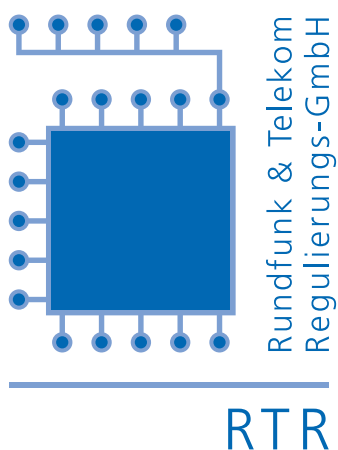


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle





Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
	Streitschlichtung 2015 auf einen Blick	5
1	2015 im Überblick: Rekordtief bei Verfahren	6
2	Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	8
3	Schlichtungstätigkeit 2015 in Zahlen	10
3.1	Trends in der Schlichtungstätigkeit 2015	13
3.2	Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil	18
4	Information und Service: Kundenanliegen sind uns wichtig!	20
5	Schlichtungstätigkeit 2015	23
5.1	Exemplarische Fälle	23
5.1.1	Teures grenznahe Roaming	23
5.1.2	Der unbemerkte Vertrag	24
5.1.3	Anrufumleitung nicht mehr möglich	24
5.1.4	Unterschiedliche Informationen	25
5.1.5	Kein Internetempfang, aber ein neuer Vertrag	26
5.1.6	Ein typischer Contentdienstefall	26
5.2	Analyse der Betreiber	27
5.2.1	A1 Telekom Austria AG	27
5.2.2	UPC	33
5.2.3	T-Mobile Austria GmbH	35
5.2.4	Hutchison Drei Austria GmbH	38
5.2.5	MyPhone GmbH, primacall GmbH, sparfon GmbH und TalkEasy GmbH	40
6	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	42
6.1	Änderungen im Schlichtungsverfahren durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)	42
6.2	Novelle des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG 2003)	43
6.3	Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012)	44
6.4	Änderungen der Roamingverordnung	46
6.5	Aussetzung der Allgemein genehmigung der Lycamobile	46
6.6	Abschöpfung der Bereicherung – Verfahren vor dem Kartellgericht	47
6.7	E-Mail-Sicherheit	48



6.8	Judikatur zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Klauselkontrolle 2015	49
6.9	Prüfung von Vertragsbedingungen durch die Telekom-Control-Kommission (inkl. Kundenbindungsprogramme)	50
6.10	Stichwort Netzneutralität: Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet	51
6.11	Der RTR-Netztest	53
6.12	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	55
7	Ausblick	57
8	Overview of 2015 (English translation of chapter 1)	58
9	Anhang	60
9.1	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	60
9.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 und dem AStG	63
9.3	Verzeichnisse	69
9.3.1	Tabellen	69
9.3.2	Abbildungen	69
	Impressum	70



Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Jahr 2015 war aus Sicht der RTR-Schlichtungsstelle und damit im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten ein sehr erfolgreiches: Die Anzahl der eingebrachten Schlichtungsfälle sank im Vergleich zu 2014 um 38 % auf 2.409. Bemerkenswert ist auch, dass die Höhe der Streitwerte in den letzten Jahren tendenziell zurückging.

Für diese positiven Entwicklungen gibt es mehrere Gründe. So wurden in den vergangenen Jahren von uns zahlreiche Schutzbestimmungen erlassen, die die Konsumentinnen und Konsumenten sukzessive vor unerwartet hohen Telefonrechnungen bewahrten. Weiters ist der Informationsgrad der Bevölkerung rund um das Thema Internet und Handy über die Zeit deutlich gestiegen. Unser konkreter Beitrag dazu im letzten Jahr: Unser Web-Auftritt wurde einem kompletten Relaunch unterzogen und dabei den Informationen für Endkundinnen und Endkunden besondere Aufmerksamkeit geschenkt: Wir haben die Inhalte neu strukturiert und besser zugänglich gemacht und ganz besonders auf die Verständlichkeit der Texte geachtet.

Weiters hat das Team der Schlichtungsstelle in enger Zusammenarbeit mit den großen Telekom-Anbietern in regelmäßig stattfindenden Arbeitstreffen Problemfelder identifiziert und proaktiv bearbeitet. Das Resultat dieser gemeinsamen Anstrengungen kann man anhand zweier Zahlen festmachen und es kann sich sehen lassen: Mit einer Einigungsquote von 72 % aller bei der Schlichtungsstelle eingeleiteten Verfahren erzielten wir einen Bestwert! Erfreulich dabei – „soft regulation“ ist nicht minder wirksam, aber für alle Beteiligten ressourcen- und nervenschonend. Wir werden diesen Weg auch in Zukunft weiterverfolgen.

Das Jahr 2016 bringt zahlreiche Herausforderungen: Für Schlichtungsverfahren gibt es eine neue gesetzliche Basis: Seit 9. Jänner hat man nun ein Jahr ab Rechnungseinspruch oder Beschwerdeerhebung Zeit, ein Verfahren bei uns einzuleiten. Außerdem hat sich die Verfahrensdauer von sechs Monaten auf 90 Tage verkürzt. Welche Auswirkungen das auf unser Tagesgeschäft hat, wird sich noch weisen. Wir sind jedenfalls bestens gerüstet und machen die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten zu unseren!

Wien, im März 2016

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



Streitschlichtung 2015 auf einen Blick

	2015	Veränderung gegenüber 2014
→ Eingebraachte Schlichtungsfälle	2.409	- 38 %
- davon Entgeltstreitigkeiten	1.861	- 40 %
- davon Nichtentgeltstreitigkeiten	548	- 30 %
- davon mobile Datendienste	265	- 22 %
- davon Contentdienste	741	- 47 %

	2015	2014
→ Einigungsquote	72 %	69 %

82 % der 2015 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen

	2015	Veränderung gegenüber 2014
→ Summe aller 2015 eingebrachten Streitwerte in Euro	716.015,-	- 41 %
- durchschnittlicher Streitwert in Euro	414,-	- 4 %

→ Geprüfte Allgemeine Geschäftsbedingungen*	221	- 2,6 %
----------------------------------------------------	-----	---------

→ Anfragen gesamt	4.117	- 23 %
- telefonische Anfragen	2.640	- 35 %
- schriftliche Anfragen Konsumentenservice	1.477	- 36 %

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

* Ein Verfahren kann die Prüfung mehrerer Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen umfassen.



1 2015 im Überblick: Rekordtief bei Verfahren

Die Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste ist eine der drei Schlichtungsstellen der RTR-GmbH für Endkundinnen und Endkunden. Außer im Bereich der Telekommunikationsdienste unterstützt die RTR-GmbH auch die Konfliktlösung bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Postdiensten und Medien.

Aus dem Blickwinkel der jährlich eingebrachten Schlichtungsanträge dominieren Telekommunikationsdienste, die Streitgegenstand in mehreren tausend Verfahren sind. Aus diesem Grund erfolgt für die Schlichtungstätigkeit bei Telekommunikationsdiensten eine gesonderte Berichterstattung. Streitigkeiten im Zusammenhang mit Postdiensten und Medien bewegten sich in einer Größenordnung von rund 100 bzw. 30 Verfahren.

Die rechtlichen Grundlagen für das Schlichtungsverfahren (Telekommunikation) sind im Telekommunikationsgesetz 2003 festgeschrieben. Im Zuge der einzelnen Schlichtungsverfahren versucht die RTR-GmbH, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln. Gelingt dies nicht, prüft die RTR-GmbH den jeweiligen Fall inhaltlich und teilt den Parteien ihre Rechtsansicht mit. Endkundinnen und Endkunden, die ein Schlichtungsverfahren beantragen wollen, müssen zuvor immer selbst versucht haben, direkt mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden.

2015 gingen die Verfahren deutlich zurück. Überhaupt ist 2015 mit nur 2.409 Verfahren rekordverdächtig. Ein vergleichbar niedriger Wert liegt schon mehr als zehn Jahre zurück. Spitzenjahre, die die Verfahrenszahl von 2015 um mehr als 100 % übersteigen, sind 2008 und 2011.

Hauptanteil bei Verfahren: Contentdienste

Die Ursachen für diese erfreuliche Entwicklung sind vielfältig. Wesentlich war im Jahr 2015 das zumindest teilweise erfolgreiche Bemühen der Betreiber, das Problem der Contentdienste in den Griff zu bekommen. Obwohl diese Fälle 2015 noch immer den häufigsten Beschwerdegegenstand darstellten, ging die absolute Zahl erheblich zurück. Die von den Betreibern gesetzten Maßnahmen, die sowohl den Bestellprozess dieser Dienste als auch die Beschwerdeabwicklung betrafen, zeigten daher offenbar Wirkung. Es wird 2016 zu evaluieren sein, ob diesbezüglich regulatorische Eingriffe notwendig sein werden oder nicht.

Inhaltlich dominierte bei den Schlichtungsverfahren weiterhin der Mobilfunk. Neben dem Bereich der Contentdienste waren die Verfahrensschwerpunkte Vertragsstreitigkeiten sowie die Verrechnung von Entgelten für mobile Datendienste. Im Bereich des Festnetzes kam es nur vereinzelt zu Beschwerden.

Anliegen der RTR-GmbH: mehr Kundenfreundlichkeit

Die RTR-GmbH setzte ihre Bemühungen fort, die österreichischen Betreiber zu besonders lösungsorientierten Herangehensweisen bei Beschwerden von Endkundinnen und Endkunden zu motivieren. Diese Initiative führte dazu, dass in den Schlichtungsverfahren oft rasche und kundenfreundliche Lösungen gefunden werden konnten. Generell ist der Trend zu beobachten, dass der Kundenorientierung und der Kundenfreundlichkeit eine steigende Bedeutung zukommt.

Neue Herausforderung: Das „Alternative-Streitbeilegung-Gesetz“

Ein Schwerpunkt im Jahr 2015 waren die Vorbereitungsarbeiten für das Inkrafttreten des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (ASStG). Dieses Gesetz, welches in Österreich ab dem 9. Jänner 2016 Schlichtungsstellen für fast alle Sektoren vorsieht, ist auch auf die Verfahren für Telekommunikationsdienste anzuwenden, soweit diese mit Verbraucherinnen oder Verbrauchern geführt werden. Damit verbunden sind auch neue Verfahrensregeln, die teilweise erheblich von den bisherigen abweichen. Die entsprechenden neuen Verfahrensrichtlinien wurden nach einer öffentlichen Konsultation bereits erlassen und finden für alle ab dem 9. Jänner 2016 beantragten Verfahren Anwendung. Näheres zur Umsetzung des ASStG findet sich im Kapitel 6.1.

Fokus Endkunde: RTR-GmbH verbessert kontinuierlich ihr Informationsangebot

Ein weiterer Schwerpunkt 2015 lag in der Verbesserung des Informationsangebotes für Endkundinnen und Endkunden. So wurde die Website www.rtr.at einer kompletten Überarbeitung unterzogen und das Informationsangebot erheblich erweitert. Dabei wurde auch auf eine möglichst einfache und verständliche Wissensvermittlung, Mehrsprachigkeit und Barrierefreiheit geachtet.

Best of 2015

Die erfreulichste Information zum Schluss: 72 % aller eingeleiteten Verfahren konnten mit einer Einigung beendet werden. Dieser Wert stellt in der Geschichte der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste den absoluten Rekord dar.

2 Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Das Schlichtungsverfahren steht allen Kundinnen und Kunden eines Betreibers als Rechtsschutzinstrument zur Verfügung. Gegenstand eines Verfahrens können fast alle Probleme sein, wie vermutete fehlerhafte Rechnungsstellungen oder auch Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit dem Telefon- oder Internetzugang. Neben dem Gang zum Gericht 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 die Kundin oder den Kunden nachteilig beendet wird, müssen die Betroffenen 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 in aller Regel nicht notwendig, externe Sachverständige hinzuzuziehen. Allfällige Fragestellungen können RTR-intern auf kurzem Weg und unbürokratisch geklärt werden.


Die genannten Vorteile des Schlichtungsverfahrens kommen im Übrigen beiden Parteien zugute. Vom Schlichtungsverfahren können daher sowohl Endkundinnen und Endkunden als auch die Betreiber profitieren.

Das Verfahren selbst ist durch eigene Verfahrensrichtlinien (siehe Kapitel 9.2) näher definiert und kann über eine E-Government-Lösung auch elektronisch abgehandelt werden (www.rtr.at/schlichtungsstelle).

Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren

Bei den Verfahrensregeln ist es, wie bereits erwähnt, seit Anfang 2016 zu erheblichen Änderungen gekommen. Hinsichtlich der (mittlerweile überholten) Verfahrensvoraussetzungen für das Jahr 2015 wird daher auf die Berichterstattung der letzten Jahre verwiesen. Den neuen Regelungen ist ein eigenes Kapitel (Kapitel 6.1) gewidmet.

An der Zweiteilung des Verfahrens hat sich jedoch nichts geändert. Der erste Teil dient dem Aufschub der Fälligkeit der strittigen Forderung. Bereits bezahlte Beträge können vorläufig vom Betreiber zurückgefordert werden. Dies betrifft aber nur jenen Betrag, den der Betreiber nicht nach einer gesetzlich festgelegten Durchschnittsregelung 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.

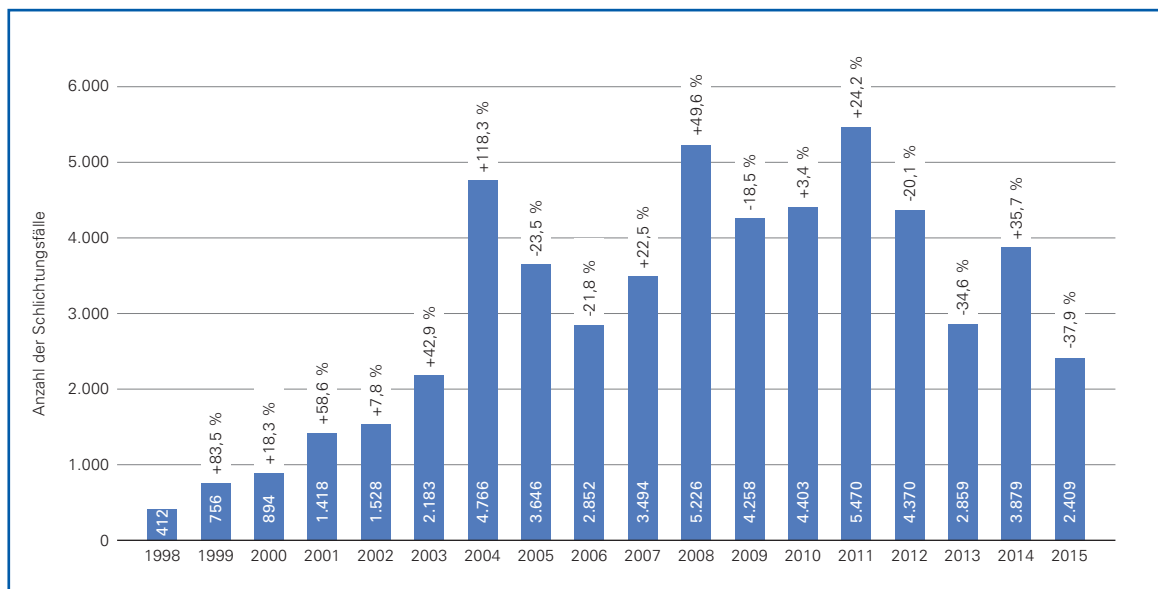
Alle Verfahrenshandlungen können von der Beschwerdeführerin bzw. vom Beschwerdeführer mittels eines Webformulars abgewickelt werden. Dies ermöglicht einen raschen und gesicherten Informationsaustausch mit der Schlichtungsstelle.

Zur Unterstützung der Schlichtungstätigkeit bedient sich die RTR-GmbH eines ausgelagerten Callcenters. In diesem werden Erstanfragen zum Schlichtungsverfahren beantwortet und die entsprechenden Unterlagen („Formulare“) den Ratsuchenden zugesandt. Ebenso werden vom RTR-Callcenter zu bestimmten inhaltlichen Problemstellungen Auskünfte erteilt (nähere Informationen dazu siehe Kapitel 4).

3 Schlichtungstätigkeit 2015 in Zahlen

War 2014 noch ein deutlicher Anstieg bei den in der Schlichtungsstelle einlangenden Anträgen zu verzeichnen, hat sich dieser Trend 2015 massiv umgekehrt. Die Verfahren sanken von 3.879 (2014) auf 2.409 Verfahren und gingen somit um fast 40 % zurück. Dies entspricht einem Wert von 1.470 Verfahren. Damit ist ein fast historischer Tiefstand erreicht. Nur im Zeitraum vor dem Jahr 2004 gab es weniger Verfahren.

Abbildung 1: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2015¹

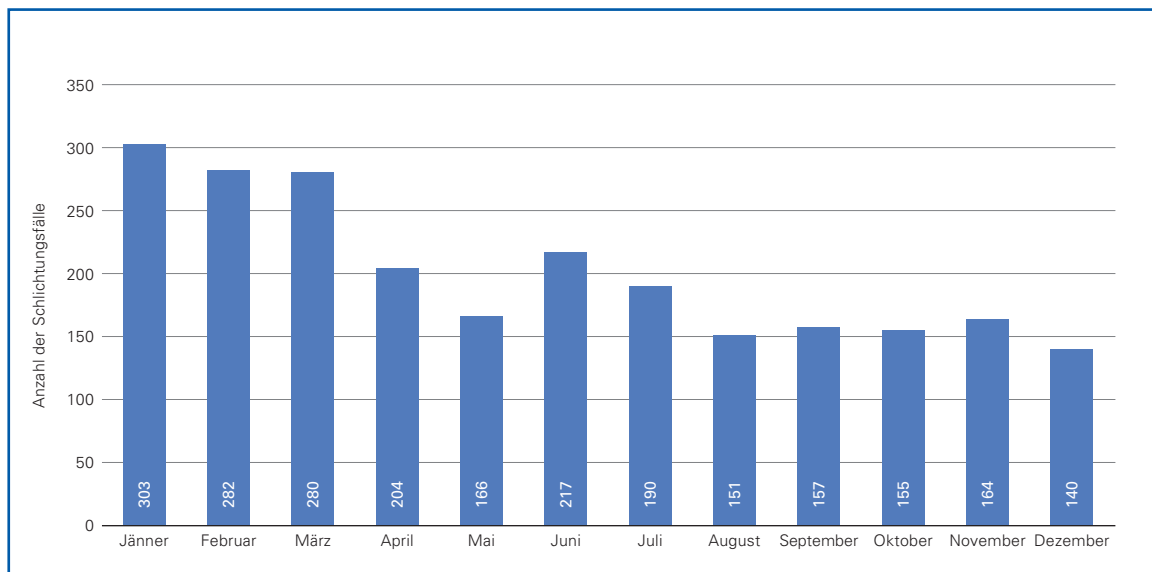


- ➔ Verglichen mit dem Jahr 2014 wurden 2015 um 38 % weniger Verfahren eingebraacht.
- ➔ Der Grund lag vor allem im Rückgang der Beschwerden zu Contentdiensten.

Betrachtet man im Berichtsjahr die Verteilung der Verfahren nach Monaten, zeigt sich in der ersten Jahreshälfte 2015 ein kontinuierlicher Rückgang. Ab der Mitte des Jahres pendelte sich die Zahl der eingebraachten Schlichtungsfälle bei ca. 160 ein.

¹ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

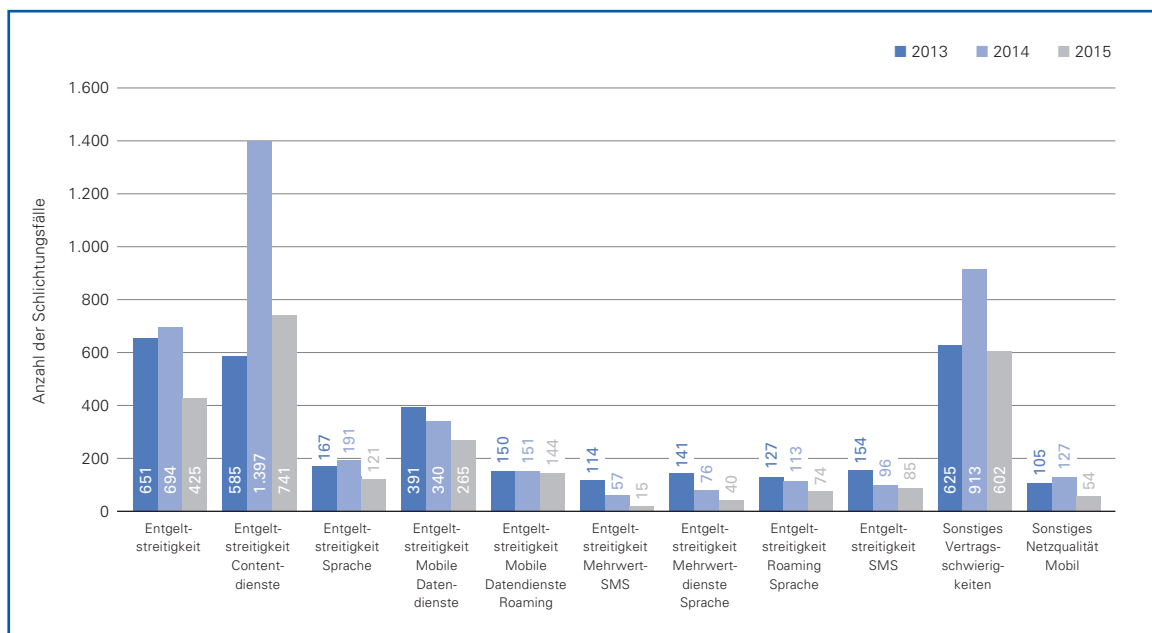
Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2015 (pro Monat)



- ➔ Mit 303 eingebraachten Schlichtungsfällen war der Jänner der stärkste Monat im Berichtsjahr 2015.
- ➔ Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2015 bei 200 eingebraachten Schlichtungsfällen.

Bei den Verfahrensgegenständen erkennt man, dass Verfahren zu allen Gegenständen zurückgegangen sind. Den mit 45 % größten Beitrag leisteten hier Verfahren zu Contentdiensten. Diese reduzierten sich um fast 650 Verfahren von 1.397 Verfahren im Jahr 2014 auf 741 Verfahren im Berichtsjahr. Verfahren zu Vertragsstreitigkeiten verzeichnen ein Minus von 311 Verfahren und allgemeine Entgeltstreitigkeiten ein Minus von 269 Verfahren. Im Vergleich zu den Vorjahren ist hervorstreichend, dass Beschwerden zu klassischen Mehrwertdiensten kein großes Thema mehr sind. Sowohl Sprach- als auch SMS-Mehrwertdienste schlagen sich nur mehr im niedrigen zweistelligen Bereich zu Buche.

Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)²

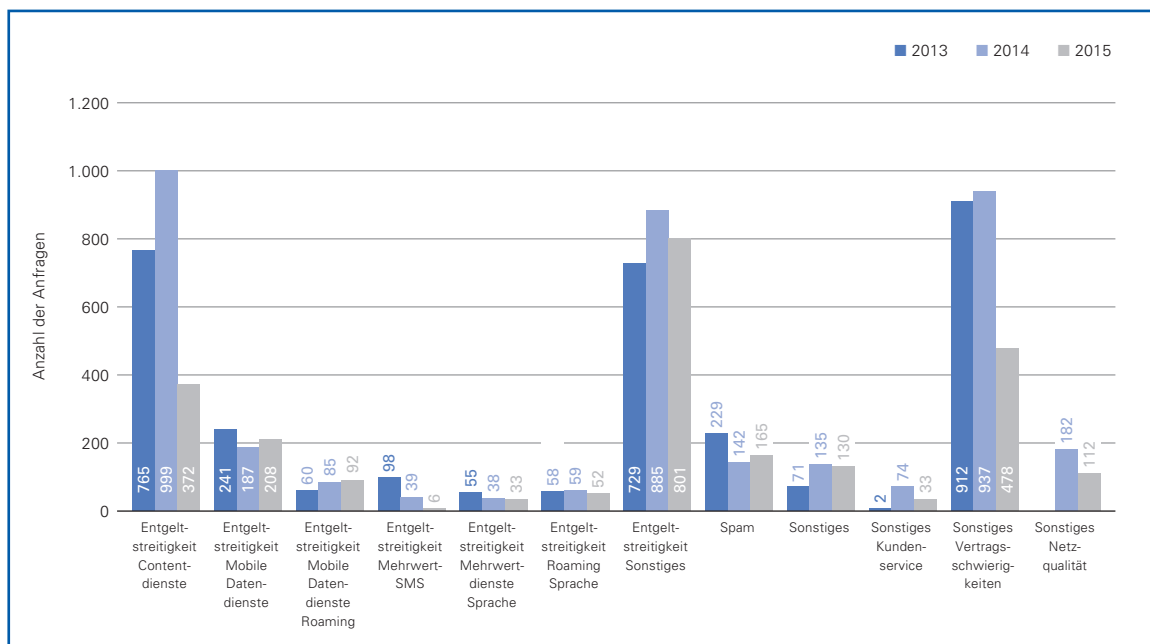


- ➔ Bei keinem einzigen Verfahrensgegenstand kam es zu Steigerungen.
- ➔ Beschwerden zur Netzqualität im Mobilnetz kommen immer seltener vor.

Die RTR-GmbH unterstützt Endkundinnen und Endkunden bei der Lösung ihrer Anliegen und beantwortet sowohl telefonische („RTR-Callcenter“) als auch schriftliche Anfragen. Im Berichtsjahr wurden im Großen und Ganzen dieselben Themenfelder wie in den Verfahren bearbeitet, wenn auch die Verteilung teilweise anders gelagert ist. Zusätzlich werden Anfragen beantwortet, die nicht unmittelbar das Schlichtungsverfahren betreffen. Dies umfasst vor allem den Bereich der unerwünschten Nachrichten („Spam“). Bei Nachfragen zu diesen Themen werden ausführliche praxisnahe Handlungsempfehlungen gegeben und an die zuständigen Institutionen verwiesen. Weiters sind auf der Website der RTR-GmbH weiterführende Informationen (www.rtr.at/ecg, unter Downloads: Spam_Infoblatt) zum Thema Spam veröffentlicht.

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.

Abbildung 4: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2013 bis 2015³



- ➔ Allgemeine Entgelt- und Vertragsstreitigkeiten stellen die häufigsten Anfragegründe im RTR-Callcenter dar.
- ➔ Anfragen zu Contentdiensten haben sich massiv reduziert und liegen nur mehr auf Platz 3.
- ➔ Vertrags-schwierigkeiten verzeichnen nach den Contentdiensten den deutlichsten Rückgang.

3.1 Trends in der Schlichtungstätigkeit 2015

Eine Analyse der Schlichtungstätigkeit im Berichtsjahr nach Betreibern ergibt folgende wesentliche Schlussfolgerungen:

1. „Mobile First“ gilt auch für das Schlichtungsverfahren

Der Trend der letzten Jahre setzte sich fort. Schlichtungsverfahren betreffen vor allem die österreichischen Mobilfunkbetreiber. Sie sind in 91,4 % aller Verfahren involviert. Diese Entwicklung geht, gerade im Privatkundenbereich, einher mit dem generellen Siegeszug des Mobilfunks auf dem österreichischen Kommunikationsmarkt. Verstärkt wird dies durch eine größere Beschwerdeanfälligkeit bei mobilen Diensten, da diese vielfältiger nutzbar sind. Hier sind die Contentdienste als ein Schwerpunkt zu nennen. Aber auch Probleme mit SMS, internationalem Roaming oder Netzabdeckung sind im Festnetzbereich unbekannt. Zuletzt darf nicht vergessen werden, dass die emotionale Verbundenheit mit dem Handy wesentlich größer ist als mit einem Festnetzanschluss. Dieser Umstand bringt auch eine höhere Konfliktbereitschaft mit sich, wenn es einmal zu Problemen kommen sollte.

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 4 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 6 und 12 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können. Die Grafik wurde im Jahr 2014 um den Gegenstand Netzqualität erweitert.

2. Größenunterschiede bei der Verfahrenszahl je Betreiber wurden 2015 geringer

Auch wenn Hutchison 2015 die Verfahrensstatistik noch immer anführt, ist der Rückgang um 635 Verfahren bemerkenswert. Gleiches gilt auch für A1 Telekom, die ihre Verfahrenszahl um 616 verringern konnte. 2015 liegen somit die drei großen österreichischen Mobilfunkbetreiber hinsichtlich der Verfahren innerhalb einer Bandbreite von ca. 600 bis 900 Verfahren.

3. Probleme mit Direktvertriebsmethoden haben sich entschärft

2015 haben sich Beschwerden zu Direktvertriebsmethoden erstmals kaum zu Buche geschlagen. Betreiber wie sparfon, primacall und MyPhone fielen in der Vergangenheit mit Beschwerden rund um den telefonisch angebahnten Vertragsabschluss auf. Strittig war meist, ob ein Vertrag zustande gekommen war bzw. mit welchem Inhalt. Die am 13. Juni 2014 in Kraft getretene Bestimmung des § 9 Abs. 2 des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes dürfte diese Problemlage entschärft haben, da sie in vielen Fällen eine schriftliche Bestätigung des telefonisch abgeschlossenen Dienstleistungsvertrags vorschreibt. Ein „Überrumpeln“ am Telefon ist somit kaum mehr möglich. 2015 war das erste volle Jahr der Wirksamkeit dieser Bestimmung.

4. „Diskontanbieter“ sind weniger beschwerdeanfällig

Auffallend ist, dass die Diskontanbieter in der Beschwerdestatistik kaum vertreten sind. Egal ob „HoT“, „yesss!“, „spusu“ etc. – diese Betreiber bzw. ihre Produktlinien führen deutlich seltener zu Beschwerden als die „Premium-Marken“. Wesentliche Gründe hierfür dürften der hohe Prepaid-Anteil und die einfache, verständliche Produktgestaltung sein. Auch scheinen „Diskontmarken“ in Österreich nicht zwangsläufig einen Verzicht auf ein vernünftiges Kundenservice zu bedeuten.

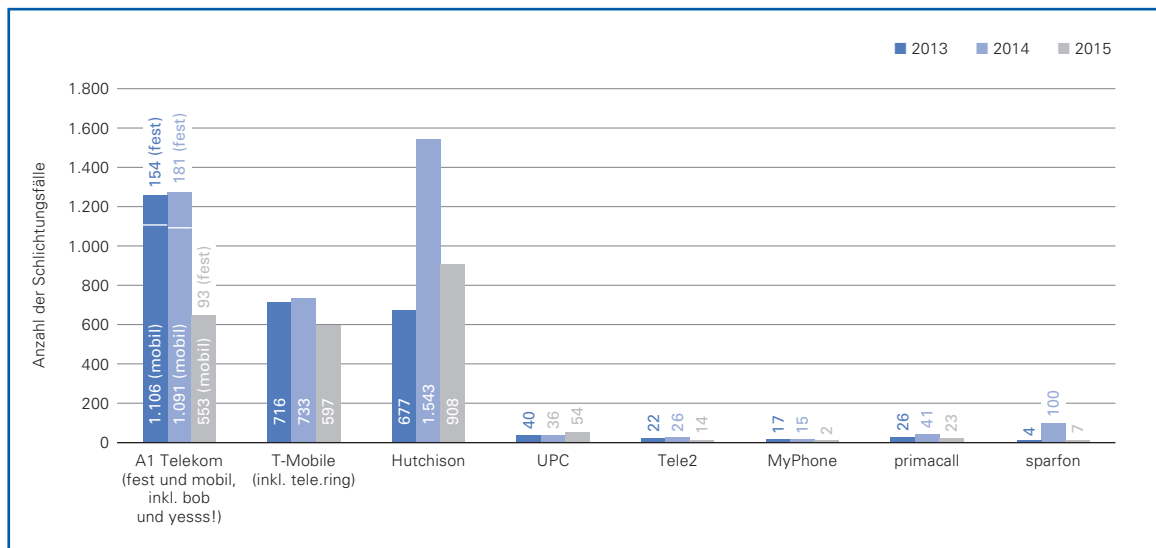
5. Mehr schnelle Lösungen im Sinne der Kundinnen und Kunden

Die Schlichtungsstelle hat den Kontakt mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern bei den Betreibern intensiviert. Diese Aktivitäten betreffen die drei großen Betreiber, mit denen mit Abstand die meisten Verfahren abzuwickeln sind. Ein Ziel dieser Kooperation ist es, vor allem in der Mehrzahl der Verfahren möglichst rasch Lösungen für die Konfliktfälle zu finden. Für 2015 konnten erste erfreuliche Ergebnisse festgestellt werden. Viele Schlichtungsfälle können durch ein rasches Reagieren der Betreiber geregelt werden. Es kommt deswegen auch immer seltener vor, dass formelle Lösungsvorschläge erstellt werden müssen. In den meisten Fällen ist es ausreichend, den Betreibern Bedenken der Schlichtungsstelle mitzuteilen. Die Betreiber bieten dann von sich aus entsprechende Lösungen an.

In diesem Kontext ist auch die erstmals ausgewiesene „First Contact Solution“ zu sehen. Gelingt es einem Betreiber bereits unmittelbar nach der Einleitung des Verfahrens eine einvernehmliche Lösung anzubieten, wird dies gesondert ausgewiesen. Es ist der Schlichtungsstelle nämlich ein Anliegen, besonders kundenfreundliches Verhalten auszuweisen. 286 Verfahren konnten auf diesem Weg beendet werden.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist jedenfalls anzuerkennen, dass die österreichischen Betreiber im Konfliktfall in den letzten Jahren wesentlich kundenorientierter geworden sind.

Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)⁴



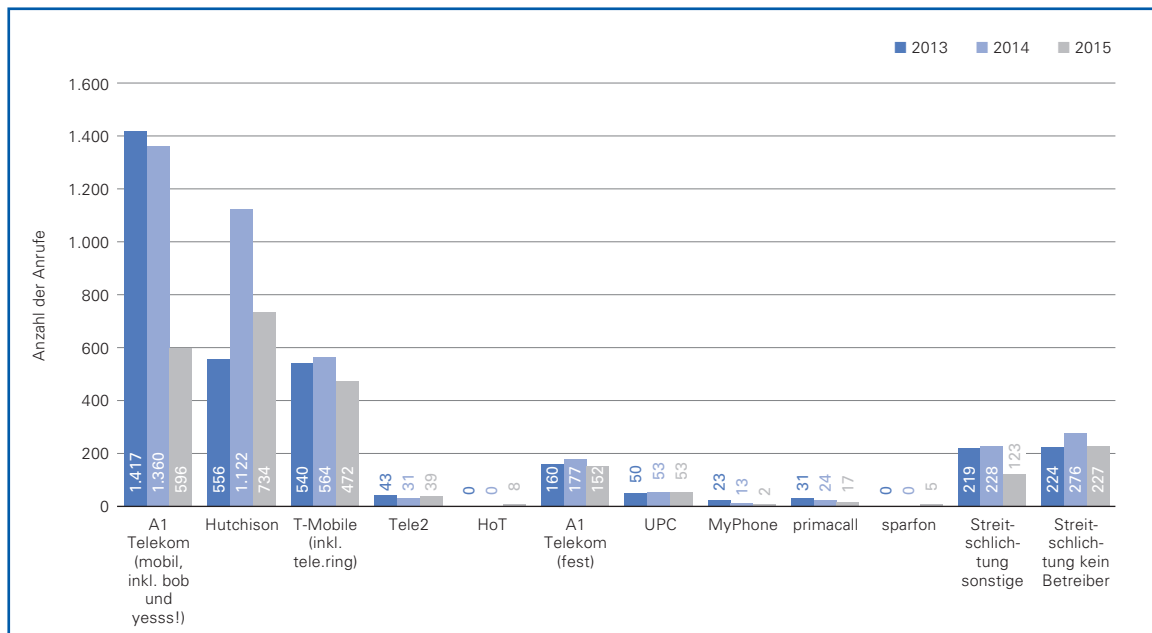
Bei Betrachtung der drei größten Betreiber:

- ➔ Konnte Hutchison – absolut gesehen – die Fälle am stärksten reduzieren.
- ➔ Verzeichnet A1 Telekom prozentuell den deutlichsten Rückgang.
- ➔ Zeigt T-Mobile die größte Konstanz und die niedrigste absolute Fallzahl.

Die Anfragen im Callcenter der RTR-GmbH entsprechen sowohl quantitativ als auch die inhaltlichen Schwerpunkte betreffend der Schlichtungsstatistik. 2014 war dies noch anders. Vor allem der Rückgang bei Anfragen zu A1 Telekom ist massiv (siehe Abbildung 6).

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 eingebraachten Fälle ab.

Abbildung 6: Telefonische Anfragen beim RTR-Callcenter 2013 bis 2015 (nach Betreibern)⁵



- ➔ Anfragen zu A1 Telekom und Hutchison sind deutlich zurückgegangen.
- ➔ Festnetzbetreiber sind weiterhin erfreulich unauffällig.
- ➔ Betreiber mit Direktvertriebsmodellen (MyPhone, primacall und sparfon) sind kaum mehr relevant.

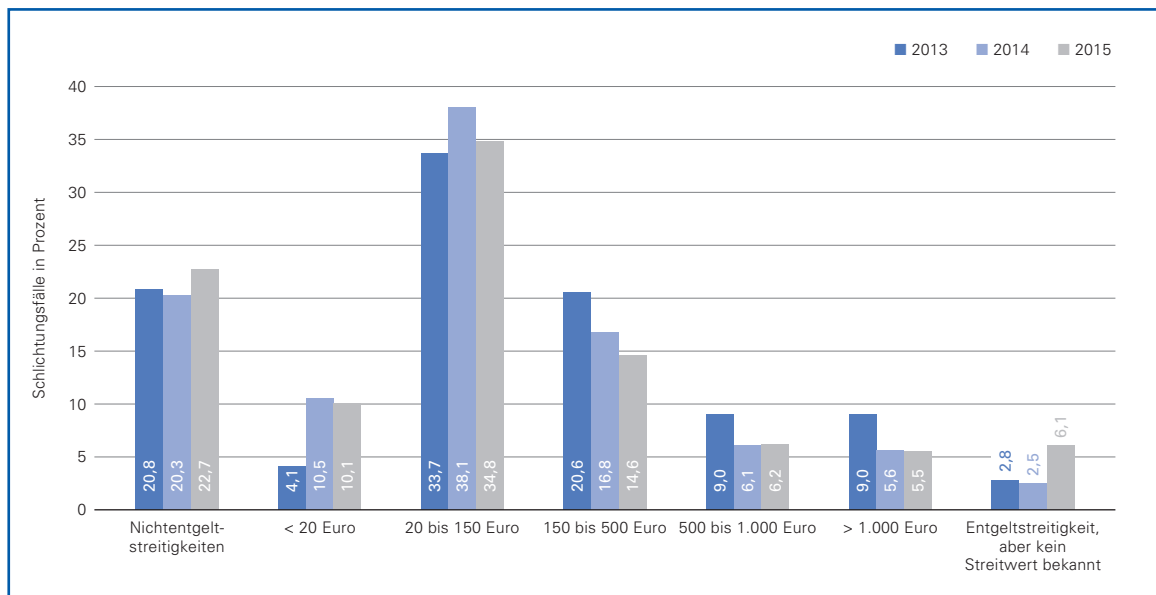
Streitwerte bleiben konstant

Wenige Neuerungen gibt es bei der Verteilung der Streitwerte. Diese veränderten sich im Vergleich zu 2014 kaum. Nur in den Kategorien „20,- bis 150,- Euro“ und „150,- bis 500,- Euro“ kam es zu anteiligen Rückgängen. Die Ursache für diese Entwicklung ist, wie bereits erwähnt, der Rückgang bei Beschwerden über die Verrechnung von Contentdiensten, die sehr häufig in diesen Kategorien lagen. Erfreulich ist auch, dass Verfahren mit hohen Streitwerten anzahlmäßig weiterhin auf einem niedrigen Niveau liegen.

Das Problem von „bill shocks“, das einige Jahre die Verfahrenszahl in die Höhe schnellen ließ, scheint es immer seltener zu geben. Die Ursachen dafür sind vielfältig. Neben regulatorischen Eingriffen, wie die Kostenbeschränkungsverordnung bei mobilen Datendiensten, muss man auch die Bemühungen der Betreiber in dieser Frage anerkennen. Diese haben in den letzten Jahren eine Reihe von Maßnahmen gesetzt, die überraschend (extrem) hohe Rechnungen wesentlich seltener werden ließen.

⁵ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 4 und 12 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können. Der Betreiber sparfon wurde vom RTR-Callcenter im Jahr 2014 noch nicht extra ausgewiesen. HoT war 2014 noch nicht am Markt und wird daher erst für 2015 ausgewiesen.

Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Streitwert)



- ➔ Nur bei Verfahren mit Streitwerten zwischen 20,- bis 150,- Euro und 150,- bis 500,- Euro kam es zu einer Veränderung.
- ➔ Der Anteil der Verfahren mit unbekanntem Streitwert hat sich vor allem deswegen erhöht, weil für die Berichterstattung die Auswertung früher vorgenommen wurde als in der Vergangenheit. Bei einem Teil der Verfahren war der Streitwert zum Stichtag noch nicht erfasst.

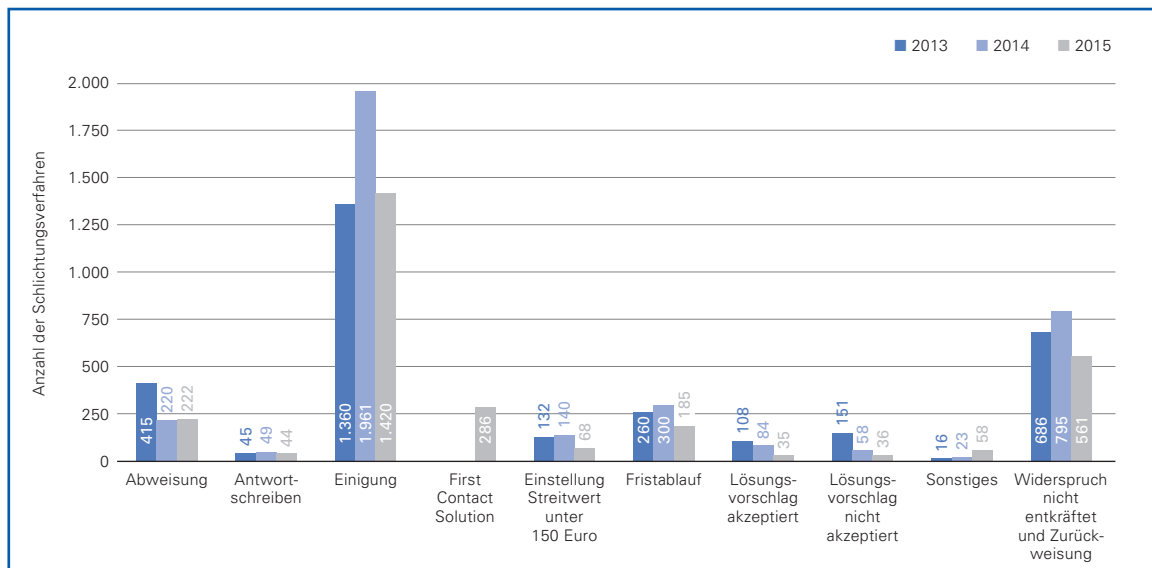
Einigungsquote so hoch wie noch nie

2015 konnten 72 % aller eingeleiteten Verfahren mit einer Einigung beendet werden. Dies stellt in der Geschichte der Schlichtungsstelle einen Bestwert dar. 561 Verfahren mussten zurückgewiesen werden, weil die Verfahrensvoraussetzungen nicht vorlagen. Die Zahl der von der Schlichtungsstelle erstellten formellen Lösungsvorschläge ging deutlich zurück. Aufgrund der erhöhten Einigungsbereitschaft der Betreiber war es wesentlich seltener notwendig, auf dieses Mittel zurückzugreifen.

Neu ist die Kategorie „First Contact Solution“. Hierbei handelt es sich um eine Einigungsform, bei der es dem Betreiber bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung gelingt, eine Einigung mit den involvierten Endkundinnen und Endkunden zu finden. Diese besonders raschen und kundenfreundlichen Lösungen werden seit Anfang 2015 gesondert erfasst und dargestellt. Betreiber mit einer besonderen Bereitschaft, eine einvernehmliche Lösung zu finden, sollen auf diesem Weg hervorgehoben werden.

Die Zahl der inhaltlichen Abweisungen ist konstant geblieben. Bei diesen Verfahren konnte keine Einigung gefunden werden und die Schlichtungsstelle kommt nach der Prüfung des Sachverhaltes zu dem Schluss, dass das Begehren im Schlichtungsantrag nicht gerechtfertigt ist.

Abbildung 8: Beendete Schlichtungsverfahren 2013 bis 2015 (nach Art der Erledigung)⁶



- ➔ Der größte Teil der Verfahren konnte 2015 mit einer Einigung beendet werden.
- ➔ „First Contact Solution“ kennzeichnet besonders rasche Lösungen.
- ➔ Die Gesamtzahl der erstellten Lösungsvorschläge ist rückläufig.

3.2 Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil

Setzt man die Zahl der Schlichtungsfälle in Relation zu den Marktanteilen, ergibt sich für 2015 ein anderes Bild als 2014. Besonders auffallend ist das gute Verhältnis bei A1 Telekom. Bei T-Mobile entspricht das Beschwerdeaufkommen dem Marktanteil. Am anderen Ende der Skala liegt Hutchison mit einem im Vergleich zum Marktanteil überproportional hohem Beschwerdeaufkommen.

Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass alle drei großen Betreiber die Beschwerden senken konnten. A1 Telekom ist dies besser gelungen als T-Mobile und Hutchison. Im Verhältnis hat sich somit A1 Telekom am meisten verbessert.

