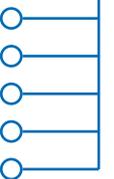
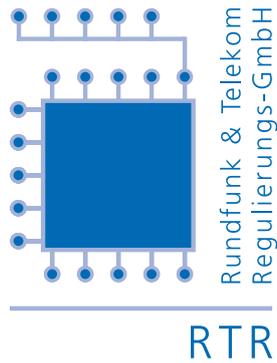


# tätigkeitsbericht

der schlichtungsstelle

# 2000



# Inhaltsverzeichnis

<b>I. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>II. Die Schlichtungsstelle</b>	<b>6</b>
II.1 Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle	6
II.2 Call Center	9
<b>III. Statistische Übersicht</b>	<b>10</b>
III.1 Schlichtungsfälle pro Monat	10
III.2 Schlichtungsfälle im Zeitverlauf	11
III.3 Schlichtungsfälle nach Betreibern	12
III.4 Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria	12
III.5 Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer	13
III.6 Einsprüche bei den Betreibern	14
<b>IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern</b>	<b>15</b>
IV.1 Telekom Austria AG	15
IV.2 Mobilkom Austria AG & Co KG	17
IV.3 max.mobil. Telekommunikation Service GmbH	18
IV.4 Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH	19
IV.5 Multikom Austria Telekom GmbH	19

<b>V.</b>	<b>Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme</b>	<b>21</b>
V.1	Dialer-Programme und die Problematik von Datenverbindungen über Nummern des Rufnummernbereiches 0900xx und 0930xx	21
V.2	A-Online Complete	23
V.3	Einwahl ins Internet	24
V.4	Breitbandige Internetzugänge mit den Diensten ADSL (Telekom Austria AG) und Chello (Telekabel Wien Ges.m.b.H.)	26
V.5	Fehlende Rechnungen	28
V.6	Das Abrechnungssystem der IBC Kommunikations- dienstleistungen GesmbH	28
V.7	Call by Call, Carrier Preselection, Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung bzw. direkter Netzzugang	29
V.8	Netzabdeckung bei Mobilfunkverbindungen	31
V.9	Roaming	32
<b>VI.</b>	<b>Tipps für Konsumenten</b>	<b>36</b>
VI.1	Verlust oder Diebstahl des Handys – was tun?	36
<b>VII.</b>	<b>Erforderliche Verbesserungen in der Zukunft</b>	<b>37</b>
VII.1	Regulierung des Bereichs der Mehrwertdienste	37
<b>VIII.</b>	<b>Anhang</b>	<b>39</b>
VIII.1	Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	39
VIII.2	Informationen zum Schlichtungsverfahren	47
VIII.3	Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“	53
VIII.4	Informationsblatt für Internet-Nutzer	56
VIII.5	Fragebogen für Internet-Nutzer	57
VIII.6	Routingverhalten des Netzes der Telekom Austria AG bei Call by Call und Preselection	59

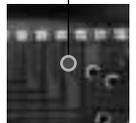
# I. Einleitung

Die Zunahme der Schlichtungsfälle im Jahr 2000 um über 20% gegenüber 1999 zeigt, dass der Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH<sup>1</sup> innerhalb Österreichs für alle kundenbezogenen Fragen und Beschwerden in Zusammenhang mit Telekommunikationstechnologien mehr und mehr Bedeutung zukommt. Die steigende Anzahl innovativer Dienste dürfte nur ein Grund für den kontinuierlichen Anstieg der bei der Schlichtungsstelle behandelten Verfahren sein. Wesentlich ist auch der immer größer werdende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle; insbesondere verweisen in Österreich mit Konsumentenschutzfragen befasste Institutionen zusehends auf jene Möglichkeiten, die Kunden und Interessenvertretungen durch das Telekommunikationsgesetz (TKG) eingeräumt werden.

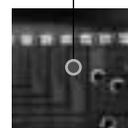
Ein Blick zu den Telekom-Regulierungsbehörden in der Europäischen Union zeigt, dass die Vertretung der Interessen von Nutzern/Konsumenten in Sachen Telekommunikation organisatorisch und institutionell unter-

schiedlich gehandhabt wird. Das liegt unter anderem daran, dass das nationale gesetzliche Regelwerk in anderen Ländern – anders als das TKG in Österreich – nicht immer den klaren Auftrag zur Endkundenstreitschlichtung beinhaltet; die österreichische Regulierungsbehörde ist mit ihrer Schlichtungstätigkeit für Endkunden im internationalen Umfeld so gesehen beinahe ein Unikat.

Länderübergreifend lässt sich feststellen, dass bei generell steigender Anzahl der Beschwerden das Gros der Problemfälle aus dem Festnetz- und Mobilfunkbereich vor allem Zahlungsangelegenheiten, unklare Forderungshöhen und die Qualität der Dienste betrifft. Zunehmend werden auch Probleme, die durch die Nutzung des Internets entstehen, Gegenstand der Streitschlichtung. Dieser Trend weg von der „klassischen“ Beschwerde über eine Telekom-Rechnung hin zu Verfahren, die in Zusammenhang mit modernen Kommunikationsmitteln stehen, ist auch in Österreich verstärkt spürbar. Die hierfür passenden Schlag-



<sup>1</sup> Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) hat ab 1. April 2001 für den Bereich Telekommunikation im Wesentlichen die früheren Aufgaben der Telekom-Control GmbH übernommen, welche per 31. März 2001 durch das neue KommAustria-Gesetz (KOG) formal zu bestehen aufgehört hat und mit der neu errichteten RTR-GmbH verschmolzen wurde. Hinsichtlich des Schlichtungsverfahrens brachte die neue Gesetzeslage jedoch keine Änderungen.



wörter sind: Internet, Dialer-Programme, SMS-Services.

Immer wieder auftretende Fragen wie „Was ist eigentlich Call by Call?“ oder „Wie kann ich mich in alternative Netze einwählen?“ weisen darauf hin, dass die Anzahl der am Markt angebotenen Dienste rascher wächst als der Informationsstand darüber. Neben der Behandlung von konkreten Beschwerdefällen und dem Versuch, dabei für beide Seiten zufriedenstellende Lösungen zu erarbeiten, sieht die Schlichtungsstelle es auch als ihre Aufgabe, alle Nutzer von Telekommunikationsdiensten möglichst umfassend mit Informationen zu versorgen. Die Fragebeantwortung durch ein ausgelagertes Call-Center, ein ständig erweiterter Tarifvergleich und die Aufnahme von Frequently Asked Questions (FAQs) auf der RTR-Website ([www.rtr.at](http://www.rtr.at)) sind hier als die wesentlichen Eckpfeiler dieser Informationstätigkeit zu nennen.

Kompetenz und Erfahrung der Schlichtungsstelle sind ein wichtiger Be-

standteil der RTR-GmbH und ihrer Regulierungstätigkeit. Eine Zielsetzung des vorliegenden Berichts ist es, die aus der gestiegenen Anzahl von Anfragen und Beschwerden gewonnenen Erkenntnisse der Öffentlichkeit zugänglich und transparent zu machen. Ein weiteres Ziel der jährlichen Berichtstätigkeit der Schlichtungsstelle liegt darin, eine Art „Selbsthilfe“ all jenen Kunden von Telekom-Dienstleistungen zu bieten, die sich der Chancen und Risiken dieser hochinnovativen Branche bewusst sind bzw. bereit sind, sich damit näher auseinander zu setzen.

Potentielle Konfliktherde schon im Vorfeld erkennen, Sensibilität und Problembewusstsein auf Kunden- sowie Betreiberebene schaffen und durch kontinuierlichen Dialog eine Verbesserung der Servicequalität zu erreichen, sieht die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH für ihre Tätigkeit – zusätzlich zur konkreten Behandlung von Beschwerdefällen – als besondere Herausforderung auf den sich rasch ändernden Telekommunikationsmärkten an.

## II. Die Schlichtungsstelle



### II.1 Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle

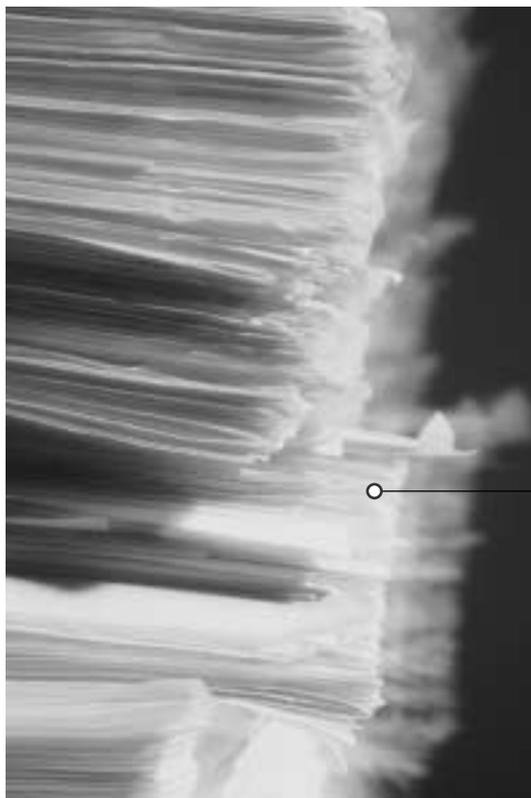
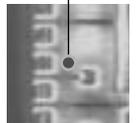
Die Schlichtungstätigkeit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH stützt sich auf die §§ 66 und 116 TKG.

Streit- oder Beschwerdefälle von Kunden oder Interessenvertretungen, die insbesondere die Qualität von Diensten oder Zahlungsstreitigkeiten betreffen, können nach § 116 TKG, sofern darüber nicht die Telekom-Control-Kommission zu entscheiden hat, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vorgelegt werden, wenn mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes keine Einigung erzielt worden ist. Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt bestehen.

Die Mitwirkung an einem solchen Verfahren und die Weitergabe aller Informationen, die zur Beurteilung des Sachverhaltes erforderlich sind, ist für die Anbieter des Telekommunikationsdienstes verpflichtend. Die Aufgabe der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ist es, sich um eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Betreiber innerhalb einer angemessenen Frist zu bemühen.

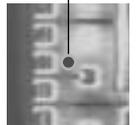
An die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (bzw. Telekom-Control GmbH) wurden vom Zeitpunkt der Aufnahme ihrer Tätigkeit bis Ende 2000

2.179 Beschwerden nach § 116 TKG herangetragen. Die Zahl der Beschwerdefälle stieg dabei kontinuierlich an. Während im Jahr 1998 412 Beschwerden bearbeitet wurden, wurden im Jahr 1999 756 Verfahren eingeleitet. Im Jahr 2000 erhöhte sich die Zahl der Schlichtungsfälle auf 894. Die meisten Schlichtungsfälle betrafen Zahlungsstreitigkeiten; typischerweise richtete sich die Beschwerde gegen einzelne Telefonrechnungen.



„ Die Zahl der Beschwerdefälle stieg kontinuierlich an.“

## II. Die Schlichtungsstelle



Bei Streitigkeiten mit einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes oder eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes über eine behauptete Verletzung des TKG kann – gestützt auf § 66 TKG – jede Partei, einschließlich Nutzer, Diensteanbieter, Verbraucher- und andere Organisationen, Beschwerde bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH erheben. Die Aufgabe der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ist es, innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum vorgebrachten Fall mitzuteilen. Dieses Verfahren ist eher für Streitfälle zwischen Betreibern geeignet, da die Behauptung einer Gesetzesverletzung durch den Betreiber Voraussetzung ist. Im Jahr 2000 ist von der Schlichtungsstelle kein Verfahren nach § 66 TKG durchgeführt worden.

Ein Schlichtungsverfahren wird nach den Verfahrensrichtlinien durchgeführt, die in den ersten Monaten nach der Einrichtung der Telekom-Control GmbH nach Konsultationen mit Vertretern interessierter Parteien (Betreiber, Bundeskanzleramt, Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation) erarbeitet und am 29.06.1998 vom Aufsichtsrat der Telekom-Control GmbH genehmigt wurden.

Ein Schlichtungsverfahren wird von der Schlichtungsstelle erst dann durchgeführt, wenn sich der Kunde mit seinem Betreiber nicht selbst einigen konnte; dies deshalb, weil die Behandlung von Streit- und Beschwerdefällen vom TKG grundsätzlich als Aufgabe angesehen wird, die den einzelnen Betreibern zukommt. Vor allem bei Entgeltstreitigkeiten hat sich diese

Vorgangsweise als zweckmäßig erwiesen, da der Betreiber unmittelbar die Möglichkeit hat, seine eigene Technik und Verrechnung zu überprüfen. Deshalb ersucht die Schlichtungsstelle den Kunden, vorerst das Ergebnis seines an den Betreiber gerichteten Einspruchs abzuwarten. In der Zwischenzeit wird von der Schlichtungsstelle keine materielle Prüfung der Beschwerde durchgeführt, sondern das vom Betreiber geführte Verfahren überwacht: Seitens der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wird auf eine rasche Behandlung des Einspruchs gedrängt und die Übersendung von Kopien der Schreiben des Betreibers verlangt. Sollte der Beschwerdeführer mit dem Ergebnis des Einspruchsverfahrens nicht einverstanden sein, kann er sich binnen eines Monats nach Erhalt der endgültigen Entscheidung seines Betreibers erneut an die Schlichtungsstelle wenden. In diesem Fall werden von der Schlichtungsstelle die relevanten technischen Unterlagen vom Betreiber angefordert. Falls dies notwendig ist, wird auf dieser Grundlage und auf Basis allfälliger vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter weiterer Informationen von einem technischen Sachverständigen ein Gutachten erstellt. Wenn sich Zweifel an der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung ergeben oder rechtliche Bedenken bestehen, wird von der Schlichtungsstelle ein Lösungsvorschlag erstellt. Nehmen beide Seiten den Lösungsvorschlag innerhalb der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist an, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande. Wenn eine Seite den Lösungsvorschlag ablehnt, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

## II. Die Schlichtungsstelle



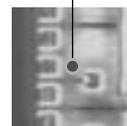
Auch nach erfolgloser Beendigung des Schlichtungsverfahrens bleibt die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bestehen.

