

TÄTIGKEITS BERICHT

der Schlichtungsstellen

**20
17**

QR Code Reader:

Seit September 2017 unterstützen Apple Geräte ab Version iOS 11 das Lesen von QR Codes mit der internen Kamera-App. Sie brauchen somit keine Dritt-Anbieter-App zu installieren!

Für andere Apple-Geräte können Sie im App-Store Ihren kostenlose QR-Code-Reader downloaden, für Android-Geräte in Ihrem Google-Play Store erhältlich!

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: rtr@rtr.at
www.rtr.at

TÄTIGKEITS BERICHT

der Schlichtungsstellen

2017



für Telekommunikation und Postdienste

Inhaltsverzeichnis

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2017

Vorwort	5
Schlichtung 2017 auf einen Blick	7
Schlichtung Telekommunikation und Medien 2017	7
Schlichtung Post 2017	7
Bearbeitete Anfragen 2017	7
Executive Summary	10-11
1 2017 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen der RTR	14
1.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	14-15
1.2 Schlichtungsverfahren Postdienste	15
2 Die Schlichtungstätigkeit 2017 in Zahlen	18
2.1 Telekommunikation und Medien	18-21
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2017 nach Betreibern	22-26
2.1.2 Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil	27
2.1.3 Analyse der Betreiber – Telekommunikation und Medien	28-43
2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	44
2.2.1 Paketverkehr weiterhin stark vertreten	45
2.2.2 Zustellprobleme waren der Hauptbeschwerdegrund	46
2.2.3 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Betreiber	47
2.2.4 Bearbeitungsdauer	47
2.2.5 Art der Verfahrensbeendigung	48
2.3 Analyse der Postdiensteanbieter	49
2.3.1 Österreichische Post AG	49-50
2.3.2 DHL Paket (Austria) GmbH	51
3 Information und Service	54-55
4 Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2017	58
4.1.1 Eine missverständliche Informations-SMS	58
4.1.2 Mail-Versand plötzlich gesperrt	59
4.1.3 29.000,00 Euro für Mehrwertdienste	59
4.1.4 Digitales Radio – Technologiewandel	60
4.1.5 Falsche Adresse – kein Zugang der Mahnung	61
4.1.6 Unklare Preisvereinbarung – telefonisches Lockangebot	62
4.2 Exemplarische Fälle Postdienste	63
4.2.1 Das Urlaubspostfach	63
4.2.2 Die verwirrenden Stiegennummern	63
4.2.3 Das zerbrochene Honigglas	63

4.2.4	Hochzeitskleid gefunden – Hochzeit gerettet!	64
4.2.5	Das Paket nach Brasilien	64
4.2.6	Die Zusteller und die vier Hunde	64
5	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	68
5.1	Servicethemen	68
5.1.1	Weiterentwicklung beim RTR-Netztest – der Wiederholungsmodus	68
5.1.2	Die eSIM – Fortschritt im Mobilfunk	69
5.1.3	Vertragsbeziehungen beim Beförderungsvertrag im Postbereich	69-70
5.1.4	Was ist ein Post-Partner?	70
5.1.5	Alternative Zustellmöglichkeiten	71
5.1.6	Versand wertvoller Gegenstände bzw. Geld	72
5.2	Entwicklungen zum Nutzerschutz	72
5.2.1	Erfolgreiche Einführung von „Roam like at Home“	72-74
5.2.2	Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern	74-75
5.2.3	Erfolgreicher Abschluss der ersten Abschöpfungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz	76
5.2.4	Neuerungen auf europäischer Ebene	77
5.2.5	„05“ und „0720“: Rufnummern für Servicehotlines	78
5.2.6	Vorleistungsregulierung – was sind die Auswirkungen auf Nutzerinnen und Nutzer?	79
5.2.7	Richtlinien-Initiative der Europäischen Kommission zum Online-Handel	80
6	Ausblick	81
7	Anhang	84
7.1	Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	84
7.1.1	Vorteile des Schlichtungsverfahrens	84
7.1.2	Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren	85
7.1.3	Der Verfahrensablauf	85
7.1.4	Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?	86
7.1.5	Die vorgesehene Verfahrensdauer	86
7.1.6	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	86
7.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten	87-93
7.3	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern	94-98
7.4	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	99-101
7.5	Informationen nach dem AStG	102-103
7.6	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	104-105
7.7	Verzeichnisse	106
7.7.1	Tabellen	106
7.7.2	Abbildungen	106-107

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

es gibt Erfreuliches aus der Schlichtungsstelle zu berichten! Im Jahr 2017 wurden bei uns im Bereich Telekommunikation „nur“ 1.893 Verfahren registriert. Das ist ein Tiefstand, wie wir ihn seit 15 Jahren nicht mehr verzeichnen konnten! Unser Motto dabei: „Smart statt hart!“. Dieser seit einigen Jahren anhaltende, stabile Rückgang an Verfahren ist der Beweis dafür, dass smarte Regulierung im Nutzerschutz, wie wir sie in der Schlichtungsstelle praktizieren, durchaus zum Erfolg führen kann. Wir haben Missbrauch und unlauteren Praktiken vielfach den Riegel vorgeschoben und immer versucht, bestmöglich die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer zu vertreten. Gelungen ist uns das, indem wir während der letzten vier Jahre sukzessive den Dialog forciert und mögliche Problemherde proaktiv diskutiert haben. Nutzerschutz per RTR-Verordnungen „hart“ durchzusetzen war nicht erforderlich!

Dass wir als sektorspezifische Behörde seitens des Gesetzgebers im Jahr 1997 damit betraut wurden, uns mit Nutzerschutz zu befassen, ist rückblickend sehr positiv zu betrachten. So bekommen wir die Auswirkungen der regulatorischen Entscheidungen auf Nutzerinnen und Nutzer unmittelbar mit. Gleichzeitig werden wir auf Problemfelder, die möglicherweise einer Steuerung bedürfen, frühzeitig aufmerksam. Die Bilanz, die wir nach 20 Jahren Schlichtungstätigkeit ziehen können, ist jedenfalls beachtlich. Wir haben rund 60.000 Verfahren geführt, mehr als 50.000 schriftliche Anfragen beantwortet und zehntausende telefonische Beratungsgespräche abgewickelt.

Für die Umsetzung der Ziele des im Dezember 2017 präsentierten Regierungsprogramms sind wir aufgrund der Erfahrung und der Problemlösungskompetenz, die wir uns über die Jahre angeeignet haben, bestens aufgestellt. Die Regierung spricht sich für einen wirksamen Konsumentenschutz aus und will Beratung und Rechtshilfe forcieren. Wir stellen dafür seit Jahren umfassende Informationen und Serviceleistungen zur Verfügung, um Hilfe zur Selbsthilfe zu geben. Verfahren, Daten und Anfragen können gemäß dem Vorhaben „Digital First“ über ein Webportal einfach und unbürokratisch eingebracht werden.

Der vorliegende Bericht gibt in Folge einen interessanten Einblick in unsere Schlichtungstätigkeit, in unsere Serviceleistungen und zeigt aktuelle Entwicklungen sowie Trends auf.

Mag. Johannes Gungl


*Geschäftsführer Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)*

**Wien
im März 2018**

Schlichtung 2017

auf einen Blick


Schlichtung Telekommunikation und Medien 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE	1.893	- 5 %
• Entgeltstreitigkeiten	1.120	- 10 %
- davon Dienste von Drittanbietern (Contentdienste)	247	- 38 %
- davon mobile Datendienste	130	- 22 %
• Nichtentgeltstreitigkeiten	773	+ 2 %
- davon Vertragsschwierigkeiten	700	- 7 %
SUMME ALLER 2017 EINGEBRACHTEN STREITWERTE in Euro	444.732,00	- 13 %
• durchschnittlicher Streitwert in Euro	414,00	- 4 %
EINIGUNGSQUOTE	84 %	+ 3 %
 93 % der 2017 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen		

Schlichtung Post 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE	277	+ 74 %
- davon Brief	25	+ 32 %
- davon Paket	83	+ 4 %

Bearbeitete Anfragen 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
ANFRAGEN GESAMT (telefonisch und schriftlich)	3.525	+ 1 %
- davon telefonische Anfragen	2.049	- 4 %
- davon schriftliche Anfragen Konsumentenservice	1.476	+ 6 %
 durchschnittliche Reaktionszeit: 1,5 Tage		



Executive Summary

Overview of 2017

1	Overview of 2017 – the three RTR conciliation bodies	10
1.1	Conciliation procedures in telecommunications and media	10-11
1.2	Conciliation procedures in postal services	11

Overview of 2017

the three RTR conciliation bodies

The Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications (RTR) supports customers of communications and postal services through a total of three conciliation bodies:

1. Conciliation body for telecommunications services
2. Conciliation body for postal services
3. Conciliation body for media

Within the area of users' rights, conciliation represents the main focus of activities at RTR, with a total of 2,170 such procedures completed in 2017. In every such case, the task is to support customers who have unresolvable issues with their providers. The goal is to reach an amicable solution that satisfies both the provider and the user. Only where such a settlement is not reached does the conciliation body inform the parties of its legal opinion based on its determination of the facts of the case. Instead of taking recourse to the courts, which entails considerable cost risk, consumers can in this way resolve most issues quickly and at no expense.

The settlement rate in such cases is high, demonstrating clearly the effectiveness of this alternative legal instrument. The figure also highlights the strong willingness on the part of the companies involved in cases to cooperate in reaching a settlement. This basic positive attitude generally seen among the companies is a key factor in the conciliation bodies' success.

A look at changes in the number of requests for conciliation reveals a slight drop in cases relating to telecommunications and media, while procedures involving postal services increased considerably.

1.1 Conciliation procedures in telecommunications and media

The number of conciliation requests fell again in 2017, if only slightly. It is encouraging to observe that, at 1,893 procedures, the number was the lowest recorded in the past 15 years.

With a view to the subject of disputes, it can be seen once again that the 'typical conciliation issue' is a thing of the past. The largest, continually growing category of conciliation cases relates to general disputes over contracts. This category stands for widely varying types of issues that can arise in the course of a service contract. These include unclear items among the provisions of signed contracts or questions related to termination of agreements. With regard to this most frequent category of conciliation cases, it can be observed that no two cases are the same.

The new EU roaming rules have clearly left their mark. Here a significant increase in related complaints can be recognised, while the same holds true for disputes relating to the quality of internet access. As digitisation progresses, reliable internet access is becoming increasingly important for users.

A total of 93 % of all procedures were completed within 90 days. Those cases that took longer usually involved a particularly detailed exchange of information among all parties involved in order to finally achieve a settlement. The high settlement rate of 84 % indicates how worthwhile the effort is. The number represents a new record.

A total of 93 % of all procedures were completed within 90 days.

Another positive change was in conciliation procedures relating to media, which dropped again considerably in 2017 following the record number in 2016. The focus of media conciliation continues to be disputes over contracts for pay TV services.

1.2 Conciliation procedures in postal services

The number of conciliation requests filed by consumers increased sharply again, reaching 277 in 2017. Of those, a total of 260 conciliation cases were processed and completed, representing a 62 % increase over the previous year. The underlying reason for the rise appears to be the strong media presence of the conciliation body for postal services and the associated higher visibility.

As in the previous year, the most frequent occasion for conciliation was a parcel delivery issue. Other issues included parcel loss during handling in other countries as well as other postal services, which refers to a basket category covering various aspects of postal services, such as fees, transit times, return deliveries, addressing and drop-off orders. At 77 %, the majority of procedures were resolved positively for consumers. Such solutions included amicable settlements, compensation payments and commitments to improve services in future. In over 200 cases during the 2017 reporting year, responses were also sent to written enquiries or advice given over the phone concerning postal service issues.

In virtually every case in question, postal service providers cooperated very constructively with the body, responding quickly in most cases and contributing to a swift resolution of the cases. As a result, more than 91 % of the cases were completed within 30 days. This rate represents a considerable improvement over the previous year.



1.893
conciliation
procedures



3.525
conciliation
requests



www.rtr.at/schlichtungsstellen

01

2017 im Überblick die drei Schlichtungsstellen der RTR

Mit insgesamt drei Schlichtungsstellen unterstützt die Regulierungsbehörde die Kundinnen und Kunden von Kommunikations- und Postdiensten:

1. Die Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste
2. Die Schlichtungsstelle für Postdienste
3. Die Schlichtungsstelle für Medien

Die insgesamt 2.170 im Jahr 2017 durchgeführten Verfahren stellen im Bereich der Nutzerrechte den wesentlichsten Arbeitsschwerpunkt der RTR dar. Die Aufgabe in allen Verfahren ist es, Kundinnen und Kunden bei ihren für sie unlösbaren Problemen mit ihren Anbietern zu unterstützen. Das Ziel ist eine einvernehmliche Lösung, die sowohl für Anbieter als auch für die Nutzerinnen und Nutzer zufriedenstellend ist. Nur wenn eine solche Einigung nicht erzielt werden kann, teilt die Schlichtungsstelle ihre Rechtsansicht zum festgestellten Sachverhalt mit. Anstatt den mit einem erheblichen Kostenrisiko verbundenen Gerichtsweg zu beschreiten, können so Probleme meist rasch und kostenfrei gelöst werden.

Die hohe Einigungsquote bei den Verfahren zeigt anschaulich den Erfolg dieses alternativen Rechtsschutzinstruments. Sie weist aber auch auf die hohe Kooperations- und Einigungsbereitschaft der in den Verfahren involvierten Unternehmen hin. Diese grundsätzlich feststellbare positive Grundeinstellung der Unternehmen ist ein wesentlicher Erfolgsbestandteil der Schlichtungsstellen.

Bei der Entwicklung der eingehenden Schlichtungsanträge ist ein geringfügiger Rückgang bei den Verfahren im Telekommunikations- und Medienbereich festzustellen. Gleichzeitig stiegen jene im Postbereich deutlich an.

1.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

2017 brachte einen weiteren, wenn auch geringfügigen Rückgang bei der Anzahl neuer Schlichtungsanträge mit sich. Die 1.893 Verfahren stellen einen erfreulichen Tiefstand bei den Verfahren dar, wie er seit 15 Jahren nicht mehr verzeichnet werden konnte.

Inhaltlich ist einmal mehr festzustellen, dass es den „typischen“ Schlichtungsgegenstand nicht mehr gibt. Die größte und weiterhin wachsende Kategorie bei den Schlichtungsfällen ist jene der allgemeinen Vertragsstreitigkeiten. Dahinter verbergen sich unterschiedlichste Problemlagen, die im Laufe eines Vertragslebens entstehen können. Das beinhaltet beispielsweise Unklarheiten von vereinbarten Vertragsklauseln oder Fragestellungen im Zusammenhang mit der Kündigung. Bei dieser häufigsten Schlichtungskategorie kann festgehalten werden: Kaum ein Fall gleicht dem anderen.

Deutliche Spuren haben die neuen EU-Roaming-Regeln hinterlassen. Hier konnte eine signifikante Steigerung bei den Beschwerden festgestellt werden. Gleiches gilt für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Qualität von Internetzugängen. Ein gut funktionierender Internetzugang wird im Zuge der zunehmenden Digitalisierung für Nutzerin-

2017 im Überblick

die drei Schlichtungsstellen der RTR

1	2017 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen der RTR	14
1.1	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	14-15
1.2	Schlichtungsverfahren Postdienste	15

nen und Nutzer immer wichtiger.

93 % aller Verfahren konnten innerhalb von 90 Tagen beendet werden. Die länger andauernden Verfahren erforderten meist einen besonders intensiven Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten, um doch noch eine Einigung zu erzielen. Dass sich diese Bemühungen auszahlen, zeigt auch die hohe Einigungsquote von 84 %. Diese stellt neuerlich einen Rekordwert dar.

93 % aller Verfahren konnten innerhalb von 90 Tagen beendet werden.

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren im Medienbereich ist 2017 nach dem Rekordwert im Jahr 2016 erfreulicher Weise wieder deutlich gesunken. Schwerpunkt bei der Medienschlichtung sind weiterhin vertragliche Probleme im Zusammenhang mit Pay-TV-Angeboten.

1.2 Schlichtungsverfahren Postdienste

Die Anzahl der von den Endkundinnen und Endkunden eingebrachten Schlichtungsanträge erhöhte sich im Jahr 2017 erneut stark auf 277. Insgesamt wurden davon 260 Schlichtungsfälle bearbeitet und abgeschlossen. Dies entspricht einer Steigerung um 62 % gegenüber dem Vorjahr. Der Grund für diesen kräftigen Anstieg dürfte in starker medialer Präsenz und dem damit einhergehenden steigenden Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle für Postdienste liegen.

Zustellprobleme bei Paketen lösten wie auch im Vorjahr am häufigsten einen Schlichtungsfall aus. Weitere Problembereiche waren Paketverluste im Auslandsverkehr und sonstige Postdienstleistungen. Dieser Bereich ist als Sammelkategorie für verschiedene Postdienstleistungen wie beispielsweise Entgelte, Laufzeiten, Rücksendungen, Adressierung oder Abstellgenehmigungen zu verstehen. Bei 77 %, und damit einem Großteil aller Verfahren, konnten für Endkundinnen und Endkunden positive Lösungen erzielt werden. Diese bestanden vor allem in einvernehmlichen Einigungen, Entschädigungszahlungen sowie in Form künftiger Verbesserungen der zu erbringenden Leistungen. Auch wurden im Berichtsjahr 2017 insgesamt über 200 schriftliche Anfragen beantwortet und telefonische Beratungsgespräche zu Problemen im Zusammenhang mit Postdienstleistungen geführt.

Die Zusammenarbeit mit den Postdienstleistern gestaltete sich in den Verfahren in nahezu allen Fällen sehr gut. Die meist schnellen Reaktionszeiten der Postdienstleister trugen zu einer raschen Abwicklung der Fälle bei. Mehr als 91 % der Fälle konnten so innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. Dieser Wert stellt erneut eine wesentliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr dar.



1.893
 eingebrachte
 Schlichtungsfälle



3.525
 bearbeitete
 Anfragen



www.rtr.at/tk_schlichtung

Die Schlichtungstätigkeit

2017 in Zahlen

2	Die Schlichtungstätigkeit 2017 in Zahlen	18
2.1	Telekommunikation und Medien	18-21
2.1.1	Schlichtungstätigkeit 2017 nach Betreibern	22-26
2.1.2	Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil	27
2.1.3	Analyse der Betreiber – Telekommunikation und Medien	28-43
2.2	Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	44
2.2.1	Paketverkehr weiterhin stark vertreten	45
2.2.2	Zustellprobleme waren der Hauptbeschwerdegrund	46
2.2.3	Schlichtungsverfahren Postdienste nach Betreiber	47
2.2.4	Bearbeitungsdauer	47
2.2.5	Art der Verfahrensbeendigung	48
2.3	Analyse der Postdiensteanbieter	49
2.3.1	Österreichische Post AG	49-50
2.3.2	DHL Paket (Austria) GmbH	51

02 Die Schlichtungstätigkeit

2017 in Zahlen

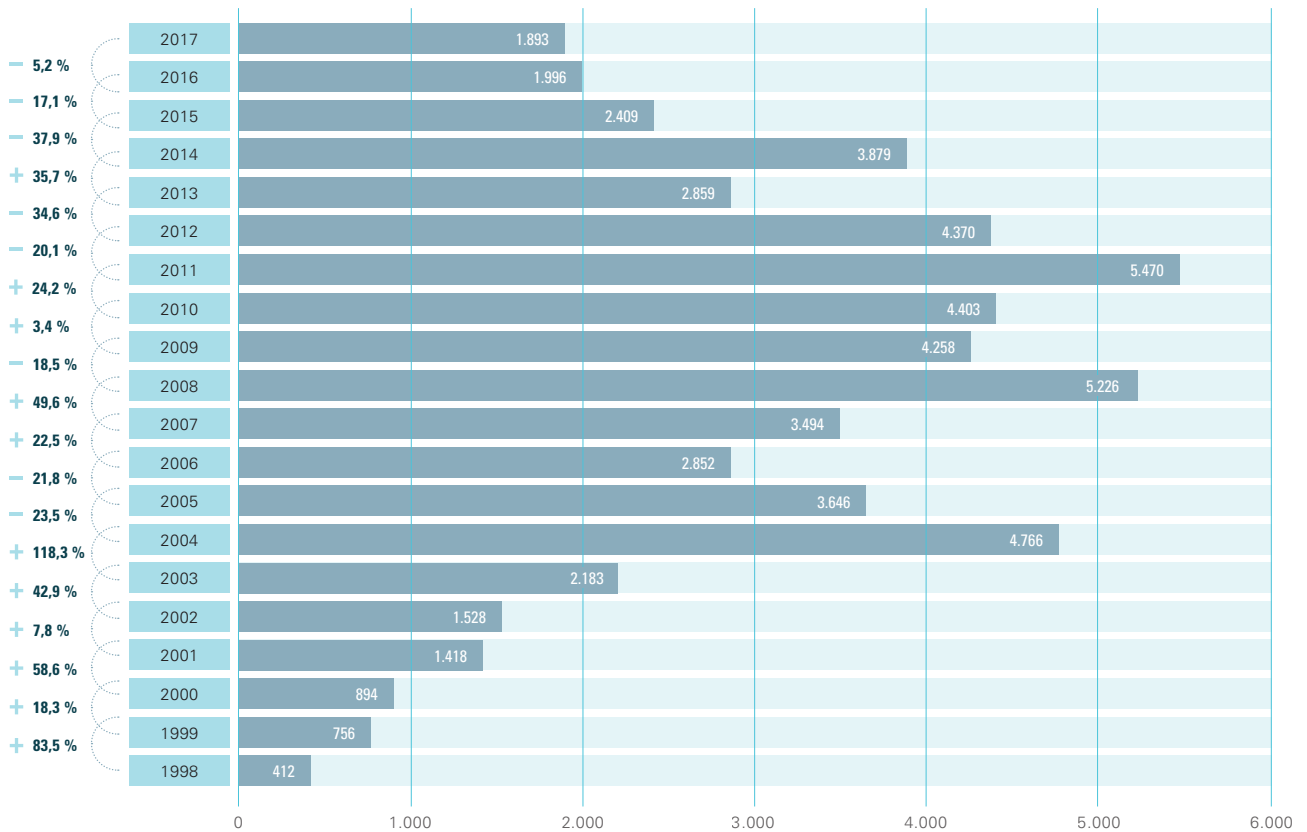
2.1 Telekommunikation und Medien

Im Berichtsjahr 2017 reduzierte sich die Zahl der eingebrachten Schlichtungsverfahren auf 1.893, was einen weiteren erfreulichen Tiefstwert darstellt. Mit Ausnahme des Jahres 2014 (3.879 Verfahren) sind seit 2011 die Verfahrensfälle laufend gesunken. Verglichen mit dem bisherigen Höchstwert im Jahr 2011 (5.470 Verfahren) wurden 2017 somit um 3.577 weniger Verfahren eingebracht. Die Kommunikationsbranche ist sichtlich weniger beschwerdeanfällig geworden und aufkommende Beschwerdefälle werden zunehmend von den Betreibern gelöst, bevor es zu einem Schlichtungsverfahren kommen muss.

Ein wesentlicher Faktor für diese positive Entwicklung liegt aus Sicht der Schlichtungsstelle in der Produktgestaltung. Viele gängigen Produkte enthalten große inkludierte Nutzungspauschalen oder werden überhaupt als Pauschaltarif („flat“) angeboten. Das führt nur selten zu negativen Überraschungen beim Rechnungserhalt. Viele Nutzerinnen und Nutzer stoßen selbst bei intensiver Nutzung nicht mehr an die Grenzen der inkludierten Pauschalen. Nach dem tatsächlichen Verbrauch wird somit nur mehr selten verrechnet. Genau diese verbrauchsabhängige Verrechnung trieb jedoch in den vergangenen Jahren die Verfahrenszahlen bei Schlichtungsfällen in die Höhe. Ein Beispiel dafür war etwa die nutzungsabhängige Verrechnung der Datenmenge bei mobilen Internetzugängen. Die damit in Zusammenhang stehenden Probleme gibt es dank geänderter Produktvarianten und der von der Regulierungsbehörde erlassenen Kostenbeschränkungsverordnung heute kaum mehr.

2017 reduzierte sich die Zahl der eingebrachten Schlichtungsverfahren neuerlich und liegt bei 1.893. Dies stellt einen weiteren erfreulichen Tiefstwert dar.

ABBILDUNG 1: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 1998 BIS 2017 ¹

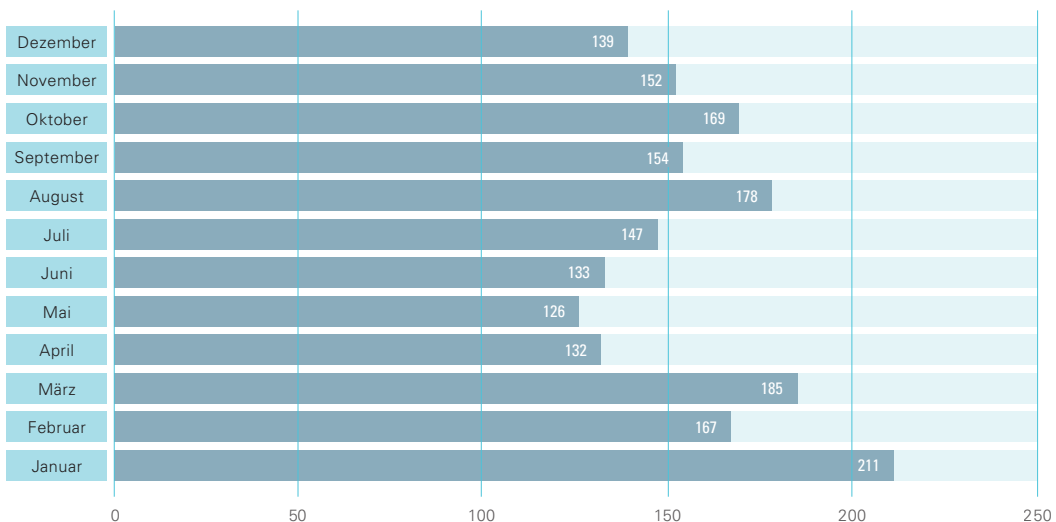


Seit 2011 ist im Schnitt ein Rückgang bei den Beschwerden festzustellen.

Wie schon in den Vorjahren zeigt sich, dass in den Monaten, die in die Vorurlaubs- und die Vorweihnachtszeit fallen, eher weniger Verfahren eingebracht werden.

