

JAHRES BERICHT

der Schlichtungsstellen

2019

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 kostenlosen QR-Code-Reader downloaden, für Android-Geräte ist er 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

JAHRES BERICHT

der Schlichtungsstellen

2019



für Telekommunikation und Postdienste

Inhaltsverzeichnis

Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2019

| | | |
|----------|---|-----------|
| | Vorwort | 7 |
| | Schlichtung 2019 im Überblick | 9 |
| | 2019 at a glance | 12 |
| 1 | 2019 im Überblick – Die drei Schlichtungsstellen der RTR | 18 |
| 1.1 | Schlichtungsverfahren Telekommunikation | 19 |
| 1.2 | Schlichtungsverfahren Medien | 19 |
| 1.3 | Schlichtungsverfahren Postdienste | 20 |
| 2 | Die Schlichtungstätigkeit 2019 in Zahlen | 24 |
| 2.1 | Telekommunikation und Medien | 24 |
| 2.1.1 | Schlichtungstätigkeit 2019 nach Betreibern | 28 |
| 2.1.2 | Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien | 32 |
| 2.2 | Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter | 41 |
| 2.2.1 | Häufigste Beschwerdethemen | 42 |
| 2.2.2 | Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern | 43 |
| 2.2.3 | Bearbeitungsdauer | 44 |
| 2.2.4 | Verfahrensergebnisse | 44 |
| 2.2.5 | Zurückweisungen | 46 |
| 2.2.6 | Analyse der Postdiensteanbieter | 46 |
| 2.3 | Informationsservices der Regulierungsbehörde | 50 |
| 3 | Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2019 | 54 |
| 3.1 | Fallbeispiel Telekommunikationsdienste: Die unbemerkte Erhöhung der Grundgebühr | 54 |
| 3.2 | Fallbeispiel Medien: Wann sind die Technikerkosten bei einer Störung zu bezahlen? | 55 |
| 3.3 | Fallbeispiel Postdienste: Die Paketretoure des R-Versandes | 56 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4 | Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer | 60 |
| 4.1 | Meldestelle für Rufnummernmissbrauch | 60 |
| 4.2 | Roaming | 63 |
| 4.2.1 | Roam like at Home und der Brexit | 64 |
| 4.3 | Leistungsklassen bei mobilen Internetzugängen – wer bekommt wieviel vom Kuchen? | 64 |
| 4.4 | Zertifizierte Messung | 66 |
| 4.5 | Neue rechtliche Vorgaben für Betreiber: die Novelle der Mitteilungsverordnung | 67 |
| 4.6 | Verbesserung der Transparenz von Verträgen – das Vertragszusammenfassungsblatt | 68 |
| 4.7 | Wie komme ich zu einem Breitbandanschluss? | 69 |
| 4.8 | Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste | 72 |
| 4.9 | Neues Tarifschema der Post | 73 |
| 5 | Anhang | 76 |
| 5.1 | Verfahrensrichtlinien und Website | 76 |
| 5.2 | Themen aus den Berichten 2016 - 2018 | 76 |
| 5.3 | Informationen nach dem AStG | 78 |
| 5.4 | Verzeichnisse | 80 |
| 5.4.1 | Tabellen | 80 |
| 5.4.2 | Abbildungen | 81 |
| | Impressum | 82 |

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die generell positive Entwicklung in der Streitschlichtung, die wir in den letzten Jahren beobachtet haben, fortgesetzt und ausgebaut werden konnte.

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

der aktuelle Schlichtungsbericht 2019, den Sie hier in Händen halten, beweist erneut eindrucklich, dass das Ziel des Gesetzgebers, das hinter der Einrichtung von Schlichtungsstellen gestanden hat, voll und ganz aufgegangen ist. Das Angebot der RTR in den Bereichen Telekommunikation, Medien und Postdienste, einen schnellen, unbürokratischen und kostengünstigen außergerichtlichen Rechtsschutz für Nutzerinnen und Nutzer bereitzustellen, wird immer stärker angenommen. Die Möglichkeit, rasche und rechtlich faire Lösungen ohne großen Aufwand für Probleme, die bei der Vertragserfüllung entstehen, zu bekommen, ist für alle Beteiligten, Betreiber wie Konsumentinnen und Konsumenten, sehr wichtig.

Um unser Service breiter bekannt zu machen, haben wir im Jahr 2019 einiges unternommen. So konnten wir mit unseren neuen Erklärvideos auf unserer Webseite und auch durch Onlinewerbung weitere Bevölkerungskreise erreichen und dabei die Möglichkeit der Schlichtung durch die RTR besser nahebringen. Dadurch wurde die Aufmerksamkeit erhöht und Konsumentinnen und Konsumenten konnten die Schlichtungsstelle nutzen, um leichter zu ihrem Recht zu kommen.

Kritisch ist uns im letzten Jahr aufgefallen, dass sich immer mehr Fälle um Probleme bei der Vertragsauslegung drehen. Die Tendenz ist stark steigend und macht mittlerweile in allen Bereichen der Schlichtung den größten Anteil der Streitfälle aus. Dabei könnte das leicht vermieden werden, würde man auf Betreiberseite mehr Wert auf Transparenz und klare Vertragsklauseln legen. Leider geht aktuell die Entwicklung hin zu eher intransparenten, möglichst verklausulierten Vertragsformulierungen, die zu durchblicken oft auch für das juristisch geschulte Auge nicht leicht ist. Die zukünftige Verpflichtung, ein verbindliches Executive Summary zum Vertragsabschluss bereitzustellen, wird hoffentlich helfen, hier eine Umkehr der Entwicklung herbeizuführen. Gerne wollen wir uns einbringen und im Dialog mit allen Beteiligten helfen, mehr Transparenz in die „AGB-Welt“ zu bringen.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die generell positive Entwicklung in der Schlichtung, die wir in den letzten Jahren beobachtet haben, fortgesetzt und ausgebaut werden konnte. Dies ist einerseits auf die Weiterentwicklung der rechtlichen Rahmenbedingungen (z.B. Roam like at Home) zurückzuführen, letztlich aber auch ganz besonders darauf, dass vor allem bei den Betreibern mittlerweile auch mehr Wert daraufgelegt wird, bei Problemen rasch und außergerichtlich, entweder gleich direkt oder eben über die Schlichtung eine Lösung zu finden, mit der jeder leben kann. Es ist uns heute und auch in Zukunft ein großes Anliegen, mit unserer Arbeit genau das weiter zu unterstützen und auszubauen. Der bis zum Jahresende umzusetzende neue europäische Rechtsrahmen für elektronische Kommunikation (EECC) gibt uns hier zusätzlich einen klaren Auftrag vor.

In diesem Sinne wünschen wir eine interessante Lektüre des Schlichtungsberichts.

Wien
im Februar 2020

Klaus M. Steinmaurer

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


Michael Ogris

Vorsitzender
Kommunikationsbehörde Austria
(KommAustria)

Schlichtung 2019

auf einen Blick

Telekommunikation und Medien

| | 2019 | Veränderung gegenüber 2018 |
|--|----------------|----------------------------|
| EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE (GESAMT) | 1.952 | + 11 % |
| TELEKOMMUNIKATION | 1.870 | + 10 % |
| MEDIEN | 82 | + 21 % |
| • Entgeltstreitigkeiten | 836 | - 5 % |
| • Nichtentgeltstreitigkeiten | 1.116 | + 27 % |
| - davon Vertragsschwierigkeiten | 920 | + 18 % |
| SUMME ALLER 2019 EINGEBRACHTEN STREITWERTE IN EURO | 415.235 | - 16 % |
| • durchschnittlicher Streitwert je Verfahren in Euro | 482 | - 16 % |
| EINIGUNGSQUOTE | 79 % | - 2 % |
|  95 % der 2019 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen. | | |

Postdienste

| | 2019 | Veränderung gegenüber 2018 |
|---------------------------------------|------------|----------------------------|
| EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE | 519 | + 48 % |
| - davon Brief | 124 | + 65 % |
| - davon Paket | 351 | + 74 % |



2019 at a glance

the three conciliation bodies for
telecommunications, media and
postal services

2019 at a glance

the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

As an alternative form of dispute resolution that helps users assert their rights quickly, easily and cost-effectively, conciliation bodies are now an increasingly important resource. The programme presented by the new federal government also reflects this trend by explicitly pledging to strengthen the role of conciliation bodies. With its three conciliation bodies, RTR plays a key role here by contributing informed expertise to help identify viable solutions to problems and complaints submitted by users. In 2019 efforts were also made to build greater public awareness of these services. This involved the publishing of explanatory videos as well as online advertising campaigns, for example. The effectiveness of these activities has been reflected by another significant rise in the number of procedures and enquiries handled by all three of the regulatory authority's conciliation bodies in 2019.

Over 95% of the total cases could be closed within 90 days.

The results speak for themselves: over 95 per cent of a total of 1,952 cases relating to telecommunications and media were resolved within 90 days. Conciliation procedures brought about a settlement in 79 per cent of cases. A total of 519 cases were handled in relation to postal services, with over 93 per cent being resolved within 30 days and 78 per cent of these with a satisfactory outcome.

As in previous years, these figures again underline the importance of conciliation procedures as a permanent part of the regulatory authorities' service portfolio. Thanks to their domain expertise as well as 'direct lines' to Austria's service providers and operators, the conciliation bodies are able to efficiently arbitrate on behalf of users and achieve cost-effective solutions not otherwise accessible via the courts. It is important to note here that users need not concern themselves about process costs when appealing to one of the three conciliation bodies.

The 'direct line' to providers mentioned above is conditional on a corresponding will to cooperate for both parties, and conciliation body experience has shown that this will is indeed present. One of the secrets to the success of conciliation work is ongoing consultation with providers to optimise such procedures.

In terms of subject areas, the year under review offered up few new challenges worth mentioning that would have driven up the number of cases. Most conciliation body casework involves various issues relating to contracts.

The effects of consolidation in the fixed network market played a marginal role in conciliation activities. The acquisition of a business, followed by the need to integrate or migrate customers to a uniform system, always has an effect on the number of complaints. This perhaps also explains why complaint volume varied from one provider to another in 2019.

The sharp increase in conciliation cases relating to postal services is mostly attributable to two factors: the uninterrupted boom in parcel deliveries fuelled by online retail and the ever-increasing popularity of the conciliation body for postal affairs.

The tendency for regulatory authorities to increasingly take on the role of digital user and consumer protection agencies has also been observable at RTR for a while now. To complement the trusted and widely used conciliation procedures, other services continue to be added, designed to strengthen the position of users as active and self-assertive participants in the Austrian market. In 2019 key developments in this context included the introduction of 'certified metrics'^{*} as well as greater use of the contact point for reporting phone number misuse.^{**} The insights gained from providing these services often serve as a starting point or basis for defining new types of consumer rights.

1.1 Conciliation procedures in telecommunications

The number of cases rose to 1,870, the first increase reported since 2014. The actual increase in cases was only modest (173), however, and in line with the forecast of a levelling-off of cases as given in the 2018 annual report.

In terms of content, conciliation procedures addressing the contractual basis itself continued to trend strongly, as they have for several years now. The current caseload for the conciliation body's team involves the interpretation of contract details and the legal admissibility of certain contractual clauses. Although complaints about alleged billing errors made up the majority of cases only a few years ago, these are now a thing of the past.

More specific types of complaints that now make up a greater proportion of cases include those relating to roaming, number porting and internet service quality.

1.2 Conciliation procedures in media

In contrast to telecommunications services and postal services, conciliation cases relating to media, such as cable television, continue to account for only a small number of cases. Only 82 procedures were conducted in this segment. In terms of content, the reason for these procedures is similar to those in telecommunications: almost all cases relate to contractual issues.

^{*} See also the section: RTR 'certified metrics'

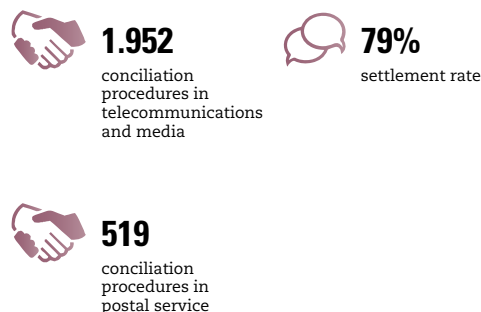
^{**} See also the section: Reporting phone number misuse

1.3 Conciliation procedures in postal services

The number of conciliation requests filed by consumers continued to rise in 2019. A total of 519 requests for conciliation were processed and completed, which represents a 48 per cent increase from the previous year. Two drivers are apparently responsible for this sharp rise. Not only is the conciliation body now increasingly mentioned in the media, but other organisations, including the chambers of labour and various consumer protection bodies, now also refer consumers to the conciliation body for postal services. Another likely factor is online retailing, which is generating an increasing volume of parcel shipments.

In 2019 the commonest areas where issues were reported were once again related to parcel delivery, followed by the loss of parcel shipments outside Austria^{***} and problems with letter delivery services.

In most cases, postal service providers cooperated with the body very constructively to resolve cases, with response time never being an issue with any postal service provider. Over 93 per cent of all cases were resolved within 30 days. This figure represents an improvement from the previous year. The maximum period of three months prescribed by law was not exceeded in a single case.



^{***} This category includes parcels sent to and from other countries.



2019 im Überblick

Die drei Schlichtungsstellen
für Telekommunikation, Medien
und Post

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | 2019 im Überblick – Die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post | 18 |
| 1.1 | Schlichtungsverfahren Telekommunikation | 19 |
| 1.2 | Schlichtungsverfahren Medien | 19 |
| 1.3 | Schlichtungsverfahren Postdienste | 20 |

01 2019 im Überblick

Die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

Die Bedeutung der Schlichtungsstellen als alternatives Rechtsschutzinstrument, welches Nutzerinnen und Nutzern einfach, rasch und kostengünstig zu ihrem Recht verhilft, nimmt deutlich zu. Auch das Regierungsprogramm der neuen Bundesregierung greift das auf und legt ausdrücklich eine Stärkung der Rolle von Schlichtungsstellen fest. Die RTR leistet hier mit ihren drei Schlichtungsstellen einen wichtigen Beitrag und bietet durch ihre fundierte Expertise für die Probleme und Beschwerden der Nutzerinnen und Nutzer tragfähige Lösungen an. 2019 wurde zudem auch dafür genutzt, die Services einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen. Dieses Ziel wurde beispielsweise durch die Veröffentlichung von Erklärvideos¹ und Onlinewerbemaßnahmen erreicht. Den Erfolg dieser Maßnahmen sieht man daran, dass die Zahl der Schlichtungsverfahren und Anfragen bei allen drei Schlichtungsstellen der Regulierungsbehörde 2019 wieder deutlich gestiegen ist.

Über 95 % aller Verfahren konnten innerhalb von 90 Tagen beendet werden.

Die Kennzahlen können sich sehen lassen: Von den insgesamt 1.952 Verfahren im Bereich Telekommunikation und Medien konnten mehr als 95 % binnen 90 Tagen beendet werden. In 79 % aller Verfahren wurde eine Einigung herbeigeführt. Im Postbereich wurden 519 Verfahren durchgeführt. Über 93 % wurden binnen 30 Tagen beendet. 78 % davon mit einer positiven Lösung.

Anhand dieser Zahlen zeigt sich zum wiederholten Male, wie wichtig es ist, dass das Schlichtungsverfahren im Leistungsportfolio der Regulierungsbehörden verankert wurde. Durch die fachliche Kompetenz, aber auch den direkten Draht zu den österreichischen Anbietern und Betreibern, lassen sich Lösungen finden, die in dieser raschen und für Nutzerinnen und Nutzer kostengünstigen Form im ordentlichen Rechtsweg bei Gericht nicht möglich wären. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass Nutzerinnen und Nutzer kein Kostenrisiko bei der Inanspruchnahme einer der drei Schlichtungsstellen tragen.

Der zuvor erwähnte „direkte Draht“ zu den Betreibern erfordert auf beiden Seiten eine entsprechende Kooperationsbereitschaft, die, das hat die Erfahrung der Schlichtungsstellen gezeigt, gegeben ist. Der regelmäßige Austausch und die Optimierung der Zusammenarbeit ist ein Erfolgsgeheimnis des Schlichtungsverfahrens.

Inhaltlich gab es im Berichtsjahr kaum erwähnenswerte neue Problembereiche, die als besondere „Treiber“ die Entwicklung der Fallzahlen beeinflusst hätten. Es sind vor allem unterschiedliche vertragsrechtliche Probleme, die den Schwerpunkt der Schlichtungstätigkeit darstellen.

Geringfügige Auswirkungen auf die Schlichtungstätigkeit hatte die Marktkonsolidierung im Festnetzbereich. Der Kauf eines Unternehmens und die Integration bzw. Migration der Kundinnen und Kunden in einheitliche Systeme hinterlässt immer Spuren bei der Beschwerdeentwicklung². Das mag die Ursache dafür sein, dass sich 2019 die Beschwerden je nach Betreiber unterschiedlich entwickelt haben.

¹ Abrufbar auch über den Youtubekanal der RTR: <https://www.youtube.com/user/RTRGmbH/featured>

² Siehe Kapitel 2.1.2.2 TMA in Zahlen

Im Postbereich ist die stark gestiegene Anzahl der Schlichtungsfälle hauptsächlich auf zwei Faktoren zurückzuführen: Der Onlinehandel und der damit einhergehende Paketversand boomen ungebrochen und die Bekanntheit der Schlichtungsstelle für Postangelegenheiten nimmt kontinuierlich zu.

Die Tendenz, dass sich Regulierungsbehörden zunehmend als digitale Nutzer- und Verbraucherschutzinstitutionen etablieren, ist auch bei den Schlichtungsstellen der RTR seit längerem erkennbar. Zu den bewährten und gerne angenommenen Schlichtungsverfahren kommen laufend weitere Services hinzu, um die Nutzerinnen und Nutzer in Österreich in ihrer Rolle als aktive und selbstbewusste Marktteilnehmer zu stärken. Für das Jahr 2019 sind in diesem Zusammenhang vor allem die Einführung der „Zertifizierten Messung“³ und die intensiverte Nutzung der „Meldestelle für Rufnummernmissbrauch“⁴ zu nennen. Die aus diesen Services gewonnenen Erkenntnisse bilden oftmals den Ausgangspunkt oder die Grundlagen für die Entwicklung neuer Verbraucherrechte.

1.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation

Mit 1.870 Verfahren ist erstmals seit 2014 wieder ein Anstieg der Verfahrenszahl festzustellen. Allerdings war die Steigerung in absoluten Zahlen (173) moderat und die im Tätigkeitsbericht 2018 geäußerte Erwartung, dass sich die Fallzahlen stabilisieren werden, hat sich bewahrheitet.

Inhaltlich ist der schon länger anhaltende Trend hin zu Verfahrensgegenständen, die die Vertragsbeziehung an sich betreffen, weiterhin bemerkenswert. Aktuell beschäftigt sich das Team der Schlichtungsstelle hauptsächlich mit der Auslegung von Vertragsinhalten und der Zulässigkeit bestimmter vereinbarter Vertragsklauseln. Die noch vor einigen Jahren überwiegenden Beschwerden über eine Rechnung wegen einer vermuteten Fehlverrechnung gehören der Vergangenheit an.

Bei den spezifischeren Beschwerdegegenständen sind vor allem Roaming, Rufnummernmitnahme und die Qualität von Internetzugängen jene Bereiche, bei denen es zu Steigerungen kommt.

1.2 Schlichtungsverfahren Medien

Die Schlichtungsverfahren im Medienbereich (z.B. Kabelfernsehen) sind – im Vergleich zu den Telekommunikationsdiensten und Postdiensten – weiterhin auf einem niedrigen Level. Nur 82 Verfahren wurden in diesem Bereich geführt. Inhaltlich teilen diese eine Gemeinsamkeit mit den Schlichtungsfällen in der Telekommunikation: Fast alle Fälle betreffen Vertragsschwierigkeiten.

³ Siehe Kapitel 4.4 Zertifizierte Messung

⁴ Siehe Kapitel 4.1 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

1.3 Schlichtungsverfahren Postdienste

Im Jahr 2019 war erneut ein Anstieg der Anzahl der von den Endkundinnen und Endkunden eingebrachten Schlichtungsanträge zu verzeichnen. Insgesamt wurden 519 Schlichtungsanträge bearbeitet und abgeschlossen. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Steigerung um 48 %. Der Grund für diesen erneut kräftigen Anstieg dürfte in häufigerer Erwähnung der Schlichtungsstelle in den Medien liegen sowie auch darin, dass andere Organisationen wie beispielsweise die Arbeiterkammern oder verschiedene Konsumentenschutzorganisationen auf die Schlichtungsstelle für Postdienste verwiesen haben. Ebenso dürfte der weiterhin steigende Anteil von Paketversand im Onlinehandel dazu beitragen.

Die am häufigsten aufgetretenen Problembereiche lagen auch 2019 im Bereich der Zustellungen bei Paketen, gefolgt von den Bereichen Verlust von Paketsendungen im Auslandsverkehr⁵ sowie Zustellprobleme betreffend Briefsendungen.

Die Zusammenarbeit mit den Postdiensteanbietern gestaltete sich in den Verfahren größtenteils sehr gut und auch die Reaktionszeiten ergaben bei keinem Postdiensteanbieter Schwierigkeiten. Über 93 % der Fälle konnten innerhalb von 30 Tagen abgeschlossen werden. Dieser Wert liegt über dem Bereich des Vorjahres. In keinem einzigen Fall wurde die gesetzlich vorgesehene Höchstdauer von 3 Monaten überschritten.



⁵ Umfasst sind Paketsendungen in das Ausland und ankommende Paketsendungen aus dem Ausland.



Die Schlichtungstätigkeit 2019

in Zahlen

| | | |
|-------|--|----|
| 2 | Die Schlichtungstätigkeit 2019 in Zahlen | 24 |
| 2.1 | Telekommunikation und Medien | 24 |
| 2.1.1 | Schlichtungstätigkeit 2019 nach Betreibern | 28 |
| 2.1.2 | Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien | 32 |
| 2.2 | Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter | 41 |
| 2.2.1 | Häufigste Beschwerdethemen | 42 |
| 2.2.2 | Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern | 43 |
| 2.2.3 | Bearbeitungsdauer | 44 |
| 2.2.4 | Verfahrensergebnisse | 44 |
| 2.2.5 | Zurückweisungen | 46 |
| 2.2.6 | Analyse der Postdiensteanbieter | 46 |
| 2.3 | Informationsservices der Regulierungsbehörde | 50 |

02 Die Schlichtungstätigkeit 2019

in Zahlen

2.1 Telekommunikation und Medien

Erstmals seit einigen Jahren sind 2019 die Schlichtungsfälle im Bereich Telekommunikation wieder angestiegen. Dass die Fälle nicht jedes Jahr weiter sinken können, war zu erwarten. Es ist auch zu bedenken, dass fast alle Menschen, die sich in Österreich aufhalten, zumindest einen, wenn nicht sogar mehrere Verträge mit Betreibern über die Erbringung von Kommunikationsdiensten haben. Mehreren Millionen Endkundenverträgen stehen somit „nur“ knapp 2.000 Schlichtungsverfahren gegenüber. Viel weniger Schlichtungsverfahren werden daher auch in Zukunft nicht mehr zu erwarten sein.