Richtet sich die Beschwerde nicht gegen die Verrechnung eines Betreibers, sondern z.B. gegen die Qualität eines Dienstes, wird das Verfahren – je nach Erfordernis – flexibler gehandhabt.

Die Fälligkeit der bestrittenen Rechnung wird gemäß § 64 Abs 2 TKG bereits mit der Anrufung der Schlichtungsstelle, das heißt ab dem Zeitpunkt, ab dem der Schlichtungsstelle eine Kopie des Einspruchs gegen eine bestrittene Rechnung übermittelt wird, bis zum

Ende des gesamten Verfahrens (Einspruchsverfahren und danach u.U. anschließendes Schlichtungsverfahren) aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden.

Im Anhang dieses Berichtes finden sich die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erforderlichen Informationen (Informationsblatt, Formular und Verfahrensrichtlinien), welche auch auf der Website der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unter [www.rtr.at/Konsumenten Service](http://www.rtr.at/KonsumentenService) und Tarife verfügbar sind.



### II.2 Call Center

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH verfügt unter der entgeltfreien Nummer 0800 300 300 über ein aus der RTR-GmbH ausgelagertes Call Center. Zweck dieser Einrichtung ist die Unterstützung der RTR-Mitarbeiter durch Beantwortung von Routine-Anfragen und von Spezialanfragen zu zeitlich begrenzten Projekten. Bei Schlichtungsanfragen, die Endkunden betreffen, werden in vielen Fällen die entsprechenden Unterlagen verschickt, damit Schlichtungsverfahren eingeleitet werden können.

Hauptzielgruppe des RTR-Call Centers sind Konsumenten. Rund 18 Call Center-Mitarbeiter bearbeiten die Anliegen der Anrufer und nahmen im Jahr 2000 fast 5.800 Anrufe entgegen.

Nachstehende Grafik zeigt die Anrufe,

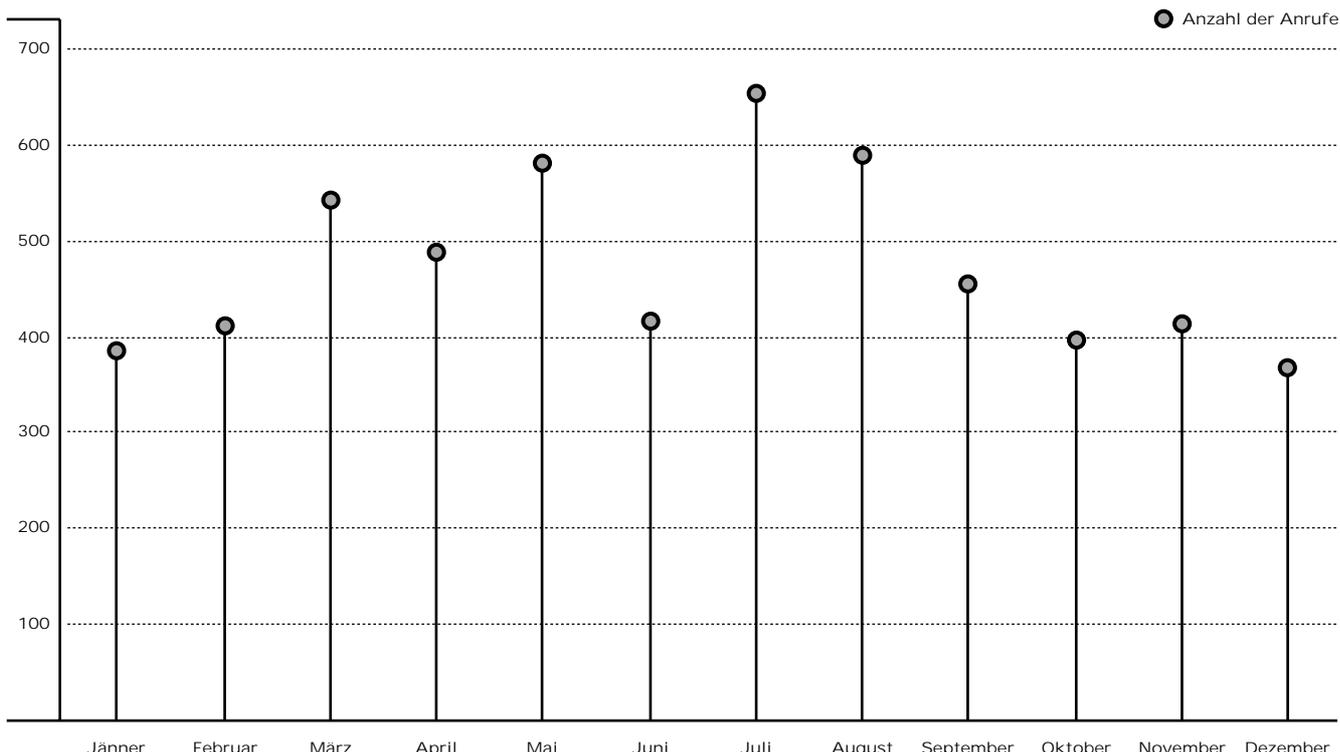
die monatlich im Call Center einlangen. Rund 80% betreffen Belange der Streitschlichtung.

In Ergänzung des durch das Call Center gewährleisteten Services sind nunmehr die Antworten auf vielfach gestellte Fragen (FAQs) auf der Website der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH verfügbar. Eine eigene Rubrik ist der Schlichtungstätigkeit und häufigen Konsumentenfragen gewidmet.



„ Im Jahr 2000 wurden vom Call Center der RTR-GmbH fast 5.800 Anrufe entgegen-genommen.“

Anrufe im Call Center im Jahr 2000

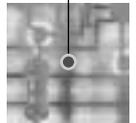


# III. Statistische Übersicht

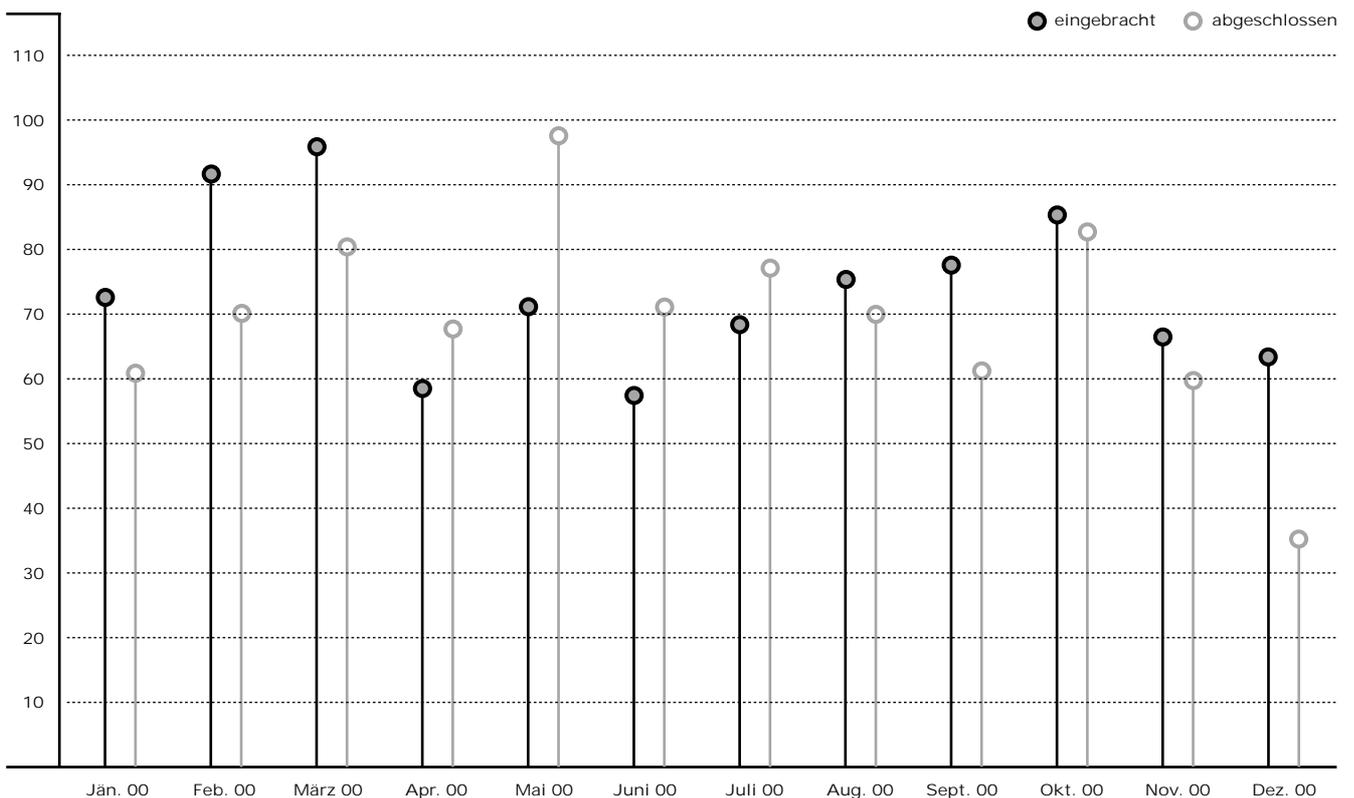
## III.1 Schlichtungsfälle pro Monat

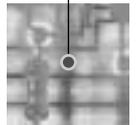
Wie bereits im Jahr 1999 stieg auch im Jahr 2000 die Zahl der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr signifikant an. Eine Ursache ist zweifelsfrei der zunehmende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle. Möglicherweise nimmt auch die Gesamtanzahl aller Probleme und Beschwerden in Zu-

sammenhang mit der Erbringung von Telekommunikationsdiensten zu, eine entsprechende ziffernmäßige Evaluierung liegt jedoch nicht vor. Insgesamt wurden im Jahr 2000 894 Beschwerden eingebracht, das sind durchschnittlich 75 pro Monat. Im Februar wurden 93, im März 95 und im Oktober 86 Beschwerden eingebracht.



Schlichtungsfälle pro Monat im Jahr 2000





Diese Spitzen waren im Regelfall auf mediale Berichterstattungen über die Schlichtungsstelle, wie Artikel in den Tageszeitungen, zurückzuführen.

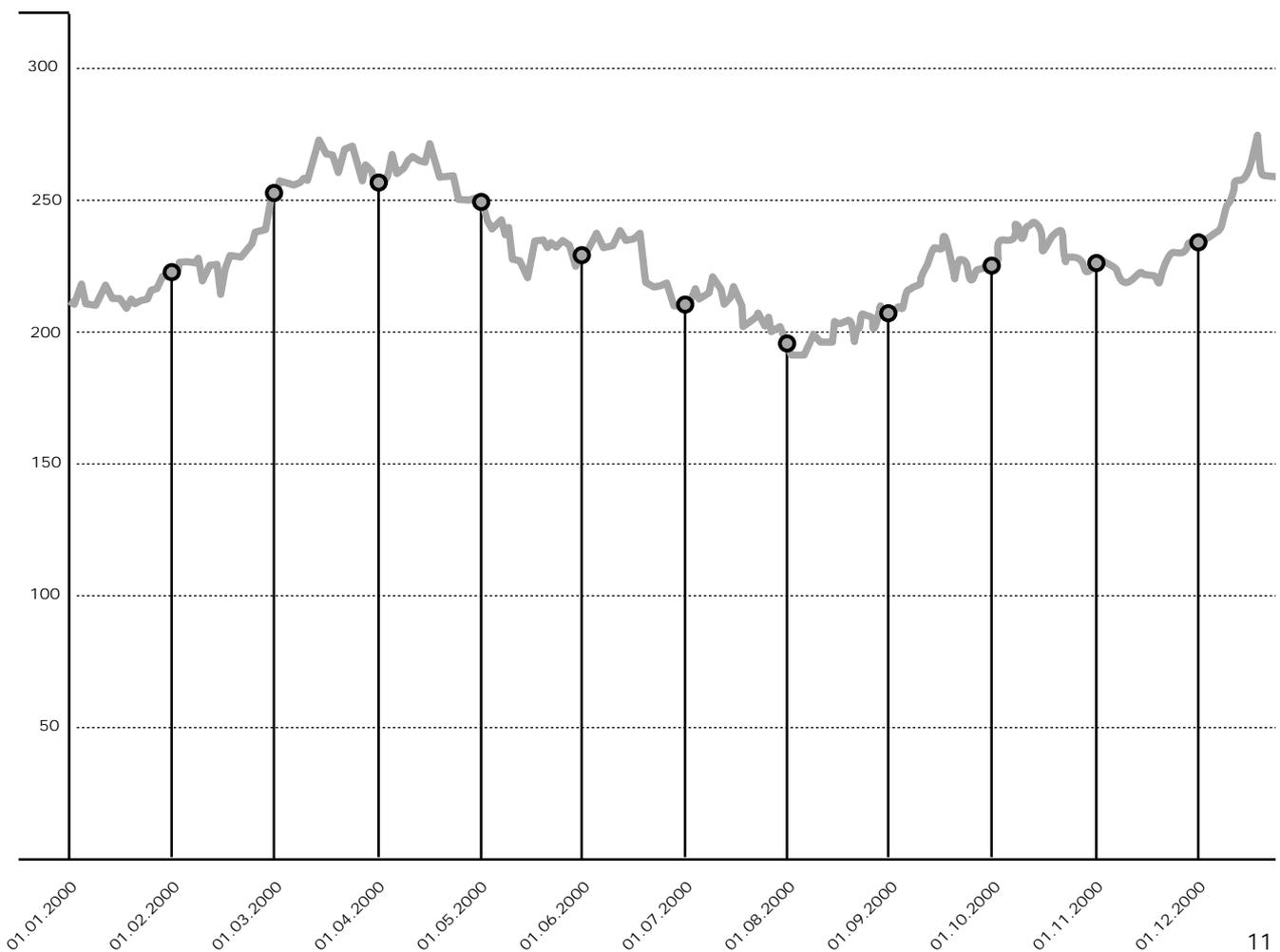
In den Monaten April, Mai, Juni und Juli 2000 konnten jeweils mehr Fälle abgeschlossen werden als eingebracht wurden.