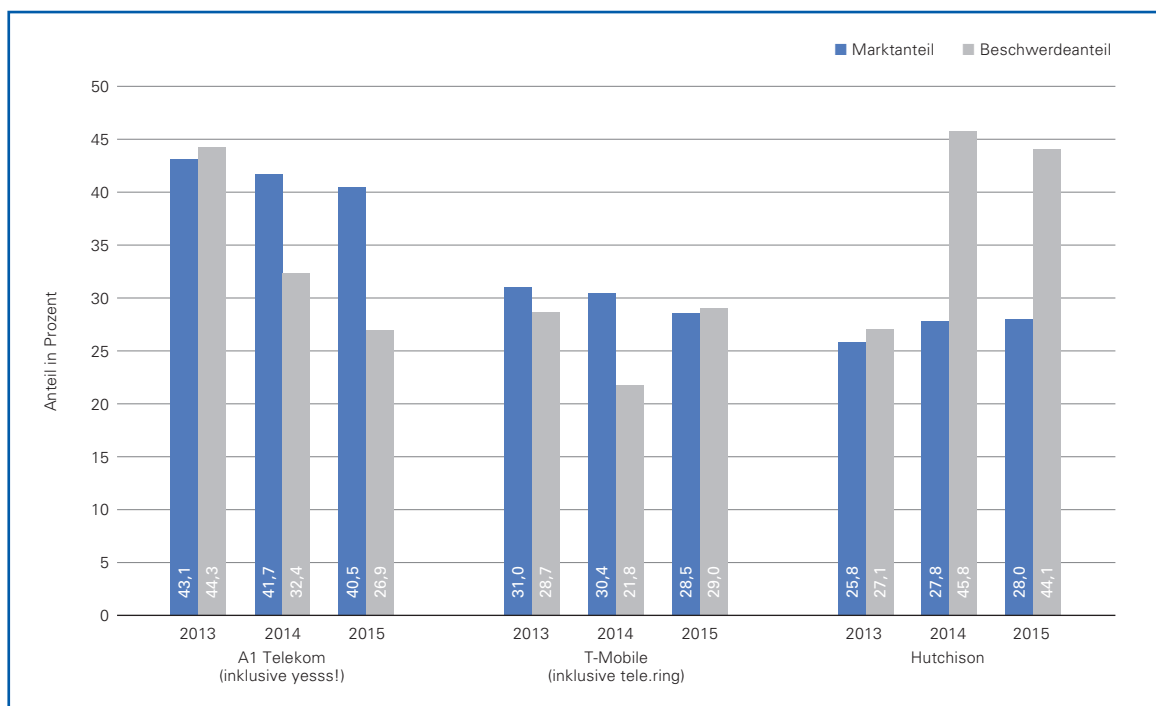
Eine Gegenüberstellung von Schlichtungsfällen und Marktanteilen ist im Festnetzbereich mangels valider Marktdaten nicht möglich.

⁶ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen. Die Grafik wurde im Berichtszeitraum 2015 um die Kategorie „First Contact Solution“ ergänzt.

Tabelle 1: Absolute Zahlen 2015 zur Abbildung 9

Mobilfunkanbieter	Anzahl der Kunden (3. Quartal 2015)	Anzahl der Beschwerden 2015
A1 Telekom (inkl. „yesss!“)	5,40 Mio.	553
T-Mobile (inkl. „tele.ring“)	3,80 Mio.	597
Hutchison	3,73 Mio.	908

Abbildung 9: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2013 bis 2015⁷



- ➔ Obwohl A1 Telekom über den größten Marktanteil verfügt, sind die Beschwerden anteilmäßig deutlich zurückgegangen.
- ➔ Gemessen an ihrem Marktanteil und verglichen mit den Mobilfunkbetreibern T-Mobile und A1 Telekom weist Hutchison im Jahr 2015 den größten Beschwerdeanteil auf.
- ➔ Absolut sind die Beschwerden bei allen drei Betreibern deutlich zurückgegangen.

⁷ Wegen Rundungsdifferenzen beträgt die Prozentsumme nicht exakt 100 %.

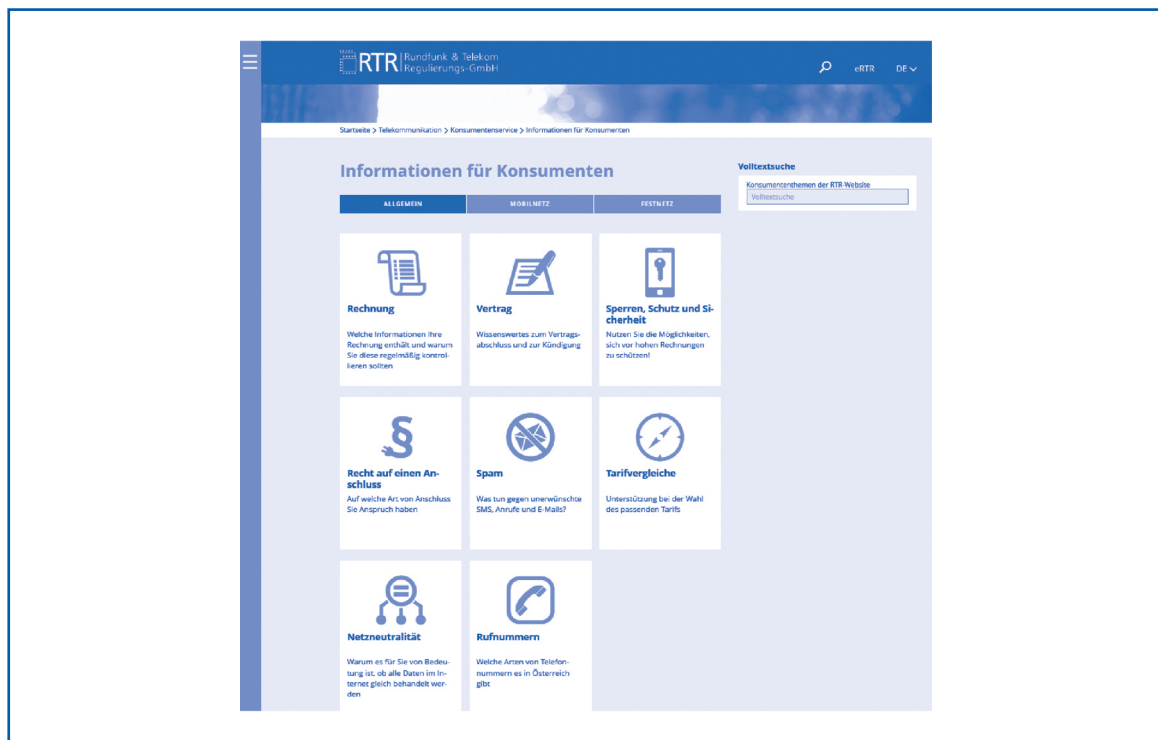
4 Information und Service: Kundenanliegen sind uns wichtig!


Das komplexe Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologien, die damit verbundenen Dienste und die ständigen Neuerungen mit allen technischen und juristischen Facetten sind nur schwer fassbar. Daher ist es der Regulierungsbehörde ein besonderes Anliegen, für Nutzerinnen und Nutzer relevante Aspekte herauszugreifen und Hilfestellungen sowie Hintergrundwissen anzubieten.

Der Webauftritt der RTR – das zentrale Informationsmedium

Die Website www.rtr.at ist das zentrale Informationsmedium sowohl für die behördlichen Tätigkeiten als auch für umfassende Informationen für Nutzerinnen und Nutzer. Um den in die Jahre gekommenen Webauftritt zeitgemäß zu gestalten, die Vorgaben für Barrierefreiheit zu erfüllen und auch die Nutzung für mobile Endgeräte zu ermöglichen, wurde 2015 ein Relaunch durchgeführt. Eine weitere wichtige Verbesserung war die Umsetzung von zielgruppenspezifischen Einstiegsportalen, um die raschere Auffindbarkeit von relevanten Inhalten zu ermöglichen.

Abbildung 10: www.rtr.at/de/tk/TKKS_Informationen: Einstiegsportal für Konsumentenservice





Unter www.rtr.at/de/tk/Konsumenten_Service erhalten Konsumentinnen und Konsumenten umfangreiche Informationen und nützliche Tipps und Tricks. Hier wird u.a. Grundsätzliches zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle, das Schlichtungsverfahren, Wissenswertes zum Thema Telefonrechnung, Sicherheitsfragen und ähnliches erläutert. Weiters werden seit Juli 2015 Informationsblätter, die grundlegende Erklärungen zu den Aufgaben der Schlichtungsstelle und zum Schlichtungsverfahren beinhalten, auf Englisch, Türkisch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch zur Verfügung gestellt.

Webportal: Schlichtungsverfahren elektronisch abwickeln

Seit 2015 ist die komplette elektronische Abwicklung von Schlichtungsverfahren möglich – einfach und unbürokratisch. Über die Seite www.rtr.at/webformular kann man Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen, sämtliche verfahrensrelevante Unterlagen hochladen und Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben. Weiters kann man sich mittels Benutzerkennung einen Überblick zum Stand seines Verfahrens verschaffen.

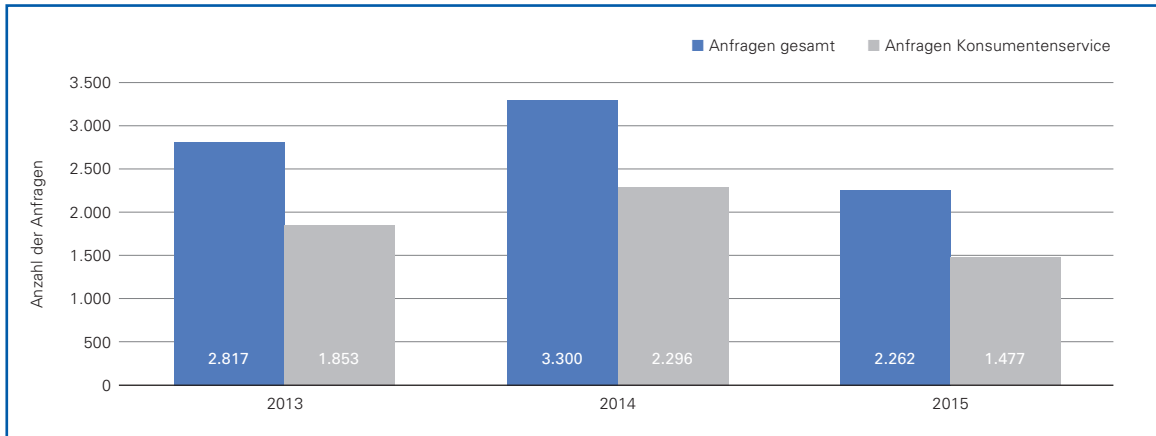
Anfragen: Komplexität erfordert individuelle Beantwortung

Die große Anzahl telefonischer und schriftlicher Kontakte, die das Team der Schlichtungsstelle jedes Jahr beantwortet, zeigt, dass die Regulierungsbehörde in der Öffentlichkeit als kompetente Anlaufstelle wahrgenommen wird. Die schriftlichen und telefonischen Anfragen sind zwar zahlenmäßig von 2014 auf 2015 zurückgegangen, die Komplexität der Fragestellungen hat aber in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Eine individuelle, ausführliche Beantwortung ist daher beim überwiegenden Teil der Anfragen unerlässlich geworden. Von 2.262 an rtr@rtr.at gesandten schriftlichen Anfragen betrafen 1.477 Endkundenangelegenheiten.

Telefonische Beratungsgespräche werden werktags in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr über die Servicehotline 0810 511 811 abgewickelt. Das betreuende Team versucht, einen Servicelevel von 80:20 zu erfüllen. Das heißt, dass 80 % aller einlangenden Anrufe innerhalb der ersten 20 Sekunden entgegengenommen und beantwortet werden. Um die Qualität der Beauskunftung sicherzustellen, werden von Zeit zu Zeit Testanrufe durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden 2.640 Beratungsgespräche geführt. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen bei Vertragsstreitigkeiten, Contentdiensten sowie der Verrechnung von Entgelten für mobile Datendienste.

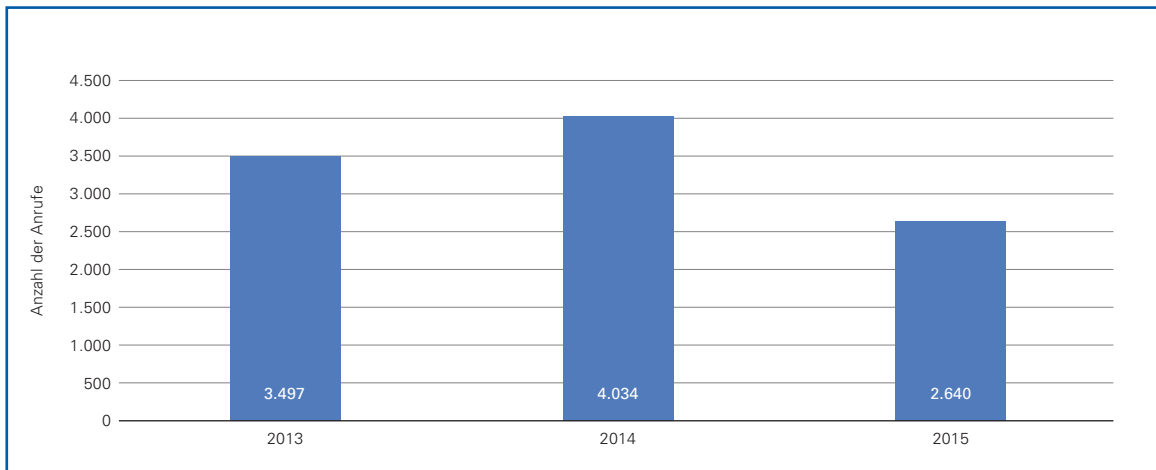
Abbildung 11 und Abbildung 12 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

Abbildung 11: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2013 bis 2015



- Die an rtr@rtr.at geschickten schriftlichen Anfragen gingen im Vergleich zu 2014 neuerlich zurück.
- 1.477 der Anfragen betrafen im Berichtsjahr Endkundenangelegenheiten.

Abbildung 12: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2013 bis 2015



- Die vom RTR-Callcenter entgegengenommenen Anrufe sanken im Jahr 2015 um 1.394 auf 2.640 Anrufe.
- Inhaltlich wurden fast ausschließlich Anfragen zu Endkundenangelegenheiten gestellt.

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

5 Schlichtungstätigkeit 2015

Im ersten Teil der inhaltlichen Darstellung der Schlichtungstätigkeit werden einzelne Fälle kurz dargestellt, um einen Eindruck von der Bandbreite der Schlichtungstätigkeit zu vermitteln.

Anschließend wird auf die einzelnen Betreiber eingegangen, allerdings mit der Einschränkung auf jene Betreiber, die eine gewisse Mindestanzahl an Schlichtungsverfahren aufweisen. Scheinen Verfahren zu einem Betreiber in der Streitschlichtungsstatistik kaum oder nicht auf, kann das verschiedene Ursachen haben. Die Kundenzahl kann so gering sein, dass es dadurch zu keinen Schlichtungsverfahren kommt. Oder die angebotenen Services laufen so gut, dass deswegen kaum Schlichtungsverfahren beantragt werden. Weiters können unterschiedliche Geschäftsfelder auch unterschiedlich beschwerdeanfällig sein. Im Bereich Mobilfunk kommt es naturgemäß zu mehr Beschwerden als z.B. bei Festnetzinternetanschlüssen. Im Fazit ist somit darauf zu verweisen, dass die Streitschlichtungsstatistiken keinesfalls repräsentativ für die Marktanteile sind.

Einige durchaus bekannte Marken bzw. Betreiber schlagen sich jedenfalls in der Statistik kaum (mehr) zu Buche. Ein Beispiel ist die Tele2 Telecommunication GmbH, zu der 2015 überhaupt nur mehr 14 Verfahren eingebracht wurden. Bei diesem niederen Wert sind vernünftige statistische Aussagen kaum mehr zu treffen. Deswegen wird auf eine weitere Analyse verzichtet. Auch die HoT Telekom Service GmbH war 2015 nur in 14 Verfahren involviert.

5.1 Exemplarische Fälle

Nachstehend werden einige beispielhafte Fälle kurz dargestellt. Diese zeigen, mit welcher Art von Problemen Kundinnen und Kunden von Betreibern konfrontiert sein können.

5.1.1 Teures grenznahe Roaming

Herr H. wohnt in Vorarlberg unweit der Grenze. Er nützt einen mobilen Internetzugang. Als Endgerät verwendet er ein WLAN-Modem mit SIM-Karte. Über dieses Modem werden die verschiedenen Nutzerinnen und Nutzer in seinem Haushalt versorgt, darunter auch seine Kinder. Er erhält überraschend eine Rechnung in der Höhe von ca. 12.500,- Euro. Es stellt sich heraus, dass das Modem automatisch eine Einwahl in ein Schweizer Mobilfunknetz vorgenommen hat. Durch die sehr hohen Entgelte für das Datenroaming sind in sehr kurzer Zeit hohe Kosten angefallen. Die verbrauchte Datenmenge selbst war vergleichsweise gering (ca. 830 MB). Herr H. erhebt einen Rechnungseinspruch an seinen Betreiber. Laut diesem hätte er im vorliegenden Fall eine Nachricht an seinen Internetanschluss erhalten mit der Information, dass das Kostenlimit nach der EU-Roamingregulierung erreicht wurde und die Datenroamingdienste gesperrt sind. Die weitere Nutzung sei jedoch aktiviert worden. Auf der „Landingpage“ sei dieser Schritt unter Eingabe seines Geburtsdatums vorgenommen worden.

Herr H. kann nicht ausschließen, dass diese Aktivierung von einem seiner minderjährigen Kinder vorgenommen worden ist. Er beruft sich aber darauf, dass seine Kinder für diese Handlung nicht ausreichend geschäftsfähig gewesen wären. Die Zustimmung zur weiteren Nutzung des Internetzugangs sei somit nicht rechtswirksam erfolgt.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte rasch eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Der Betreiber bot eine Gutschrift in der Höhe von 12.000,- Euro an. Dieses Angebot wurde von Herrn H. angenommen.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle zeigt dieses Beispiel sehr gut, dass Kinder als Nutzerinnen und Nutzer von Telekommunikationsdiensten immer wieder zu problematischen Situationen führen. Ähnliche Problematiken können sich z.B. bei der Inanspruchnahme von Mehrwert- bzw. Contentdiensten ergeben. Produkte mit integriertem Kostenschutz, wie z.B. Prepaid-Angebote, bieten hier besondere Sicherheit. Eine andere Möglichkeit ist die Vorsorge mit entsprechenden Sperrern. Im konkreten Fall wäre eine Roamingsperre ein zuverlässiges Hilfsmittel gewesen.

Zuletzt sei angemerkt, dass Fälle mit derart hohem Streitwert in der Praxis kaum mehr vorkommen. Die österreichischen Betreiber haben eine Reihe von Maßnahmen gesetzt, derartige „bill shocks“ zu unterbinden.

5.1.2 Der unbemerkte Vertrag

Frau G. beantragt ein Schlichtungsverfahren. Von ihr wurde im Rahmen des Verfahrens im Wesentlichen vorgebracht, dass eine Portierung ihrer Rufnummer nicht funktioniert habe, weshalb sie eine Tauschkarte von ihrem Betreiber erhalten hätte. Damit habe die Portierung funktioniert. Die Portierung selbst liege bereits mehr als zwei Jahre zurück. Offenbar sei es aber zu zwei Verträgen gekommen und sie hätte für den gesamten Zeitraum auch dafür bezahlt. Der Vertrag und die Gebühren für die zweite Karte seien daher zu stornieren.

Der Betreiber brachte in seiner Stellungnahme zusammengefasst vor, dass die streitgegenständliche Rufnummer überhaupt erst nach der erfolgreichen Portierung aktiviert und angemeldet worden sei. Diese Aktivierung sei schriftlich bestätigt worden. Auch sei der Portierauftrag zu einer anderen Rufnummer erteilt worden. Ebenso könne der Betreiber keine Hinweise darauf finden, dass eine Übertragung der importierten Rufnummer auf die danach angemeldete Rufnummer vereinbart oder versprochen worden wäre.

Frau G. kann selbst keine weiteren Beweismittel für ihr Vorbringen vorlegen. Nach Prüfung des Sachverhaltes wird der Fall mit einer Abweisung beendet. In dieser wird Frau G. dargelegt, dass keine relevanten Zweifel an der Rechtsgültigkeit des Vertrags gefunden werden konnten. Der Betreiber konnte die Vertragsabschlüsse hinreichend belegen.

Es ist anzumerken, dass Fälle wie dieser immer wieder vorkommen. Es laufen teilweise Verträge über einen längeren Zeitraum, ohne dass man sich dessen bewusst ist. Eine laufende Kontrolle der Kontoauszüge ist somit von besonderer Bedeutung. Dies gilt im Übrigen nicht nur für den Bereich der Telekommunikation. Hätte Frau G. ihre Kontoauszüge regelmäßig kontrolliert, wäre ihr der ungewünschte Vertrag zeitnahe aufgefallen und sie hätte diesen kündigen können.

5.1.3 Anrufumleitung nicht mehr möglich

Herr P. wendet sich mit folgendem Problem an die Schlichtungsstelle: Es sei in der Vergangenheit möglich gewesen, eine Rufumleitung von seinem Anschluss zu einer Zielrufnummer im Ausland (konkret seiner estländische Mobilfunkrufnummer) manuell einzurichten. Seit einiger Zeit werde

diese Möglichkeit seitens seines Betreibers nicht mehr unterstützt. Herr P. beehrte daher die erneute Schaffung dieser Möglichkeit, zumal eine Einschränkung bei Vertragsabschluss nicht kommuniziert worden sei.

Der Betreiber bestritt das Vorbringen von Herrn P. nicht. Die Möglichkeit, eine Anrufumleitung auf eine estländische Rufnummer zu legen, sei mit Mai 2014 unterbunden worden. Es habe immer wieder Missbrauchsfälle mit Anrufumleitungen zu solchen Rufnummern gegeben. Dies habe vor allem Fälle betroffen, bei denen ein Handy gestohlen worden ist. Der Schaden der Betroffenen sei erheblich gewesen. Um die eigenen Kundinnen und Kunden zu schützen, ist die gegenständliche Maßnahme ergriffen worden.

Die Schlichtungsstelle stellte fest, dass die Möglichkeit einer Anrufumleitung vertraglich vereinbart war. Die Einschränkung der Anrufumleitung stellte somit eine einseitige Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs dar, die vom Vertragspartner Herrn P. nicht hingenommen werden musste. Die Schlichtungsstelle schlug in ihrem Lösungsvorschlag daher vor, dass Herrn P. die Möglichkeit der Anrufumleitung wieder gewährt wird. Der Lösungsvorschlag wurde jedoch vom Betreiber abgelehnt.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle sind die Bemühungen des Betreibers, potenzielle Schäden im Falle eines Diebstahls für die Kundinnen und Kunden zu minimieren, grundsätzlich zu begrüßen. In Einzelfällen kann jedoch diese für die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer sinnvolle Maßnahme problematisch sein. Es war zu berücksichtigen, dass es sich bei der getroffenen Maßnahme um eine einseitige Einschränkung einer vertraglich vereinbarten Leistung handelte, welche nicht im Wege einer einseitigen Vertragsänderung (unter Einräumung eines Sonderkündigungsrechts) gemäß § 25 TKG 2003 in das Vertragsverhältnis eingeführt wurde. Eine vertragskonforme Lösung müsste daher jedenfalls die Möglichkeit für den Anschlussinhaber vorsehen, im Bedarfsfall eine von ihm erwünschte Rufumleitung auch in jene Staaten einrichten zu können, welche von der nunmehr veranlassenen Einschränkung umfasst sind.

5.1.4 Unterschiedliche Informationen

Herr S. nimmt ein Testangebot eines Betreibers wahr. Auf der Website des Betreibers wird angeboten, dass man den mobilen Internetzugang vier Wochen gratis testen könne. Wenn man nicht zufrieden sei, könne man das jeweilige Endgerät und die SIM-Karte kostenfrei zurückschicken und den Vertrag stornieren. Herr S. nimmt diese vertraglich vereinbarte Rücktrittsmöglichkeit wahr. Via Chat-Funktion auf der Website des Betreibers erfährt er jedoch, dass er die Portokosten für die Rücksendung selbst zu tragen habe. Die „Kostenfreiheit“ beziehe sich nur auf den Vertrag selbst, nicht jedoch auf die Rücksendekosten. Herr S. sieht das anders und wendet sich an die Schlichtungsstelle. Die entsprechenden auf der Website des Betreibers veröffentlichten Zusagen kann Herr S. auch vorlegen.