Analysiert man die Schlichtungsverfahren nach Inhalten, so fällt auf, dass es in den letzten drei Jahren keine echten Problembereiche mehr gab, die massenhaft Beschwerden verursacht hätten. Dieser Umstand ist sicherlich auch der über viele Jahre stringenten Regulierung des Nutzerschutzes durch die Regulierungsbehörde zuzuschreiben, die von ihren rechtlichen Eingriffsbefugnissen je nach Notwendigkeit stärker oder weniger stark Gebrauch gemacht hat. Egal, ob man sich die Regulierung der Mehrwertdienste oder die Kostenbeschränkung bei der mobilen Datennutzung vor Augen führt, ohne regulatorische Eingriffe wären diese spezifischen Problemherde nicht beseitigt worden.

Betrachtet man die geringe Zahl der Schlichtungsverfahren als einen Indikator für die Nutzerfreundlichkeit der Kommunikationsdienstbranche, ist die Situation aktuell durchaus zufriedenstellend.

Sie deutet weiters auf eine gut funktionierende Kundenbetreuung der österreichischen Betreiber hin. Auch wenn die Anzahl der Beschwerden, die direkt an die jeweiligen Betreiber gerichtet wurden, unbekannt ist, wird diese beträchtlich sein. Viele Beschwerden können offenbar bereits beim ersten Kundenkontakt erfolgreich gelöst werden und ein Einschreiten der Schlichtungsstelle ist in diesen Fällen nicht mehr erforderlich.

Ein weiterer Faktor für die über die letzten Jahre gesamthaft positive Entwicklung ist die Veränderung bei den Produktgestaltungen. Vor einigen Jahren wurden sowohl Telefonprodukte als auch Internetzugänge in vielen Fällen verbrauchsabhängig verrechnet. Mittlerweile dominieren Produkte, die flat verrechnet werden oder bei denen große, kaum verbrauchbare Nutzungsmengen inkludiert sind. Mehr als die monatlich vereinbarten fixen Grundentgelte können bei diesen Produkten nicht anfallen. Rechnungsbeschwerden sind in Folge unwahrscheinlich.

Weiterhin gering, wenn auch leicht gestiegen, ist die Zahl der Medienfälle. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass hier die Anzahl der Kundenverträge naturgemäß deutlich geringer ist als im Bereich Telekommunikation. Inhaltlich geht es – wie schon erwähnt – hauptsächlich um Vertragsschwierigkeiten. Verbrauchsabhängige Verrechnung gibt es z.B. bei Kabel-TV auch nur sehr selten.

ABBILDUNG 1: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE TELEKOMMUNIKATION UND MEDIEN 1998 BIS 2019⁶

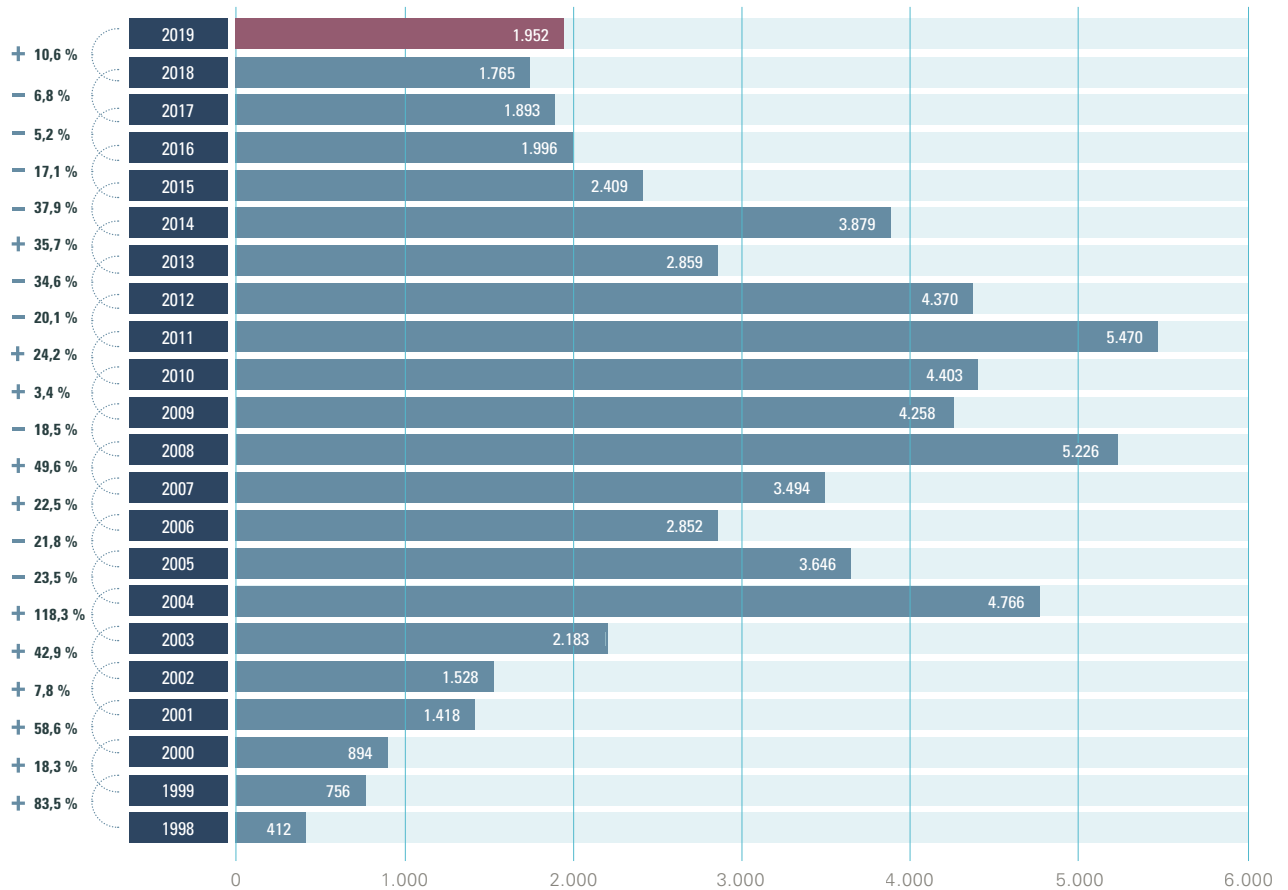


Abbildung 1 zeigt die Entwicklung der Schlichtungsfälle, die von 1998 bis 2019 bei der RTR registriert wurden.

2019 wurden nur in etwa halb so viele Fälle eingebracht wie 2014.

⁶ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

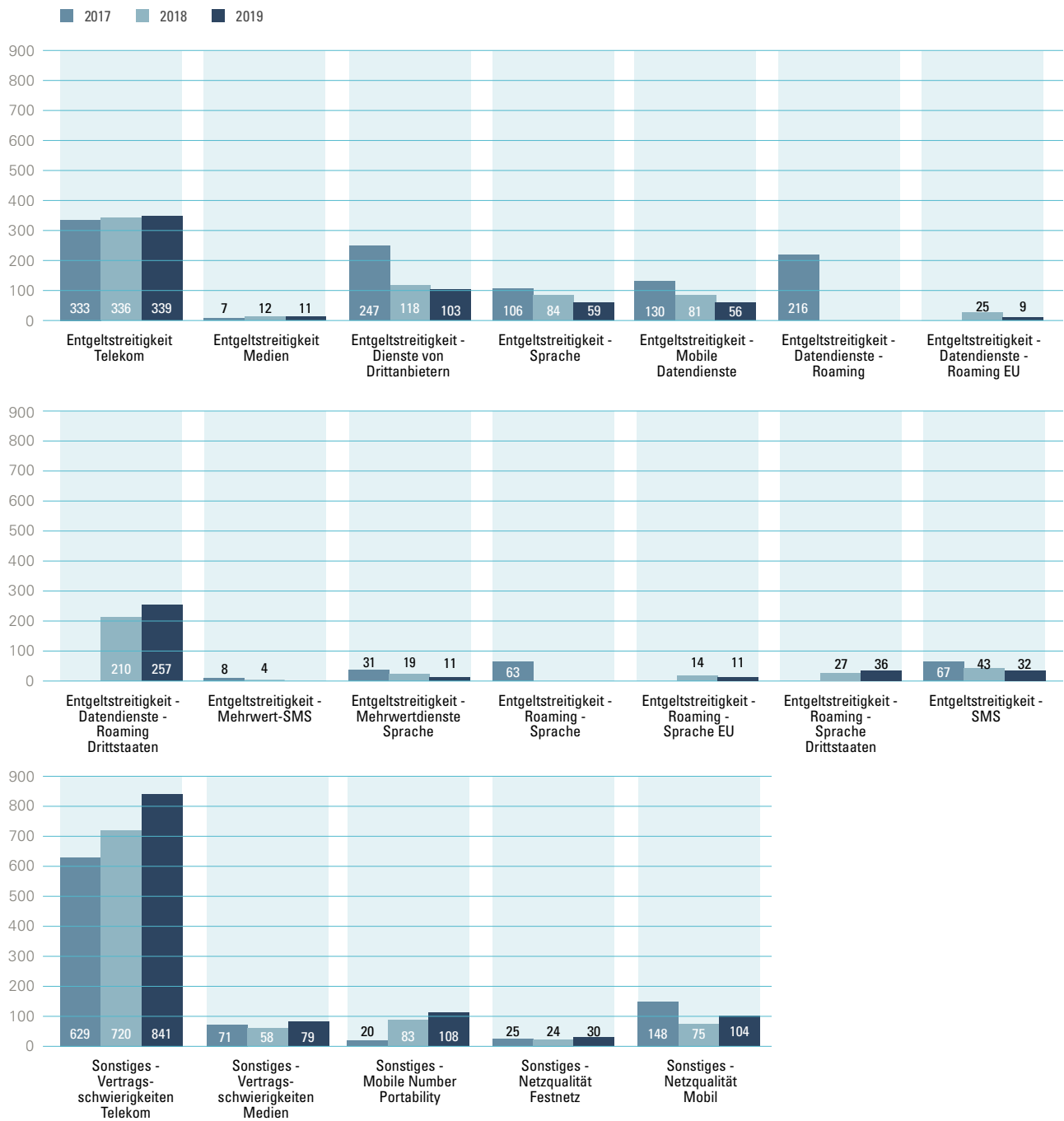
Abbildung 2 verdeutlicht, welche Entwicklung die Verfahrensgegenstände innerhalb der letzten drei Jahre genommen haben. Auffällig sind hier Vertragsschwierigkeiten, Roaming in Drittstaaten, Rufnummernmitnahme und die Qualität von Internetzugängen.

- **Vertragsschwierigkeiten:** Sie dominieren seit einigen Jahren die Beschwerdestatistik und umfassen Fragestellungen zu Kündigungsfristen, der Vereinbarung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dergleichen.
- **Roaming in Drittstaaten** ist vor allem deswegen im Steigen, weil auf Grund der „Roam like at Home“-Vorschriften das Mobiltelefon im Ausland wesentlich intensiver verwendet wird und die Nutzungsbereitschaft zugenommen hat. Unbemerkt Roaming im grenznahen Gebiet zu Ländern außerhalb der EU nimmt daher zu⁷, auch wenn umfangreiche gesetzliche Schutzmaßnahmen vorgesehen sind.
- **Rufnummernmitnahme:** Der Anstieg von Beschwerden zur Rufnummernmitnahme wird durch zwei Umstände in die Höhe getrieben. Zum einen werden relativ viele Anträge zur Rufnummernmitnahme auf Grund mangelhafter Information eingebracht, ohne dass die Verfahrensvoraussetzungen vorliegen. Zum anderen liegt die Ursache beim Betreiber Vectone. Kunden dieses Betreibers waren mit erheblichen Problemen konfrontiert, wenn sie ihre Rufnummer zu einem anderen Betreiber mitnehmen wollten. Es war Vectone nicht möglich, die technischen Voraussetzungen für erfolgreiche Rufnummernmitnahmen zu implementieren. Auf Grund dieser Probleme war es auch notwendig, aufsichtsrechtlich gegen diesen Betreiber einzuschreiten⁸.
- **Qualität von Internetzugängen:** Wieder im Steigen begriffen ist das Thema Qualität des Internetzuganges, wobei es sich vor allem um mobile Internetanschlüsse handelt. Absolut gesehen ist die Gesamtzahl von 104 Verfahren in diesem Bereich dennoch unauffällig. Betreiber können offenbar bei vielen Problemen Lösungen finden und bieten ihren Kundinnen und Kunden verschiedenste Hilfestellungen an. Anzumerken ist, dass die Rechtsposition der Nutzerinnen und Nutzer von mobilen Internetzugängen im Falle von Bandbreitenproblemen nicht besonders gut ist. Gesetzlich ist nur vorgeschrieben, in den Verträgen die geschätzte maximale Bandbreite anzugeben, die einmal am Tag erreicht werden muss. Der Nutzen dieser Information ist jedoch vergleichsweise gering, weil eine Geschwindigkeit, die z.B. um 03:00 Uhr früh vielleicht erreicht werden könnte, nichts über die tatsächliche Verwendbarkeit eines Internetanschlusses zu den üblichen Nutzungszeiten aussagt.

⁷ Siehe auch Kapitel 4.2 Roaming

⁸ Der entsprechende Aufsichtsbescheid kann unter nachstehender URL abgerufen werden:
https://www.rtr.at/de/tk/RAUF_2_18/RAUF_2_18_Bescheid_Vectone-050919.pdf

ABBILDUNG 2: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 BIS 2019
(NACH GEGENSTAND IN ABSOLUTEN ZAHLEN)⁹⁻¹⁰



⁹ Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

¹⁰ Es ist zu beachten, dass 2018 erstmals eine getrennte Erfassung zwischen Roaming innerhalb der EU und außerhalb der EU erfolgte.

2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2019 nach Betreibern

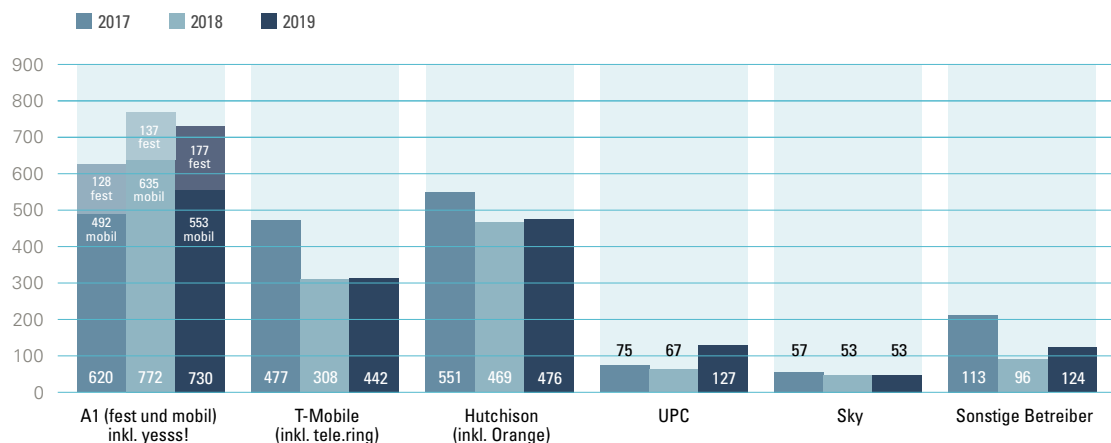
2019 stand vor allem im Zeichen einer Marktkonsolidierung. Mit der Übernahme von UPC durch T-Mobile ist ein weiterer Betreiber vom österreichischen Markt verschwunden. Gleichzeitig hat die Integration der Kundinnen und Kunden von UPC durch T-Mobile deutliche Spuren hinterlassen¹¹: T-Mobile ist nicht mehr Klassenbester unter den drei großen Betreibern, da nun auch die Schlichtungsfälle von UPC T-Mobile zuzurechnen sind.

Bei A1 haben sich die Fälle reduziert, während sie bei Hutchison im Wesentlichen gleichgeblieben sind. Aufgrund der Steigerungen bei T-Mobile ist Hutchison aber 2019 der Betreiber mit den wenigsten Beschwerden.

Zum wiederholten Male ist auf den Umstand hinzuweisen, dass Diskontanbietern nur wenige Schlichtungsverfahren zuzuordnen sind. Das ist weiterhin eine sehr erfreuliche Beobachtung, weil diese Betreiber am österreichischen Markt durchaus erfolgreich sind und teilweise viele Kundinnen und Kunden für sich gewinnen konnten. Die Schlichtungsfälle von Diskontanbietern sind, soweit es sich um eigenständige Betreiber handelt (z.B. Hot, Mass Response), in der Rubrik „Sonstige Betreiber“ enthalten. Handelt es sich jedoch lediglich um Marken der drei großen Betreiber, werden diese entsprechend zugeordnet (z.B. Yesss oder bob).

Die Fälle bei Sky, die ausschließlich den Bereich Medien betreffen, blieben exakt gleich.

ABBILDUNG 3: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 BIS 2019 (NACH BETREIBERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)



¹¹ Siehe Kapitel 2.1.2.2 T-Mobile Austria GmbH

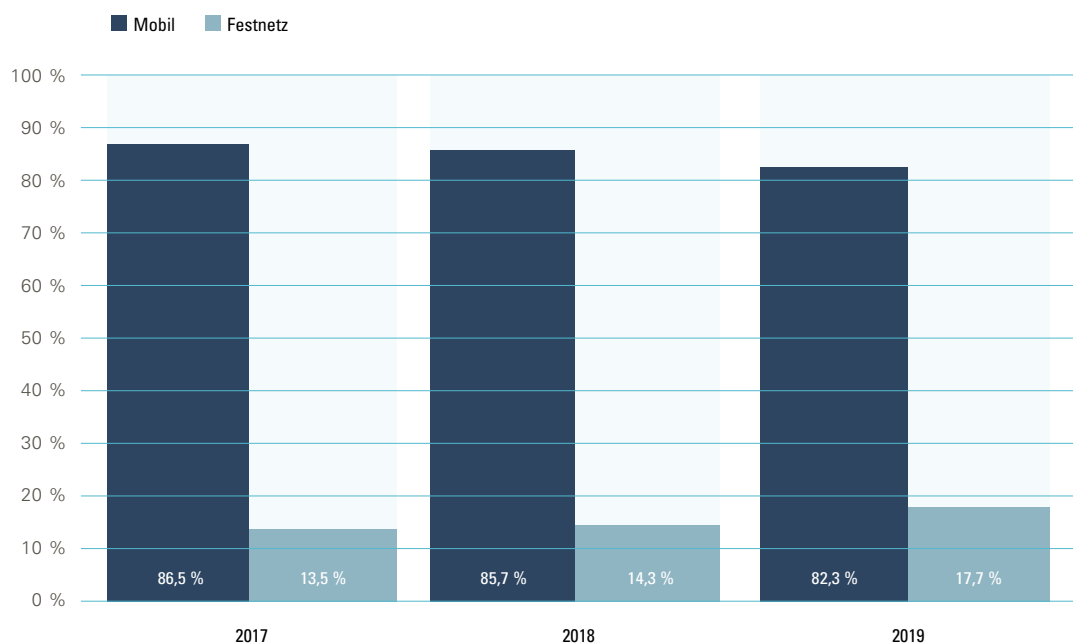
Folgende inhaltliche Entwicklungen lassen sich aus der Beschwerdestatistik für 2019 ableiten:

1. Beschwerden zu Mobilfunk dominieren, Beschwerden zum Festnetz legen wieder leicht zu

Der Großteil der Beschwerden entfällt nach wie vor auf den Mobilfunk. Das war durchaus zu erwarten, da viele Problemfelder – wie etwa Roaming – naturgemäß ausschließlich den Mobilfunk betreffen können. Auch die massive Nutzung von Smartphones zieht Beschwerden nach sich.

Der Anteil der Festnetzfälle steigt wieder an und ist im Berichtsjahr hauptsächlich auf zwei Ursachen zurückzuführen: Die Bedeutung von Festnetzinternetanschlüssen nimmt wieder zu und UPC war 2019 auf Grund der Übernahme von T-Mobile besonders von Beschwerden betroffen.

ABBILDUNG 4: AUFTEILUNG DER SCHLICHTUNGSFÄLLE ZWISCHEN MOBIL- UND FESTNETZ



2 . Nichtentgeltstreitigkeiten steigen weiterhin

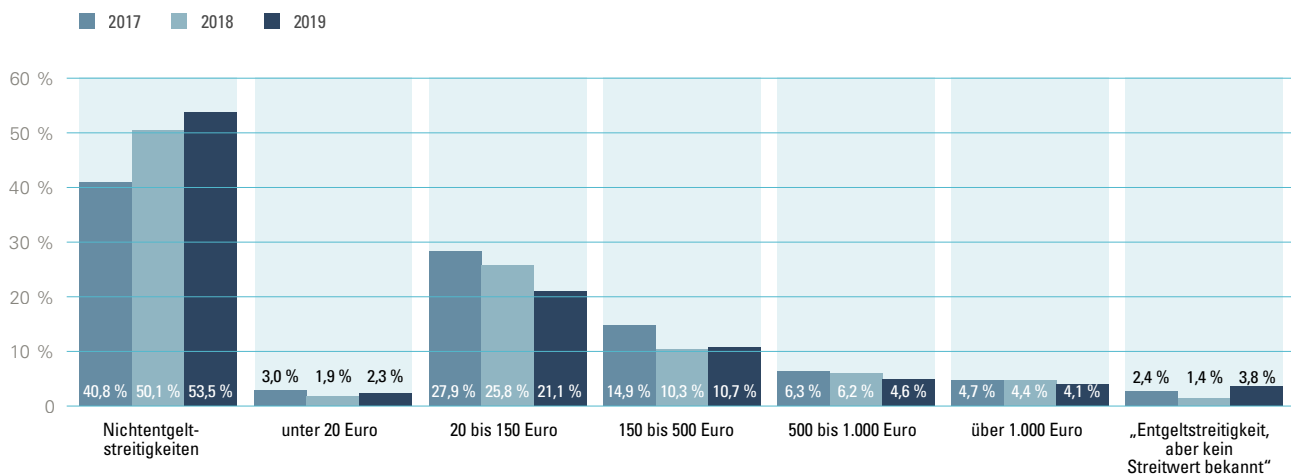
Der laufende Anstieg bei den Nichtentgeltstreitigkeiten korreliert mit dem steigenden Anteil der Verfahren im Zusammenhang mit allgemeinen vertraglichen Problemen.

