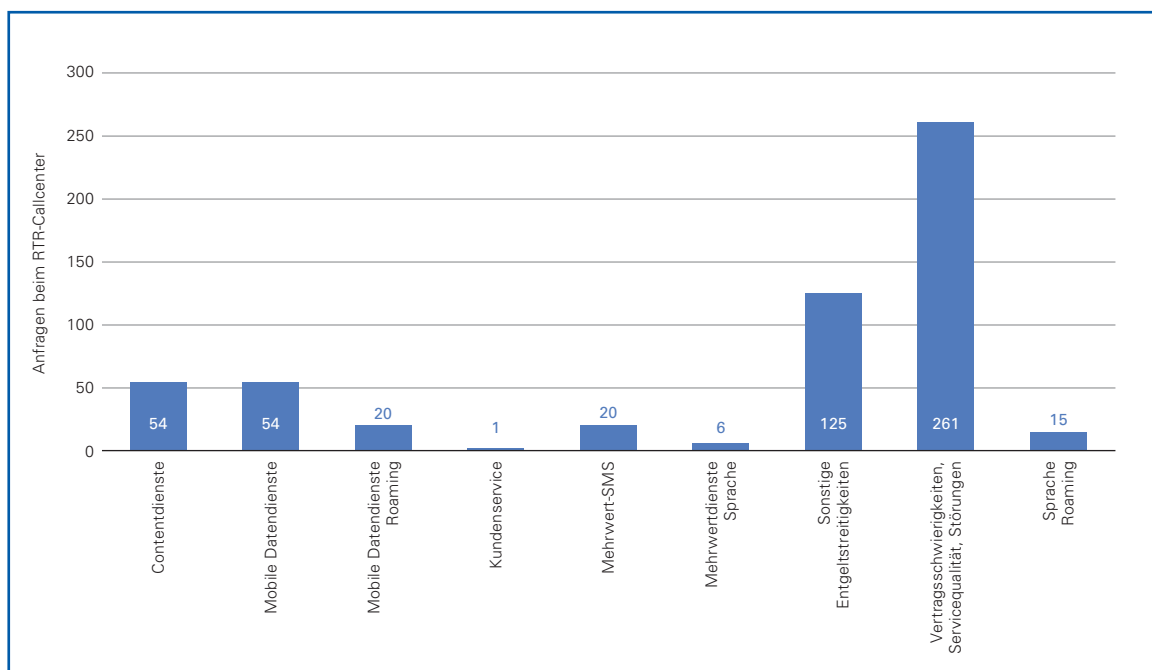
²⁴ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

Abbildung 29: Hutchison (inkl. Orange) – Streitschlichtungsgegenstände 2013²⁴



Bei den Callcenter-Anfragen fällt thematisch der sehr hohe Anteil von Vertragsschwierigkeiten auf. Auch diese stehen größtenteils im Zusammenhang mit Netzproblemen (siehe Abbildung 30).

Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison (inkl. Orange) 2013 (nach Gegenständen)

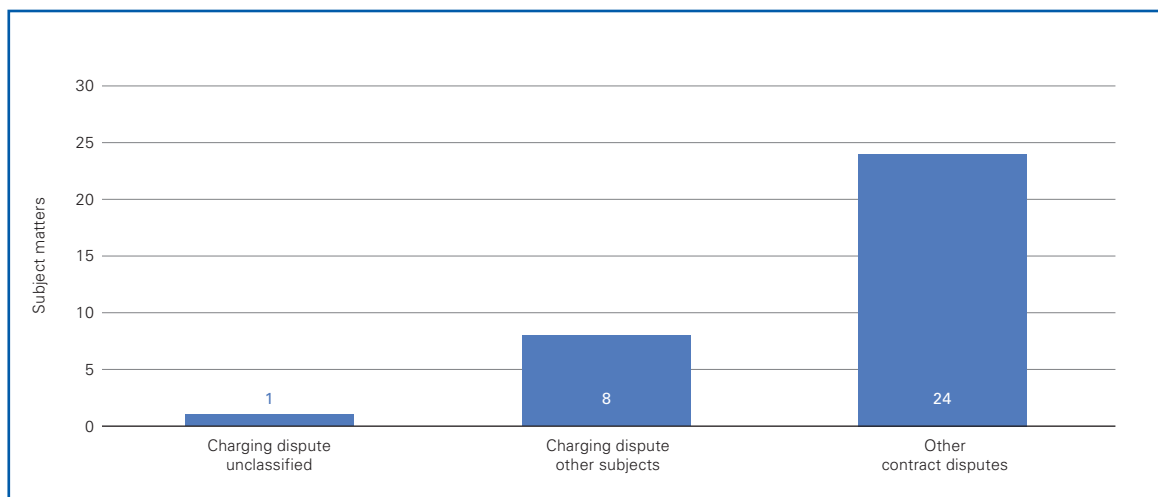


²⁴ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.6 primacall GmbH

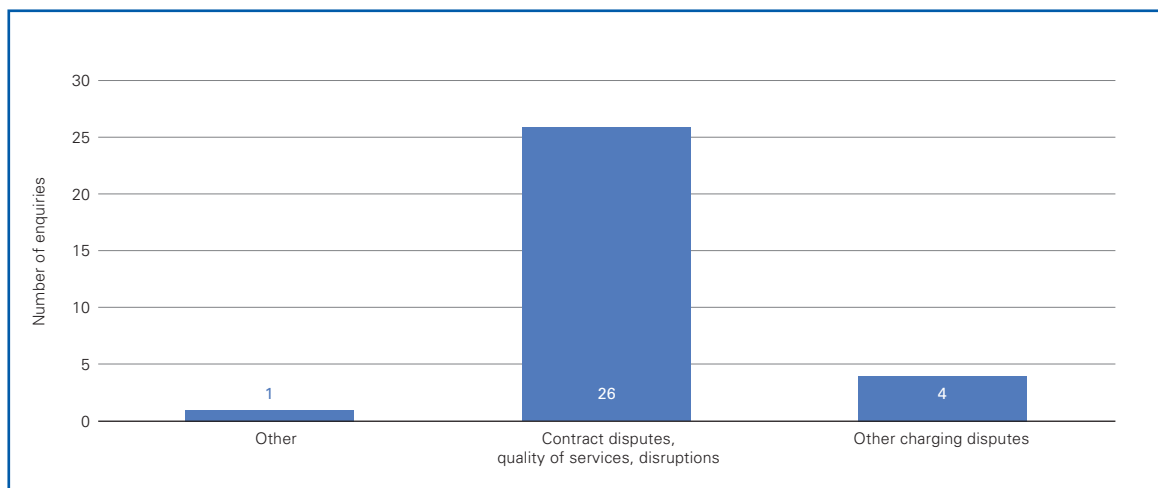
primacall and MyPhone, which is described below, are among the network operators that mainly sell carrier network services. Specifically this means that these network operators' customers continue to maintain a fixed network subscription with A1 Telekom, whereas the calls are routed and billed through these alternative operators. The reasons for filing conciliation requests in these cases differ from the usual complaints registered, however. As a rule, the subject matters of conciliation relate to finalising the contract. This is due to the fact that these operators have chosen a direct phone marketing model, so that it often remains unclear whether a contract was actually finalised or, if so, what terms were agreed. 'Contract disputes' consequently form the predominate share of subject matter of conciliation procedures. primacall needs to be commended for the fact that the number of such complaints sharply declined in 2013.

Figure 31: primacall – subject matter of conciliation procedures in 2013²⁵



Correspondingly, contract disputes are the main subject of call centre enquiries (refer to Figure 32).

Figure 32: Enquiries handled by the RTR call centre concerning primacall in 2013 (by subject matter)