In diesem Falle konnte rasch eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. In seiner Stellungnahme gesteht der Betreiber eine Falschauskunft zu. Die Rücksendung ist jedenfalls kostenfrei, die Kosten für die Rücksendung wurden Herrn S. daher erstattet.

Dieser Fall zeigt Verschiedenes. Zum einen, dass es bei den Schlichtungsverfahren immer wieder um sehr kleine Beträge geht. Gerade dafür ist ein Schlichtungsverfahren besonders gut geeignet.

Ein Gerichtsverfahren über die Portokosten zu führen wäre weder im Interesse von Herrn S. noch im Interesse des Betreibers gelegen. Zum anderen zeigt sich, dass oft Missverständnisse und Kommunikationsfehler zu Schlichtungsanträgen führen. Auch hier ist das Schlichtungsverfahren besonders gut geeignet, den Sachverhalt zu klären.

5.1.5 Kein Internetempfang, aber ein neuer Vertrag

Frau F. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Sie verwende seit einiger Zeit einen mobilen Internetzugang. Dieser habe auch gut funktioniert, sei aber nunmehr auf 2G-Empfang eingeschränkt. Ihr Betreiber habe ihr geraten, sich ein neues Modem zu besorgen. Sie sei daher in einen Shop ihres Betreibers gegangen. Ein neues Modem habe sie aber nur mit der Vereinbarung einer neuen Mindestvertragsdauer erhalten. Sie habe aber im Shop die Zusage erhalten, den Vertrag stornieren zu können, wenn der Anschluss weiterhin nicht funktioniere. Frau F. nahm das neue Modem in Betrieb, konnte jedoch keine Verbesserung des Internetzugangs feststellen. Sie verlangte daher die Stornierung des Vertrags. Der Betreiber lehnte dies jedoch mit der Begründung ab, dass eine entsprechende Vereinbarung nicht geschlossen worden sei.

Der Betreiber gab in seiner Stellungnahme an, dass das Beratungsgespräch nicht mehr nachvollzogen werden könne. In den vorliegenden schriftlichen Vereinbarungen sei jedoch eine Mindestvertragsdauer vereinbart worden. Eine schriftliche Vereinbarung über ein Stornierungs- bzw. Rücktrittsrecht konnte nicht gefunden werden. Unabhängig davon bot der Betreiber jedoch eine Kulanzlösung an. Nachdem Frau F. das Modem zurückgesendet hatte, beendete der Betreiber unverzüglich den Vertrag.

Dieser Fall zeigt deutlich die Wichtigkeit von schriftlichen Vereinbarungen. Alle relevanten Zusagen, die man erhält, sollte man sich schriftlich bestätigen lassen. Im Nachhinein kann man rasch in einen Beweisnotstand geraten, etwa wenn der Mitarbeiter, mit dem eine Vereinbarung getroffen wurde, nicht mehr beim Betreiber arbeitet. Im konkreten Fall konnte zwar aufgrund des Entgegenkommens des Betreibers eine einvernehmliche Lösung gefunden werden, von der reinen Beweislage her wären die Aussichten von Frau F. allerdings nicht die besten gewesen. Das Schlichtungsverfahren bildet hier eine gute Plattform, um eine angemessene Lösung zu finden. Streng nach der Regel der Beweislast wäre wahrscheinlich für Frau F. eine wesentlich nachteiligere Bewertung des Sachverhaltes vorzunehmen gewesen.

5.1.6 Ein typischer Contentdienstefall

Herr L. kontrolliert seine Telefonrechnungen. Auf der Rechnung jenes Anschlusses, der von seinem 13-jährigen Sohn verwendet worden ist, findet er mehrere Posten mit jeweils 5,- Euro. Er versteht nicht, worum es sich dabei handelt und wie es dazu gekommen ist. Ein Gespräch mit seinem Sohn bringt ihn auch nicht weiter. Er stellt einen schriftlichen Rechnungseinspruch an seinen Betreiber, den er auch der Schlichtungsstelle zur Kenntnis bringt.

Bereits in der Einspruchserledigung verzichtet der Betreiber auf die strittigen Beträge.

Dieser Fall zeigt sehr typisch den 2015 häufigsten Beschwerdefall der Contentdienste. Auch wenn diese Fallkategorie die häufigste ist, so wurde doch in fast allen Fällen rasch auf die strittigen Beträge verzichtet. Diese Art des Umgangs mit Beschwerden hat auch dazu geführt, dass die generelle Problematik nicht mehr so schwerwiegend zu beurteilen ist wie noch 2014.

5.2 Analyse der Betreiber

Wie bereits bei den vorangegangenen Tätigkeitsberichten werden bei der Analyse der Betreiber die Schlichtungsfälle und die Anfragen beim Callcenter der Schlichtungsstelle einer Betrachtung unterzogen. Diese dargestellten Aspekte betreffen unter anderem die Einigungsquote, Anteil der angenommenen Lösungsvorschläge etc.

5.2.1 A1 Telekom Austria AG

Nach wie vor ist A1 Telekom der größte Betreiber von Telekommunikationsdiensten in Österreich. Kein anderer Betreiber ist im gleichen Umfang sowohl im Fest- als auch Mobilnetz tätig. Aufgrund dieser Sonderstellung wird A1 Telekom auch nach den Kriterien „Festnetz“ und „Mobilnetz“ dargestellt. Die Marke „bob“ wird gesondert analysiert, da doch über 100 Verfahren diese Marke von A1 Telekom betrafen.

Grundsätzlich ist der starke Rückgang bei den Schlichtungsfällen betreffend A1 Telekom herauszustreichen. 2015 wurden mit 646 Schlichtungsanträgen um 626 weniger Schlichtungsanträge als 2014 gestellt. Das entspricht fast einer Halbierung innerhalb eines Jahres. Offenbar hat A1 Telekom große Anstrengungen unternommen, dass es zu weniger Beschwerden und somit zu weniger Schlichtungsfällen kommt.

5.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“

Die Marken „A1“ und „yesss!“ werden in der Tabelle 2 gemeinsam dargestellt, da es für „yesss!“ nur sehr wenige Schlichtungsverfahren gab.

Die Verfahren im Mobilfunkbereich sanken entsprechend der Gesamtzahlen erheblich. Wandten sich 2014 noch 810 Kundinnen und Kunden an die Schlichtungsstelle, wurde dies 2015 nur mehr von 450 für notwendig erachtet.

Die Einigungsquote ist im Wesentlichen konstant geblieben. Auch dieser Umstand sollte unter dem Blickwinkel der radikal gesunkenen Fälle zu sehen sein.

Der Anteil bei den „First Contact Solutions“ ist etwas geringer als bei den anderen vergleichbaren Betreibern. Die 34 Fälle entsprechen einem Anteil von knapp 12 % aller auf diese Art beendeten Verfahren.

Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für A1 Telekom (mobil) inkl. „yesss!“

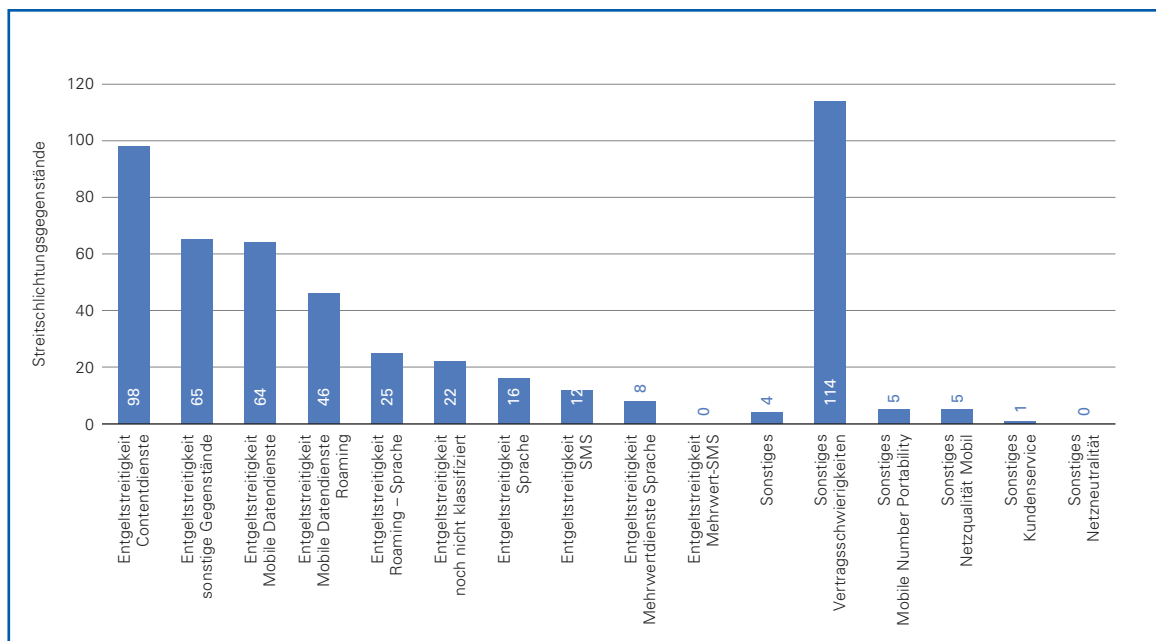
Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	638	325
davon mit Einigung	400	195
Einigungsquote	63 %	60 %
First Contact Solution		34

Erstellte Lösungsvorschläge ⁸ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	30	10
davon akzeptiert	20	7
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	67 %	70 %

Aufgrund der deutlich gesunkenen Anzahl an Verfahrensanträgen wurden auch entsprechend weniger Verfahren beendet. Auch hier hat sich die Zahl der beendeten Verfahren annähernd halbiert.

Die Verfahrensstatistik zu „yesss!“ zeigt auch im Berichtsjahr ein positives Bild. 2015 wurden nur 27 Verfahrensanträge gestellt. Eine Ursache mag nach wie vor darin liegen, dass Contentdienste von Kundinnen und Kunden von „yesss!“ nicht genutzt werden können.

Abbildung 13: A1 Telekom (mobil) inkl. „yesss!“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015⁹

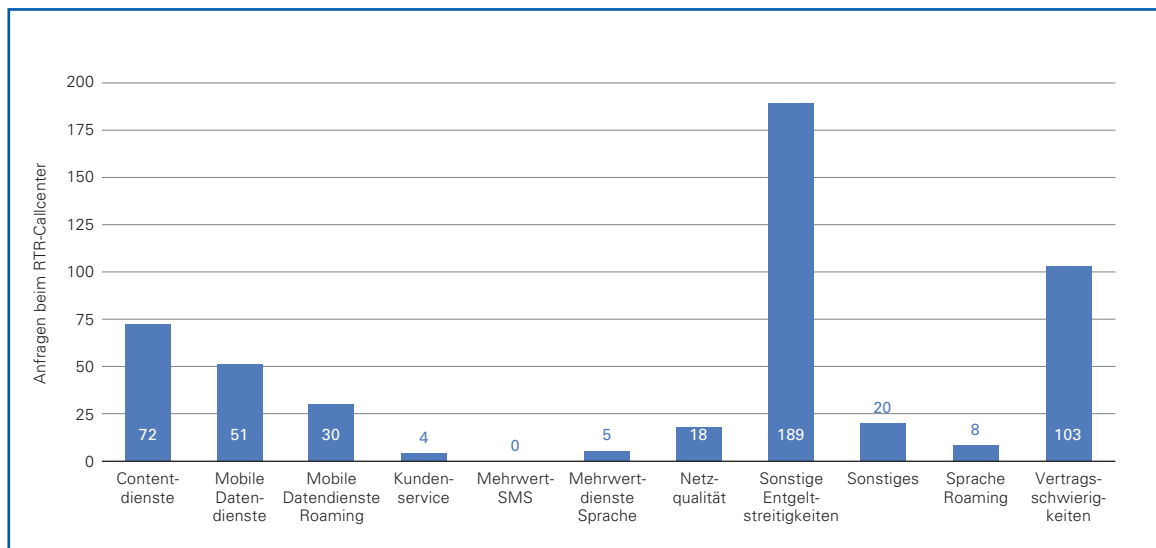


- ➔ Mittlerweile sind Vertragsschwierigkeiten das häufigste Thema.
- ➔ Entgeltstreitigkeiten – allen voran die Contentdienste – dominieren aber im Gesamten betrachtet.

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.

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.

Abbildung 14: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2015 inkl. „yesss!“ (nach Gegenständen)



- ➔ Bei den Anfragen im RTR-Callcenter dominieren sonstige Entgeltstreitigkeiten, da im Rahmen einer Erstberatung die Klärung des Grundes der Entgeltstreitigkeit nur selten möglich ist.
- ➔ Auf Anfragen zu Vertragsstreitigkeiten entfällt ebenfalls ein großer Anteil.

5.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

„bob“ hatte in Bezug auf Schlichtungsverfahren ein sehr erfreuliches Jahr 2015. Die Zahl der eingebrachten Schlichtungsanträge sank von 281 auf 103. Die sehr gute Einigungsquote beträgt – wie auch schon im Jahr 2014 – 74 %. Acht Verfahren wurden per „First Contact Solution“ beendet.

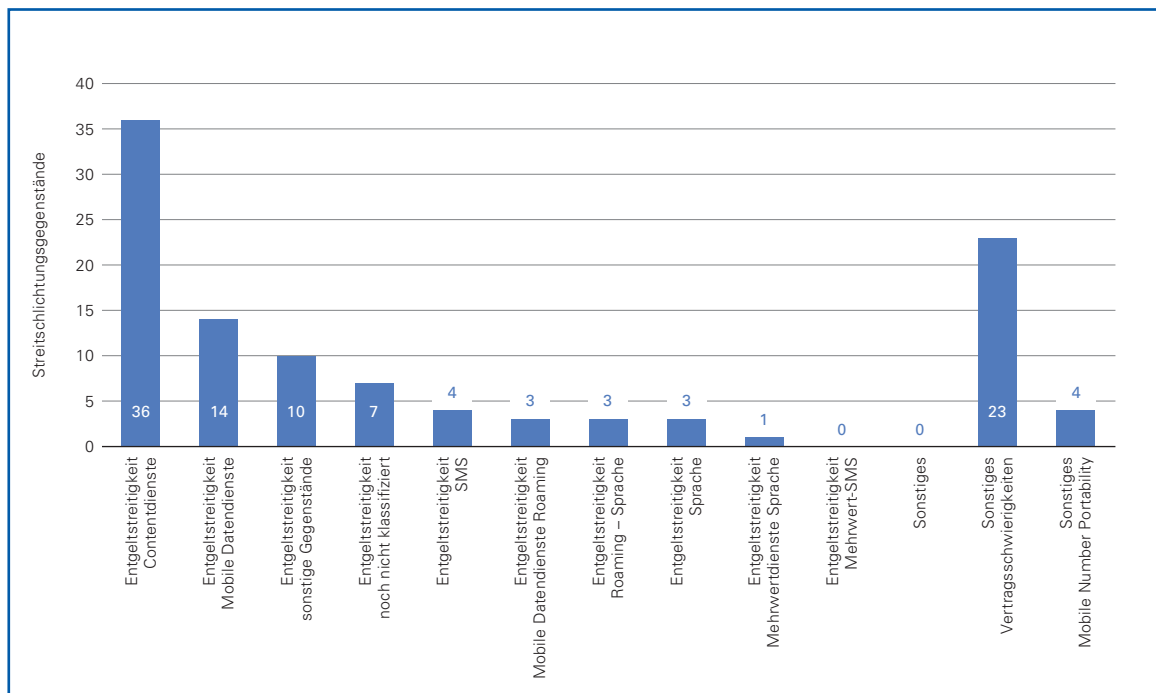
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	227	95
davon mit Einigung	169	70
Einigungsquote	74 %	74 %
First Contact Solution		8

Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁰ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	4	3
davon akzeptiert	0	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	0 %	33 %

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.

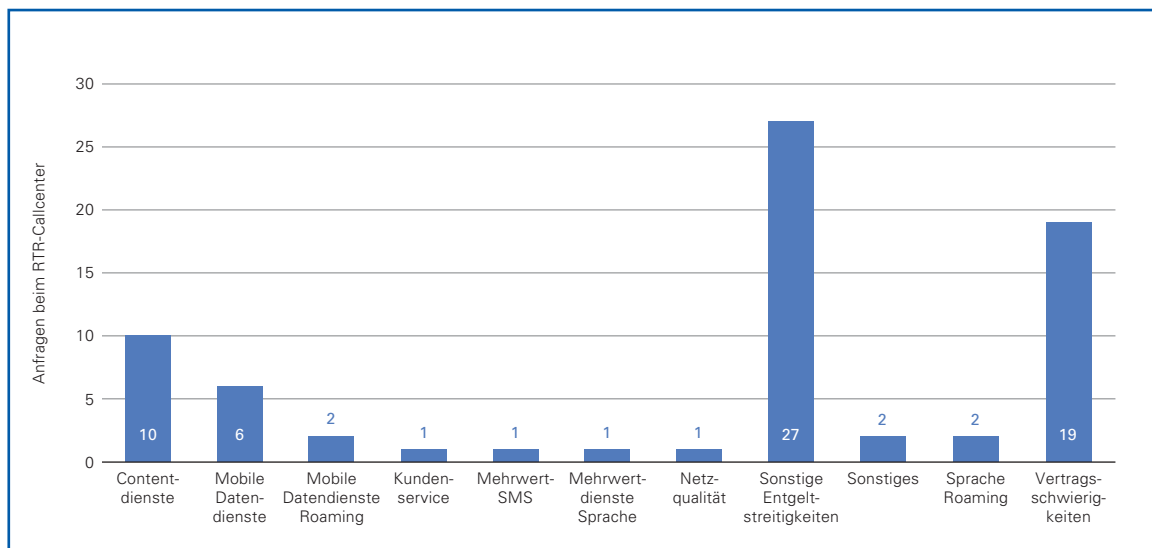
Abbildung 15: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015¹¹



- Überproportional scheinen Beschwerden zu Contentdiensten auf.
- Probleme die Rufnummernübertragung betreffend liegen vor Beschwerden zu Mehrwertdiensten.

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.

Abbildung 16: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Sonstige Entgeltstreitigkeiten und Fragen zu Vertragsschwierigkeiten sind besonders stark vertreten.
- ➔ Anfragen zu Mehrwert-SMS und Sprachmehrwertdiensten konnten nur je einmal festgestellt werden.

5.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1 Telekom

2015 wurden nur 93 Schlichtungsanträge eingebracht, die die Festnetzprodukte von A1 Telekom betrafen. Die Einigungsquote ist 2015 mit 67 % annähernd gleich geblieben und im Vergleich zu 2014 um einen Prozentpunkt gesunken. Es wurde zwar nur einer von vier erstellten Lösungsvorschlägen angenommen, aber bei diesen geringen Werten sind statistische Aussagen nur schwer zu treffen. Acht Fälle fallen unter „First Contact Solution“.

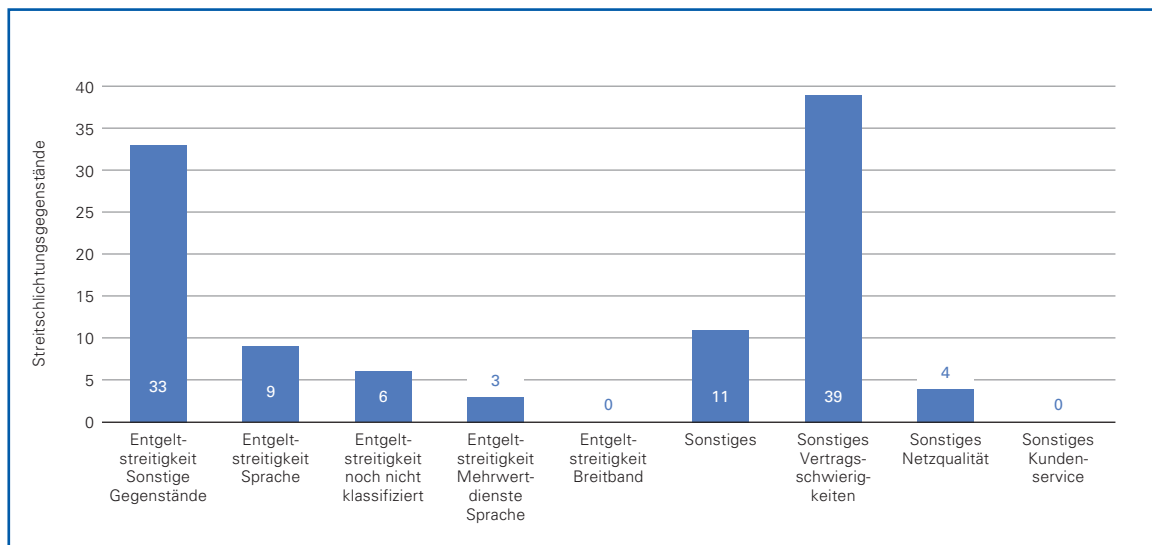
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für A1 Telekom (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	136	90
davon mit Einigung	92	60
Einigungsquote	68 %	67 %
First Contact Solution		8

Erstellte Lösungsvorschläge ¹² (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	4	4
davon akzeptiert	1	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	25 %	25 %

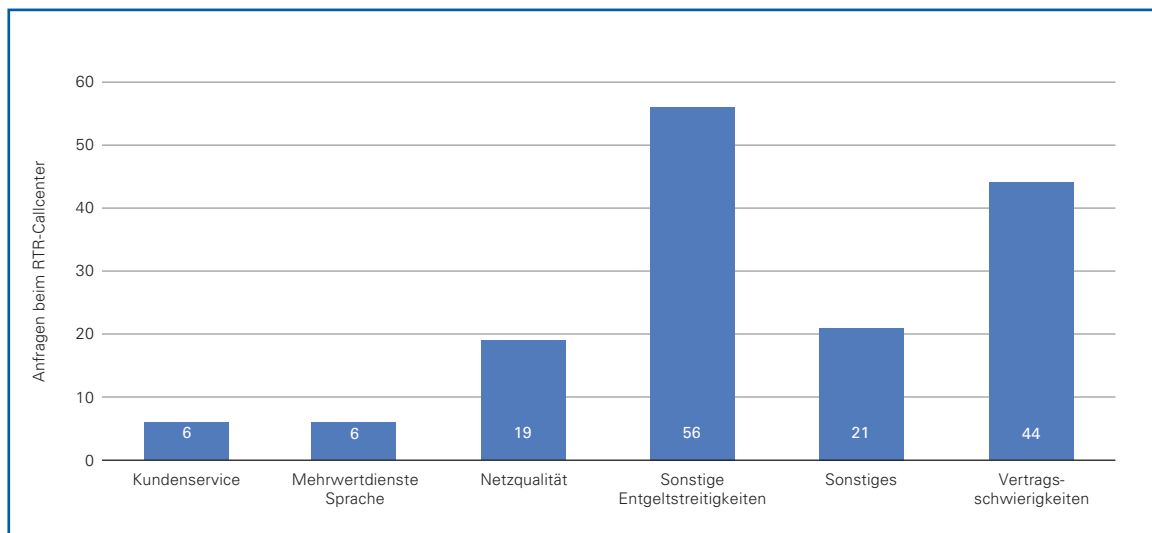
¹² Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine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

Abbildung 17: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2015¹³



- ➔ Da es im Festnetz so gut wie keine verbrauchsabhängige Verrechnung mehr gibt, wurden hinsichtlich der Verrechnung von Breitbanddiensten keine Verfahren mehr durchgeführt.
- ➔ Im Festnetzbereich von A1 Telekom lassen sich kaum spezifische inhaltliche Schwerpunkte festmachen.

Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Relativ viele Anfragen betrafen die Qualität von Festnetzanschlüssen.
- ➔ Vertragsschwierigkeiten sind auch im Festnetz ein häufiger Beschwerdegrund.

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.

5.2.2 UPC

UPC¹⁴ war einer der wenigen Betreiber, bei denen die Zahl der Schlichtungsanträge geringfügig gestiegen ist, und zwar von 36 (2014) auf 54 (2015). Diesem Umstand sollte aber keine besondere Bedeutung beigemessen werden, da es bei derart niedrigen Werten leicht zu Steigerungen kommen kann. Die Einigungsquote ist erfreulicher Weise um acht Prozentpunkte auf 69 % gestiegen.

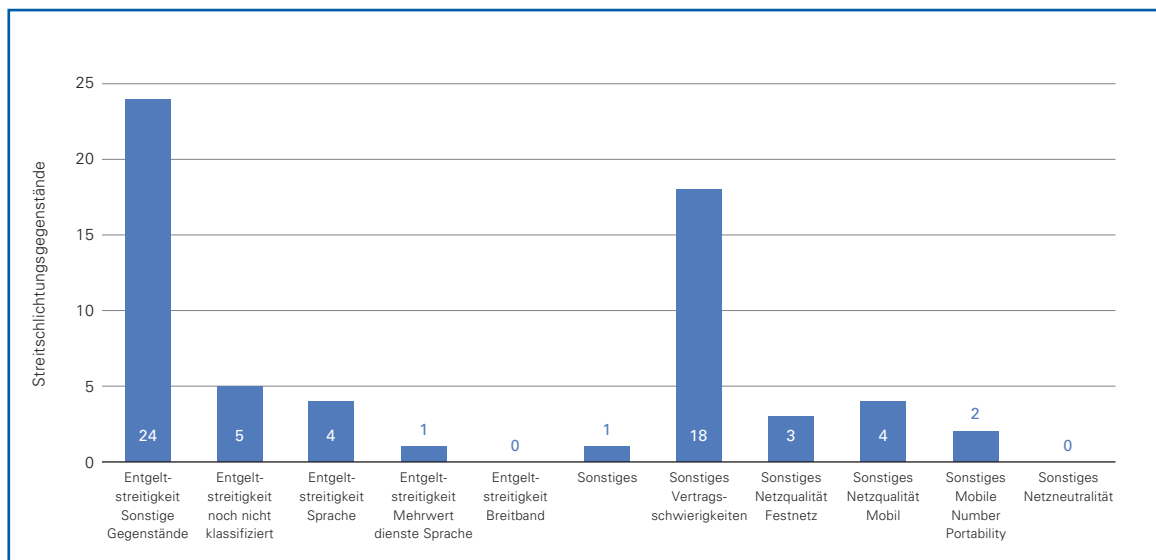
Zu beachten ist, dass UPC mittlerweile auch Mobilfunkanbieter ist.

Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für UPC

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	18	45
davon mit Einigung	11	31
Einigungsquote	61 %	69 %

Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁵ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	1	2
davon akzeptiert	1	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	100 %	50 %

Abbildung 19: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2015¹⁶



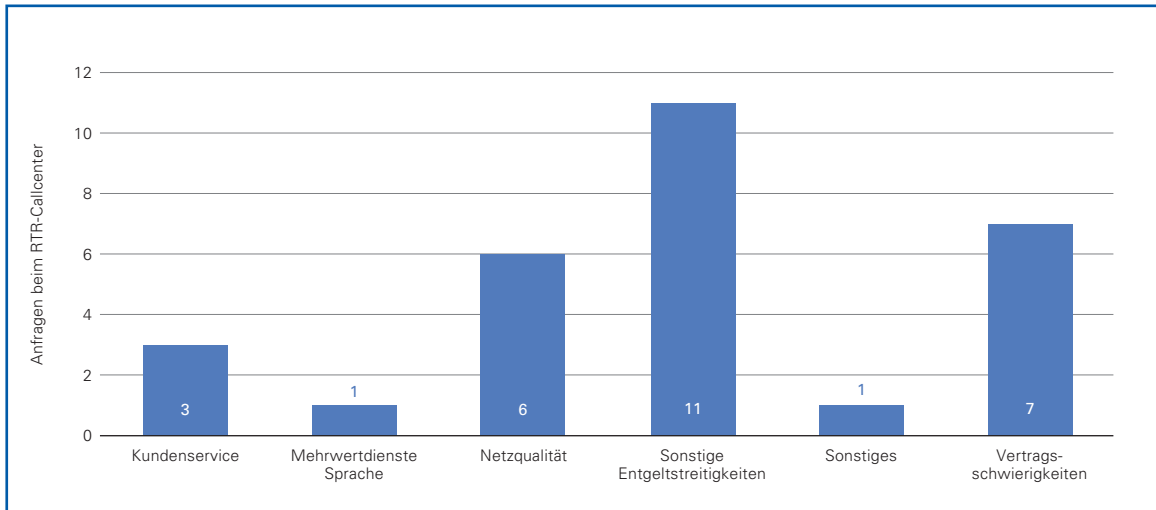
- ➔ Die Fälle zur mobilen Rufnummernmitnahme zeigen, dass UPC mittlerweile auch mobile Services anbietet.
- ➔ Nur ein einziger Fall ist zu Mehrwertdiensten zu verzeichnen.

¹⁴ Aus Gründen der Vereinfachung wird der Begriff „UPC“ für alle Gesellschaften gewählt, die unter diesem Markennamen in Österreich tätig sind (siehe auch: 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.

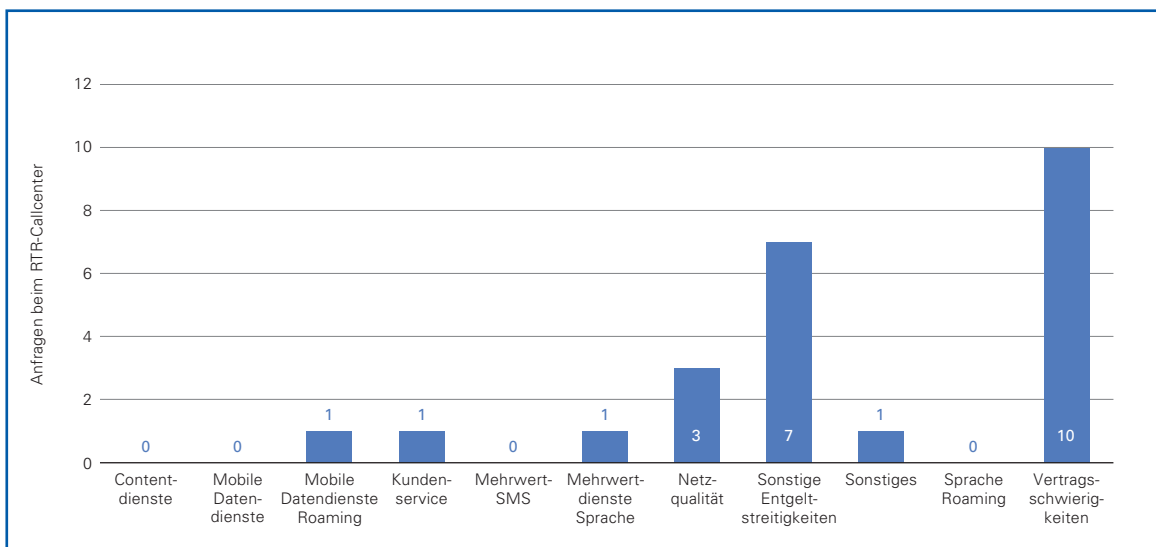
¹⁶ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (Festnetz) 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Wie immer bei der Auswertung der RTR-Callcenter-Anfragen zeigen sich viele sonstige Entgeltanfragen, da in diesem Stadium der Grund des fraglichen Rechnungsbetrags oftmals offen bleibt.
- ➔ Die Verteilung entspricht in etwa jener der anderen Festnetzbetreiber.

Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (mobil) 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Contentdienste werden von UPC derzeit nicht angeboten, deswegen gibt es auch keine Anfragen dazu.
- ➔ Keine einzige Anfrage wurde zur Verrechnung von mobilen Datendiensten eingebracht.

5.2.3 T-Mobile Austria GmbH

Auch T-Mobile konnte 2015 die Fallzahl von 733 auf 597 reduzieren, wenn auch im Vergleich zu den anderen zwei großen Betreibern eher wenig. Hervorzuheben ist allerdings, dass das Ausgangsniveau von 2014 verglichen mit den anderen Betreibern niedrig war. Da T-Mobile im Wesentlichen mit Marken („T-Mobile“ und „tele.ring“) am Markt tätig ist, werden diese gesondert voneinander dargestellt. Intensiv hat T-Mobile von der neuen Möglichkeit der „First Contact Solution“ Gebrauch gemacht. In immerhin 130 Verfahren konnten so rasch einvernehmliche Lösungen gefunden werden.

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

Bei „T-Mobile“ ist die Einigungsquote geringfügig gesunken. Auffallend ist der Unterschied zu „tele.ring“ (siehe weiter unten). Bei „tele.ring“ ist die Einigungsquote interessanterweise um 14 Prozentpunkte höher. Wie schon bei anderen Betreibern lassen sich statistisch zuverlässige Aussagen zu den Lösungsvorschlägen kaum treffen, da insgesamt nur vier erstellt werden mussten.

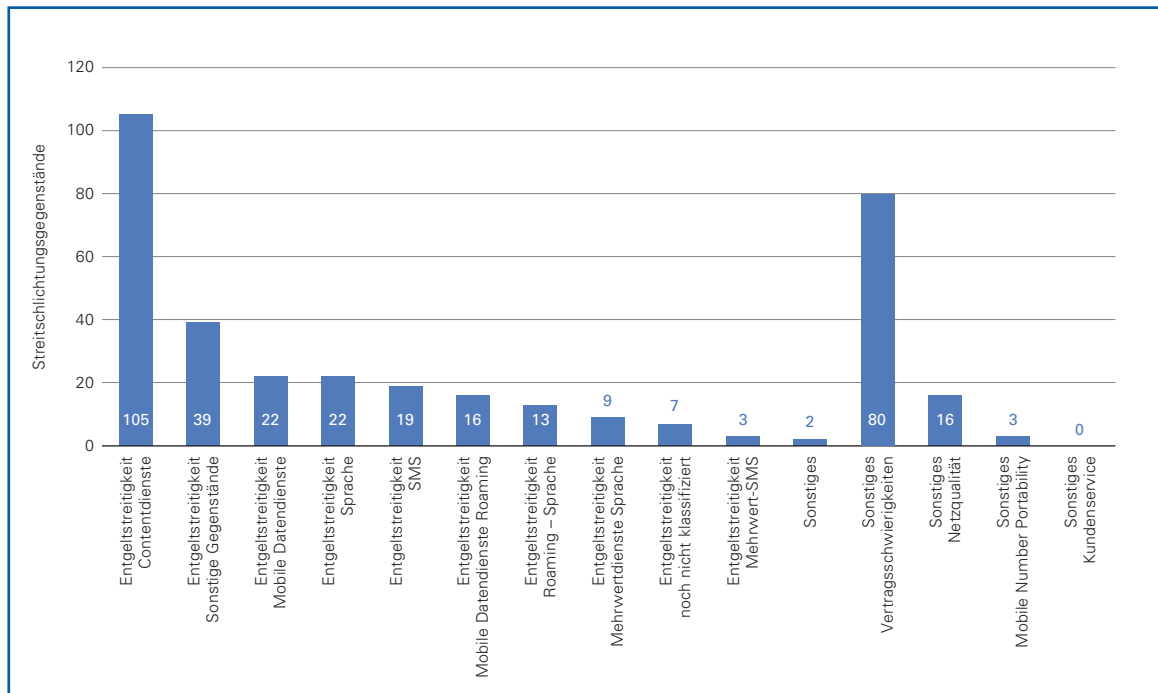
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	268	360
davon mit Einigung	168	221
Einigungsquote	63 %	61 %
First Contact Solution		60

Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁷ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	22	4
davon akzeptiert	11	2
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	50 %	50 %

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.

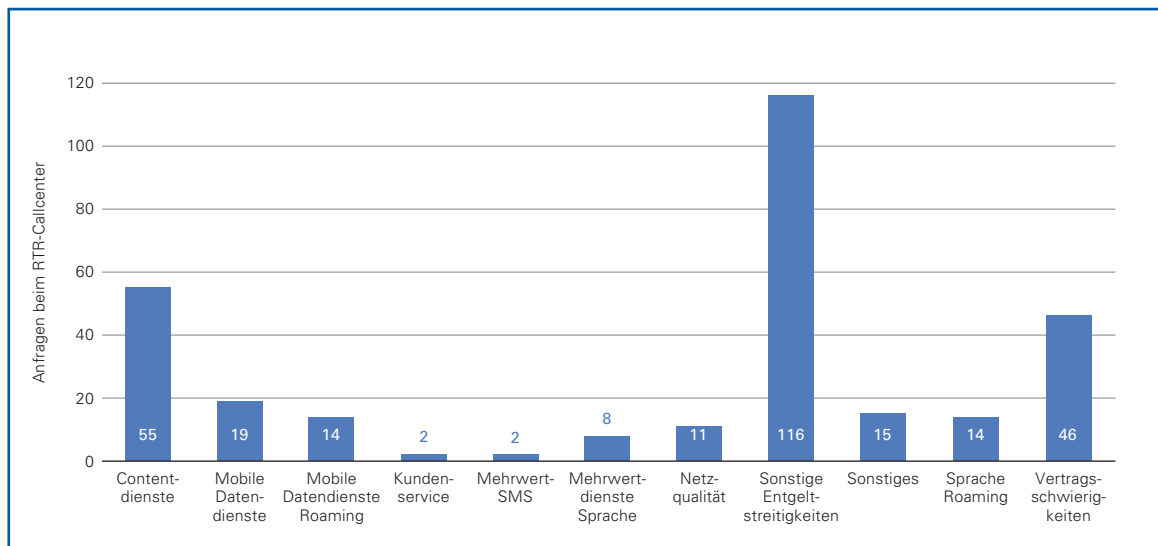
Abbildung 22: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015¹⁸



- ➔ Contentdienste auch bei „T-Mobile“ stark vertreten.
- ➔ Verteilung Anfragschwerpunkte bei den mobilen Betreibern ist oft sehr ähnlich.

Bei den RTR-Callcenter-Anfragen sind keine Besonderheiten festzustellen.

Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Contentdienste und sonstige Entgeltstreitigkeiten liegen auch bei den Anfragen voran.
- ➔ Vertragstreitigkeiten sind immer wieder ein Thema.

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.

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

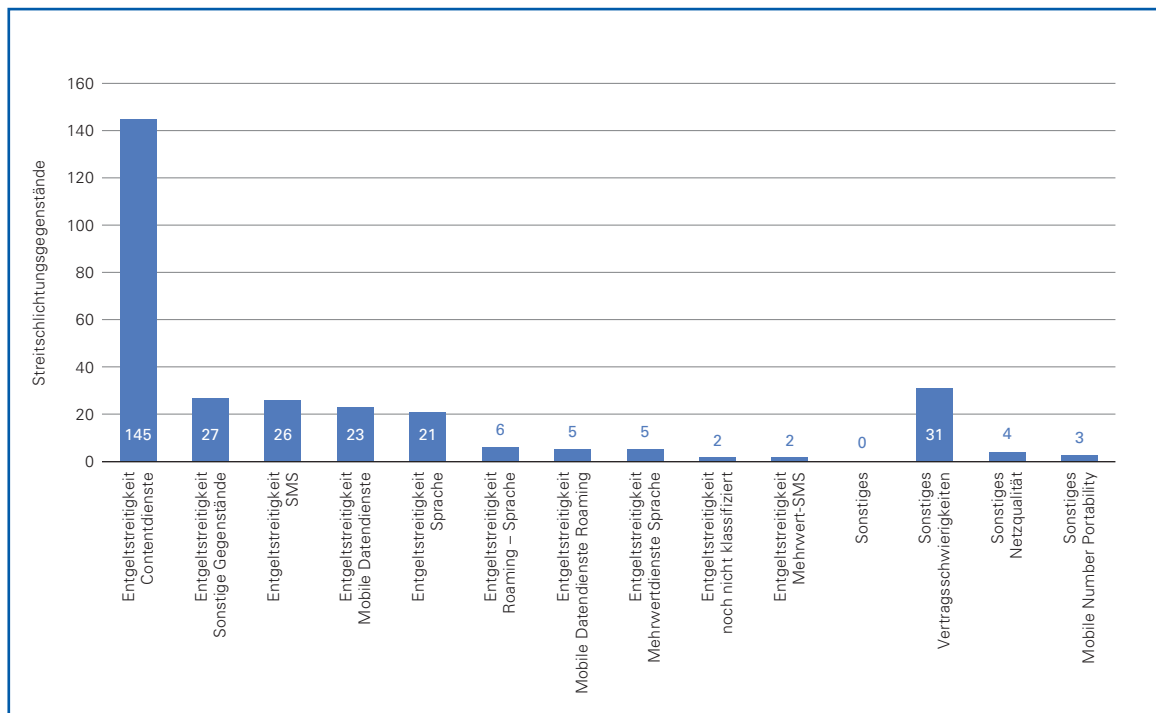
Bei „tele.ring“ ist die mit 75 % besonders hohe Einigungsquote hervorzuheben, die 2015 den zweitbesten Wert darstellt. Auch die Quote der angenommenen Lösungsvorschläge hat sich 2015 deutlich verbessert. Auffallend ist der hohe Anteil an „First Contact Solutions“ (24 %).

Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	266	297
davon mit Einigung	167	224
Einigungsquote	63 %	75 %
First Contact Solution		70

Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁹ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	10	5
davon akzeptiert	3	3
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	30 %	60 %

Abbildung 24: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015²⁰

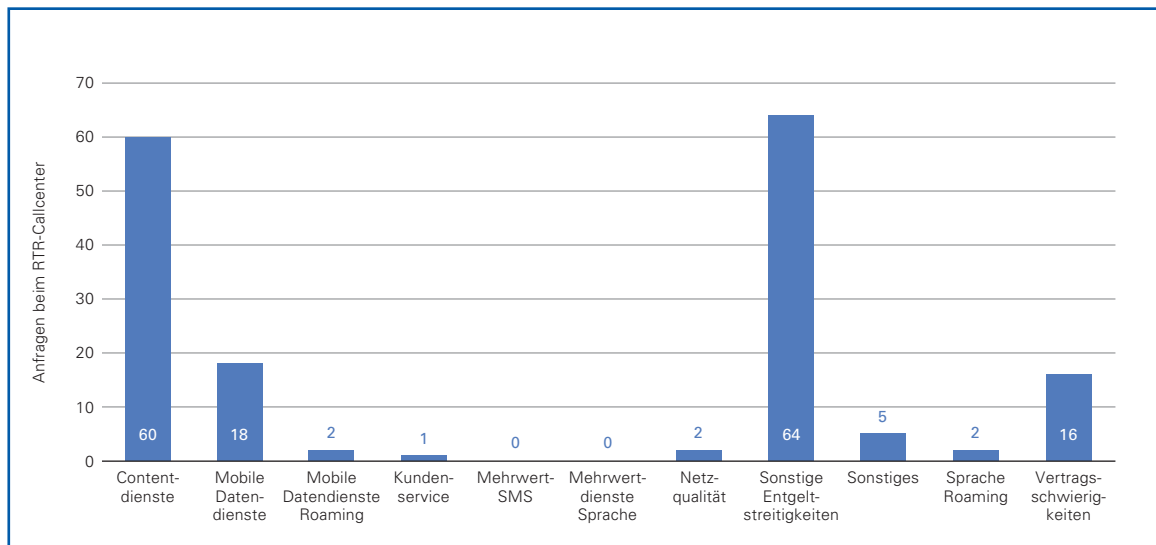


- ➔ Der Anteil bei Beschwerden zu Contentdiensten ist im Vergleich zu anderen Betreibern überproportional groß.
- ➔ Vertragsschwierigkeiten sind im Gegensatz dazu wesentlich seltener vertreten.

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.

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.

Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2015 (nach Gegenständen)



- ➔ Auch bei den RTR-Callcenter-Anfragen zeigt sich der hohe Anteil von Beschwerden zu Contentdiensten.
- ➔ Kein einziger Fall betraf Mehrwertdienste.
- ➔ Es gab auch wenige Anfragen zu Vertragsschwierigkeiten.

5.2.4 Hutchison Drei Austria GmbH

Hutchison führt 2015 die Streitschlichtungsstatistik noch immer an. Allerdings sind die Fälle deutlich zurückgegangen. Waren 2014 noch 1.543 Fälle zu verzeichnen, wurde 2015 mit nur 908 neuen Fällen die Tausendermarke wieder deutlich unterschritten. Auch Hutchison investiert offenbar in verbesserte Kundenbetreuung bzw. effizientes Beschwerdemanagement. Einen gewissen Ausgleich zu den Fallzahlen stellt die hervorragende Einigungsquote von 78 % dar. Kein anderer Betreiber kann auf einen so guten Wert verweisen. Obzwar die Anzahl der angenommenen Lösungsvorschläge deutlich gesunken ist, liegt das auch daran, dass in vielen Fällen auf Anregung der Schlichtungsstelle einvernehmliche Lösungen gefunden werden konnten, ohne zuvor einen formellen Lösungsvorschlag erstellen zu müssen.

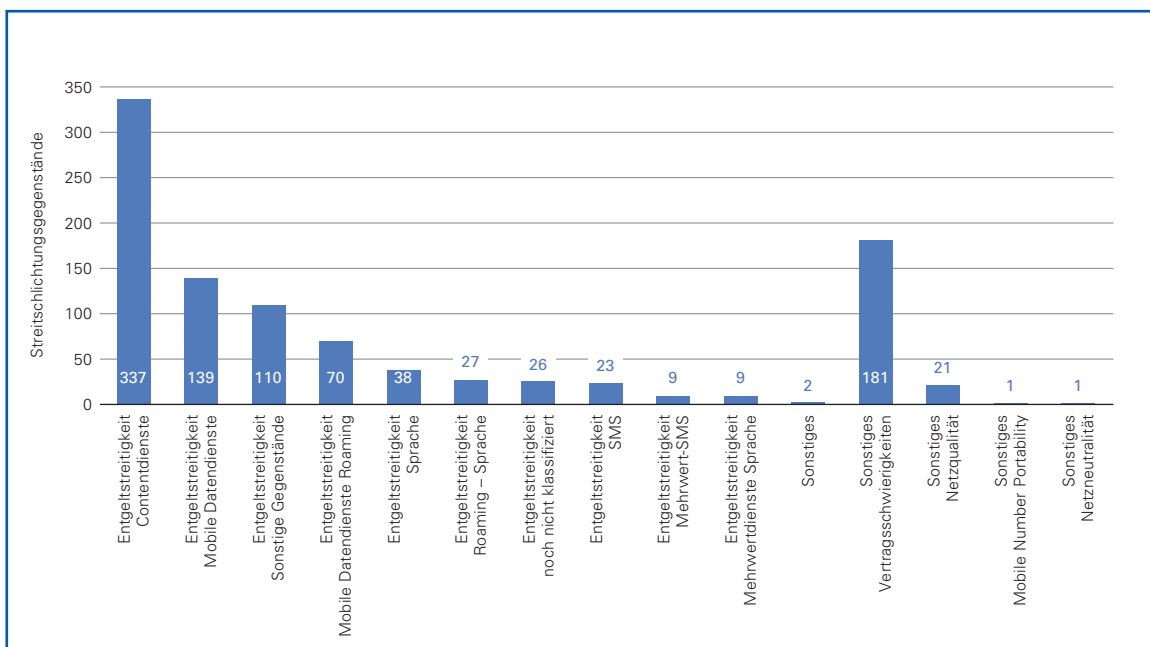
Bei den besonders kundenfreundlichen „First Contact Solutions“ liegt Hutchison auf dem zweiten Platz knapp hinter T-Mobile.

Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für Hutchison

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	1.125	1.018
davon mit Einigung	871	798
Einigungsquote	77 %	78 %
First Contact Solution		106

Erstellte Lösungsvorschläge ²¹ (Anzahl)	2014	2015
Gesamtsumme	30	12
davon akzeptiert	28	7
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	93 %	58 %

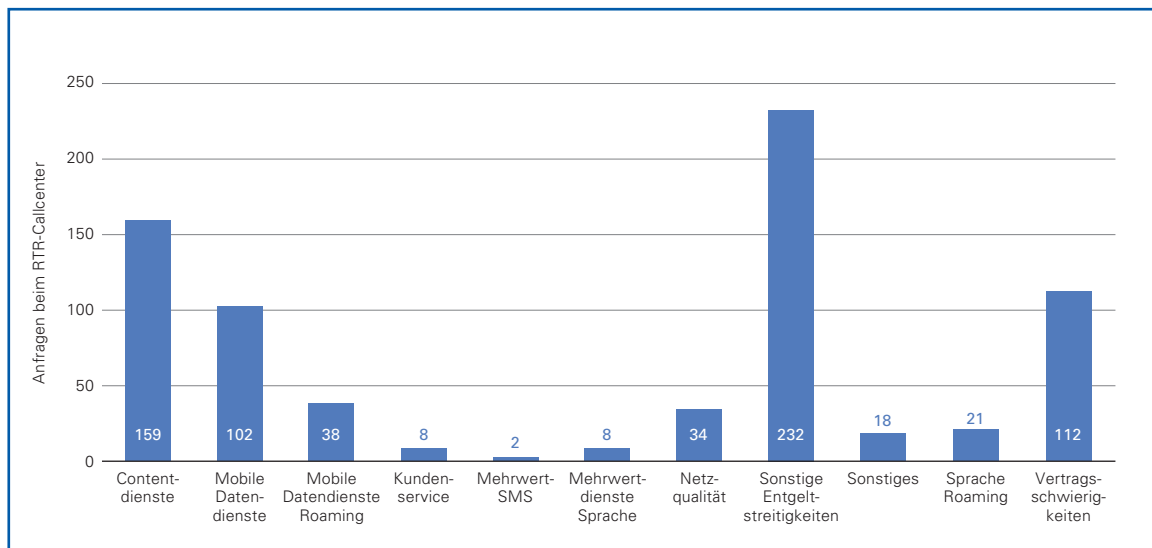
Abbildung 26: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2015²²



- ➔ Hutchison verzeichnet von allen Betreibern die meisten Fälle zu Contentdiensten.
- ➔ Verteilung der Streitschlichtungsgegenstände entspricht darüber hinaus den anderen beiden großen Mobilfunkbetreibern.

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.
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.

Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2015 (nach Gegenständen)



- Anfragen zur Netzqualität sind immer wieder zu verzeichnen.
- Unklarheiten zur Verrechnung von mobilen Datendiensten sind nach wie vor ein Thema, wenn auch deutlich weniger als in den letzten Jahren.

5.2.5 MyPhone GmbH, primacall GmbH, sparfon GmbH und TalkEasy GmbH

Die Unternehmen MyPhone, primacall, sparfon und TalkEasy werden gemeinsam dargestellt, da sie aus Sicht der Schlichtungsverfahren von vergleichbaren Beschwerden betroffen sind. Sie verkaufen Telekommunikationsdienste im Wege des Direktvertriebs per Telefon und versuchen, durch aktives Anrufen, telefonisch Verträge abzuschließen. Dass dieses Vertriebsmodell für Beschwerden prädestiniert ist, hat schon die Vergangenheit gezeigt.

Hinsichtlich der damit verbundenen Probleme wird auf die Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle aus den Vorjahren verwiesen. Nachstehende Abbildung 28 zeigt, dass Beschwerden im Zusammenhang mit diesen Unternehmen zurückgehen.

Abbildung 28: MyPhone, primacall, sparfon und TalkEasy – Eingebachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015

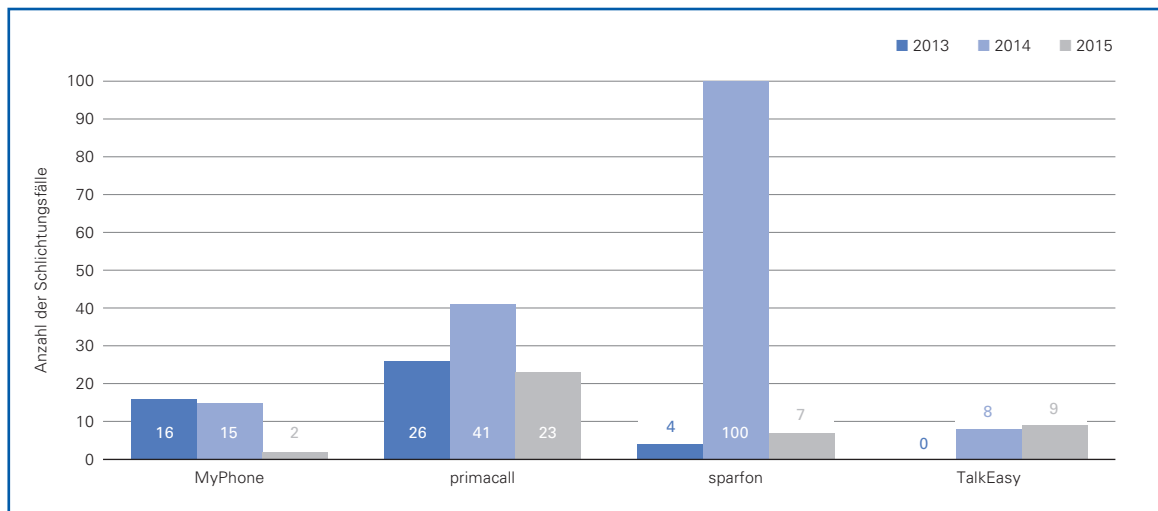


Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für MyPhone, primacall, sparfon und TalkEasy

Abgeschlossene Verfahren 2014 (Anzahl)	MyPhone	primacall	sparfon	TalkEasy ²³
Gesamtsumme	10	28	67	
davon mit Einigung	7	15	29	
Einigungsquote	70 %	54 %	43 %	

Abgeschlossene Verfahren 2015 (Anzahl)	MyPhone	primacall	sparfon	TalkEasy
Gesamtsumme	3	32	33	13
davon mit Einigung	1	21	19	10
Einigungsquote	33 %	66 %	58 %	77 %

Diese erfreuliche Entwicklung führen wir auf den am 13. Juni 2014 in Kraft getretenen § 9 Abs. 2 des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes zurück. Diese Bestimmung besagt, dass die Verbraucherin bzw. der Verbraucher einen telefonischen Vertragsabschluss über eine Dienstleistung gesondert bestätigen muss, damit der Vertrag rechtswirksam wird. Die Regelung gilt für all jene Fälle, bei denen der Telefonanruf vom Unternehmer eingeleitet wurde. Es wird sich zeigen, ob 2016 überhaupt noch relevante Beschwerden in diesem Kontext vorliegen werden.

²³ Daten zu TalkEasy werden erstmals im Bericht 2015 extra ausgewiesen.

6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

2015 hat es eine Reihe von Neuerungen gegeben, die für die Nutzerinnen und Nutzer von Telekommunikationsdiensten von Bedeutung sind. Unmittelbar für das Schlichtungsverfahren wird das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz die größten Änderungen bewirken. Aber auch im Telekommunikationsgesetz gab es relevante Änderungen, die großteils Vorteile mit sich bringen. Die Novellierung der Regeln zur Mitnahme der mobilen Rufnummer wird ebenso dargestellt wie Entwicklungen auf europäischer Ebene. Hier ist vor allem die „Telecom-Single-Market-Verordnung“ zu nennen, welche im Bereich der Netzneutralität und dem internationalen Roaming in der EU neue Standards schafft. Immer häufiger werden Themen der IT- und Netzsicherheit von Bedeutung. Ein Beitrag wird sich daher mit der Sicherheit von E-Mail-Diensten auseinandersetzen. 2015 wurde erstmals einem Betreiber der Entzug der Allgemeingenehmigung in Aussicht gestellt, da er seinen Kundinnen und Kunden das Recht auf die Mitnahme der Rufnummer verweigerte. Die Erfahrungen mit dem Instrument „Abschöpfung der Bereicherung“, das zum Einsatz kam, um zu Unrecht eingehobene Entgelte den Kundinnen und Kunden rückzuerstatten. Weiters wird die aktuelle Judikatur dargestellt und die Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kommunikationsdiensten. Im Jahr 2015 konnte erreicht werden, dass die großen drei Betreiber ihre Kundenbindungsprogramme angezeigt haben. Zuletzt erfolgt ein Update zum RTR-Netztest.

6.1 Änderungen im Schlichtungsverfahren durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

Die RTR-GmbH ist als Schlichtungsstelle für Endkundinnen und Endkunden mehrfach tätig. Folgende Schlichtungsstellen unterstützen aktiv die Konfliktlösung:

1. Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste
2. Schlichtungsstelle für Postdienste
3. Schlichtungsstelle für Medien (als Geschäftsstelle der Kommunikationsbehörde Austria)

Die rechtlichen Grundlagen für die Schlichtungsverfahren waren bisher ausschließlich im Telekommunikationsgesetz 2003 und im Postmarktgesetz verankert (festgehalten). Dies hat sich Anfang 2016 mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz geändert. Dieses Gesetz, welches in Österreich ab dem 9. Jänner 2016 Schlichtungsstellen für fast alle Sektoren vorsieht, ist auch auf die Verfahren für Telekommunikations- und Postdienste anzuwenden, soweit diese mit Verbraucherinnen oder Verbrauchern geführt werden. Damit verbunden sind auch neue Verfahrensregeln, die teilweise erheblich von den bisherigen abweichen. Die Schlichtungsstelle für Medien unterliegt zwar nicht dem AStG, trotzdem haben sich die RTR-GmbH und die Kommunikationsbehörde Austria dazu entschlossen, im Sinn der Kundenfreundlichkeit und Transparenz einheitliche Verfahrensrichtlinien für Telekommunikation und Medien zu erlassen. Egal ob sich in Hinkunft Unternehmerinnen bzw. Unternehmer oder Verbraucherinnen bzw. Verbraucher an eine Schlichtungsstelle wenden bzw. ob es sich um eine Medienstreitschlichtung handelt oder nicht – es gelten die gleichen Regeln, unabhängig davon, ob der konkrete Fall unter das AStG fällt oder nicht. Für die Poststreitschlichtung gelten weiterhin eigene Verfahrensregeln.

Was ist nun neu?

1. Die Frist zur Einleitung des Verfahrens hat sich auf ein Jahr ab der Beschwerdeerhebung verlängert.
2. Die angestrebte maximale Verfahrensdauer verkürzt sich auf 90 Tage. Diese Frist beginnt zu laufen, wenn ein vollständiger Schlichtungsantrag vorliegt.
3. Dem rechtlichen Gehör kommt in Hinkunft eine besondere Bedeutung zu. Jedes Vorbringen wird allen Beteiligten übermittelt und diese können sich dazu äußern.

Die zuvor genannten Änderungen stellen die wesentlichsten Neuerungen dar. Daneben gibt es kleinere Änderungen, etwa bei den Ablehnungsgründen.

Was bleibt unverändert?

1. Unverändert bleiben die Wertgrenzen. Unter einem Streitwert von 20,- Euro ist meist ein Verfahren nicht möglich. Nur wenn ein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse am Sachverhalt besteht, wird – wie bisher – ein Verfahren eingeleitet. Bei einem Streitwert von 20,- Euro bis 150,- Euro kann auch in Hinkunft ein verkürztes Verfahren durchgeführt werden. Dieses ist dann auf einen Einigungsversuch begrenzt.
2. An den möglichen Inhalten des Schlichtungsverfahrens hat sich nichts geändert: Ein Zusammenhang mit der Erbringung des Telekommunikationsdienstes muss gegeben sein.
3. Die Möglichkeit des Aufschubs der Fälligkeit des strittigen Rechnungsbetrags bleibt weiterhin gewahrt. Hier ist zu beachten, dass die Einspruchsfrist von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung weiterhin gilt. Nur in diesem Fall kann der Aufschub der Fälligkeit erwirkt werden, indem man das entsprechende Formblatt ausgefüllt der Schlichtungsstelle übermittelt. Hier fallen daher in Hinkunft die Fristen für das Schlichtungsverfahren und den Aufschub der Fälligkeit auseinander.

In einer Gesamtbetrachtung sind die Neuerungen als wesentlicher Fortschritt zu werten, das Schlichtungsverfahren als alternatives Rechtsschutzinstrument wird dadurch deutlich gestärkt. Wie sich die neuen Rahmenbedingungen in der konkreten Sacharbeit auswirken werden, wird Gegenstand der Berichterstattung im nächsten Jahr sein.

6.2 Novelle des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG 2003)

2015 wurde das Telekommunikationsgesetz 2003 novelliert. Der Schwerpunkt betraf Regelungen zum Breitbandausbau. Daneben gab es aber auch einige Änderungen, die den Schutz der Nutzerinnen und Nutzer betrafen.

1. In § 3 TKG 2003 wurde die Begriffsdefinition „Dienst von Drittanbietern“ eingeführt. Dieser beschreibt sowohl rufnummernadressierte Mehrwertdienste als auch nichtrufnummernadressierte Contentdienste. In Verbindung mit der Verordnungsermächtigung in § 24 TKG 2003 ist es nunmehr der RTR-GmbH möglich, neben den Mehrwertdiensten auch die Contentdienste zu regulieren.
2. § 6 TKG 2003 räumt dem Teilnehmer einer Anschlussleitung (z.B. Kundinnen und Kunden eines Festnetzinternetschlusses) im Rahmen eines aufrechten Vertragsverhältnisses das Recht ein, vom eigenen Betreiber die Geltendmachung von Wegerechten zu verlangen, wenn das für die

weitere Versorgung notwendig sein sollte. Dies kann vor allem dann der Fall sein, wenn Zustimmungserklärungen der Nachbarinnen bzw. der Nachbarn für die Leitungsführung über deren Grundstück wegfallen. Der Teilnehmer muss aber glaubhaft machen, dass er erfolglos versucht hat, die Zustimmung der Nachbarn zu erlangen. Die Kosten für die Wegerechte sowie eine allfällig notwendige Verlegung der Leitung sind nach Billigkeit zu teilen.

3. Die Verordnungsermächtigung in § 17 Abs. 2 TKG 2003 ist nunmehr auf die RTR-GmbH übergegangen. Mit dieser Verordnung können Form, Umfang, Inhalte und Zeitrahmen der von den Betreibern zu veröffentlichenden Qualitätsparameter geregelt werden.
4. § 25 TKG 2003 regelt das Prozedere, das ein Betreiber bei einseitigen Vertragsänderungen einzuhalten hat. Dieses wurde für die Betreiber geringfügig erleichtert. Die Mitteilung, in der ein Betreiber seine Kundinnen und Kunden über eine bevorstehende Änderung informieren muss, kann in Hinkunft auch in „geeigneter Form“ erfolgen. Bisher war die „schriftliche Form“ vorgeschrieben. Vorerst ändert diese Bestimmung in der Praxis jedoch nichts, da weiterhin die Mitteilungsverordnung gilt, die einen sehr engen Rahmen für die Gestaltung der Kundeninformationen vorgibt. Bis zu einer allfälligen Novelle dieser Verordnung sind die Betreiber daher an das bisherige Regime gebunden. Es wird zu klären sein, ob und wenn ja in welchem Umfang die Mitteilungsverordnung geändert werden soll. Denkbar sind etwa Sonderregeln für anonyme Prepaid-Verträge, um auch bei diesen einseitige Änderungen zu ermöglichen.
5. Die wesentlichste gesetzliche Änderung ist wahrscheinlich die Beschränkung der maximalen Kündigungsfrist auf einen Monat zum darauffolgenden Monatsletzten für Verbraucherverträge in § 25d TKG 2003. Diese gilt für alle ab dem 26. Februar 2016 abgeschlossenen Verträge und hat keinen Einfluss auf eine zulässigerweise vereinbarte Mindestvertragsdauer.
6. In § 29 TKG 2003 wird den Betreibern das Recht eingeräumt, einen Anschluss für Dienste von Drittanbietern zu sperren, wenn zweimal hintereinander solche Dienste beeinträchtigt worden sind.
7. Die letzte Regelung betrifft den Anspruch auf einen Einzelentgeltnachweis nach § 100 TKG 2003. Bei Unternehmern kann nunmehr standardmäßig ein Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form vorgesehen werden. Allerdings hat auch ein Unternehmer das Recht auf einen Einzelentgeltnachweis in Papierform. Erhält ein Unternehmer die Rechnung in elektronischer Form, ist ihm diese auch an seine „elektronische Adresse“ (gemeint wahrscheinlich E-Mail-Adresse) zu übermitteln. Ebenso sind die Rechnungen sieben Jahre unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Die beiden letztgenannten Regelungen scheinen sogar eine Privilegierung von Unternehmern zu bewirken, da Verbrauchern diese Rechte nicht zukommen.

6.3 Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012)

Die Nummernübertragungsverordnung regelt Details im Zusammenhang mit der Mitnahme mobiler Rufnummern zu einem neuen Betreiber. Die Novellierung der Nummernübertragungsverordnung war insbesondere aufgrund des technologischen Fortschritts und zum Abbau von Wechselbarrieren erforderlich. Die Novelle der NÜV 2012 trat mit 1. März 2016 in Kraft.

Die wesentlichen Änderungen werden im Folgenden dargestellt:

Nummernübertragungsinformation (NÜV-I)

Die NÜV-I dient insbesondere der Information der Kundin bzw. des Kunden, welche Kosten bei einer Kündigung zum Stichtag der NÜV-I-Ausstellung anfallen würden und ist für die Beantragung der Nummernübertragung erforderlich. Nach der bisherigen Rechtslage war die Übermittlung der NÜV-I per E-Mail nur eingeschränkt möglich. Durch die vorgenommene Änderung besteht nunmehr die Möglichkeit, dem Betreiber eine E-Mail-Adresse bekannt zu geben, an welche die NÜV-I übermittelt werden soll. Damit wird der Betreiberwechsel auch im Hinblick auf die durch den technologischen Fortschritt bedingten Produktangebote und Geschäftsmodelle von Betreibern, welche nur über ein Webportal verfügen, wesentlich erleichtert.

Senkung des Portierentgeltes

Ein Kernstück der Novelle ist die Senkung der Entgelte um fast die Hälfte. Damit werden Wechselbarrieren reduziert und die Wechselbereitschaft der Kundinnen und Kunden erhöht. Im Konkreten wird das Portierentgelt auf 9,- Euro (vormals 15,- Euro) und das Entgelt für die NÜV-I auf 1,- Euro (vormals 4,- Euro) gesenkt.

Darüber hinaus wird den Teilnehmerinnen und Teilnehmern nunmehr die Möglichkeit eingeräumt, bei einseitigen, nicht ausschließlich begünstigenden Vertragsänderungen durch Betreiber iSd § 25 TKG 2003 auch kostenlos die Rufnummer „mitzunehmen“.

Da im Businesskunden-Segment häufig eine Vielzahl an Rufnummern zugleich portiert werden soll, stellten die dafür anfallenden hohen Portierkosten ein erhebliches Wechselhindernis dar. Die nunmehr in diesem Bereich vorgesehene betragsmäßige Obergrenze führt daher zu einer wesentlichen Kostenersparnis für Unternehmen. Nunmehr ist das Portierentgelt nur mehr für bis zu 80 Anschlüsse zu bezahlen. Für alle weiteren Anschlüsse fallen keine Entgelte mehr an.


Transparenzbestimmungen

Die Novelle stellt klar, dass die NÜV-I einen deutlichen Hinweis zu enthalten hat, dass bei Inanspruchnahme des außerordentlichen Kündigungsrechtes iSd § 25 Abs. 3 TKG 2003 keine Kosten anfallen. Diese Regelung soll vor allem dem Umstand entgegenwirken, dass Kundinnen und Kunden vom Betreiberwechsel aufgrund fälschlicherweise auf der NÜV-I angegebener hoher Kosten (Kosten, welche im Fall einer ordentlichen Kündigung anfallen würden) abgeschreckt würden.

Zudem wird klargestellt, dass auch Dritte (z.B. Vertriebsstellen) für die Durchführung der Portierung kein zusätzliches Entgelt verrechnen dürfen.

Portierung 14 Tage nach Vertragsende

Eine weitere Neuerung schafft die Möglichkeit, auch 14 Tage nach Vertragsende zu portieren. Hintergrund dieser Regelung ist, dass die Gültigkeitsdauer der NÜV-I auch über das Ende der Vertragsdauer hinausgehen kann. Dies führte in der Vergangenheit auch dazu, dass Kundinnen und Kunden (irrtümlich) davon ausgegangen waren, dass die Beantragung der Portierung auch nach Vertragsende möglich wäre. Der Verlust der Rufnummer war die Folge. Um dies zu vermeiden,



wurde die Möglichkeit geschaffen, dass die Portierung der Rufnummer auch 14 Tage nach Vertragsende beantragt werden kann, sofern die NÜV-I innerhalb des aufrechten Vertrags beantragt wurde.

6.4 Änderungen der Roamingverordnung

Die Roamingverordnung wurde durch die so genannte „Telecom-Single-Market-Verordnung“, welche auch neue Bestimmungen für die Sicherstellung des Zugangs zum „offenen Internet“ regelt, geändert. Die ersten Änderungen treten mit 30. April 2016 in Kraft.

Ziel der Änderungen der Roamingverordnung ist es, dass Roamingaufschläge ab 15. Juni 2017 (gänzlich) abgeschafft werden sollen, unter der Voraussetzung der Tragfähigkeit der Abschaffung dieser und unter der Voraussetzung, dass die derzeit beobachteten Fragen auf den Großkunden-Roamingmärkten („Wholesale Review“) geklärt sind. Roamingpreise sollen schrittweise an das inländische Preisniveau des jeweiligen Mitgliedstaats der Europäischen Union angepasst werden („Roam like at Home“).

Um eine Abschaffung der Roamingaufschläge zu ermöglichen, wird beginnend mit 30. April 2016 eine Übergangsphase eingeleitet. In dieser ist unter bestimmten Voraussetzungen die Erhebung von Aufschlägen zusätzlich zum inländischen Endkundenpreis möglich. Innerhalb der Übergangsperiode, welche vom 30. April 2016 bis zum 14. Juni 2017 andauern soll, darf der Roaminganbieter zusätzlich zum inländischen Endkundenpreis einen Aufschlag verrechnen. Jedoch dürfen bestimmte Höchstentgelte nicht überschritten werden. Die Wahl eines alternativen Roamingtarifs ist weiterhin möglich.

Ab 15. Juni 2017 sollen die Roamingaufschläge unter Berücksichtigung der Möglichkeit der Betreiber eine Regelung zur angemessenen Nutzung anzuwenden („Fair Use Policy“), abgeschafft werden. Durch eine „Fair Use Policy“ soll eine zweckwidrige oder missbräuchliche Nutzung regulierter Roamingdienste für andere Zwecke als vorübergehende Reisen vermieden werden.