¹ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

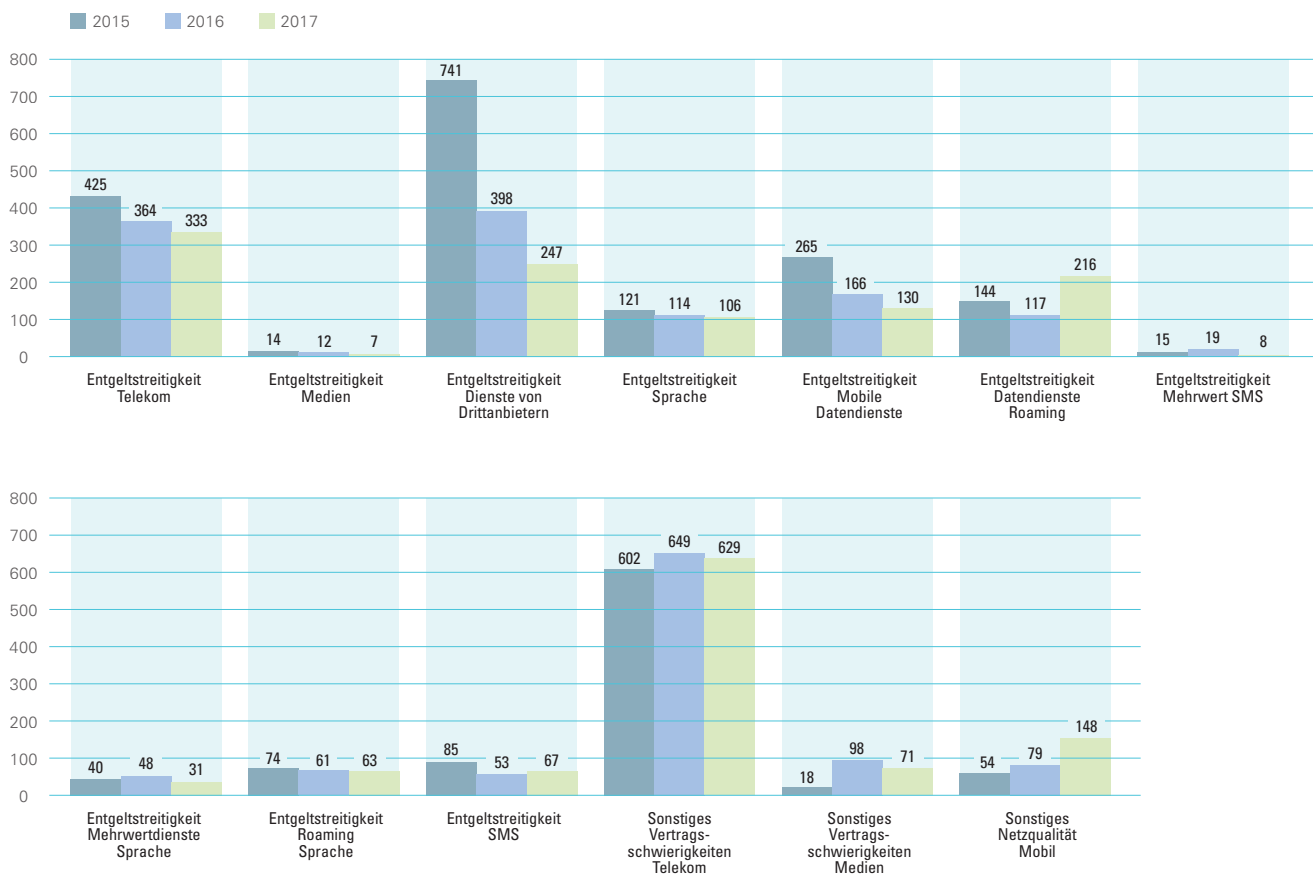
ABBILDUNG 2: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 (PRO MONAT)



Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2017 bei 158 eingebrachten Schlichtungsfällen.

Bei den Verfahrensgegenständen dominierten weiterhin die Vertragsschwierigkeiten. Es handelt sich dabei auch um eine der wenigen Kategorien, bei denen es in absoluten Zahlen zu einer Steigerung gekommen ist. Die Fälle rund um Dienste von Drittanbietern gingen 2017 zum zweiten Mal in Folge deutlich zurück. Allerdings stellten Beschwerden in diesem Zusammenhang noch immer den zweithäufigsten Beschwerdegrund dar. Auffallend ist die Steigerung der Fälle im Zusammenhang mit Roaming in der EU. Diese traten vor allem aufgrund der Anlaufschwierigkeiten bei der EU-weiten Einführung von „Roam like at Home“ Mitte des Jahres auf. Näheres dazu in Kapitel 5.2.1. Probleme im Zusammenhang mit der Qualität des Internetzuganges sind ebenso weiterhin im Steigen begriffen. Gerade mobile Internetzugänge sind offenbar zunehmend von Qualitätsschwankungen betroffen, die zu Beschwerden führen.

ABBILDUNG 3: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017 (NACH GEGENSTAND IN ABSOLUTEN ZAHLEN) ²



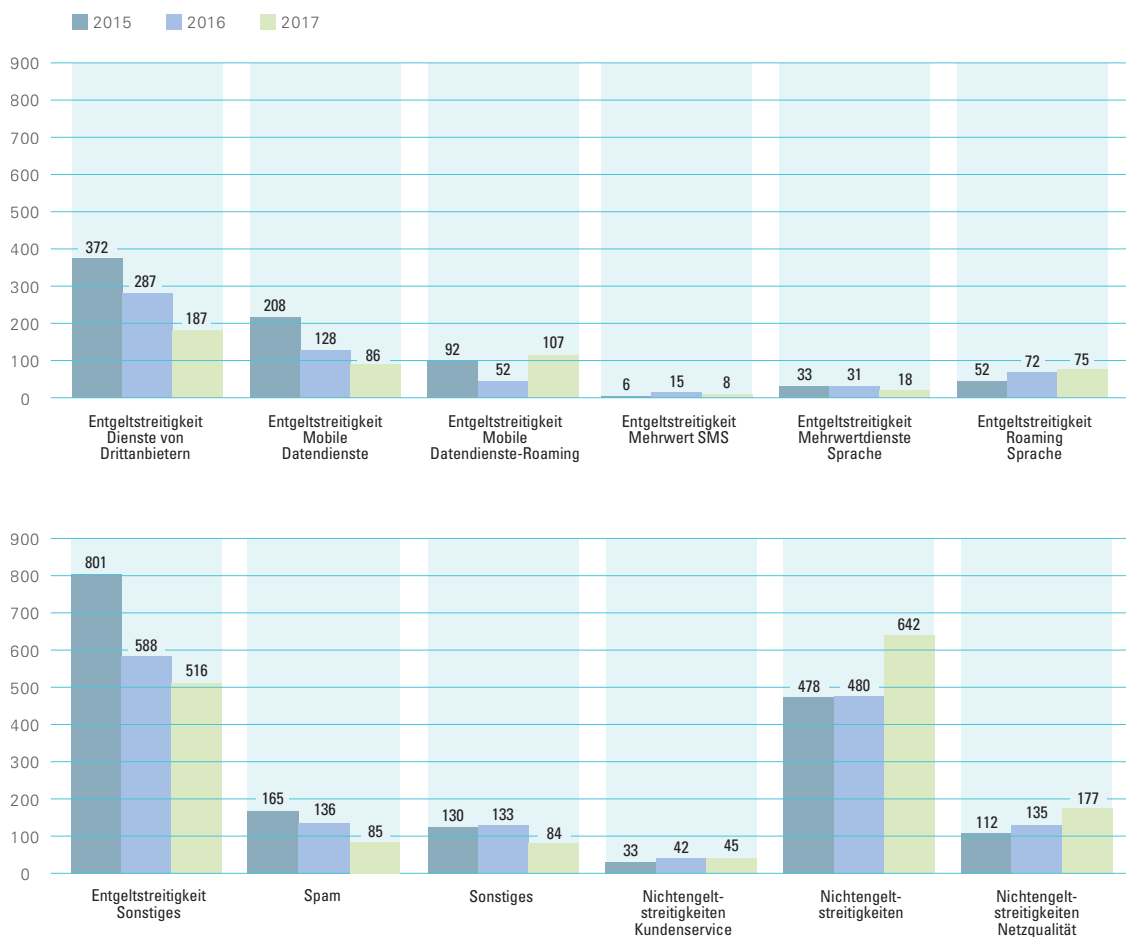
Gravierende Steigerungen gab es 2017 bei Datendienste-Roaming und der mobilen Netzqualität.

² Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

Schlichtungsstellen sind wichtige Anlaufstellen bei Fragen und Unklarheiten

Die RTR leistet ein umfangreiches Beratungsservice. Sie beantwortet sowohl telefonische („RTR-Callcenter“) als auch schriftliche Anfragen von Nutzerinnen und Nutzern. Bei diesen allgemeinen Anfragen, die außerhalb der Schlichtungsverfahren erfolgen, ist im Berichtsjahr eine deutliche Steigerung zu vermelden. Die Themenfelder gleichen teilweise jenen der Schlichtungsverfahren, allerdings werden auch über diese Themen hinausführende telefonische Auskünfte gegeben. So werden beispielsweise auch Rat-schläge erteilt, wie man sich gegen unerwünschte Spam-Nachrichten oder Werbeanrufe schützen kann.

ABBILDUNG 4: ANFRAGEN NACH AUSGEWÄHLTEN GEGENSTÄNDEN IM RTR-CALLCENTER 2015 BIS 2017 ³



Allgemeine Entgelt- und Vertragsstreitigkeiten stellten die häufigsten Anfragegründe im RTR-Callcenter dar.

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 4 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildung 6 und Abbildung 36 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2017 nach Betreibern

Die Trends aus den Vorjahren setzten sich im Berichtsjahr im Wesentlichen fort und echte Überraschungen blieben aus. Folgende Trends lassen sich nach Analyse der Verteilung nach Betreibern ableiten:

Beschwerden zu Mobilfunk dominieren weiterhin.

Verfahren zu Mobilfunkverträgen und Mobilfunkprodukten sind weiterhin der wesentliche Arbeitsschwerpunkt der Schlichtungsstelle. Zusätzlich entwickeln sich Festnetzanschlüsse immer mehr in Richtung eines „flat“ verrechneten Internetanschlusses, bei denen es nur sehr selten zu Problemen kommt. Ebenso sind Festnetzprodukte in der Regel wesentlich stabiler als Mobilfunkprodukte. Daher schlugen sich auch Qualitätsprobleme im Bereich des Mobilfunks deutlicher nieder. Die heutigen Smartphone-Produkte inkludieren zumeist auch die Inanspruchnahme einer Vielzahl von Leistungen wie Daten-download, Telefonie oder Payment-Services. Aufgrund der Vielfalt an Produkten birgt der Mobilfunk deshalb mehr Potential für Probleme.

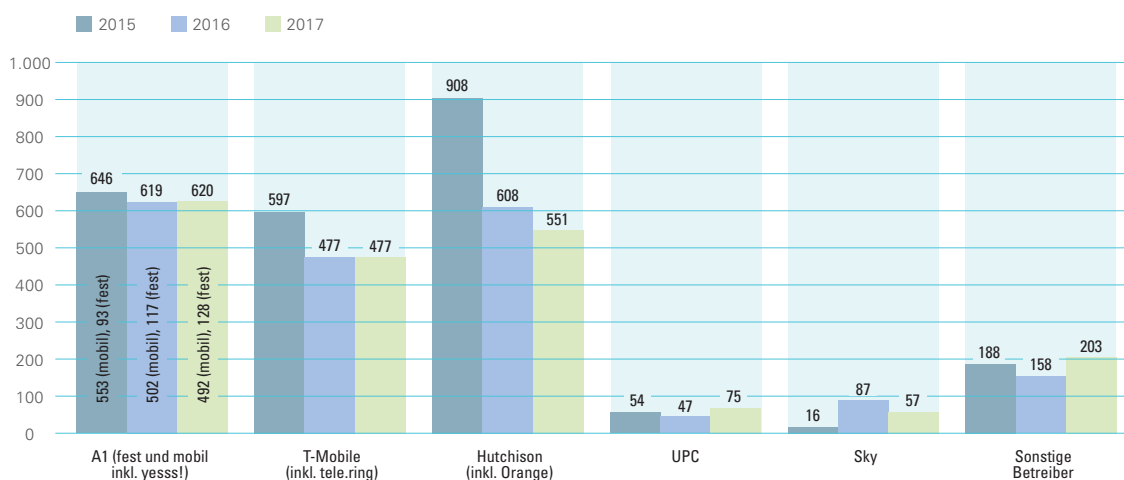
Die Verfahrenszahl bei den drei großen österreichischen Mobilfunkbetreibern gleicht sich weiter an.

War die Verfahrenszahl pro Betreiber vor einigen Jahren noch sehr unterschiedlich, gleicht sich diese mittlerweile an. Dies ist ein deutlicher Indikator dafür, dass die Qualität in der Produktgestaltung bzw. im Beschwerdemanagement vor allem bei den drei großen Mobilfunkanbietern gehalten oder sogar gesteigert wird.

Beschwerden bei Diskontanbietern sind eine Seltenheit.

Diskontanbieter gehören weiterhin zu den seltenen Gästen bei Schlichtungsverfahren. Produktschienen bzw. Anbieter wie HoT, spusu und Co. sind nur sehr selten an Schlichtungsverfahren beteiligt. Eine wesentliche Ursache mag darin liegen, dass bei diesen Anbietern Prepaid besonders stark vertreten ist und längere Vertragslaufzeiten kaum vorkommen. Überraschend hohe Rechnungen sind somit kaum möglich und bei vertraglichen Problemen sind die Nutzerinnen und Nutzer sehr flexibel.

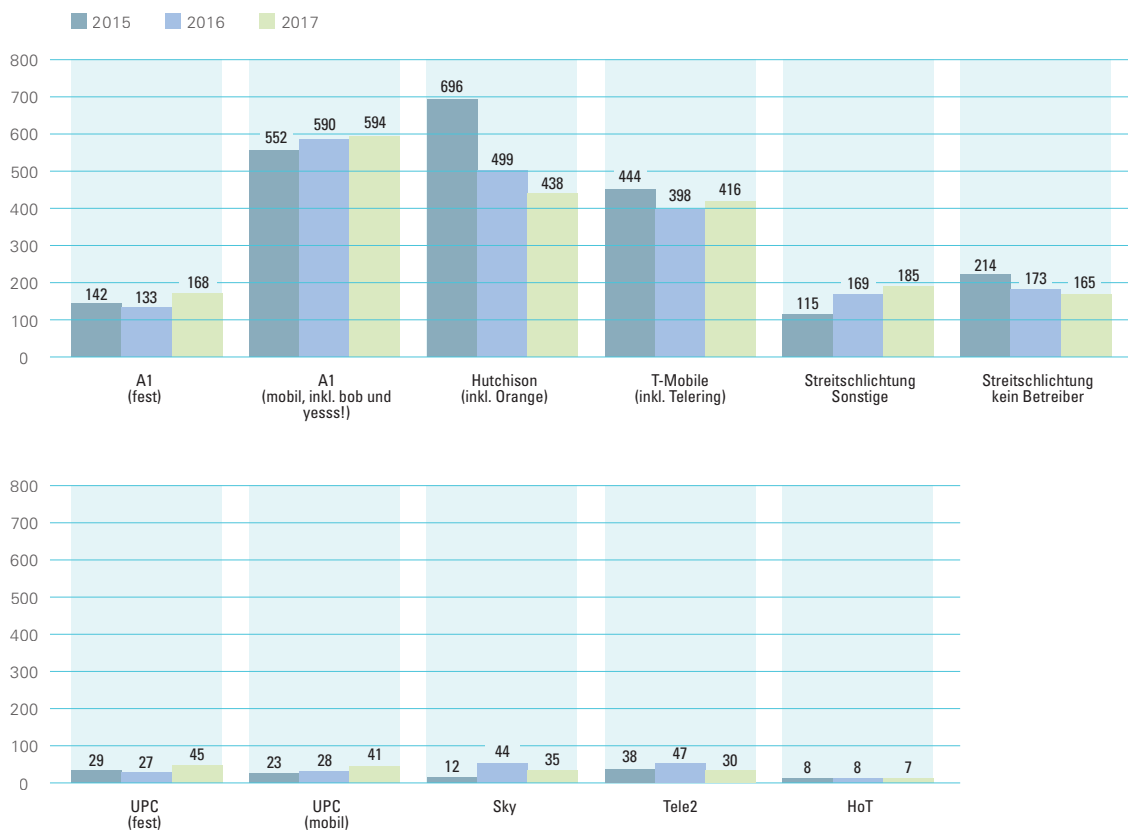
ABBILDUNG 5: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017 (NACH BETREIBERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN) ⁴



Die Anfragen im Callcenter der RTR entsprechen sowohl quantitativ als auch qualitativ der Verteilung bei den Schlichtungsverfahren. Die Anfragen zu Festnetzanschlüssen haben wieder etwas zugenommen.

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

ABBILDUNG 6: TELEFONISCHE ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER 2015 BIS 2017 (NACH BETREIBERN) ⁵



Die Reihung bei den drei großen Mobilfunkanbietern entspricht jener bei den Schlichtungsverfahren.

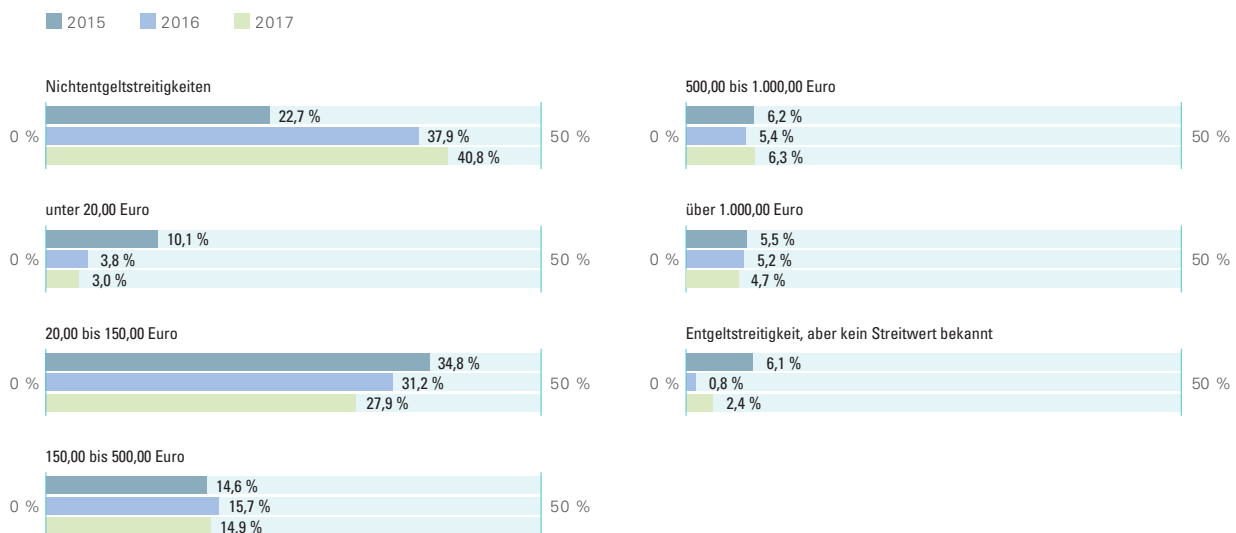
⁵ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildung 4 und Abbildung 36 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

2.1.1.1 Weiterhin stiegen Nichtentgeltstreitigkeiten – Verfahren mit geringem Streitwert gingen zurück.

Die Nichtentgeltstreitigkeiten überschritten 2017 erstmals die 40 %-Marke. Dies ist auf den korrelierenden Anstieg der allgemeinen Vertragsschwierigkeiten zurückzuführen. Verfahren mit geringen als auch mit hohen Streitwerten gingen zurück. Die Anzahl der Verfahren im mittleren Streitwertsegment blieb im Wesentlichen gleich.

Besonders positiv ist der Rückgang von Verfahren mit sehr hohen Streitwerten über 1.000,00 Euro. Die Betreiber haben das Problem von überraschend hohen Rechnungen („shocking bills“) offenbar zusehends im Griff. Zu beachten ist weiters, dass in dieser Kategorie der Anteil von Unternehmen besonders hoch ist.

ABBILDUNG 7: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017 (NACH STREITWERT)



Mit mehr als 40 % war der Großteil der Schlichtungsfälle der Kategorie Nichtentgeltstreitigkeiten zuzuordnen.

Der Anteil der Verfahren mit unbekanntem Streitwert schwankt vor allem wegen der unterschiedlichen Zeitpunkte der Auswertung.

2.1.1.2 **Hervorragende Einigungsbereitschaft bei den Betreibern – 84 % der Verfahren enden mit Einigung.**

Man kann es nicht oft genug betonen: Die Bereitschaft der Betreiber, eine schnelle und einvernehmliche Lösung in den Verfahren zu finden, ist auf einem Höchststand angekommen. In der Mehrzahl der Fälle konnten so rasch Lösungen gefunden werden, ohne dass bis ins Detail geklärt werden musste, ob das Anliegen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer berechtigt ist. Diese grundsätzliche lösungs- und kulanzorientierte Sicht auf die Beziehungen der österreichischen Betreiber zu ihren Kundinnen und Kunden verfestigte sich im Laufe der letzten Jahre immer mehr. Es ist der Regulierungsbehörde ein großes Anliegen, bei dieser Entwicklung durch einen ständigen Dialog mit allen Stakeholdern einen Beitrag zu leisten.

Die gesamte Einigungsquote stieg 2017 nochmals um weitere 3 % an und beträgt nunmehr 84 %. Eine besondere Bedeutung kommt dabei zunehmend der „First Contact Solution“ zu. Hierbei handelt es sich um Fälle, bei denen es dem Betreiber bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung gelingt, eine Einigung mit involvierten Nutzerinnen und Nutzern zu finden. Weitere Vermittlungsschritte durch die Schlichtungsstelle müssen somit nicht gesetzt werden. Diese Art der Verfahrensbeendigung spiegelt im besonderen Maß die steigende Kulanzbereitschaft und Kundenfreundlichkeit der österreichischen Betreiber wider.

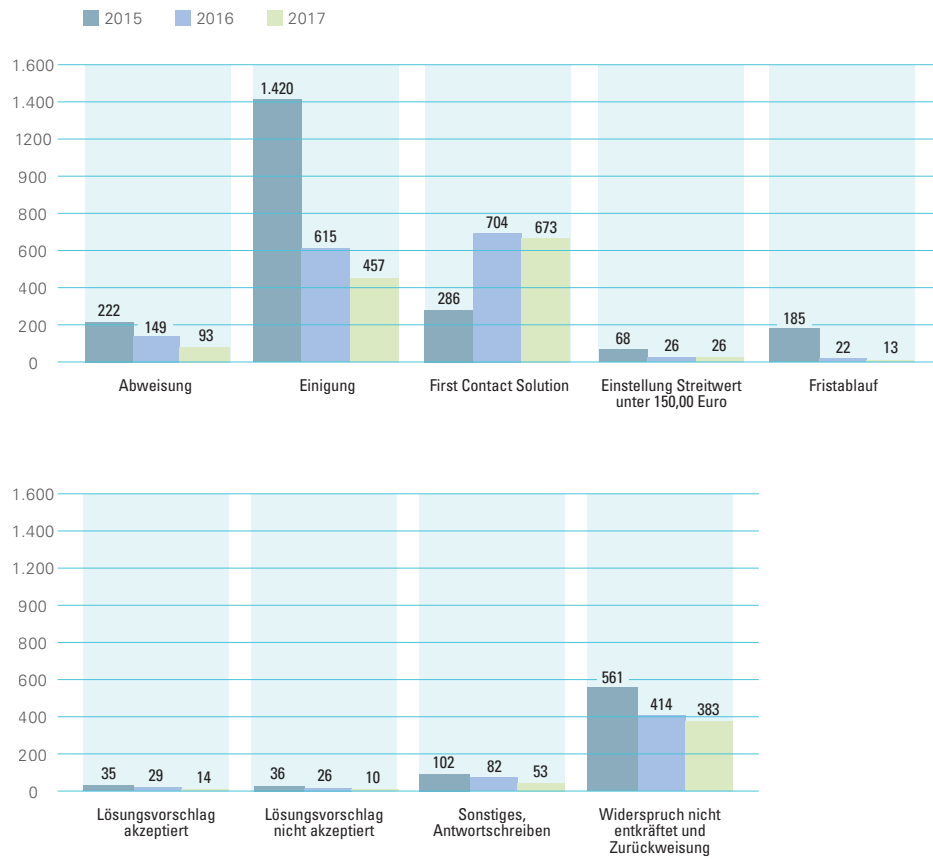
In vielen Fällen ist jedoch vor dem Finden einer einvernehmlichen Lösung eine intensive Kommunikation mit den Beteiligten erforderlich. Dabei werden erste Einschätzungen der Sach- und Rechtslage durch die Schlichtungsstelle mitgeteilt und viel Überzeugungsarbeit geleistet, um eine vernünftige Lösung zu erarbeiten. Der Umfang der dabei zu leistenden Vermittlungsschritte ist in vielen Fällen sehr aufwändig, aber absolut lohnenswert.

Aufgrund dieser positiven Entwicklung bei den Einigungen ist es immer seltener notwendig, dass die Schlichtungsstelle formelle inhaltliche Entscheidungen (Abweisungen und Lösungsvorschläge) treffen muss. Dies erklärt den Rückgang bei diesen beiden Arten, ein Verfahren abzuschließen.

Relativ stabil ist hingegen die Zahl der zurückgewiesenen Verfahrensanträge. Eine Zurückweisung ist erforderlich, wenn eine Verfahrensvoraussetzung fehlt. Dies ist etwa dann der Fall, wenn ein Schlichtungsantrag gestellt wurde, ohne dass zuvor eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber gerichtet wurde.

Genau gleich geblieben sind im Berichtsjahr 2017 die Verfahrenseinstellungen bei einem Streitwert von unter 150,00 Euro. Bei diesen Verfahren konnte die Schlichtungsstelle das Verfahren auf einen Einigungsversuch beschränken, ohne dass eine inhaltliche Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes vorgenommen wurde. Auch in diesen Fällen nimmt die Schlichtungsstelle eine Prüfung des Sachverhaltes vor und teilt das Ergebnis den Beteiligten mit. Bei offensichtlichen Ansprüchen der Nutzerinnen und Nutzer wird das Verfahren im üblichen Rahmen durchgeführt, um deren Interessen sicherzustellen.