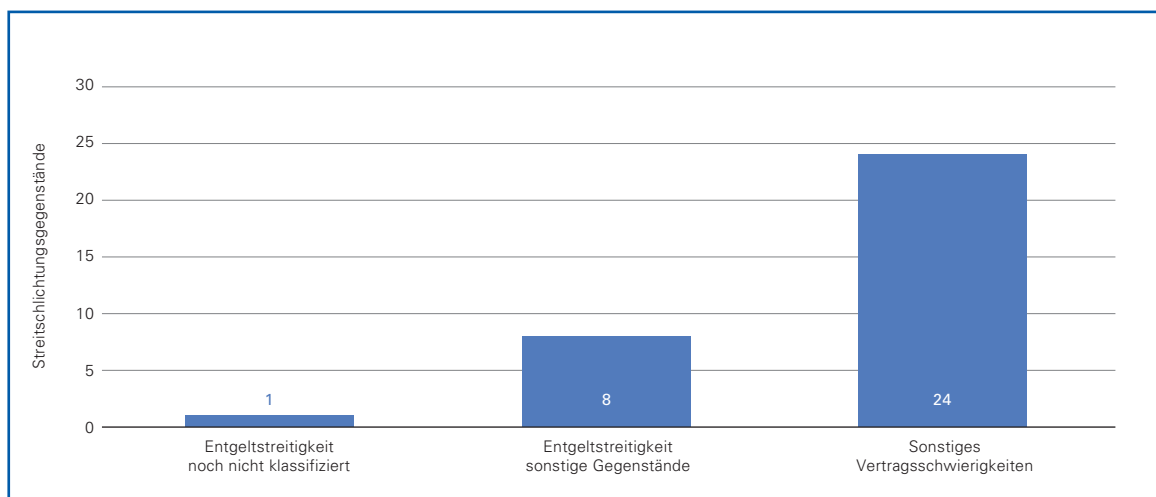


²⁵ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

4.2.6 primacall GmbH

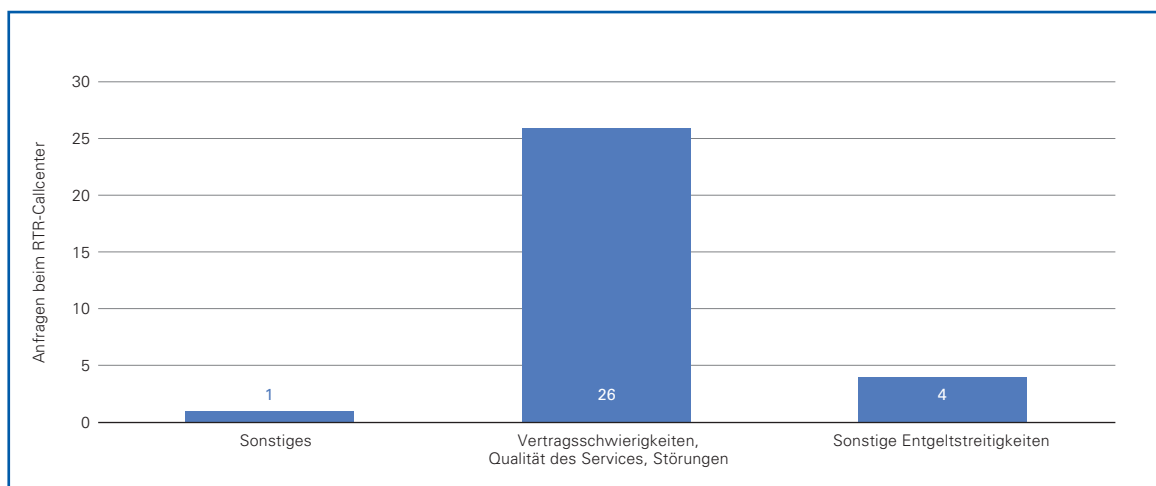
primacall gehört, wie auch die nachfolgend dargestellte MyPhone, zu den Betreibern, die schwerpunktmäßig Verbindungsnetzbetrieb verkaufen. Das heißt, die Kunden dieser Betreiber verfügen weiterhin über einen Festnetzanschluss bei A1 Telekom, die Gesprächsverbindungen werden aber über diese alternativen Betreiber geführt und abgerechnet. Der Grund für die einlangenden Schlichtungsanträge weicht von den sonst üblichen Beschwerden allerdings ab. Es handelt sich im Regelfall immer um Sachverhalte, die mit dem Vertragsabschluss im Zusammenhang stehen. Die Ursache liegt in dem gewählten Direktvertriebsmodell via Telefon, bei denen es immer wieder zu Unklarheiten kommt, ob überhaupt ein Vertrag, und wenn ja zu welchen Konditionen, abgeschlossen wurde. Bei den Streitschlichtungsgegenständen fällt daher auch der dominierende Anteil „Vertragsschwierigkeiten“ auf. primacall ist zugutezuhalten, dass erfreulicherweise die diesbezüglichen Beschwerden 2013 deutlich zurückgegangen sind.

Abbildung 31: primacall – Streitschlichtungsgegenstände 2013²⁵



Vertragsschwierigkeiten stellen demnach den Schwerpunkt bei den Callcenter-Anfragen dar (siehe Abbildung 32).

Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu primacall 2013 (nach Gegenständen)



²⁵ 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.

4.2.7 MyPhone GmbH

The above observations regarding primacall apply in principle to MyPhone as well. MyPhone has recently expanded its product line, however, and is now also active in the DSL and mobile services markets. For the most part, complaints against MyPhone also concerned contract disputes, whereas the number of such cases has declined considerably in the course of time. For this reason, the subjects of conciliation procedures and of call centre enquiries show similar distributions.

Figure 33: MyPhone – subject matter of conciliation procedures in 2013²⁶

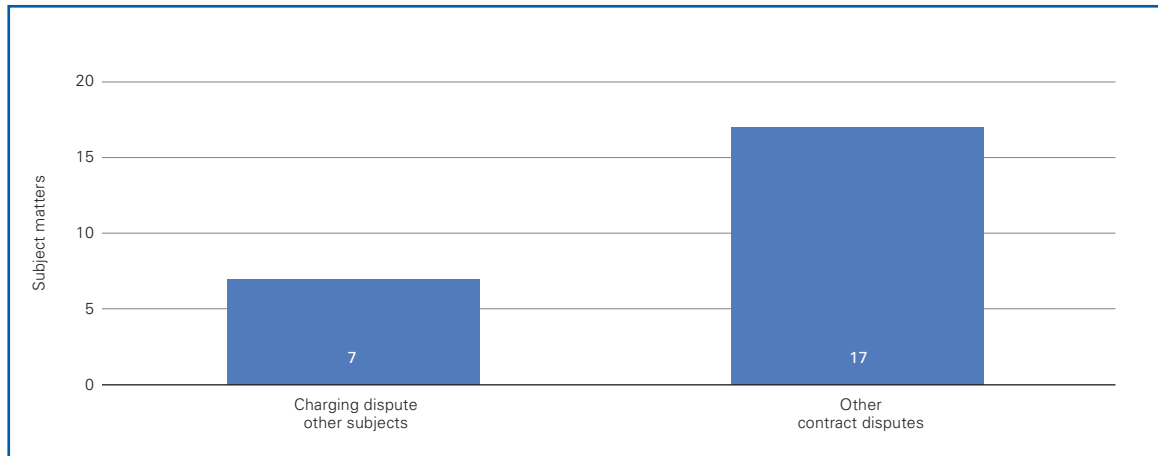
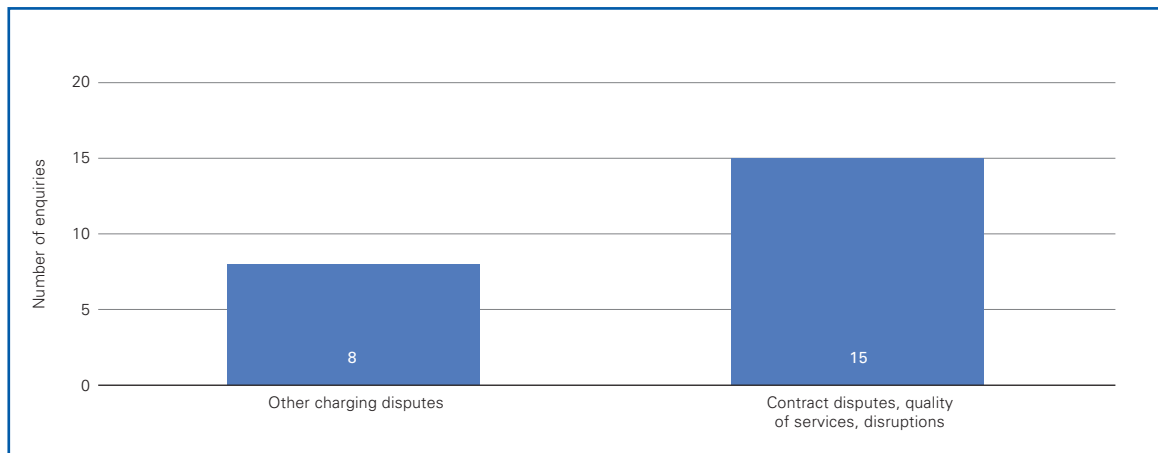


Figure 34: Enquiries handled by the RTR call centre concerning MyPhone in 2013 (by subject matter)



²⁶ In many cases the complaints concern more than one subject, so that the total of the individual subject categories is greater than the total number of cases for the particular operator.

4.2.7 MyPhone GmbH

Das zur primacall Gesagte gilt im Wesentlichen ebenso für MyPhone. Allerdings hat MyPhone mittlerweile sein Angebot erweitert und ist nun zusätzlich am DSL- und Mobilfunkmarkt tätig. Auch bei MyPhone handelte es sich vor allem um Beschwerden im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss, wobei im Laufe der Jahre diese deutlich zurückgegangen sind. Aus diesem Grund ist die Verteilung bei den Streitschlichtungsgegenständen und Callcenter-Anfragen sehr ähnlich.

Abbildung 33: MyPhone – Streitschlichtungsgegenstände 2013²⁶

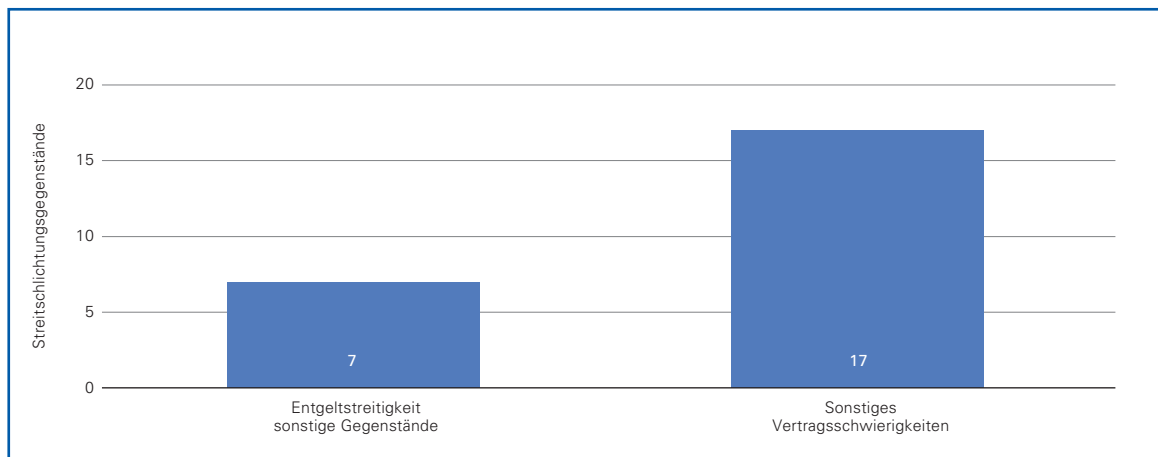
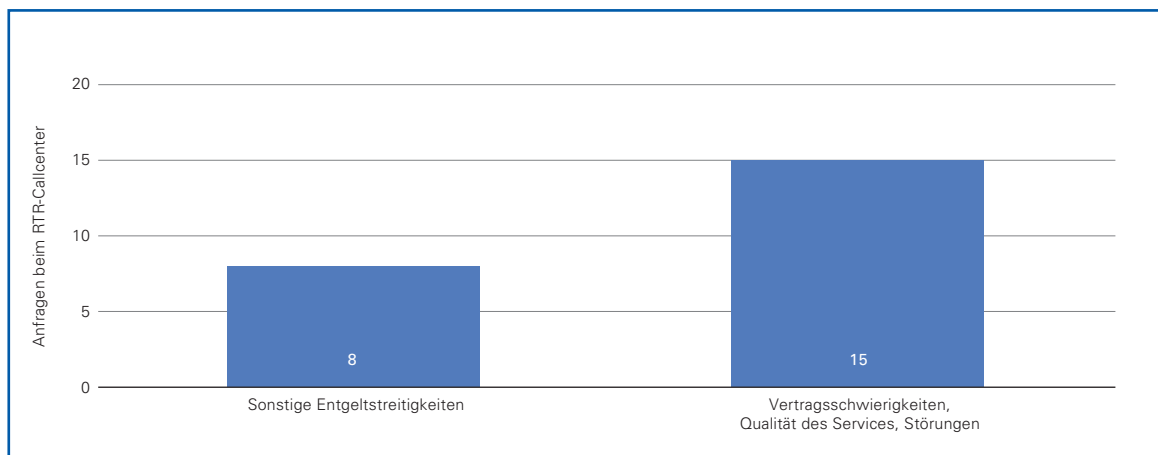


Abbildung 34: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2013 (nach Gegenständen)



²⁶ 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.