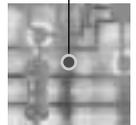
#### III.2 Schlichtungsfälle im Zeitverlauf

Lag die Zahl der nicht abgeschlossenen Schlichtungsfälle Anfang 2000 noch bei rund 200, stieg diese im März und April auf über 250 an. In den Monaten Juli und August konnte die

Zahl auf rund 200 offene Fälle gesenkt werden. In den Folgemonaten, bis zum Jahresende, stieg die Zahl jedoch wieder bis auf 259 an. Grund für die unterschiedlich hohe Anzahl an offenen Verfahren war unter anderem, dass Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, bevor das Überprüfungsverfahren beim jeweiligen Telekom-Anbieter abgeschlossen war. So konnten teilweise Beschwerden, die z.B. im Februar 2000 eingebracht wurden, erst im November 2000 oder zu Beginn des Jahres 2001 abgeschlossen werden.

#### Anhängige Schlichtungsfälle im Zeitverlauf



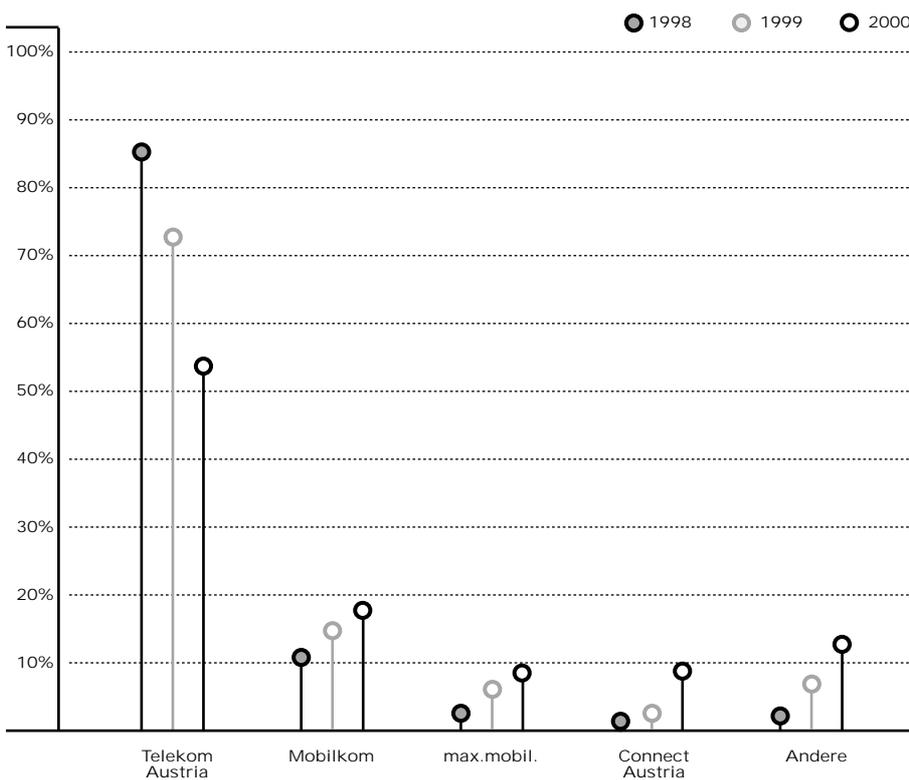


**III.3 Schlichtungsfälle nach Betreibern**

Der Anteil der Beschwerden, die die Telekom Austria betrafen, ging von 72,5 % im Jahr 1999 auf 54 % im Jahr 2000 zurück. Eine Gegenüberstellung der Schlichtungsfälle nach Betreibern zeigt, dass der Anteil der Beschwerden, die die Telekom Austria betraf, zurückging, hingegen der Anteil der Beschwerden, betreffend Mobilfunkbetreiber, weiter zunahm. Auch die

Zahl der Beschwerden, die andere Betreiber betrafen, stieg von 46 Beschwerden im Vorjahr auf 120 im Jahr 2000 an. Von diesen 120 Beschwerden entfielen jeweils 22 auf Telekabel und auf die Firma IBC, jeweils 13 auf UTA und Multikom sowie 10 auf tele.ring. Die meisten restlichen Beschwerden verteilten sich gleichmäßig auf andere alternative Sprachtelefonieanbieter.

Schlichtungsfälle nach Betreibern 1998/1999/2000

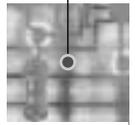


**III.4 Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria**

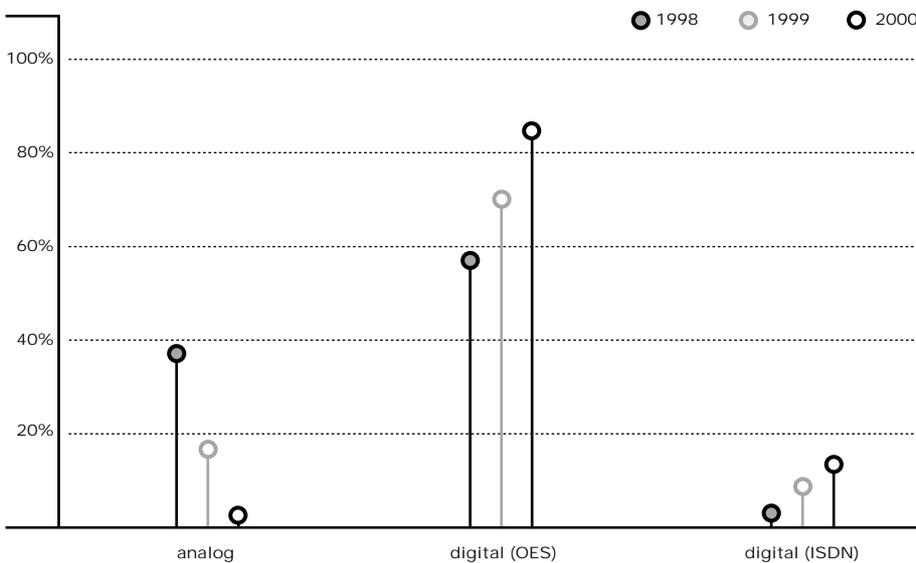
Aufgrund der Ende 1999 nahezu abgeschlossenen Umstellung von analogen auf digitale Vermittlungsstellen bezogen sich im Jahr 2000 nur mehr 1 % der Beschwerden, die die Tele-

kom Austria betrafen, auf Anschlüsse, die an analoge Vermittlungsstellen angeschlossen waren; im Vergleich dazu waren es im Jahr 1999 noch 18 %. Der Anteil der Beschwerden betreffend ISDN-Anschlüsse stieg von 10 % im Jahr 1999 auf 15 % im Jahr 2000.

### III. Statistische Übersicht



Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria 1998/1999/2000

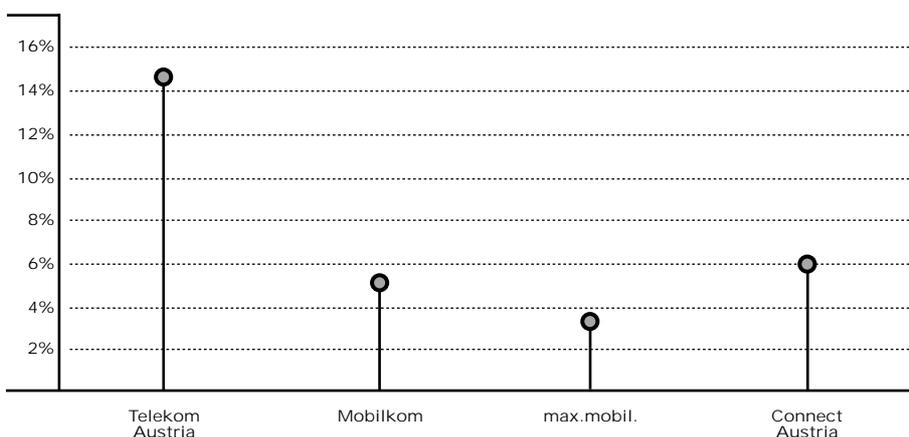


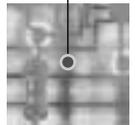
#### III.5 Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer

In der Grafik ist die Anzahl der im Jahr 2000 eingebrachten Beschwerden, umgerechnet auf 100.000 Teilnehmeranschlüsse, dargestellt. Zu berücksichtigen ist, dass sich die Zahl der Teilnehmer während des Berichtszeitraumes verändert hat. Vor allem bei den Mobilfunkbetreibern stiegen die Teilnehmerzahlen weiterhin an.

Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber lassen sich aus dieser Grafik nur eingeschränkt ziehen. Die Zahl der eingebrachten Schlichtungsfälle ist nicht nur vom Betreiber abhängig, sondern auch davon, inwieweit die Kunden über die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle informiert sind und ob sie es bevorzugen, sich zuerst direkt an den Betreiber oder an eine unabhängige Schlichtungsstelle zu wenden.

Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer im Jahr 2000





#### III.6 Einsprüche bei den Betreibern

##### Telekom Austria

Angaben der Telekom Austria: Im Jahr 2000 wurden insgesamt 19,499.296 Rechnungen erstellt. Ersteinsprüche wurden gegen 9.363 Rechnungen erhoben (das sind 0,05 % aller Rechnungen), davon wurden wiederum 1.138 Rechnungen ein zweites Mal beeinsprucht (so genannte Zweiteinsprüche, das sind 12,15 % der Fälle, in denen Ersteinsprüche erhoben wurden). Zu einer Änderung der Rechnung führten ca. 40,9 % der Erst- und ca. 4,2 % der Zweiteinsprüche. Die Dauer der Bearbeitung beträgt im Durchschnitt bei Ersteinwänden ca. 4 Wochen, bei Zweiteinwänden ca. 10 Wochen. Dazu teilte die Telekom Austria mit, dass diese Daten auf Schätzungen beruhen, da die Bearbeitungsdauer nicht systematisch erfasst wird.

##### Mobilkom Austria

Angaben der Mobilkom Austria: Zur Anzahl der erstellten Rechnungen liegen der Schlichtungsstelle keine Angaben vor. Im Jahr 2000 wurden insgesamt 5.693 Einsprüche behandelt (ca. 95,25 % A1, ca. 3 % D-Netz und ca. 1,75 % A1-Total). Das Einspruchsverfahren dauert im Schnitt 17 Tage (diese Zahl wurde von der Mobilkom Austria in einem Stichprobenverfahren ermittelt). Zu einer Änderung der Rechnung führten im Jahr 2000 8 % der Einsprüche.

Die Mobilkom Austria hält hierzu fest, dass mehr als 95 % aller erteilten Gutachten – z.B. Mahnentgelte, Bankspesen – im Kulanzweg erfolgten, ohne dass bei den geprüften Rechnungen Fehlverrechnungen festgestellt werden konnten.

##### max.mobil.

Angaben von max.mobil.: Im Jahr 2000 wurden 7,090.471 Rechnungen ausgestellt. Einsprüche wurden im Jahr 2000 rund 4.706 erhoben (0,07 %). Zur durchschnittlichen Dauer der Bearbeitung eines Einspruchs teilte max.mobil. mit, dass eine genaue Auskunft darüber sehr schwierig ist; eine Bearbeitung eines Einspruchs dauert ca. 15 bis 30 Minuten und wird dann dem Kunden sofort übermittelt. Im Berichtszeitraum führten 67 Einsprüche zu einer Änderung der Rechnung, dies entspricht ca. 1,4 %.

##### Connect Austria

Angaben von Connect Austria: Insgesamt wurden im Jahr 2000 4,212.402 Rechnungen (im Rahmen von 6 Rechnungsläufen pro Monat) erstellt. Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 36.174 Einsprüche erhoben (das sind 0,86 % der Rechnungen), welche durchschnittlich innerhalb von 20 Tagen erledigt wurden. Wieviele Einsprüche zu einer Änderung der Rechnung führten, teilte Connect Austria nicht mit.

## IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern

### IV.1 Telekom Austria AG

Die Mehrzahl der bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren betrifft nach wie vor die Telekom Austria; dies wird im Wesentlichen auf ihren großen Marktanteil zurückzuführen sein.

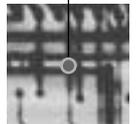
Die Telekom Austria ist das einzige Unternehmen, bei dem die Kommunikation mit der Schlichtungsstelle über mehrere Ansprechpartner, den fünf sogenannten „Regionalen Rechtsdiensten“, abgewickelt wird. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren ist der Telekom Austria insgesamt ein positives Zeugnis auszustellen. Hinsichtlich der Bearbeitungsdauer sind bei den einzelnen Regionalen Rechtsdiensten Unterschiede festzustellen. Besonders rasch reagieren die Regionalen Rechtsdienste Tirol und Vorarlberg, Steiermark und Kärnten auf Anfragen der Schlichtungsstelle, wobei die im Vergleich zu den anderen Regionalstellen geringere Anzahl von Schlichtungsfällen zu berücksichtigen ist.