ABBILDUNG 8: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN 2015 BIS 2017 (NACH ART DER ERLEDIGUNG) ⁶



Abweisungen zu Lasten der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer unterschritten erstmals die 100er-Grenze.

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

2.1.2 Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil

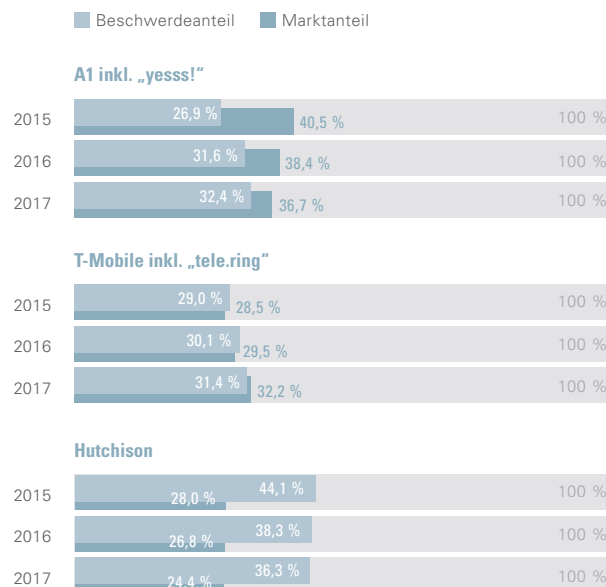
Setzt man die Schlichtungsfälle in Relation zu den Marktanteilen⁷, zeigt sich folgendes Bild: Bei Hutchison ist eine überproportional hohe Beschwerdeanzahl festzustellen, während sich bei A1 ein besonders günstiges und bei T-Mobile ein ausgeglichenes Verhältnis offenbart.

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

TABELLE 1: DIE DREI GRÖSSTEN MOBILFUNKBETREIBER IN ÖSTERREICH (BASIS FÜR ABBILDUNG 9)

Mobilfunkanbieter	A1 inkl. „yesss!“	T-Mobile inkl. „tele.ring“	Hutchison
Anzahl der genutzten SIM-Karten (3. Quartal 2017)	5,45 Mio.	4,80 Mio.	3,63 Mio.
Anzahl der Beschwerden 2017	492	477	551

ABBILDUNG 9: VERHÄLTNIS MARKTANTEIL DER MOBILFUNKBRANCHE ZU DEN EINGEBRACHTEN VERFAHREN VOR DER SCHLICHTUNGSSTELLE 2015 BIS Q3/2017⁸



Gemessen an ihrem Marktanteil und verglichen mit den Mobilfunkbetreibern T-Mobile und A1 wies Hutchison im Jahr 2017 den größten Beschwerdeanteil auf.

Absolut gesehen lagen alle drei Betreiber fast gleichauf.

⁷ Marktanteile berechnet nach Zahl der genutzten SIM-Karten

⁸ Wegen Rundungsdifferenzen beträgt die Prozentsumme nicht exakt 100 %. Es bleiben bei der Berechnung die Marktanteile andere Betreiber (insgesamt 6,7 %) außer Betracht.

2.1.3 Analyse der Betreiber – Telekommunikation und Medien

Im Rahmen der Berichterstattung werden alle Betreiber, die mehr als 50 Verfahrensanträge im Berichtsjahr zu verzeichnen hatten, gesondert dargestellt. Bei einigen Betreibern wird eine Unterscheidung nach Marken bzw. nach Fest- und Mobilnetz vorgenommen.

2.1.3.1 A1 Telekom Austria AG

620 Anträge betrafen den Fest- und Mobilnetzanbieter A1. Das entspricht fast genau dem Vorjahreswert. Da A1 auch der mit Abstand größte Festnetzbetreiber in Österreich ist, wird dieser Bereich gesondert behandelt. Gleiches gilt für die Marke „bob“.

2.1.3.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“

428 Verfahrensanträge betrafen 2017 die Marken „A1“ und „yesss!“. Dies stellt einen weiteren Tiefstand im Vergleich zu 502 Verfahrensanträgen des Jahres 2016 dar. yesss! fällt mit nur 9 Anträgen besonders positiv auf. Dies ist ein gutes Beispiel dafür, dass Diskontanbieter wenig beschwerdeanfällig sind.

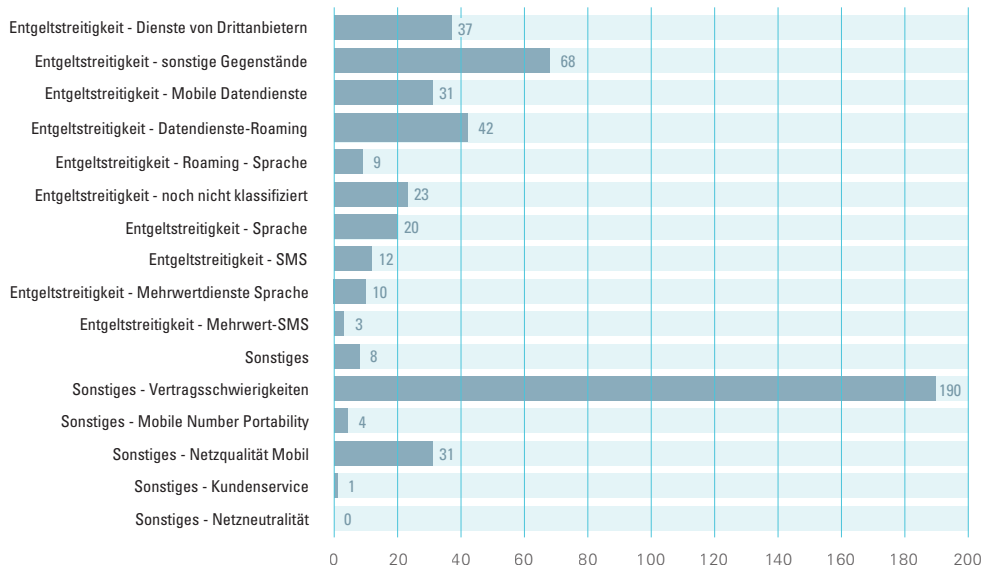
Leicht gesunken und auch etwas unter dem Durchschnitt aller Betreiber ist die Einigungsquote.

TABELLE 2: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR A1 (MOBIL) INKL. „YESSS!“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	325	344
davon mit Einigung	244	251
EINIGUNGSQUOTE	76 %	73 %
„First Contact Solution“	162	161
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL)⁹	2016	2017
Gesamtsumme	13	9
davon akzeptiert	6	4
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	46 %	44 %

⁹ 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.

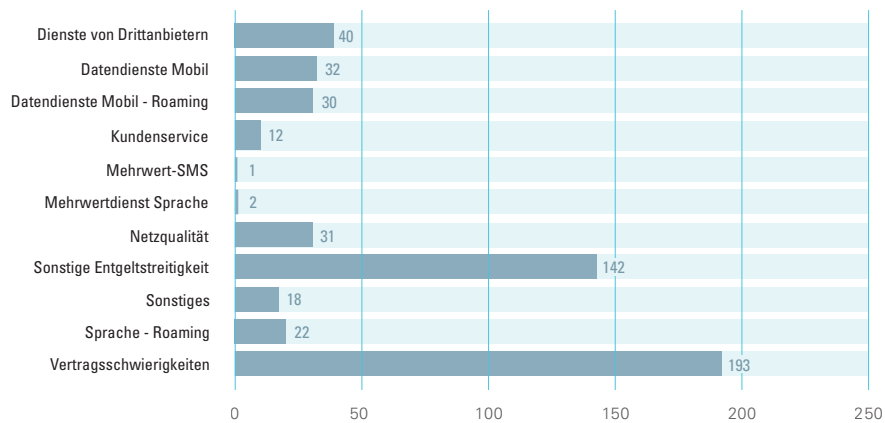
ABBILDUNG 10: A1 (MOBIL) INKL. „YESSS!“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ¹⁰



Besonders niedrig war die Anzahl der Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern. Hier ist A1 als Vorbild zu nennen.

Vertragsstreitigkeiten stellten den absoluten Schwerpunkt in der Schlichtungstätigkeit mit „A1“ und „yesss!“ dar.

ABBILDUNG 11: ANFRAGEN IM RTR-CALLCENTER ZU A1 (MOBIL) 2017 INKL. „YESSS!“ (NACH GEGENSTÄNDEN)



Es dominierten auch bei den Anfragen im Callcenter die Vertragsschwierigkeiten.

Bei Erstanfragen war der Anteil der sonstigen Entgeltstreitigkeiten besonders groß, da sich hier eine exakte Zuordnung nicht immer vornehmen lässt.

¹⁰ 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.

2.1.3.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

Nur mehr 64 Verfahrensanträge entfielen 2017 auf „bob“. Damit reduzierte sich die Verfahrenszahl um 21 im Vergleich zum Vorjahr. Besonders positiv zu erwähnen ist die stark gestiegene Einigungsquote. 2017 war es zudem nicht notwendig, auch nur einen Lösungsvorschlag zu erstellen.

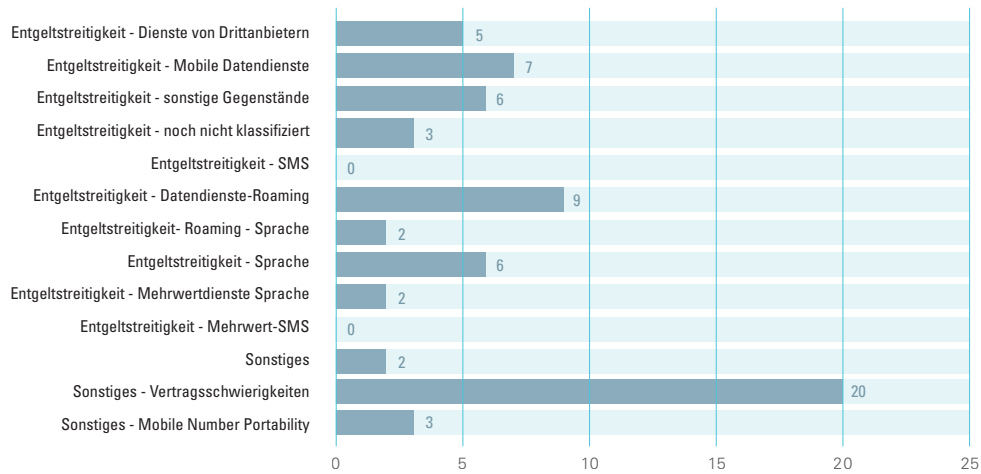
TABELLE 3: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR „bob“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	68	44
davon mit Einigung	52	39
EINIGUNGSQUOTE	76 %	89 %
„First Contact Solution“	34	25

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL)¹¹	2016	2017
Gesamtsumme	1	0
davon akzeptiert	1	0
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	100 %	0 %

¹¹ 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.

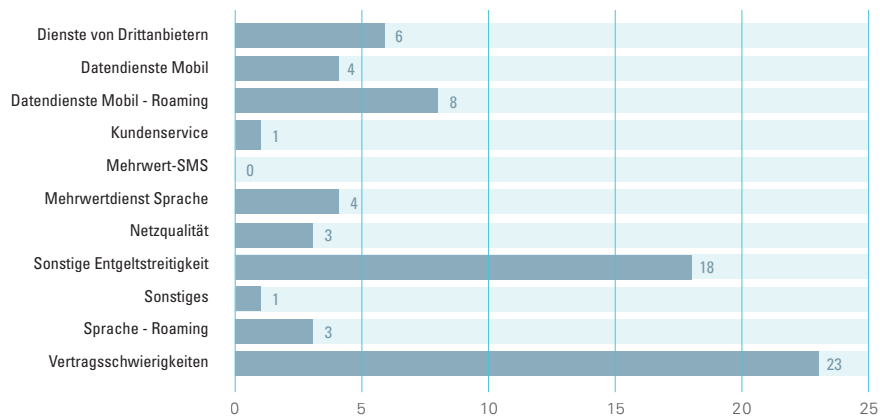
ABBILDUNG 12: „bob“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ¹²



Relativ hoch war der Anteil betreffend Roaming.

Allgemeine Vertragsschwierigkeiten waren auch bei „bob“ der häufigste Gegenstand.

ABBILDUNG 13: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU „bob“ 2017 (NACH GEGENSTÄNDEN)



Die Verteilung bei den Anfragen entsprach jener bei den Schlichtungsverfahren.

¹² 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.

2.1.3.1.3 Der Festnetzbereich von A1

Auffallend ist, dass der Festnetzbereich von A1 im zweiten Jahr in Folge bei den Schlichtungsanträgen leicht zulegte. 2017 wurden 128 Anträge gestellt, 11 Verfahren mehr als im Jahr 2016. In Relation zur Zahl der Anschlüsse ist das allerdings ein geringer Wert.

Gleich geblieben ist die eher niedrige Einigungsquote von 70 %.

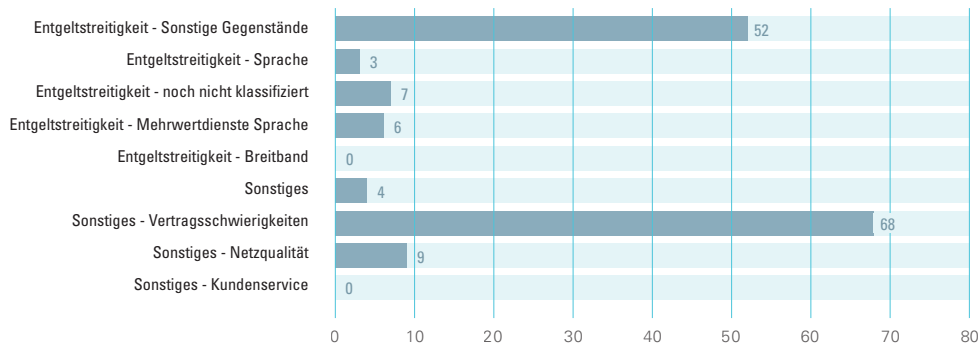
TABELLE 4: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR A1 (FESTNETZ)

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	96	99
davon mit Einigung	67	69
EINIGUNGSQUOTE	70 %	70 %
„First Contact Solution“	37	31

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ¹³	2016	2017
Gesamtsumme	6	2
davon akzeptiert	2	1
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	33 %	50 %

¹³ 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.

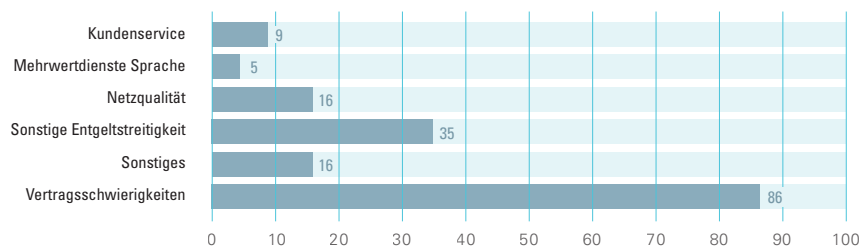
ABBILDUNG 14: A1 (FESTNETZ) – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ¹⁴



Auffallend groß war der Anteil der sonstigen Entgeltstreitigkeiten. Diese standen im Zusammenhang mit den sonstigen Vertragsschwierigkeiten.

Nur neun Verfahren betrafen die Qualität des Internetzugangs.

ABBILDUNG 15: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU A1 (FESTNETZ) 2017 (NACH GEGENSTÄNDEN)



Vergleichsweise viele Anfragen gab es zur Netzqualität.

Vertragliche Problemen stellten auch hier den häufigsten Anfragegrund dar.

¹⁴ 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.

2.1.3.2 T-Mobile Austria GmbH

Wie schon in den Vorjahren werden die beiden wichtigsten Marken von T-Mobile, „T-Mobile“ und „tele.ring“, gesondert dargestellt. Die Anzahl der Anträge für beide Marken summiert entspricht genau dem Wert des Jahres 2016: 477. Wieder ist T-Mobile unter den drei größten Betreibern jenes mit den wenigsten Verfahren. Allerdings wird der Abstand zu den anderen Betreibern von Jahr zu Jahr geringer.

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

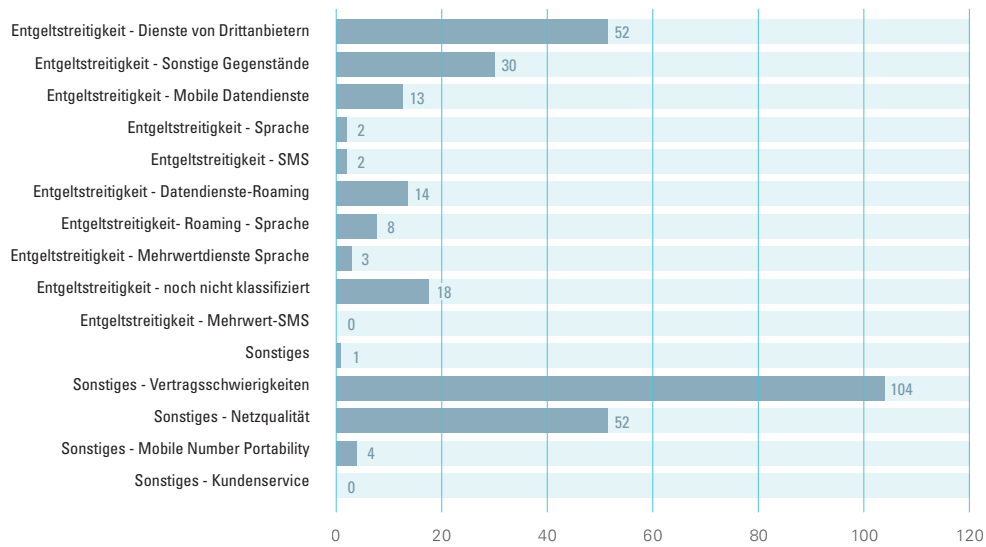
Mit 266 Verfahren blieb die Anzahl 2017 im Vergleich zum Vorjahr de facto gleich. Positiv ist die auf 84 % gestiegene Einigungsquote. Sie ist vor allem auf die ebenfalls gestiegenen schnellen Einigungen im Weg der „First Contact Solution“ zurückzuführen.

TABELLE 5: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR „T-MOBILE“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	184	197
davon mit Einigung	148	165
EINIGUNGSQUOTE	80 %	84 %
„First Contact Solution“	85	102
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ¹⁵	2016	2017
Gesamtsumme	6	4
davon akzeptiert	3	3
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	50 %	75 %

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.

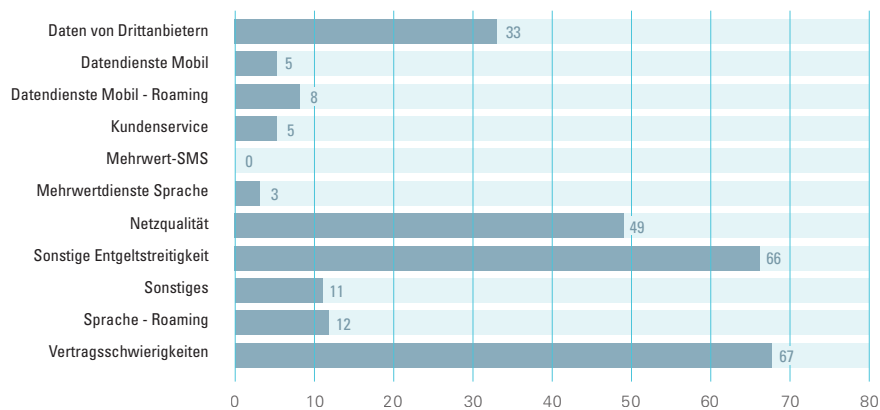
ABBILDUNG 16: „T-MOBILE“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ¹⁶



Im Vergleich zu A1 lag ein deutlich höherer Anteil der Schlichtungsgegenstände bei Diensten von Drittanbietern vor.

Überdurchschnittlich viele Beschwerden gab es zur Netzqualität.

ABBILDUNG 17: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU „T-MOBILE“ 2017 (NACH GEGENSTÄNDEN)



Sehr viele Anfragen betrafen die Netzqualität.

Anfragen zu Diensten von Drittanbietern rangierten an zweiter Stelle in der Anrufstatistik.

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.

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

Auch bei „tele.ring“ ist die Anzahl der Verfahrensanträge 2017 gleich geblieben. Ebenso konnte „tele.ring“ die Anzahl der Einigungen bei sehr guten 90 % halten.

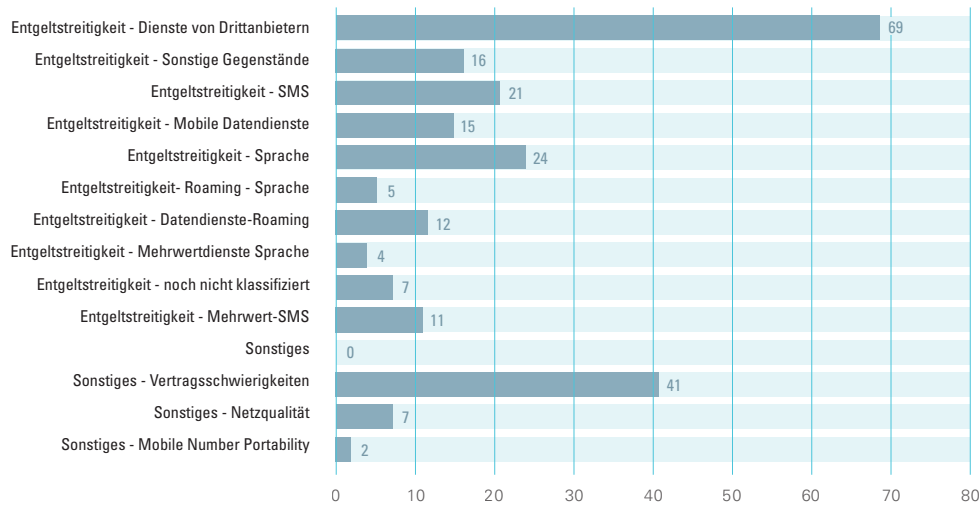
TABELLE 6: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR „TELE.RING“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	186	171
davon mit Einigung	167	154
EINIGUNGSQUOTE	90 %	90 %
„First Contact Solution“	100	109

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ¹⁷	2016	2017
Gesamtsumme	1	1
davon akzeptiert	0	1
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	0 %	100 %

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.

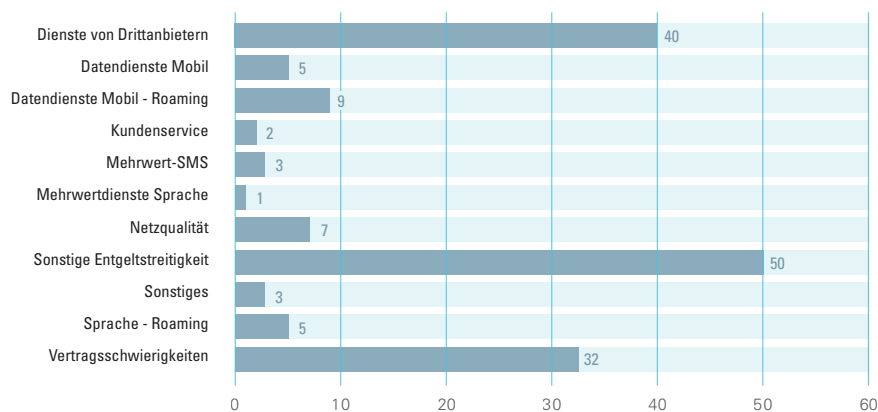
ABBILDUNG 18: „TELE.RING“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ¹⁸



Der Anteil bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern war im Vergleich zu anderen Betreibern überproportional groß und überstieg sogar den Wert bei der Marke „T-Mobile“.

Vertragsschwierigkeiten kamen bei „tele.ring“ seltener vor.

ABBILDUNG 19: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU „TELE.RING“ 2017 (NACH GEGENSTÄNDEN)



Dienste von Drittanbietern war der mit Abstand häufigste spezifische Anfragegrund und lag sogar vor den Vertragsschwierigkeiten.

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.

2.1.3.4 Hutchison Drei Austria GmbH

2017 konnte Hutchison die Verfahrenszahl nochmals deutlich auf 551 reduzieren. Das entspricht rund einem Drittel der Verfahren, die noch im Jahr 2014 angefallen sind. Dieser herausragende Fortschritt konnte höchstwahrscheinlich durch die Verbesserung von Produktgestaltung und Kundenservice erzielt werden. Auch wenn Hutchison unter den drei großen Mobilfunkbetreibern die Verfahrensstatistik weiter anführt, sind die Unterschiede nur mehr marginal. Der Abstand zwischen T-Mobile und Hutchison beträgt im Mobilfunksegment nur mehr 74 Verfahrensanträge.

Einen Spitzenplatz belegte Hutchison 2017 bei den Einigungen. 92 % aller Verfahren konnten so beendet werden. Das entspricht einem Plus von 6 % im Vergleich zum Vorjahr und ist ein Grund für die insgesamt hohe Einigungsquote der Verfahren.

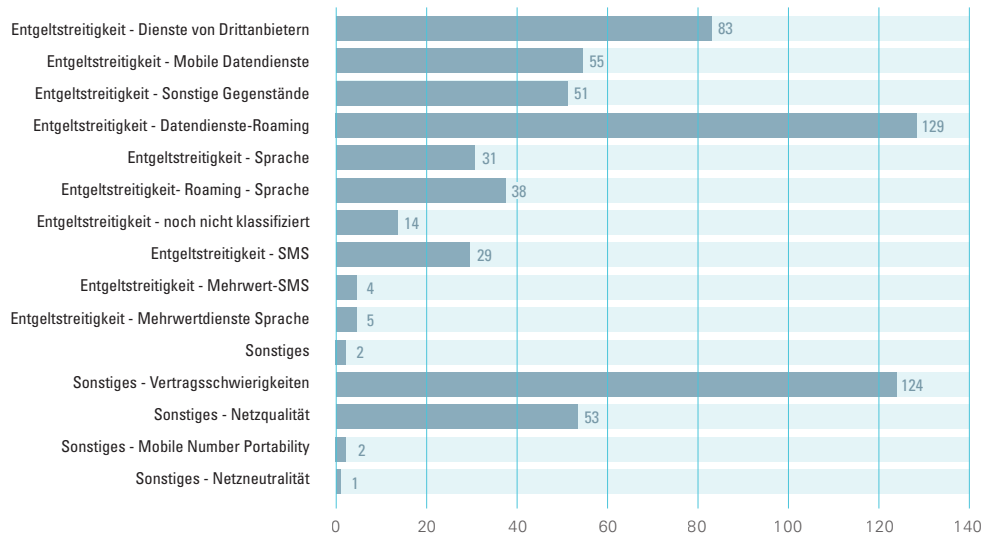
TABELLE 7: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR HUTCHISON

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	568	461
davon mit Einigung	488	425
EINIGUNGSQUOTE	86 %	92 %
„First Contact Solution“	287	285

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ¹⁹	2016	2017
Gesamtsumme	9	4
davon akzeptiert	8	3
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	89 %	75 %

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.