3. Verfahren mit Streitwerten in der Kategorie 20 bis 150 Euro gehen zurück

Etwas uneinheitlich sind die Entwicklungen bei den Streitwerten. Die Anzahl der Verfahren mit hohen Streitwerten (über 1.000 Euro) und einem Streitwert von 150 bis 500 Euro blieb relativ stabil. Deutlich gesunken sind die Kategorien 20 bis 150 Euro und 500 bis 1.000 Euro. Eine eindeutige Begründung für die unterschiedliche Entwicklung bei den Streitwerten konnte nicht gefunden werden.

Der durchschnittliche Streitwert ist von 573 Euro auf 482 Euro bzw. um 16 % gesunken, nachdem er von 2017 auf 2018 noch deutlich gestiegen war.

ABBILDUNG 5: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017 BIS 2019 (NACH STREITWERT)



4. Hohe Einigungsquote – 79 % der Verfahren enden mit Einigung

2019 ist die Einigungsquote im Vergleich zu 2018 zwar um 2 % geringfügig gesunken, nach wie vor ist die Bilanz aber eine sehr positive, da in der großen Mehrzahl der Fälle einvernehmliche Lösungen gefunden werden konnten. Weiterhin ist den Betreibern hinsichtlich der Einigungsbereitschaft ein gutes Zeugnis auszustellen. Das Team der Schlichtungsstelle achtet durch seine Expertise auch laufend darauf, dass rasche und unbürokratische Lösungen der Beschwerdefälle gefunden werden.

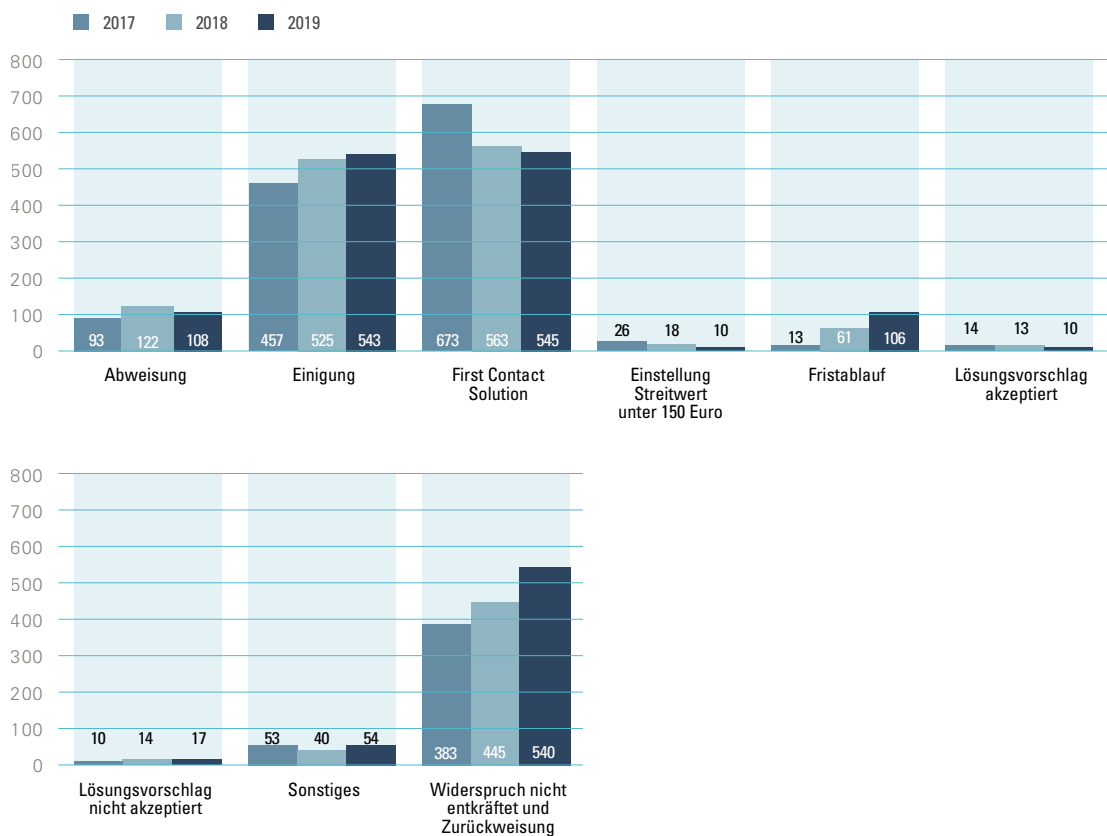
5. First Contact Solution hat sich bewährt

Die proaktive und auch kundenfreundliche Vorgehensweise der Betreiber erkennt man auch am hohen Anteil der sogenannten First Contact Solution. Hierbei handelt es sich um Fälle, bei denen es dem Betreiber bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung gelingt, eine Einigung mit den involvierten Nutzerinnen und Nutzern zu finden. Weitere Vermittlungsschritte durch die Schlichtungsstelle müssen damit nicht gesetzt werden. Die Anzahl der formell erstellten Lösungsvorschläge (27) ist im Vergleich zu 2018 exakt gleichgeblieben. Auf Grund der geringen Anzahl von Lösungsvorschlägen werden diese 2019 nicht mehr aufgeschlüsselt nach Betreiber dargestellt.

Gesunken sind die Abweisungen. Eine Abweisung wird in jenen Fällen verfasst, in denen die Beschwerde nicht gerechtfertigt ist. Dabei wird die Entscheidung umfassend schriftlich begründet.

Auffallend gestiegen ist die Zahl der zurückgewiesenen Verfahrensanträge. Eine Zurückweisung erfolgt, 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. Es hatte bei vielen Zurückweisungen oftmals den Anschein, dass den Nutzerinnen und Nutzern von einer betreiberfernen Stelle unvollständige und auch falsche Informationen zum Schlichtungsverfahren und dessen Voraussetzungen gegeben wurden. Deswegen wird es auch als sehr wichtig gesehen, dass die Nutzerinnen und Nutzer sich unmittelbar bei der Schlichtungsstelle informieren. Um das zu fördern, wurden 2019 Erklärvideos produziert, die das komplexe Schlichtungsverfahren einfach darstellen. Somit kann man sich leicht einen Überblick über die wesentlichen Verfahrensvoraussetzungen verschaffen.

ABBILDUNG 6: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN 2017 BIS 2019 (NACH ART DER ERLEDIGUNG)¹²



¹² Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

2.1.2 Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien

Auf Grund der bereits erwähnten Marktkonsolidierung gibt es in der Berichterstattung 2019 weniger Betreiber. Betreiber bzw. einzelne Marken werden nachstehend nur dann gesondert dargestellt, wenn mehr als 50 Verfahren zuzuordnen sind.

2.1.2.1 A1 Telekom Austria AG

Als einziger der drei großen Betreiber konnte A1 die Fallzahl 2019 reduzieren. 2018 war das noch genau umgekehrt. Die Summe der 2019 eingebrachten Verfahrensanträge beträgt 730, das entspricht einem Minus von 42 Verfahren. Da die Marke „bob“ und auch der Festnetzbereich jeweils mehr als 50 Verfahren verbuchen, werden diese gesondert dargestellt.

2.1.2.1.1 Mobilfunkbereich: A1 inkl. Yesss

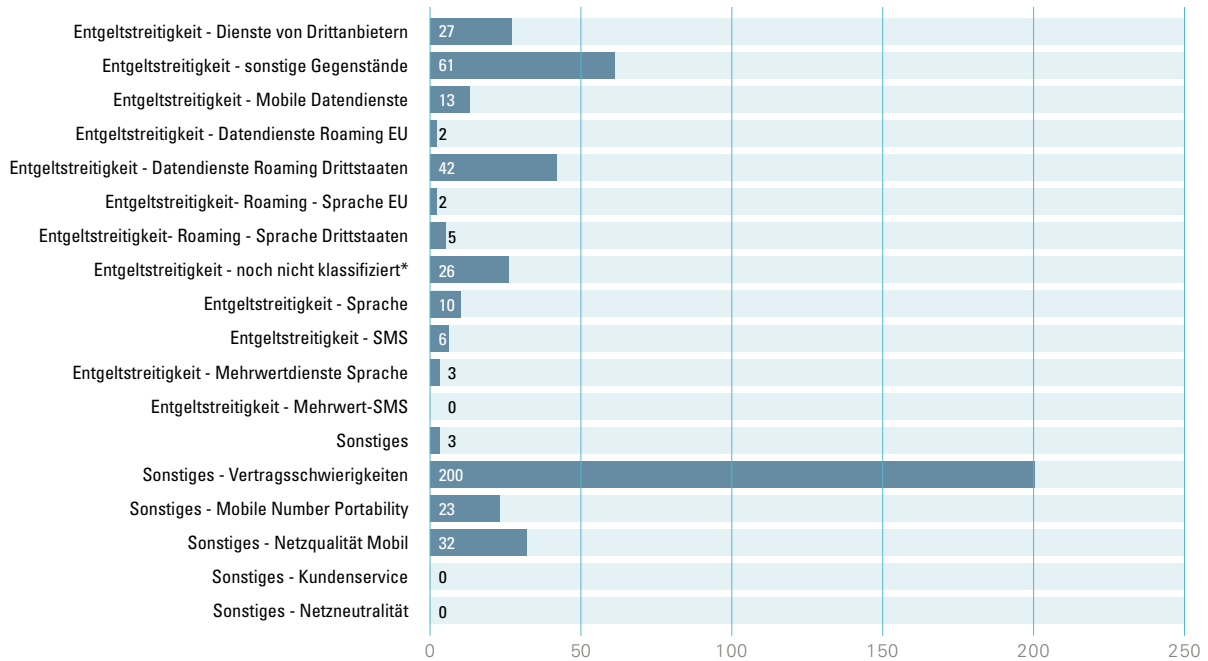
Deutlich gesunken ist leider die Einigungsquote. Sie stellt im Vergleich zu den anderen Mobilfunkbetreibern 2019 das Schlusslicht dar. Vor allem der Rückgang bei der First Contact Solution hat bei dieser Entwicklung einen Beitrag geleistet.

TABELLE 1: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR A1 (MOBIL) INKL. YESSS!

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 344 | 351 | 296 |
| davon mit Einigung | 251 | 276 | 209 |
| First Contact Solution | 161 | 153 | 110 |
| EINIGUNGSQUOTE | 73 % | 79 % | 71 % |

Inhaltlich liegt der Schwerpunkt bei den Vertragsschwierigkeiten.

ABBILDUNG 7: A1 (MOBIL) INKL. YESSS! – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹³



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

2.1.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

Die Verfahren zur Marke „bob“ gingen 2019 erfreulicher Weise um 25 Fälle auf 127 zurück.

Leider reduzierte sich aber auch die Einigungsquote. Sie sank von fast sensationellen 90 % für 2018 auf 77 % für 2019, liegt damit aber immer noch über der Einigungsquote von A1 (mobil).

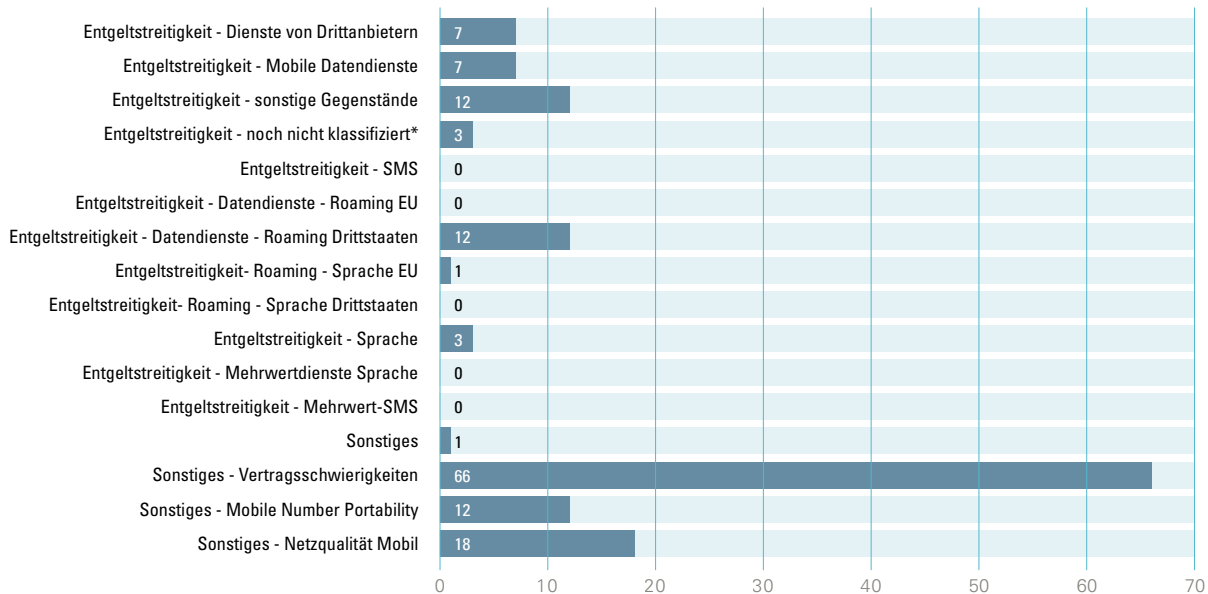
TABELLE 2: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR BOB

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 44 | 97 | 90 |
| davon mit Einigung | 39 | 87 | 69 |
| First Contact Solution | 25 | 59 | 41 |
| EINIGUNGSQUOTE | 89 % | 90 % | 77 % |

Bei den Beschwerdegegenständen ist keine Auffälligkeit festzustellen. Positiv sei erwähnt, dass „bob“ 2018 noch 26 Fälle betreffend Dienste von Drittanbietern zu verzeichnen hatte. 2019 schlug diese Kategorie nur mehr mit sieben Verfahren auf.

¹³ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

ABBILDUNG 8: BOB – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹⁴



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

2.1.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1

Die Verfahren im Zusammenhang mit dem Festnetz von A1 sind von 140 (2018) auf 177 erneut gestiegen. Dies entspricht dem allgemeinen Trend, dass Beschwerden im Bereich Festnetz leicht steigen.

Leider ist auch im Festnetzbereich die Einigungsquote gesunken, und zwar von 80 % auf 73 %.

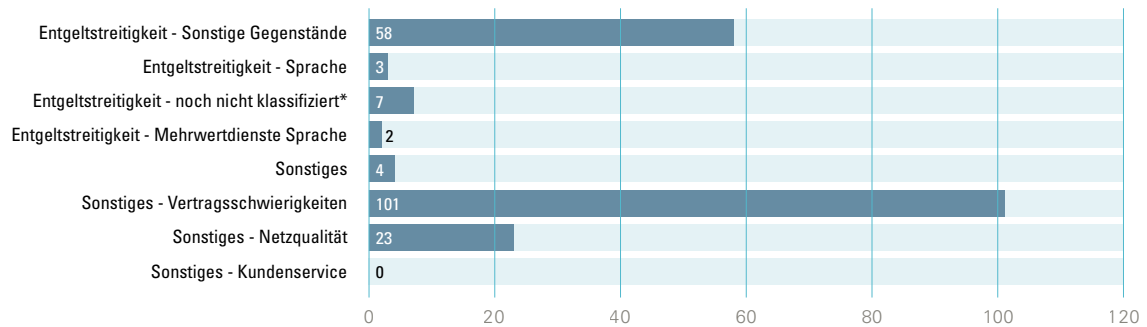
TABELLE 3: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR A1 (FESTNETZ)

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 99 | 114 | 122 |
| davon mit Einigung | 69 | 91 | 89 |
| First Contact Solution | 31 | 45 | 40 |
| EINIGUNGSQUOTE | 70 % | 80 % | 73 % |

Inhaltlich fällt der vergleichsweise hohe Anteil von Fällen auf, bei denen es um die Qualität von Internetzugängen gegangen ist.

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.

ABBILDUNG 9: A1 (FESTNETZ) – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹⁵



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

2.1.2.2 T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile hat 2019 offenbar sowohl die Folgen der Integration von UPC als auch teilweise das Rebranding auf „Magenta“ zu spüren bekommen. Die Schlichtungsstelle hat in der Vergangenheit schon mehrfach beobachtet, dass die Zusammenführung von Kundenstöcken und Systemen vermehrt Beschwerden zur Folge haben. Allerdings handelt es sich dabei um Einmaleffekte und üblicherweise reduzieren sich die Beschwerden in den Folgeperioden wieder. Das Jahr 2020 wird zeigen, ob diese Erfahrungen aus der Vergangenheit auch auf T-Mobile zutreffen werden.

T-Mobile hatte 2018 nur mehr 308 Verfahren aufzuweisen. Die Steigerung um 194 Verfahren im Jahr 2019 ist zwar deutlich, absolut gesehen aber moderat, da erstmalig die Verfahren die ehemalige UPC betreffend T-Mobile zuzurechnen sind.

Es erfolgt eine Darstellung getrennt nach T-Mobile (mobil), tele.ring und T-Mobile (fest – ehemalige UPC).

2.1.2.2.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“ (mobil)

306 (2018: 198) Verfahren wurden zur Marke „T-Mobile“ eingebracht. Das entspricht einer Steigerung um ca. die Hälfte. Die Einigungsquote ist demgegenüber erfreulicher Weise etwas gestiegen.

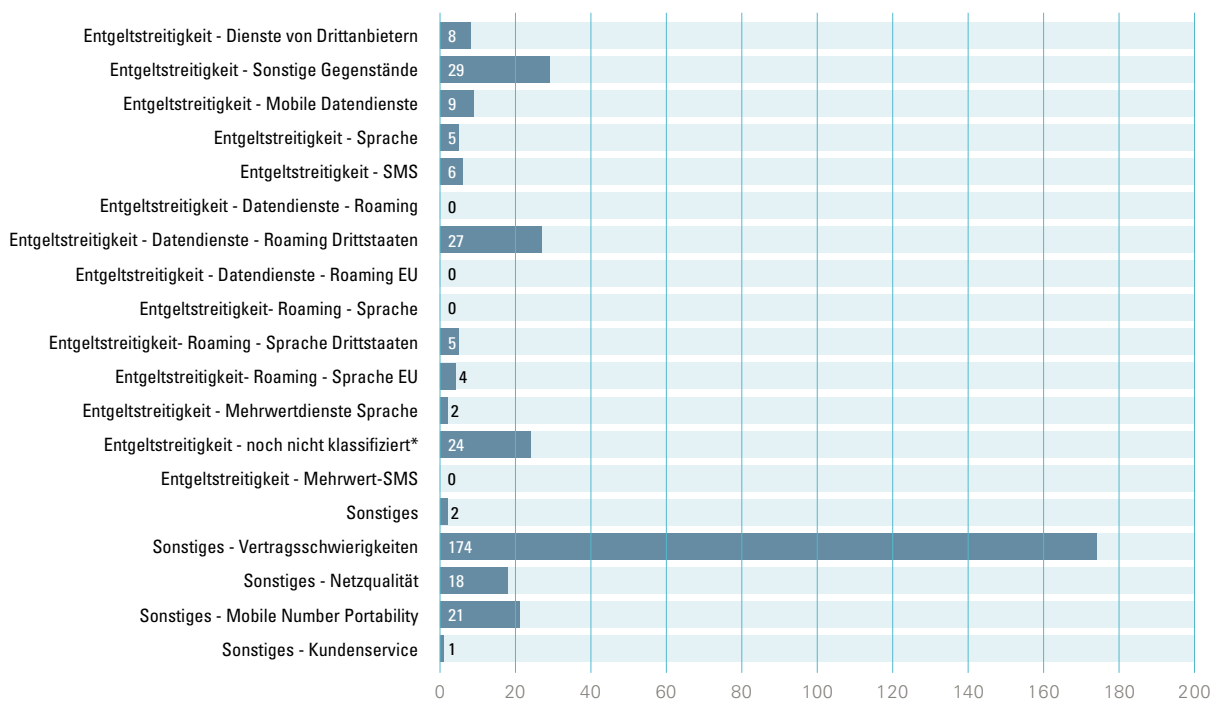
¹⁵ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

TABELLE 4: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 T-MOBILE

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 197 | 150 | 199 |
| davon mit Einigung | 165 | 111 | 151 |
| First Contact Solution | 102 | 56 | 73 |
| EINIGUNGSQUOTE | 84 % | 74 % | 76 % |

Die Verfahrensgegenstände unterscheiden sich nicht wesentlich von den anderen Mobilfunkbetreibern.

ABBILDUNG 10: T-MOBILE – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹⁶



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

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.

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

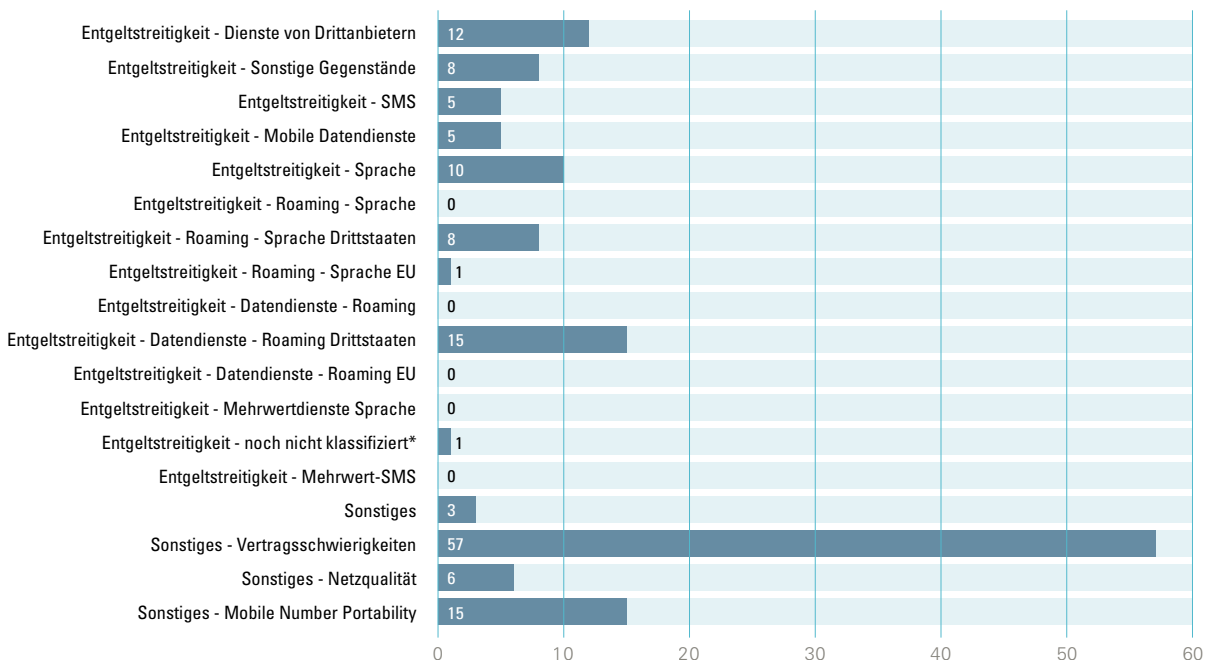
Auch bei „tele.ring“ ist die Anzahl der Verfahrensanträge von 110 (2018) auf 136 (2019) gestiegen. Diese Steigerung ist aber nicht so signifikant wie bei der Marke „T-Mobile“. Die Einigungsquote hat sich zum zweiten Mal in Folge reduziert.