5. Selected topics

Additional developments that have significance for users' rights are presented in the following. The topics include a short report on experience made regarding ordinances issued by RTR, official supervisory procedures aimed at safeguarding users' interests, changes in EU and national legislation, and additional services offered by RTR.

5.1 Experience with the ordinances issued by RTR

Cost Limitation Ordinance

It has already been pointed out several times in this Activity Report that the Cost Limitation Ordinance (KostbeV) has resulted in a tremendous improvement for the protection of users' interests. Due to this ordinance, the problem of overcharging for mobile internet use, which was commonly observed in previous years, has become a thing of the past.

Information Requirement Ordinance

Equally successful has been the Information Requirement Ordinance (MitV) issued by RTR, which has set high standards in terms of the required transparency imposed on network operators regarding unilateral changes to contract terms. Since the ordinance became effective, network operators have in fact been seen to make unilateral amendments in the appropriate manner by informing the customers affected clearly and unambiguously of the new terms or prices and of their right to terminate the contract at no charge. The issue of unilateral changes being made to contract terms without the customer being informed at all has thus been resolved once and for all.

Number Porting Ordinance

In regard to the Number Porting Ordinance (NÜV), cases are occasionally identified where the number porting information requested by customers as a prerequisite to porting a number is supplied only after some delay, even though the ordinance has set forth very clear regulations. The conciliation body's task will be to document the details of these cases. Should it become clear that these cases can be attributed to systematic policies followed by individual network operators, it may be necessary to take supervisory measures.

5.2 Supervisory measures in the interests of users

In the event that an operator breaches certain provisions of the Telecommunications Act (TKG) or certain ordinances, the regulatory authority may intervene and issue an official decision ordering the operator to establish legal compliance. The purpose of the following section is to briefly describe several such procedures that were completed in 2013 and are related to end users' rights.

5. Ausgewählte Themen

Nachstehend werden sonstige für die Nutzerrechte wesentliche Entwicklungen dargestellt. Diese umfassen etwa einen kurzen Erfahrungsbericht zu den von der RTR-GmbH erlassenen Verordnungen, behördliche Aufsichtsverfahren zum Schutz der Nutzer, europarechtliche oder nationale Entwicklungen sowie erweiterte Serviceangebote der RTR-GmbH.

5.1 Erfahrungen mit den von der RTR-GmbH erlassenen Verordnungen

Kostenbeschränkungsverordnung

Hinsichtlich der Kostenbeschränkungsverordnung wurde in diesem Tätigkeitsbericht bereits mehrfach klagestellt, dass sie eine wesentliche Verbesserung des Nutzerschutzes mit sich gebracht hat. Das in der Vergangenheit beobachtete Massenproblem mit überhöhten Rechnungen für mobile Internetnutzung gehört aufgrund dieser Verordnung der Vergangenheit an.

Mitteilungsverordnung

Nicht weniger erfolgreich ist die von der RTR-GmbH erlassene Mitteilungsverordnung, die hohe Maßstäbe hinsichtlich der Transparenz bei einseitigen Änderungen von Vertragsbedingungen durch Betreiber festgelegt hat. Hier hat sich gezeigt, dass seit dem Inkrafttreten dieser Verordnung die von den Betreibern durchgeführten einseitigen Änderungen tatsächlich so erfolgten, dass den betroffenen Kunden klar und eindeutig neue Konditionen bzw. Preise bekannt gemacht und über das ihnen zustehende kostenfreie Kündigungsrecht informiert wurden. Das Problem, dass einseitig die Vertragskonditionen verändert wurden, ohne dass der Kunde dies überhaupt mitbekam, wurde somit endgültig behoben.

Nummernübertragungsverordnung

Hinsichtlich der Nummernübertragungsverordnung muss immer wieder festgestellt werden, dass diese zwar hinsichtlich ihrer Vorgaben sehr klar ist, es aber immer wieder dazu kommt, dass von den Kunden angeforderte NÜV-Infos, die zur Rufnummernübertragung notwendig sind, verspätet übermittelt werden. Hier wird es eine Aufgabe der Schlichtungsstelle sein, diese Fälle genau zu erfassen. Sollte es sich in diesen Fällen um ein systematisches Vorgehen einzelner Betreiber handeln, wird man erforderlichenfalls aufsichtsrechtliche Maßnahmen ergreifen müssen.

5.2 Aufsichtsmaßnahmen im Interesse der Nutzer

Wenn bestimmte Regelungen im Telekommunikationsgesetz oder bestimmte Verordnungen verletzt werden, kann die Regulierungsbehörde einschreiten und mittels Bescheid einen Betreiber zum rechtskonformen Verhalten anhalten. In Folge sollen einige dieser Verfahren, die im Jahr 2013 beendet wurden und einen Bezug zu Endkundenrechten haben, kurz beschrieben werden.

5.2.1 A1 Telekom Austria AG and T-Mobile Austria GmbH – compliance with the Cost Limitation Ordinance

The topic dealt with in both of these procedures concerned aspects related to implementing the Cost Limitation Ordinance (KostbeV). In actual fact, in the case of both these operators, it came to light that certain groups of customers were not automatically subordinate to the protection provided by this ordinance. This affected individuals, whose consumer contract was attached to a contract with a large business, being excluded. This option is offered by many companies that have negotiated contract terms with one network operator, for example. Staff members are then offered the possibility of signing consumer contracts under the same terms. The situation often becomes more complex due to the fact that rights and obligations are specified in the context of a three-party relationship, which makes an isolated examination of the legal relationship between the consumer (i.e. the employee) and the network operator impossible. Yet precisely that contractual relationship is relevant in order to determine whether the KostbeV is to be applied on an opt-out basis, which would automatically result in a charge limit of EUR 60. The ordinance only applies automatically to contracts with consumers as defined in the Consumer Protection Act (KSchG). Case incidents had shown that, according to both the affected operators, all corresponding customers had been treated as businesses.

However, RTR's legal opinion in this matter is both unequivocal and contrary: network operators must ensure that there is a transparent means of distinguishing whether the "additional registration" represents a consumer transaction or a business transaction as defined in the KSchG. Accordingly it must be ensured that the KostbeV is applied. Both new and existing contractual relationships are equally subject to this requirement.

During the procedure, A1 Telekom concurred with this legal opinion and implemented the necessary measures.

T-Mobile, on the other hand, had to be ordered by official decision to establish legal compliance.

5.2.2 A1 Telekom Austria AG and T-Mobile Austria GmbH – customers' right to a paper bill

In each of these two procedures there were indications that the companies were not offering paper bills to subscribers free of charge as required by law.

The 2011 amendment to the TKG expressly specifies in Art. 100 that subscribers have a choice between bills in electronic form and bills on paper when finalising a contract. Furthermore, the subscriber's option to receive a printed invoice free of charge may not be precluded by the contract. This provision entered into force on 21 February 2012, but has apparently not been implemented accordingly.

An example is the A1 Telekom website, where subscribers to the operator's bob brand could read:

5.2.1 A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Einhaltung der Kostenbeschränkungsverordnung

Bei beiden genannten Verfahren waren Umsetzungsfragen zur Kostenbeschränkungsverordnung Thema. Es stellte sich nämlich bei beiden Betreibern heraus, dass bestimmte Kundensegmente nicht automatisch unter den Schutzbereich dieser Verordnung gestellt wurden. Dies betraf Personen, die sich mit einem privaten Vertrag an einen Großkundenvertrag anschlossen. Diese Möglichkeit wird z.B. in vielen Unternehmen offeriert, die mit einem Betreiber Vertragskonditionen aushandeln. Angestellten wird dann angeboten, private Verträge zu den gleichen Konditionen abzuschließen. Zusätzliche Komplexität ist oft dadurch gegeben, dass in einem dreipersonalen Verhältnis Rechte und Pflichten geregelt werden, welche eine isolierte Betrachtung des Rechtsverhältnisses zwischen dem privaten Kunden (z.B. Angestellten) und dem Betreiber unmöglich machen. Gerade diese Vertragsbeziehung ist aber von Relevanz dafür, ob die Kostenbeschränkungsverordnung auf Basis Opt-out zur Anwendung kommt und somit automatisch das Kostenlimit von 60,- Euro gilt. Nur bei Verträgen mit einem Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gilt die Verordnung automatisch. Anlassfälle hatten gezeigt, dass nach Ansicht der beiden betroffenen Betreiber alle entsprechenden Kunden wie Unternehmer behandelt wurden.

Die Rechtsansicht der RTR-GmbH ist hier jedoch eindeutig und gegenteilig: Die Betreiber müssen eine nachvollziehbare Unterscheidung dahingehend sicherstellen, ob die jeweilige „Zusatzaufmeldung“ ein Verbraucher- oder Unternehmerngeschäft im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes darstellt. Dementsprechend ist die Anwendung der Kostenbeschränkungsverordnung zu gewährleisten. Diese Verpflichtung erstreckt sich auf neue sowie bestehende Vertragsverhältnisse gleichermaßen.

Die A1 Telekom schloss sich im Laufe des Verfahrens dieser Rechtsansicht an und setzte die nötigen Maßnahmen um.

T-Mobile hingegen musste ein entsprechendes rechtskonformes Verhalten bescheidmäßig aufgetragen werden.

5.2.2 A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Recht des Kunden auf eine Papierrechnung

In diesen beiden Verfahren bestanden Anhaltspunkte, dass die genannten Unternehmen entgegen der gesetzlichen Vorgaben ihren Teilnehmern keine kostenlose Papierrechnung anbieten.