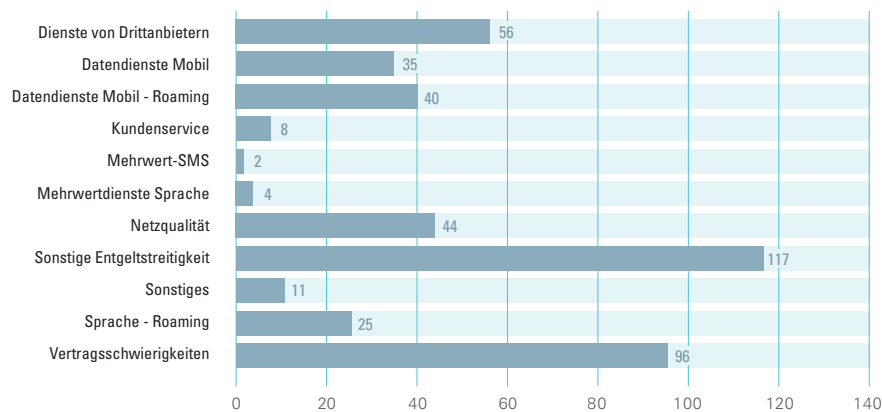
ABBILDUNG 20: HUTCHISON – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017 ²⁰



Hutchison war der einzige Betreiber, bei dem Fälle zu mobilem Datenroaming derart stark vertreten waren.

Relativ hoch war ebenfalls der Anteil bei Fällen zur Netzqualität.

ABBILDUNG 21: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU HUTCHISON 2017 (NACH GEGENSTÄNDEN)



Vertragsschwierigkeiten stellten deutlich den häufigsten dezidierten Grund für Anfragen dar.

Die weiteren Themen waren relativ gleichmäßig verteilt.

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.

2.1.3.5 UPC

UPC überschritt 2017 wieder die 50 Verfahren pro Jahr und verzeichnete 75 Verfahrensanträge. Das entspricht zwar einer deutlichen Steigerung, absolut gesehen hält sich diese mit 28 Verfahren aber in Grenzen. Verbesserungsfähig erscheint allerdings die Einigungsquote von 72 %, die unter dem Durchschnitt liegt.

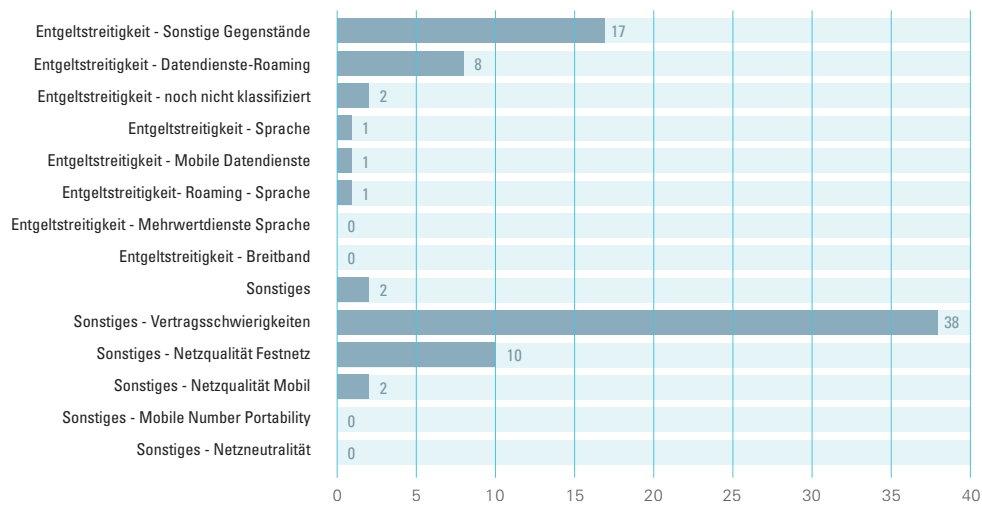
TABELLE 8: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR UPC

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	35	53
davon mit Einigung	29	38
EINIGUNGSQUOTE	83 %	72 %

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ²¹	2016	2017
Gesamtsumme	5	4
davon akzeptiert	3	2
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	60 %	50 %

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.

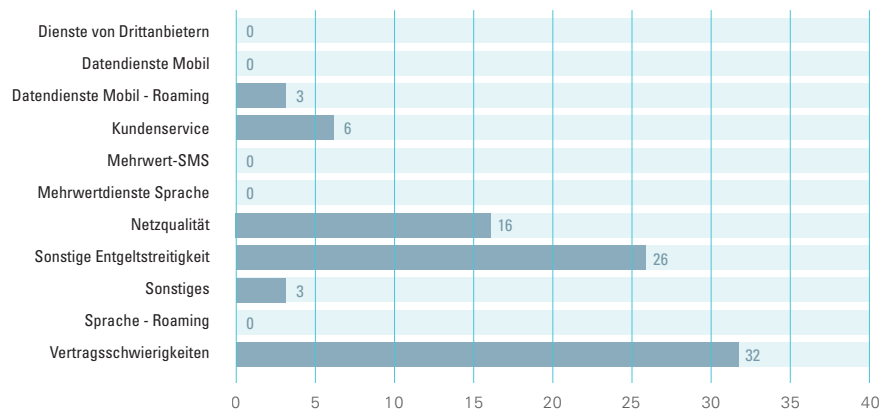
ABBILDUNG 22: UPC – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017



Vertragsschwierigkeiten waren in der großen Mehrzahl der Verfahren das Thema.

Netzqualität war bei UPC der zweithäufigste spezifische Gegenstand.

ABBILDUNG 23: ANFRAGEN BEIM RTR-CALLCENTER ZU UPC 2017
(NACH GEGENSTÄNDEN)



Zu vielen Themenkreisen gab es bei UPC überhaupt keine Anfragen.

Netzqualität und Kundenservice waren die einzigen ausmachbaren spezifischen Anfragegründe.

2.1.3.6 Sky

Sky hatte 2016 noch 87 Verfahren, 2017 nur mehr 57. Das entspricht einer sehr deutlichen Reduktion. Es gilt zu hoffen, dass hier eine Trendwende eingeleitet wurde. Ebenfalls sehr positiv zu erwähnen ist die um mehr als ein Viertel gestiegene Einigungsquote von 91 %. Die Gesamtlage bei den Schlichtungsverfahren zu Sky hat sich daher 2017 deutlich verbessert.

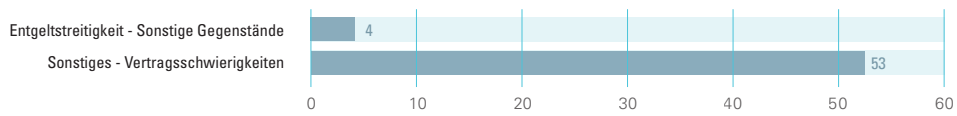
TABELLE 9: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 UND 2017 FÜR SKY

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	82	43
davon mit Einigung	55	39
EINIGUNGSQUOTE	67 %	91 %

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) ²²	2016	2017
Gesamtsumme	9	1
davon akzeptiert	4	1
ANNAHMEQUOTE BEI LÖSUNGSVORSCHLÄGEN Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	44 %	100 %

²² 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.

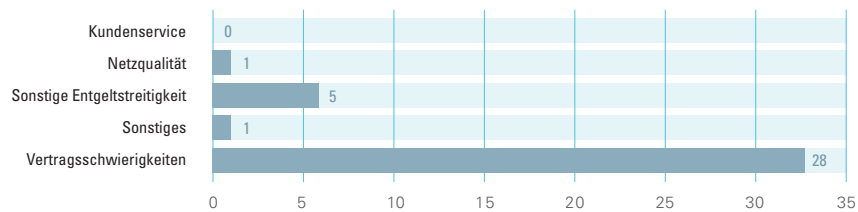
ABBILDUNG 24: SKY – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017



Praktisch alle Verfahren zu Sky betrafen vertragliche Probleme.

Die vier Entgeltstreitigkeiten standen vor allem im Zusammenhang mit Ansprüchen aus Vertragsschwierigkeiten.

ABBILDUNG 25: ANFRAGEN IM RTR-CALLCENTER ZU SKY 2017



Bei den Anfragen im RTR-Callcenter lag der Schwerpunkt ebenfalls auf Vertragsschwierigkeiten.

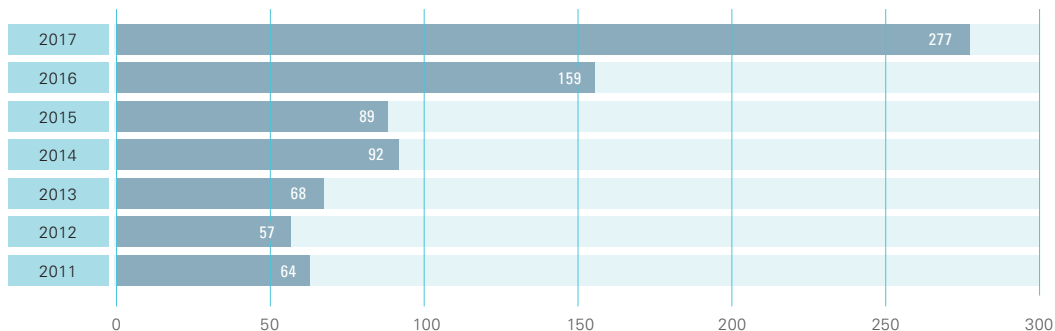
2.1.3.7 Andere Kommunikationsdienstbetreiber

Deutlich gestiegen ist der Verfahrensanteil der sonstigen Betreiber, auf die weniger als 50 Verfahren pro Jahr entfallen. Bei diesen stieg die Zahl der Anträge von 158 auf 203. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass die am Markt sehr erfolgreichen Diskontanbieter derzeit alle in diese Kategorie fallen, weil sie weniger als 50 Verfahren pro Jahr verursachen. Viele dieser Diskontanbieter zeichnen sich daher offenbar durch eine gute Produktgestaltung und gutes Kundenservice aus. Gleichzeitig muss man natürlich berücksichtigen, dass viele Betreiber einen wesentlich geringeren Kundenstock haben als die drei großen Betreibergesellschaften. Auch dieser Umstand schlägt sich auf die Verfahrensstatistik nieder.

2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter

Die Schlichtungsstelle für Postdienste besteht seit dem Jahr 2011. Nach mehreren annähernd konstanten Jahren stieg die Zahl der Fälle im Jahr 2016 sprunghaft um 78 %. Dieser Trend bestätigte sich auch im Jahr 2017: Die Anzahl der zu bearbeitenden Fälle stieg um weitere 74 % und erreichte einen neuen Höchststand.

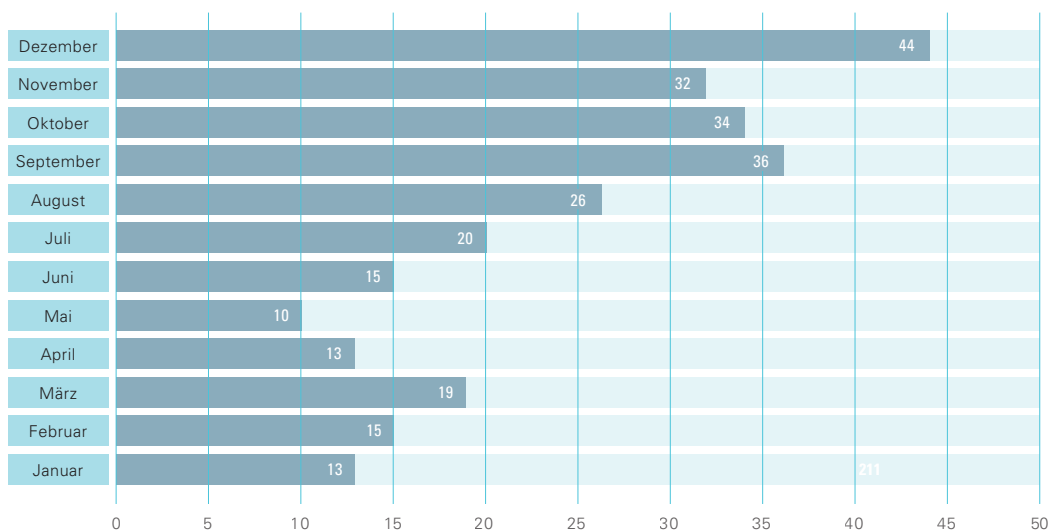
ABBILDUNG 26: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2011 BIS 2017



2017 waren 118 zusätzliche Verfahren zu bearbeiten.

Betrachtet man die Verteilung der Fälle des Berichtsjahres nach Monaten, so zeigt sich ein deutlicher Anstieg in der zweiten Jahreshälfte 2017, der schließlich mit dem Höchststand im Dezember gipfelte. Typischerweise erhöht sich im Zeitraum vor Weihnachten die Fallzahl. Dies steht im Zusammenhang mit der vermehrten Versendung von Paketen in der Vorweihnachtszeit.

ABBILDUNG 27: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 (PRO MONAT)



Fast die gesamte Steigerung im Jahr 2017 entfiel auf das zweite Halbjahr.

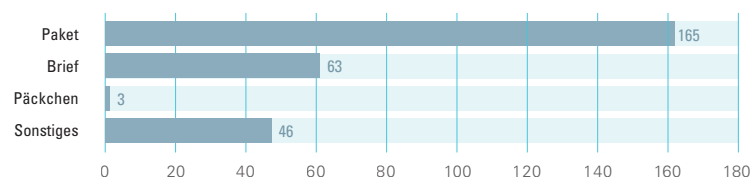
Waren 2016 noch durchschnittlich 14 Verfahren pro Monat zu bearbeiten, waren es 2017 schon 23 Verfahren.

2.2.1 Paketverkehr weiterhin stark vertreten

Der Paketverkehr ist stark im Steigen begriffen, da die Angebote des Online-Handels immer öfter genutzt werden. Aufgrund dieser starken Entwicklung des Paketmarktes und der wachsenden Zahl von versandten Paketen zeigt sich auch eine deutlich stärkere Ausprägung der Fälle im Bereich Paket vor dem Bereich Brief. In der nachfolgenden Abbildung 28 werden zur Verdeutlichung alle anderen Bereiche zusammengefasst dargestellt. Bei dem im Jahr 2017 erstmals angebotenen Produkt „Päckchen“ kam es hingegen zu keiner relevanten Zahl von Schlichtungsanträgen.

Die 2017 eingeführte Produktkategorie „Päckchen“ liegt unterhalb des Größen- und Gewichtslimits für ein Paket. Es kann in zwei unterschiedlichen Größen versandt werden und darf ein Höchstgewicht von 2 kg nicht überschreiten. Der wesentliche Unterschied zum Paket liegt darin, dass das Päckchen beim Empfänger nach Möglichkeit in das Brieffach zugestellt wird.

ABBILDUNG 28: SCHLICHTUNGSFÄLLE NACH SENDUNGSTYP 2017



„Sonstiges“ umfasst Probleme mit Nachsendeaufträgen, Urlaubspostfächer oder auch Wertsendungen.

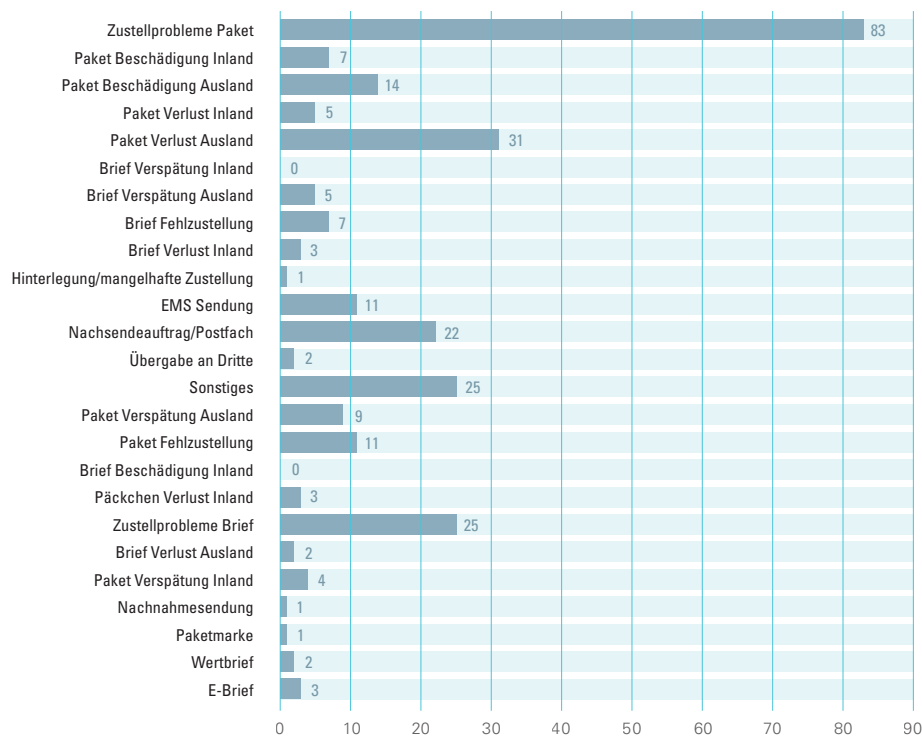
2.2.2 Zustellprobleme waren der Hauptbeschwerdegrund

Auch im Jahr 2017 lag der Schwerpunkt der Beschwerden bei Problemen mit der Zustellung von Paketen. Darunter fielen als am häufigsten genannte Themen:

- Die Zustellung durch Hinterlegung, obwohl eine Anwesenheit des Empfängers vorgebracht wurde
- Schlechte Auffindbarkeit von Adressen und Abgabestellen
- Mangelnde Verständigung nach Hinterlegung
- Weite Entfernung der Hinterlegungsstelle
- Mögliche Entnahme der Sendung bei Abstellgenehmigungen
- Zustellung nicht an der vorgesehenen Annahmestelle des Empfängers

Danach folgte das Thema „Paketverlust Ausland“. Dies betraf sowohl Fälle von Versendungen ins Ausland als auch Fälle von ausländischen Absendern für inländische Empfänger. An dritter Stelle folgte der Sammelbereich „Sonstige Postdienstleistungen“. Hierunter fallen Themen wie beispielsweise Entgelte, Laufzeiten, Rücksendungen, Adressierungsfragen bis zu Hausbrieffachanlagen.

ABBILDUNG 29: ANZAHL DER SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 (NACH SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDEN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)



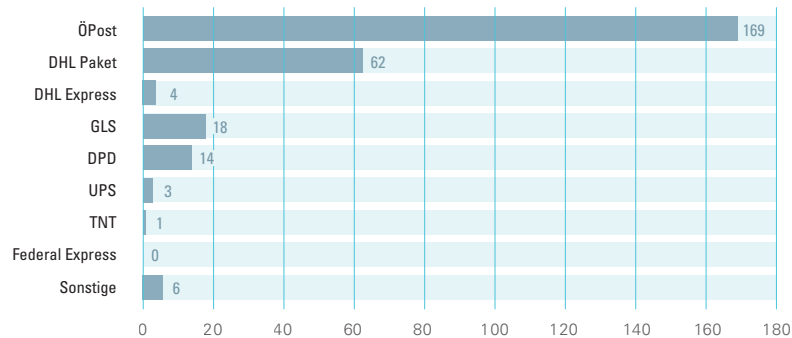
Im Paketverkehr dominierten Zustellprobleme.

Ein ähnliches Bild zeigte sich innerhalb des Problemfelds „Zustellprobleme“. Im Bereich Paketzustellungen fielen mehr als dreimal so viele Fälle als im Bereich Briefzustellungen an.

2.2.3 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Betreiber

Im Vergleich zum Jahr 2016 zeigt sich 2017 ein stark verändertes Bild. Während sich im Vorjahr der Großteil der Fälle auf zwei Postdiensteanbieter konzentriert hatte, zeigt die Fallverteilung im Berichtsjahr ein etwas breiter gestreutes Bild.

ABBILDUNG 30: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017
(NACH POSTDIENSTEANBIETERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)

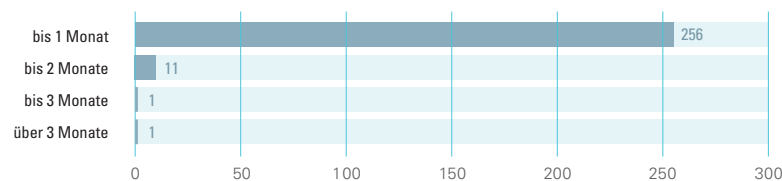


Die österreichische Post und DHL Paket hatten mit Abstand die meisten Schlichtungsverfahren.

2.2.4 Bearbeitungsdauer

Trotz der stark gestiegenen Fallzahl konnte die rasche und kundenfreundliche Bearbeitungsdauer der Fälle beibehalten werden. Die Zusammenarbeit mit allen Postdiensteanbietern funktionierte im Berichtsjahr reibungslos und ohne Verzögerungen. So konnten mehr als 92 % der Fälle innerhalb eines Monats beendet werden. In keinem einzigen Fall kam es zu einer Überschreitung der im AstG vorgesehenen Frist von 90 Tagen. Fast alle Anfragen der Schlichtungsstelle wurden binnen weniger Tage von den Postdiensteanbietern beantwortet. Auch dieser Umstand ermöglichte das rasche Durchführen der Verfahren.

ABBILDUNG 31: GESAMTBEARBEITUNGSDAUER ZUGELASSENER
SCHLICHTUNGSFÄLLE POST



Die kurze Bearbeitungsdauer ist auch ein Zeichen für die hohe Kooperationsbereitschaft der Postdienstebetreiber.

2.2.5 Art der Verfahrensbeendigung

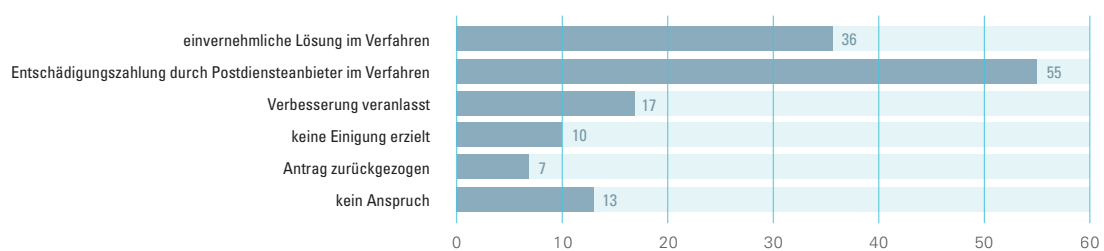
Bei den abgeschlossenen Verfahren, die nicht zurückgewiesen werden mussten, konnte in über 77 % der Fälle ein positives Ergebnis erzielt werden. Das waren Fälle, die mit einer Einigung, einer Entschädigungszahlung oder einer veranlassten Verbesserung abgeschlossen wurden.

In jenen Fällen, die mit einer Einigung abgeschlossen werden konnten, wurde dies meist über einen Lösungsvorschlag zur Bereinigung des Problemfalles erreicht, der von beiden Seiten angenommen wurde. Bei den Fällen, die mit einer Einigung in Form einer Entschädigungszahlung abgeschlossen werden konnten, erfolgten in der Regel Schadenersatzzahlungen. In der Mehrzahl waren dies Schadenersatzzahlungen für den beschädigten Inhalt von Sendungen oder Rückzahlungen für nicht oder nicht gehörig erbrachte Postdienstleistungen. In die Kategorie „Verbesserung veranlasst“ fielen hauptsächlich Zustellprobleme, Unklarheiten bei Adressen, Zustellprobleme wegen Haustieren und Abstellgenehmigungen.

Erwähnenswert ist dabei auch, dass der Großteil der positiven Abschlüsse im Rahmen eines Verfahrensdurchlaufes erreicht wurde. Nur wenige Fälle mussten im Rahmen einer Zweitbewertung bzw. durch Nachverhandlungen bearbeitet werden, um ein für den Beschwerdeführer akzeptables Ergebnis zu erzielen.

Eine relativ geringe Zahl von Anträgen wurde nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens durch den Beschwerdeführer zurückgezogen. Ursache dafür war in der Regel eine zwischenzeitige Lösung des Problems. Bei den ohne positivem Ergebnis abgeschlossenen Fällen bestand zum Teil kein Anspruch des Beschwerdeführers und bei einem kleinen Teil der Fälle konnte trotz der Bemühungen der Schlichtungsstelle keine Einigung erzielt werden. Die Mitwirkung der Postdiensteanbieter an den Verfahren war jedoch ausnahmslos in allen Fällen gegeben.

ABBILDUNG 32: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN POST 2017 (NACH ART DER ERLEDIGUNG)



Entschädigungszahlungen stellten die häufigste Art der Beendigung dar.

Zurückweisungen wurden ausgesprochen, da zuvor noch keine Beschwerde direkt an die Postdiensteanbieter erhoben worden war.

2.3 Analyse der Postdiensteanbieter

Wie im Bereich der Kommunikationsdienstbetreiber werden nur jene Postdiensteanbieter gesondert dargestellt, auf die mehr als 50 Verfahrensanträge zurückzuführen sind.

2.3.1 Österreichische Post AG

Die Österreichische Post erbringt neben den großen Bereichen Paket- und Briefsendungen eine breite Palette an Postdienstleistungen. Daraus ergibt sich auch eine breite Aufteilung der Streitgegenstände.