TABELLE 5: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR TELE.RING

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 171 | 103 | 136 |
| davon mit Einigung | 154 | 81 | 68 |
| First Contact Solution | 109 | 53 | 39 |
| EINIGUNGSQUOTE | 90 % | 79 % | 75 % |

Der Schwerpunkt bei den Verfahrensgegenständen liegt bei tele.ring ebenfalls bei den sonstigen Vertragsschwierigkeiten.

ABBILDUNG 11: TELE.RING – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹⁷



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

¹⁷ 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.

2.1.2.3 T-Mobile (fest – ehemalige UPC)

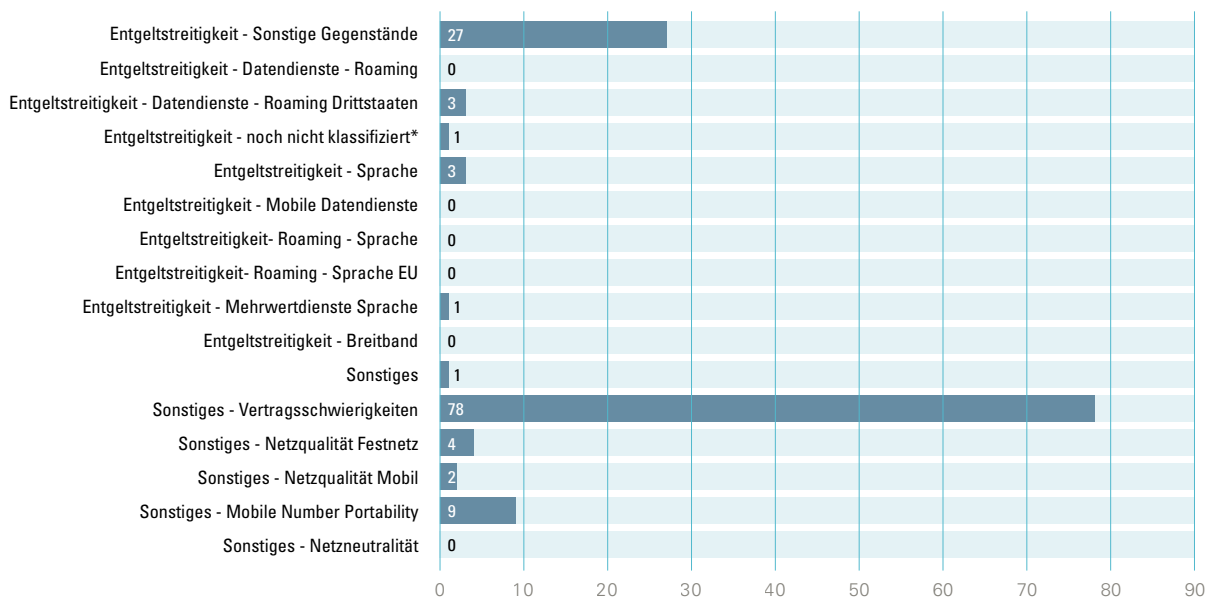
T-Mobile (fest) verzeichnet bei den Schlichtungsfällen beinahe eine Verdoppelung. Waren es 2018 bei UPC noch 67 Verfahren, sind es 2019 127. Bei einigen dieser Verfahren handelt es sich allerdings auch um Mobilfunkanschlüsse, weil UPC auch Mobilfunkprodukte im Portfolio hatte. Die Trennung in T-Mobile (fest) und T-Mobile (mobil) ist daher für das Jahr 2019 noch nicht ganz scharf. Positiv ist der deutliche Anstieg der Einigungsquote auf 87 %.

TABELLE 6: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR T-MOBILE (FEST)

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme | 53 | 60 | 104 |
| davon mit Einigung | 38 | 44 | 90 |
| First Contact Solution ¹⁸ | - | - | 39 |
| EINIGUNGSQUOTE | 72 % | 73 % | 87 % |

Besonders dominant sind bei T-Mobile (fest) die sonstigen Vertragsschwierigkeiten.

ABBILDUNG 12: T-MOBILE/UPC – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

¹⁸ First Contact Solution wurde in den Jahren 2017 und 2018 von UPC nicht praktiziert.

2.1.2.4 Hutchison Drei Austria GmbH

Die Anzahl der Schlichtungsfälle (476) blieb 2019 im Wesentlichen unverändert und ist nur um sieben Fälle angestiegen. In diesem Zusammenhang ist positiv zu erwähnen, dass sich der Bereich Festnetztelefonie, über den Hutchison seit dem Kauf der Tele2 verfügt, bei den Schlichtungsverfahren zahlenmäßig nicht bemerkbar macht. Im Vergleich zu T-Mobile und A1 hat Hutchison jetzt überhaupt die wenigsten Schlichtungsanträge zu verzeichnen.

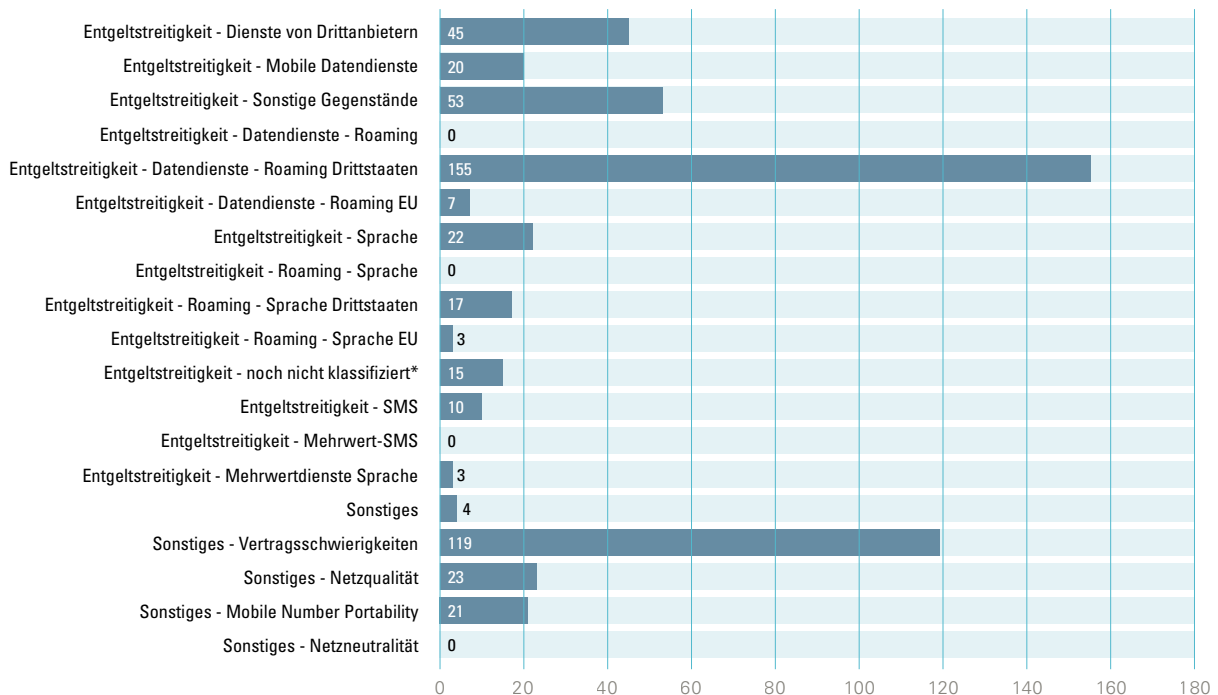
Besonders hervorzuheben ist auch die sehr hohe Einigungsquote von 88 %, die im Vergleich zum Vorjahr wieder angestiegen ist.

TABELLE 7: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR HUTCHISON

| Abgeschlossene Verfahren (Anzahl) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Gesamtsumme | 461 | 384 | 386 |
| davon mit Einigung | 425 | 325 | 339 |
| First Contact Solution | 285 | 193 | 199 |
| EINIGUNGSQUOTE | 92 % | 85 % | 88 % |

Bei den Streitgegenständen fallen wie schon im Jahr 2018 viele Beschwerden zu Datenroaming in EU-Drittstaaten auf. Das mag teilweise damit zusammenhängen, dass das 60-Euro-Kostenlimit bei Hutchison bei bestimmten Businessprodukten nur auf Opt-in-Basis implementiert ist.

ABBILDUNG 13: HUTCHISON – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019¹⁹



* Die Zuordnung der Entgeltstreitigkeiten zu den entsprechenden Kategorien war zu Redaktionsschluss noch offen.

¹⁹ 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.

2.1.2.5 Sky

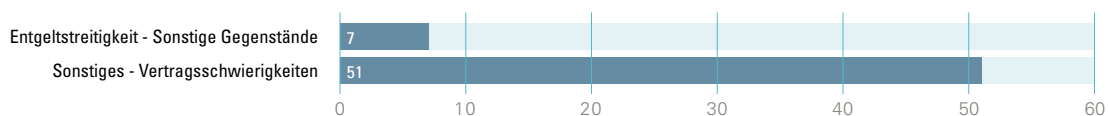
Bei Sky betreffen alle Fälle den Medienbereich. 2019 wurden mit 53 Schlichtungsfällen exakt gleich viele Verfahrensanhträge zu Sky eingebracht wie im Jahr 2018. Die Einigungsquote von 93 % stellt, wenn auch etwas gesunken, weiterhin einen Spitzenwert dar. Nur drei Verfahren konnten nicht mit einer Einigung beendet werden.

TABELLE 8: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR SKY

| ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Gesamtsumme | 43 | 45 | 43 |
| davon mit Einigung | 39 | 43 | 40 |
| EINIGUNGSQUOTE | 91 % | 96 % | 93 % |

Ähnlich wie in den Vorjahren stehen faktisch alle Verfahren im Zusammenhang mit Vertragsproblemen.

ABBILDUNG 14: SKY – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019



2.1.2.6 Andere Kommunikationsdienstbetreiber

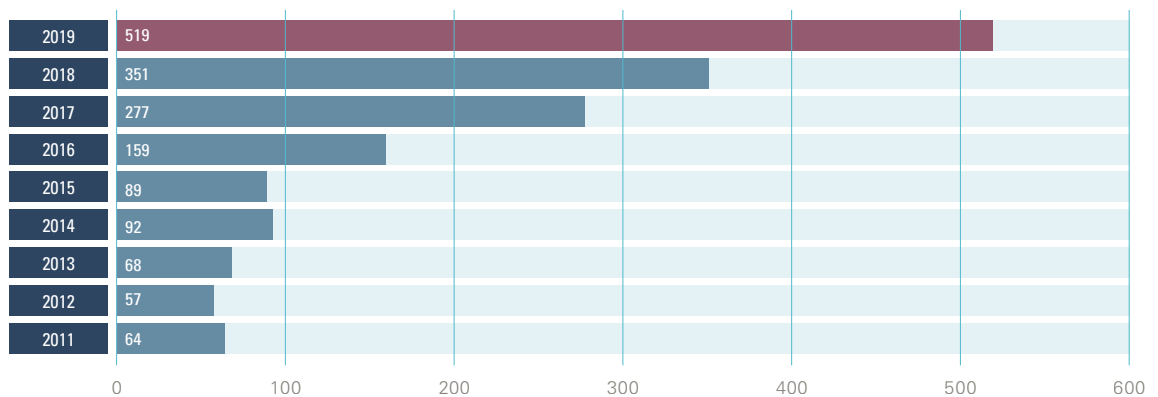
Etwas gestiegen sind die Verfahren zu allen anderen Betreibern und zwar von 96 auf 124 im Jahr 2019. Offenbar passen hier grundsätzlich Produktgestaltung und Kundenmanagement. Nur im B2B-Bereich gibt es einige kleinere Betreiber, die durch besonders lange Bindungsfristen und teilweise intransparente Vertragsgestaltung auffallen. Auf den Mobilfunkbetreiber Vectone entfielen vermehrt Schlichtungsfälle, weil er in mehreren Fällen daran scheiterte, eine Rufnummernmitnahme durchzuführen.²⁰

²⁰ Der entsprechende Aufsichtsbescheid kann unter nachstehender URL abgerufen werden: https://www.rtr.at/de/tk/RAUF_2_18/RAUF_2_18_Bescheid_Vectone-050919.pdf

2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter

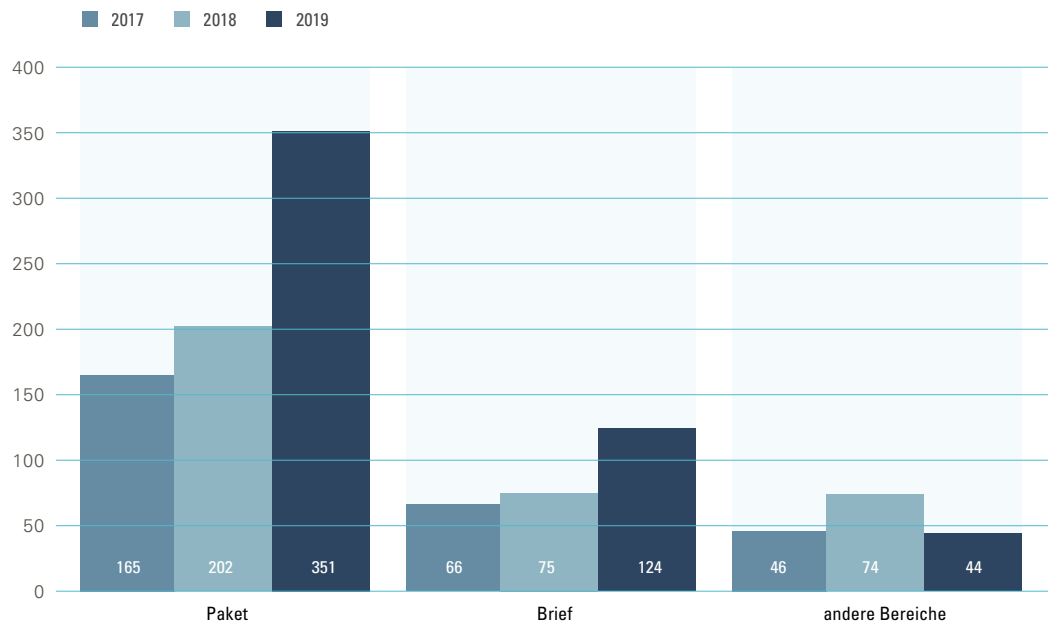
In den ersten Jahren der Schlichtungstätigkeit von 2011 bis 2015 blieb die Zahl eingebrachter Anträge relativ konstant. Mit 2016 änderte sich das deutlich und jedes Jahr brachte signifikante Steigerungen mit sich. Im Jahr 2019 stellten 519 Anträge einen neuen Höchststand dar.

ABBILDUNG 15: ANZAHL DER POST-SCHLICHTUNGSVERFAHREN
2011 BIS 2019



Ein Hauptgrund für diese Entwicklung ist der national wie international stark zunehmende Paketverkehr. Es werden Angebote von unterschiedlichen Online-Händlern noch öfter genutzt und dies nicht nur bei bekannten Online-Einkaufsplattformen, sondern auch bei anderen Unternehmen, die ihre Produkte im Versandweg zustellen, wie beispielweise Versteigerungs-Plattformen. Verzeichnet wurden auch Fälle, die Paketsendungen chinesischer Online-Versandhäuser betrafen. Auf Grund dieser Entwicklungen liegt der Bereich Paket in der Beschwerdestatistik vor dem Bereich Brief. In der nachfolgenden Darstellung werden zur Verdeutlichung alle anderen Bereiche der Postdienstleistungen (z.B. Nachsendeaufträge) zusammengefasst dargestellt. Auffallend ist der Bereich Brief, der trotz rückläufiger Versandzahlen im Steigen begriffen ist.

ABBILDUNG 16: SCHLICHTUNGSFÄLLE NACH SENDUNGSTYP 2017, 2018 UND 2019



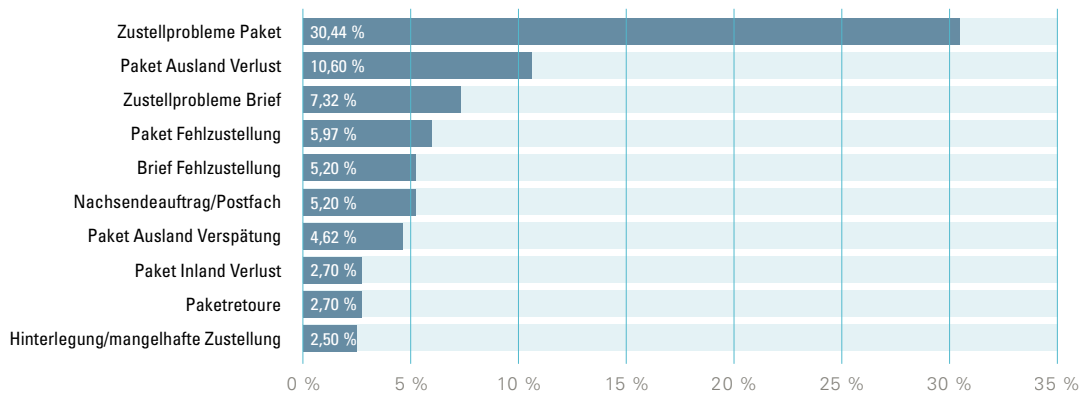
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Im Jahr 2019 war wiederholt „Zustellprobleme Paket“ der häufigste Gegenstand eingebrachter Anträge. Diese Kategorie stellt in etwa 30 % der bearbeiteten Fälle dar. Die häufigsten genannten Ursachen waren Zustellung durch Hinterlegung, obwohl eine Anwesenheit des Empfängers behauptet wurde, schlechte Auffindung von Adressen und Abgabestellen, behauptete nicht erfolgte Verständigung von einer Hinterlegung, mögliche Entnahme der Sendung bei Abstellgenehmigungen oder Zustellung nicht an der vorgesehenen Abgabestelle des Empfängers. Einzelne Fälle bezogen sich darauf, dass Sendungen bei Nachbarn oder Mitbewohnern zugestellt wurden, was nach den gesetzlichen Bestimmungen grundsätzlich zulässig ist.

An zweiter Stelle folgt mit 11 % der Fälle das Thema Paket Verlust Ausland. Diese Fälle betrafen sowohl Versendungen ins Ausland als auch Fälle von ausländischen Absendern für inländische Empfänger.

An dritter Stelle liegt das Thema Zustellprobleme Brief (7,3 %), gefolgt von Fragen zu Fehlzustellungen Paket und Briefe (5,9 % bzw. 5,2 %). Das Thema Fehlzustellung betrifft die Fälle, bei denen kein Zustellerfolg eintrat und eine Rücksendung an den Absender erfolgte. Die Gründe dafür lagen meist an schwierig auffindbaren Adressen und an unklarer Adressierung. Fehlzustellungen unterscheiden sich somit von generellen Zustellproblemen, bei denen es hauptsächlich um Hinterlegung, Auffindbarkeit der Adresse oder Verständigungsschwierigkeiten ging. An den letzten Stellen rangieren Nachsendeaufträge und Urlaubspostfächer (5,2 %).

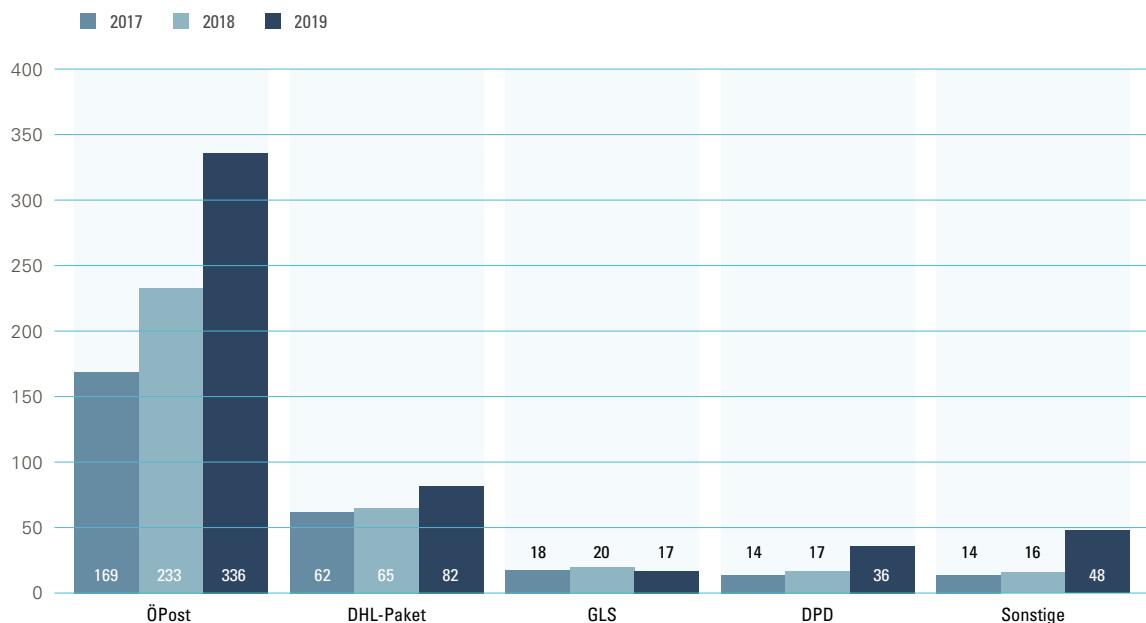
ABBILDUNG 17: SCHLICHTUNGSFÄLLE 2019: HÄUFIGSTE SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE (IN PROZENT)



2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern

Betrachtet man die Antragsentwicklung nach Postdiensteanbietern, zeigt sich ein ähnliches Bild wie im Vorjahr. Im Wesentlichen verteilen sich die Fälle auf vier Unternehmen. Anzumerken ist, dass das Unternehmen DHL-Paket (Austria) GmbH per Ende Juli 2019 den operativen Betrieb eingestellt hat und von der Österreichischen Post AG übernommen wurde.