Wie man erkennt, sind viele Fragen im Zusammenhang zu internationalem Roaming in der EU noch offen. Die RTR-GmbH arbeitet intensiv daran, dass sowohl national als auch international rasch die notwendigen Entscheidungen getroffen werden. Erst wenn dieser Prozess beendet worden ist, werden die konkreten Auswirkungen der neuen Regeln darstellbar und bewertbar sein.

6.5 Aussetzung der Allgemeingenehmigung der Lycamobile

Jeder österreichische Mobilfunkdienstbetreiber ist verpflichtet, seinen Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Nummernübertragung (Portierung) auf Antrag uneingeschränkt einzuräumen. Die Nichtermöglichung der Rufnummernmitnahme erschwert sowohl den Betreiberwechsel und kann darüber hinaus zu einer Beeinträchtigung des Wettbewerbs führen.

Der RTR-GmbH wurde durch eine Endkundenbeschwerde im September 2014 bekannt, dass bei Lycamobile eine Portierung nicht möglich sein soll, weswegen ein Aufsichtsverfahren gegen Lycamobile eingeleitet wurde, in welchem am 30. Oktober 2014 ein Bescheid der RTR-GmbH erlassen wurde. In diesem wurde Lycamobile verpflichtet, ihren Teilnehmerinnen und Teilnehmern

die Portierung uneingeschränkt zu ermöglichen. Lycamobile kam dieser Anordnung nicht nach. Ihre Kundinnen und Kunden konnten weiterhin nicht zu einem anderen Betreiber wechseln und die Telefonnummer mitnehmen.

Daraufhin leitete die Telekom-Control-Kommission am 29. Juni 2015 ein Verfahren zur Entziehung bzw. Aussetzung der Allgemeingenehmigung ein. Diese ist erforderlich, um am österreichischen Markt Telefondienste bereitstellen zu dürfen. Da Lycamobile ihren Teilnehmerinnen und Teilnehmern trotz bescheidmäßiger Anordnung vom 30. Oktober 2014 und wiederholten Aufforderungen eine Rufnummernmitnahme noch immer nicht ermöglicht, wurde mit Bescheid der Telekom-Control-Kommission vom 9. Dezember 2015 Lycamobile das Recht Kommunikationsdienste anzubieten (Allgemeingenehmigung) ausgesetzt. Das Verfahren ist beim Bundesverwaltungsgericht anhängig und dieser hat dem Bescheid eine aufschiebende Wirkung zuerkannt (Stand März 2016).

6.6 Abschöpfung der Bereicherung – Verfahren vor dem Kartellgericht

Bereits im letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle wurde auf dieses Verfahren eingegangen.

Es beschwerten sich zahlreiche Kundinnen und Kunden von sparfon, dass sparfon ein Entgelt für die postalische Zustellung von Papierrechnungen einheben würde. Da sparfon trotz Aufforderung dieses rechtswidrige Verhalten nicht abstellte, ergriff die Regulierungsbehörde erstmals die in § 111 TKG 2003 vorgesehene Möglichkeit, die Abschöpfung der Bereicherung eines Unternehmens beim Kartellgericht zu beantragen. Wenn ein Unternehmen durch eine gegen das Telekommunikationsgesetz verstoßende rechtswidrige Handlung einen wirtschaftlichen Vorteil erlangt hat, kann ein solcher Antrag beim Kartellgericht eingebracht werden. Die Höhe der Abschöpfung richtet sich nach dem Ausmaß des wirtschaftlichen Vorteils. Der abgeschöpfte Betrag fließt der RTR-GmbH zu deren Finanzierung zu.

Die Regulierungsbehörde führte in ihrer Begründung an das Kartellgericht aus, dass sparfon durch die rechtswidrige Einhebung von 1,50 Euro je Zustellung einer Papierrechnung über die Dauer von mindestens sieben Monaten hinweg einen beträchtlichen wirtschaftlichen Vorteil erlangt hat. Hochgerechnet auf die Kundenanzahl handelt es sich dabei um einen erheblichen Betrag. Weiters wurde von der Regulierungsbehörde angemerkt, dass durch das Vorsehen des Papierrechnungsentgeltes Kundinnen und Kunden von der Inanspruchnahme der Papierrechnung überhaupt abgehalten wurden.

Im Zuge des Verfahrens konnte 2015 ein Vergleich zwischen sparfon und der Telekom-Control-Kommission geschlossen werden.

Inhalt dieses Vergleichs ist in erster Linie die Verpflichtung von sparfon, den betroffenen Kundinnen und Kunden die zu Unrecht eingehobenen Entgelte zu erstatten. Weiters wurde sparfon zur Veröffentlichung der Rechtsverletzung verpflichtet.

Vonseiten der RTR-GmbH gilt es nunmehr, die Umsetzung dieses Vergleichs zu verfolgen.

6.7 E-Mail-Sicherheit

Fragen der Netz- und Datensicherheit werden auch in der Regulierungstätigkeit immer bedeutungsvoller. Die RTR-GmbH organisiert regelmäßig Veranstaltungen zu diesem Thema. 2015 stand das Thema „E-Mail-Sicherheit“ auf der Tagesordnung. Es wird darauf hingewiesen, dass die nachstehenden Ausführungen etwas „techniklastig“ sind. Sie sollen dennoch dazu anregen, sich darüber Gedanken zu machen, wie der eigene E-Mail-Anbieter mit Sicherheitsfragen umgeht.

Parallel zur Verbreitung des Internets hat sich E-Mail zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel entwickelt. Ebenso hat sich aber auch der Missbrauch dieses Kommunikationsmittels vervielfacht. Neue Sicherheitstechnologien helfen dabei, den Missbrauch unabhängig von den IT-Kenntnissen der einzelnen Nutzerinnen und Nutzer einzuschränken.

Die Ergebnisse einer Studie von SBA Research und der FH St. Pölten legen nahe, dass bei vielen Mailservern vorkonfigurierte kryptografische Einstellungen kritiklos übernommen werden. Beispielsweise werden bei zahlreichen Servern öffentliche Schlüssel verwendet, aus denen sich die privaten Schlüssel dank gemeinsamer Primfaktoren ableiten lassen. Für eine solide Konfiguration von Mailservern hat die Initiative bettercrypto.org einen Leitfaden mit dem Titel „Applied Crypto Hardening“ unter <https://bettercrypto.org/static/applied-crypto-hardening.pdf> veröffentlicht.

Die E-Mail-Sicherheit lässt sich aber auch durch eine Reihe technischer und organisatorischer Maßnahmen erhöhen, insbesondere durch den Verzicht auf das E-Mail-Protokoll SSL („Secure Sockets Layer“) zugunsten von TLS („Transport Layer Security“) sowie hinreichende Schlüssellängen und Hashfunktionen. TLS wurde ursprünglich unter der Vorgängerbezeichnung SSL bekannt und ist ein hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet; seit Version 3.0 wird das SSL-Protokoll unter dem neuen Namen TLS weiterentwickelt und standardisiert, wobei Version 1.0 von TLS der Version 3.1 von SSL entspricht.

Eine weitere Möglichkeit zur Erhöhung der E-Mail-Sicherheit bieten „Domain Name System Security Extensions“ (DNSSEC). Dabei handelt es sich um eine Reihe von Internetstandards, die das „Domain Name System“ (DNS) um Sicherheitsmechanismen zur Gewährleistung der Authentizität und Integrität der Daten mittels digitaler Signaturen erweitert. Ein DNS-Teilnehmer kann damit verifizieren, dass die erhaltenen DNS-Zonendaten auch tatsächlich identisch sind mit denen, die der Ersteller der Zone autorisiert hat.

Die steigende Wichtigkeit einer sicheren Übermittlung von E-Mails wird auch daran deutlich, dass die E-Mail-Dienste „Web.de“ und „GMX“ sowohl die PGP-Verschlüsselung für E-Mails eingeführt haben als auch auf die Sicherheitstechniken DNSSEC und DANE setzen. Das deutsche Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat die verschiedenen Technologien (vertrauenswürdige Zertifikate, sichere Kryptografie, DNSSEC und DANE) in der technischen Richtlinie BSI TR-03108 „Sicherer E-Mail-Transport“ zusammengeführt. Im Unterschied zu anderen Konzepten (De-Mail etc.) baut dieses Konzept auf vorhandener Infrastruktur auf und ruft für Nutzerinnen und Nutzer keinerlei zusätzlichen Aufwand hervor.

Im Mittelpunkt der Richtlinie steht ein vom Mail-Provider zu erstellendes und umzusetzendes Sicherheitskonzept, dieses soll durch weitere technische Anforderungen an die Kommunikationssysteme des Anbieters ergänzt werden. Das BSI will die in der Richtlinie genannten Rahmen-

bedingungen für die Zertifizierung von Mail-Diensten heranziehen; ein solches Zertifikat soll einem Mail-Provider ein „definiertes Sicherheitsniveau“ bescheinigen. Das BSI fordert nicht nur vertrauenswürdige TLS-Zertifikate für den Mail-Transport sowie eine „sichere Kryptografie“, sondern auch mittels DNSSEC abgesicherte DNS-Abfragen und zusätzlich einen per DANE abgesicherten Mail-Transport zwischen den SMTP-Servern der Provider – so sieht eine gemäß aktuellem Internetstandard lückenlos gegen Mithörerinnen und Mithörer abgesicherte Mail-Kommunikation aus.

Auch die Universität Wien – mit 120.000 Mailboxen und bis zu 600.000 Verbindungen pro Tag einer der größten Betreiber von E-Mail-Services in Österreich – verwendet TLS zur Gewährleistung einer verschlüsselten Passwortübermittlung beim Zugriff auf Mailboxen und hat seit Snowdens Enthüllungen eine Vielzahl an Maßnahmen zum Schutz des Mail-Transports ergriffen (u.a. Einsatz von DANE beim Senden von Mails). Die Erfahrungen sind mit Ausnahme eines Schlüsselaustauschprotokolls, das bei alten Clients Probleme bereitet, durchwegs positiv. So hat sich etwa in den letzten zweieinhalb Jahren der Anteil des transportverschlüsselten Mail-Verkehrs erheblich erhöht (bei ausgehenden Mails sogar von 40 auf 91 %).

Einzelheiten zum Thema „E-Mail-Sicherheit“ sind in Form von Vortragsfolien eines am 5. November 2015 abgehaltenen Workshops auf der RTR-Website unter www.rtr.at/de/inf/E_Mail_Sicherheit_05112015 verfügbar.

6.8 Judikatur zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Klauselkontrolle 2015

Entgelterhöhung aufgrund einer Wertsicherungsklausel – zusätzlicher Anspruch der Kundin bzw. des Kunden auf eine „kostenlose“ Kündigung des Vertrags?

Der Anspruch auf ein kostenloses Kündigungsrecht nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 hat seinen Ursprung in einer EU-Richtlinie (Art. 20 Abs. 2 Universaldienstrichtlinie). Ändert ein Telekom-Unternehmen die Vertragsbedingungen von bestehenden Verträgen, so ist die Kundin bzw. der Kunde berechtigt, ihren bzw. seinen Vertrag ohne Zahlung von Vertragsstrafe zu widerrufen. Der Europäische Gerichtshof (Rs C-326/14) hatte sich mit der Frage zu befassen ob Kundinnen bzw. Kunden die Möglichkeit einzuräumen ist, ihr bzw. sein Vertragsverhältnis kostenlos zu beenden, wenn ein Telekom-Unternehmen seine Entgelte aufgrund einer bereits vertraglich vereinbarten Wertsicherungsklausel im Rahmen des laufenden Vertragsverhältnisses anpasst. Die Frage war daher, ob eine Entgelterhöhung aufgrund einer vereinbarten Wertsicherungsklausel eine Änderung der Vertragsbedingungen darstellt.

Der Europäische Gerichtshof ist zu dem Ergebnis (Erkenntnis vom 26. November 2015) gekommen, dass Kundinnen bzw. Kunden bei einer Entgelterhöhung aufgrund einer Wertsicherungsklausel kein zusätzliches Kündigungsrecht einzuräumen ist, da keine „Änderung der Vertragsbedingungen“ iSd Richtlinie vorliegt. Die Verfahren vor den nationalen Gerichten gegenüber den betroffenen Telekom-Unternehmen sind noch anhängig.

Änderung von Vertragsbedingungen durch T-Mobile im Jahr 2012 – Verwaltungsgerichtshof bestätigt nunmehr den Aufsichtsbescheid der RTR-GmbH

T-Mobile hat im Jahr 2012 eine Änderung der Vertragsbedingungen für Prepaid-Produkte vorgenommen und die betroffenen Kundinnen und Kunden per SMS über die Erhöhung der Entgelte für

SMS informiert. Die RTR-GmbH hat ein Aufsichtsverfahren eingeleitet, da die Mitteilung an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer weder ihrer Form noch ihrem Inhalt nach den gesetzlichen Vorgaben entsprochen hat und somit gegenüber den Kundinnen und Kunden keine wirksame Änderung der Vertragsbedingungen erfolgte. T-Mobile wurde mit einem Aufsichtsbescheid (RAUF 2/12 vom 14. September 2012) aufgetragen, sich gegenüber Kundinnen und Kunden nicht auf die Änderung der Vertragsbedingungen (nach § 25 Abs. 3 TKG 2003) zu berufen und bereits zu viel abgebuchte Entgelte wieder gutzuschreiben.

T-Mobile hat diesen Bescheid beim Verwaltungsgerichtshof bekämpft. Der Verwaltungsgerichtshof hat den Aufsichtsbescheid der RTR-GmbH nunmehr (mit dem Erkenntnis ZI 2013/03/0114-7 vom 17. November 2015) bestätigt. Zu einer der zentralen Fragen des Verfahrens, ob die „Schriftform“ auch per SMS erfüllt werden kann, hat sich der Verwaltungsgerichtshof bedeckt gehalten. Er führt lediglich aus, dass jedenfalls schon wegen des fehlenden Hinweises auf das kostenlose Kündigungsrecht der Aufsichtsbescheid zu erlassen war, da alle in § 25 Abs. 3 TKG 2003 genannten Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit eine wirksame Änderung vorliegt und die nicht der Fall war.

Der Aufsichtsbescheid ist unter dem folgenden Link abrufbar: www.rtr.at/de/tk/RAUF_2_12

6.9 Prüfung von Vertragsbedingungen durch die Telekom-Control-Kommission (inkl. Kundenbindungsprogramme)

Im Jahr 2015 führte die Telekom-Control-Kommission insgesamt 221 Verfahren zur Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen von Telekom-Unternehmen. Insbesondere hat die Telekom-Control-Kommission im Jahr 2015 schwerpunktmäßig geprüft, ob eine ordnungsgemäße Anzeige der Kundenbindungsprogramme der Mobilfunkbetreiber vorliegt. Obwohl es sich hier um Allgemeine Geschäftsbedingungen handelt, wurden diese in der Vergangenheit nur spärlich der Telekom-Control-Kommission zu Prüfung vorgelegt. 2015 konnte diese zulasten der Nutzerinnen und Nutzer bestehende Lücke geschlossen werden. Die Kundenbindungsprogramme wurden angezeigt und im Sinne der rechtlichen Vorgaben verbessert.

Ein Mobilfunkbetreiber nahm die Anzeige der Vertragsbedingungen für das Kundenbindungsprogramm erst nach der Erlassung eines Aufsichtsbescheides vor. Der Bescheid ist unter dem folgenden Link abrufbar: www.rtr.at/de/tk/Bescheid_RAUF3_15

Sämtliche im Rahmen von Widerspruchsverfahren behandelten Vertragsbedingungen sind unter dem folgenden Link abrufbar: www.rtr.at/de/tk/AGB. Im Zusammenhang mit den auf der Website der RTR-GmbH veröffentlichten Vertragsbedingungen ist zu beachten, dass seit einer Entscheidung (ZI 2012/03/0067-11) des Verwaltungsgerichtshofes aus dem Jahr 2012 die Telekom-Control-Kommission die Vertragsbedingungen nicht in allen Fällen in ihrer Gesamtheit prüfen darf. Die Prüfung ist zum Teil nur auf die Änderungen der Vertragsbedingungen beschränkt. Somit können die veröffentlichten Vertragsbedingungen auch Passagen enthalten, die unter Umständen aufgrund von Judikatur- oder Gesetzesänderungen nicht mehr dem Prüfungsmaßstab entsprechen. Dies erscheint unbefriedigend, da Allgemeine Geschäftsbedingungen immer in ihrer Gesamtheit betrachtet werden sollten. Eine einsprechende gesetzliche Änderung wäre daher im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer wünschenswert.

6.10 Stichwort Netzneutralität: Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet

Der Begriff „Netzneutralität“ findet sich immer mehr in der medialen Berichterstattung und ist im Lauf des Jahres 2015 endgültig beim breiten Publikum angekommen. Wesentliche Treiber hierfür waren die legislativen Entwicklungen in der Europäischen Union und den USA.

Die Gewährleistung der Netzneutralität ist eine essenzielle Maßnahme, um die Vielfalt und Innovation im Internet auf Dauer zu erhalten. Aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher stellt die Netzneutralität die langfristige Wahlfreiheit im Internet sicher. Daran anknüpfend ergeben sich positive Auswirkungen für die Gewährleistung von Meinungsfreiheit und weiteren Grundrechten.

Der lange Weg zur TSM-Verordnung

Neben der Konsultierung und Entscheidung der amerikanischen Regulierungsbehörde (FCC), ein umfassendes Regelwerk für Netzneutralität (FCC's Open Internet rules) zu beschließen und der (noch immer) intensiv geführten Netzneutralitätsdebatten in Indien, ist die Erlassung einer Verordnung durch die Europäische Union über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet sicher die spannendste Entwicklung der letzten Jahre und Monate. Erstmals gibt es in der EU gemeinsame gesetzliche Netzneutralitätsbestimmungen.

Die Europäische Union hat am 11. September 2013 einen Verordnungsentwurf, mit dem erstmals die Netzneutralität auf europäischer Ebene verankert werden sollte, vorgelegt. Dieser Entwurf, der den Terminus „Netzneutralität“ nicht ausdrücklich benennt, regelte unter anderem die „Freiheit der Bereitstellung und Inanspruchnahme eines offenen Internetzugangs und angemessenes Verkehrsmanagement[s]“.

Der Verordnungsentwurf war von Anfang an heftiger Kritik ausgesetzt. Am 3. April 2014 hat das Europäische Parlament in der ersten Lesung einen Beschluss zum Vorschlag der Europäischen Kommission gefasst. Der Standpunkt des Europäischen Parlaments war wesentlich „netzneutralitätsfreundlicher“ als der Vorschlag der Europäischen Kommission und definierte auch erstmals in Art. 2 den Begriff „Netzneutralität“. Da der Standpunkt des Europäischen Parlaments durch den Europäischen Rat nicht angenommen wurde, wurde der so genannte informelle Trilog zwischen dem Europäischen Parlament, dem Europäischen Rat und der Europäischen Kommission in Gang gesetzt.

Im diesem Trilog kam es dann nach langen Verhandlungen am 30. Juni 2015 zu einer Einigung zwischen Vertreterinnen und Vertretern des Europäischen Parlaments und Rates der Europäischen Union bezüglich Maßnahmen zum offenen Internet. Am 1. Oktober 2015 wurde der Standpunkt des Rates beschlossen und schlussendlich kam es zur Annahme durch das Europäische Parlament am 27. Oktober 2015.

Die Verordnung der Europäischen Union (Telecom-Single-Market-Verordnung) ist bezüglich der Maßnahmen zum offenen Internet mit 30. April 2016 unmittelbar anwendbar. Für die RTR-GmbH bedeutet dies, dass viele (neue) Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben auf die Regulierungsbehörde zukommen.

Die für Endkundinnen und Endkunden relevanten Inhalte der TSM-Verordnung

Insgesamt beschäftigen sich sechs Artikel und 19 Erwägungsgründe mit netzneutralitätsrelevanten Themen. In Art. 3 Abs. 1 wird Netzneutralität bzw. die Gewährleistung des Zugangs zu einem offenen Internet definiert.

Die Verordnung regelt in Art. 1 und Art. 3 die gleichberechtigte und nichtdiskriminierende Behandlung des Datenverkehrs, also ein Internet ohne Beschränkungen für die Nutzerinnen und Nutzer. Ausnahmen von der gleichberechtigten Behandlung sind nur unter bestimmten Bedingungen möglich (Art. 3).

Weiters bestimmt Art. 4, dass Anbieter von Internetzugangsdiensten zukünftig in Verträgen mit Endkundinnen und Endkunden folgende Transparenzmaßnahmen, welche auch zu veröffentlichen sind, vorsehen müssen:

1. Informationen darüber, wie sich Ausnahmen von der gleichberechtigten Behandlung auf die Qualität des Internetzugangs, die Privatsphäre der Endkundinnen und Endkunden und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken können;
2. eine klare und verständliche Erläuterung, wie sich etwaige Volumenbeschränkungen, die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, auswirken können;
3. eine klare und verständliche Erläuterung, wie sich so genannte Spezialdienste (eine der erlaubten Netzneutralitätsausnahmen), über die die Endkundinnen bzw. Endkunden einen Vertrag abschließen, in der Praxis auf die ihnen bereitgestellten Internetzugangsdienste auswirken können;
4. eine klare und verständliche Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen oder die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Mobilfunknetzen ist und wie sich erhebliche Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit auf die Ausübung der Rechte der Endkundinnen und Endkunden hinsichtlich der Gewährleistung des Zugangs zu einem offenen Internet auswirken können;
5. eine klare und verständliche Erläuterung der Rechtsbehelfe, die Verbraucherinnen und Verbrauchern nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der im Vertrag angegebenen Leistung zustehen;

Diese Bestimmungen gelten nur für Vertragsabschlüsse nach dem 29. November 2015.

Art. 5 und Art. 6 umfassen schließlich die Aufsichts- und Durchsetzungsmaßnahmen der nationalen Regulierungsbehörden sowie die Strafbestimmungen. Um einen Beitrag zur einheitlichen Anwendung der Verordnung zu leisten, hat BEREC, das Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation, bis spätestens 30. August 2016 Leitlinien zur Umsetzung der Verpflichtungen der nationalen Regulierungsbehörden auszuarbeiten.

Die Telecom-Single-Market-Verordnung bietet eine Chance für die künftige Sicherstellung der Netzneutralität in Europa. Da sie jedoch sehr viele unklare Rechtsbegriffe umfasst, wird sich die konkrete Anwendbarkeit und Wirksamkeit der Verordnung erst in der Realität beweisen müssen. Viele Details sind daher noch zu klären.