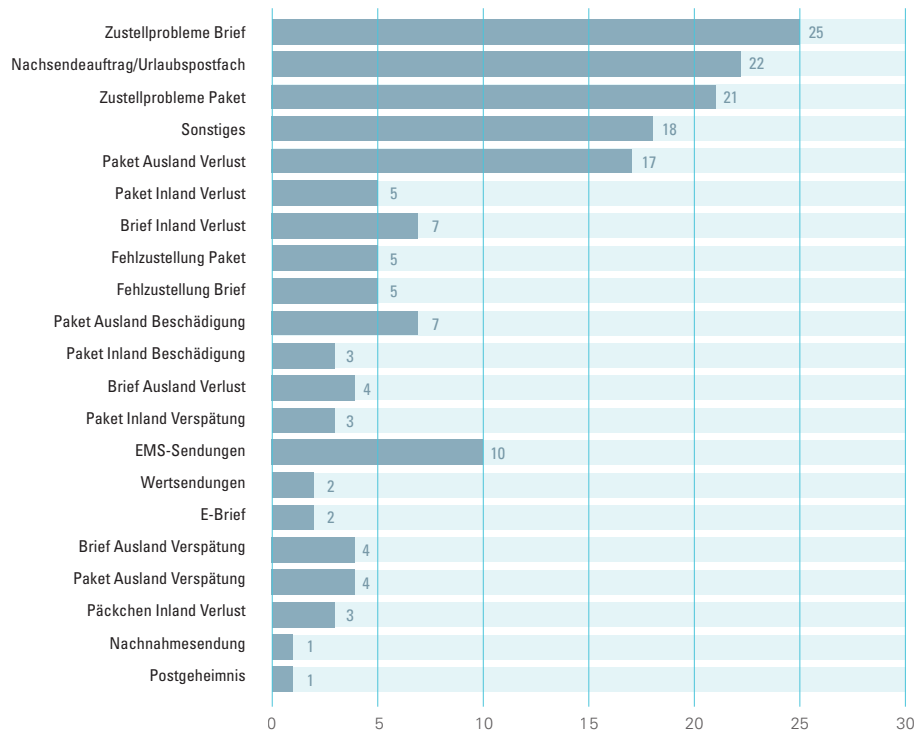
Ersichtlich ist hier ein tendenziell höherer Wert im Bereich der Zustellprobleme, wobei der Bereich der Briefzustellung stärker betroffen ist als jener der Paketzustellung. Der Bereich der Briefzustellung beinhaltet jedoch auch die behördlichen Briefsendungen (RSa und RSb). Stärker vertreten sind im Vergleich zu den Vorjahren auch die Themen Nachsendeauftrag, Urlaubspostfächer sowie der Paketverlust im Ausland, der sowohl einlangende und abgehende Pakete umfasst. Ein höherer Wert ist auch im Bereich der EMS-Sendungen ersichtlich.

Die Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post bei der Bearbeitung der Fälle gestaltete sich sehr positiv und effizient. Der überwiegende Anteil der Fälle konnte in einem Verfahrensgang und mit einer Quote von 78 % positiv erledigter Abschlüsse beendet werden.

TABELLE 10: VERFAHRENSSTATISTIK 2015 BIS 2017 FÜR „ÖSTERREICHISCHE POST“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2015	2016	2017
Gesamtsumme	80	103	169
davon mit positivem Abschluss	56	57	71
EINIGUNGSQUOTE	71 %	77 %	75 %
Zurückweisungen	2	29	74

ABBILDUNG 33: „ÖSTERREICHISCHE POST“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017



Zustellprobleme in verschiedensten Ausprägungen waren auch bei der Österreichischen Post der häufigste Beschwerdegrund.

Im Bereich der Briefsendungen fielen aufgrund ihrer Marktdominanz fast alle Beschwerden auf die Österreichische Post.

2.3.2 DHL Paket (Austria) GmbH

Da DHL Paket erst seit 2016 am Markt tätig ist, liegen auch nur Vergleichszahlen aus diesem Jahr vor. Weiters ist DHL Paket überwiegend im Bereich der Postdienste für Pakete tätig, daher sind auch die Gegenstände eingetragener Verfahrensanträge rund um diesen angesiedelt.

Die hier behandelten Zahlen umfassen nur das Unternehmen DHL Paket (Austria) GmbH und nicht das Unternehmen DHL Express (Austria) GmbH.

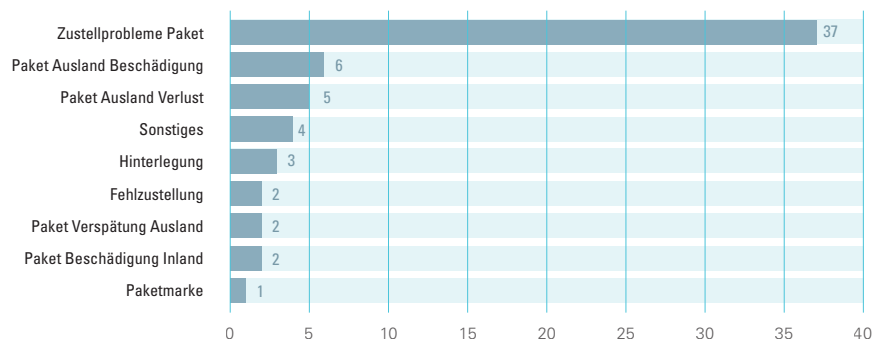
Betrachtet man die Themenbereiche der behandelten Schlichtungsfälle, so zeigt sich, dass das häufigste Thema im Bereich der Zustellprobleme liegt. Danach folgen die Kategorien Paket Ausland Beschädigungen und Paket Ausland Verlust. Beide Kategorien umfassen sowohl eingehende als auch ausgehende Pakete.

Die Zusammenarbeit mit DHL Paket bei der Bearbeitung der Fälle konnte im Jahr 2017 wesentlich verbessert und insbesondere die Antwortzeiten in den einzelnen Verfahren deutlich gesenkt werden. Mehr als die Hälfte der Fälle konnten mit einem positiven Abschluss und auch meist innerhalb eines Verfahrensganges erledigt werden.

TABELLE 11: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 FÜR „DHL PAKET (AUSTRIA)“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2016	2017
Gesamtsumme	42	62
davon mit positivem Abschluss	13	13
EINIGUNGSQUOTE	62 %	54 %
Zurückweisungen	21	38

ABBILDUNG 34: „DHL PAKET (AUSTRIA)“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2017



Probleme mit der Zustellung von Paketen dominierten.



www.rtr.at/konsumenteninfos

Information und Service

03 Information und Service

In den 20 Jahren ihres Bestehens konnte die RTR-Schlichtungsstelle große Expertise im Bereich Nutzerschutz aufbauen: Jedes Jahr werden hunderte Verfahren mit dem Ziel abgewickelt, für die involvierten Parteien zufriedenstellende Ergebnisse zu erreichen. Die Inhalte der Verfahren sind oftmals sehr komplex und erfordern ein umfassendes juristisches Wissen sowie technisches Verständnis. Weiters wurden im Laufe der Jahre hunderte Anfragen bearbeitet und so ebenfalls viel Know-how generiert. Dem Expertenteam der Schlichtungsstelle ist es ein Anliegen, das erworbene Wissen und seine Erfahrung den Konsumentinnen und Konsumenten weiterzugeben.

Umfassendes Konsumentenservice auf www.rtr.at

Das wichtigste Instrument der RTR im Außenauftritt ist ihre Website www.rtr.at. Gerade im Bereich Nutzerschutz überzeugt das sehr breite Informationsangebot, das laufend aktualisiert und erweitert wird. Die behandelten Themen umfassen das gesamte Beziehungsspektrum zwischen Kunden und Betreibern samt deren vieler technischer und juristischer Facetten.

Ein Feature, das von der RTR entwickelt wurde und häufig genutzt wird, ist der RTR-Netztest. Mit ihm lässt sich die Qualität des Internetzugangs messen (siehe dazu Kapitel 5.1.1) und er steht auf der RTR-Website zur Verfügung.

Pressearbeit zum Nutzerschutz

Ziel der Pressearbeit- und Öffentlichkeitsarbeit im Berichtsjahr war einmal mehr, der interessierten Öffentlichkeit gezielte und sachgerechte Information zur Verfügung zu stellen und Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten. Im Bereich Konsumentenservice ging es sowohl um Neuerungen zum Nutzerschutz als auch um das Aufzeigen aktueller Problemstellungen sowie das Aussprechen von Handlungsempfehlungen.

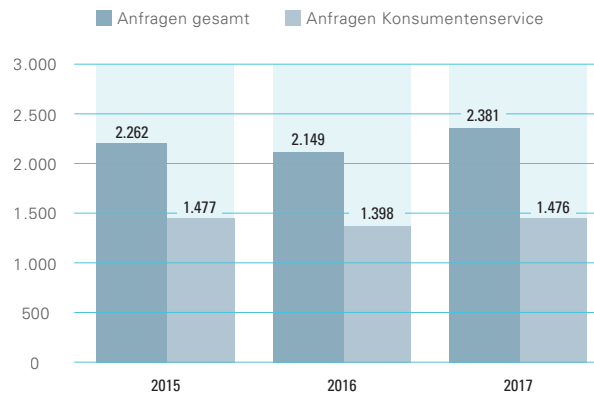
Zusätzlich zur Presseinformation (siehe www.rtr.at/de/pr/Presseinfos) und Pressekonferenzen wurden vom RTR-Expertenteam zahlreiche Interviews für Hörfunk, Fernsehen und Printmedien gegeben. Die Themenschwerpunkte waren 2017 Roaming, die Netzqualität von Internetzugängen und Ping-Anrufe.

Anfragenbeantwortung: Verständlichkeit ist uns ein Anliegen

Die Anzahl der schriftlichen und telefonischen Anfragen ist im Jahr 2017 geringfügig gestiegen. Es zeigt sich allerdings seit längerem, dass die juristischen und technischen Fragestellungen zusehends komplexer werden und eine individuelle, auf den jeweiligen Fall bezogene Beantwortung erfordern. Dem Expertenteam der RTR ist es dabei ein Anliegen, rasch und verständlich zu antworten. Sollten sich Fragen zu einem bestimmten Thema häufen, wird versucht, die Problemstellung auf der Website zu erörtern oder sogar medial auf den Umstand hinzuweisen.

Von 2.381 Anfragen, die an die RTR-Mailadresse rtr@rtr.at geschickt wurden, entfielen im Berichtsjahr 1.476 auf Endkundenangelegenheiten. Abbildung 35 und Abbildung 36 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail eingebrachten Anfragen und der im RTR-Callcenter registrierten Telefongespräche.

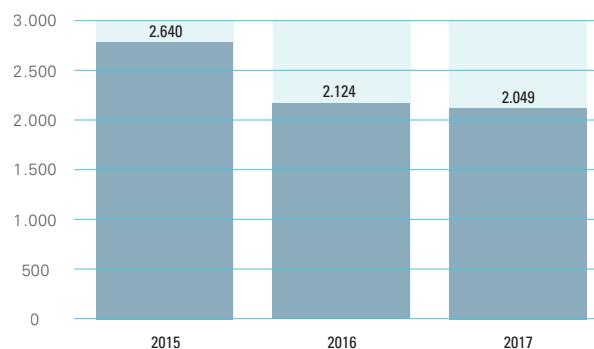
ABBILDUNG 35: BEARBEITETES ANFRAGENVOLUMEN RTR@RTR.AT 2015 BIS 2017 (SCHRIFTLICH EINGEBRACHT)



Die Zahl schriftlicher Anfragen zum Thema Nutzerschutz blieb annähernd konstant.

Das Angebot, eine Beratung vom Expertenteam der RTR telefonisch in Anspruch zu nehmen, wurde auch im Berichtsjahr 2017 gerne angenommen. So wurden über die RTR-Hotline 0810 511 811 mehr als 2.000 Gespräche vom Serviceteam abgewickelt. Die meisten Anfragen wurden zu A1 gestellt, gefolgt von Fragen zu T-Mobile und Hutchison. Die inhaltlichen Schwerpunkte fielen auf Entgeltstreitigkeiten, Vertragsschwierigkeiten, Dienste von Drittanbietern und Netzqualität.

ABBILDUNG 36: ANZAHL DER VOM RTR-CALLCENTER BEARBEITETEN ANRUFEN 2015 BIS 2017, 2016 ERSTMALS INKLUSIVE DER ANFRAGEN ZU POSTDIENSTEN (25)



Im Jahr 2017 sanken die vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe nur geringfügig.



www.rtr.at/tk_schlichtung

Exemplarische Fälle

aus der Schlichtungstätigkeit 2017

4	Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2017	58
4.1.1	Eine missverständliche Informations-SMS	58
4.1.2	Mail-Versand plötzlich gesperrt	59
4.1.3	29.000,00 Euro für Mehrwertdienste	59
4.1.4	Digitales Radio – Technologiewandel	60
4.1.5	Falsche Adresse – kein Zugang der Mahnung	61
4.1.6	Unklare Preisvereinbarung – telefonisches Lockangebot	62
4.2	Exemplarische Fälle Postdienste	63
4.2.1	Das Urlaubspostfach	63
4.2.2	Die verwirrenden Stiegennummern	63
4.2.3	Das zerbrochene Honigglas	63
4.2.4	Hochzeitskleid gefunden – Hochzeit gerettet!	64
4.2.5	Das Paket nach Brasilien	64
4.2.6	Die Zusteller und die vier Hunde	64

04 Exemplarische Fälle

aus der Schlichtungstätigkeit 2017

Die nachstehenden Beispiele aus der Praxis geben einen Einblick in den Arbeitsalltag der Schlichtungsstelle und veranschaulichen die Bandbreite der zu lösenden Aufgaben.

4.1 Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien

4.1.1 Eine missverständliche Informations-SMS

Herr S. machte in Italien und Frankreich Urlaub und verwendete dabei sein Mobiltelefon für Anrufe in die Schweiz. Bei seinem österreichischen Betreiber hat er einen Vertrag, der auch normale Auslandsverbindungen in die Schweiz im Ausmaß von 400 Minuten beinhaltet. Bei der Einreise nach Italien bzw. Frankreich erhielt er nachstehende SMS: „Lieber Kunde, willkommen in Italien/Frankreich! Hier nutzen Sie Ihren Tarif (Minuten, Daten, SMS, MMS) ohne Zusatzkosten wie daheim. [...]“. Aufgrund dieser SMS war Herr S. der Annahme, dass auch Verbindungen von Italien bzw. Frankreich in die Schweiz von der monatlichen Minutenpauschale abgedeckt seien. Wider Erwarten wurden ihm jedoch von seinem Betreiber fast 200,00 Euro verrechnet. Ein Einspruch gegen die Rechnung wurde mit der Begründung abgelehnt, dass Telefonate in die Schweiz von der Roamingregulierung mit dem Grundsatz „Roam like at Home“ nicht erfasst sind.

Herr S. wandte sich an die Schlichtungsstelle und nach Prüfung der beiderseitigen Argumente erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag zugunsten von Herrn S. Grundsätzlich war dem Betreiber zuzustimmen, dass Telefonate aus einem EU-Mitgliedstaat in die Schweiz nicht unter „Roam like at Home“ fallen. Bei Telefonaten aus einem EU-Mitgliedstaat in ein Nicht-EU-Land handelt es sich nämlich nicht um einen regulierten Roamingdienst, sondern um Auslandstelefonate.

Im konkreten Einzelfall konnte der Beschwerdeführer aus Sicht der Schlichtungsstelle aufgrund der Formulierung der Informations-SMS jedoch davon ausgehen, dass die Telefonate aus Italien und Frankreich in die Schweiz, wie jene von Österreich aus, von seinem Tarif umfasst sind. Zu berücksichtigen war dabei, dass die Roaming-Verordnung vorsieht, dass der Endkunde eine personalisierte Informations-SMS bei der Einreise erhalten muss. Die vom Betreiber im konkreten Fall gewählte Formulierung entsprach daher nicht der Vorgabe der Roamingverordnung. Gleichzeitig ist aber festzuhalten, dass der Beschwerdeführer spätestens seit dem Zeitpunkt der Rechnungslegung darüber Bescheid weiß, dass diese Telefonate nicht unter die Regulierung der Roamingverordnung fallen und er daher zukünftig davon ausgehen muss, dass diese Gespräche im Roamingfall extra verrechnet werden.

Der Lösungsvorschlag wurde auch von beiden Seiten angenommen und Herr S. musste die anfallenden Mehrkosten von 200,00 Euro nicht bezahlen. Weiters wurde vom Betreiber der Text der Informations-SMS geändert, um derartige Missverständnisse in Zukunft zu vermeiden.

Das Beispiel zeigt anschaulich, dass die Änderungen durch „Roam like at Home“ anfänglich zu vielen Unklarheiten und Unsicherheiten geführt haben. Die Schlichtungsstelle leistet hierbei durch Aufzeigen von erkannten Problemlagen einen wichtigen Beitrag.

4.1.2 Mail-Versand plötzlich gesperrt

Herr N. ist Unternehmer und betreibt einen eigenen Mail-Server. Eines Tages war plötzlich das Versenden von E-Mails nicht mehr möglich. Auf seine Beschwerde hin teilte ihm sein Internet Service Provider mit, dass der Port 25 gesperrt wurde und deswegen der E-Mail-Versand nicht mehr funktionierte. Es wurde Herrn N. eine alternative Lösung angeboten, die jedoch mit Zusatzkosten verbunden war.

Herr N. wandte sich an die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte auch in diesem Fall eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Natürlich kann ein Betreiber seine Leistung nicht zum Nachteil seines Kunden umstellen. Herr N. erhielt daher ein Produkt mit einer fixen IP-Adresse und einem offenen Port 25, ohne dass dies mit Mehrkosten verbunden war. Mit diesem Produkt war es wieder möglich, den E-Mail-Server problemlos zu betreiben. Dieser Fall ist ein Beispiel dafür, dass immer mehr technische Fragestellungen bei den Schlichtungsverfahren thematisiert werden. Die vielen Experten aus technischen Bereichen stellen sich den Anfragen an die Schlichtungsstelle nur allzu gern.

4.1.3 29.000,00 Euro für Mehrwertdienste

Frau H. ersuchte um die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in Vertretung für ihren Mann. Dieser wurde mit einer Forderung von mehr als 29.000,00 Euro für die Erbringung von Mehrwertdiensten konfrontiert. Ihr Mann bestritt zwar nicht die Inanspruchnahme der verrechneten Mehrwertdienste, doch war er aufgrund von zwei Operationen sowie seiner Demenzerkrankung im maßgeblichen Zeitraum nicht in der Lage, die Tragweite seiner Handlungen zu erkennen.

Im Zuge der Ermittlungen der Schlichtungsstelle konnte folgendes festgestellt werden: Der Telefondienstbetreiber von Herrn H. verzichtete auf die Geltendmachung der entsprechenden Beträge und trat diese an den Dienstenetzbetreiber ab. Beim Dienstenetzbetreiber handelt es sich um jenen Betreiber, mit dem der Mehrwertdiensteanbieter vertraglich verbunden ist. Dieser Dienstenetzbetreiber machte nun die an ihn abgetretene Forderung direkt gegenüber Herrn H. geltend. Weiters wurde festgestellt, dass der Beschwerdeführer an fortschreitender Demenz leidet, sodass eine Beeinträchtigung seiner Geschäftsfähigkeit im Zeitraum der Inanspruchnahme der Mehrwertdienste als äußerst wahrscheinlich anzusehen ist. Diese Erkenntnis ergab sich aus den vorgelegten medizinischen Bestätigungen. Seitens der Schlichtungsstelle wurde daher vorgeschlagen, dass der Mehrwertdiensteanbieter auf die Verrechnung der strittigen Entgelte verzichten sollte. Der Lösungsvorschlag wurde leider vom Betreiber abgelehnt.

Dieser Fall zeigt zum einen, dass es in seltenen Einzelfällen noch immer zu extrem hohen Rechnungen kommen kann. Im konkreten Fall war das vor allem darauf zurückzuführen, dass Herr H. wiederholt selbst die Aufhebung bereits gelegter Sicherheitssperren verlangt hatte.

Zum anderen zeigt dieser Fall deutlich, dass bei Mehrwertdiensten mehrere Akteure beteiligt sind und es immer auf das Vertragsverhältnis zwischen der Nutzerin bzw. dem Nutzer des Mehrwertdienstes und dem Anbieter des Mehrwertdienstes ankommt. Ist das Vertragsverhältnis wie im konkreten Fall mit einem Mangel an Geschäftsfähigkeit verbunden, so kann dieser der Forderung aus dem Mehrwertdienst entgegengehalten werden.

4.1.4 Digitales Radio – Technologiewandel

Herr E. beschwerte sich bei der Schlichtungsstelle der RTR darüber, dass sein Betreiber, über den er Kabelfernsehen und Radio bezieht, alle analogen Signale abgeschaltet hatte und zukünftig nur noch digitale Signale überträgt. Durch die Umstellung auf digitalen Radioempfang wurden seine bisher verwendeten Radiotuner unbrauchbar. Herr E. kritisierte zudem die minderwertige Qualität, da die noch dazu kostenpflichtige Digitalempfangsbox seines Betreibers keine HiFi-Qualität bietet. Da er laut seiner Behauptung weder über die Digitalisierung noch über die Qualitätsminderung des Radiosignals informiert wurde, begehrte er die Wiederherstellung des analogen Radiosignals.

Der Kabelmedienbetreiber übermittelte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens die zugrundeliegenden Vertragsunterlagen inklusive der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und führte zusätzlich aus, dass man dem Wunsch von Herrn E. nicht nachkommen konnte, da die Digitalisierung im gesamten Netz erfolgte und eine Insellösung weder technisch möglich noch wirtschaftlich vertretbar ist. Das analoge Radiosignal war nicht vertragsgegenständlich und die Zurverfügungstellung eines Zusatzgerätes nicht geschuldet. Ein Technologiewechsel kann im Einzelfall dazu führen, dass Endgeräte der Kundinnen und Kunden an den technischen Stand anzupassen sind.

Nach Prüfung der vorliegenden Unterlagen, insbesondere des gegenständlichen Vertrages, erklärte die Schlichtungsstelle Herrn E. in einer Abweisung, dass die Abschaltung des analogen Radiosignals keinen Verstoß gegen die vertraglichen Vereinbarungen darstellt und er somit keinen Anspruch auf Wiederherstellung eines analogen Signals hat. Laut der Vertragsunterlagen schuldet der Kabelmedienbetreiber einen digitalen Fernseh- und Radioanschluss, wobei es dem Beschwerdeführer freisteht, sich selbst ein geeignetes digitales Empfangsgerät zu besorgen oder eines von seinem Kabelmedienbetreiber zu erwerben. Weiters konnte im Schlichtungsverfahren festgestellt werden, dass Herr E. von der endgültigen Umstellung auf Digitalsignal rechtzeitig schriftlich informiert wurde. Hinsichtlich der Klangqualität war darauf zu verweisen, dass der Betreiber ein digitales Signal mittlerer Art und Güte schuldet und vertraglich keine besonderen Qualitätskriterien vereinbart waren.

Gerade im Bereich der Erbringung von (Tele-)Kommunikationsdiensten werden die Nutzerinnen und Nutzer immer schneller mit dem technischen Fortschritt konfrontiert. Seit jeher waren sie dadurch gezwungen, sich aufgrund des technischen Wandels neue Empfangsgeräte zu kaufen. Beispiele dafür waren in der Vergangenheit der Farbfernseher, der HD-Fernseher, das DVB-T2-Modul oder die erwähnte digitale Radioempfangsbox.

4.1.5 Falsche Adresse – kein Zugang der Mahnung

Herr H. wohnt in Wien in einer Wohnhausanlage mit zahlreichen Stiegen und Wohnungen und hatte Ende August 2014 telefonisch ein Pay-TV-Abonnement abgeschlossen. Da er die zugesagte Vertragsdatenbestätigung per Post nicht erhalten hatte und ihm bereits die erste Abbuchung unklar war, hatte er per E-Mail bereits im September 2014 Kontakt mit seinem Pay-TV-Anbieter. Nachdem ihm der Abbuchungsbetrag aufgeschlüsselt wurde, nutzte er in der Folge das Abonnement und die vereinbarten Abonnementgebühren wurden von seinem Konto eingezogen. Im Juni 2015 konnte die monatliche Abonnementgebühr aufgrund mangelnder Deckung nicht vom Konto des Herrn H. eingezogen werden. Der Pay-TV-Anbieter beendete das Abonnement und verrechnete die Restentgelte.

Aufgrund von Inkassoschreiben im Dezember 2015 und im Februar 2016 mit Forderungen von über 800,00 Euro wandte sich Herr H. an die Schlichtungsstelle und bat um Hilfe. Da er nie einen schriftlichen Vertrag und auch keine Mahnungen erhielt, sei das Vertragsverhältnis als nicht geschlossen zu erachten. Da er seit Frühjahr 2015 keine Leistungen mehr erhielt, müsse er auch nichts mehr bezahlen.

Die Schlichtungsstelle erstellte in diesem Fall einen Lösungsvorschlag, der seitens des Pay-TV-Anbieters auf einen Verzicht auf die Verrechnung von Entgelten seit der Beendigung des Abonnements abzielte. Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass zwischen den Parteien der Vertragsschluss wirksam fernmündlich erfolgte und Herr H. die Vertragsdatenbestätigung zumindest per E-Mail erhalten hatte. Unabhängig von der Frage, ob § 9 Abs. 2 FAGG auf das gegenständliche Vertragsverhältnis anwendbar ist oder nicht (danach muss ein telefonischer Vertrag von Konsumentinnen und Konsumenten schriftlich bestätigt werden, wenn der Anruf vom Unternehmen initiiert wurde), war aufgrund der Tatsache, dass Herr H. das Abonnement über neun Monate genutzt und bezahlt hatte, jedenfalls davon auszugehen, dass von beiden Parteien der gegenständliche Vertrag erfüllt wurde. Anhand der vorliegenden Unterlagen konnte festgestellt werden, dass der Pay-TV-Anbieter die Adresse von Herrn H. zwar mit der korrekten Straße und Hausnummer, aber ohne Stiege und Wohnungstür erfasst hatte. Da Herr H. nachweislich in seinem ersten E-Mail kurz nach Vertragsschluss die korrekte Adresse angegeben hatte, konnte er plausibel und nachvollziehbar darlegen, dass ihm Mahnungen auf dem Postweg nicht zugegangen sind. Gemäß § 70 TKG 2003 darf der Betreiber eines Kommunikationsdienstes im Fall des Zahlungsverzugs eines Teilnehmers eine Dienstunterbrechung oder -abschaltung nur dann vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat. Weiters ist der Betreiber unter dieser Voraussetzung berechtigt, Mahnspesen und Verzugszinsen zu verrechnen. Mangels Zugang von Mahnungen waren diese Voraussetzungen nicht erfüllt und der Pay-TV-Anbieter war nicht berechtigt, ohne Leistungserbringung die Restentgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer von Herrn H. zu fordern.