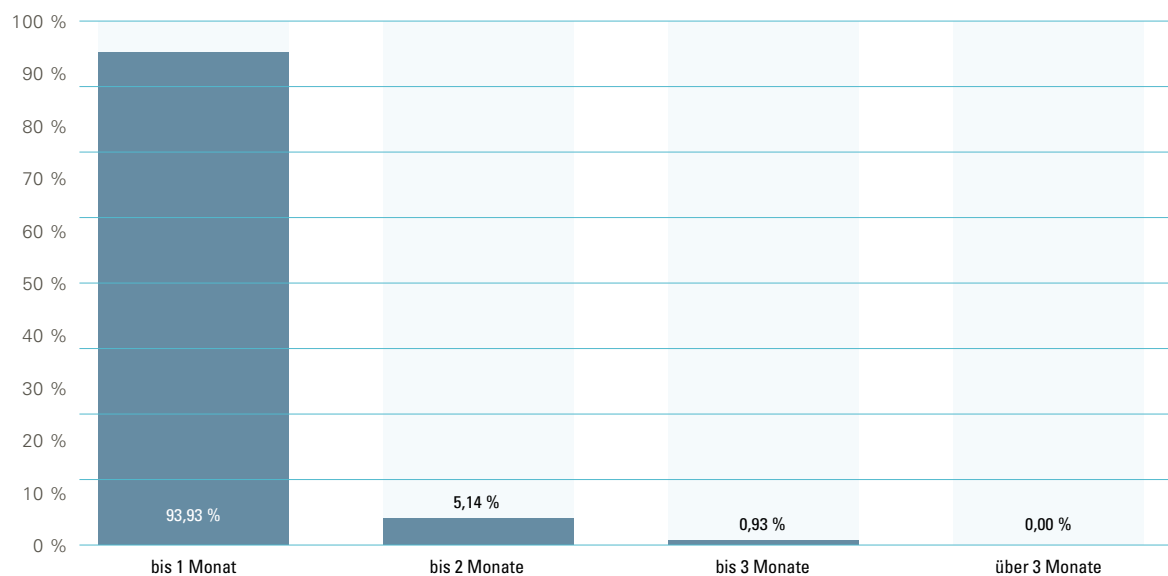
ABBILDUNG 18: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSANTRÄGE 2017, 2018 UND 2019 NACH POSTDIENSTEANBIETERN (IN ABSOLUTEN ZAHLEN)



2.2.3 Bearbeitungsdauer

Trotz der im Jahr 2019 erneut deutlich gestiegenen Anzahl bearbeiteter Fälle konnte die Bearbeitungsdauer größtenteils beibehalten werden. Die Zusammenarbeit mit nahezu allen Postdiensteanbietern funktionierte im Berichtsjahr sehr gut und ohne Verzögerungen. So konnten fast 94 % der Fälle innerhalb eines Monats fertiggestellt werden, weitere 5 % innerhalb von zwei Monaten. In keinem einzigen Fall wurde während des Jahres 2019 die im AStG vorgesehene Frist von 90 Tagen überschritten.

ABBILDUNG 19: GESAMTBEARBEITUNGSDAUER ZUGELASSENER SCHLICHTUNGSFÄLLE POST



2.2.4 Verfahrensergebnisse

Bei den abgeschlossenen Verfahren konnte in über 78 % der Fälle mit Einigung, Entschädigungszahlung oder veranlasster Verbesserung ein positives Ergebnis erzielt werden. Dies stellt eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr dar.

In jenen Fällen, die mit Einigung abgeschlossen werden konnten, wurde dies meist über einen Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle 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 meist Schadenersatzzahlungen, über deren Bestand, Höhe und Dauer im Rahmen eines vorangegangenen Schlichtungsverfahrens eine Einigung erfolgt ist. Meist waren dies Schadenersatzzahlungen bzw. Entschädigungen für den Verlust oder den beschädigten Inhalt von Sendungen. Darunter fielen auch Rückzahlungen von

Beförderungsentgelten oder Ersatz für Entgelte nicht oder nicht gehörig erbrachter Postdienstleistungen. In die Kategorie „Verbesserung veranlasst“ fielen hauptsächlich Themen betreffend Zustellprobleme, Unklarheiten bei der Auffindbarkeit von Adressen, Abstellgenehmigungen sowie Fehlzustellungen, wo nach Abschluss des Verfahrens mit Maßnahmen des Postdiensteanbieters eine dauerhafte Verbesserung der Ausgangssituation erreicht werden konnte.

Hervorzuheben ist, dass erneut nahezu alle positiven Abschlüsse im Rahmen eines Verfahrensdurchlaufes erzielt werden konnten. Nur wenige Fälle mussten im Rahmen einer Zweitbewertung bzw. durch Nachverhandlungen bearbeitet werden, um ein für beide Seiten akzeptables Ergebnis zu erzielen.

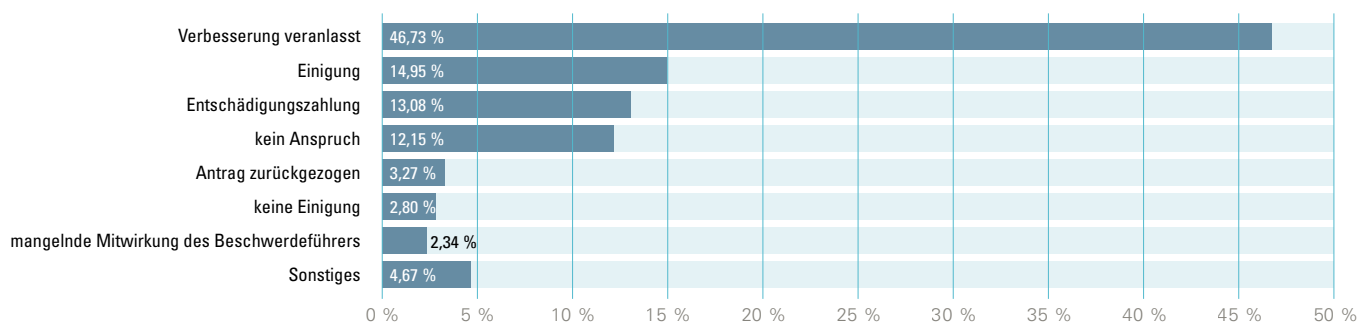
Eine relativ geringe Zahl von Anträgen (in etwa 3,2 %) wurde nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens durch den Beschwerdeführer zurückgezogen, meist aber weil zwischenzeitig eine Erledigung des Problems erfolgte oder im Wege der Schlichtungsstelle eine Sofortlösung angeboten werden konnte. Daher zählen auch diese Fälle zu den Beispielen positiver Erledigung.

Bei den ohne positives Ergebnis abgeschlossenen Fällen bestand bei einem Teil kein Anspruch der Beschwerdeführer (in etwa 12 %). Bei einem weiteren, sehr geringen Anteil (2,3 %) musste das Verfahren mangels weiterer Mitwirkung der Beschwerdeführer eingestellt werden. Dabei handelte es sich um Fälle, bei denen trotz mehrfacher Bemühung der Schlichtungsstelle keine Unterlagen oder Informationen seitens der Beschwerdeführer beigebracht wurden. Die Mitwirkung der Postdiensteanbieter an den Verfahren war jedoch nahezu in allen Fällen gegeben.

Lediglich bei in etwa 2,8 % der Fälle konnte trotz mehrerer Verfahrensdurchgänge keine Einigung erzielt und die weitere Vorgangsweise den Parteien überlassen werden. Dies stellt jedoch einen extrem niedrigen Wert dar.

Im Vergleich zu den Vorjahren ist die Zahl der Fälle, bei denen keine gerechtfertigte Anspruchsgrundlage vorlag, von in etwa 15 % auf 12 % gesunken.

ABBILDUNG 20: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN POST 2019 (NACH VERFAHRENERGEBNIS)



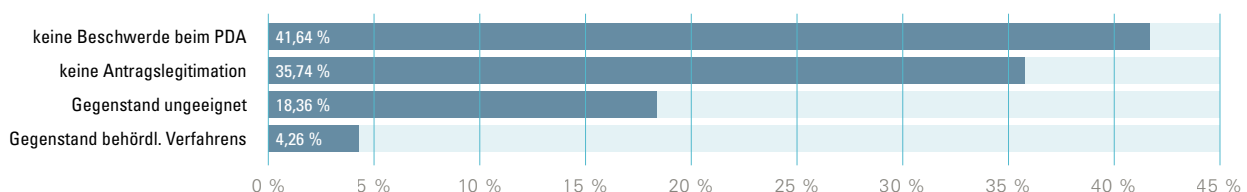
2.2.5 Zurückweisungen

Bevor ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann, müssen gewisse Verfahrensvoraussetzungen erfüllt sein. Wesentlich ist, dass die Beschwerdeführer zuvor eine schriftliche Beschwerde beim Postdiensteanbieter eingebracht haben und die schriftliche Stellungnahme des Postdiensteanbieters bereits vorliegt. Dadurch soll dem Postdiensteanbieter zunächst die Möglichkeit gegeben werden, mit den Beschwerdeführern selbst das Problem zu beheben bzw. eine Lösung zu finden. Darüber hinaus verfügt nur der Postdiensteanbieter selbst über die wesentlichen Informationen zur Sendung und zum Verlauf des Falles. Erst wenn auf diesem Weg keine Einigung erreicht wird, kann sich der Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle wenden.

Relativ oft wurden 2019 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gestellt, bei denen vorher keine Beschwerde beim Postdiensteanbieter eingebracht wurde. Diese Fälle mussten zurückgewiesen werden.

Andere Gründe für Zurückweisungen waren die Einbringung ungeeigneter Themen, bei denen kein Bezug zu Postdiensten gegeben war (z.B. zollrechtliche Fragen, Fälle betreffend Bankenthemen) und Fälle, für die keine Antragslegitimation (z.B. fehlende Parteistellung) bestand. In diesem Zusammenhang wird auf den Abschnitt „Themen im Postbereich“ zur Erklärung dieser Problematik verwiesen. Auch Fälle, die bereits zuvor Gegenstand verwaltungsbehördlicher oder gerichtlicher Befassung sind oder waren, dürfen nicht in einem Schlichtungsverfahren behandelt werden. Beispielsweise wurden einige Anträge zu Fällen eingebracht, bei denen gleichzeitig strafrechtliche Ermittlungen anhängig waren.

ABBILDUNG 21: ZURÜCKWEISUNGEN 2019 (NACH GRÜNDEN)



2.2.6 Analyse der Postdiensteanbieter

Auf dem Markt der Postdiensteanbieter ging es 2019 turbulent zu. Mit 01.10.2018 zeigte das Unternehmen „Amazon Transport Austria GmbH“ die Dienstaufnahme als Postdiensteanbieter an. Im laufenden Berichtsjahr sind zu diesem Unternehmen keine Schlichtungsanträge eingelangt.

Das Unternehmen DHL-Paket (Austria) GmbH stellte mit Wirkung zum 31.07.2019 den operativen Dienst in Österreich ein und wurde von der Österreichischen Post AG übernommen.

Nachstehend werden die Verfahren zu jenen Postdiensteanbietern dargestellt, denen zumindest 20 Verfahren zuzuordnen sind. Im Jahr 2019 waren das drei Anbieter: Österreichische Post AG, DHL-Paket (Austria) GmbH und DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH.

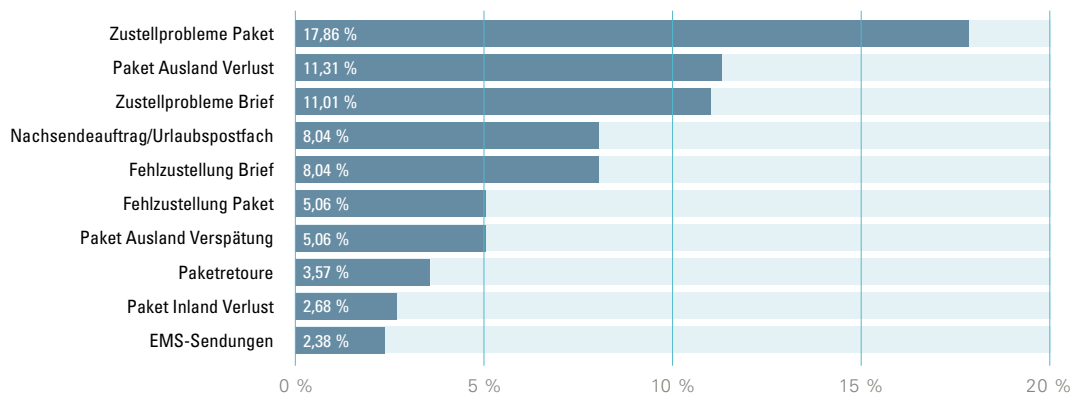
2.2.6.1 Österreichische Post AG

Die Österreichische Post AG erbringt Postdienstleistungen sowohl im Bereich Paket als auch im Bereich der Briefsendungen. Darüber hinaus erbringt die Österreichische Post AG auch noch andere Postdienstleistungen. Daraus ergibt sich eine breitere Aufteilung der Streitgegenstände.

Ersichtlich ist hier ein tendenziell höherer Wert im Bereich Zustellprobleme, wobei die Zahl der Zustellprobleme im Bereich der Paketzustellung deutlich höher liegt als im Bereich Briefzustellung (einschließlich behördlicher Briefsendungen RSA und RSb).

An zweiter Stelle findet sich Paket Ausland Verlust und beinhaltet sowohl ausgehende als auch einkommende Pakete. Stärker vertreten sind auch die Themen Nachsendeauftrag und Urlaubspostfach. Ein höherer Wert findet sich auch im Bereich Fehlzustellungen. Außerhalb des Einflussbereichs der Österreichischen Post AG lagen hier Fälle, in denen der Postbeförderungsvertrag zwar mit der Österreichischen Post AG abgeschlossen wurde, die Zustellung aber im Ausland erfolgte.

ABBILDUNG 22: ÖSTERREICHISCHE POST – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019



Relativ stark gestiegen ist die Zahl der Zurückweisungen, da sehr häufig Anträge ohne vorherige schriftliche Beschwerdeführung sowie auch zahlreiche Anträge ohne bestehende Parteistellung, somit mit mangelnder Antragslegitimation, eingebracht wurden.

Die Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post AG gestaltete sich, wie schon in den Vorjahren, sehr positiv und effizient. Der weit überwiegende Anteil der Fälle konnte in einem Verfahrensgang und insgesamt mit einer Quote von 73 % positiv erledigter Abschlüsse beendet werden. Dieser Wert liegt, trotz einer deutlich gestiegenen Zahl an Anträgen, exakt auf dem Niveau des Vorjahres.

TABELLE 9: VERFAHRENSSTATISTIK 2017, 2018 UND 2019 FÜR ÖSTERREICHISCHE POST

| EINGEBRACHTE ANTRÄGE (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Gesamtsumme eingebrachter Anträge | 169 | 233 | 336 |
| Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss | 71 | 112 | 116 |
| Quote positiver Abschlüsse | 78 % | 73 % | 73 % |
| Zurückweisungen | 74 | 80 | 178 |

2.2.6.2 DHL-Paket (Austria) GmbH

DHL-Paket ist überwiegend im Bereich der Postdienste für Pakete tätig, dies spiegelt sich auch bei den eingebrachten Verfahrensanträgen wider. Da das Unternehmen per 31.07.2019 den operativen Betrieb eingestellt hat und von der Österreichischen Post AG übernommen wurde, beziehen sich die hier dargestellten Zahlen nur auf das Rumpffahr Jänner bis Juli 2019.

Die Bilanz: In sieben Monaten langten deutlich mehr Anträge ein als jeweils in den gesamten Jahren davor. Auch hier war ein starker Anstieg bei den Zurückweisungen zu verzeichnen.

Die hier angeführten Zahlen betreffen nur das Unternehmen DHL-Paket (Austria) GmbH und nicht das Unternehmen DHL Express (Austria) GmbH.

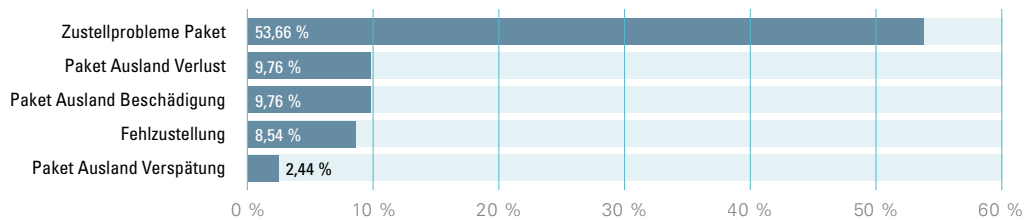
TABELLE 10: VERFAHRENSSTATISTIK 2019 FÜR DHL-PAKET (AUSTRIA)

| EINGEBRACHTE ANTRÄGE (ANZAHL) | 2017 | 2018 | 2019* |
|---|-------------|-------------|--------------|
| Gesamtsumme eingebrachter Anträge | 62 | 65 | 82 |
| Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss | 13 | 36 | 32 |
| Quote positiver Abschlüsse | 54 % | 78 % | 94 % |
| Zurückweisungen | 38 | 19 | 48 |

* wegen Betriebsübergang nur von Jänner bis Juli 2019

Das häufigste Thema (mehr als die Hälfte eingebrachter Anträge) lag im Bereich Zustellprobleme Paket. Danach folgten Paket Ausland Verlust sowie Paket Ausland Beschädigung (beide Bereiche umfassen sowohl eingehende als auch ausgehende Pakete).

ABBILDUNG 23: DHL-PAKET (AUSTRIA) – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019



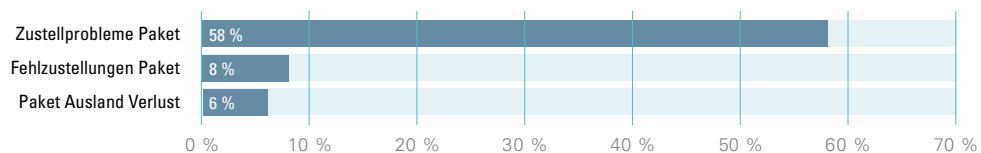
Die Zusammenarbeit mit DHL-Paket verlief auch im Jahr 2019 sehr gut und es wurden sehr gute Antwortzeiten in den einzelnen Verfahren erzielt. Somit konnten die Verfahren sehr rasch und effizient abgewickelt werden. Nahezu alle Fälle wurden innerhalb eines Verfahrensganges positiv erledigt. Gegenüber dem Vorjahr konnte nochmals eine deutliche Steigerung der positiv abgeschlossenen Fälle auf nunmehr 94 % erreicht werden.

2.2.6.3 DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH (DPD)

Die Zahl der Schlichtungsanträge, die das Unternehmen DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH (DPD) im Jahr 2019 betreffen, hat mit 36 Anträgen erstmals eine Größenordnung erreicht, die eine detailliertere Analyse aussagekräftig machen. DPD ist überwiegend im Bereich der Postdienste für Pakete tätig, daher sind auch die Gegenstände eingebrachter Verfahrensanträge nur in diesem Bereich zu finden. Vergleichszeiträume konnten wegen der geringen Anzahl behandelter Verfahren in den Vorjahren nicht herangezogen werden.

Die häufigsten Themen der Schlichtungsanträge waren Zustellprobleme Paket, Fehlzustellungen und Paket Ausland Verlust.

ABBILDUNG 24: DPD – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2019



Die Zusammenarbeit mit DPD gestaltete sich im Jahr 2019 im Wesentlichen problemlos und es wurden gute Antwortzeiten in den einzelnen Verfahren erzielt. Die Verfahrensdauer lag bei DPD im Mittelfeld. Die durchgeführten Verfahren konnten effizient und rasch abgewickelt werden. Alle bearbeiteten Fälle konnten innerhalb eines Verfahrensganges erledigt werden.

TABELLE 11: VERFAHRENSSTATISTIK 2019 FÜR DPD

| EINGEBRACHTE ANTRÄGE (ANZAHL) | 2019 |
|---|-------------|
| Gesamtsumme eingebrachter Anträge | 36 |
| Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss | 13 |
| Quote positiver Abschlüsse | 92 % |
| Zurückweisungen | 22 |

2.2.6.4 Sonstige Postdiensteanbieter

Es werden nur die Ergebnisse jener Unternehmen analysiert, mit denen im Laufe des Jahres zumindest 20 Schlichtungsverfahren durchgeführt wurden. Daher unterbleibt eine Detailanalyse des Unternehmens General Logistic Systems Austria GmbH GLS für 2019, da 2019 nur 17 Anträge (2018: 20) verzeichnet wurden.

Gleiches gilt für United Parcel Service Speditionsgesellschaft mbH (UPS), Hermes Logistik GmbH & Co KG (Hermes) oder TNT Express Austria GmbH (TNT). Erwähnenswert ist der Umstand, dass UPS trotz mehrfacher Uргenzen der Schlichtungsstelle nicht reagiert und daher an einzelnen Verfahren trotz gesetzlicher Verpflichtung nicht mitgewirkt hat.

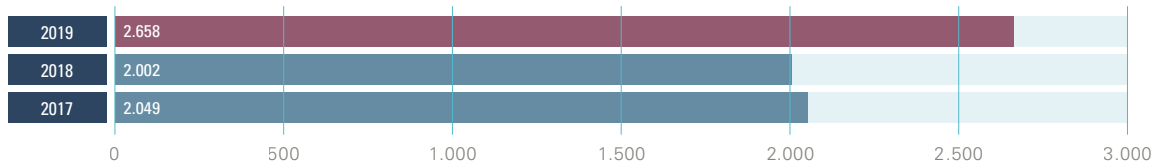
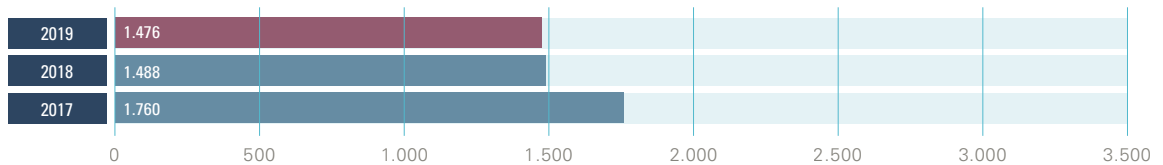
2.3 Informationsservices der Regulierungsbehörde

Die Schlichtungsstellen sehen es als einen wesentlichen Auftrag, Nutzerinnen und Nutzer im Zusammenhang mit Digitalisierung und Kommunikationsdiensten zu unterstützen und ihr Expertenwissen zur Verfügung zu stellen. Dies basiert auf den zwei Säulen Beratung und Information.

Beratungsservice

Die Schlichtungsstellen verzeichnen jedes Jahr hunderte schriftliche und telefonische Anfragen. Aufgrund der steigenden Komplexität der Problemstellungen ist es mittlerweile erforderlich, den Großteil der Fragen individuell zu beantworten. Treten inhaltliche Fragestellungen gehäuft auf, werden sie im Rahmen von FAQ auf der Webseite der Schlichtungsstellen veröffentlicht oder bei besonderer Relevanz mittels Presseaktivitäten der Öffentlichkeit zur Kenntnis gebracht.

Sowohl die Anzahl der telefonischen Anfragen als auch die Anzahl der schriftlichen Anfragen sind 2019 wieder deutlich gestiegen.