Positiv hervorzuheben ist die genaue und erprobte Prüfprozedur, die bei Einwendungen gegen Rechnungen eingehalten und auch umfassend dokumentiert wird. Die entsprechenden Prüfprotokolle bilden eine taugliche Grundlage bei den weiteren Überprüfungen durch die technischen Sachverständigen der Schlichtungsstelle.

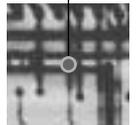
Bei der Erhebung eines Einspruchs gegen die Höhe einer Telekom-Rechnung führt die Telekom Austria ein zweistufiges Überprüfungsverfahren durch.

Beim sogenannten Ersteinspruch wird vorerst eine einfachere Prüfung vorgenommen. Das Ergebnis dieser Untersuchungen wird dem Kunden mit dem Hinweis mitgeteilt, dass er innerhalb eines Monats nach Zugang dieses Schreibens weitere Überprüfungen verlangen könne. Erhebt der Teilnehmer nochmals einen Einspruch, den so genannten Zweiteinspruch, werden detailliertere Untersuchungen durchgeführt, wie etwa eine Überprüfung der Teilnehmerentstörungsdatei und eine Abgleichung der Daten mit jenen der Vermittlungsstelle, eine Prüfung der Teilnehmerleitung und der Endgeräte vor Ort, eine Sichtung des Betriebsstellenprotokolls, eine Durchführung einer Vergleichszählung sowie eine genaue Überprüfung der Vermittlungsdaten. Zusätzlich erstellt ein Sachverständiger der Telekom Austria ein technisches Gutachten.

Erst nach einem für den Kunden negativen Abschluss des gesamten Einspruchsverfahrens kann sich dieser (nach den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle binnen eines Monats nach Erhalt des Erledigungs-



#### IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



schreibens) an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH mit dem Ersuchen um Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wenden.

Wenn bei der vom Kunden beanspruchten Telekom-Rechnung ein Fehler nicht mit der notwendigen Sicherheit ausgeschlossen werden konnte, hat die Telekom Austria meistens im

Rahmen des Erst- oder Zweiteinstpruchsverfahrens gemäß ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Neuberechnung der Verbindungsentgelte vorgenommen.

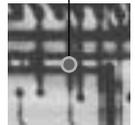
Generell ist ein Trend vom „klassischen Entgelteinspruch“ hin zu Beschwerden zu beobachten, die sich nicht auf die Rechnungshöhe beziehen.

Das Studentenheim X. ließ sich von der Telekom Austria eine Nebenstellenanlage installieren, die im Eigentum der Telekom Austria verbleibt. Die einzelnen Studenten konnten die jeweiligen Nebenstellen um ATS 70,- pro Monat, auch für den Verbindungsnetzbetrieb, nutzen. Nachdem dies einige Zeit problemlos funktionierte, wurde von der Telekom Austria der Zugang zu alternativen Netzen mittels Verbindungsnetzbetrieb gesperrt. Dabei berief sie sich im Wesentlichen auf das ihr zukommende Eigentumsrecht an der Nebenstellenanlage. Die Schlichtungsstelle erstellte daraufhin einen Lösungsvorschlag, welcher auf eine Freischaltung der Telefonanlage für alternative Netze abzielte. Der Vorschlag wurde von der Telekom Austria angenommen.

Herr S. beschwerte sich über die Störungen seines ISDN-Anschlusses. Er nehme die Dienste Call by Call bei zwei alternativen Netzbetreibern in Anspruch, die Einwahl mittels der Verbindungsnetzbetreiberkennzahl funktioniere jedoch nur selten, meist sei er gezwungen, über die Telekom Austria zu telefonieren. Auch bei Telefonaten über das Netz der Telekom Austria komme es immer wieder zu Störungen und fehlerhaften Verbindungen. In ihrer Stellungnahme brachte die Telekom Austria vor, dass es auf Grund intensiven Netzausbaues zu Störungen gekommen sei, ein Teil der Herrn S. verrechneten Grundentgelte wurde ihm daraufhin gutgeschrieben.

In der ersten Jahreshälfte kam es bei einem Abrechnungszyklus zur Verrechnung von Gesprächen, die über alternative Netzanbieter

#### IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



mittels Call by Call geführt wurden. Die Telekom Austria reagierte rasch und erstattete die zuviel eingehobenen Beträge zurück.

##### **IV.2 Mobilkom Austria AG & Co KG**

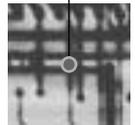
Wie bereits im Jahr 1999 ist bei der Zusammenarbeit mit der Mobilkom Austria die gute Qualität der von dieser der Schlichtungsstelle übermittelten Unterlagen hervorzuheben. Die Mobilkom Austria stellt bei den Schlichtungsfällen umfassende Recherchen

an und nimmt in Einzelfällen erforderlichenfalls auch Kontakt mit ausländischen Netzbetreibern (Roaming) auf. Positiv anzumerken ist überdies die relativ kurze Bearbeitungsdauer von Schlichtungsfällen, die einen Zeitraum von drei bis vier Wochen nicht übersteigt.

Einige Schlichtungsfälle betrafen den von der Mobilkom Austria mit 01.02.2000 aufgenommenen Dienst der SMS-Zustellbestätigung. Die Kunden beschwerten sich über die hohe Anzahl an verrechneten SMS-Nachrichten. Im Zuge der Einspruchs- bzw. der Schlichtungsverfahren stellte sich heraus, dass diese den Dienst der SMS-Zustellbestätigung aktiviert hatten. Die Beschwerdeführer gaben an, sie hätten nicht gewusst, dass eine Bestätigung über den Empfang einer SMS-Nachricht kostenpflichtig sei.

Die Mobilkom Austria teilte der Schlichtungsstelle mit, dass bereits im Dezember 1999 ein interner Testbetrieb aufgenommen worden sei, um ein klagloses Funktionieren dieses Dienstes zu gewährleisten. Ab Dezember 1999 konnte so bei entsprechender Endgeräteeinstellung dieser Dienst auch von Kunden genutzt werden. Im Zeitraum von Mitte Jänner bis Mitte Februar 2000 seien alle Kunden, die diesen Dienst bis einschließlich 01.02.2000 zumindest einmal genutzt hätten, per SMS über den Start des kommerziellen Betriebs informiert worden. Keines der am Markt befindlichen Endgeräte sei jedoch seitens der Hersteller so voreingestellt, dass automatisch eine SMS-Empfangsbestätigung angefordert werde. Dieser Dienst müsse vom Teilnehmer einmalig eingestellt oder bei manchen Geräten sogar bei jeder einzelnen SMS-Nachricht entsprechend angefordert werden.

Die Mobilkom Austria hat in den anhängigen Schlichtungsverfahren den Kunden eine entsprechende Gutschrift gewährt und der Schlichtungsstelle mitgeteilt, dass die Kundenbetreuung angewiesen worden sei, in der Einführungsphase dieses neuen Dienstes die Beschwerden kulant zu behandeln.



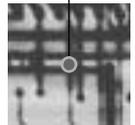
Frau A. unterfertigte ein Bestellformular der Mobilkom Austria über den Abschluss eines A1-Fun Vertrages. Zuvor hatte sie in diesem Formular den Passus, in dem auf die ATS 30,-- Bareinzahlerentgelt (Entgelt für die Bezahlung der Rechnung mittels Erlagschein) hingewiesen wird, deutlich durchgestrichen. Das Offert wurde von der Mobilkom Austria in der von Frau A. abgeänderten Form angenommen. Die Mobilkom Austria verlangte von Frau A. trotzdem bei jeder Rechnung das Bareinzahlerentgelt. Unter Hinweis auf die Streichung des entsprechenden Passus verweigerte Frau A. jedoch die Bezahlung. Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag in der Weise, dass die Mobilkom Austria auf die bis zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens aushaftenden Bareinzahlerentgelte verzichtet, wobei sich die Beschwerdeführerin im Gegenzug verpflichtet, eine Einzugsermächtigung zugunsten der Mobilkom Austria zu erteilen. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle brachte Frau A. durch die Streichung des Hinweises auf das Bareinzahlerentgelt unmissverständlich zum Ausdruck, dass sie die entsprechende Bestimmung in den AGB bzw. Entgeltbestimmungen nicht akzeptieren wolle. Es wäre Aufgabe der Mobilkom Austria gewesen, Frau A. darauf hinzuweisen, unter dieser Bedingung mit Frau A. nicht kontrahieren zu wollen. Das hatte die Mobilkom Austria jedoch nicht getan. Der Lösungsvorschlag wurde von der Mobilkom Austria erstaunlicherweise nicht angenommen, weshalb das Schlichtungsverfahren beendet werden musste.

#### IV.3 max.mobil.

##### Telekommunikation Service GmbH

Die bereits in den Vorjahren mit der max.mobil. gemachten – im Wesentlichen – guten Erfahrungen bestätigten sich auch im Jahr 2000. Offenbar wurden einige Anregungen der Schlichtungsstelle übernommen. Musste im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 1999 noch bemängelt werden, dass in den Einzelgesprächsnachweisen SMS-Nachrichten lediglich als null Sekunden dauerndes Gespräch zur Rufnummer des SMS-Service-Centers

von max.mobil. verzeichnet sind, werden nunmehr die tatsächlichen Zielrufnummern der SMS-Nachrichten angegeben. Diese umfangreichere Information der Kunden konnte neue Beschwerden hintanhaltend. In Einzelfällen erstellte die Schlichtungsstelle Lösungsvorschläge, die mit einer vorzeitigen Löschung der unverkürzten Rufdaten in Zusammenhang standen, obwohl diese für die Überprüfung der Korrektheit der Rechnung noch erforderlich gewesen wären. Diese wurden von max.mobil. angenommen.



Herr D. ließ einen auf ihn angemeldeten Anschluss für abgehende Gespräche zu inländischen Mehrwertnummern und in entfernte Auslandszonen sperren. Für das Einrichten der Sperre wurden ihm in der nächsten Rechnung ATS 222,- verrechnet. Dennoch schienen auf der darauffolgenden Monatsrechnung ca. ATS 17.000,- für Gespräche zu inländischen Mehrwertdiensten auf. Im Zuge der Überprüfung des Sachverhaltes durch max.mobil. stellte sich heraus, dass die Tarifzonen Sperre irrtümlich aufgehoben wurde. max.mobil. erstattete daraufhin die gesamte bestrittene Summe und das für die Einrichtung der Sperre bezahlte Entgelt zurück.

#### **IV.4 Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH**

Die Anzahl der Schlichtungsfälle bei der Connect Austria stieg von 14 im Jahr 1999 auf 72 im Jahr 2000 an. Die im Jahr 1999 gezeigte große Bereitschaft zu Kulanzlösungen hat im Laufe des Jahres 2000 abgenommen.

Teilweise waren die von der Connect Austria übermittelten Stellungnahmen

schwer nachvollziehbar, so dass deren Inhalt erst den Beschwerdeführern „übersetzt“ werden musste. Ein genaueres Eingehen auf das Vorbringen der Beschwerdeführer und eine leichter überprüfbare Dokumentation der von der Connect Austria vorgenommenen Untersuchungen und Recherchen ist aus Sicht der Schlichtungsstelle wünschenswert.

Einige Beschwerden betrafen die Nachverrechnung von Gesprächen. Aufgrund einer kurzfristigen Störung einer Vermittlungsstelle im Mobilnetz der Connect Austria konnten einzelne Gespräche von November 1999 bis Jänner 2000 nicht rechtzeitig, d.h. nicht im entsprechenden Abrechnungszeitraum, verrechnet werden. Die Beschwerdeführer glaubten nun, dass sie einzelne Gespräche zweimal bezahlen sollten, da sie die Nachverrechnung von Gesprächen, die drei bis vier Monate zurücklagen, nicht nachvollziehen konnten. Die Nachverrechnung dürfte in den meisten Fällen wohl zurecht bestanden haben, doch wären einige Beschwerden zu vermeiden gewesen, wenn den Kunden von Anfang an eine hinreichend klare Aufstellung der nachverrechneten Gespräche von der Connect Austria übermittelt worden wäre.

#### **IV.5 Multikom Austria Telekom GmbH**

Bei der Schlichtungsstelle langten im Jahr 2000 insgesamt 13 Beschwerden

über die Multikom Austria ein. Diese zeigte sich bei der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle unkooperativ.

#### IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern

Mehrmalige Urgerenzen seitens der Schlichtungsstelle waren notwendig, um eine Stellungnahme der Multikom Austria in verschiedenen Schlichtungs-

fällen zu erhalten. Ende des Jahres 2000 konnte allerdings eine Verbesserung des Beschwerdemanagements der Multikom Austria verzeichnet werden.