Seit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes im Jahr 2011 sieht § 100 ausdrücklich vor, dass Teilnehmer bei Vertragsabschluss zwischen einer Rechnung in elektronischer Form oder Papierform wählen können. Weiters darf die Möglichkeit des Teilnehmers, eine unentgeltliche Rechnung in Papierform zu erhalten, nicht ausgeschlossen werden. Diese Bestimmung ist am 21. Februar 2012 in Kraft getreten, wurde aber offenbar nicht entsprechend umgesetzt.

So informierte z.B. A1 Telekom die Teilnehmer der Marke „bob“ auf der Website wie folgt:

“Can I have a paper bill?”

bob does not supply any bills on paper. You can view your invoice from bob online at any time. If you require a paper bill for taxation purposes, you can order a copy from bob service at 0900 680 680 (EUR 1.09/Min. max.).”

T-Mobile informed a tele.ring subscriber in a letter (with the subject “Direct debit failed”) as follows: *“Please note that we charge you a monthly environmental fee for printing your bill on paper.”*

In both procedures the operators claimed that the information was obsolete and promised to change it immediately. They also stated that all subscribers would be provided with a paper bill free of charge.

Both A1 Telekom and T-Mobile have remedied the defects identified and RTR has received no further complaints to this effect. RTR consequently terminated the procedures without ordering any further supervisory measures.

5.2.3 A1 Telekom Austria AG – customer authentication in international roaming

In a procedure before the Telekom-Control-Kommission (TKK), a provision of the EU Roaming Regulation was examined to determine whether the subscriber must personally agree to exceeding the cost limit or whether this can be done by any user of the subscription. The particular case involved a child whose parent had allowed the child to use a mobile internet connection. Using the connection in another country, the child soon reached a usage charge of EUR 60. Yet it was easily possible to continue surfing beyond this limit. The child merely had to send a text message containing ‘OK’ to the network operator in order to allow unlimited use. The child’s parents had never given similar consent.

However, the EU Roaming Regulation is very strict on this point. Simply sending ‘OK’ as a text message, as specified by A1 Telekom, did not provide adequate security that only the ‘roaming customer’ or a third party authorised by the roaming customer was able to opt for the provision of data roaming services to an unlimited extent. The term ‘roaming customer’ is defined unequivocally in the EU Roaming Regulation as the party to the contract. In the case at hand, this was the parent who had signed the contract with A1 Telekom. The mechanism used by A1 Telekom for cancelling the EUR 60 limit was thus inadequate. The regulatory authority issued a decision to A1 Telekom ordering the operator to introduce an authentication mechanism capable of ensuring that no unauthorised third parties can cancel the data roaming block. Only in this way was it possible to guarantee the level of consumer protection required by the EU Roaming Regulation. A1 Telekom complied with the decision by implementing an authentication mechanism that now only allows both business customers and consumers to lift the set data roaming block by entering a password once the set cost limit has been reached.

All decisions issued by the regulatory authority can be viewed (in German) under the following link: www.rtr.at/en/tk/EntscheidungenGesamt

„Gibt es auch eine Papierrechnung?“

Bei bob gibt es keine Rechnung auf Papier. Du kannst deine bob Rechnung jederzeit online abrufen. Wenn du aus steuerlichen Gründen eine Papierrechnung brauchst, kannst du eine Rechnungskopie bei bob service unter 0900 680 680 (max. 1,09 Euro/Min.) bestellen.“

T-Mobile informierte einen Teilnehmer der Marke „tele.ring“ mit dem Schreiben (mit dem Betreff „Abbuchung fehlgeschlagen“) wie folgt: *„Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen für Ihre auf Papier gedruckte Rechnung monatlich einen Umweltbeitrag verrechnen.“*

Im Rahmen des Verfahrens brachten beide Betreiber vor, dass es sich um veraltete Informationen handle und eine umgehende Anpassung erfolgen wird. Weiters wurde mitgeteilt, dass allen Teilnehmern die Papierrechnung kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

Da sowohl A1 Telekom als auch T-Mobile den festgestellten Mangel abgestellt haben und auch keine weiteren Beschwerden bei der RTR-GmbH in diesem Zusammenhang einlangten, wurden die Verfahren ohne die weitere Anordnung von Aufsichtsmaßnahmen eingestellt.

5.2.3 A1 Telekom Austria AG – Authentifizierung des Kunden bei internationalem Roaming

In einem Verfahren vor der Telekom-Control-Kommission (TKK) wurde eine Bestimmung der EU-Roamingverordnung überprüft, bei der es um die Frage ging, ob der Teilnehmer selbst einer Überschreitung des Kostenlimits zustimmen muss oder jeder Nutzer des Anschlusses. In dem Anlassfall wurde von einem Elternteil ein mobiler Internetanschluss dem Kind zur Verfügung gestellt. Dieses verwendete den Anschluss im Ausland und erreichte schnell einen Entgeltverbrauch von 60,- Euro. Ein Weitersurfen über diese Grenze hinaus war jedoch leicht möglich. Dazu musste das Kind nur ein SMS mit „OK“ an den Betreiber schicken und schon war eine unlimitierte Nutzung möglich. Eine entsprechende Zustimmung der Eltern lag jedoch niemals vor.

Hier ist die EU-Roamingverordnung jedoch sehr streng. Das simple Versenden einer SMS-Nachricht mit „OK“, wie es bei A1 Telekom vorgesehen war, stellte nicht ausreichend sicher, dass ausschließlich der „Roamingkunde“ bzw. ein vom Roamingkunden bevollmächtigter Dritter die unbegrenzte Erbringung von Datenroaming veranlassen kann. Der Begriff „Roamingkunde“ wird von der EU-Roamingverordnung eindeutig als der Vertragspartner definiert. Im gegenständlichen Fall ist das jener Elternteil, der den Vertrag mit A1 Telekom abgeschlossen hat. Der von A1 Telekom verwendete Mechanismus zur Aufhebung des 60-Euro-Limits war somit unzureichend. Die Regulierungsbehörde erlegte A1 Telekom daher mittels Bescheid auf, einen Authentifizierungsmechanismus einzuführen, der sicherstellt, dass kein unberechtigter Dritter die Datenroaming Sperre aufheben kann. Nur so war es möglich, den von der EU-Roamingverordnung geforderten Verbraucherschutzstandard zu gewährleisten. A1 Telekom hat in Befolgung dieses Bescheides einen Authentifizierungsmechanismus implementiert, der die Freischaltung der Datenroaming Sperre sowohl für Geschäfts- als auch für Privatkunden ab Erreichen des Kostenlimits nur mehr mittels Eingabe eines Kennwortes ermöglicht.

Alle Bescheide der Regulierungsbehörde sind unter dem folgenden Link abrufbar:
www.rtr.at/de/tk/EntscheidungenGesamt

5.3 Content services

The problems associated with content services were already discussed in the previous Activity Report. The situation hardly improved in 2013. On the contrary, the complaints concerning such services increased sharply. It is especially problematic that in a large number of procedures actual legal deficiencies were identified that would cast doubts on the permissibility of the costs charged. Reference is made in this context to the 2012 report (refer to www.rtr.at/en/komp/STR_Bericht2012). One striking feature is that in many cases the content marketed through these services appears dubious. Examples include competitions in which it is impossible to achieve a gain if closely examined from an economic viewpoint. At times, there are cases of real fraud associated with such services. 'Facebook cases' are an example of this, where fraudsters posing as friends contact mobile customers via hacked accounts, requesting the victims to confirm a text message they receive. In reality, by confirming the message, payments are approved that the victims later find on their phone bill.

There is a noticeable improvement in how the network operators deal with the complaints. The operators demonstrate a relatively high willingness to resolve bill disputes by swiftly crediting the user's account. Many such procedures can correspondingly be completed by settlement. Nevertheless, the fundamental issues remain. In the conciliation body's view, a useful approach would be for the network operators to resolve such cases with a goodwill solution as soon as customers complain to the service hotline, making it unnecessary for customers to contact the conciliation body.

5.4 What is net neutrality?

The subject of net neutrality has been discussed more or less in depth at European and international levels for several years. Often regarded by the general public as a topic reserved for experts, on closer examination net neutrality is recognised as one of the key issues in the future development of the internet and an issue that concerns every web user. As this subject is increasingly gaining importance, a brief insight will be provided into the questions involved:

- What does 'net neutrality' actually refer to?
- Why does net neutrality concern end users as well?
- What are the consequences of departing from the principle of net neutrality?

Currently, all web data (e.g. e-mails, videos, websites, and TV channels) are treated equally, regardless of who broadcasts and receives them, and regardless of the content, application and service. In other words, no data is given preference over other data. This means that essentially all internet users are treated equally (and fairly): that is net neutrality.

A departure from the principle of net neutrality would, on the other hand, have serious consequences. Treating certain data preferentially would have detrimental impact on the remainder of the data.

This is illustrated by these examples: downloading certain types of non-priority data such as video clips or images would take longer; certain users might not be able to view certain websites; chat messages could take longer to reach their destinations; or the quality of video calls placed via certain providers could deteriorate. If preferential treatment of data were realised, devices or mechanisms might be installed that recognise and evaluate content (as a means of implementing

5.3 Contentdienste

Bereits im letzten Tätigkeitsbericht wurde die Problematik der Contentdienste dargestellt. An dieser hat sich im Jahr 2013 nicht viel geändert. Im Gegenteil – die Beschwerden über diese Dienste legten deutlich zu. Besonders problematisch ist es, dass bei einer Vielzahl von Verfahren auch tatsächlich rechtliche Mängel gefunden werden, die die Zulässigkeit der Verrechnung infrage stellen. In diesem Zusammenhang sei auch auf die Berichterstattung 2012 verwiesen (siehe dazu www.rtr.at/de/komp/STR_Bericht2012). Besonders fällt auf, dass der verkaufte Inhalt bei diesen Diensten in vielen Fällen zweifelhaft erscheint. So gibt es etwa Gewinnspiele, bei denen es bei genauerer ökonomischer Betrachtung unmöglich war, tatsächlich einen Gewinn zu machen. Teilweise gibt es auch echte Betrugsfälle in Zusammenhang mit diesen Diensten. Anzuführen sind etwa die so genannten „Facebook-Fälle“, bei denen sich Betrüger über gehackte Accounts als Bekannte ausgeben und Handykunden aufgefordert werden, einlangende SMS zu bestätigen. Tatsächlich werden mit der Bestätigung der SMS Zahlungen freigegeben, die sich auf der nächsten Telefonrechnung wiederfinden.