ABBILDUNG 25: ANZAHL DER TELEFONISCHEN ERSTBERATUNGEN 2017 BIS 2019

ABBILDUNG 26: ANZAHL DER SCHRIFTLICHEN ANFRAGEN 2017 BIS 2019


Informationsservice

Der Webauftritt der Schlichtungsstellen unter https://www.rtr.at/de/tk/Konsumenten_Service bietet nicht nur ausführliche Informationen zu den rechtlichen Aspekten des Schlichtungsverfahrens. Zu den Bereichen Fest- und Mobiltelefonie sowie Postdiensten wird das Informationsangebot kontinuierlich erweitert und es werden zahlreiche Hilfestellungen angeboten.

Um das Schlichtungsverfahren für alle leicht verständlich zu machen, wurden 2019 Erklärvideos produziert und ebenfalls auf der Website veröffentlicht.

Mit dem Ziel, Betrugereien Einhalt zu gebieten, werden im Anlassfall Warnungen via Presseinformationen ausgesprochen, um eine breitere Öffentlichkeit zu erreichen (siehe Kapitel 4.1.: Meldestelle für Rufnummernmissbrauch).



www.rtr.at/tk_schlichtung

Exemplarische Fälle

aus der Schlichtungstätigkeit 2019

| | | |
|-----|--|----|
| 3 | Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2019 | 54 |
| 3.1 | Fallbeispiel Telekommunikationsdienste: Die unbemerkte Erhöhung der Grundgebühr | 54 |
| 3.2 | Fallbeispiel Medien: Wann sind die Technikerkosten bei einer Störung zu bezahlen? | 55 |
| 3.3 | Fallbeispiel Postdienste: Die Paketretoure des R-Versandes | 56 |

03 Exemplarische Fälle

aus der Schlichtungstätigkeit 2019

Nachstehend wird für jede der drei Schlichtungsstellen ein anonymisiertes Fallbeispiel aus der Praxis gegeben, um einen konkreten Eindruck der Alltagsarbeit der Schlichtungsstellen zu vermitteln und das inhaltliche Spektrum zu illustrieren.

3.1 Fallbeispiel Telekommunikationsdienste: Die unbemerkte Erhöhung der Grundgebühr

Herr S. wandte sich an die Schlichtungsstelle und beschwerte sich u.a. darüber, dass das Grundentgelt seines Tarifs erhöht wurde, ohne dass auch der vereinbarte Rabatt entsprechend adaptiert wurde.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stellte sich heraus, dass mit Herrn S. eine sogenannte „Wertsicherung“ bzw. „Indexanpassung“ vereinbart wurde. Diese berechtigt den Betreiber bei einer Steigerung bzw. verpflichtet ihn bei einer Senkung des Verbraucherpreisindex (VPI), fixe monatliche Entgelte in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Jahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. In den dem Vertrag mit Herrn S. zugrunde gelegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen wird detailliert bestimmt, wann diese Entgeltanpassungen wirksam werden.

Eine solche Indexanpassung ist aufgrund einer Entscheidung des Obersten Gerichtshofes (OGH), die wiederum eine Vorabentscheidung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) berücksichtigt, grundsätzlich zulässig und berechtigt den Kunden nicht, seinen Vertrag vorzeitig kostenlos zu kündigen.

Im Fall von Herrn S. war jedoch anhand der Darstellung auf den Rechnungen nicht klar, welche Basis für die Berechnung der Wertsicherung herangezogen wurde, da bei dem ihm verrechneten Grundentgelt neben einem „Treuebonus“ auch ein 20 % Rabatt schlagend wurde.

Der Betreiber hat im Rahmen des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt, dass die Indexanpassung vom regulären monatlichen Grundentgelt aus berechnet und dieses dann um die vereinbarten Rabatte reduziert wird. Gleichzeitig hat er aber eingeräumt, dass die Darstellung der Wertsicherung für den Kunden auf der Rechnung unübersichtlich ist und Herrn S. aus Kulanz ein Grundentgelt für einen Monat gutgeschrieben.

Aufgrund der erfolgten Kulanzgutschrift hat die Schlichtungsstelle eine detaillierte Prüfung der Berechnung des indexierten Grundentgelts unterlassen, da selbst unter der Annahme, dass die Indexsteigerung vom durch die vereinbarten Rabatte reduzierten monatlichen Grundentgelt aus berechnet hätte werden müssen, die Differenz durch die Gutschrift abgedeckt ist.

Tipp: Wenn ein Betreiber einseitig die Entgelte erhöht, prüfen Sie nach, auf welcher Rechtsgrundlage die Erhöhung erfolgt. Bei einer Erhöhung auf Basis einer vereinbarten Indexanpassung muss die Erhöhung rechnerisch nachvollziehbar sein. Wenden Sie sich an Ihren Betreiber, wenn Ihnen das nicht gelingt.

3.2 Fallbeispiel Medien: Wann sind die Technikerkosten bei einer Störung zu bezahlen?

Frau D. stellte einen Schlichtungsantrag und brachte vor, dass sie mit ihrem TV-Anschluss in eine neue Wohnung übersiedelt und im Rahmen des Umzugsservice eine dreimonatige „Gratisnutzung“ vereinbart worden sei. Deshalb habe sie die ersten drei Monate nach dem Umzug nicht mit einer Rechnung vom TV-Anbieter gerechnet und auch keine Post vom TV-Anbieter erhalten. Erst als der TV-Anschluss gesperrt worden sei, habe sie von der Hotline erfahren, dass Rechnungen nicht bezahlt worden seien. In der Folge habe sie die offenen Rechnungen in einem Shop einbezahlt und die Information erhalten, dass binnen ein bis zwei Stunden der TV-Anschluss wieder freigeschaltet werde. Da dies nicht der Fall gewesen sei, habe Frau D. wieder an der Hotline angerufen und die Auskunft erhalten, dass ein Techniker kommen müsse, da der Fehler woanders liegen müsse. Frau D. brachte vor, dass sie weder am Telefon noch vom Techniker selbst darüber informiert worden sei, dass Kosten anfallen können. Die Arbeitsbestätigung sei ihr ebenfalls nicht vorgelegt worden, sondern lediglich ein Display mit einem Unterschriftsfeld. Sie sei der Meinung gewesen, es handle sich um die Anwesenheitsbestätigung. Frau D. hat in der Folge für den Technikereinsatz eine Rechnung in Höhe von insgesamt 144,22 Euro brutto erhalten.

Der Betreiber von (Tele-)Kommunikationsdiensten stützt seinen Zahlungsanspruch auf eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach der Kunde für die notwendigen und zweckentsprechenden Kosten der Behebung haftet, wenn Störungen vom Kunden verschuldet sind. Diese Klausel entspreche der höchstrichterlichen Rechtsprechung. Weiters hat der TV-Anbieter mitgeteilt, dass ein HDMI Eingang am privaten Endgerät der Beschwerdeführerin defekt gewesen und das Problem durch Umstecken des Kabels am Fernseher gelöst worden sei.

Die Schlichtungsstelle hat einen Lösungsvorschlag erstellt, der darauf abzielt, dass Frau D. die Rechnung für den Technikereinsatz nicht bezahlen muss. Frau D., die Pensionistin ist, kann nicht vorgeworfen werden, dass sie den Fehler am HDMI Anschluss ihres neu erworbenen Fernsehgerätes nicht erkannt hat. Das Gerät war objektiv korrekt verkabelt und hat vor der Sperre des TV-Anschlusses wegen Zahlungsverzugs problemlos funktioniert. Frau D. hat den Technikereinsatz daher nicht verschuldet verursacht.

Der TV-Anbieter hat den Lösungsvorschlag abgelehnt, aber im Nachhinein im Wege der Kulanz auf die Bezahlung der Technikerrechnung verzichtet.

Tipp: Sprechen Sie die Kostenfrage bei der telefonischen Störungsmeldung an und lassen Sie sich beim Technikerbesuch am Display zeigen, was Sie unterschreiben.

3.3 Fallbeispiel Postdienste: Die Paketreture des R-Versandes

Frau L. hat beim deutschen R-Versand mehrere Kleidungsstücke bestellt. Diese Kleidungsstücke wurden geliefert. Bei der Anprobe stellte sich heraus, dass die Kleidungsstücke zu klein waren und Frau L. nicht passten. Da der R-Versand für solche Zwecke anbietet, Waren kostenfrei zurückzusenden, hat Frau L. dies veranlasst und die Waren gleich wieder in den Originalkarton verpackt. Für die Adressierung hat Frau L. ein extra dafür mitgeliefertes Sendungsetikett des R-Versandes verwendet und dieses auf den Karton geklebt. Frau L. hat dann den Karton zu einem österreichischen Postdiensteanbieter gebracht und das Paket an den R-Versand zurückgesandt. Sie war auch sehr darüber erfreut, dass sie für diese Rücksendung kein Versandentgelt extra bezahlen musste, die Sendung wurde vom Postdiensteanbieter „unfrei“ – wie auf dem Aufgabeschein stand – übernommen. Nach drei Wochen erhielt Frau L. ein Schreiben, wonach der R-Versand Frau L. mitteilte, dass der Betrag für die Waren von ihrem Kreditkartenkonto abgebucht worden war. Frau L. kontaktierte daraufhin den R-Versand und teilte mit, dass sie die nicht passenden Waren keineswegs behalten, daher auch nicht bezahlen will und sie die Waren schon vor Wochen zurückgesandt hatte. Der R-Versand teilte mit, dass die Rücksendung mit den Waren beim R-Versand aber nicht eingetroffen sei und Frau L. daher die Waren zu bezahlen habe.

Frau L. hat sodann zunächst den Postdiensteanbieter aufgefordert, Schadenersatz zu leisten, dieser hat jedoch jede Haftung abgelehnt, da die Sendung unfrei übernommen wurde. Frau L. kontaktierte danach die Schlichtungsstelle und beharrte auf einem Schadenersatz durch den Postdiensteanbieter, da dieser ja „ihre Sendung“ verloren habe.

Die Schlichtungsstelle konnte aufklären, dass eine Paketreture, die vom Postdiensteanbieter „unfrei“ übernommen wird, keinen Postbeförderungsvertrag mit dem physischen Absender, in diesem Fall Frau L., begründet. Wird bei einer Retoursendung ein Rücksendetikett verwendet, nach dem auch die Kosten der Rücksendung übernommen werden, so bleibt derjenige, der auf dem Rücksendetikett vermerkt ist, Absender und somit auch Vertragspartei. Der Postbeförderungsvertrag bestand somit auch für die Rücksendung nur zwischen dem R-Versand und dem deutschen Postdiensteanbieter, mit dem die Sendung ursprünglich an Frau L. gesandt worden war. Die Rücksendung durch Frau L. erfolgte dann zwar tatsächlich mit einem österreichischen Postdiensteanbieter, dieser beförderte die Sendung jedoch nur im Auftrag und auf Kosten des deutschen Postdiensteanbieters. Dies wurde durch den Vermerk „unfrei“ am Aufgabeschein gekennzeichnet.

Der Fall konnte sodann rasch geklärt werden. Frau L. hat nach ausführlicher Information durch die Schlichtungsstelle den R-Versand informiert und ersucht, eine Nachforschung nach der Rücksendung einzuleiten. Im Wege dieser Nachforschung wurde der Verlust der Sendung festgestellt und der R-Versand vom deutschen Postdiensteanbieter für den Sendungsverlust entschädigt. Der R-Versand hat sodann die Forderung gegen Frau L. gutgeschrieben und Frau L. erhielt schließlich die gewünschten Kleidungsstücke in der passenden Größe.

Information dazu: Grundsätzlich kommt ein Postbeförderungsvertrag nur zwischen dem Absender und dem Postdiensteanbieter zu Stande. Dies bedeutet, dass auch alle haftungsrechtlichen Ansprüche nur zwischen diesen Parteien zu klären sind. Wird jedoch ein spezielles Etikett zur Adressierung einer Rücksendung verwendet, welches die Rolle des Absenders festlegt und auch die Tragung der Versandkosten vorsieht, so wird von dieser Regelung abgewichen.

Tipp: Wird kein solches Etikett verwendet, so trägt man zwar die Kosten der Sendung selbst, bleibt jedoch als Absender Vertragspartner des Postdiensteanbieters mit allen haftungsrechtlichen Bestimmungen aus dem abgeschlossenen Postbeförderungsvertrag. Verwendet man ein solches Etikett, gilt die Sendung als unfrei und es gelten die auf dem Rücksende-Etikett vorgesehenen Aufdrucke, wer Absender und somit Vertragspartner welchen Postdiensteanbieters ist.



www.rtr.at/konsumentenservice

Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

| | | |
|-------|---|----|
| 4 | Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer | 60 |
| 4.1 | Meldestelle für Rufnummernmissbrauch | 60 |
| 4.2 | Roaming | 63 |
| 4.2.1 | Roam like at Home und der Brexit | 64 |
| 4.3 | Leistungsklassen bei mobilen Internetzugängen – wer bekommt wieviel vom Kuchen? | 64 |
| 4.4 | Zertifizierte Messung | 66 |
| 4.5 | Neue rechtliche Vorgaben für Betreiber: die Novelle der Mitteilungsverordnung | 67 |
| 4.6 | Verbesserung der Transparenz von Verträgen – das Vertragszusammenfassungsblatt | 68 |
| 4.7 | Wie komme ich zu einem Breitbandanschluss? | 69 |
| 4.8 | Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste | 72 |
| 4.9 | Neues Tarifschema der Post | 73 |

04 Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

Nachstehend werden die wesentlichsten Entwicklungen und Neuerungen im Zusammenhang mit dem Nutzerschutz bei Kommunikations- und Postdiensten im Jahr 2019 dargestellt.

4.1 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

Das Thema Rufnummernmissbrauch ist weiterhin ein Dauerbrenner. Als Reaktion auf die ersten intensiven Pingenrufwellen²¹ hat die RTR im Jahr 2018 die „Meldestelle für Rufnummernmissbrauch“ ins Leben gerufen²². Nach mittlerweile fast zweijähriger Beobachtung muss leider festgestellt werden, dass sich die Problemlage im Zusammenhang mit telefonischer Belästigung bzw. missbräuchlichen Anrufen deutlich verschlechtert hat. Österreich dürfte mit dieser Entwicklung nicht alleine sein²³. Ein Grund dürfte schlicht darin liegen, dass Telefonate generell immer billiger werden. Es zahlt sich daher für Betrüger zunehmend aus, massenhaft Nutzerinnen und Nutzer mit Telefonanrufen zu spammen. Diese „Kostenfreiheit“ ist bzw. war beispielsweise auch ein Grund, warum bei E-Mails die Spamproblematik wesentlich früher virulent wurde.

In nachstehender Abbildung findet sich eine Auswertung der Eingaben, die über das Portal www.rufnummernmissbrauch.at gemacht wurden. Es wurde nach Pingenrufen und sonstigen unerwünschten Anrufen unterschieden, wobei die Unterscheidung nicht immer ganz scharf ist. Um eine bessere Aufschlüsselung zu gewährleisten, wurde daher das Einmeldeformular 2019 modifiziert.

Pingenrufe stellten auch im Berichtsjahr einen großen Problemfaktor dar. Es gab über das Jahr verteilt mehrere große Pingenrufwellen, unter anderem wurde eine signifikante Spitze auch wieder während der Weihnachtsfeiertage 2019 festgestellt.

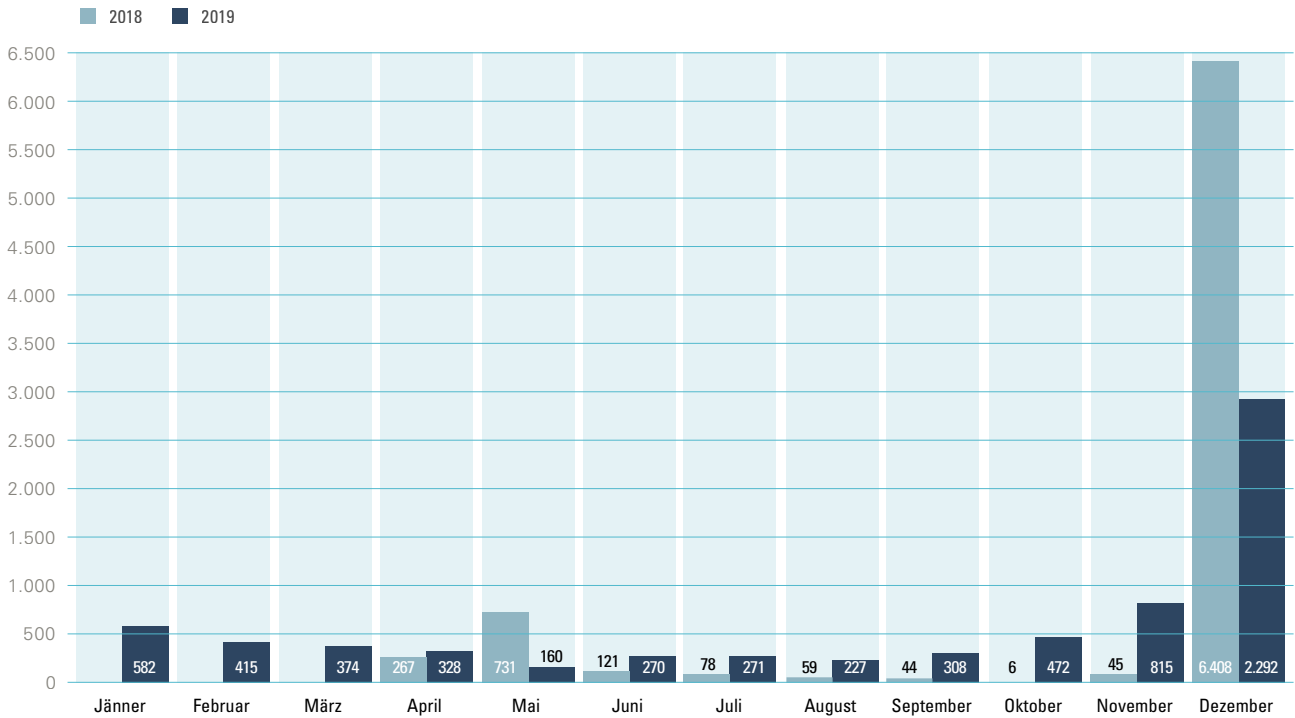
Bis dato können Betroffene relativ wenig gegen Pingenrufe ausrichten. Allerdings sind die österreichischen Betreiber teilweise durchaus bemüht, Gegenmaßnahmen, etwa temporäre Rufnummernsperrungen, zu setzen. Die einzelnen Geschädigten bleiben aber in der Regel auf ihrem Schaden sitzen. Neben diesem finanziellen Schaden, der zwar im Einzelfall gering, in der Summe über alle Geschädigten gesehen jedoch beträchtlich ist, sind aber auch die Beeinträchtigung der Privatsphäre zu berücksichtigen. Den vielen Anfragen an die RTR ist eine starke Verunsicherung zu entnehmen.

²¹ Hintergrundinformationen zu Pingenrufen finden sich hier: https://www.rtr.at/de/tk/Beschwerde_Meldung

²² Nähere Informationen zur Funktionsweise der Meldestelle Rufnummernmissbrauch finden Sie im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2018, abrufbar unter https://www.rtr.at/de/inf/STR_Bericht2018

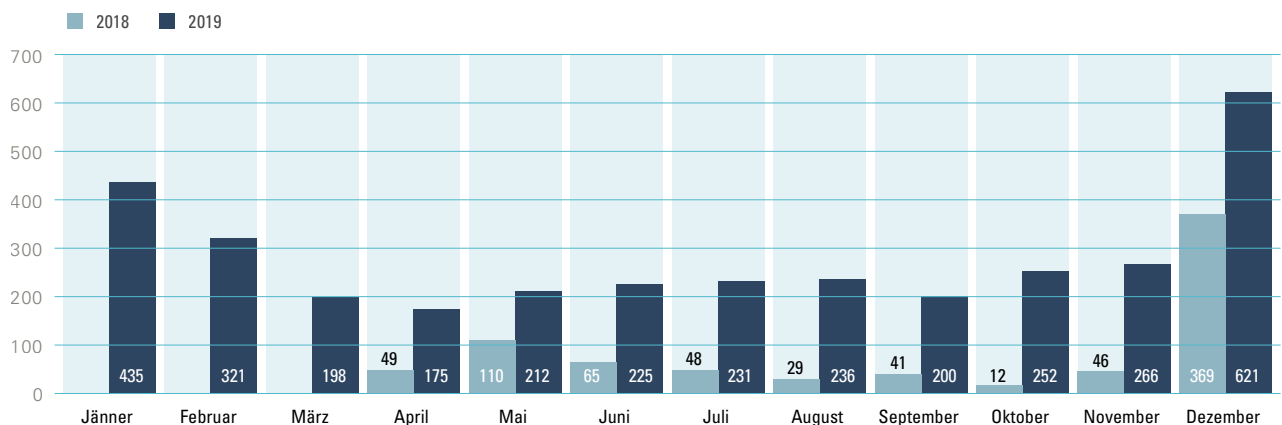
²³ Vergleiche etwa für die USA zum Thema „robocalls“ die Informationen der FCC: <https://www.fcc.gov/news-events/blog/2019/06/05/beating-back-unwanted-robocalls>

ABBILDUNG 27: EINGABEN PINGANRUF E 2018 UND 2019



Die sonstigen belästigenden Anrufe sind ebenfalls im Steigen begriffen. Die Bandbreite ist hier groß und reicht von Werbeanrufen über Meinungsumfragen bis hin zu betrügerischen Anrufen.

ABBILDUNG 28: SONSTIGE BELÄSTIGENDE ANRUF E 2018 UND 2019



Die Frage, wie gegen Rufnummernmissbrauch vorgegangen werden kann, ist nur sehr vielschichtig zu beantworten. Patentlösungen gibt es keine. Das hat verschiedenste Gründe: Einer liegt in der schweren Verfolgbarkeit von Delikten, da Rufnummern gefälscht werden können. Wenn die Manipulation nicht im eigenen Netz stattgefunden hat, haben Betreiber kaum Möglichkeiten zu kontrollieren, ob die signalisierte Rufnummer stimmt oder nicht. Technisch gesehen ist die Rufnummer des rufenden Telefonanschlusses nicht für das erfolgreiche Herstellen einer Telefonverbindung notwendig. Veranschaulichen lässt sich das mit einer Postkarte, auf die man auch einen falschen oder überhaupt keinen Absender schreiben kann und die trotzdem zugestellt wird. Rechtswidrig ist das Verfälschen der Rufnummer natürlich, da aber faktisch alle gefälschten Anrufe aus dem Ausland kommen, ist es kaum möglich, die Urheber auszuforschen.

Wie schon bei E-Mail-Spam hilft in vielen Fällen daher nur das richtige Verhalten der Betroffenen:

- unbekannte Nummern nicht zurückrufen,
- sofort auflegen und sich auf keine Gespräche einlassen,
- Spamfunktionen am Smartphone nutzen (vor allem Blacklisten von Rufnummern und Rufnummerngassen). In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass fast alle Smartphones über derartige Funktionen verfügen²⁴.