Der Pay-TV-Anbieter akzeptierte den Lösungsvorschlag zwar nicht, aber die offenen Forderungen entsprechend des Vorschlags der Schlichtungsstelle wurden im Nachhinein kulanzhalber ausgebucht.

Achtung: Eine Kündigung wegen Zahlungsverzug kann sehr schnell erfolgen. Ein Betreiber muss nur einmal mahnen, die Sperre oder Kündigung androhen und eine Nachfrist von 14 Tagen setzen. Ist die Kündigung durch den Betreiber gerechtfertigt, kann er auch die Restentgelte bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlangen.

4.1.6 Unklare Preisvereinbarung – telefonisches Lockangebot

Herr T. beantragte ein Schlichtungsverfahren und brachte vor, dass er im Elektrofachhandel einen Abonnementvertrag mit einem Pay-TV-Anbieter abgeschlossen hatte. Dabei war ihm bewusst, dass er während der ersten zwölf Monate Mindestvertragsdauer einen vergünstigten Preis von 39,99 Euro monatlich zahlen musste, in weiterer Folge aber die monatlichen Entgelte auf 58,99 Euro steigen würden. Deshalb hatte er beabsichtigt, den Vertrag zum Ende des ersten Jahres zu kündigen. Ungefähr drei Monate vor Vertragsende wurde er jedoch von seinem Pay-TV-Anbieter telefonisch kontaktiert und es wurde ihm ein günstiges Angebot zur Vertragsverlängerung unterbreitet. Ihm wurde eine Zweitkarte für monatlich 9,99 Euro und das Fortlaufen des bestehenden Abonnements für weiterhin 39,99 Euro angeboten. Herr T. versicherte sich während des Werbeanrufs, dass nach Ablauf des ursprünglichen Vertrages weiterhin für das bestehende Abonnement der monatliche Preis von 39,99 Euro gilt. Das wurde ihm ausdrücklich bestätigt. In der Folge wurden monatlich – wie vereinbart – 49,98 Euro (39,99 Euro Abo + 9,99 Euro Zweitkarte) eingezogen. Nach Ablauf der ursprünglich vereinbarten Mindestvertragsdauer wurde aber ein Monatsbeitrag in Höhe von 68,98 Euro von seinem Konto abgebucht. Damit war er nicht einverstanden.

Der Pay-TV-Anbieter verwies in einem Antwortschreiben an Herrn T. darauf, dass ihm nach dem Streitgegenständlichen Telefonat eine Vertragsdatenbestätigung zugegangen sei, in welcher ihm der Monatsbetrag in Höhe von 49,98 Euro nur für drei Monate bestätigt wurde. Er habe von seinem Widerrufsrecht keinen Gebrauch gemacht.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde festgestellt, dass die Vertragsdatenbestätigung unklar formuliert war. Zwar wurde darin eingangs festgehalten, dass der monatliche Standardpreis 68,98 Euro beträgt, aber der telefonisch vereinbarte Preis in Höhe von 49,98 Euro nur für die nächsten drei Monate festgeschrieben wurde. Welcher Preis nach den drei Monaten gelten sollte, wurde nicht schriftlich fixiert.

Ungefähr vier Wochen nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens konnte eine Einigung zwischen den Parteien herbeigeführt werden. Der Pay-TV-Anbieter stimmte zu, den Vertrag für ein weiteres Jahr zu den telefonisch vereinbarten Bedingungen zum Preis von monatlich 49,98 Euro weiterzuführen und die Differenzbeträge zu erstatten.

Fälle wie dieser kommen sehr häufig vor. Die Schlichtungsstelle rät daher allen Kundinnen und Kunden, bei telefonischen Vereinbarungen mit dem Betreiber das Bestätigungsschreiben genau zu studieren und bei Unklarheiten den Betreiber schriftlich (zu Beweis Zwecken) zu kontaktieren bzw. den Vertrag binnen 14 Tagen zu widerrufen.

4.2 Exemplarische Fälle Postdienste

Wie auch im Bereich der Kommunikationsdienste sollen die nachstehenden Beispiele die Bandbreite der möglichen Beschwerden zeigen.

4.2.1 Das Urlaubspostfach

Frau L. richtete für ihren dreiwöchigen Urlaub bei einem Postdiensteanbieter ein Urlaubspostfach ein. Während ihres Urlaubs wurden allerdings an fünf Tagen versehentlich einige Briefsendungen an ihre Empfängeradresse zugestellt. Nach ihrer Rückkehr aus dem Urlaub fand nun Frau L. diese Sendungen in ihrem Briefkasten vor. Der Rest der Sendungen, die während ihrer Abwesenheit eingelangt waren, wurde Frau L. in einem Sammelkuvert zugestellt. Frau L. beschwerte sich beim Postdiensteanbieter und erhielt ein Entschuldigungsschreiben. Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens konnte die Ursache der fünf Tage lang erfolgten Fehlzustellungen eruiert werden und Frau L. erhielt einen Anteil der Kosten des Urlaubspostfachs retour.

4.2.2 Die verwirrenden Stiegennummern

Herr O. wohnt in einer Mehrparteienanlage mit zahlreichen Stiegenaufgängen. Bei mehreren Zustellungen hatte der Zusteller die Stiege von Herrn O. nicht gefunden und die Sendungen in ein Depot gebracht. Herr O. erhielt eine Verständigung über die Hinterlegung im Depot in seine Hausbrieffachanlage. Herr O. war verärgert und seine Beschwerde beim Postdiensteanbieter brachte keine Verbesserung der Situation. Nachdem Herr O. die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens beantragte, konnte beim betreffenden Postdiensteanbieter in Erfahrung gebracht werden, dass es in der betreffenden Mehrparteienanlage bereits mehrere Beschwerden anderer Bewohner gab. Der Postdiensteanbieter führtet sodann eine Aufklärung vor Ort durch. Es konnte gemeinsam mit dem verantwortlichen Zusteller dieses Bezirks nachgeprüft werden, welcher Aufgang zu welcher Stiegennummer führt. Aufgrund der Beschwerde von Herrn O. konnten damit auch die anderen Zustellprobleme in dieser Mehrparteienanlage geklärt werden.

4.2.3 Das zerbrochene Honigglas

Frau A. bestellte bei einem Biobauernhof in Vorarlberg mehrere Gläser mit Honig. Diese wurden auch geliefert, jedoch zerbrach eines der Gläser auf dem Transportweg und der Honig floss in der Verpackung aus. Frau A. wandte sich an den Biobauernhof, der sich wiederum an die Schlichtungsstelle wandte. Nachdem die Beschwerdeführung des Absenders nicht erfolgreich verlief, konnte im nachfolgenden Schlichtungsverfahren mittels Fotos geklärt werden, dass die Gläser entsprechend mit Schutzfolien und mit ausreichend Füllmaterial verpackt waren. Der Postdiensteanbieter ersetzte dem Absender den Schaden und Frau A. erhielt ein neues Glas mit dem gewünschten Honig.

4.2.4 Hochzeitskleid gefunden – Hochzeit gerettet!

Frau B. ließ bei einer Schneiderin im Burgenland ihr Hochzeitskleid umändern. Die Schneiderin versandte das Kleid rechtzeitig, aber die Sendung mit dem Hochzeitskleid kam nicht bei Frau B. an. Da der Hochzeitstermin langsam näher rückte, wandte sich Frau B. an die Schlichtungsstelle für Postdienste. Über Vermittlung der Schlichtungsstelle konnte die Absenderin noch schnell eine Nachforschung für die Sendung in Auftrag geben. Die Nachforschung ergab, dass das Paket in einem Verteilzentrum hängen blieb, da die Postleitzahl von Frau B. auf der Sendung nicht korrekt angeführt war. Außerdem war die Empfängeradresse von Frau B. schlecht lesbar. Das gefundene Paket konnte noch rechtzeitig vor dem geplanten Hochzeitstermin an Frau B. zugestellt werden und die Hochzeit war gerettet.

4.2.5 Das Paket nach Brasilien

Herr M. versandte ein Paket an Verwandte nach Brasilien, welches jedoch nie dort ankam. Er erhielt das Paket nach zwei Wochen mit dem Vermerk „unzustellbar“ wieder zurück. Herr M. war sich jedoch sicher, dass die Empfängeradresse korrekt vermerkt war. Auf sein Beschwerdeschreiben an den Postdiensteanbieter erhielt Herr M. die Nachricht, dass die Beförderung durch den brasilianischen Postdiensteanbieter als Partner des österreichischen Postdiensteanbieters nicht weiter durchführbar war und deshalb die Rücksendung veranlasst wurde. Herr M. wandte sich an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens konnte schließlich geklärt werden, dass ein Teil der Empfängeradresse durch einen Aufkleber des brasilianischen Postdiensteanbieters verdeckt wurde. Die Adresse konnte somit von den Sortiermaschinen nicht mehr gelesen werden. Der Postdiensteanbieter übernahm sodann die erneute Beförderung des Pakets nach Brasilien ohne Verrechnung von Portokosten.

4.2.6 Die Zusteller und die vier Hunde

Familie A. wohnt auf einem großen Bauernhof in Tirol, auf dem neben mehreren Haustieren auch vier Hunde wohnen. Bei der täglichen Postzustellung kam es immer wieder zu Begegnungen zwischen den Zustellern und den dort freilaufenden Hunden. Die bellenden Hunde machten manchen Zustellern Angst. Diese stellten deswegen einzelne Sendungen für die Familie A. nicht mehr zu und brachten die Sendungen zur Hinterlegungsstelle. Familie A. versuchte zuerst, das Problem durch Gespräche mit den Zustellern zu lösen. Als Ergebnis wurden die Hunde während der Zustellzeiten ins Haus gebracht. Dies führte jedoch zu keinem dauerhaften Erfolg, da ja die Zusteller nicht immer zur gleichen Tageszeit zu Familie A. kamen. Auch nach einer Beschwerde beim Postdiensteanbieter konnte keine dauerhafte Lösung gefunden werden.

Nach Intervention der Schlichtungsstelle für Postdienste konnte letztendlich erreicht werden, dass bei Familie A. an der Grundstücksgrenze ein zusätzliches Brieffach installiert wurde, in das die Sendungen vom Zusteller direkt eingeworfen werden können. In einer Rückmeldung nach einem Jahr bestätigte Familie A., dass diese Lösung nach wie vor einwandfrei funktioniert.



www.rtr.at/konsumentenservice

Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

5	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	68
5.1	Servicethemen	68
5.1.1	Weiterentwicklung beim RTR-Netztest – der Wiederholungsmodus	68
5.1.2	Die eSIM – Fortschritt im Mobilfunk	69
5.1.3	Vertragsbeziehungen beim Beförderungsvertrag im Postbereich	69-70
5.1.4	Was ist ein Post-Partner?	70
5.1.5	Alternative Zustellmöglichkeiten	71
5.1.6	Versand wertvoller Gegenstände bzw. Geld	72
5.2	Entwicklungen zum Nutzerschutz	72
5.2.1	Erfolgreiche Einführung von „Roam like at Home“	72-74
5.2.2	Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern	74-75
5.2.3	Erfolgreicher Abschluss der ersten Abschöpfungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz	76
5.2.4	Neuerungen auf europäischer Ebene	77
5.2.5	„05“ und „0720“: Rufnummern für Servicehotlines	78
5.2.6	Vorleistungsregulierung – was sind die Auswirkungen auf Nutzerinnen und Nutzer?	79
5.2.7	Richtlinien-Initiative der Europäischen Kommission zum Online-Handel	80

05 Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

2017 gab es wieder eine Reihe von Neuerungen und interessanten Fragestellungen im Bereich des Nutzerschutzes. Die Wesentlichsten davon werden in Folge dargestellt.

5.1 Servicethemen

5.1.1 Weiterentwicklung beim RTR-Netztest – der Wiederholungsmodus

Der bewährte und etablierte RTR-Netztest wird laufend weiterentwickelt, um den Nutzerinnen und Nutzern als hilfreiches Tool zur Verfügung zu stehen. Bereits in den letzten Tätigkeitsberichten wurden die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten ausführlich beschrieben. 2017 erfolgte mit der Einführung des Wiederholungsmodus eine weitere wesentliche Aufwertung des RTR-Netztests. Mit diesem Tool ist es nun möglich, automatisiert in regelmäßigen Abständen Tests durchzuführen. So kann bequem die Qualität des eigenen Internetanschlusses rund um die Uhr geprüft werden, ohne ständig anwesend sein zu müssen. Da jedoch bei der Aktivierung des Wiederholungsmodus unter Umständen große Datenmengen anfallen können, sollte man ihn nur dann benutzen, wenn der Internetanschluss „flat“ verrechnet wird oder sehr hohe Datenmengen im Grundentgelt inkludiert sind. Der Wiederholungsmodus des RTR-Netztests kann sowohl hinsichtlich der Anzahl der Messungen als auch des zeitlichen Abstands zwischen den einzelnen Messungen frei konfiguriert werden.

ABBILDUNG 37: SCREENSHOT WIEDERHOLUNGSMODUS NETZTEST BROWSER-VERSION



The screenshot shows a web interface for the RTR-Netztest. At the top, the title "RTR-Netztest" is displayed in green. Below it, the section "Wiederholungsmodus" is highlighted. There are two input fields: "Anzahl" with a value of 10 and "Wartezeit" with a value of 30. Both fields have a small arrow icon on the right side. Below the "Anzahl" field, the text "Anzahl von Tests im Wiederholungsmodus" is visible. Below the "Wartezeit" field, the text "Wartezeit (in Minuten) zwischen zwei Tests im Wiederholungsmodus" is visible. At the bottom of the form, there is a green button labeled "Wiederholungsmodus starten".

5.1.2 Die eSIM – Fortschritt im Mobilfunk

Erstmals wurde 2017 von einem Betreiber ein Produkt mit einer eSIM am Markt angeboten. Auch wenn es sich vorerst bei der eSIM um ein reines Nischenprodukt handelt, wird dieser neuartigen SIM-Karte aller Wahrscheinlichkeit nach die Zukunft gehören. Es wird vermehrt Endgeräte geben, bei denen es nicht mehr erforderlich ist, eine SIM-Karte einzulegen. Vielmehr wird diese fix integriert sein. Die Auswahl eines Betreibers bzw. die Aktivierung des Zugangs zu einem spezifischen Mobilfunknetz erfolgen dann durch das Herunterladen eines entsprechenden Profils über eine bereitgestellte Software. Die Vorteile dieser Technik sind vielfältig. Das lästige Hantieren mit der SIM-Karte entfällt, ein Betreiberwechsel ist einfach „over the air“ möglich und mehrere Betreiber können gleichzeitig – wie bei jetzigen Dual-SIM-Geräten – genutzt werden. Auch können die Endgeräte kompakter gebaut und technische Fehlerquellen wie z.B. Kontaktfehler vermieden werden.

Viele Fragen sind allerdings noch offen. Zum einen ist die eSIM noch nicht vollständig standardisiert. Zum anderen ist noch nicht geklärt, wer entscheiden wird, welche Betreiber mit welchen Produkten auf einem Endgerät genutzt werden können. Hier besteht grundsätzlich das Risiko, dass die bisherige Wahlfreiheit durch das manuelle Einlegen einer SIM-Karte verloren geht. Es wird eine Aufgabe der Regulierungsbehörde sein, darauf zu achten, dass es hier nicht zu unzulässigen Beschneidungen der Nutzerrechte kommt.

5.1.3 Vertragsbeziehungen beim Beförderungsvertrag im Postbereich

Immer wieder stellen sich in der Schlichtungstätigkeit Fragen, die im Zusammenhang mit bestehenden Vertragsverhältnissen stehen und wer welche Ansprüche geltend machen kann. Allen Sendungen im Postbereich, egal ob es sich dabei um einen Brief, eine Postkarte, eine Ansichtskarte oder um ein Paket handelt, liegt ein Beförderungsvertrag zugrunde. Dieser Vertrag wird Postbeförderungsvertrag genannt.

Der klassische Postbeförderungsvertrag kommt wie folgt zustande: Der Absender einer Sendung beauftragt einen Postdiensteanbieter damit, für ihn eine Sendung gegen Entgelt zu einem Empfänger zu transportieren und diesem die Sendung zuzustellen. Der Absender entrichtet dafür ein Beförderungsentgelt (Porto). Der Postbeförderungsvertrag beginnt daher mit der Übergabe der Sendung durch den Absender an den Postdiensteanbieter. Dabei ist es unerheblich, ob die Übergabe durch Einwurf der frankierten Sendung in einen Postbriefkasten oder in einer Geschäftsstelle des Postdiensteanbieters gegen Bezahlung des Portos vor Ort erfolgt.

Die Parteien des Postbeförderungsvertrages sind ausschließlich der Absender und der Postdiensteanbieter. Achtung: Der Empfänger wird daher zu keinem Zeitpunkt des Beförderungsvertrages zur Partei des Postbeförderungsvertrages!

Der Postdiensteanbieter übernimmt nun die Beförderung der Sendung je nach Empfängeradresse durch ein Transportmittel seiner Wahl (PKW, LKW, Bahn, Flugzeug etc.). Am Zielort des Empfängers trägt der Postdiensteanbieter auch für die Zustellung an die Empfängeradresse Sorge. Durch die erfolgreiche Zustellung (persönliche Übergabe, Einwurf in die Hausbrieffachanlage oder Hinterlegung) hat der Postdiensteanbieter seine Verpflichtung aus dem Beförderungsvertrag erfüllt.

Kommt es während der Ausführung des Postbeförderungsvertrages zu einer Leistungsstörung (z.B. Beschädigung oder Verlust der Sendung), so ist der Postdiensteanbieter seinem Vertragspartner (also dem Absender) gegenüber im Rahmen seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) haftbar. Bei Verlust oder Beschädigung einer Sendung ist daher nur der Absender der Sendung berechtigt, Ansprüche gegenüber dem Postdiensteanbieter geltend zu machen. Der Empfänger ist dazu (da er ja keine Vertragspartei des Beförderungsvertrages ist) nicht berechtigt. Auch wenn der Empfänger beispielsweise dem Absender das Portoentgelt ersetzt oder vorfinanziert, wie dies bei Online-Einkäufen sehr oft der Fall ist, wird der Empfänger dadurch nicht zur Vertragspartei des Postbeförderungsvertrages.

Der Absender hat allerdings die Möglichkeit, durch eine formelle Abtretungserklärung gegenüber dem Postdiensteanbieter seine Ansprüche an den Empfänger abzutreten. Liegt eine solche Abtretungserklärung vor, ist der Empfänger berechtigt, Ansprüche aus dem Postbeförderungsvertrag gegenüber dem Postdiensteanbieter geltend zu machen. Diese Abtretungserklärung muss schriftlich erfolgen.

Beispiel:

Herr M. bestellte bei einem Versandhaus mehrere DVDs. Das Versandhaus versandte die Sendung als Paket mit einem Postdiensteanbieter. Während des Verlaufs der Sendung ging das Paket verloren. Nachdem das Paket nicht ankam, reklamierte Herr M. schließlich beim Postdiensteanbieter und wandte sich an die Schlichtungsstelle für Postdienste. Die Schlichtungsstelle empfahl Herrn M., sich mit dem Versandhaus in Verbindung zu setzen, um eine Nachforschung nach dem Verbleib der Sendung einzuleiten. Das Versandhaus beantragte als Absender schließlich beim Postdiensteanbieter eine Nachforschung. Das Ergebnis der Nachforschung ergab, dass die Sendung als Verlust einzustufen war. Der Postdiensteanbieter entschädigte schließlich das Versandhaus und Herr M. erhielt vom Versandhaus eine neue Sendung mit den gewünschten DVDs.

5.1.4 Was ist ein Post-Partner?

Die Österreichische Post wurde als Betreiber des Universaldienstes benannt. Der Universaldienst wird bundesweit erbracht und stellt ein Mindestangebot an Postdiensten zur Aufrechterhaltung der Grundversorgung der Nutzerinnen und Nutzer dar. Nach dem Postmarktgesetz ist auch eine flächendeckende Versorgung mit Post-Geschäftsstellen zur Verfügung zu stellen. Post-Geschäftsstellen können von der Österreichischen Post AG selbst betriebene Geschäftsstellen sein (bekannt auch als „Postamt“), oder von einem Vertragspartner der Österreichischen Post betrieben werden (fremdbetriebene Post-Geschäftsstelle oder „Post-Partner“). Für die Erbringung von Postdienstleistungen spielt es jedoch für Nutzerinnen und Nutzer keine Rolle, ob die Post-Geschäftsstelle eigen- oder fremdbetrieben ist, da bei beiden Typen Postdienstleistungen in Anspruch genommen werden können.

5.1.5 Alternative Zustellmöglichkeiten

Häufig wird die Schlichtungsstelle mit der Frage konfrontiert, welche Arten der Zustellung überhaupt möglich und auch zulässig sind. Wenn die Zustellung von Paketsendungen an den Empfänger selbst nicht möglich ist, hat der Postdiensteanbieter folgende Möglichkeiten:

1. **Zustellung an eine Mitbewohnerin bzw. einen Mitbewohner**
Ist eine Zustellung von Paketsendungen an den Empfänger nicht möglich, jedoch eine andere Person an der Abgabestelle anwesend (z.B. eine Mitbewohnerin oder ein Mitbewohner), kann die Sendung auch an die anwesende Mitbewohnerin oder den Mitbewohner übergeben werden. Die Sendung gilt dann als zugestellt.
2. **Wohnungs- oder Hausnachbarn**
Ist eine Zustellung von Paketsendungen an den Empfänger nicht möglich, jedoch eine Zustellung an Wohnungs- oder Hausnachbarn durchführbar, kann die Sendung auch an diese übergeben werden. Die Sendung gilt dann als zugestellt. Auf ausdrücklichen Wunsch kann der Empfänger dieser Art der Zustellung beim jeweiligen Postdiensteanbieter widersprechen. Dazu ist eine förmliche Erklärung gegenüber dem jeweiligen Postdiensteanbieter nötig, da der Widerspruch dauerhaft wirkt.
3. **Hinterlegung**
Ist eine Zustellung von Paketsendungen an den Empfänger nicht möglich, kann die Sendung auch in einer Hinterlegungsstelle zur Abholung durch den Empfänger hinterlegt werden. Der Empfänger erhält darüber eine Verständigung, auf der auch der Ort und die Frist zur Abholung der Sendung genannt wird. Wird die Sendung nicht innerhalb der genannten Frist (meist 14 Tage) abgeholt, so wird die Sendung an den Absender retourniert.
4. **Hinterlegungsboxen**
Einzelne Postdiensteanbieter bieten als Serviceleistung so genannte Hinterlegungsboxen an. Diese Hinterlegungsboxen gibt es in unterschiedlichen Größen und an unterschiedlichen Stellen, beispielsweise in Hausfluren, bei Tankstellen oder Supermärkten. Wesentlich bei der Abholung von dort hinterlegten Sendungen ist es, den Abhol-Code (meist ein Zahlen- oder Strichcode) bei sich zu haben, da die Sendung nur gegen Eingabe dieses Codes freigegeben wird. Bei technischen Problemen bei der Handhabung solcher Einrichtungen wendet man sich am besten an den jeweiligen Postdiensteanbieter.
5. **Abstellgenehmigung**
Der Empfänger hat die Möglichkeit, mit dem jeweiligen Postdiensteanbieter eine sogenannte Abstellgenehmigung zu vereinbaren. Liegt eine solche Vereinbarung vor, stellt der Zusteller die Sendung an der vereinbarten Stelle ab und die Sendung gilt damit als zugestellt. Dies kann allerdings in der Praxis zu Problemen führen, da mit dem Zeitpunkt der Abstellung die Haftung des Postdiensteanbieters für die Sendung endet. Der Empfänger trägt also ab dem Zeitpunkt des Abstellens der Sendung auch das Risiko für Beschädigung oder Verlust der Sendung. Es wird daher empfohlen, sich sehr genau zu überlegen, ob eine solche Abstellgenehmigung im Einzelfall vereinbart werden soll. Insbesondere, wenn der vereinbarte Abstellort einsehbar ist oder möglicherweise andere Hausbewohner oder Passanten am Abstellort vorbeigehen müssen, besteht die Möglichkeit eines Verlustes der Sendung. Ist der Abstellort nicht überdacht, besteht die Gefahr einer Beschädigung der Sendung (z.B. durch Regen oder Schnee sowie durch Hitze oder Kälte). Der auszuwählende Abstellort sollte daher mit Bedacht und möglichst an einer für andere Personen nicht einsehbaren Stelle oder an einem anderen Personen nicht zugänglichen Ort ausgewählt werden.

5.1.6 Versand wertvoller Gegenstände bzw. Geld

Geldbeträge, insbesondere Bargeld, sollten prinzipiell nicht mittels Postsendungen versandt werden. Sämtliche Postdiensteanbieter schließen Postbeförderungsverträge unter Anwendung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ab. Diese AGB setzen in der Regel Haftungshöchstgrenzen des jeweiligen Postdiensteanbieters fest. Die AGB schließen auch sehr häufig die Beförderung von Bargeld aus oder erlauben eine Beförderung nur unter strikten Auflagen. Es besteht die Möglichkeit der Verwendung von Wertbriefen oder Wertpaketen, die höhere Versicherungslimits zulassen.

Die Schlichtungsstelle für Postdienste empfiehlt daher dringend, auch bei Versand von höherwertigen Gegenständen (z.B. Computerteile, Wertgegenständen etc.), die Option einer versicherten Sendung zu wählen. Wenn der Versand von Bargeld nicht vermieden werden kann, soll möglichst beim Versand darauf geachtet werden, Wertbriefe oder Wertpakete bzw. versicherte Sendungen zu verwenden und sich in diesem Zusammenhang beim jeweiligen Postdiensteanbieter genau beraten zu lassen. Der Versand von Bargeld mittels Postsendungen in das Ausland ist bei nahezu keinem der Postdiensteanbieter gestattet. Dementsprechend besteht bei Missachtung dieser Grundbedingung auch keine erhöhte Haftung seitens des jeweiligen Postdiensteanbieters bei Verlust der Sendung oder des Inhalts.