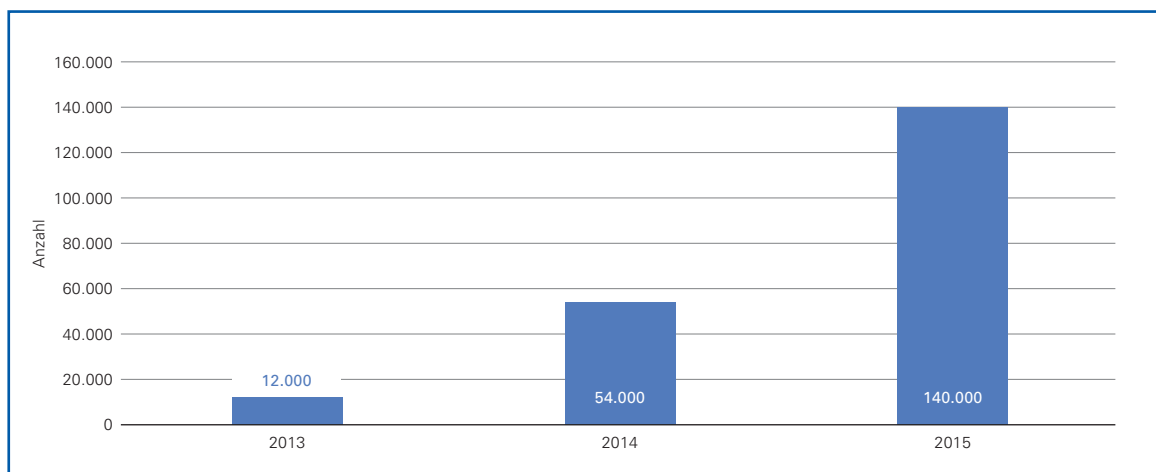
6.11 Der RTR-Netztest

Der RTR-Netztest ist weiterhin eine Erfolgsstory. Er steht als mobile App für Android und iOS sowie als Browser-Test unter www.netztest.at zur Verfügung. Der RTR-Netztest wurde von der RTR-GmbH entwickelt und bietet Konsumentinnen und Konsumenten seit Anfang 2013 die Möglichkeit, die Geschwindigkeit und Qualität ihrer Internetverbindung kostenlos, betreiberunabhängig und zuverlässig zu überprüfen.

Auch die RTR-GmbH selbst verwendet den RTR-Netztest, um ihren gesetzlichen Verpflichtungen aus dem Telekommunikationsgesetz nachzukommen (z.B. wird der RTR-Netztest von der Schlichtungsstelle für Telekommunikation in relevanten Streitschlichtungsfällen eingesetzt). Weiters haben Festnetz- und Mobilfunkbetreiber sowie Dritte mit dem RTR-Netztest-Tool eine valide und zuverlässige Datengrundlage zur statistischen und wissenschaftlichen Auswertung und Analyse. Die RTR-GmbH ist die erste Regulierungsbehörde mit einem derart spezifischen, umfangreichen und aktuellen Tool.

Im abgelaufenen Jahr wurden in Österreich rund 477.000 Messungen (mit einer Standortgenauigkeit von < 2 km) mit dem RTR-Netztest durchgeführt. Davon beliefen sich ca. 236.000 Tests auf Mobilfunkmessungen, wobei die Anzahl der 4G-Messungen rund 140.000 Messungen betrug.

Abbildung 29: Anzahl der 4G-Messungen 2013 bis 2015



Was ist der RTR-Netztest?

Der RTR-Netztest misst verschiedene Parameter der Internetverbindung. Dazu zählen die Up- und Download-Geschwindigkeit, die Latenz (Ping) und die Signalstärke. Zusätzlich liefert der RTR-Netztest Ergebnisse zur Art des Zugangs (GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE, LAN oder WLAN), zum Standort einzelner Messungen sowie zum Betreiber des festen oder mobilen Internetzugangs.

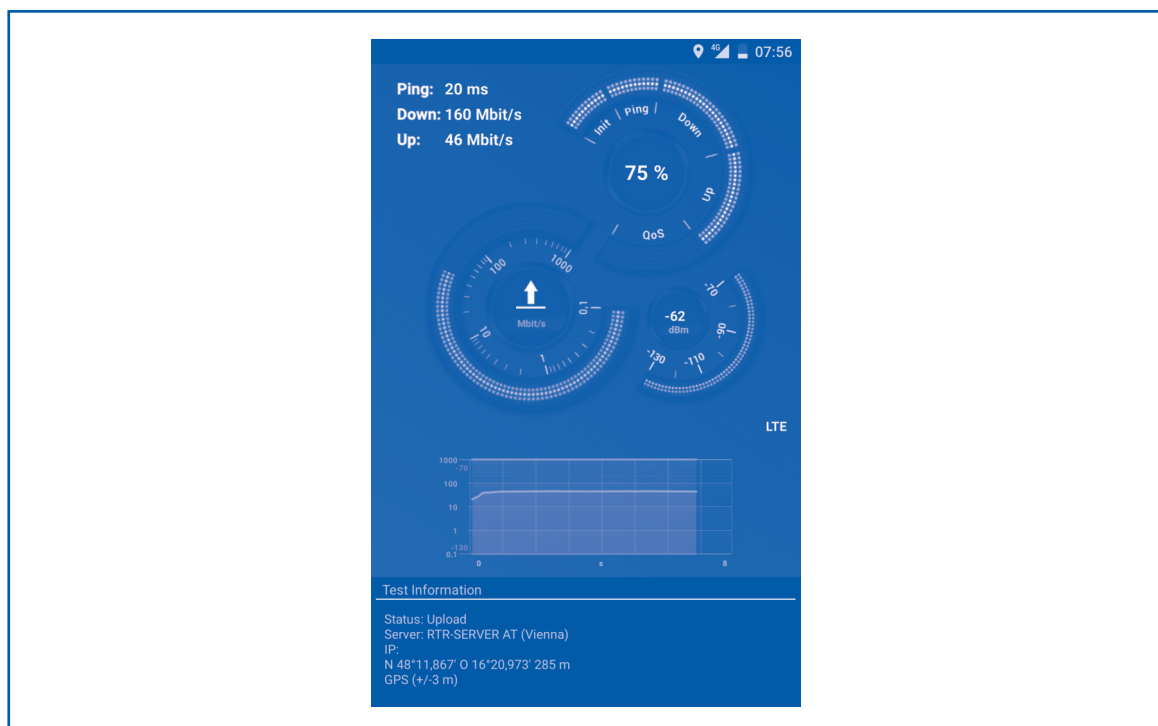
Die Geschwindigkeit einer Internetverbindung hängt unter anderem von der eingesetzten Technologie, dem Endgerät, dem Standort, der Anzahl der Mobilfunkteilnehmer in der Funkzelle und vom gewählten Tarif ab. Die Ergebnisse werden in einer Kartendarstellung ausgegeben und können mit anderen geteilt werden.

In der mobilen App für Android können seit September 2014 auch verschiedene Qualitätsparameter gemessen werden. QoS steht dabei für „Quality of Service“, also für die Dienstqualität. Die QoS-Tests überprüfen z.B., ob der Inhalt einer Website verändert wurde, ob eine transparente Verbindung besteht und ob Verbindungen mit bestimmten Ports aufgebaut werden können.

Neben den Funktionalitäten der mobilen Apps bietet der Browser-Test die Möglichkeit einer Adresseingabe. Dadurch wird, ähnlich der Karte mit den Testergebnissen aus der mobilen App, auch für den Bereich der festen Breitbandverbindungen eine positionsgenaue Darstellung der Testergebnisse möglich.

Einen Überblick über die Funktionen des RTR-Netztests bietet ein Folder, der sowohl in englischer als auch deutscher Sprache unter www.rtr.at/de/tk/netztesthilfe herunterladbar ist.

Abbildung 30: Beispiel RTR-Netztest auf einem mobilen Endgerät



6.12 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/inf/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 31) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2006 bis 2014 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

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

2014	<ul style="list-style-type: none">■ Instrument gegen rechtswidriges Verhalten: Abschöpfung der Bereicherung■ Entwicklungen im Jahr 2014 zum Sonderkündigungsrecht bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen■ Neuerungen beim Netztest der RTR-GmbH■ Sicherheit bei mobilen Endgeräten■ Follow-up: Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene■ Netzneutralität: aktuelle Entwicklungen
2013	<ul style="list-style-type: none">■ Erfahrungen mit den von der RTR-GmbH erlassenen Verordnungen■ Aufsichtsmaßnahmen im Interesse der Nutzer■ A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Einhaltung der Kostenbeschränkungsverordnung■ A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Recht des Kunden auf eine Papierrechnung■ A1 Telekom Austria AG – Authentifizierung des Kunden bei Internationalem Roaming■ Contentdienste■ Netzneutralität – Was ist das?■ International Roaming■ RTR-Netztest■ One Smart Star – öffentliche Kurzziffernummern mit Stern alias „Sternchenrufnummern“■ Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene
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
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■ Rufnummernportierung■ Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauchs von Mehrwertdiensten■ Prüfung von Entgeltbestimmungen■ WAP-Billing

2010

- 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

2009

- Problemfall mobile Internetzugänge
- Checkliste mobile Datendienste
- Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union
- Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“

2008

- Mehrwertdienste-Monitoring
- Internationales Roaming
- Sprachbox im Ausland
- Grenznahe Roaming
- Internationales Roaming in der Europäischen Union

2007

- Mehrwertdienste
- Mobile Datenkarte, Datenroaming
- Internationales Roaming in der Europäischen Union
- Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen
- Direktvertrieb – Telefonmarketing
- Aktuelle Rechtsprechung

2006

- Die Taktung
- Roaming
- Mobile Internetzugänge
- Mehrwert-SMS-Dienste
- Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten
- Voice over IP



7 Ausblick

2016 wird für die Schlichtungsstelle ein aufgabenreiches Jahr werden: Die neuen nutzerfreundlichen Regeln für die alternative Streitbeilegung sind in der Praxis anzuwenden. Verkürzte Verfahrensdauern und gestärkte Parteienrechte gilt es hier umzusetzen.

Die Anwendung einer Reihe von neuen Rechten zu Gunsten der Nutzerinnen und Nutzer von Telekommunikationsdiensten wird ebenso zur täglichen Schlichtungstätigkeit gehören. Hier sind die Bestimmungen der „Telecom-Single-Market-Verordnung“ anzuführen. Ihnen wird ein breiter Anwendungsbereich zukommen, der auch Schlichtungsverfahren betreffen wird. Verfahren im Bereich des International Roamings oder zur Qualität von Internetzugängen werden nach Maßgabe dieser neuen Bestimmungen zu prüfen sein. Aufgrund des weiten Auslegungsspielraums bei einigen der relevanten Bestimmungen werden viele juristisch interessante Fragestellungen auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zukommen.

Darüber hinaus wird die Schlichtungsstelle weiterhin alle Anstrengungen unternehmen, die Kundenfreundlichkeit der österreichischen Betreiber zu steigern. Jeder vermiedene Beschwerdefall und jede schnell gelöste Beschwerde fördert die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und hilft dem Ansehen der gesamten Branche. Daher wird die Schlichtungsstelle auch 2016 dem Dialog mit den Betreibern besonderes Augenmerk schenken!



8 Overview of 2015: conciliation cases reach record low (English translation of chapter 1)

The conciliation body for telecommunications services is one of RTR's three conciliation bodies serving end users. RTR provides support in resolving disputes related to telecommunications services as well as to postal services and to media.

When viewed in terms of the applications for conciliation filed each year, cases involving telecommunications services are predominant, accounting for the matter in dispute in several thousand procedures. For this reason a special Activity Report on the conciliation body for telecommunications services is published. Postal services and media account for varying numbers of disputes, the former for about 100 and the latter for roughly 30 cases each year.

The legal framework applying to conciliation procedures in telecommunications is laid down in the 2003 Telecommunications Act (Telekommunikationsgesetz). During the individual conciliation procedures, RTR attempts to arbitrate between the parties to the dispute and to negotiate an amicable solution. Where unsuccessful, RTR reviews the details of the case and then presents the parties with its legal opinion. End users wishing to apply for a conciliation procedure must always first attempt to resolve the dispute directly with the company concerned.

The cases involving such procedures declined considerably in 2015. At a mere 2,409 cases, 2015 may well go down as a record year. A figure this low was last recorded over ten years ago. The peak years, exceeding the number of cases in 2015 by more than 100%, were 2008 and 2011.

Major share of cases: content services

There are various reasons for this encouraging development. The decisive factor was the effort operators made in 2015 to get the content services problem under control, which at least in some cases was successful. While such cases continued to represent the most frequent cause for complaint in 2015, the absolute number dropped considerably. The measures taken by operators and providers, which targeted both the process for ordering such services and the complaint handling process, apparently proved effective. An evaluation will need to take place in 2016 to determine whether regulatory intervention is still required in this area.

Issues related to mobile telecommunications continue to dominate conciliation procedures. Alongside content services, the major focuses in conciliation cases were contract disputes and fees charged for mobile data services. Only isolated complaints were filed in the area of fixed network services.



RTR's concern: more customer-friendliness

RTR kept up efforts to encourage service providers and network operators in Austria to take an approach focusing more strongly on solutions when handling end user complaints. The result of this initiative was that customer-friendly solutions could often be found quickly in conciliation procedures. A general trend can be observed, namely an increasingly stronger focus on customers' needs and on customer friendliness.

New challenge: the Alternative Dispute Resolution Act

A main activity in 2015 was to make preparations for the coming into effect of the Alternative Dispute Resolution Act (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz). This statute, which requires dispute resolution entities for almost every sector in Austria as of 9 January 2016, is also applicable to those procedures involving telecommunications services that are initiated by consumers. The law also entails new procedural rules, some of which differ considerably from those previously in effect. Following public consultation, the corresponding new conciliation procedure guidelines have already been issued and will apply to all procedures for which an application is filed on or after 9 January 2016. Section 6.1 describes more fully how the Alternative Dispute Resolution Act is being implemented.

End user focus: RTR continues to improve information services

Another focus at RTR in 2015 was to improve the information services provided to end users. An example is the RTR website (www.rtr.at), which was completely revised while considerably expanding the information available. Special attention was given to providing knowledge in a simple and easy-to-understand form, to multi-language support and to accessibility.

Best news in 2015

Finally, the best news is that 71% of the conciliation procedures initiated were resolved with a settlement. This figure represents an all-time record in the history of the conciliation body for telecommunications services.

9 Anhang

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

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 der Schlichtungsstelle enthalten. Sie können dieses Formular auch bequem online unter www.rtr.at/webformular ausfüllen.

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)	

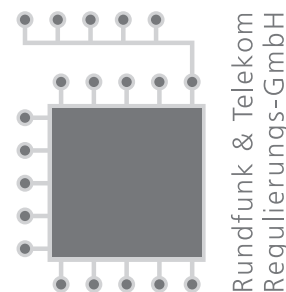
- Ich bin Unternehmer und der Vertrag mit dem Betreiber wurde in meiner unternehmerischen Tätigkeit abgeschlossen.

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	

Von der Beschwerde betroffene Rufnummer/n	
Von der Beschwerde betroffener Betreiber	



RTR



Bei Schlichtungsverfahren für Telekommunikation zwischen Verbrauchern und Betreibern ist die RTR-GmbH staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle.

RUNDFUNK & TELEKOM REGULIERUNGS-GMBH

A-1060 Wien, Mariahilfer Str. 77-79
 FN: 208312t HG Wien
 DVR-Nr.: 0956732 Austria
 UID-Nr.: ATU43773001
 Schlichtungsstelle
 telefonisch erreichbar:
 MO - FR 09 - 12 Uhr
 Tel: +43 1 58058-444
 Fax: +43 1 58058-9494
 Kontaktformular:
www.rtr.at/webformular

B. Von der Beschwerde betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum	Gesamtbetrag	Davon strittiger Betrag	Schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am	Aufschub der Fälligkeit gewünscht?
					ja: <input type="checkbox"/> nein: <input type="checkbox"/>
					ja: <input type="checkbox"/> nein: <input type="checkbox"/>
					ja: <input type="checkbox"/> nein: <input type="checkbox"/>
					ja: <input type="checkbox"/> nein: <input type="checkbox"/>
					ja: <input type="checkbox"/> nein: <input type="checkbox"/>

Ein Aufschub der Fälligkeit ist nur dann möglich, wenn Sie binnen 3 Monaten ab Erhalt der Rechnung einen schriftlichen Rechnungseinspruch beim betroffenen Betreiber erheben.

Achtung: Wenn Sie einen Aufschub der Fälligkeit in Anspruch nehmen und kein Anlass zur Neuberechnung des strittigen Betrages gefunden werden kann, ist der Betreiber berechtigt, **Verzugszinsen** zu verlangen.

Sofern bereits eine schriftliche Antwort des Betreibers vorliegt, kann für die jeweilige Rechnung bereits ein Schlichtungsantrag gestellt werden. In diesem Fall ist es notwendig, auch nachfolgenden Punkt C vollständig auszufüllen und die notwendigen Unterlagen zu übermitteln.

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

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. Vertragsunterlagen und sonstiger Schriftverkehr mit dem Betreiber) für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sind, ersuchen wir Sie, diese ebenfalls in Kopie zu übermitteln.



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:

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Verfahrensrichtlinien zur Kenntnis genommen habe.

Datum

Unterschrift

9.2 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

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

- a) Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme, die Sie mit dem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen (**siehe Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits beim Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (siehe Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit).

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 typischer Weise 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.). Weiters können Streitigkeiten über ein Endgerät (z.B. Smartphone, Receiver) nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR-GmbH sein; es sei denn, es besteht ein vertraglicher Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst. Es gibt jedoch andere Schlichtungsstellen, der solche Beschwerden vorgelegt werden können.
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. Brief, Fax, Mail, Webformular auf der Website des Betreibers) eine Lösung mit dem Betreiber zu finden. Das bedeutet, dass Sie im Fall einer strittigen Rechnung einen schriftlichen Einspruch gegen diese Rechnung an den Betreiber schicken müssen. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
Wir empfehlen Ihnen, einen Einspruch betreffend die Verrechnung von Entgelten, für deren Berechnung Verkehrsdaten erforderlich sind (z.B. Kosten für Telefonverbindungen), **innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung** beim Betreiber zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist der Betreiber gesetzlich zur Löschung der Verkehrsdaten verpflichtet. Ihre Beweislage verschlechtert sich daher nach drei Monaten erheblich. Ferner ist der Betreiber zur Übermittlung einer schriftlichen Antwort an Sie nur dann verpflichtet, wenn der Einspruch innerhalb einer Frist von drei Monaten erfolgt.
- 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 **ein Jahr beginnend ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben**, Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des Verfahrensformulars (**siehe Pkt. 20**) einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich antwortet, kann unmittelbar ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- e) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge,

Rechnungen, Zahlungsbelege, etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Wenn Sie innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nach kommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie ausdrücklich hinweisen. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- f) 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.
- g) 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 möglich?

Ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich, werden Sie von der Schlichtungsstelle hiervon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen schriftlich verständigt. Folgende Gründe kommen hierfür in Betracht:

- a) wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist; darunter fällt auch, wenn Ihr Vermögen Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist;
- b) wenn Sie den Schlichtungsantrag nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c) wenn der Streitwert **weniger als 20 Euro (inkl. Umsatzsteuer)** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d) wenn Sie die strittige Rechnung **nicht schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben** haben;
- e) **wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist** oder
- f) **wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.**

4 Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw. die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zustande, prüft 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) Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Betreiber die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall bestimmten Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu Befund und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
- d) Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Betreiber benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
- e) Sie können Ihren Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen.
- f) Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (z.B.

Verdienstentgang) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße 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.

5 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle versucht 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 (vgl. die Erwägungsgründe zu § 16 AStG) entschieden werden. Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- a) Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Vorbringen einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- b) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen unter Berücksichtigung aller Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
- c) Bei Verfahren mit einem Streitwert von 20 Euro bis 150 Euro (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden und ein Einigungsversuch gescheitert ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden, es sei denn, der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung oder Ihr Begehren ist offensichtlich gerechtfertigt.

Hinweis: Sämtliche Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind nicht rechtsverbindlich. Der Rechtsweg bei den ordentlichen Gerichten steht Ihnen weiterhin offen. Wenn der Lösungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt dadurch ein außergerichtlicher Vergleich zustande. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle kann anders ausfallen als eine gerichtliche Entscheidung.

6 Wie lange dauert das Verfahren?

Das Ergebnis des Verfahrens wird Ihnen und dem Betreiber grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann diese Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Betreiber informiert.

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. Verträge, Prüfprotokolle, 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.

ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT

9 Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag vorerst nicht bezahlen müssen. Sollten Sie 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 spätestens ein Jahr nachdem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit informiert wurde.

10 Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Sie müssen einen **schriftlichen Einspruch** gegen die Rechnung innerhalb von drei Monaten ab Rechnungserhalt an den Betreiber schicken. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist meist mit dem Zeitpunkt der Abbuchung des Guthabens zu laufen. Wenn Sie diese Frist versäumen, ist kein Aufschub der Fälligkeit mehr möglich.
- b) Weiters müssen Sie das **Verfahrensformular** (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

11 Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch Pkt. 12.
- 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 II!

12 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

13 Geltungsbereich

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Betreiber als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Betreiber.

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Betreibern im Sektor Telekommunikation ist die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach dem AStG.

14 Verfahrenssprache

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

15 Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt elektronisch über die Website der RTR-GmbH (www.rtr.at/webformular), per Brief oder per Fax. Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter rtr@rtr.at erreichbar.

16 Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

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

17 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 des Schlichtungsverfahrens bzw. im Rahmen der Beauftragung durch die zuständigen Regulierungsbehörden. Ihre Daten und Unterlagen werden in vollem Umfang dem Betreiber zur Stellungnahme übermittelt. 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.

18 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: Das Schlichtungsverfahren und Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

19 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des AStG

Die nach der Geschäftsordnung der RTR-GmbH als Schlichter bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit eines/r Schlichters/in wird diese/r durch eine/n andere/n gemäß der Geschäftsordnung vertreten.

20 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.

Hinweis: Ist es Ihnen (z.B. aufgrund einer Behinderung oder Verletzung) nicht möglich, das Verfahrensformular auszufüllen, können verfahrensbezogene Eingaben an die Schlichtungsstelle auch mündlich/telefonisch zu Protokoll gegeben werden.

21 In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 09.01.2016 in Kraft.

9.3 Verzeichnisse

9.3.1 Tabellen

Tabelle 1: Absolute Zahlen 2015 zur Abbildung 9	19
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für A1 Telekom (mobil) inkl. „yesss!“	28
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „bob“	29
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für A1 Telekom (Festnetz)	31
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für UPC	33
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „T-Mobile“	35
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für „tele.ring“	37
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für Hutchison	39
Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2014 und 2015 für MyPhone, primacall, sparfon und TalkEasy	41

9.3.2 Abbildungen

Abbildung 1: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2015	10
Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2015 (pro Monat)	11
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	12
Abbildung 4: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2013 bis 2015	13
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	15
Abbildung 6: Telefonische Anfragen beim RTR-Callcenter 2013 bis 2015 (nach Betreibern)	16
Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 (nach Streitwert)	17
Abbildung 8: Beendete Schlichtungsverfahren 2013 bis 2015 (nach Art der Erledigung)	18
Abbildung 9: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebraachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2013 bis 2015	19
Abbildung 10: www.rtr.at: Einstiegsportal für Konsumentenservice	20
Abbildung 11: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2013 bis 2015	22
Abbildung 12: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2013 bis 2015	22
Abbildung 13: A1 Telekom (mobil) inkl. „yesss!“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015	28
Abbildung 14: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2015 inkl. „yesss!“ (nach Gegenständen)	29
Abbildung 15: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015	30
Abbildung 16: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2015 (nach Gegenständen)	31
Abbildung 17: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2015	32
Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2015 (nach Gegenständen)	32
Abbildung 19: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2015	33
Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (Festnetz) 2015 (nach Gegenständen)	34
Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC (mobil) 2015 (nach Gegenständen)	34
Abbildung 22: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015	36
Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2015 (nach Gegenständen)	36
Abbildung 24: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2015	37
Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2015 (nach Gegenständen)	38
Abbildung 26: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2015	39

Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2015 (nach Gegenständen)	40
Abbildung 28: MyPhone, primacall, sparfon und TalkEasy – Eingebraachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015	41
Abbildung 29: Anzahl der 4G-Messungen 2013 bis 2015	53
Abbildung 30: Beispiel RTR-Netztest auf einem mobilen Endgerät	54
Abbildung 31: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen neun Jahre	55

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin: 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 und Layout: 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, der Herausgeberin vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2015“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2016

**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