Dort, wo die Belästiger „echte“ Nummern verwenden, können die Betreiber leichter Gegenmaßnahmen setzen. Dies ist etwa bei Pinganrufen der Fall. Hier könnten Auszahlungssperren auf Vorleistungsebene und Inkassoverbote gegenüber den betroffenen Nutzerinnen und Nutzern effektiv sein. Unterstützt werden sollten derartige Maßnahmen durch Sperren, die die Betreiber bei den betroffenen ausländischen Rufnummern vornehmen. Allerdings ist mit diesem Instrument immer vorsichtig umzugehen, weil die Erreichbarkeit von Rufnummern natürlich auch ein wichtiges Gut ist.

Auch die Intentionen der Verursacher der störenden Anrufe sind unterschiedlich zu bewerten. Es gibt seriöse Werbetreibende, die nur anrufen, wenn die Nutzerinnen und Nutzer vorab zugestimmt haben. Oftmals kann man sich aber an eine korrekt erteilte Zustimmung zur telefonischen Bewerbung nicht mehr erinnern. Diese Fälle stellen jedenfalls kein Dauerproblem dar, da von seriösen Unternehmern ein Widerruf einer erteilten Zustimmung beachtet wird.

Am anderen Ende der Skala sind belästigende Anrufe aber sogar der organisierten Kriminalität zuzuordnen. Mit List und Drohungen wird versucht, beispielsweise an persönliche Daten zu gelangen, die dann in Folge missbraucht werden. In diesen Fällen übersteigt die Schwere der Delikte die rein kommunikationsrechtliche Ebene und es obliegt auch den Strafverfolgungsbehörden (Polizei und Staatsanwaltschaften), hier tätig zu werden.

Das Thema Rufnummernmissbrauch bedarf somit weiterer Aufmerksamkeit. Die RTR wird daher weiterhin dieses Thema im Interesse der Nutzerinnen und Nutzer verfolgen.

²⁴ Für z.B. Android: <https://support.google.com/phoneapp/answer/3459196?hl=de>

4.2 Roaming

Roaming ist innerhalb der Europäischen Union sehr billig geworden und mit wenigen Einschränkungen kostet Roaming gleich viel wie in der Heimat. Diese sehr erfreuliche Entwicklung fördert die Nutzung innerhalb der EU erheblich²⁵. Während vor der Einführung von „Roam like at Home“ (RLAH) viele schon bei Reiseantritt ihr Smartphone abgedreht haben, ist die laufende Nutzung im Ausland für die meisten Nutzerinnen und Nutzer mittlerweile selbstverständlich geworden.

Obwohl der Gesamtnutzen von RLAH klar gegeben ist, bringt die intensive Nutzung von Roaming im Ausland auch Risiken mit sich. Vor allem das unbemerkte Roaming in Netzen, für die keine Preisregulierung vorhanden ist, wie in EU-Drittstaaten und auf Schiffen, ist nach wie vor teuer. Immer wieder werden die Kosten für Roaming außerhalb der EU kritisiert und die Frage gestellt, wie diese in Relation zu den Vorleistungspreisen stehen, die österreichische Betreiber selbst den ausländischen Anbietern zu bezahlen haben. Aus Sicht der RTR ist festzuhalten, dass es grundsätzlich keine Grenzen für Preisaufschläge für Telefonate in EU-Drittstaaten gibt. Jedes Unternehmen kann daher Preise frei festsetzen. Grenzen sind vielmehr nur zivilrechtlich durch die Endkundenmarktpreise (z.B. Verkürzung um die Hälfte) vorgesehen. Diese Regeln sind allerdings im Bereich Roaming auf Grund der allgemein hohen Entgelte kaum anwendbar. Es ist auch kein europäisches Land bekannt, in dem die Endkundenentgelte für Roaming außerhalb der EU reguliert worden wären. Das ist auch kaum möglich, weil es keine Preistransparenz hinsichtlich der Vorleistungskosten außerhalb der EU gibt und die Vorleistungsentgelte von ausländischen Betreibern selbst nicht reguliert werden können. Was ein österreichischer Betreiber einem ausländischen Betreiber außerhalb der EU tatsächlich im Einzelfall bezahlt, ist nicht bekannt. Die Unterschiede können erheblich sein und ändern sich auch laufend.

Das ist auch der Grund dafür, weshalb Europa in diesem Bereich einen anderen Weg eingeschlagen hat: Informationsmaßnahmen (z.B. Info-SMS) und Kostenschranken (60-Euro-Limit) sollen die Nutzerinnen und Nutzer schützen. Daneben ist die RTR bestrebt, den Nutzerinnen und Nutzern zusätzliche Instrumente zur Kostenkontrolle in die Hand zu geben. Dabei handelt es sich aktuell um die Einführung einer Sperrmöglichkeit für Roaming außerhalb der EU. Mittlerweile bietet eine signifikante Anzahl der österreichischen Betreiber eine solche Sperrmöglichkeit an. Eine Übersicht ist auf den Seiten https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Roaming#c33541 und https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_BetreiberMN abrufbar. Mehrere kleine Betreiber in Österreich und zwei der drei großen Betreiber bieten mittlerweile derartige Sperrmöglichkeiten an. Von den drei großen Betreibern bietet nur T-Mobile (Magenta) dieses zuverlässige präventive Schutzinstrument nicht an.

Dass die sehr hohen Entgelte für Datenroaming außerhalb der EU, wenn die Schutzmechanismen nicht aktiviert sind, in kurzer Zeit zu sehr hohen Kosten führen können, ist sicherlich problematisch. Betreiber stehen daher in der Pflicht, darauf zu achten, dass keine „Schock-Rechnungen“ anfallen. Das ist zwar bei Roaming auf Grund der teilweise gegebenen Zeitverzögerung bei der Rechnungsdatenerfassung nicht einfach, scheint aber zunehmend besser zu funktionieren. Die Praxis der Schlichtungsverfahren zeigt, dass in den meisten Fällen eine vernünftige Lösung gefunden werden kann.

²⁵ Vergleiche etwa zur Entwicklung der Nutzung: International Roaming BEREC Benchmark Data Report October 2018 – March 2019, abrufbar unter: https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/8839-international-roaming-berec-benchmark-data-report-october-2018-8211-march-2019

Zum Thema 60-Euro-Limit ist im Schlichtungsverfahren aufgefallen, dass eine dauerhafte Deaktivierung durch die Nutzerinnen und Nutzer besondere Risiken birgt. Leicht vergisst man diesen Umstand, da viele Nutzerinnen und Nutzer eher selten in Drittstaaten roamen. Erst bei der nächsten Reise, die vielleicht Jahre später angetreten wird, wird dieses Risiko der deaktivierten Kostengrenze durch eine überhöhte Rechnung schlagend.

Im Standardfall sind die österreichischen Nutzerinnen und Nutzer daher sehr gut und ausreichend geschützt. Wer ein Produkt wählt, bei dem Datenroaming außerhalb der EU überhaupt gesperrt werden kann und diese Möglichkeit auch nutzt, dem können überhaupt keine Kosten erwachsen. Die Bestrebungen für die Zukunft müssen vor allem darin liegen, die letzten noch bestehenden Risiken zu minimieren.

Aus Sicht der RTR wäre es bei der 2020 anstehenden Überarbeitung der europäischen Vorgaben wichtig, dieses Risiko zu adressieren, z.B. sollte bei den Einreise-Info-SMS auch immer darüber informiert werden, ob das 60-Euro-Limit aktiv ist oder nicht. Auch wäre es möglich vorzusehen, dass automatisch nach einer bestimmten Periode das Limit wieder aktiviert wird.

4.2.1 Roam like at Home und der Brexit

Durch den nunmehr geordneten Austritt Großbritanniens aus der Europäischen Union ändert sich für Nutzerinnen und Nutzer, die Verträge mit österreichischen Mobilfunkbetreibern haben und sich in Großbritannien aufhalten, bis Ende 2020 nichts. Für Telefonate, das Versenden von SMS und Surfen im Internet gelten – vorläufig bis Ende 2020 – die europäischen Schutzbestimmungen sowie die Tarife „Roam like at Home“. Auch die Tarif-Obergrenzen für SMS, Festnetz- und Mobiltelefonie von Österreich nach Großbritannien bleiben vorläufig gleich. Es wird auch im Interesse der Nutzerinnen und Nutzer sein, frühzeitig zu klären, ob auch nach 2020 „Roam like at Home“ in Großbritannien weiter gilt oder nicht.

4.3 Leistungsklassen bei mobilen Internetzugängen – wer bekommt wieviel vom Kuchen?

2019 war das Thema „Leistungsklassen“ teilweise auch medial wirksam. Worum handelt es sich dabei? Bei mobilen Internetanschlüssen müssen sich alle Nutzerinnen und Nutzer eine beschränkte Ressource, nämlich die gesamte Leistungsfähigkeit einer Funkzelle, teilen. Man spricht auch von einem „shared medium“. Ab einer bestimmten Auslastung muss daher die verfügbare Bandbreite zwischen allen eingeloggten Nutzerinnen und Nutzern verteilt werden. Bei der Frage, wie diese Verteilung erfolgt, kommen die Leistungsklassen ins Spiel.

Im Herbst 2019 hat auch der dritte große Mobilfunkanbieter Leistungsklassen in seinem Mobilfunknetz eingeführt. Es lohnt sich daher, einen näheren Blick darauf zu werfen. Leistungsklassen finden, wie eingangs erwähnt, nur bei mobilen Internetzugängen Anwendung und regeln letztlich, wer im Fall einer Vollaustattung einer Netzzelle wie viel an Bandbreite erhält. Die Systeme, die die Betreiber hierfür entwickelt haben, sind teils sehr unterschiedlich: Bei Hutchison wird zwischen zwei Produktgruppen („mobil“

& „stationär“) ein fixes Verhältnis (z.B. 1:2) hinterlegt. Innerhalb dieser Produktgruppe wird dann anhand der zugesagten maximalen Bandbreite („bis zu“) differenziert, z.B. erhält ein Nutzer mit einem 600 Mbit/s Tarif die doppelten Ressourcen eines Nutzers mit einem 300 Mbit/s Tarif.

A1 setzt hingegen auf ein System mit zwölf Klassen, die in einem festgelegten Verhältnis zu einander stehen (max. 1:33 in der Klasse 12). Ähnlich funktioniert das bestehende System von Magenta, welches im 4G-Netz zur Anwendung kommt und elf Klassen (max. 1:22) kennt.

Voraussetzung für alle diese Systeme ist jedoch, dass sie auf den Internetzugang „als Ganzes“ wirken (daher auf die zur Verfügung stehende Bandbreite) und nicht nur auf einzelne Dienste, Anwendungen oder Inhalte. Letzteres wäre ein klarer Verstoß gegen die EU-Netzneutralitätsregeln²⁶. Der gesamte Internetzugang des Kunden erhält somit mehr oder weniger Bandbreite, je nachdem, in welcher Klasse der Tarif eingeordnet ist. Im Sinne der TSM-VO handelt es sich um eine Sonderform der Vereinbarung zwischen dem Anbieter des Internetzugangsdienstes und dem „Endnutzer“, also dem Kunden, über die Geschwindigkeit des Internetzugangs. Solche Vereinbarungen sind grundsätzlich zulässig, solange ihre Auswirkungen für die Kunden nicht dazu führen, dass ihre Einzelrechte der Netzneutralität, nämlich Dienste, Anwendungen und Inhalte zu konsumieren oder auch selbst anzubieten, eingeschränkt werden.

Allerdings fördern Leistungsklassen sicherlich nicht die Transparenz. Bei einem „shared medium“ ist die korrekte Leistungserbringung (also die Verfügbarkeit von Bandbreite) durch den Anbieter von Natur aus schwer zu überprüfen. Je mehr Nutzer sich in einer Funkzelle aufhalten, desto weniger Bandbreite bekommt jeder einzelne von ihnen. Kritisch zu sehen ist aber vor allem die mangelnde Transparenz bei der Tarifierstellung auf den Websites bzw. Werbefoldern der Betreiber. Eine Angabe, welcher Tarif welche Leistungsklasse hat und welche konkreten Auswirkungen diese haben, fehlt in aller Regel. Den Nutzerinnen und Nutzern wird es daher schwer gemacht, vor Vertragsabschluss eine informierte Entscheidung zu treffen.

In regulatorischer Hinsicht sind – entgegen manchen Medienberichten – Leistungsklassen jedoch zulässig und es besteht auch keine Rechtsgrundlage, derartige Systeme zu untersagen. Die Transparenzproblematik wird hingegen von der RTR weiterhin sehr genau beobachtet, um bei Bedarf mit entsprechenden Maßnahmen zur Verbesserung reagieren zu können. Auch die Einhaltung einer Mindestqualität, die durch die Leistungsklassen berührt wird, wird im Hinblick auf die Erhaltung eines funktionierenden und offenen Internetzugangs laufend überwacht.

²⁶ Vergl. die Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union; abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32015R2120>

4.4 Zertifizierte Messung

Wozu dient die zertifizierte Messung?

Die beworbene und die tatsächliche Download- und Uploadgeschwindigkeit bei Internet-Produkten klaffen oft merkbar auseinander. Viele Nutzerinnen und Nutzer möchten die tatsächliche Leistungsfähigkeit ihres Festnetz-Internetzugangs kennen und selbst überprüfen können. Mit der zertifizierten Messung, die man seit Oktober 2019 auf der Website der RTR durchführen kann, kann man jetzt einfach dokumentieren, wie schnell der Festnetz-Internetzugang tatsächlich ist.

Die zertifizierte Messung besteht aus einem Set an zu tätigen Angaben über den eigenen Internetanschluss (z.B. über die verwendeten Endgeräte) und mehreren Messvorgängen verteilt auf drei Messzyklen.

Mit der zertifizierten Messung können kabelgebundene Internetzugangsdienste überprüft werden. Das umfasst nach aktueller Rechtsauslegung alle DSL- (inklusive Hybridprodukte), Kabel- oder Glasfaseranschlüsse. Es wird derzeit keine zertifizierte Messung für Mobilfunkanschlüsse angeboten. Es wird aber weiter evaluiert werden, welche vertiefte Messmöglichkeiten für mobile Anschlüsse angeboten werden können.

Ergebnis der zertifizierten Messung

Als Ergebnis der zertifizierten Messung erhält man ein Protokoll mit Informationen zu allen durchgeführten Messungen. Aufgrund einer gesetzlichen Vorschrift stellt die zertifizierte Messung die Grundlage für einen so genannten „Anscheinsbeweis“ dar, mit dem sich die Rechtsposition des Nutzers bzw. der Nutzerin im Streitfall verbessert.

Wenn die Nutzerin bzw. der Nutzer vermutet, dass die Ergebnisse der zertifizierten Messung auf eine Mangelhaftigkeit des Internetzuganges hinweisen, sollte sich dieser bzw. diese am besten in einem ersten Schritt zeitnah an den Betreiber wenden. Die zertifizierte Messung kann in weiterer Folge in einem Schlichtungsverfahren bei der RTR oder in einem Gerichtsverfahren verwendet werden.

Das Ergebnis des Schlichtungs- oder Gerichtsverfahrens ist immer von einer konkreten Einzelfallprüfung abhängig. Es kommt dabei vor allem auch auf den konkreten Vertrag mit dem Betreiber an. Anhand einer zertifizierten Messung lässt sich der Ausgang des Verfahrens daher nicht zwingend vorhersagen.

Weitere Informationen zur zertifizierten Messung finden Sie unter www.netztest.at/de/ZertMessung.

4.5 Neue rechtliche Vorgaben für Betreiber: die Novelle der Mitteilungsverordnung

Betreiber von Kommunikationsdiensten haben das Recht, die Vertragsbedingungen für bestehende Verträge einseitig, auch zum Nachteil ihrer Kundinnen und Kunden, zu ändern. Als Ausgleich kommt dem Vertragspartner des Betreibers das Recht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages zu. § 25 TKG 2003 regelt das Prozedere, das der Betreiber bei geplanten einseitigen nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen einzuhalten hat. So ist der wesentliche Inhalt der nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen mindestens ein Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Form dem Vertragspartner mitzuteilen.

Eine rechtswirksame Änderung der Vertragsbedingungen bei Telekommunikationsdiensten liegt nur dann vor, wenn auch jene der Mitteilungsverordnung (MitV) eingehalten werden. Diese Verordnung regelt Detaillierungsgrad, Inhalt und Form der Mitteilung an Nutzerinnen und Nutzer, mit der diese über die anstehenden einseitigen nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen informiert werden. Ziel ist die transparente Information über bevorstehende Änderungen der Vertragsbedingungen sowie über die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer.

Die MitV wird von der Regulierungsbehörde in regelmäßigen Abständen evaluiert und an neue Erfordernisse angepasst. Mit der letzten Novelle (BGBl. II Nr. 296/2019) wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- Auf Grund der stetig wachsenden Bedeutung sollen anstehende Änderungen der Datenübertragungsgeschwindigkeit bei Internetzugängen genauer dargestellt werden. Dies gilt für alle Parameter, die Auswirkungen auf die Datenübertragungsgeschwindigkeit haben. Umfasst sind daher z.B. auch Änderungen bei den Leistungsklassen²⁷. Voraussetzung ist, dass sie im ausschließlichen Einflussbereich des Betreibers liegen.
- Die Betreiber haben Kontaktmöglichkeiten anzugeben, an die eine Kündigung gerichtet werden kann. Nutzerinnen und Nutzer, die wegen der Vertragsänderung den Vertrag kündigen wollen, sind jedoch nicht verpflichtet, ihre Kündigung genau an die angegebene Kontaktmöglichkeit zu richten.
- Die Betreiber haben Informationen zur Form der Kündigung (in der Regel ist Schriftlichkeit vereinbart) anzugeben.
- Anpassungen aufgrund der Identifikationsverordnung²⁸: Sofern ein Prepaid-Vertragsverhältnis vorliegt und dem Betreiber weder eine E-Mail-Adresse noch eine Anschrift für den Zweck, vertragliche Erklärungen zu erhalten, bekannt gegeben wurde, kann die Mitteilung mittels SMS erfolgen. Bisher war die Mitteilung mittels SMS nur bei „anonymen Vertragsverhältnissen“ möglich. Solche anonymen Vertragsverhältnisse gibt es jedoch mit der Identifikationsverordnung nicht mehr.
- Mit der letzten Novelle des Telekommunikationsgesetzes wurden Fälle eingeführt, bei denen trotz einer nachteiligen Änderung kein kostenloses Kündigungsrecht besteht (z.B. wenn auf Grund einer Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar Verträge geändert werden müssen). Diese Möglichkeit wurde nun auch in der MitV berücksichtigt.

²⁷ Siehe Kapitel 4.3 Leistungsklassen bei mobilen Internetzugängen

²⁸ Siehe auch Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2018; Kapitel 4.3.6.

4.6 Verbesserung der Transparenz von Verträgen – das Vertragszusammenfassungsblatt

Der Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsdienste steht vor einem kleineren Umbruch. Mit der Umsetzung des European Electronic Communication Code (EECC), die im Jahr 2020 zu erfolgen hat, werden sich einige Änderungen – und das auch im Bereich der Nutzerrechte – ergeben²⁹.

Während die innerstaatliche Umsetzung in Österreich noch am Laufen ist und deswegen keine näheren Aussagen dazu getroffen werden können, ist ein Detail des EECC bereits fix: das standardisierte von der Europäischen Kommission vorgegebene Vertragszusammenfassungsblatt nach Art. 102 Abs 3 EECC. Mit dieser Vertragszusammenfassung sollen die wichtigsten Eigenschaften eines Produktes leicht verständlich und lesbar zusammengefasst werden. Die Vertragszusammenfassung ist vor Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellen. Nur wenn das aus objektiven Gründen nicht möglich ist (z.B. wahrscheinlich vor allem bei telefonischen Vertragsabschlüssen), kann die Vertragszusammenfassung nachträglich übermittelt werden. Selbst in diesen Fällen kommt der Vertrag aber erst zustande, wenn der Erhalt von den Nutzerinnen bzw. Nutzern bestätigt wurde.

Mit dem Vertragszusammenfassungsblatt sollen Transparenz und Vergleichbarkeit von Produkten gefördert werden. Das ist sicherlich sinnvoll. Unübersichtliche Anmeldeformulare finden sich aktuell leider immer wieder. Auch die Gestaltung der Preisinformationen von Produkten lässt in dem einen oder anderen Fall zu wünschen übrig. Gerade die Kombination von monatlichen und jährlichen Entgelten („Servicepauschalen“) führt oft zu einer schweren Vergleichbarkeit von Produkten.

Zu den wesentlichen Inhalten des Vertragszusammenfassungsblattes zählen:

- **Katalog von zumindest aufzunehmenden Inhalten:**
 - Name, Kontaktdaten, Kontaktangaben für Beschwerden, wesentliche Merkmale des Dienstes, Entgelte (einmalig, wiederkehrend und verbrauchsabhängig), Laufzeit und Bedingungen für die Kündigung und Verlängerung, Hinweise für Endnutzer mit Behinderung, bei Internetzugangsdiensten Hinweise zu Geschwindigkeit und verfügbaren Rechtsbehelfen
- **Form:**
 - Nicht länger als eine A4-Seite, jedoch bei hinreichender Begründung länger
 - Bei Bündelprodukten bis zu drei A4-Seiten
 - Leicht lesbar; Schriftgröße zumindest 10 Punkte
 - Verständliche Sprache
 - Keine Überlagerungen durch visuelle Elemente
 - Einhaltung der Reihenfolge des Musters
 - Deutliches Abheben der Überschriften
- **Inhalte:**
 - Name, Anschrift, direkte Kontaktdaten
 - Um welchen Dienst es sich handelt
 - z.B. Mobilfunk-Internetzugang
 - Bei einem Bündelprodukt: Bezeichnung der Art des Endgerätes bzw. der enthaltenen Services
 - Menge bzw. Volumen, das enthalten ist (Minuten, SMS und Daten)
 - Informationen zur Geschwindigkeit bei Internetzugangsdiensten und Abhilfen bei Problemen

²⁹ Siehe auch Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2018, Kapitel 4.5 oder Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2019, Kapitel Änderungen im Nutzerschutz durch den European Electronic Communication Code.

- Preise
 - Wiederkehrende, einmalige und verbrauchsabhängige Entgelte
 - Pro Abrechnungszeitraum, aber jedenfalls auch per Monat
 - Rabatte, und bei Befristung der Preis danach
 - Überschreitungsentgelte
- Laufzeit, Verlängerung und Kündigung
- Mindestvertragsdauer in Monaten
- Bedingungen über Verlängerung bzw. Kündigung
- Entgelte für die vorzeitige Kündigung und für die Entsperrung
- Funktionsmerkmale für Endnutzer mit Behinderung
 - Hinweise auf entsprechende Dienste und Produkte wie z.B. Spezialausrüstung oder barrierefrei zugängliche Notrufe

Es soll jedenfalls der Maßstab gelten, dass Angebote verglichen und fundierte Entscheidungen getroffen werden können.