Abschließend ist der Vollständigkeit halber festzuhalten, dass für die Zustellung behördlicher Schreiben, wie etwa von Bescheiden oder Vorladungen, besondere Regeln gelten. An dieser Stelle wird auf diese nicht näher eingegangen.

5.2 Entwicklungen zum Nutzerschutz

5.2.1 Erfolgreiche Einführung von „Roam like at Home“

Im letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen wurden die ab Mitte 2017 geltenden Regeln zu Roaming in der EU ausführlich erläutert. Die teils sehr komplexen und in vielen Details unklaren Vorschriften stellten für die österreichischen Betreiber eine große Herausforderung bei der Umsetzung dar. Die Regulierungsbehörde unterstützte diese dabei und stellte auch der Öffentlichkeit umfassende Informationen zur Verfügung.

Rückblickend kann festgestellt werden, dass die Umsetzung von „Roam like at Home“ gut funktioniert hat. Kundinnen und Kunden österreichischer Betreiber konnten ab 15. Juni 2017 ihr Mobiltelefon innerhalb der EU bzw. des EWR zu den gleichen Konditionen verwenden wie im Inland. Nur in wenigen Fällen wurden unzulässige Roamingaufschläge verlangt. In jenen Fällen war seitens der Regulierungsbehörde einzuschreiten (siehe z.B. Bescheid R 02/17 unter https://www.rtr.at/de/tk/R2_17_Bescheid_031017). Festzustellen ist weiters, dass die österreichischen Betreiber die europäischen Vorgaben im Sinne ihrer Kundinnen und Kunden in vielen Fällen sehr großzügig umgesetzt haben und nicht an jede mögliche Grenze gegangen sind. Hier ist z.B. der gesamte Bereich des Prepaid zu nennen, bei denen an sich die Betreiber einen Nachweis des Inlandbezuges verlangen könnten, bevor „Roam like at Home“ gewährt wird. Kaum ein Betreiber hat jedoch so einen Nachweis verlangt.

Natürlich brachte „Roam like at Home“ auch einige Probleme und Fragestellungen mit sich.

Qualität bzw. Netzversorgung im Ausland

Probleme gab es bei der Frage, welche Qualität bei mobilen Internetzugängen im Ausland zu gewähren ist. Muss etwa LTE auch innerhalb der EU zur Verfügung stehen, wenn dies im Inland möglich ist? Diese Frage ist aus Sicht der europäischen Vorschriften zu verneinen. Eine Verpflichtung, LTE auch im Ausland nutzen zu können, ist europarechtlich nicht vorgeschrieben. Grundsätzlich wäre daher eine vertragliche Einschränkung z.B. auf 3G möglich. Viele Verträge österreichischer Kundinnen und Kunden sehen aber eine solche Einschränkung nicht vor. In den diesbezüglich anhängigen Beschwerdefällen vor der Schlichtungsstelle war somit immer anhand des Einzelvertrages zu prüfen, welche Leistungen auch im Ausland geschuldet sind. Anzumerken ist weiters, dass, wie viele Tests zeigen, die österreichischen Nutzerinnen und Nutzer eine sehr hohe Qualität in der Mobilfunkversorgung gewohnt sind. Viele Einschränkungen im Ausland haben daher schlicht damit zu tun, dass die ausländischen Netze nicht so gut ausgebaut sind wie im Inland. Allerdings hat die Schlichtungsstelle auch Fälle geprüft, bei denen der österreichische Betreiber im Ausland den Netzzugang auf 3G eingeschränkt hat, ohne dass dies anhand der Endkundenverträge klar nachvollziehbar war.

Unerwünschtes Roaming in EU-Staaten/EWR-Drittstaaten

Deutlich zugenommen haben Beschwerden im Zusammenhang mit Roaming in EU-Staaten/EWR-Drittstaaten. Während viele Nutzerinnen und Nutzer in der Vergangenheit Roaming überhaupt nicht oder nur sehr vorsichtig genutzt haben, hat sich dieses Verhalten mit „Roam like at Home“ deutlich geändert. Roamingdienste werden nunmehr intensiv genutzt. Dies führt allerdings auch vermehrt dazu, dass es zu unerwünschtem Roaming in EU-Staaten/EWR-Drittstaaten kommt. Am häufigsten ist dies an der Grenze zur Schweiz zu beobachten. Aber auch an anderen EU-Außengrenzen kann es zu solchen Problemen kommen. Beispielsweise sind Urlauber auf einer griechischen Insel unbemerkt in ein türkisches Netz eingebucht worden. Da die Entgelte in EU-Staaten/EWR-Drittstaaten noch immer sehr hoch sind, können rasch sehr hohe Entgelte anfallen. Da es auch kaum Möglichkeiten gibt, nur das Roaming in EU-Staaten/EWR-Drittstaaten zu sperren, hilft nur eine erhöhte Aufmerksamkeit bei der Verwendung des Mobiltelefons. Mobile Daten sollten nur aktiviert werden, wenn man sich sicher ist, dass man sich in einem „Roam like at Home-Netz“ befindet. Einen gewissen Schutz bietet zumindest die 60,00-Euro-Grenze, die auch außerhalb der EU bzw. des EWR gilt. Daher ist besonders darauf zu achten, ob das Limit aktiv ist. Hier empfiehlt sich eine Kontrolle vor dem geplanten Aufenthalt im Ausland bzw. vor Aktivieren des Datenroamings.

Tarife ohne Roamingmöglichkeiten

Unklarheiten gab es auch teilweise im Zusammenhang mit Produkten, die überhaupt kein Roaming ermöglichen. Dies ist nach den europäischen Vorgaben grundsätzlich zulässig. Ein österreichischer Betreiber ist daher nicht verpflichtet, Roaming überhaupt anzubieten. Nur wenn Roaming angeboten wird, hat dies dann nach dem Grundsatz „Roam like at Home“ zu erfolgen. Grundsätzlich muss man daher bei Vertragsabschluss sehr genau prüfen, ob in den zur Auswahl stehenden Angeboten Roaming überhaupt inkludiert ist. Benötigt man internationales Roaming, ist das in einer Produktauswahl unbedingt zu berücksichtigen.

Allerdings sind die Betreiber nicht völlig frei in der Produktausgestaltung. Insbesondere dürfen Produkte nicht so gestaltet sein, dass die Möglichkeit, Roaming zu verwenden, einem unzulässigen Preisaufschlag entspricht. Ein Betreiber hat beispielsweise zeitgleich zwei Angebote auf den Markt gebracht, die sich nur in der Möglichkeit

unterschieden, Roaming zu nutzen. Das Angebot, das Roaming beinhaltete, hatte ein höheres monatliches Grundentgelt als jenes ohne Roaming. Dies war nicht zulässig, weil das höhere Grundentgelt einem unzulässigen Preisaufschlag entsprach. Dementsprechend untersagte die Regulierungsbehörde die Vorgehensweise des Betreibers. Der Bescheid ist unter der Geschäftszahl R 1/17 auf der Website der RTR veröffentlicht (https://www.rtr.at/de/tk/S_18_17_240717_20170802095004).

Bescheidmäßig erteilte Zulässigkeit zur Verrechnung von Aufschlägen bei der Nutzung von Roaming

Betreibern ist es nicht in jedem Fall untersagt, Roamingaufschläge zu verlangen. Wenn ein Betreiber „Roam like at Home“ z.B. nicht wirtschaftlich anbieten kann, hat dieser die Möglichkeit, bei der Regulierungsbehörde zu beantragen, dass er weiterhin einen Aufschlag auf den nationalen Preis für Roaming verrechnen darf. Die Regulierungsbehörde hat anhand vorgegebener Kriterien zu prüfen, ob so ein Aufschlag gerechtfertigt ist. Der Aufschlag darf nur so hoch sein, dass der Anbieter seine Kosten decken kann. Die Genehmigung ist auch immer nur befristet zu erteilen, sodass in periodischen Abständen das Vorliegen der Voraussetzungen geprüft werden muss. In Österreich haben zwei Betreiber eine derartige Genehmigung durch die Regulierungsbehörde erteilt bekommen. Die Entscheidungen sind unter den Geschäftszahlen S 16/17 (https://www.rtr.at/de/tk/S16_17_140617) und S 30/17 (https://www.rtr.at/de/tk/S30_17_Bescheid_031017) auf der Website der RTR veröffentlicht.

2018 wird es zu weiteren Preissenkungen kommen bzw. werden mehr Datenfreimengen auch im Ausland nutzbar sein. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Anfang 2018 die Kosten auf Vorleistungsebene gesenkt wurden. Detaillierte Informationen findet man unter: https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_RoamingEU2017

5.2.2 Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern

Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern sind 2017 neuerlich deutlich gesunken. Allerdings stellen sie immer noch den zweithäufigsten Beschwerdegegenstand dar. Die Regulierungsbehörde beobachtet daher diesen Bereich weiterhin besonders aufmerksam. Dies auch im Zusammenhang mit der Frage, ob allenfalls besondere regulatorische Maßnahmen ergriffen werden müssen. Bis dato finden sich allerdings für einen solchen Schritt keine ausreichenden Anhaltspunkte. Im Dialog mit den österreichischen Mobilfunkbetreibern konnten zum einen die Beschwerden deutlich gesenkt werden und zum anderen konnte eine lösungsorientierte Herangehensweise in fast allen tatsächlichen Beschwerdefällen erreicht werden.

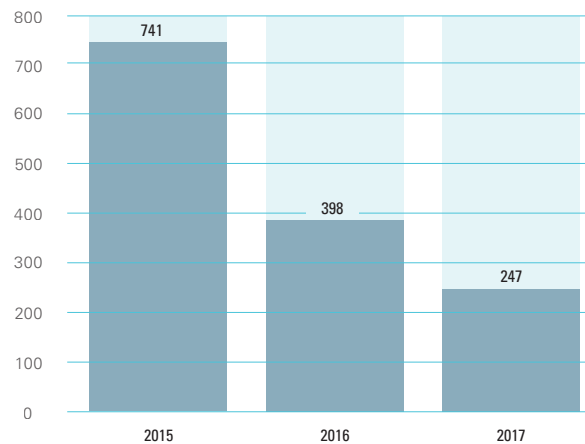
Die drei großen Betreiber (A1, Hutchison und T-Mobile) haben sich in einem eigenen „Code of Conduct“ auf ein Bündel von Maßnahmen festgelegt, um spezifische Probleme in diesem Zusammenhang zu entschärfen.

Dazu zählen beispielsweise:

- Transparenzverpflichtungen bei der Nutzung dieser Dienste (Preisinformationen etc.).
- Schranken hinsichtlich der möglichen Verrechnung.
- Technische Schutzmaßnahmen, die sicherstellen, dass die notwendigen Informationen die Kundinnen und Kunden auch tatsächlich erreichen.

Auf Anregung der Regulierungsbehörde konnte auch erreicht werden, dass alle Betreiber nunmehr einheitlich den Begriff „Dienste von Drittanbietern“ verwenden. Dies erhöht die Transparenz und erleichtert die Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden. Ein aufwendiges Abgleichen, worum es bei unklaren Rechnungspositionen überhaupt geht, wird so vermieden.

ABBILDUNG 38: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017
(ENTGELTSTREITIGKEIT – DIENSTE VON DRITTANBIETERN)



Die sinkenden Beschwerdezahlen sind auch unter dem Gesichtspunkt zu sehen, dass nach den Angaben der Betreiber die Transaktionszahlen bei den Diensten von Drittanbietern laufend steigen.

Dass es bei Payment-Services eher zu Beschwerden und Problemen kommt, ist systemimmanent. Neben der Frage der verrechneten Entgelte ist auch immer wieder der Inhalt der bezahlten Leistung beschwerdegegenständlich. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist auch zu beobachten, dass Beschwerden dort gering sind, wo aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer ein echter Gegenwert erhalten wurde. So sind z.B. bei der Bezahlung von Apps mittels Diensten von Drittanbietern kaum Beschwerden festzustellen. Ob eine gewünschte App mittels der Telefonrechnung (Dienst von Drittanbietern) oder einer sonstigen Bezahlmethode (z.B. Kreditkarte) beglichen wird, ist dann ohne größere Bedeutung.

Allerdings muss auch festgestellt werden, dass offenbar noch immer ausnutzbare Lücken bestehen. Es sind der Schlichtungsstelle Fälle bekannt, bei denen es zu einer Verrechnung von Diensten von Drittanbietern gekommen ist, obwohl überhaupt kein Kaufwille der betroffenen Nutzerinnen und Nutzer gegeben war. Diese wollten vielmehr einfach ein am Smartphone angezeigtes Fenster wegklicken. Dies führte in den genannten Fällen bereits zu einer Verrechnung. Solche klar betrügerischen Dienste schaden dem Ansehen der Dienste von Drittanbietern ungemein. Es wird eine wichtige Aufgabe der Betreiber sein, die technischen Schutzmaßnahmen noch zu verbessern und gleichzeitig betrügerische Diensteanbieter schnell zu erkennen und dauerhaft zu sperren.

Für die Nutzerinnen und Nutzer kann aus Sicht der Schlichtungsstelle empfohlen werden, sich bezüglich dieser Dienste genau zu informieren. Nicht alle Mobilfunkprodukte ermöglichen die Nutzung von Diensten von Drittanbietern. Bei diesen Produkten besteht somit ohnehin kein Risiko einer unerwünschten Verrechnung. Hat man ein Produkt, welches die Verrechnung von Diensten über Drittanbieter zulässt, besteht auch immer die Möglichkeit, diese dauerhaft bei seinem Betreiber sperren zu lassen. Teilweise ist dies auch mittlerweile selbst in den Kundenportalen bzw. Kunden-Apps möglich. Wie immer empfiehlt sich die laufende aufmerksame Kontrolle der Rechnungen. So kann sichergestellt werden, dass nur für gewünschte und tatsächlich erbrachte Leistungen bezahlt wird.

5.2.3 **Erfolgreicher Abschluss der ersten Abschöpfungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz**

Seitens der Regulierungsbehörde wurden (erstmalig seit Bestehen dieser Regelung) zwei Verfahren auf Abschöpfung der Bereicherung geführt, welche 2017 erfolgreich abgeschlossen werden konnten. Das österreichische Telekommunikationsgesetz gibt der Regulierungsbehörde die Möglichkeit, im Falle bestimmter Gesetzesverstöße eines Unternehmens, aus welchem das betreffende Unternehmen einen wirtschaftlichen Vorteil erlangt hat, einen Antrag auf Abschöpfung dieser Bereicherung beim Kartellgericht einzubringen. Dieses kann eine Abschöpfung grundsätzlich mit bis zu 10 % des Unternehmensumsatzes des jeweiligen Vorjahres festsetzen.

In den beiden Anlassfällen wurden von Unternehmen entgegen der gesetzlichen Vorgaben für die Übermittlung von Papierrechnungen Entgelte verrechnet. Nachdem Versuche, beide Unternehmen außergerichtlich zur vollständigen Rückzahlung dieser widerrechtlich eingehobenen Entgelte zu bewegen, gescheitert waren, wurden schließlich entsprechende Anträge auf Abschöpfung der Bereicherung beim Kartellgericht eingebracht. In der Folge kam es nach langen Verhandlungen zum Abschluss von Vergleichen mit beiden Unternehmen, wonach die gesetzwidrig einkassierten Entgelte an die geschädigten Kundinnen bzw. Kunden zurückzuerstatten waren.

Im kartellgerichtlichen Verfahren wurde von einem der Unternehmen vorgebracht, dass eine vollständige Rückzahlung der widerrechtlich eingehobenen Entgelte an alle Kundinnen bzw. Kunden nicht möglich gewesen sei, da diese teilweise nicht erreichbar wären oder zum Beispiel auf die Rückzahlung verzichtet hätten. Schließlich wurde in einem gerichtlichen Vergleich festgelegt, dass jener Entgeltbetrag, welcher nicht an die Betroffenen rückerstattet werden konnte, an die RTR zu deren Finanzierung überwiesen werden soll. Dabei handelte es sich um einen Betrag in Höhe von 10.500,00 Euro. Der betroffene Betreiber ist dieser Verpflichtung nachgekommen.

Auch das andere Unternehmen hat praktische Schwierigkeiten bei der Rückerstattung der eingehobenen Papierrechnungsentgelte eingewendet. Die Verhandlungen mit diesem Unternehmen gestalteten sich ebenso schwierig. Erst nach erfolgter Antragstellung beim Kartellgericht konnte schlussendlich ein außergerichtlicher Vergleich abgeschlossen werden, welcher inhaltlich dem oben erwähnten entspricht. Demgemäß verpflichtete sich der Betreiber unter anderem, einen Betrag in Höhe von 27.877,50 Euro an die RTR zu deren Finanzierung zu leisten. Hier handelte es sich ebenfalls um jenen Entgeltbetrag, welcher nicht an die Betroffenen rückerstattet werden konnte. Auch in diesem Fall wurden die Verpflichtungen aus dem Vergleich erfüllt.

Die erfolgreiche Durchführung der beiden beschriebenen Verfahren hat unter Beweis gestellt, dass die Möglichkeit der Regulierungsbehörde zur Abschöpfung der Bereicherung ein geeignetes Mittel dafür darstellt, die Erlangung wirtschaftlicher Vorteile aus Verletzungen telekommunikationsrechtlicher Vorschriften und Verpflichtungen effektiv zu unterbinden. Die Regulierungsbehörde wird daher dieses Instrument auch in Zukunft im Anlassfall einsetzen, um die Einhaltung der telekommunikationsrechtlichen Rahmenbedingungen im Wettbewerb der Marktteilnehmer zu forcieren.

5.2.4 Neuerungen auf europäischer Ebene: European Electronic Communication Code und E-Privacy-Verordnung

2017 wurde weiter an den europarechtlichen Grundlagen im Telekommunikationsrecht gearbeitet. Der European Electronic Communication Code (EECC) und die E-Privacy-Verordnung befinden sich in den europäischen Gremien in Verhandlung und werden auch die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer in den nächsten Jahren deutlich prägen. Mit einem Abschluss dieser Gesetzgebungsprozesse ist noch im Jahr 2018 zu rechnen.

Inhaltlich wird wohl im weiten Maße eine Vollharmonisierung der europäischen Nutzerrechte erfolgen. Dies umfasst etwa die Vorschriften zu den vertraglichen Mindestinhalten, Regeln zu Kündigung, Informationspflichten, Rufnummernmitnahme oder auch Bestimmungen zu Bündelverträgen. Die ursprünglich bestehenden Sorgen, dass der EECC zu einer erheblichen Verschlechterung bei den Nutzerrechten führen wird, scheinen sich nicht zu bewahrheiten. In den Verhandlungen, bei denen auch die Regulierungsbehörde einen Beitrag geleistet hat, konnte erreicht werden, dass das österreichische Schutzniveau im Großen und Ganzen gehalten werden konnte. In bestimmten Bereichen ist allerdings mit einer Verschlechterung zu rechnen. So werden österreichische Nutzerinnen und Nutzer wahrscheinlich in Hinkunft Abschlagszahlungen zu leisten haben, wenn ein Betreiber die Vertragsbedingungen zum Nachteil seiner Nutzerinnen und Nutzer abändert und diese deswegen ein außerordentliches Kündigungsrecht haben.

Mit der E-Privacy-Verordnung wird die bereits in Kraft stehende Datenschutzgrundverordnung ergänzt werden, soweit Kommunikationsdienste betroffen sind. Inhalte sind etwa Regelungen zur Verwendung von Cookies, Webtracking oder auch die Verwendung von Verkehrsdaten. Es ist damit zu rechnen, dass sich der Adressatenkreis der Verordnung erheblich erweitern wird und in Hinkunft auch Dienste abseits der derzeit gültigen Datenschutzrichtlinie umfassen wird.

Da sich beide Rechtsakte noch im Entwurfsstadium befinden, können noch keine endgültigen Aussagen getroffen werden.

5.2.5 „05“ und „0720“: Rufnummern für Servicehotlines, die zum üblichen Mobil- oder Festnetzтариф erreicht werden können

Per 1. Dezember 2017 legte die Regulierungsbehörde RTR neue Vorgaben für Anrufe zu Rufnummern in den Bereichen 05 und 0720 fest. Sprach- und Nachrichtendienste in den Bereichen 05 und 0720 werden seit diesem Zeitpunkt gleich tarifiert wie Sprach- und Nachrichtendienste, die unter geografischen oder mobilen Rufnummern erbracht werden. Für Verträge, die vor dem 1. Jänner 2013 geschlossen wurden, treten die Änderungen am 1. April 2018 in Kraft.

Hintergrund für diese Maßnahme war eine Erkenntnis des Europäischen Gerichtshofes. Mit diesem wurde eine Bestimmung der Verbraucherrechterichtlinie und damit auch des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes ausgelegt. Demnach dürfen Anrufe von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Unternehmen nicht mehr kosten als Anrufe ins Festnetz oder ins Mobilnetz. Dies betrifft aber nur telefonische Anfragen zu einem bestehenden Vertragsverhältnis. Dieser „Grundtarif“ ist von Unternehmen, beispielsweise von Banken und Versicherungen, für ihre Bestandskundinnen und -kunden zu gewährleisten. Darunter fallen z.B. Anrufe zu Bank- oder Versicherungsberatern bei Anfragen im Zusammenhang mit bestehenden Verträgen. Die oben genannte Entscheidung des EuGH hat geklärt, dass die oft von Unternehmen verwendeten Rufnummernbereiche 05 und 0720 in vielen Fällen nicht mehr verwendet werden durften, weil für viele Anrufer mehr zu bezahlen war als für ein übliches Telefonat zu einer Mobil- oder Festnetznummer. Eine weitere Verwendung als Kundenhotline wäre somit nicht zulässig gewesen. Hätten die betroffenen Unternehmen ihre Rufnummern ändern müssen, um Rechtskonformität zu gewährleisten, wäre das für sie mit hohen Umstellungskosten verbunden gewesen. In einem Dialog mit Betreibern, Nutzern der Rufnummern und dem Konsumentenschutz konnte die RTR eine Lösung finden, die sich in einer Novelle der so genannten „Kommunikationsparameter-, Entgelte- und Mehrwertdiensteverordnung“ wiederfindet.

Hinkünftig werden Sprach- und Nachrichtendienste in den Bereichen 05 und 0720 gleich tarifiert wie Sprach- und Nachrichtendienste, die unter geografischen oder mobilen Rufnummern erbracht werden. Insbesondere fallen damit solche Telefonate in allfällig vereinbarte monatliche Pauschalen. Damit ist für alle Unternehmen, die solche Rufnummern verwenden, sichergestellt, dass sie ihre Kundinnen und Kunden kostengünstig anrufen können. Ebenso sind die rechtlichen Vorgaben des Konsumentenschutzgesetzes erfüllt. Für die österreichischen Nutzerinnen und Nutzer bedeutet dies, dass man bei Telefonaten zu einer Rufnummer, die mit 05 oder 0720 beginnt, mit keinen überraschenden Kosten mehr rechnen muss.

5.2.6 Vorleistungsregulierung – was sind die Auswirkungen auf Nutzerinnen und Nutzer?

Betreiber haben verschiedene Möglichkeiten, ihren Endkundinnen und Endkunden Kommunikationsdienste wie Telefonie oder Internetzugang anzubieten: Entweder verfügt der Betreiber über eine eigene (feste oder mobile) Infrastruktur (wie Glasfaser- oder Kupferkabel bzw. ein Funknetz), über die er Dienste den Endkundinnen und Endkunden anbietet, oder er mietet sich in ein bestehendes Netz eines anderen Anbieters ein. Da der Aufbau und die Erhaltung einer eigenen Infrastruktur mit hohen Investitionen verbunden sind, verfügt nicht jeder Betreiber, der in Österreich Kommunikationsdienste anbietet, über eine eigenbetriebene Infrastruktur.

Um jedoch Endkundinnen und Endkunden eine möglichst große Auswahlmöglichkeit an Kommunikationsdienstleistungen zu geben, wurde im Zuge der Regulierung die A1 Telekom Austria AG als früherer Monopolist im Telefoniebereich verpflichtet, ihr österreichweit verfügbares Kommunikationsnetz alternativen Betreibern zur Verfügung zu stellen, damit diese eigene Dienste an Endkundinnen und Endkunden anbieten können. Alternativen Betreibern ist es somit möglich, gegen Entgelt auf einzelne Netzkomponenten, wie etwa die letzte Meile zur Endkundin und zum Endkunden, zuzugreifen (Entbündelung) oder Dienstleistungen, wie einen breitbandigen Internetzugangsdienst, in Anspruch zu nehmen. Diese Verpflichtungen für A1 werden in regelmäßigen Abständen überprüft und an die wettbewerblichen Notwendigkeiten angepasst.

Im Laufe der letzten Jahre haben sich diese Vorgaben an A1 verändert: So ist A1 grundsätzlich nicht mehr verpflichtet, den so genannten Verbindungsnetzbetrieb, also die Möglichkeit, mit dem bestehenden Anschluss von A1 Telefongespräche über andere Betreiber zu führen, zu ermöglichen. Trotz dieser Deregulierungsmaßnahme bietet A1 jedoch alternativen Betreibern und ihren Endkunden weiterhin die Möglichkeit des Verbindungsnetzbetriebes freiwillig an.

Auch im Bereich der Bereitstellung von breitbandigen Internetzugangsleistungen für Privatkundinnen und -kunden ist A1 nicht mehr verpflichtet, diese Dienstleistung alternativen Betreibern anzubieten. Dies bezieht sich jedoch nur auf neue Vertragsabschlüsse. Für bestehende Kundinnen und Kunden ändert sich vorerst nichts.

Unabhängig von diesen Veränderungen sollen Endkundinnen und Endkunden weiterhin jene Angebote in Anspruch nehmen können, die ihren Anforderungen am besten gerecht werden. Für die meisten Endkundinnen und Endkunden ist es meist von geringer Bedeutung, auf welche Art ihr Betreiber seine Dienste erbringt.