# V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme

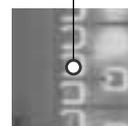
## V.1 Dialer-Programme und die Problematik von Datenverbindungen über Nummern des Rufnummernbereiches 0900xx und 0930xx

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtszeitraum ein massives Ansteigen von Beschwerden über Rechnungen feststellen, bei denen Verbindungen meist zu inländischen Mehrwertnummern (0900xx und 0930xx), die via PC-Modem hergestellt worden waren, bestritten wurden. Im Regelfall wurden diese Verbindungen durch sogenannte Dialer-Programme hergestellt. Dabei handelt es sich um Softwareprogramme, die im Internet zum Download angeboten werden. Einmal heruntergeladen und ausgeführt, baut das Programm selbstständig via Telefonleitung (entweder über POTS-Fernsprechanschluss oder ISDN-Leitung) eine Verbindung zu einer kostenintensiven Rufnummer auf. Fast immer handelt es sich hierbei um inländische Mehrwertnummern, in Einzelfällen wurden jedoch auch Rufnummern in entfernten Auslandszonen angewählt. Über diese nunmehr kostenintensive Rufnummer sind dann die gewünschten Inhalte, meist erotischer Natur, abfragbar. Der Server, mit dem auf diesem Weg eine direkte Verbindung eingerichtet wird, kann

„alleinstehend“ sein (es kann daher nur auf die Inhalte dieses Servers zugegriffen werden), es kann jedoch genauso eine – sehr kostenintensive – Anbindung an das gesamte Internet erfolgen. Die für solche Datenverbindungen verrechneten Entgelte werden vom jeweiligen Telekom-Betreiber in Rechnung gestellt. Ein vereinbarter Anteil wird an denjenigen, der das Service hinter der Mehrwertnummer erbringt, ausbezahlt. Das Internet-service wird somit über die Telefonrechnung bezahlt.



„Verbindungen ins Internet können teuer werden.“



In nur wenigen Fällen konnte konkret nachvollzogen werden, wie diese Datenverbindungen tatsächlich hergestellt wurden. Verbindungen zu ein- und derselben Rufnummer könnten durch verschiedenste Dialer-Programme, aber unter Umständen auch durch manipulative Eingriffe – beispielsweise durch eine sogenannte ActiveX Steuerung – hergestellt worden sein. Dialer-Programme sind oft sehr unterschiedlich gestaltet. Von seriösen Programmen, bei denen umfassend über den Vorgang an sich, die Höhe des anfallenden Entgeltes und über die Entfernbarkeit des Programmes informiert wird, sind Dialer zu differenzieren, die sich hinter anderen Software-Applikationen verstecken, wie z.B. Programme zum Betrachten bestimmter Bilder (sogenannte „Viewer“).

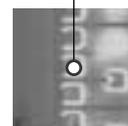
In diesem Zusammenhang tritt das bestehende Defizit an einer effektiven Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste in Österreich deutlich zutage. Im Gegensatz zu anderen Ländern, wie beispielsweise in Deutschland, wo sich durch den Verein „Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V.“ der entsprechende Markt einer effektiven Regulierung unterwirft, sind derartige Instrumentarien in Österreich bis dato noch nicht entwickelt. Es liegen der Schlichtungsstelle somit nur unzureichende Informationen über die Diensteanbieter und deren Produkte vor. Dieser Mangel an Regulierung und das sich daraus ergebende Informationsdefizit erfordert einen besonders strengen Maßstab bei der Überprüfung der Beschwerden im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens.

In Zusammenhang mit Dialer-Programmen kommt § 6 Abs 1 der Ent-

geltverordnung besondere Bedeutung zu. Während bei Sprachtelefondiensten technisch gesehen eine zuverlässige Entgeltinformation innerhalb der ersten zehn Sekunden ab Herstellung der Verbindung entgeltfrei gegeben werden kann, ist dies bei Datenverbindungen äußerst schwierig. Bei qualifizierten Verletzungen des § 6 Abs 1 Entgeltverordnung, insbesondere wenn der Nutzer nicht über die kostenintensiven Mehrwertverbindungen informiert wird, kann davon ausgegangen werden, dass die entsprechenden Beträge der bestrittenen Telekom-Rechnungen nicht zu bezahlen sind. Die jeweiligen Konsequenzen lassen sich jedoch immer nur an Hand des Einzelfalles beurteilen, wobei eine funktionierende Zusammenarbeit aller Beteiligten (Endkunde; Teilnehmernetzbetreiber, der die Entgelte in Rechnung stellt; alternative Netzbetreiber, in dessen Netz unter Umständen der Dienst erbracht wird und Diensteanbieter) dabei von zentraler Bedeutung ist.

Hier einige Ratschläge für Internetnutzer:

- Tarifzonensperren von inländischen Mehrwertnummern und entfernten Auslandszonen können Schäden durch Dialer-Programme effektiv verhindern.
- Besonders wichtig ist es, auf die Sicherheitseinstellungen des Internetbrowsers zu achten. Besondere Vorsicht ist bei ActiveX (d.i. eine Steuerungserweiterung für den Browser) und Java Scripts (d.i. eine Programmiersprache) geboten.
- Sorgsamer Umgang mit dem Internet ist anzuraten. Wahlloses Herun-



terladen, Installieren von Programmen und Ausführen von Applikationen, die man nicht genau kennt, erhöhen das Risiko, unerwünschte und schadensverursachende Software zu aktivieren.

- Grundsätzlich können nur jene Internet-User von Dialer-Programmen betroffen sein, die sich via analogem Modem oder ISDN-Karte zu ihrem Internetprovider einwählen. Nicht betroffen sind daher Nutzer von Kabelanschlüssen, wie Chello oder ADSL, es sei denn, der Computer verfügt zusätzlich über ein analoges oder ein ISDN-Modem, z.B. um faxen zu können.
- Für den Fall, dass mehrere Personen einen Computer gemeinsam nutzen, sollte darauf geachtet werden, dass alle über die Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen informiert sind.
- Das Modem sollte – soweit möglich – so aufgestellt und konfiguriert werden, dass entweder optisch oder akustisch (Aktivierung des eingebauten Lautsprechers) auf Verbindungsaufbauten bzw. Änderungen der Verbindung hingewiesen wird.

Für das Verfahren vor der Schlichtungsstelle wurde ein eigenes Formblatt (siehe Anhang) erstellt, welches die standardisierte Erfassung aller Fälle, die in Zusammenhang mit Dialer-Programmen stehen, garantieren soll.

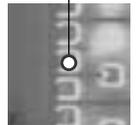
### V.2 A-Online Complete

Anfang 2000 häuften sich bei der Schlichtungsstelle telefonische und schriftliche Beschwerden hinsichtlich des von der Telekom Austria angebote-

nen Produkts „A-Online Complete“. Bei A-Online Complete handelte es sich um einen Internetzugang, welcher über einen ISDN Anschluss hergestellt wurde, wobei lediglich ein Pauschalpreis zu bezahlen war. Zahlreichen Nutzern dieses Dienstes war es nicht bzw. nur teilweise möglich, sich ins Internet einzuwählen. Als Folge dieser Probleme wurde die Zeitspanne, die den Nutzern ohne neuerliche Einwahl zur Verfügung stand, zuerst auf acht, dann auf zwei Stunden reduziert. Weiters war die A-Online-Kundenhotline total überlastet.

Auf Anfrage durch die Schlichtungsstelle teilte die Telekom Austria mit, dass sie der rasante Bestelleingang ab Produkteinführung überrascht habe und die Ausbauplanungen mit der Nachfrage nicht mehr Schritt halten haben können. Um kurzfristig die größten Engpässe zu überwinden, wurde das Zeitfenster, ab dem ein „Time-Out“ erfolgt, auf zwei Stunden verkürzt.

Nachdem sich herausgestellt hatte, dass durch A-Online Complete das Netz der Telekom Austria zu stark belastet wurde, stellte die Telekom Austria den aktiven Verkauf per 4.2.2000 ein. Die Kunden erhielten aufgrund der Einwahlschwierigkeiten eine Gutschrift des monatlichen Grundentgeltes für Jänner 2000. Dementsprechend wurde in den am 3.2.2000 neuerlich veröffentlichten Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen, die zwei Monate nach deren Kundmachung auf der Telekom Austria bzw. AON-Homepage wirksam wurden, festgehalten, dass Leistungen bzgl. A-Online Complete nur mehr für bestehende Kunden an bestehenden Standorten bzw. nur für jene Kunden erbracht werden, deren Bestellungen bis inklusive 4.2.2000 bei der Telekom



Austria einlangten.

Bei AON-Kunden herrschte jedoch Verwirrung, da verschiedene Dienststellen der Telekom Austria unterschiedliche Auskünfte betreffend Übernahme von A-Online Complete bei einer Änderung des Wohnsitzes erteilten. Nach Intervention der Schlichtungsstelle teilte die Telekom Austria mit, die zuständigen Dienststellen seien angewiesen worden, den Kunden auf Anfrage mitzuteilen, dass aufgrund der geänderten Bestimmungen seit dem 4.4.2000 keine Möglichkeit besteht, A-Online Complete an einen Wohnungs- bzw. Geschäftsnachfolger zu übertragen oder das Produkt an einem anderen Standort zu verwenden.

### V.3 Einwahl ins Internet

Immer mehr Personen nützen ihren Telefonanschluss auch für die Einwahl zu ihrem Internetprovider. Die Kosten, die für diese Verbindungen anfallen, richten sich unter anderem nach der gewählten Rufnummer. Die Verwendung von teuren Einwahlnummern führte zu einer Reihe von Beschwerden.

Die Schlichtungsstelle hat die Erfahrung gemacht, dass Kunden verschiedener Betreiber oft nur unzureichend darüber Bescheid wussten, mit welcher Rufnummer sie sich ins Internet einwählen müssen, um ihre Internetverbindungen zu dem von ihnen gewünschten Tarif verrechnet zu bekommen.

Bei den kostengünstigen Einwahlnummern handelt es sich zum einen um jene der Telekom Austria (07189xx oder 194xx), zum anderen um begünstigte geografische Rufnummern in alternativen Netzen. Die in alternativen

Netzen liegenden Rufnummern sind jedoch nur dann verbilligt, wenn sie mittels Call by Call oder Carrier Preselection angewählt werden.

Prinzipiell ist es möglich, über ein Modem jede beliebige Rufnummer anzuhängen. Diese Verbindungen werden wie „normale“ Telefonate tarifiert. Damit die Internetverbindungen von einem alternativen Netzbetreiber abgerechnet werden, hat eine Freischaltung für Call by Call oder Carrier Preselection beim entsprechenden Betreiber vorzuliegen. Zusätzlich muss bei Call by Call die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 10xx vorgewählt werden. Dazu ist vielfach eine Änderung der auf der CD-Rom vorprogrammierten Einwahlnummer notwendig, die den Kunden von den Betreibern zur Installation des Internet übergeben wird.

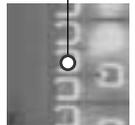
Die meisten Internet-User, die sich an die Schlichtungsstelle wandten, waren keine Computer- bzw. Telekom-Ex-



perten und über die unterschiedlichen Konsequenzen der Verwendung verschiedener Einwahlnummern wenig bis gar nicht informiert.

„ Die Verwendung von teuren Einwahlnummern führte zu einer Reihe von Beschwerden.“

## V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



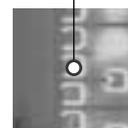
Herr H. aus Wien möchte über seinen Telefonanschluss im Internet surfen. Er hat sich dazu den Betreiber Z. ausgewählt, der ihm für die Installation des Internetzugangs eine CD-Rom übergibt. Auf dieser ist die Nummer 9911111 vorprogrammiert. Wenn Herr H. möchte, dass seine Internetverbindungen vom Betreiber Z. verrechnet werden, muss er seinen Anschluss bei Z. freischalten lassen und die Nummer wie folgt ergänzen: 10xx (Verbindungsnetzbetreiberkennzahl von Z.) 01 (für Wien) 9911111.

Ändert Herr H. die Einwahlnummer 9911111 nicht auf 10xx019911111, werden ihm die Internetverbindungen korrekterweise von der Telekom Austria zum Regionalzonentarif verrechnet. (Anmerkung: Wenn im eigenen Ortsnetz vergessen wurde, nach der Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 10xx die Ortsvorwahl zu wählen, wurden die Verbindungen bis Ende 2000 zum Regionalzonentarif der Telekom Austria verrechnet; seit Anfang 2001 wird die Verbindung nicht hergestellt.)

Damit die Internetverbindungen zum Onlinetarif der Telekom Austria verrechnet werden bzw. in einem mit dieser vereinbarten Pauschalpaket (A-Online Complete) inkludiert sind, ist, wie oben bereits erläutert, eine Einwahl über die Nummern 07189xx oder 194xx erforderlich. Nur bei Verwendung dieser Einwahlnummern ist eine Verrechnung zum Onlinetarif der Telekom Austria gewährleistet bzw. sichergestellt, dass für die Internetverbindungen keine zusätzlichen Kosten anfallen.

In mehreren Schlichtungsfällen beschwerten sich Kunden darüber, ihnen seien Internetverbindungen von der Telekom Austria nicht zum (günstigen) Onlinetarif, sondern zum (im Vergleich zum Onlinetarif teureren) Regional- bzw. Österreichzonentarif verrechnet worden. Mehrere Beschwerden richteten sich gegen zusätzliche Kosten, die neben dem mit der Telekom Austria vereinbarten Pauschaltarif (A-Online Complete) für Internetverbindungen anfielen.

Im Rahmen der Schlichtungsverfahren stellte sich dann heraus, dass diese Internetverbindungen an sich korrekterweise je nach Standort des



Anschlusses zum Regional- bzw. Österreichzonentarif verrechnet wurden, da die Kunden vor der Onlineeinwahlnummer eine Vorwahl (z.B. 01 für Wien) eingegeben hatten.

Manche A-Online-Kunden kritisierten die irreführenden Hinweise im A-Online-Installationshandbuch, auf Grund dessen sie die Vorwahl 01 eingestellt hätten. In diesen Fällen veranlasste die Telekom Austria eine entsprechende Gutschrift.

In einigen Fällen brachten Beschwerdeführer vor, dass ihnen aufgrund der Anfang des Jahres 2000 aufgetretenen Einwahlprobleme von der Hotline der Telekom Austria geraten worden sei, sich über eine Wiener oder Grazer Nummer ins Internet einzuwählen. Sie seien jedoch nicht auf die sich daraus ergebende teurere Tarifierung hingewiesen worden. Nach Intervention der Schlichtungsstelle hat die Telekom Austria die entsprechende Differenz zu den Online-Tarifen im Kulanzweg gutgebucht, ohne die von den Kunden behaupteten Angaben einer genauen Überprüfung zu unterziehen.