Dieses Muster ist bereits veröffentlicht³⁰. Eine Pflicht zur Verwendung wird aber erst mit dem Inkrafttreten der innerstaatlichen Umsetzung des EEC bestanden. Einer freiwilligen Verwendung vor diesem Zeitpunkt durch die Betreiber steht aber jedenfalls kein Hindernis entgegen.

4.7 Wie komme ich zu einem Breitbandanschluss?

Internetanschlüsse sind immer wichtiger für die Teilhabe am sozialen und wirtschaftlichen Leben.

Diese Abhängigkeit von einem Internetzugang wird dann deutlich, wenn man zwar einen solchen herstellen lassen will, dies aber zu vertretbaren Kosten nicht möglich ist. Es findet sich dann einfach kein Betreiber, der zur Herstellung eines Anschlusses bereit ist. Auch wenn der Versorgungsgrad mit möglichen Internetzugängen über Festnetz oder Mobilnetz als volkswirtschaftlich außerordentlich erfolgreich betrachtet werden kann, ist dies nicht befriedigend für denjenigen, der zur verbleibenden „Restmenge“ der Unter- oder Unversorgten zählt. Die Frage der Wirtschaftlichkeit, in dünn besiedelten Gebieten zu hohen Kosten Kabel zu verlegen und/oder Sendeanlagen zu errichten, wird aber immer bleiben.

In Österreich sind eine Reihe von Initiativen vorhanden, um „weiße Flecken“ zu bearbeiten und die Qualität der Internetanschlüsse zu verbessern. Die Regulierungsbehörde leistet hier auf vielen Ebenen einen Beitrag. Der in Österreich, dem traditionellen Mobilfunkland, bevorstehende bzw. beginnende Ausbau der neuesten Mobilfunkgeneration 5G wird die Versorgung weiter verbessern. So sind z.B. für die 2020 anstehende 5G-Auktion Versorgungsauflagen für bestimmte Gemeinden und ein Bonussystem für jene Betreiber vorgesehen, die für bestimmte unterversorgte Gebiete eine Mindestversorgung gewährleisten. Aber schon bei vorangegangenen Frequenzauktionen wurde durch die Auferlegung von Mindestversorgungspflichten³¹ dem Gedanken, „Breitband in die Fläche“ zu bringen, erfolgreich Rechnung getragen.

³⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2018-4821885_en

³¹ Informationen z.B. zu den Versorgungsauflagen aufgrund der letzten Multiband-Auktion ("LTE-Auktion") finden sich unter https://www.rtr.at/de/tk/multibandauktion_ergebnis

Weitere Aktivitäten der Regulierungsbehörde in diesem Zusammenhang sind z.B.

- eine aktive Politikberatung
- eine Regulierung, die den Fokus auf nachhaltigen Breitbandausbau zu günstigen Preisen setzt
- Aktivitäten zur Reduzierung der Kosten für den Breitbandausbau, z.B. durch die Ermöglichung von Leitungs-, Mitverlegungs- und Mitbenutzungsrechten und der Informationsbereitstellung durch Infrastrukturdatenbanken³²
- das Anbieten von Tools zur Überprüfung der vorhandenen Qualität von Internetzugängen. Die dabei von den Nutzerinnen und Nutzern generierten Daten bieten wertvolle Informationen zur Breitbandversorgung an bestimmten Standorten.

Die Regulierungsbehörde arbeitet mit anderen Initiativen in Österreich eng zusammen. Auf Bundes- und auch auf Landesebene wird vor allem durch Förderungen der Breitbandausbau vorangetrieben.

Wie steht es aber mit den individuellen Rechten und Handlungsmöglichkeiten, wenn man keinen oder keinen ausreichend schnellen Internetanschluss bekommt? Nachstehend werden die verschiedenen Aspekte in diesem Zusammenhang erörtert.

Das österreichische Telekommunikationsrecht kennt aktuell zwei wesentliche Rechte: Den Kontrahierungszwang für Betreiber und den Universaldienst.

1) Kontrahierungszwang

Der Kontrahierungszwang besagt, dass grundsätzlich alle Betreiber zu den Konditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen einen Vertrag über einen Internetzugang abschließen müssen. Grundlose Ablehnungen eines Vertragsabschlusses sind daher nicht zulässig. Ein typischer in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannter Ablehnungsgrund ist allerdings die wirtschaftliche Unzumutbarkeit der Anschlussherstellung bzw. die mangelnde Netzverfügbarkeit am gewünschten Standort. Der Kontrahierungszwang gewährleistet daher vor allem eine Gleichbehandlung aller Nutzerinnen und Nutzer. Er bringt aber wenig bis gar nichts, wenn am gewünschten Standort kein Netz verfügbar ist.

2) Universaldienst

Der Gesetzgeber hat aber erkannt, dass eine Basisversorgung für alle zu erschwinglichen Preisen essentiell ist. Für diesen Fall gibt es den sogenannten Universaldienst. Alle haben daher ein Anrecht auf einen Internetzugang, unabhängig von Wohn- oder Geschäftsort. Der Internetzugang kann entweder über ein mobiles oder festes Netz hergestellt werden. Man hat jedoch kein Wahlrecht auf eine bestimmte Anschlussart oder einen bestimmten Betreiber. Es ist daher ausreichend, wenn auch nur ein Betreiber entweder einen mobilen oder festen Internetzugang anbietet. Sollte der Universaldienst mobil erbracht werden, hat man allerdings einen Anspruch auf eine Indoorversorgung³³. Indoorversorgung bedeutet aber nicht, dass in jedem einzelnen Raum eine Nutzung möglich sein muss. Ein typischer Nutzungsort, z.B. im Vor- oder Wohnzimmer ist ausreichend. Auch hier genügt es, wenn ein Betreiber eine solche Indoorversorgung anbieten kann oder ein Festnetzanschluss herstellbar ist.

Universaldienst bedeutet aber nicht ein Anrecht auf superschnelles Internet. Der Anschluss muss lediglich einen ausreichenden Zugang zum Internet gewährleisten. Das Gesetz spricht hier von einem „funktionalen“ Internetzugang. Dieser wird nach derzeitiger Auslegung Breitband mit geringeren Bandbreiten (etwa in der Größenordnung von 2 Mbit/s) umfassen. Eine gesicherte Rechtsprechung zur Frage,

³² Vergleiche etwas die Zentrale Informationsstelle für Infrastrukturdaten: <https://www.rtr.at/de/tk/ZIS>

³³ Die Indoorversorgung kann z.B. auch durch WLAN-Router sichergestellt werden, die über Außenantennen mit einem mobilen Netz verbunden sind.

welche Bandbreite „funktional“ im Sinne des Gesetzes ist, gibt es nicht. Sowohl die Herstellung als auch der Betrieb des Anschlusses muss „erschwinglich“ sein. Umfasst sind daher Herstellungskosten, Grundentgelte und Verbindungsentgelte.

Wenn kein einziger Betreiber einen Internetanschluss (mobil oder fest) zu erschwinglichen Kosten anbietet, der dem Universaldienst entspricht, hat man verschiedene Möglichkeiten. Empfehlenswert ist es, in einem ersten Schritt die Schlichtungsstelle zu kontaktieren, da im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens oft rasch und einfach Lösungen gefunden werden können. Im behördlichen Weg würde dem Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus die Aufgabe zukommen, mittels Bescheid die Versorgung einer betroffenen Nutzerin oder eines Nutzers sicherzustellen.

Der Universaldienst stellt somit zwar eine Versorgung mit Internet für alle sicher, superschnelles Internet gewährleistet er jedoch nicht.

Wenn man jedoch hochqualitatives Internet benötigt – wie kann man dabei vorgehen?

Aus dem zuvor Ausgeführten ist klar abzuleiten: Ein Recht auf die Versorgung mit schnellem Internet gibt es nicht. Die Regulierungsbehörde ist auch nicht befugt, einem Betreiber die individuelle Internetversorgung einer Nutzerin bzw. eines Nutzers aufzuerlegen. Abgesehen von bestimmten allgemeinen Versorgungsaufgaben³⁴ obliegt es den Betreibern selbst zu entscheiden, ob und wie das Netz erweitert wird. Faktisch ist man somit in bestimmtem Maße davon abhängig, dass man einen Betreiber findet, der die gewünschte Versorgung sicherstellt.

Man kann jedoch verschiedene Schritte setzen, die eine Anschlussherstellung wahrscheinlicher machen bzw. beschleunigen:

1. Prüfung, ob nicht vielleicht doch ein Betreiber eine Versorgung anbietet.
Die Praxis hat gezeigt, dass oft irrtümlich von einer nicht bestehenden Breitbandversorgung ausgegangen wird. Nachstehende Quellen sind bei der Recherche hilfreich:
 - a. Der Breitbandatlas des Bundes (www.breitbandatlas.info) liefert Informationen zur Breitbandversorgung für jeden Standort in Österreich.
 - b. Die Karte mit den Messergebnissen des RTR-Netztests (<https://www.netztest.at/de/Karte>) ermöglicht es, für alle Standorte in Österreich Messergebnisse einzusehen. Findet sich in der Nähe des gewünschten Standortes ein gutes Messergebnis eines Betreibers, ist das ein Hinweis auf eine entsprechende Versorgung.
 - c. Man sollte die Standortabfragen auf den Webseiten der Betreiber nutzen. Es muss einem aber bewusst sein, dass es sich bei diesen Standortabfragen immer nur um Prognosen handelt. Es kann vorkommen, dass sich im Zuge der Anschlussherstellung die Unmöglichkeit einer Anschlussherstellung herausstellt.
 - d. In Österreich gibt es drei große Mobilfunknetze. Stellt sich ein Netz als geeignet heraus, hilft bei der Produktwahl die Übersicht der Betreiber im Mobilfunknetz (https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_BetreiberMN). Dieser Aufstellung kann entnommen werden, welches Netz hinter welchem Produkt steht.
 - e. Nachbarn oder die Gemeinde können oftmals Auskünfte geben.
2. Findet sich nach ausführlicher Recherche unmittelbar kein geeignetes Angebot, stellt sich weiters die Frage, welchen Beitrag man als einzelne Person leisten kann, damit ein Netzausbau erfolgt.

³⁴ Betreiber unterwerfen sich selbst durch Akzeptanz der Ausschreibungsbedingungen diesen Auflagen z.B. im Rahmen der letzten Multiband-Auktion ("LTE-Auktion") finden sich diese unter https://www.rtr.at/de/tk/multibandauktion_ergebnis

- a. Die Gemeinde ist erste Ansprechpartnerin, da bei dieser Informationen über vielleicht schon bevorstehende Netzausbaupläne einzelner Betreiber oft am ehesten verfügbar sind. Gemeinden können sogar als Infrastrukturanbieter aktiv werden und Fördermittel für einen Glasfaserausbau beantragen, wenn private Infrastrukturbetreiber dies nicht wollen. Man kann aber weder Unternehmen noch Gemeinden dazu zwingen, Förderungen zu beantragen und derartige Projekte zu finanzieren.
- b. Der zuvor genannte Breitbandatlas kann wieder hilfreich sein, weil die geförderten Ausbaugebiete, in denen mittelfristig mit einem Ausbau zu rechnen ist, eingezeichnet sind.
- c. Der Breitbandausbau wird sowohl auf Bundesebene als auch Landesebene gefördert. Wichtige Ansprechpartner sind dabei:
 - Das Breitbandbüro: Dabei handelt es sich um eine Koordinations- und Servicestelle für Gemeinden, Bundesländer und Betreiber, die dazu beiträgt, den Breitbandausbau in Österreich voranzutreiben.
(<https://www.bmvit.gv.at/themen/telekommunikation/breitband/bbb.html>)
- d. Auf der Ebene der Bundesländer unterstützen die Breitbandkoordinatoren (https://www.bmvit.gv.at/themen/telekommunikation/breitband/laender_eu/laender.html) den Breitbandausbau.

Ist man auf einen Netzausbau angewiesen, ist es daher wichtig, Informationen zu sammeln und Interesse zu bekunden. Oft kann es auch hilfreich sein, wenn sich mehrere Personen (z.B. in der Nachbarschaft) zusammenschließen. Denn für einen Betreiber ist es wirtschaftlich attraktiver, wenn mit einer Investition ein größerer Kundenkreis gewonnen werden kann.

4.8 Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste

2018 ist die neue Verordnung³⁵ in Kraft getreten. Nach dieser Verordnung sind Paketzustelldienste verpflichtet, ihre Tarife für grenzüberschreitende Paketsendungen der Regulierungsbehörde zu übermitteln. Die Regulierungsbehörden wiederum leiten diese Tarife an die Europäische Kommission weiter, um diese auf einer speziell dafür eingerichteten Webseite bis zum 31. März eines jeden Jahres zu veröffentlichen. Befindet sich darunter ein Tarif, der nach Ansicht der nationalen Regulierungsbehörde als unangemessen hoch anzusehen ist, so ist dieser gesondert zu bewerten.

Zweck dieser neuen Verordnung ist es, eine bessere Vergleichbarkeit der Tarife in den unterschiedlichen Gewichtsklassen zu ermöglichen und diese im Vergleich zu den Tarifen anderer Postdiensteanbieter bzw. anderer Länder bewerten zu können. Die entsprechende Datenbank ist bereits vorhanden und kann online³⁶ eingesehen werden.

³⁵ Verordnung (EU) 2018/644 des Europäischen Parlaments und des Rates über grenzüberschreitende Paketzustelldienste

³⁶ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en

4.9 Neues Tarifschema der Post

Mit 1. April 2020 kommt es bei diversen Produkten der Österreichischen Post AG, die zum Universaldienstbereich gehören, zu Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) – insbesondere hinsichtlich der Tarife. Betroffen sind unter anderem folgende Produkte: Brief National, Rückscheinbriefe der Ämter und Behörden, Nachsendeauftrag, Brief International, Zeitungsversand und Sponsoring. Ursprünglich wollte die Österreichische Post AG die Entgelterhöhungen schon früher vornehmen.

Diese Preiserhöhungen unterliegen allerdings der Kontrolle der Post-Control-Kommission. Diese kann den angezeigten AGB innerhalb von zwei Monaten widersprechen, wenn diese im Widerspruch zu bestimmten gesetzlichen Vorgaben stehen. Zur Überprüfung der Entgelte haben Amtssachverständige der RTR ein Gutachten erstellt. In diesem wurde vor allem geprüft, wie sich die Preise im Verhältnis zum offiziellen Verbraucherpreisindex entwickeln. Im Gutachten wurde festgestellt, dass die angezeigten Preiserhöhungen im Briefbereich, der in den Gesamtwarenkorb aller Universaldienstleistungen mengenmäßig am stärksten einfließt, deutlich über der Entwicklung dieses Index liegen, was rechtlich problematisch gewesen wäre, wenn die Tarife mit Januar 2020 eingeführt worden wären. Aufgrund der Feststellungen im Gutachten hat die Österreichische Post AG ihre Anzeige dahingehend konkretisiert, dass sämtliche angezeigten Änderungen erst am 01.04.2020 in Kraft treten. Somit liegen die Tarifanpassungen des Gesamtwarenkorb unter der prognostizierten Veränderung des VPI. Daher wurde von der Post-Control-Kommission kein Widerspruch gegen die angezeigten Änderungen erhoben.

Nähere Informationen sind auf der Webseite der RTR sowie auf der Webseite der Österreichischen Post AG abrufbar.



www.rtr.at/tk_schlichtung

Anhang

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 5 | Anhang | 76 |
| 5.1 | Verfahrensrichtlinien und Website | 76 |
| 5.2 | Themen aus den Berichten 2016 - 2018 | 76 |
| 5.3 | Informationen nach dem AStG | 78 |
| 5.4 | Verzeichnisse | 80 |
| 5.4.1 | Tabellen | 80 |
| 5.4.2 | Abbildungen | 81 |

05 Anhang

5.1 Verfahrensrichtlinien und Website

Die Verfahrensrichtlinien der drei Schlichtungsstellen sind unter folgenden Links auf der Website der RTR abrufbar:

Telekom- und Medienschlichtung: www.rtr.at/schlichtungsstelle

Postschlichtung: www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung

5.2 Themen aus den Berichten 2016 - 2018

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 zeigt, welche Themen in den Schlichtungsberichten der Jahre 2016 bis 2018 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

ABBILDUNG 29: THEMENÜBERSICHT AUS DEN BERICHTEN 2016 - 2018

2018

| THEMEN ZUR ENTWICKLUNG DES NUTZERSCHUTZES |
|---|
| • Meldestelle für Rufnummernmissbrauch |
| • Roaming <ul style="list-style-type: none">• Unerwünschtes Roaming an EU-Außengrenzen – Sperre von „Nicht-EU-Roaming“• Überwachung der Fair-Use-Bestimmungen |
| • Novelle des Telekommunikationsgesetzes: Was ist neu? <ul style="list-style-type: none">• Aufschieb der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages• Papierrechnung und Einzelentgeltnachweise• Einseitiges Änderungsrecht von Betreibern• Tarifzonensperre |
| • Leistungsüberprüfungsmechanismus für Internetanschlüsse (Zertifizierter Netztest) |
| • Die Identifikationsverordnung – Das Ende der anonymen SIM-Karten |
| • Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR |
| • Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC -European Electronic Communications Code) |
| • Neue europäische gesetzliche Regelung im Paketbereich |

2017

SERVICETHEMEN

- Weiterentwicklung beim RTR-Netztest – der Wiederholungsmodus
- Die eSIM – Fortschritt im Mobilfunk
- Vertragsbeziehungen beim Beförderungsvertrag im Postbereich
- Was ist ein Post-Partner?
- Alternative Zustellmöglichkeiten
- Versand wertvoller Gegenstände bzw. Geld

ENTWICKLUNGEN ZUM NUTZERSCHUTZ

- Erfolgreiche Einführung von „Roam like at Home“
- Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern
- Erfolgreicher Abschluss der ersten Abschöpfungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz
- Neuerungen auf europäischer Ebene
- „05“ und „0720“: Rufnummern für Servicehotlines
- Vorleistungsregulierung – was sind die Auswirkungen auf Nutzerinnen und Nutzer?
- Richtlinien-Initiative der Europäischen Kommission zum Online-Handel

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?

5.3 Informationen nach dem AStG

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

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

Personalia

Schlichterin und Schlichter für die Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste:

- Mag. Gregor Goldbacher und
- Mag.^a 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.^a 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.

Weitere Informationen

- **Fortbildungsmaßnahmen:** Die ernannte Schlichterin und alle Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2019 betraf das Thema Entwicklungen im Zivilrecht. Darüber hinaus wurde an verschiedenen Tagungen zum Bereich Nutzerschutz teilgenommen.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
 - Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 25 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 Millionen Euro für den Bereich Telekommunikation sowie 0,20 Millionen Euro für Postregulierung. Die Beitragspflichtigen leisten zusammen zusätzlich zu den Bundesmitteln zur Deckung der Aufwendungen der RTR maximal 6,00 Millionen Euro für den Bereich Telekommunikation sowie maximal 0,55 Millionen 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 %.

5.4 Verzeichnisse

5.4.1 Tabellen

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabelle 1: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für A1 (mobil) inkl. yesss! | 32 |
| Tabelle 2: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für bob | 33 |
| Tabelle 3: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für A1 (Festnetz) | 34 |
| Tabelle 4: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 T-Mobile | 36 |
| Tabelle 5: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für tele.ring | 37 |
| Tabelle 6: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für T-Mobile (fest) | 38 |
| Tabelle 7: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für Hutchison | 39 |
| Tabelle 8: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 FÜR SKY | 40 |
| Tabelle 9: | Verfahrensstatistik 2017, 2018 und 2019 für Österreichische Post | 48 |
| Tabelle 10: | Verfahrensstatistik 2019 für DHL-Paket (Austria) | 48 |
| Tabelle 11: | Verfahrensstatistik 2019 für DPD | 50 |

5.4.2 Abbildungen

| | | |
|---------------|---|----|
| Abbildung 1: | Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 20196 | 25 |
| Abbildung 2: | Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 bis 2019 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen) | 27 |
| Abbildung 3: | Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 bis 2019 (nach Betreibern in absoluten Zahlen) | 28 |
| Abbildung 4: | Aufteilung der Schlichtungsfälle zwischen Mobil- und Festnetz | 29 |
| Abbildung 5: | Eingebrachte Schlichtungsfälle 2017 bis 2019 (nach Streitwert) | 30 |
| Abbildung 6: | Beendete Schlichtungsverfahren 2017 bis 2019 (nach Art der Erledigung) | 31 |
| Abbildung 7: | A1 (mobil) inkl. yesss! – Schlichtungsgegenstände 2019 | 33 |
| Abbildung 8: | bob – Schlichtungsgegenstände 2019 | 34 |
| Abbildung 9: | A1 (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2019 | 35 |
| Abbildung 10: | T-Mobile – Schlichtungsgegenstände 2019 | 36 |
| Abbildung 11: | tele.ring – Schlichtungsgegenstände 2019 | 37 |
| Abbildung 12: | T-Mobile/UPC – Schlichtungsgegenstände 2019 | 38 |
| Abbildung 13: | Hutchison – Schlichtungsgegenstände 2019 | 39 |
| Abbildung 14: | Sky – Schlichtungsgegenstände 2019 | 40 |
| Abbildung 15: | Anzahl der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2019 | 41 |
| Abbildung 16: | Schlichtungsfälle nach SENDUNGSTYP 2017, 2018 und 2019 | 42 |
| Abbildung 17: | Schlichtungsfälle 2019: häufigste Schlichtungsgegenstände (in Prozent) | 43 |
| Abbildung 18: | Eingebrachte Schlichtungsanträge 2017, 2018 und 2019 nach Postdiensteanbietern (in absoluten Zahlen) | 43 |
| Abbildung 19: | Gesamtbearbeitungsdauer zugelassener Schlichtungsfälle Post | 44 |
| Abbildung 20: | Beendete Schlichtungsverfahren Post 2019 (nach Verfahrensergebnis) | 45 |
| Abbildung 21: | Zurückweisungen 2019 (nach Gründen) | 46 |
| Abbildung 22: | Österreichische Post – Schlichtungsgegenstände 2019 | 47 |
| Abbildung 23: | DHL-Paket (Austria) – Schlichtungsgegenstände 2019 | 49 |
| Abbildung 24: | DPD – Schlichtungsgegenstände 2019 | 49 |
| Abbildung 25: | Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2017 bis 2019 | 51 |
| Abbildung 26: | Anzahl der schriftlichen Anfragen 2017 bis 2019 | 51 |
| Abbildung 27: | Eingaben Pinganrufe 2018 und 2019 | 61 |
| Abbildung 28: | Sonstige belästigende Anrufe 2018 und 2019 | 61 |
| Abbildung 29: | Themenübersicht aus den Berichten 2016 - 2018 | 76 |

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

Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

Konzept, Text und Abbildungen

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 „Jahresbericht der Schlichtungsstellen“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2020

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