Eine Besserung kann bei der Behandlung der Beschwerden durch die Betreiber festgestellt werden. Die Bereitschaft, durch schnell erteilte Gutschriften Rechnungseinsprüche zu erledigen, ist vergleichsweise hoch. Viele entsprechende Verfahren können daher mit einer Einigung erledigt werden. Die grundsätzlichen Probleme bestehen jedoch weiter. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre ein sinnvoller Ansatzpunkt, dass die Betreiber bereits bei der ersten Kundenbeschwerde an der Hotline diese Fälle mit Kulanzlösungen erledigen, damit sich die betroffenen Kunden erst gar nicht an die Schlichtungsstelle wenden müssen.

5.4 Netzneutralität – Was ist das?


Das Thema Netzneutralität wird seit mehreren Jahren in unterschiedlicher Intensität auf europäischer und internationaler Ebene diskutiert. Was oft vordergründig von der breiten Öffentlichkeit als ein reines Expertenthema wahrgenommen wird, entpuppt sich bei genauerer Betrachtung als eine der Kernfragen über die zukünftige Entwicklung des Internets und betrifft alle Internetnutzer. Da dieses Thema immer mehr an Bedeutung gewinnt, soll ein kurzer Einblick in die damit verbundenen Fragestellungen gegeben werden:

- Was bedeutet der Begriff Netzneutralität eigentlich?
- Warum betrifft Netzneutralität gerade auch Endkunden?
- Was für Konsequenzen hätte eine Abkehr vom Prinzip der Netzneutralität?

Derzeit werden im Internet alle Daten (z.B. E-Mails, Videos, Websites, TV-Kanäle) – unabhängig vom Sender, Empfänger, Inhalt, Anwendung und Service – gleich behandelt. Oder anders formuliert, keine Daten werden zum Nachteil der anderen bevorzugt behandelt. Das bedeutet, dass grundsätzlich alle Internetnutzer gleich (fair) behandelt werden (= Netzneutralität).

Eine Abkehr vom Prinzip der Netzneutralität hätte hingegen gravierende Folgen. Wenn bestimmte Daten bevorzugt behandelt werden, hätte das nachteilige Auswirkungen für den Rest der Daten:

Beispielsweise würde das Herunterladen von bestimmten, nicht bevorzugten Videos oder Bildern aus dem Internet länger dauern, bestimmte Websites wären eventuell für bestimmte User überhaupt nicht abrufbar, Chat-Nachrichten könnten länger brauchen, um beim Adressaten anzukommen, oder die Qualität der Videotelefonie mit bestimmten Anbietern könnte sich



preferential treatment in practice). That, in turn, could cause problems with regard to data protection law. Any inequality in the treatment of data may also lead to alternative or new products being used less or not at all. Other potential effects include a restriction of (technical) innovations and competition.

In this way, this would not only result in a restriction of the individual web user's right to choose but also affect while basic rights, including the right to privacy, the right to protection of one's own personal information, the right to freedom of opinion and freedom of information, and the right to freedom of thought, conscience and religion.

RTR (Telecommunications and Postal Services Division) espouses an open and neutral internet, in which end users may use the device and software of their choice to access the content, services and applications of their choice. RTR has been involved in this discussion since its inception. In Austria, RTR has been talking to stakeholders and observing market developments. At European level, RTR's experts participate in efforts such as the BEREC working groups and attend various specialist events concerned with this topic.

RTR published its position paper on net neutrality in May 2013. In addition to a detailed paragraph providing an analysis of various potential deviations from the principle of net neutrality and their (negative) effects, the paper presents the seven principles of net neutrality which serve as a guideline for the regulation authorities at national and European level. These are specifically:

1. Net neutrality as fundamental axiom
2. Deviations only when sufficiently justified
3. Transparency
4. No reduction in quality
5. Offers without differentiation as standard product
6. No blocking or degrading
7. No exclusive differentiation

The position paper on net neutrality as well as additional information on the subject can be viewed at: www.rtr.at/en/tk/Netzneutralitaet

5.5 International roaming

Croatia's accession to the EU represents an important new change for Austria. The EU Roaming Regulation has since become applicable in that country, a popular holiday destination for Austrians.

Other rates were also reduced as of 1 July 2013 (all amounts include VAT):

- Calls made: max. EUR 0.288
- Calls received: max. EUR 0.084
- Sending SMS (text messaging): max. EUR 0.096 per SMS; SMS receipt at no charge
- Data roaming: max. EUR 0.54 per MB

verschlechtern. Wird eine Bevorzugung der Daten eingeführt, so könnte das bedeuten, dass Geräte bzw. Mechanismen installiert werden, die den Inhalt erkennen und bewerten (um eine Bevorzugung auch praktisch umsetzen zu können). Das wiederum könnte datenschutzrechtlich problematisch sein. Eine Ungleichbehandlung von Daten kann auch dazu führen, dass alternative und neue Angebote weniger stark oder überhaupt nicht genutzt werden können. Mögliche Folgen wären eine Hemmung von (technischen) Innovationen sowie des Wettbewerbes.

Neben der Einschränkung des Wahlrechts des einzelnen Users im Internet sind somit wesentliche Grundrechte, u.a. das Recht auf Privatsphäre, das Recht auf Schutz der einen betreffenden personenbezogenen Daten, das Recht auf Meinungs- und Informationsfreiheit, das Recht auf Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit betroffen.

Die RTR-GmbH (Fachbereich Telekommunikation und Post) tritt für offenes und neutrales Internet ein, in dem Endkunden die Inhalte, Services und Applikationen ihrer Wahl mit dem Endgerät und der Software ihrer Wahl nutzen können. Die RTR-GmbH beschäftigt sich seit Beginn der Diskussion mit dem Thema. Auf nationaler Ebene werden Gespräche mit Stakeholdern geführt sowie die Marktentwicklungen beobachtet. Auf europäischer Ebene bringen sich die Experten der RTR-GmbH u.a. in BEREC-Arbeitsgruppen ein und nehmen an diversen Fachveranstaltungen zu diesem Thema teil.

Im Mai 2013 wurde das Positionspapier Netzneutralität der RTR-GmbH veröffentlicht. Neben einem ausführlichen Abschnitt, in dem die verschiedenen potenziellen Abweichungen vom Prinzip der Netzneutralität und deren (negative) Auswirkungen analysiert werden, werden die sieben Netzneutralitätsprinzipien, die der Regulierungsbehörde als Leitlinien bei ihren Aktivitäten auf nationaler und europäischer Ebene dienen, vorgestellt:

1. Netzneutralität als Grundsatz
2. Abweichungen nur mit ausreichender Begründung
3. Transparenz
4. keine Qualitätsverschlechterung
5. Angebote ohne Differenzierung als Standardprodukt
6. kein Blocking oder Degrading
7. keine exklusive Differenzierung

Das Positionspapier Netzneutralität sowie weitere Informationen zur Netzneutralität sind unter www.rtr.at/nn abrufbar.

5.5 International Roaming

Als eine gerade für Österreich wichtige Neuerung ist der EU-Beitritt von Kroatien zu werten. Seitdem ist die EU-Roamingverordnung in diesem für Österreicher so beliebten Urlaubsland voll anwendbar.

Weiters fanden mit 1. Juli 2013 weitere Preissenkungen statt (alle Angaben inkl. USt.):

- aktive Telefonate: max. 0,288 Euro
- passive Telefonate: max. 0,084 Euro
- SMS: max. 0,096 Euro pro SMS, Empfang einer SMS ist kostenlos
- Datenroaming: max. 0,54 Euro pro Megabyte

Additional rate reductions will be effective as of 1 July 2014:

- Calls made: max. EUR 0.228
- Calls received: max. EUR 0.06
- Sending SMS (text messaging): max. EUR 0.072 per SMS; SMS receipt at no charge
- Data roaming: max. EUR 0.24 per MB

The applicability of the EUR 60 limit in non-EU countries has proven especially effective. Whereas this limit was only applied in EU Member States prior to the EU Roaming Regulation III entering into force, the scope of such protection has now been expanded worldwide. A significant decrease in complaints concerning overcharging for data roaming has also been seen.

5.6 RTR-NetTest

A true success story, the RTR-NetTest was presented in May 2013 as a means of verifying the quality of service provided by the user's internet connection. The RTR-NetTest is available as an app, either for the Android OS (see RTR-NetTest in the Google Play Store) or for iOS (for iPhone and iPad; see RTR-NetTest in Apple iTunes), as well as in a browser version. The test is used to verify uploading and downloading rates, pinging and signal strength.

The RTR-NetTest offers features including:

- Simple 'traffic light' system indicating test results, with green for a good result, orange for average, and red for a poor result
- Map showing previous test results, including various filter options
- Statistical comparison of all internet providers based on all tests completed, including various filter options
- 'Live ticker' showing the five most recent test results
- Display of individual user's test history
- Extensive help with background information listing potential causes of a poor connection

The measurements collected through the RTR-NetTest are available as Open Data (see www.data.gv.at, in German). The test itself is available as open source software. In this way, anyone can evaluate for their own use the data they collect or further develop the test itself.

In the meantime the test is being run more than 1,800 times a day and more than 26,000 users had installed either the iOS or the Android app as from the beginning of March 2014.

We will continue to pursue this course and already have plans for the next stage of development to further enhance the RTR-NetTest with other features to support queries of additional quality parameters. RTR views the test as an important instrument to strengthen the user's position and to encourage competition for quality.

Weitere Preissenkungen werden ab 1. Juli 2014 gelten:

- aktive Telefonate: max. 0,228 Euro
- passive Telefonate: max. 0,06 Euro
- SMS: max. 0,072 Euro pro SMS, Empfang einer SMS ist kostenlos
- Datenroaming: max. 0,24 Euro pro Megabyte

Als besonders effektiv hat sich die Drittstaatenwirkung beim 60-Euro-Limit herausgestellt. Galt dieses bis zum Inkrafttreten der EU-Roamingverordnung III nur in den EU-Mitgliedstaaten, wurde dieser Schutzbereich auf die gesamte Welt ausgedehnt. Hier hat sich auch gezeigt, dass Beschwerden mit überhöhten Datenroamingrechnungen deutlich zurückgegangen sind.