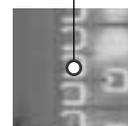
### **V.4 Breitbandige Internetzugänge mit den Diensten ADSL (Telekom Austria AG) und Chello (Telekabel Wien Ges.m.b.H.)**

Mittlerweile bieten die meisten Internet Service Provider breitbandige Internetzugänge an. Die zunehmende Popularität dieser Dienste brachte auch eine steigende Anzahl entsprechender Beschwerden mit sich. Diese betrafen meist die Problemkreise Installation und Konfiguration des Zuganges, Verfügbarkeit der Dienste, Qualitätsmängel bei der Dienstleistung und – speziell für ADSL – verrechnete Volumsentgelte bei Überschreitung gewisser Downloadvolumina. Im Rahmen der Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle war oft die schwierige Frage zu klären, ob eine mangelhafte Konfiguration der Endgeräte oder eine netzseitig fehlerhafte Dienst-

erbringung für beobachtete Qualitätsmängel verantwortlich waren. Bei tatsächlich vorliegenden Qualitätsmängeln reagierten sowohl die Telekom Austria als auch die Telekabel meist in der Weise, dass die verrechneten Monatsentgelte für den betroffenen Zeitraum ganz oder teilweise gutgeschrieben wurden.

Zu unerwünscht hohen Rechnungen kann es bei ADSL durch Überschreitung eines Downloadvolumens von 1 Gigabyte (GB) pro Monat kommen. Eine theoretisch mögliche maximale Datenübertragungskapazität von 512 Kilobit (kb) pro Sekunde downstream ermöglicht es relativ leicht, bei intensiver Nutzung wesentlich mehr als 1 GB Datenvolumen pro Monat aus dem Internet herunterzuladen. Bei Überschreitung dieser Grenze fallen jedoch

## V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



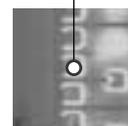
für das zweite GB ATS 1,- inklusive USt je Megabyte (MB) an, für darüber hinausgehende Volumina ATS 5,- inklusive USt je MB. Da der Download von Musik- oder Videofiles, der mit ADSL sehr komfortabel und schnell ist, hohe Datenmengen umfasst, können sehr rasch Datenmengen anfallen, die das oben genannte Ausmaß überschreiten und extra zu bezahlen sind.

Schwierigkeiten bereiten vielen Internetnutzern die unterschiedlichen Einheiten bei Downloadangaben. Hier die

Erläuterung: 1 Byte entspricht 8 Bit. Eine Transferrate von 512 Kilobit (Kilo bedeutet die Multiplikation mit 1.000) pro Sekunde entspricht daher 64 Kilobyte pro Sekunde). Verwechselt wurden oftmals auch Giga- und Megabyte. „Mega“ bedeutet „Million“, „Giga“ bedeutet „Milliarde“; demnach hat 1 Gigabyte 1.000 Megabyte: Daraus ergibt sich, dass bei einer angenommenen Downloadrate von 512 Kilobit pro Sekunde in ca. 4 Stunden und 20 Minuten 1 Gigabyte überschritten wird.

In seiner Beschwerde an die Schlichtungsstelle brachte Herr L. vor, dass er sich für A-Online Speed entschieden habe und dabei von einer „echten“ Flat Fee ausgegangen sei. Er habe mit keinen weiteren Kosten als dem monatlich vereinbarten Entgelt von ATS 799,- gerechnet. Umso mehr sei er überrascht gewesen, als er eine Rechnung in der Höhe von ca. ATS 34.000,-, mit welcher ihm Volumsentgelte verrechnet wurden, bekam. Im Zuge der Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle stellte sich heraus, dass auf den Anmeldeunterlagen und auch in den Geschäftsbedingungen ausreichend auf die zur Anwendung kommenden Volumsentgelte hingewiesen wurde. Dem Vorbringen des Beschwerdeführers, er habe nicht gewusst und auch nicht wissen können, dass ab der Überschreitung eines gewissen Downloadvolumens zusätzliche Entgelte anfallen, war somit nicht Folge zu leisten.

Herr E. informierte die Schlichtungsstelle darüber, dass es ihm nicht möglich sei, die Netzwerkkarte für Chello zu installieren. Eine Neuinstallation sei notwendig gewesen, da ein Virus großen Schaden auf seinem Computer angerichtet habe. Aufgrund der Probleme bei der Installation habe er versucht, mit dem Chello-Kundendienst der Telekom Kontakt aufzunehmen, was jedoch gescheitert sei. Bis zu 20 Minuten sei er in der Warteschleife geblieben, E-Mails seien nicht beantwortet worden. Nach mehr als vier Wochen habe er auf eigene Kosten die Neuinstallation durchführen lassen. Die Telekom erstattete



dem Beschwerdeführer ATS 590,-- für mangelhaft erbrachte Leistungen zurück.

### V.5 Fehlende Rechnungen

Mehrmals wurde die Schlichtungsstelle damit konfrontiert, dass zahlungswillige Kunden nicht zahlen können, weil ihnen ihr Telekom-Betreiber oft über mehrere Monate hinweg keine Rechnung übermittelt. Die Ursachen sind zumeist auf Probleme mit den Billingssystemen der einzelnen Betreiber zurückzuführen. Die rechtlichen Auswirkungen fehlender Rechnungen lassen sich nur im Einzelfall beurteilen. Insbesondere gibt der jeweils geschlossene Servicevertrag und die damit vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit dem jeweiligen Netzbetreiber Auskunft, in welchen Zyklen Rechnungen ausgestellt werden. Grundsätzlich ist eine periodische Rechnungslegung ein wirksames Mittel der Kostenkontrolle.

Wenn beispielsweise in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine monatliche Rechnungslegung zugesagt wird und der Telekom-Betreiber dieser Vereinbarung über mehrere Monate nicht nachkommt, sind allfällige Schadenersatzansprüche des betroffenen Kunden gegen seinen Betreiber im Einzelfall zu prüfen.

### V.6 Das Abrechnungssystem der IBC Kommunikationsdienstleistungen GesmbH

War die Schlichtungsstelle bereits im Jahr 1999 mit Beschwerdefällen der Firma IBC konfrontiert, wurden auch im Jahr 2000 insgesamt 22 Verfahren betreffend dieses Unternehmen eingeleitet.

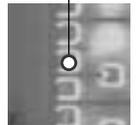
Die IBC bietet unter anderem Erotik-

dienstleistungen unter einer geografischen Wiener Rufnummer (meist 01/93xxx) an. Die Verrechnung dieser Dienstleistungen erfolgt nicht auf der jeweiligen Telekomrechnung, sondern mittels gesondert von der IBC verschickter Rechnung.

Per Telefon ist der Abschluss eines Vertrages und die Erbringung der darin vorgesehenen Leistung, z.B. einer Beratung, prinzipiell zulässig. Eine Grundvoraussetzung für die Unbedenklichkeit solcher Rechtsgeschäfte ist allerdings, dass sich der Dienstleistungserbringer vor Vertragsabschluss ausreichend der Identität seines Vertragspartners vergewissert; im Zweifelsfall sind entsprechende Erkundigungen einzuholen. Genau dieses Erfordernis erfüllt die IBC meist jedoch nicht.

Nach eigenen Angaben der IBC werden, wenn ein Anrufer eine Rufnummer der IBC kontaktiert, die CLI (Rufnummernanzeige) und die Dauer des Gespräches automationsunterstützt mitprotokolliert. Im Fall der unterdrückten Rufnummernanzeige wird der Anrufer per Tonband aufgefordert, seine Rufnummer einzugeben. Das System unterbricht daraufhin das Gespräch und ruft automatisch zurück. Bei beiden Varianten liegt daher nur die Rufnummer des rufenden Anschlusses vor. Meist am nächsten Tag wird die registrierte Nummer vom Call Center der IBC zurückgerufen.

Die Recherchen der Schlichtungsstelle haben gezeigt, dass bei diesen Rückrufen die Daten desjenigen, der sich meldet, aufgenommen werden. Wei-



gert man sich, seine persönlichen Daten bekannt zu geben, wird mitunter Druck durch Aussagen wie „Wenn Sie Ihre Daten nicht bekannt geben, wird es teuer werden“ oder „Wir werden uns an Ihren Betreiber wenden, der muss uns Ihre persönlichen Daten so und so herausgeben“ ausgeübt. (Anmerkung der Schlichtungsstelle: Zumindest bei Geheimnummern ist Netzbetreibern die Bekanntgabe der persönlichen Daten ihrer Kunden an die IBC gesetzlich untersagt). Es wird seitens der IBC nicht verifiziert, ob der Angerufene auch wirklich jene Person ist, die am Vortag den entsprechenden Dienstleistungsvertrag mit der IBC geschlossen hat. Der Schlichtungsstelle liegen auch Fälle vor, in denen die IBC auf die Adressrecherche mittels Rückruf verzichtete und, wahrscheinlich mit Hilfe des elektronischen Telefonbuches, dem Anschlussinhaber einfach die Rechnung übermittelte.

Die Vorgangsweise der IBC stützt sich darauf, dass mit dem konkreten Anruf ein Vertrag über die Erbringung von Telefonexdienstleistungen mit dem Anschlussinhaber zustandekommt. In den Fällen, in denen die Adressrecherche per Rückruf erfolgt, geht sie offenbar davon aus, ihr Vertragspartner sei derjenige, der seinen Namen (als erster) bekannt gibt. Dieser weiß oft gar nicht, worum es sich handelt. Vertragspartner und somit Adressat der Forderung der IBC kann jedoch nur derjenige sein, der die Dienstleistungen der IBC in Anspruch genommen hat. Der IBC obliegt es auch den Beweis zu erbringen, wer diejenige Person ist. Weder der Anschlussinhaber noch sonstige Personen sind verpflichtet, der IBC hierbei behilflich zu sein und Auskünfte jeglicher Art zu geben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass regelmäßig am Vertragsabschluss Unbeteiligte mit Forderungen der IBC konfrontiert werden.

Im Regelfall verzichtete die IBC nach einer Intervention der Schlichtungsstelle auf die strittigen Forderungen. Auf Grund der Häufigkeit der Anfragen hat die Schlichtungsstelle ein Informationsblatt erstellt, welches auch auf der Website der RTR-GmbH unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) verfügbar ist.

### **V.7 Call by Call, Carrier Preselection, Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung bzw. direkter Netzzugang**

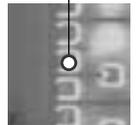
Über die verschiedenen Möglichkeiten im Festnetz zu telefonieren, besteht bei vielen Nutzern nach wie vor Unklarheit. Man unterscheidet drei Möglichkeiten: Call by Call, Carrier Preselection und den direkten Netzzugang.



„Es gibt mehrere Möglichkeiten, im Festnetz zu telefonieren.“

### **Call by Call (Verbindungsnetzbetreiberauswahl)**

Bei Call by Call-Gesprächen wählt sich der Kunde über die sogenannte Verbindungsnetzbetreiberkennzahl, das ist eine vierstellige Ziffernkombination (10xx), zum alternativen Netzbetreiber



ein. Der Telefonanschluss der Telekom Austria wird dabei weiterhin beibehalten. Der Kunde hat daher in diesem Fall zumindest zwei Vertragspartner: Das Grundentgelt für die Teilnehmeranschlussleitung ist auf jeden Fall an die Telekom Austria zu bezahlen. Die gängigen Gespräche werden über den alternativen Netzanbieter abgewickelt und verrechnet. Aufgrund der rechtlichen und technischen Situation können Gespräche zu bestimmten Rufnummern, z. B. jene zu Mehrwertdiensten wie 09xx, nur über den Betreiber abgewickelt werden, dem der Anschluss gehört bzw. für den das Grundentgelt zu bezahlen ist. Diese Gespräche schienen bis Ende des

Jahres 2000 trotz Verwendung der Verbindungsnetzbetreiberkennzahl auf den Rechnungen der Telekom Austria auf und waren vom Kunden zu bezahlen. Dasselbe galt bis Jahresende auch für Telefonate innerhalb des eigenen Ortsnetzes, wenn nach der Eingabe der Verbindungsnetzbetreiberkennzahl das Wählen der Ortsnetzkennzahl (z.B. für Wien 01) vergessen wurde. Seit Beginn des Jahres 2001 wird in diesen Fällen die Verbindung nicht hergestellt.

Die Verpflichtung, dass über den Anschluss Call by Call-Gespräche möglich sein müssen, trifft nur marktbeherrschende Betreiber, das ist derzeit nur die Telekom Austria.

Frau M. hat ihren Anschluss beim alternativen Betreiber Y. freischalten lassen, da sie von einer Nachbarin gehört hat, dass dieser günstige Tarife anbietet.

Wenn sie ihren Enkel, der ebenfalls in Wien wohnt, anrief, wählte sie vor der eigentlichen Rufnummer die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 10xx des Betreibers Y. Da Frau M. jedoch vergaß, nach der 10xx die Vorwahl 01 für Wien mitzuwählen, wurden diese Gespräche über das Netz der Telekom Austria geführt und von dieser verrechnet. Nur wenn sie 10xx, die Vorwahl für Wien 01 und dann die Nummer ihres Enkels wählt, ist die Tarifierung des Gesprächs durch den Betreiber Y. sichergestellt. Seit Januar 2001 können durch diesen Fehler für Frau M. keine Kosten mehr anfallen, da immer, wenn sie auf das Wählen der 01 für Wien vergisst, das Gespräch nicht hergestellt wird.