5.2.7 Richtlinien-Initiative der Europäischen Kommission zum Online-Handel

Eine aktuelle Initiative der Europäischen Union trägt dem stark wachsenden Online-Handel und dem damit verbundenen erhöhten Aufkommen im Paketverkehr Rechnung. Diese Initiative soll zur Stärkung des grenzüberschreitenden Paketmarktes für Sendungen im Bereich des Internet-Handels dienen. Die Europäische Kommission hat daher den Plan gefasst, zur Erhöhung der Transparenz der sich sehr stark unterscheidenden Tarife eine Verordnung zu erlassen, die diese Entwicklungen abdeckt und sichtbar machen soll. Ziel dieser Verordnung soll es sein, dem Online-Versender und schließlich auch dem Endkunden eine Wahl des Postdiensteanbieters zu ermöglichen, um damit den Wettbewerb zu fördern. Die entsprechenden Entwürfe dazu sind im Wesentlichen fertiggestellt. Die geplante Verordnung zielt auch auf die größte Problemstellung im Bereich des internationalen Paketversandhandels ab. Sie solle eine Übersicht über die Vielzahl an unterschiedlichen Versandtarifen durch eine Sammlung und deren Veröffentlichung schaffen. Dadurch soll es für die Nutzerinnen und Nutzer als auch für Unternehmen, die einen Versand durchführen, leichter fallen, aus den unterschiedlichen Tarifen am Markt die richtige Wahl zu treffen. Durch die Veröffentlichung entsteht außerdem wettbewerblicher Druck, der wiederum zu Änderungen bei den angebotenen Tarifen führen und somit neue und bessere Angebote mit sich bringen soll. Dies erscheint auch für kleinere Versandunternehmen ohne große Marktmacht in Hinblick auf deren Sichtbarkeit am Markt von Bedeutung zu sein. Diese neue Verordnung verspricht somit Vorteile für einzelne Postdiensteanbieter, von denen wiederum die Nutzerinnen und Nutzer profitieren können. Für alle nationalen Regulierungsbehörden ergibt sich aus den neuen Transparenzvorschriften zudem eine verbesserte Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit. Mit der endgültigen Beschlussfassung wird im Laufe des Jahres 2018 gerechnet.



Ausblick

2018 wird für die Schlichtungsstellen neue Herausforderungen bringen, nachdem sich bereits 2017 erhebliche Änderungen am Telekommunikationsmarkt angekündigt hatten. UPC wurde im letzten Jahr von T-Mobile gekauft, Tele 2 von Hutchison. Damit finden sich 2018 drei große integrierte Mobil- und Festnetzbetreiber in Österreich. Die Zusammenführung und Integration der verschiedenen Kundenstämme wird erfahrungsgemäß auch in dem ein oder anderen Schlichtungsverfahren münden. Die Vergangenheit hat schließlich gezeigt, dass beim Zusammenschluss von Unternehmen immer Probleme entstehen, die erst nach und nach bereinigt werden können.

Im Postbereich werden der zunehmende Online-Handel und der damit verbundene Anstieg der Paketsendungen viele neue Herausforderungen mit sich bringen. Ebenso werden die Expertinnen und Experten der Schlichtungsstelle mit ihrer Erfahrung und Kompetenz auf Gesetzgebungsprozesse – sowohl auf europäischer als auch nationaler Ebene – im Sinne der Interessen der österreichischen Nutzerinnen und Nutzer einwirken.



www.rtr.at/tk_schlichtung

Anhang

7	Anhang	84
7.1	Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	84
7.1.1	Vorteile des Schlichtungsverfahrens	84
7.1.2	Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren	85
7.1.3	Der Verfahrensablauf	85
7.1.4	Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?	86
7.1.5	Die vorgesehene Verfahrensdauer	86
7.1.6	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	86
7.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten	87-93
7.3	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern	94-98
7.4	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	99-101
7.5	Informationen nach dem ASTG	102-103
7.6	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	104-105
7.7	Verzeichnisse	106
7.7.1	Tabellen	106
7.7.2	Abbildungen	106-107

07

Anhang

7.1 Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Das Schlichtungsverfahren steht allen Kundinnen und Kunden eines Betreibers als Rechtsschutzinstrument zur Verfügung. Gegenstand eines Verfahrens können fast alle Probleme sein. Beispiele sind neben vermuteten fehlerhaften Rechnungsstellungen auch Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit dem Telefon-, Telekabel- oder Internetanschluss. Im Postbereich sind Probleme mit der Zustellung von Briefen und Paketen typische Schlichtungsgegenstände. 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.

7.1.1 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.

Positiv zu erwähnen ist die Kooperationsmöglichkeit mit den involvierten Betreibern. Die Mehrzahl der Verfahren betrifft sehr große Unternehmen in Österreich. Dem Expertenteam der RTR ist es im Laufe der Jahre gelungen, Schnittstellen aufzubauen, die rasche und kundenfreundliche Problemlösungen fördern.

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 7.2) näher ausgestaltet und kann über eine E-Government-Lösung auch elektronisch abgehandelt werden (www.rtr.at/schlichtungsstelle). Für die Postschlichtungsverfahren ist eine elektronische Abwicklung via E-Mail möglich.

7.1.2 Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren

Die rechtlichen Grundlagen für die Schlichtungsverfahren sind im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG), Telekommunikationsgesetz 2003 und im Postmarktgesetz geregelt. Das AStG ist dann auf die Verfahren für Telekommunikations- und Postdienste anzuwenden, wenn diese mit Verbraucherinnen oder Verbrauchern geführt werden. Die Regulierungsbehörde hat das AStG allerdings so umgesetzt, dass einheitliche Verfahrensregeln für Verbraucher und Unternehmer gelten.

Die wesentlichen Verfahrensvoraussetzungen sind:

- Der Beschwerdegegenstand muss im Wirkungsbereich der jeweiligen Schlichtungsstelle liegen. So können die Schlichtungsstellen bei der RTR z.B. keine Verfahren wegen eines Autoverkaufs behandeln.
- Man muss sich zuerst schriftlich beim Betreiber beschweren und die Antwort des Betreibers abwarten.
- Wenn der Betreiber nicht binnen vier Wochen reagiert hat, kann unmittelbar ein Verfahren eingeleitet werden.
- Innerhalb eines Jahres ab der erstmaligen Beschwerdeerhebung kann dann ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- Es gibt eine Streitwertgrenze von 20,00 Euro. Von dieser kann aber abgesehen werden, wenn dem Verfahrensgegenstand eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung zukommt.
- Es gibt einige Ablehnungsgründe für ein Schlichtungsverfahren. So ist etwa ein Verfahren nicht mehr möglich, wenn der Beschwerdesachverhalt bereits gerichtsanhängig ist.

7.1.3 Der Verfahrensablauf

Liegen alle Verfahrensvoraussetzungen vor, wird dem Betreiber Gelegenheit gegeben, zum Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw. die von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet. 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 heranziehen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wird umfassendes rechtliches Gehör gewährleistet. Die Schlichtungsstelle räumt beiden Seiten die Möglichkeit ein, zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu Befund und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.

Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (z.B. Verdienstentgang) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden den Sachverhalt nicht in ausreichendem Maße feststellen können. So sind beispielsweise Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

7.1.4 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Vorrangiges Ziel ist es, eine einvernehmliche, für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden. Gelingt dies nicht, prüft die Schlichtungsstelle den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage. Es können jedoch auch Überlegungen nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit in die Entscheidung einfließen, um sachgerechte Lösungen zu finden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- Wenn das Vorbringen der beschwerdeführenden Partei zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Argumente einen schriftlichen Lösungsvorschlag erstellen. Wenn dieser 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.
- Ist das Begehren der beschwerdeführenden Partei nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche Abweisung beendet.
- Bei Verfahren mit einem Streitwert von 20,00 Euro bis 150,00 Euro kann das Verfahren auf einen Einigungsversuch beschränkt werden.

Wie in Kapitel 2 gezeigt wurde, ist die mit Abstand häufigste Art der Verfahrensbeendigung die Einigung.

7.1.5 Die vorgesehene Verfahrensdauer

Grundsätzlich ist eine Verfahrensdauer von 90 Tagen ab dem Vorliegen des vollständigen Schlichtungsantrages vorgesehen. Bei besonders komplexen Verfahren kann die Frist entsprechend verlängert werden.

7.1.6 Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages

Nur für die Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation und Medien ist ein Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Betrages möglich. Das macht auch Sinn, da im Postbereich in der Regel keine regelmäßigen, nach Leistungserbringung erstellten Rechnungslegungen vorkommen.

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass der bestrittene Betrag einer Rechnung vorerst nicht bezahlt werden muss. Dies gilt bereits ab dem Erheben der schriftlichen Beschwerde an den Betreiber. Sollte in Folge ein zulässiger Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle gerichtet werden, 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 die Beschwerde beim Betreiber erhoben wurde. 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.

7.1.6.1.1 Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit

- Es muss ein schriftlicher Einspruch gegen die Rechnung vorliegen. Dieser muss innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung erhoben werden.
- Zusätzlich muss das Verfahrensformular (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig und ausgefüllt an die Schlichtungsstelle übermittelt werden.
- Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein.
- Der Betreiber kann einen auf einem Durchschnittsbetrag basierenden Anteil der Rechnung verlangen. Ebenso ist es möglich, eine vorläufige Rückzahlung vom Betreiber zu verlangen, wenn man bereits den gesamten Rechnungsbetrag beglichen hat.

7.2 **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 Aufschieben 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 „Aufschieben 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 Aufschieben 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 nachkommen, 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 20,00 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 20,00 Euro bis 150,00 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 I!

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.

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.

7.3 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 Abs. 1 Postmarktgesetz (PMG) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASTG)

1 Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme die Sie mit dem Postdiensteanbieter haben und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen.

Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren

2 Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) Postdiensteanbieter sind Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste – das heißt Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen – erbringen. Die Liste der derzeit in Österreich angezeigten Postdiensteanbieter können Sie im Internet unter https://www.rtr.at/de/post/diensteanzeige_konzession abrufen. Postsendungen sind adressierte Sendungen, die von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen werden. Dabei handelt es sich neben Briefsendungen zum Beispiel um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten.
- b) Vorangegangener Lösungsversuch: Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. Brief, Fax, E-Mail, Webformular auf der Webseite des Postdiensteanbieters) eine Lösung mit dem Postdiensteanbieter zu finden. Dafür ist (z.B. bei Verlust, Beschädigung, Fehlleitung, Verspätung einer Postsendung oder bei Vertragschwierigkeiten, mangelhafter Leistung) eine schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Postdiensteanbieters auf Ihre Beschwerde 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 Postdiensteanbieter erhoben haben Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen begründeten Schlichtungsantrag mittels Brief, Fax oder E-Mail einzubringen.
- d) Wenn der Postdiensteanbieter Ihnen nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich antwortet, kann unmittelbar ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- e) Die Angaben im Schlichtungsantrag müssen vollständig und wahrheitsgemäß so dargestellt sein, dass sie gut nachvollzogen werden können. Der Schlichtungsantrag hat jedenfalls folgende Angaben zu enthalten:
 1. Ihren vollständigen Namen und Ihre Adresse.
 2. Eine Anschrift oder eine E-Mail-Adresse sowie eine Telefonnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind.
 3. Falls Sie sich vertreten lassen, Name und Kontaktdaten Ihres Vertreters (z.B. ande-

- re Person, anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
4. Den vom Beschwerdefall betroffenen Postdiensteanbieter.
 5. Angaben über die vom Beschwerdefall betroffene Sendungsart- oder Leistung (Briefsendung, Paketsendung, Zustellung behördlicher Dokumente, Nachsendeauftrag).
 6. Angabe der vom Beschwerdefall betroffenen Sendungsnummer(n) samt Vorlage aller relevanten Belege (Rechnungen, Einschreibebestätigungen, Aufgabescheine, gegebenenfalls auch für Wertbrief oder Wertpaket). Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden Originale angefordert.
 7. Eine kurze Schilderung des Sachverhaltes und eine Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Postdiensteanbieter zu Unrecht erfolgte.
 8. Angaben darüber, wie eine mögliche Lösung des Problems für Sie aussehen könnte. Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Postdiensteanbieter angemessen sein.

Weiters ist Ihre schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter, dessen Antwort sowie 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 nachkommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie in diesem Fall 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 Postdiensteanbieter erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c) wenn Sie keine schriftliche Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben;
- d) wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist oder
- e) 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 Postdiensteanbieter Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Postdiensteanbieter 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 sowie die entsprechenden Beweise, die von beiden Seiten vorgelegt wurden.
- c) Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Postdiensteanbieter die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall bestimmten Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu vorliegenden Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
- d) Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Postdiensteanbieter 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 (vor allem Schadenersatzansprüche) 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 nach § 16 ASStG) 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 Postdiensteanbieter 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.

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 Postdiensteanbieter grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die vorgenannte Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Postdiensteanbieter informiert.

7 **Welche Pflichten hat der Postdiensteanbieter?**

Den Postdiensteanbieter trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen zu übermitteln.

8 **Welche Fristen sind zu beachten?**

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Postdiensteanbieter 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: Allgemeines

9 **Geltungsbereich**

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter. Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Diensteanbietern im Sektor Post ist die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach dem AStG.

10 **Verfahrenssprache**

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

11 **Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?**

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt per E-Mail, per Brief oder per Fax. Anschrift: RTR-GmbH, z. Hd. Poststreitschlichtung, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79; Tel +43-1-58058-0, Fax: +43-1-58058-9494; poststreitschlichtung@rtr.at (siehe auch hier: <https://www.rtr.at/de/post/Konsumentenservice>). Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter rtr@rtr.at erreichbar.

12 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/E-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. Wir werden Sie darauf ausdrücklich hinweisen.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und dem Postdiensteanbieter) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

13 Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. Staatsanwaltschaft) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

14 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 Schlichtungsverfahren, den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

15 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des ASStG

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 zu lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit eines/r Schlichters/in wird diese/r durch eine/n anderen gemäß der Geschäftsordnung vertreten.

16 In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 09.01.2016 in Kraft.

Verfahrensformular

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

info

Beachten Sie bitte 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, füllen Sie bitte unter Punkt A alle Felder aus. 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 zur Antragstellerin/zum Antragsteller

Ihre persönlichen Daten

Herr Frau Firma

Nachname/Firmenname	Vorname
Straße/Hausnummer	Postleitzahl/Ort
tagsüber erreichbar unter	E-Mail-Adresse
Kundennummer beim Betreiber	RSTR-Zahl (wenn bekannt)

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

Ich werde vertreten durch:

(Hinweis: Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch eine Anwältin/einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Herr Frau Firma

Nachname/Firmenname	Vorname
Straße/Hausnummer	Postleitzahl/Ort
tagsüber erreichbar unter	E-Mail-Adresse

Von der Beschwerde betroffene Rufnummer/n

Von der Beschwerde betroffener Betreiber

B. Von der Beschwerde betroffene Rechnung/en

info

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, können Sie für die jeweilige Rechnung bereits einen Schlichtungsantrag stellen. In diesem Fall ist es notwendig, dass Sie auch nachfolgenden Punkt C vollständig ausfüllen und die notwendigen Unterlagen übermitteln.

Rechnungsnummer oder -datum	Gesamtbetrag	davon strittiger Betrag	schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am	Aufschub der Fälligkeit gewünscht?
					<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

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

info

Wichtig: Legen Sie bitte folgende Unterlagen in Kopie bei:

- 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.

Bitte schildern Sie den Sachverhalte in kurzen Worten und begründen Sie, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

Eine mögliche Lösung des Problems könnte für mich wie folgt aussehen:

Hinweis: 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.

Ort, Datum

Firmenmäßige Zeichnung
bzw. Unterschrift der Antragstellerin/des Antragstellers oder der/des Bevollmächtigten

7.5 Informationen nach dem ASStG

Die Schlichtungsstellen der RTR für Post- und Telekommunikationsdienste sind, soweit Verfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt werden, staatliche anerkannte Schlichtungsstellen (§ 4 ASStG) sowie notifizierte Stellen zur alternativen Streitbeilegung (§ 25 ASStG).

Nachstehend finden sich alle Informationsverpflichtungen nach §§ 7, 9 und 26 ASStG soweit diese nicht bereits in diesem Tätigkeitsbericht dargestellt wurden.

Schlichterin und Schlichter für die Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste:

- Mag. Gregor Goldbacher und
- Mag. Eva Lender

Schlichter für die Schlichtungsstelle Postdienste:

- Mag. Michael Kuttner und
- Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M.

Mag. Gregor Goldbacher ist seit 1999 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste der RTR tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und beim Verein für Konsumenteninformation. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikationsrechtlichen Themen vorgetragen und publiziert. Seit 2003 leitet er als Teamleiter für das Team Endkundenangelegenheiten die Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag. Eva Lender ist ebenfalls seit 1999 in der Schlichtungsstelle der RTR für Telekommunikationsdienste tätig. Davor arbeitete sie mehrere Jahre beim Verein für Konsumenteninformation und auch bei einem Rechtsanwalt. Sie verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie eine abgeschlossene Mediationsausbildung und hat im Laufe ihrer Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Sie ist stellvertretende Teamleiterin für das Team Endkundenangelegenheiten und somit auch stellvertretende Leiterin der Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag. Michael Kuttner ist seit 2008 in der RTR tätig und seit 2009 auch für Agenden im Bereich der (nationalen und internationalen) Postregulierung zuständig. Davor arbeitete er unter anderem im Bereich Steuerberatung. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen in den Bereichen Telekommunikation, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikations- und postrechtlichen Themen vorgetragen. Seit 2012 leitet er als Teamleiter des Teams Allgemeine Regulierungsfragen Telekommunikation und Post auch die Schlichtungsstelle für Postdienste.

Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M. ist seit 1999 in der RTR tätig und seit dem Jahr 2011 auch für den Bereich der Postdienste tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und bei einem Luftverkehrsunternehmen. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie ein abgeschlossenes Postgraduate-Studium für Europarecht und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen Post- und Telekommunikations-Recht absolviert. Er ist auch in internationalen Gremien für die RTR im Bereich Post sowie im Bereich Telekommunikation tätig. Er hat selbst mehrfach zu Themen der Post und Telekommunikation bei ausländischen Regulierungsbehörden und bei Projekten der Europäischen Union vorgetragen. Seit 2015 ist er zu einem erheblichen Anteil für die Schlichtungsstelle für Postdienste tätig.

- **Fortbildungsmaßnahmen:** Die ernannte Schlichterin und alle Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2017 waren weitere Trainings im Bereich der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg. Darüber hinaus wurden an verschiedenen Tagungen zum Bereich Nutzerschutz teilgenommen: Fraud-Tagung 2017, internationale Arbeitsgruppen (z.B. Gruppe Europäischer Postregulierungsbehörden (ERGP)), Seminar Verbraucher-Schlichtung gemeinsam mit anderen deutschsprachigen Schlichtungsstellen, fachspezifische Fortbildungen im Konsumentenschutzrecht, etc.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
 - Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 26,2 Tage
 - Schlichtungsstelle Postdienste: 20,9 Tage
- **Umsetzungsquote:** Die Umsetzungsquote bei Verfahren, die mit einer Einigung geendet haben, liegt bei 100 % für beide Schlichtungsstellen.
- **Finanzierung:** Die Finanzierung der RTR erfolgt sowohl von den Märkten als auch aus Mitteln der öffentlichen Hand. Für die regulatorischen Aufgaben, zu denen das Schlichtungsverfahren zählt, erhält der Fachbereich Telekommunikation und Post Bundesmittel in Höhe von jährlich 2,14 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie 0,20 Mio. Euro für Postregulierung. Die Beitragspflichtigen leisten zusammen zusätzlich zu den Bundesmitteln zur Deckung der Aufwendungen der RTR maximal 6,00 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie maximal 0,55 Mio. Euro für Postregulierung. Ab dem Jahr 2007 werden die Bundesmittel an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex jährlich angepasst.
- **Organisation:** Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Rechtsabteilung integriert.
- **Teilnahmequote:** In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Betreiber festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100 %.

7.6 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR unter www.rtr.at/de/inf/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 39) zeigt, welche Themen in den Schlichtungsberichten der Jahre 2011 bis 2016 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

ABBILDUNG 39: THEMENÜBERSICHT DES TÄTIGKEITSBERICHTS DER SCHLICHTUNGSSTELLE ÜBER DIE VERGANGENEN FÜNF JAHRE

2016

SERVICETHEMEN

- Qualitätsprobleme beim Internetanschluss – wie messe ich richtig mit dem RTR-Netztest?
- „Roam like at Home“ – die (komplizierte) Abschaffung der Roamingaufschläge ab 15. Juni 2017
- Anbieter und Produktmarken im Mobilfunk
- Recht auf einen Telefon- und Internetanschluss – Neuerungen beim Universaldienst
- Urteil des Obersten Gerichtshofes: Einen Betreiber treffen umfangreiche Warnpflichten
- Neue alte Rufnummern für Voice-over-IP-Anschlüsse
- Häufige Fragestellungen aus der Poststreitschlichtung

ENTWICKLUNGEN ZUM NUTZERSCHUTZ

- Mobilfunkmarkt in Bewegung
- Vollziehung der Regeln zur Netzneutralität – eine Herausforderung
- Änderungen im Nutzerschutz: European Electronic Communication Code
- Schlagwort „5G“ – was steht dahinter?
- Änderungen bei der Vorleistungsregulierung – Aus für Verbindungsnetzbetrieb?

2015

- Änderungen im Schlichtungsverfahren durch das Alternative Streitbeilegungs-Gesetz (AStG)
- Novelle des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG 2003)
- Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012)
- Änderung der Roamingverordnung
- Aussetzung der Allgemeinenehmigung der Lycamobile
- Abschöpfung der Bereicherung – Verfahren vor dem Kartellgericht
- E-Mail-Sicherheit
- Judikatur zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Klauselkontrolle 2015
- Prüfung von Vertragsbindungen durch die Telekom-Control-Kommission (inkl. Kundenbindungsprogramme)
- Stichwort Netzneutralität: Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet
- Der RTR-Netztest

2014

- Instrument gegen rechtswidriges Verhalten: Abschöpfung der Bereicherung
- Entwicklungen im Jahr 2014 zum Sonderkündigungsrecht bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen
- Neuerungen beim Netztest der RTR
- Sicherheit bei mobilen Endgeräten
- Follow-up: Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene
- Netzneutralität: aktuelle Entwicklungen

2013

- Erfahrungen mit den von der RTR 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 Kurzzahlen mit Stern alias „Sternchenrufnummern“
- Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene

2012

- 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

- 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

7.7 Verzeichnisse

7.7.1 Tabellen

Tabelle 1:	Die drei größten Mobilfunkbetreiber in Österreich (Basis für Abbildung 9)	27
Tabelle 2:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für A1 (mobil) inkl. „yesss!“	28
Tabelle 3:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für „bob“	30
Tabelle 4:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für A1 (Festnetz)	32
Tabelle 5:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für „T-Mobile“	34
Tabelle 6:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für „tele.ring“	36
Tabelle 7:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für Hutchison	38
Tabelle 8:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für UPC	40
Tabelle 9:	Verfahrensstatistik 2016 und 2017 für Sky	42
Tabelle 10:	Verfahrensstatistik 2015 bis 2017 für „Österreichische Post“	49
Tabelle 11:	Verfahrensstatistik 2017 für „DHL Paket (Austria)“	51

7.7.2 Abbildungen

Abbildung 1:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2017	19
Abbildung 2:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 (pro Monat)	19
Abbildung 3:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2015 bis 2017 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	20
Abbildung 4:	Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2015 bis 2017	21
Abbildung 5:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2015 bis 2017 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	22
Abbildung 6:	Telefonische Anfragen beim RTR-Callcenter 2015 bis 2017 (nach Betreibern)	23
Abbildung 7:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2015 bis 2017 (nach Streitwert)	24
Abbildung 8:	Beendete Schlichtungsverfahren 2015 bis 2017 (nach Art der Erledigung)	26
Abbildung 9:	Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2015 bis Q3/2017	27
Abbildung 10:	A1 (mobil) inkl. „yesss!“ – Schlichtungsgegenstände 2017	29
Abbildung 11:	Anfragen im RTR-Callcenter zu A1 (mobil) 2017 inkl. „yesss!“ (nach Gegenständen)	29
Abbildung 12:	„bob“ – Schlichtungsgegenstände 2017	31
Abbildung 13:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2017 (nach Gegenständen)	31
Abbildung 14:	A1 (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2017	33
Abbildung 15:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 (Festnetz) 2017 (nach Gegenständen)	33
Abbildung 16:	„T-Mobile“ – Schlichtungsgegenstände 2017	35
Abbildung 17:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2017 (nach Gegenständen)	35
Abbildung 18:	„tele.ring“ – Schlichtungsgegenstände 2017	37
Abbildung 19:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2017 (nach Gegenständen)	37
Abbildung 20:	Hutchison – Schlichtungsgegenstände 2017	39
Abbildung 21:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2017 (nach Gegenständen)	39
Abbildung 22:	UPC – Schlichtungsgegenstände 2017	41
Abbildung 23:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2017 (nach Gegenständen)	41
Abbildung 24:	Sky – Schlichtungsgegenstände 2017	43
Abbildung 25:	Anfragen im RTR-Callcenter zu Sky 2017	43
Abbildung 26:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2011 bis 2017	44

Abbildung 27: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 (pro Monat)	44
Abbildung 28: Schlichtungsfälle nach Sendungstyp 2017	45
Abbildung 29: Anzahl der Schlichtungsfälle 2017 (nach Schlichtungsgegenständen in absoluten Zahlen)	46
Abbildung 30: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 (nach Postdiensteanbietern in absoluten Zahlen)	47
Abbildung 31: Gesamtbearbeitungsdauer zugelassener Schlichtungsfälle Post	47
Abbildung 32: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2017 (nach Art der Erledigung)	48
Abbildung 33: „Österreichische Post“ – Schlichtungsgegenstände 2017	50
Abbildung 34: „DHL Paket (Austria)“ – Schlichtungsgegenstände 2017	51
Abbildung 35: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2015 bis 2017 (schriftlich eingebracht)	55
Abbildung 36: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2015 bis 2017, 2016 erstmalig inklusive der Anfragen zu Postdiensten	55
Abbildung 37: Screenshot Wiederholungsmodus Netztest Browser-Version	68
Abbildung 38: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2015 bis 2017 (Entgeltstreitigkeit – Dienste von Drittanbietern)	75
Abbildung 39: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen fünf Jahre	104-105

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: rtr@rtr.at
www.rtr.at

Für den Inhalt verantwortlich

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

Konzept und Text

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Umsetzung und Layout

Westgrat Agentur für Kommunikation
cibus Kreativagentur

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 Schlichtungsstellen 2017“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2018

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: rtr@rtr.at
www.rtr.at