5.6 RTR-Netztest

Als eine echte Erfolgsgeschichte stellt sich der im Mai 2013 vorgestellte RTR-Netztest dar, mit dem die Dienstqualität des eigenen Anschlusses überprüft werden kann. Der RTR-Netztest steht sowohl als App für Android (RTR-Netztest im Google-Play-Store) wie auch für iOS (iPhone und iPad, RTR-Netztest im Apple-iTunes) und als Browserversion zur Verfügung. Mit dem Test werden vor allem Upload, Download, Ping und Signalstärke geprüft.

Das Angebot des RTR-Netztests umfasst:

- Eine einfache Ampelbewertung des Messergebnisses, wobei Grün ein gutes Ergebnis, Gelb ein mittelmäßiges und Rot ein schlechtes Ergebnis bedeutet;
- eine Kartenansicht mit diversen Filtermöglichkeiten, auf der die bisherigen Testergebnisse dargestellt werden;
- einen statistischen Vergleich aller Internetanbieter mit diversen Filtermöglichkeiten auf Basis aller durchgeführten Tests;
- einen „Live-Ticker“ mit den fünf aktuellsten Messungen;
- Abruf der eigenen Testhistorie;
- ausführliche Hilfe mit Hintergrundinformationen, die Hinweise auf mögliche Ursachen von mangelhaften Verbindungen geben.

Die Messungen des RTR-Netztests sind als Open Data (siehe www.data.gv.at) abrufbar. Der Test selbst ist als OpenSource verfügbar. Es besteht somit für alle die Möglichkeit, die gesammelten Daten für eigene Zwecke auszuwerten oder den Test selbst weiterzuentwickeln.

Mittlerweile werden täglich mehr als 1.800 Tests vorgenommen und die Zahl jener, die die Apps für iOS oder Android installiert haben, lag Anfang März 2014 bei über 26.000.

Hier wird der eingeschlagene Weg weiterfolgt werden und in der nächsten Entwicklungsstufe ist geplant, den RTR-Netztest um neue Features zu erweitern, mit denen zusätzliche Qualitätsparameter abgefragt werden können. Die RTR-GmbH sieht den Test als wesentliches Instrument, um die Position der Nutzer zu stärken und den Qualitätswettbewerb zu fördern.

Figure 35: Example of NetTest on a mobile device



5.7 One Smart Star – short public numbers with an asterisk

One novelty in 2014 is the launching of a new number range not previously available in Austria. Toll-free services will subsequently not only be offered through numbers within the (0)800 number set but such services can also be reached by dialling a 'short number with an asterisk'. Short numbers of this kind begin with an asterisk (*), a character found on any modern numeric keypad (refer to Figure 36), followed by a series of three to five digits, e.g. *321, *4711 or *34567. The asterisk is part of the phone number and is dialled as a digit. As mentioned above, toll-free services are offered through such phone numbers which means that this is free of charge to callers as with calls to numbers in the (0)800 range.

Figure 36: Numeric keypad with asterisk

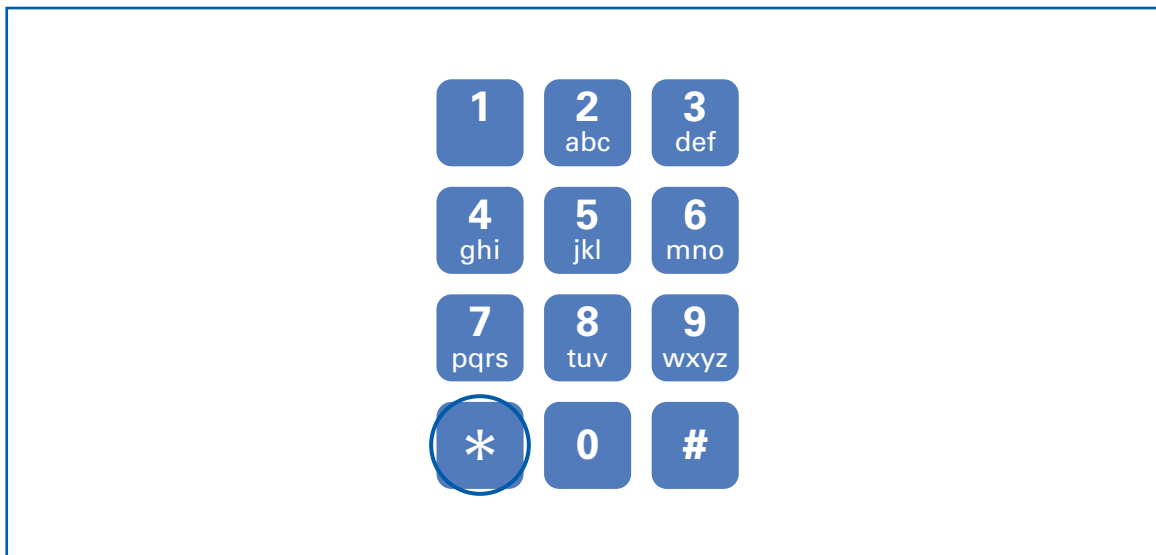


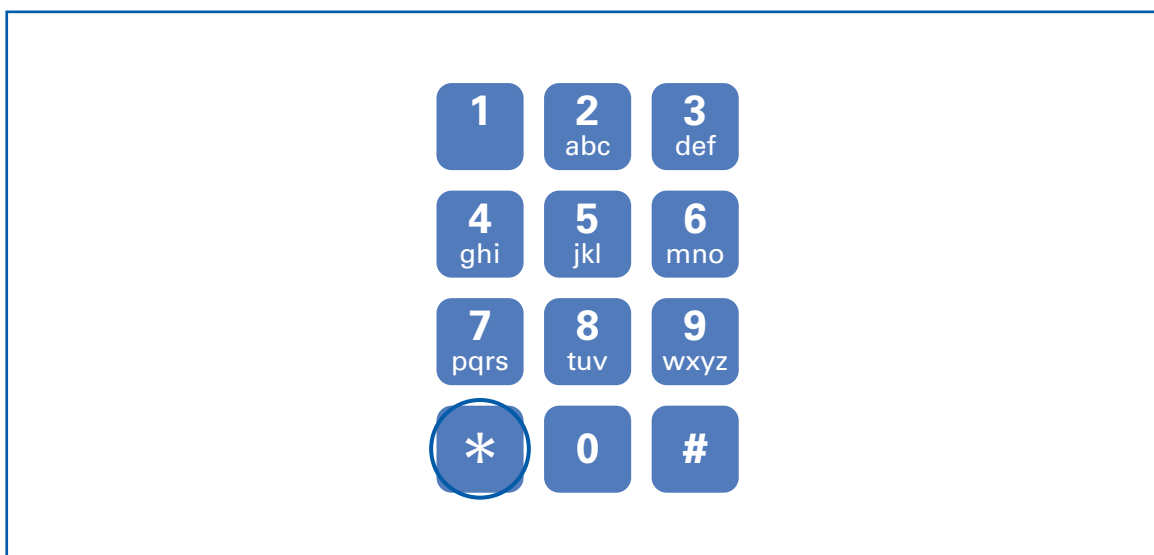
Abbildung 35: Beispiel Netztest auf einem mobilen Endgerät




5.7 One Smart Star – öffentliche Kurzrufnummern mit Stern alias „Sternchenrufnummern“

Eine Neuerung für das Jahr 2014 stellt die Einführung eines neuen, bisher in Österreich nicht verfügbaren Rufnummernbereichs dar. Tariffreie Dienste können dann nicht mehr ausschließlich in der Rufnummerngasse (0)800 angeboten werden, sondern es wird auch möglich sein, solche Dienste mittels Wahl einer „Kurzrufnummer mit Stern“ zu erreichen. Solche Kurzrufnummern beginnen mit einem Stern, der auf jedem modernen Ziffernblock vorhanden ist (siehe Abbildung 36), gefolgt von einer 3- bis 5-stelligen Ziffernfolge, zum Beispiel „*321“, „*4711“ oder „*34567“. Der Stern ist Teil der Rufnummer und wird wie eine Ziffer gewählt. Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei diesen Rufnummern um kostenfreie Dienste. Der Anrufer muss daher wie bei Nummern im Bereich (0)800 nichts bezahlen.

Abbildung 36: Ziffernblock mit Stern-Taste





By amending the legislation applicable to phone numbers (specifically the Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance or KEM-V 2009), the regulatory authority responded to a request expressed especially by service providers, since short numbers have the special advantage of being easy to remember and consequently also easier to advertise. However, such phone numbers are not expected to be in use or advertised before the middle of the year as some of the technical requirements first need to be created. For a better understanding, these technical requirements are briefly explained in the following. Whenever a user dials such a short public number with an asterisk, the first step is to transmit the dialling information to the switching exchange. Unlike a 'standard' number, the exchange converts the short number to a toll-free phone number in the (0)800 number range (i.e. the corresponding phone number). From that point on, the further procedure for establishing a call connection is the same as in the case where the corresponding phone number is dialled directly.

Hence every service offered through a public short number with an asterisk can also be reached by dialling the corresponding phone number in the (0)800 range. The advantage here is that such services can be reached through the corresponding phone number even when the short public number with an asterisk is not defined in the user's network. Yet it can be assumed that initially both the short public number with an asterisk and the corresponding phone number will always be used in advertising. Where the corresponding number is not given, users can look it up on the RTR website under the specific public short number with asterisk. Numbers can be looked up using the 'Assigned numbers' search form (refer to: www.rtr.at/en/tk/Rufnummernsuche (in German)).

The new number range is also suitable for phone numbers referred to as 'vanity numbers'. With such numbers, each digit is replaced by the letter shown on the phone keypad; refer to Figure 36 above. An example would be *9436 which, in advertising, could also appear as *WIEN*. Combinations of three letters or more are allowed. While this way of representing phone numbers is frequently used in North America, the market will decide on its acceptance in Austria.

Three, four or five-digit operator codes are assigned to follow the asterisk, and the minimum number of call minutes required is set at 2,500 per month averaged over the period of a year. Considering the limited quantity of numbers available due to the short length, the minimum number of call numbers has been specified in order to be able to provide enough numbers for frequently called services.