### **Carrier Preselection (Verbindungsnetzbetreibervorauswahl)**

Wenn sich der Kunde für die Einrichtung der sogenannten Verbindungsnetzbetreibervorauswahl (auch Carrier Preselection genannt) bei einem alternativen Betreiber entscheidet, werden die Gespräche automa-

tisch über diesen Netzbetreiber geführt. Im Gegensatz zu Call by Call muss keine Verbindungsnetzbetreiberkennzahl (10xx) mehr gewählt werden, da bereits im Wählamt die entsprechende Verbindungsnetzbetreiberkennzahl voreingestellt ist.

Auch wenn man die Carrier Pre-

selection für einen bestimmten Betreiber gewählt hat, können andere Betreiber in Anspruch genommen werden, indem man die entsprechende Verbindungsnetzbetreiberkennzahl (10xx) wählt und somit die Preselection für ein bestimmtes Telefonat aufhebt. Voraussetzung für die Aufhebung der Carrier Preselection ist natürlich, dass man auch einen entsprechenden Vertrag mit dem anderen Anbieter hat. Auch bei der Carrier Preselection ist – wie bei Call by Call – zu beachten, dass nicht alle Gespräche (z.B. 09xx, 07189xx, 194xx etc.) über das Netz des alternativen Betreibers geführt werden können. Auch hier gilt, dass Carrier Preselection nur von marktbeherrschenden Betreibern angeboten werden muss.

### **Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung bzw. direkter Netzzugang**

Bei der Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung „mietet“ der alternative Netzanbieter von der Telekom Austria die Teilnehmeranschlussleitung des Kunden und schließt sie an sein eigenes Netz an. Dadurch hat der Kunde nur mehr einen Vertragspartner und erhält auch nur mehr eine Rechnung. Das Wählen einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl ist in einem solchen Fall gar nicht möglich. Daneben sind noch andere direkte Anbindungen an alternative Netze denkbar. So verfügt beispielsweise die Telekom Austria in Wien über ein eigenes Teilnehmernetz, auch für Privatkunden.

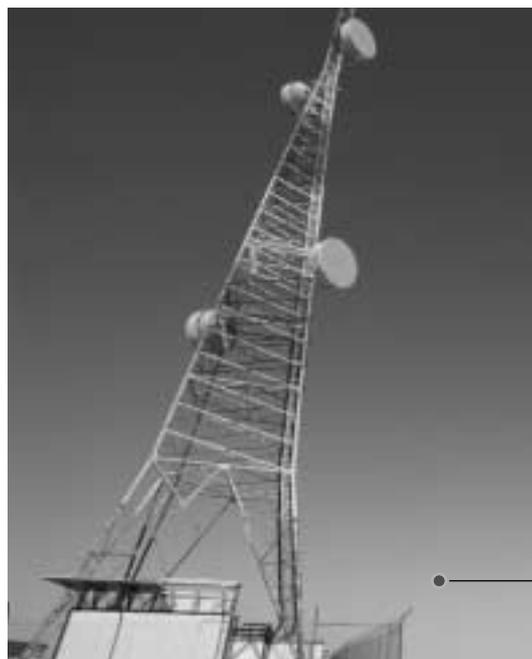
Welches Angebot für den jeweiligen Nutzer das sinnvollste ist, kann ausschließlich individuell und nach eingehender Analyse des eigenen Telefonierverhaltens (Wann telefoniere ich wohin und wie lange?) beurteilt werden.

Die Schlichtungsstelle empfiehlt generell, vor Vertragsabschluss genaue Informationen über das Angebot (Kosten für Herstellung/Freischaltung, Kündigungsmöglichkeiten, welche Nummern können bzw. können nicht erreicht werden usw.) beim entsprechenden Betreiber einzuholen.

Im Anhang des Berichts befindet sich eine Tabelle über das Routingverhalten des Netzes der Telekom Austria AG bei Call by Call und Preselection.

### **V.8 Netzabdeckung bei Mobilfunkverbindungen**

Einige Handybenutzer beschwerten sich bei der Schlichtungsstelle darüber, dass ihr Handy an einem bestimmten Ort nicht funktioniert, weshalb sie den Vertrag mit dem jeweiligen Mobilfunkbetreiber mit sofortiger Wirkung auflösen wollten.



„Funkschatten können Mobiltelefonieren verhindern.“

Um sicherzugehen, dass das Gebiet, in welchem das Handy hauptsächlich genutzt wird, tatsächlich versorgt ist,



sollte man sich vor Vertragsabschluss über den aktuellen Versorgungsgrad informieren. Alle Mobilfunkbetreiber haben geografische Karten, auf denen der Versorgungsgrad überblicksartig ausgewiesen ist. Eine direkte schriftliche Anfrage beim jeweiligen Mobilfunkbetreiber ist ratsam. Ist die Versorgung in einem bestimmten Gebiet für den Kunden besonders wichtig, empfiehlt es sich, diesen Umstand auf der Anmeldung zu vermerken, da sich der Kunde sonst nur schwer darauf berufen kann. Eine Netzabdeckung für ein Gebiet ist noch keine Garantie für die Funktionsfähigkeit eines Handys exakt an jenen Plätzen, wo man es die meiste Zeit benötigt. Überall, vor allem auch in Gebäuden, können Funkschatten bestehen, die ein Mobiltelefonieren verhindern. Man sollte sich daher vor Kauf des Handys Gedanken machen, wo genau man das Gerät im Regelfall benutzen will. Meist wird es sich um die Wohnung, den Arbeitsplatz und einen allfälligen Zweitwohnsitz handeln.

Die Schlichtungsstelle empfiehlt daher, dass man sich nach Möglichkeit (z.B. von einem Arbeitskollegen, einem Freund oder einem Verwandten) ein Handy des gewünschten Betreibers ausborgt und testet. Nur so kann man wirklich sicher gehen, dass die mobile Kommunikation an den gewünschten Plätzen in ausreichender Qualität möglich ist.

### V.9 Roaming

Unter Roaming ist die Verwendung fremder Netze für Verbindungsaufbauten und Gespräche zu verstehen. Das ist dann der Fall, wenn sich Handybesitzer im Ausland befinden und dort aktiv oder passiv telefonieren. Egal, ob man im Ausland angerufen

wird oder selbst anruft, es fallen in der Regel Verbindungsentgelte an, die erheblich über denjenigen im Inland liegen. Ein kostenbewusster Umgang mit dem eigenen Mobiltelefon wird weiters durch eine häufige Änderung der Roamingentgelte erschwert. Zum Zeitpunkt des Auslandsaufenthaltes können unter Umständen andere Tarife gelten als noch vor der Abfahrt. Dieses Risiko kann durch allfällige Wechselkursschwankungen noch erhöht werden. Die Gefahr, mit nicht aktuellen Tarifen zu kalkulieren, steigt umso mehr, je älter die Unterlagen sind, aus denen die Höhe der Entgelte entnommen wurde. Wer beim Kauf seines Handys eine Broschüre über die Roamingentgelte ausgehändigt bekommt und ein Jahr später damit auf Urlaub fährt, sollte nicht damit rechnen, dass die darin ausgewiesenen Entgelte noch aktuell sind. Sinnvoller ist es, sich kurz vor einer Auslandsreise auf der Website des jeweiligen Netzbetreibers über die Tarife zu informieren oder diese bei der Kundenhotline zu erfragen.

Erhöhte Transparenz wird durch Tarifmodelle gewährleistet, die auch für Roaming fixe Tarife vorsehen.

Bei der Schlichtungstätigkeit haben Einzelfälle gezeigt, dass bei Entgeltein-sprüchen betreffend Roamingentgelte die Überprüfungen nicht mit jener Qualität durchgeführt werden können wie bei Verbindungen im Heimatnetz. Der Heimatnetzbetreiber verrechnet lediglich die vom Clearinghouse übermittelten Datensätze weiter und hat keine zusätzlichen Informationen darüber, wie diese Verbindungen im Ausland zustande gekommen sind. Bei passiven Roaminggesprächen (man wird im Ausland angerufen) kommt es

weilers oft vor, dass die Rufnummer des rufenden Anschlusses nicht oder sogar falsch übermittelt wird. Im Einzelgesprächsnachweis und auch in den von den Netzbetreibern der Schlichtungsstelle vorgelegten unverkürzten Rufdaten ist in jenen Fällen nicht mehr nachvollziehbar, welche (passiven) Gespräche tarifiert worden sind. Wichtig ist in Streitfällen die Kontaktaufnahme der jeweiligen Mobilfunkbetreiber mit den ausländischen Betreibern, um von diesen zumindest stichprobenartig die Korrektheit der bestrittenen Verbindungsentgelte überprüfen zu lassen, wie es beispielsweise die Mobilkom Austria macht. In Zukunft wird die Schlichtungsstelle auch die anderen österreichischen Netzbetreiber in Einzelfällen darauf drängen, sich in diese Richtung stärker zu engagieren.

Nachstehend befindet sich eine Beschreibung der möglichen Roamingverbindungen und Tipps, wie sich die Kosten im Ausland reduzieren lassen.

Bei Roamingverbindungen müssen zwei verschiedene Szenarien voneinander unterschieden werden:

- **Telefonat vom Ausland nach Österreich:** Das Telefonat wird vom ausländischen Netzbetreiber zugestellt, aber über den österreichischen Betreiber in Form von Roaming-Entgelten verrechnet.
- **Man wird im Ausland angerufen:** Für den Anrufer kostet das Gespräch – da er ja nicht weiß, wo der Angerufene gerade ist – so viel, als wäre dieser im Inland. Die Zusatzkosten, die dadurch entstehen, dass das Gespräch nicht, wie üblich, im

Inland zugestellt wird, werden dem Angerufenen in Form von Roaming-Entgelten über die österreichische Telefonrechnung verrechnet. Im Ausland muss man auch dann zahlen, wenn man angerufen wird.



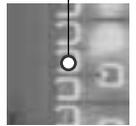
„Im Ausland muss man auch dann zahlen, wenn man angerufen wird.“

Die von allen Netzbetreibern angebotenen günstigen Tarife „von A1 zu A1“, „von max. zu max.“, „von one zu one“ bzw. „von tele.ring zu tele.ring“ gelten natürlich nur, wenn sich beide Gesprächspartner in Österreich befinden.

Hält man sich in einem grenznahen Gebiet auf, sollte man auf die Einstellungen des Handys achten, damit es sich nicht automatisch in ein fremdes Netz einbucht. Es wäre möglich, dass ein bestimmter Standort in Österreich von einem ausländischen Netz besser versorgt wird als vom österreichischen Netz. Wenn sich das Handy ins ausländische Netz einbucht, sind die geführten Telefonate jedoch wesentlich teurer und auch Passivgespräche müssen bezahlt werden.

### **Mobilbox im Ausland**

Besonders sorgsam sollte man bei Auslandsaufenthalten mit der Ruf-



Umleitung zur Mobilbox umgehen. Es gibt typischerweise folgende Möglichkeiten, die Mobilbox zu programmieren:

- **Keine Umleitung zur Mobilbox:** Wenn die Verbindung zustandekommt, zahlt der Anrufer seinen Tarif. Befindet sich der Angerufene im Ausland, müssen Roaming-Entgelte bezahlt werden. Kommt der Anruf nicht zustande, so zahlt keiner der beiden. Der Anrufer kann aber auch nicht auf die Mobilbox sprechen.
- **Unbedingte Umleitung zur Mobilbox:** Alle einlangenden Anrufe werden zur Mobilbox weitergeleitet. Der Angerufene zahlt dafür nichts, ist aber nicht erreichbar.
- **Bedingte Umleitung zur Mobilbox** (Umleitung bei Nichtmelden, bei Nichterreichbarkeit, bei Besetzt): Der Anruf wird zunächst in das Netz geleitet, in dem sich der Angerufene befindet. Wenn das Handy nicht erreichbar ist, wird der Anruf wieder zur Mobilbox zurückgeleitet.

Wenn sich der Angerufene im Heimatland befindet, ist die bedingte Umleitung die praktischste Variante. Alle Anrufe werden zunächst zum Handy durchgestellt. Ist der Angerufene nicht erreichbar, können die Anrufer auf die Mobilbox sprechen. Kosten fallen dabei nur für den Anrufer an.

Befindet sich der Angerufene aber im Ausland, dann kostet die bedingte Umleitung doppelt. Das Telefonat wird tatsächlich ins Ausland und – wenn der Angerufene nicht abhebt, nicht erreichbar oder besetzt ist – wieder zurück

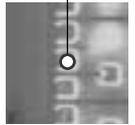
nach Österreich geführt. Die dafür anfallenden Kosten werden dem Angerufenen verrechnet. Besonders tückisch ist es, wenn das Handy abgeschaltet ist und – was vorkommen kann – dies das ausländische Netz nicht bemerkt und an den Betreiber im Heimatland weitermeldet. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Handy wieder eingeschaltet wird und es Funkkontakt zu einem Netz hat, bleibt es im ausländischen Netz eingebucht – auch wenn sich der Angerufene tatsächlich ganz woanders befindet. Der inländische Betreiber versucht bei allen einlangenden Telefonaten, diese im Ausland zuzustellen. Da das ausgeschaltete Handy nicht gefunden werden kann, werden die Telefonate vom ausländischen Betreiber wieder zurück zur Mobilbox geschickt. Da in solchen Fällen der Handy-Besitzer gar nicht telefoniert oder sogar nicht einmal das Handy eingeschaltet hat, bemerkt er gar nicht, dass aufgrund der aktivierten Umleitung Kosten entstehen; diese sieht er erst, wenn er die Rechnung erhält.