5.8 Telecom Single Market – EU developments

The European Commission presented a proposal for a regulation in 2013, which, if implemented, will have far-reaching impact on users' rights. It soon became clear that the ambitious schedule defined for implementing this regulation is not realistic, and some of the details will probably be amended. Nonetheless, it can be expected that the legal framework regulating communications services will undergo changes in the coming years. Public discussion of the draft centres mainly on the rules governing net neutrality and roaming. Moreover, the proposal contains numerous additional provisions that, from Austria's perspective, will partly strengthen but also partly weaken the position of the user. One example of an improvement is the proposal to obligate a user's former internet service provider to forward e-mails to the e-mail address with the new provider for a certain period of time. Unfortunately, there is a preponderance of proposals that have to be regarded as disadvantageous from the user's standpoint. Specifically, the Cost Limitation Ordinance (KostbeV) could not be maintained in its current form and even the right to check

Die Regulierungsbehörde kam mit dieser Änderung der rechtlichen Vorgaben (der so genannten „KEM-V 2009“) für Rufnummern einem Wunsch der Branche, insbesondere der Diensteanbieter, nach, da ein wesentlicher Vorteil kurzer Rufnummern die leichte Merkbarkeit und damit verbunden die einfachere Bewerbung ist. Mit der Nutzung und Bewerbung solcher Rufnummern ist aber erst im Laufe des Jahres zu rechnen, da die technischen Voraussetzungen teilweise erst geschaffen werden müssen. Diese technischen Voraussetzungen sollen zum besseren Verständnis kurz erklärt werden. Wird eine solche öffentliche Kurzzrufnummer mit Stern gewählt, dann wird im ersten Schritt diese Wahlinformation an die Vermittlungsstelle übertragen. Dort wird im Gegensatz zu „normalen“ Rufnummern die Kurzzrufnummer in eine tariffreie Rufnummer aus dem Bereich (0)800 umgewandelt (= korrespondierende Rufnummer). Die weitere Verarbeitung im Rahmen des Rufaufbaues erfolgt ab jetzt analog dem Fall, dass die korrespondierende Rufnummer direkt gewählt wurde.


Für alle Dienste, die mittels einer öffentlichen Kurzzrufnummer mit Stern angeboten werden, gilt daher, dass sie auch durch Wahl der korrespondierenden Rufnummer aus dem Bereich (0)800 erreicht werden können. Das hat den Vorteil, dass solche Dienste auch im Fall, dass die öffentliche Kurzzrufnummer mit Stern nicht im eigenen Netz eingerichtet ist, mittels der korrespondierenden Rufnummer erreichbar sind. Es ist aber davon auszugehen, dass vorerst immer sowohl die öffentliche Kurzzrufnummer mit Stern als auch die korrespondierende Rufnummer beworben wird. Sollte das nicht der Fall sein, so kann auf der Website der RTR-GmbH die korrespondierende Rufnummer zu einer bestimmten öffentlichen Kurzzrufnummer mit Stern abgefragt werden. Die Abfrage erfolgt über die Rufnummernsuche, siehe auch: www.rtr.at/Rufnummernabfrage

Der neue Rufnummernbereich eignet sich auch für so genannte Vanity-Nummern. D.h. jede Ziffer wird durch einen auf der Telefontastatur abgebildeten Buchstaben ersetzt, siehe auch obige Abbildung 36. Die Nummer „*9436“ beispielsweise könnte als „*WIEN“ beworben werden. Erlaubt sind Kombinationen ab drei Buchstaben. Ob sich diese Darstellungsform von Rufnummern, die in Amerika vielfach eingesetzt wird, auch in Österreich durchsetzen wird, entscheidet allerdings der Markt.

Betreiberkennzahlen hinter dem Stern werden vier-, fünf- oder sechstellig (inkl. Stern) zugeteilt, ein erforderliches Gesprächsvolumen wurde mit 2.500 Minuten pro Monat, betrachtet über den Jahresdurchschnitt, festgelegt. Das Erfordernis eines Mindestgesprächsvolumens wird vorgeschrieben, um die aufgrund der Rufnummernlänge sehr begrenzte Anzahl an möglichen Kurzzrufnummern für anrufintensive Dienste zur Verfügung stellen zu können.

5.8 Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene

Die Europäische Kommission hat 2013 den Entwurf einer Verordnung vorgestellt, der im Fall einer Umsetzung auch weitreichende Auswirkungen auf die Nutzerrechte haben wird. Auch wenn sich rasch abzeichnete, dass der ambitionierte Zeitplan zur Umsetzung dieser Verordnung nicht haltbar ist und es wohl auch noch zu inhaltlichen Änderungen kommen wird, kann man mittelfristig mit Änderungen bei den rechtlichen Rahmenbedingungen für Kommunikationsdienste rechnen. In der Öffentlichkeit werden vor allem die im Entwurf enthaltenen Regeln zur Netzneutralität und Roaming diskutiert. Darüber hinaus ist aber eine Vielzahl anderer Bestimmungen enthalten, die aus österreichischer Sicht die Position der Nutzer teils stärken, teils jedoch auch schwächen. Positiv ist etwa der Vorschlag zu werten, dass im Fall eines Wechsels eines Internetproviders der alte Provider über einen bestimmten Zeitraum verpflichtet ist, E-Mails an die neue Internetadresse




operators' terms of business would be obsolete. A major object of critique is the fact that the scope of the proposed regulation, as well as the wording of individual provisions, is vague. This would result in a high degree of legal uncertainty, which would not align with the intention of this legislation. Drawn out disputes in court will result unless the text is clarified and further details added.

In RTR's view, Austria's superior level of protection should be maintained and broadened in scope, and the authority will accordingly contribute its expertise to the legislative process at EU level.

5.9 Topics discussed in previous activity reports

The Activity Report of the conciliation body is published annually and can be downloaded from the RTR website at www.rtr.at/en/komp/alleBerichte. Figure 37 below lists the topics that were discussed in greater detail in the conciliation reports from 2006 to 2012.



weiterzuleiten. Leider überwiegen eher die Vorschläge, die aus Nutzersicht als negativ zu bewerten sind. So könnte etwa die Kostenbeschränkungsverordnung in der derzeitigen Form nicht mehr beibehalten werden oder auch die Kontrolle der Allgemeinen Geschäftsbedingungen müsste entfallen. Ein wesentlicher Kritikpunkt liegt auch darin, dass die Reichweite des Verordnungsentwurfes und auch die Formulierungen einzelner Bestimmungen unklar sind. Dies würde somit zu einer großen Rechtsunsicherheit führen, was nicht mit der Intention dieses Rechtsakts im Einklang stehen würde. Ohne Klarstellungen und weitere Detaillierungen wird dies zu langwierigen Gerichtsverfahren führen.

Die RTR-GmbH ist der Ansicht, dass das hohe Schutzniveau in Österreich beibehalten und erweitert werden soll, und wird sich daher entsprechend mit seiner Expertise in den europäischen Gesetzgebungsprozess einbringen.

5.9 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR-GmbH unter www.rtr.at/de/komp/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 37) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2006 bis 2012 ausführlicher behandelt wurden.

Figure 37: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past seven years

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Billing increments ■ Roaming ■ Mobile internet access ■ Value-added text messaging services ■ Amendment to the protection regulations concerning value-added services ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Value-added services ■ Mobile data card, data roaming ■ International roaming in the European Union ■ Issues related to the feasibility of establishing broadband connections ■ Direct marketing – telemarketing ■ Recent court rulings
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monitoring of value-added services ■ International roaming ■ Voice mail abroad ■ Roaming in the vicinity of borders ■ International roaming in the European Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problem case of mobile internet access ■ Checklist for mobile data services ■ International roaming in the European Union – Roaming in the European Union ■ Admissibility of charges for payment via payment slip (<i>Zahlscheinentgelt</i>)
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile internet access ■ Changes to the KEM-V – transparency of charges for telephone calls to (0)5 numbers for private networks ■ Abuse of private branch exchanges (PBXs) ■ Additional information on the admissibility of charges for payment via payment slip (<i>Zahlscheinentgelt</i>) ■ The question of the unilateral right of the operator to change contract conditions
2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile internet access – Cost Limitation Ordinance ■ Changes in itemised billing ■ Paper bill ■ Limitation of the minimum contract period ■ Blocking of data services ■ Unilateral right of the operator to change contract conditions ■ Number porting ■ New measures to combat the abuse of value-added services ■ Review of the conditions regarding charges ■ WAP billing
2012	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile internet access – Cost Limitation Ordinance ■ Operator’s right to unilaterally change terms and conditions – the Information Requirements Ordinance ■ Content services – making payments with a mobile phone ■ Roaming Regulation III ■ New measures to combat the abuse of value-added services ■ Reviewing general terms and conditions and charges ■ The RTR-NetTest

Abbildung 37: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen sieben Jahre

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Taktung ■ Roaming ■ Mobile Internetzugänge ■ Mehrwert-SMS-Dienste ■ Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste ■ Mobile Datenkarte, Datenroaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union ■ Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen ■ Direktvertrieb – Telefonmarketing ■ Aktuelle Rechtsprechung
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste-Monitoring ■ Internationales Roaming ■ Sprachbox im Ausland ■ Grenznahe Roaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemfall mobile Internetzugänge ■ Checkliste mobile Datendienste ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union ■ Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge ■ Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5 ■ Missbrauch von Nebenstellenanlagen ■ Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“ ■ Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber
2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung ■ Änderungen beim Einzelentgeltnachweis ■ Papierrechnung ■ Beschränkung der Mindestvertragsdauer ■ Sperre von Datendiensten ■ Einseitiges Änderungsrecht von Vertragsbedingungen durch den Betreiber ■ Rufnummernübertragung ■ Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauchs von Mehrwertdiensten ■ Prüfung von Entgeltbestimmungen ■ WAP-Billing
2012	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung ■ Einseitiges Änderungsrecht des Betreibers von Geschäftsbedingungen – die Mitteilungsverordnung ■ Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy ■ Roamingverordnung III ■ Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauchs von Mehrwertdiensten ■ Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten ■ Der RTR-Netztest



6. Outlook

The RTR conciliation body has made plans to engage in an intensive dialogue with operators in 2014, with the aim of encouraging them to improve their customer service policies and demonstrate more goodwill. Such activities are the only way of reducing the overall number of complaints and so reduce the number of conciliation procedures. If network operators in Austria align themselves with this goal both the reputation of the sector as a whole and each individual customer of every operator will stand to benefit.

The conciliation body's team is also engaged in intense efforts to expand the e-government portal used in conciliation procedures. The plan for the future for both parties – i.e. customers and operators – is to be able to process the entire procedure and to examine the file at any time by electronic means. Alongside these strategic goals, the conciliation body will continue to strive to fulfil its intrinsic mandate to the best of its ability as a matter of course, namely, to carefully and swiftly complete each individual conciliation case.



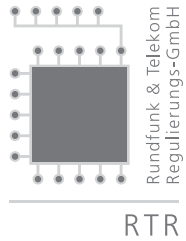
6. Ausblick

Für 2014 hat sich die RTR-Schlichtungsstelle vorgenommen, in einen engeren Dialog mit den Betreibern zu treten und diese zu einem besseren und kulanteren Kundenservice zu motivieren. Nur eine solche Entwicklung kann dazu führen, dass es insgesamt zu weniger Beschwerden und damit auch weniger Schlichtungsverfahren kommt. Wenn sich die österreichischen Betreiber zu dieser Richtung bekennen, hätte dies sowohl für den Ruf der gesamten Branche als auch für jeden einzelnen Kunden eines Betreibers Vorteile.

Weiters arbeitet das Team der Schlichtungsstelle intensiv an einer Erweiterung des E-Government-Portals für das Schlichtungsverfahren. In Hinkunft sollen beide Parteien – Kunden wie Betreiber – das gesamte Verfahren vollständig elektronisch abwickeln können und jederzeit in die Akte Einsicht nehmen können. Neben diesen strategischen Zielen bleibt natürlich die sorgfältige und rasche Bearbeitung jedes individuellen Schlichtungsfalls die ureigenste Aufgabe der Schlichtungsstelle, die es weiterhin bestmöglich zu erfüllen gilt.

7. Appendix

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



RTR

Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"

Please refer to the applicable procedure guidelines both with regard to the deferral of the payment due date and the conciliation procedure.

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.

A. General data:
Your personal data
 Mr Ms Company

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)	

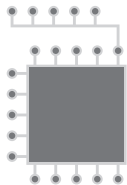
You are represented by: (You are not obliged to have a representative, e.g. a lawyer, act on your behalf.)
 Mr Ms

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“



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH
RTR

Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“

Beachten Sie die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.

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.

A. Allgemeine Angaben:
Ihre persönlichen Daten

Herr Frau Firma

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

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

Herr Frau

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 communications services pursuant to Art. 122 Par. 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 "communications services", i.e. typically telephone service operators, cable network 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 communications 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. The period is three months starting from the invoice date. For prepaid products the period starts from the debiting of the amount from the credit purchased. 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 Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

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

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

ABSCHNITT I:

DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) **„Betreiber“** sind alle Anbieter von „Kommunikationsdiensten“, daher typischerweise Telefonbetreiber, Kabelnetzbetreiber und Internetserviceprovider. **Keine** Kommunikationsdienstbetreiber 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, Onlineroutenplaner 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 beträgt drei Monate ab Rechnungslegung. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist mit dem Zeitpunkt des Abbuchens des Guthabens zu laufen. 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 a written objection to the disputed bill within three months 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;
- 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 **there are no substantiated reasons for your complaint or the procedure form 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 älter als ein Jahr ist);
- c) wenn der Streitwert **weniger als 20,- Euro 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 binnen dreier Monate schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben;
- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt** haben oder
- g) bei **offensichtlicher Unbegründetheit** 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 20,- bis 150,- Euro** (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" (<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 an amount that is based on the average amount calculated from the three bills preceding the disputed bill.
- d. If you have already paid the disputed amount, you can require repayment of the amount that the operator cannot charge according to § 71, para. 2 TKG 2003, i. e. the difference between the disputed amount and the average amount calculated on the basis of the three previous billing periods. You can request repayment of this difference amount by sending a written request to your operator.
- e. 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.
- f. 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“ (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) Wenn Sie den strittigen Betrag schon bezahlt haben, können Sie bei Ihrem Betreiber die Rückerstattung jenes Betrages verlangen, der nach § 71 Abs. 2 TKG 2003 nicht fällig gestellt werden kann. Dabei handelt es sich um die Differenz des strittigen Betrages zum Durchschnitt der letzten drei Abrechnungsperioden. Richten Sie am besten einen entsprechenden schriftlichen Antrag direkt an Ihren Betreiber.
- e) 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.
- f) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitts 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 21 February 2012.

7.3 Index

7.3.1 Tables

Table 1: A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2013	48
Table 2: bob procedure statistics 2012	52
Table 3: A1 Telekom (fixed network) procedure statistics 2013	56
Table 4: UPC procedure statistics 2013	60
Table 5: Tele2 procedure statistics 2013	62
Table 6: T-Mobile procedure statistics 2013	66
Table 7: tele.ring procedure statistics 2013	70
Table 8: Hutchison procedure statistics 2013	74

7.3.2 Figures

Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure	16
Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure	18
Figure 3: Conciliation procedures filed 1998 to 2013	20
Figure 4: Conciliation procedures filed in the reporting year (2013; by month)	22
Figure 5: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by subject matter in absolute figures)	24
Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matter 2011 to 2013	26
Figure 7: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by operator in absolute figures)	28
Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre 2011 to 2013 (by operator)	30
Figure 9: Conciliation procedures filed 2011 to 2013 (by amount in dispute)	32
Figure 10: Conciliation procedures completed 2011 to 2013 (by manner of completion)	34

§ 16: Verfahrensleitung

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

§ 17: Verfahrensformular

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

§ 18: Zum Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 21.02.2012 in Kraft.

7.3 Verzeichnisse

7.3.1 Tabellen

Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2013 für A1 Telekom (mobil)	49
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2013 für „bob“	53
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2013 für A1 Telekom (Festnetz)	57
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2013 für UPC	61
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2013 für Tele2	63
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2013 für „T-Mobile“	67
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2013 für „tele.ring“	71
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2013 für „Hutchison“	75

7.3.2 Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens	17
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens	19
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2013	21
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2013 (pro Monat)	23
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	25
Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2011 bis 2013	27
Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	29
Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2011 bis 2013 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)	31
Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2013 (nach Streitwert)	33
Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2011 bis 2013 (nach Art der Erledigung)	35

Figure 11: Mobile market share in relation to number of procedures filed with the conciliation body in 2013	36
Figure 12: Mobile market share in relation to number of procedures filed with the conciliation body in 2012	36
Figure 13: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2011 to 2013	38
Figure 14: Number of calls handled by the RTR call centre 2011 to 2013	40
Figure 15: A1 Telekom (mobile) – subject matter of conciliation procedures in 2013	50
Figure 16: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2013 (by subject matter)	52
Figure 17: bob – subject matter of conciliation procedures in 2013	54
Figure 18: Enquiries handled by the RTR call centre concerning bob in 2013 (by subject matter)	56
Figure 19: A1 Telekom (fixed network) – subject matter of conciliation procedures in 2013	58
Figure 20: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed network) in 2013 (by subject matter)	58
Figure 21: UPC – subject matter of conciliation procedures in 2013	60
Figure 22: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2013 (by subject matter)	62
Figure 23: Tele2 – subject matter of conciliation procedures in 2013	64
Figure 24: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2013 (by subject matter)	64
Figure 25: T-Mobile – subject matter of conciliation procedures in 2013	68
Figure 26: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2013 (by subject matter)	70
Figure 27: tele.ring – subject matter of conciliation procedures in 2013	72
Figure 28: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2013 (by subject matter)	72
Figure 29: Hutchison (incl. Orange) – subject matter of conciliation procedures in 2013	76
Figure 30: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison (incl. Orange) in 2013 (by subject matter)	76
Figure 31: primacall – subject matter of conciliation procedures in 2013	78
Figure 32: Enquiries handled by the RTR call centre concerning primacall in 2013 (by subject matter)	78
Figure 33: MyPhone – subject matter of conciliation procedures in 2013	80
Figure 34: Enquiries handled by the RTR call centre concerning MyPhone in 2013 (by subject matter)	80
Figure 35: Example of NetTest on a mobile device	94
Figure 36: Numeric keypad with asterisk	94
Figure 37: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past seven years	100

Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2013	37
Abbildung 12: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2012	37
Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2011 bis 2013	39
Abbildung 14: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2011 bis 2013	41
Abbildung 15: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2013	51
Abbildung 16: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2013 (nach Gegenständen)	53
Abbildung 17: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013	55
Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2013 (nach Gegenständen)	57
Abbildung 19: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2013	59
Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2013 (nach Gegenständen)	59
Abbildung 21: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2013	61
Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2013 (nach Gegenständen)	63
Abbildung 23: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2013	65
Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2013 (nach Gegenständen)	65
Abbildung 25: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013	69
Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2013 (nach Gegenständen)	71
Abbildung 27: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2013	73
Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2013 (nach Gegenständen)	73
Abbildung 29: Hutchison (inkl. Orange) – Streitschlichtungsgegenstände 2013	77
Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison (inkl. Orange) 2013 (nach Gegenständen)	77
Abbildung 31: primacall – Streitschlichtungsgegenstände 2013	79
Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu primacall 2013 (nach Gegenständen)	79
Abbildung 33: MyPhone – Streitschlichtungsgegenstände 2013	81
Abbildung 34: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone 2013 (nach Gegenständen)	81
Abbildung 35: Beispiel Netztest auf einem mobilen Endgerät	95
Abbildung 36: Ziffernblock mit Stern-Taste	95
Abbildung 37: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen sieben Jahre	101



Publishing information

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

Responsible for content: Johannes Gungl, CEO Telecommunications and Postal Services

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

Graphic design and layout: Johannes Bulgarini Verlag und Werbeagentur, Gföhl 8, A-3053 Laaben, e-mail: office@bulgarini.at

All parts of this publication are protected by copyright. All rights reserved under copyright, in particular 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 2013" were reviewed with the utmost care, errors cannot be ruled out. Therefore, no guarantee of accuracy can be provided for this information.

The text in this report was prepared with due attention to gender neutrality.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2014



Impressum

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

Für den Inhalt verantwortlich: Mag. Johannes Gungl, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

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

Grafik: Mag. Johannes Bulgarini Verlag und Werbeagentur, Gföhl 8, A-3053 Laaben, E-Mail: office@bulgarini.at

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 Beiträge im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2013“ 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 2014

**RUNDFUNK & TELEKOM
REGULIERUNGS-GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Str. 77-79

Tel: +43 1 58058-0

Fax: +43 1 58058-9191

<http://www.rtr.at> E-Mail: rtr@rtr.at

FN: 208312t HG Wien

DVR-Nr.: 0956732 Austria