Daher sollte man, wenn man sich im Ausland befindet und Kosten sparen will, die bedingte Umleitung nicht verwenden.

Prinzipiell gibt es zwei Möglichkeiten mit der Mobilbox im Ausland kostenbewusst umzugehen.

- Man deaktiviert alle Rufumleitungen. Der Anrufer hat keine Möglichkeit, eine Nachricht auf der Mobilbox zu hinterlassen.
- Man aktiviert die unbedingte Rufumleitung. Alle Anrufe werden dann auf die Mobilbox umgeleitet. Die Abfrage wird wie ein Gespräch vom Ausland nach Österreich tarifiert.

## V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



**Hinweis:** Für die Abfrage der Mobilbox aus dem Ausland benötigt man die internationale Rufnummer seiner Mobilbox, die aus der untenstehenden Aufstellung ersichtlich ist, und den PIN-Code.

- **A1:** +43664 / 77 / <Nummer>
- **max.mobil:** +43676 / 22 / <Nummer>
- **Connect Austria:** Statt der ersten Ziffer 1 bzw. 2 wählt man 3, z. B. statt +43699 / 10001234 wählt der Anrufer +43699 / 30001234
- **Tele.ring:** +43650 / 11 / <Nummer>

## VI. Tipps für Konsumenten

---

### VI.1 Verlust oder Diebstahl des Handys – was tun?

Nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle sind Kunden der einzelnen Mobilfunkbetreiber nicht oder nur unzureichend darüber informiert, wie im Fall des Verlustes oder Diebstahls des Handys vorzugehen ist.

Am Wichtigsten ist, dass der Kunde sich unverzüglich an die Service-Hotline seines Betreibers wendet, sobald er den Verlust seines Handys bemerkt, um seinen Anschluss sperren zu lassen. Nur auf diese Weise kann ein unbefugter Gebrauch des Handys auf Kosten des Kunden verhindert werden. Es ist auch sinnvoll, die zuvor telefonisch verlangte Sperre möglichst rasch per Fax zu bestätigen. Anhand der Faxbestätigung liegt ein taugliches Beweismittel für die verlangte Sperre vor.

In den meisten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der österreichischen

Mobilfunkbetreiber wird bestimmt, dass auch eine schriftliche Verlust- bzw. Diebstahlsanzeige nachzureichen ist. Nach erfolgter Sperre des Anschlusses ist daher bei der Polizei eine entsprechende Anzeige zu erstatten und dem Betreiber zu übermitteln.



„Lassen Sie möglichst rasch Ihr Handy sperren.“

# VII. Erforderliche Verbesserungen in der Zukunft

## VII.1 Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste

Insbesondere die bereits in Kapitel V.1 geschilderte Problematik der Datenverbindungen zu Mehrwertnummern zeigt die Folgen einer unzureichenden gesetzlichen Regelung der Mehrwertdienste erstmals in aller Deutlichkeit. Im Gegensatz zu einigen anderen europäischen Ländern wie Deutschland und Großbritannien beschäftigt sich in Österreich keine per Gesetz oder auf freiwilliger Basis eingerichtete Institution mit der inhaltlichen Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste. Dies hat einen mangelhaften Informationsstand über die am Markt tätigen Diensteanbieter zur Folge. Während beispielsweise in Deutschland in einem strittigen Fall Informationen relativ leicht über den dort tätigen Verein „Freiwillige Selbstkontrolle Mehrwertdienste e.V.“ eingeholt werden können, steht diese Möglichkeit in Österreich nicht zur Verfügung. Die Vertrauenswürdigkeit eines Diensteanbieters ist jedoch ein maßgebliches Kriterium bei der Überprüfung von beanspruchten Rechnungen, die in Zusammenhang mit Dialer-Programmen stehen. Die zu überprüfenden Dialer-Programme werden im Regelfall von den Diensteanbietern den Netzbe-

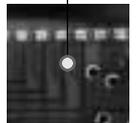
treibern zur Weiterleitung an die Schlichtungsstelle zur Verfügung gestellt. Die bei der anschließenden Überprüfung des Dialers gewonnenen Erkenntnisse sind nur dann von Relevanz, wenn darauf vertraut werden kann, dass der getestete Dialer auch tatsächlich jenem entspricht, mit dem die bestrittene Verbindung hergestellt wurde. Bei der Beurteilung der Vertrauenswürdigkeit eines Diensteanbieters ist angesichts der immer wieder bemerkbaren „Schwarzen Schafe“ ein strenger Maßstab anzulegen.

Die Einrichtung eines funktionierenden Regulierungsregimes für Mehrwertdienste könnte zu gesicherten Marktverhältnissen sowohl für die Diensteanbieter als auch für die Nutzer der Services führen.

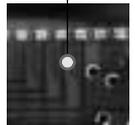
Für die Lösung dieser Problematik zeigt auch der internationale Vergleich verschiedene Ansätze:

Rasche Etablierung einer auf Freiwilligkeit basierenden Selbstregulierung.

- Unter der Leitung einer gesetzlichen oder freiwilligen Interessenvertretung könnte mit Unterstützung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH an der Einrichtung



## VII. Erforderliche Verbesserungen in der Zukunft



einer freiwilligen Selbstkontrolle gearbeitet werden. Das Erzielen eines raschen und effektiven Erfolges wäre aus Sicht der Schlichtungsstelle die für alle Beteiligten sinnvollste Lösung.

- Verbot bestimmter Dienste
- Inkraftsetzen eines Verhaltenskodex per Konzessionsauflage durch die Regulierungsbehörde nach entsprechender gesetzlicher Ermächtigung

Lösung des Problems mit legislativen Mitteln:

- Etablierung eines Verhaltenskodex per Gesetz/Verordnung

Gleichgültig welche der dargestellten Ansätze zum Zug kommt – rasches Handeln und sinnvolle Ergebnisse sind jedenfalls ein Gebot der Stunde.

# VIII. Anhang

## VIII.1 Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung gemäß § 116 Abs 2 TKG

### I. Allgemeines

#### Abgrenzung vom Verfahren nach § 66 TKG

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 116 TKG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Anbietern von Telekommunikationsdiensten und deren Kunden entstanden sind, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer nicht behauptet wird. Beschwerden können von Kunden oder Interessenvertretungen vorgelegt werden. Die gegenwärtigen Richtlinien betreffen nur dieses Verfahren.

(2) Die Zuständigkeit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 66 TKG umfasst dagegen Streitigkeiten mit Anbietern von öffentlichen Telekommunikationsdiensten, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird.

#### Beschwerdegegenstand

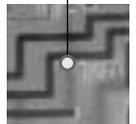
§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 116 TKG kann jeder Streit- und Beschwerdefall sein, der sich auf

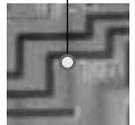
die Erbringung des Telekommunikationsdienstes oder auf damit in direktem Zusammenhang stehende Tätigkeiten des Anbieters des Telekommunikationsdienstes (z.B. Verrechnung, Kundenservice etc.) bezieht.

(2) Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich vor dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Telekommunikationsgesetzes, also vor dem 1.8.1997, zuge tragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden, außer wenn dies im Einzelfall unbillig wäre.

#### Vorangegangener Lösungsversuch

§ 3. Eine Beschwerde gemäß § 116 TKG ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Beschwerdeführer zuvor seine Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes gerichtet hat und dieser





der Beschwerde binnen vier Wochen nicht vollinhaltlich stattgegeben hat.

#### **Voraussetzungen bei Entgeltstreitigkeiten**

§ 4. (1) In Beschwerdefällen, welche sich auf die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte beziehen (Entgeltstreitigkeit), sind zunächst schriftliche Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes erheben. Ist vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes dabei in dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen ein mehrgliedriges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Streitschlichtungsverfahren bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eingeleitet werden kann. Der Antrag auf Einleitung ist dabei binnen eines Monats nach Zugang der endgültigen Entscheidung des Anbieters des Telekommunikationsdienstes über die Einwendungen an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu richten, anderenfalls die Beschwerde unzulässig ist. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann Ausnahmen von dieser Regel machen, falls der Beschwerdeführer vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht auf die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH und auf die dafür vorgesehene Frist anlässlich der Entgeltstreitigkeit hingewiesen wurde.

(2) Falls der Anbieter des Telekommunikationsdienstes den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm verrechneten Entgelte nicht die in § 64 Abs 2 TKG vorgesehene Wirkung (Aufschub

der Fälligkeit) zuerkennt, so hat der Beschwerdeführer schon vor der Ausschöpfung seiner Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens die Möglichkeit, durch Übermittlung einer Kopie seiner Einwendungen an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 9 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

#### **Datenschutz**

§ 5. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Regulierungsbehörde ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stamm- und Vermittlungsdaten, vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes anzufordern, und nach der der Anbieter des Telekommunikationsdienstes dazu ermächtigt wird, diese Daten an die Regulierungsbehörde zu übermitteln.

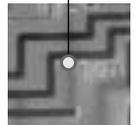
(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte betreffen.

#### **Einigung**

§ 6. Kommt zwischen den Streitparteien über den Streitgegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist die Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Regulierungsbehörde unverzüglich mitzuteilen. Das Streitschlichtungsverfahren nach § 116 TKG wird sodann eingestellt.

#### **Kosten**

§ 7. (1) Jeder Streitteil trägt die ihm durch das Streitschlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst.



(2) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde durch das Streitschlichtungsverfahren entstehen, sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Die Regulierungsbehörde kann jedoch von der Vorschreibung des Kostenersatzes absehen, wenn dies im Einzelfall die Billigkeit erfordert. Ist der Beschwerdeführer Konsument im Sinne von § 1 KSchG, so werden die Barauslagen jedenfalls von der Regulierungsbehörde selbst getragen.

(3) Gebührt der Regulierungsbehörde ein Kostenersatz gemäß Absatz 2, so kann sie vor Durchführung der kostenverursachenden Handlung dem Beschwerdeführer einen Vorschuss in der Höhe der zu erwartenden Kosten auferlegen.

(4) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 116 Abs 1 TKG in Verbindung mit den gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Streitpartei entstehen, sind der Regulierungsbehörde zu ersetzen.

#### **Vertretung im Schlichtungsverfahren**

§ 8. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Anbieter von Telekommunikationsdiensten auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt

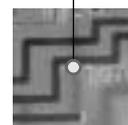
ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Person benannt werden.

## **II. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten**

### **Registrierung bei Entgeltstreitigkeiten**

§ 9. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und möchte er gemäß § 4 Abs 2 einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so genügt dazu die Übermittlung einer Kopie des Schreibens, mit dem der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes erhoben hat, an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Registrierung der Beschwerde). Für die Registrierung ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungen bzw. die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 64 Abs 2 TKG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnungsbeträge aufgeschoben. Auf Verlangen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 64 Abs 2 TKG Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall,



dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum keine Rechnung dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurde, so ist die Fälligkeit hinsichtlich der gesamten Verbindungsentgelte aufgeschoben. Wurden vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum nur eine oder zwei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt, so ist an Stelle der drei davorliegenden Rechnungen auf die eine bzw. zwei davorliegenden Rechnungen abzustellen.

(3) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach Ausschöpfen der innerhalb des Unternehmens bereitgestellten Beschwerdemöglichkeiten (Erhalt der endgültigen Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Einwendungen) unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, so ist das Verfahren gemäß § 116 TKG damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit gemäß § 64 Abs 2 TKG.

(4) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt.

### III. Inhaltliche Überprüfung

#### Informationspflicht des Betreibers

§ 10. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen, insbesondere der Vermittlungsdaten gemäß § 93 Abs 2 TKG, oder die Durchführung bestimmter

technischer Untersuchungen auftragen. Dafür ist dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

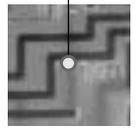
#### Stellungnahme

§ 11. (1) Verlangt der Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Beschwerde, und wurden die Voraussetzungen der §§ 3 und 4 erfüllt, so übermittelt die Regulierungsbehörde die Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes, mit dem Auftrag, binnen zwei Wochen entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder zum Fall Stellung zu beziehen.

(2) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat inhaltlich umfassend auf die einzelnen Beschwerdepunkte einzugehen, sowie – vorbehaltlich des Abs 4 – die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

(3) Betrifft die Beschwerde die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte, so hat die Stellungnahme die Ergebnisse sowie – vorbehaltlich des Abs 4 – die Arbeitsschritte der Überprüfung gemäß § 64 Abs 1 TKG ausführlich darzulegen.

(4) Bedient sich ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten eines standardisierten Verfahrens zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden bzw. zur Überprüfung der Richtigkeit der Entgelte gemäß § 64 Abs 1 TKG, so genügt eine einmalige ausführliche Anzeige der im Rahmen



dieses Verfahrens vorgenommenen Arbeitsschritte.

(5) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat, ebenso wie eine vollständige Übermittlung der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Abs 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Regulierungsbehörde einzulangen.

#### **Technische Gutachten**

§ 12. (1) Wenn dies von der Regulierungsbehörde als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel ihrem Personalstand entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Dabei wird auch beurteilt, ob vom Betreiber alle notwendigen technischen Untersuchungen durchgeführt wurden. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen, unter Beachtung des § 14 Abs 1.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere technische Prüfung unter Beachtung des § 14 Abs 1 notwendig und sinnvoll ist, kann er diese selbst oder durch einen von der Regulierungsbehörde beauftragten unabhängigen Sachverständigen durchführen. Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sach-

verständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes zu verpflichten.

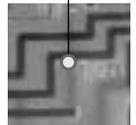
(3) Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes hat bei einer Prüfung nach Absatz 2 dem Sachverständigen im von ihm gewünschten Umfang in alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren, sowie Zutritt zu den technisch-betrieblichen Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren.

(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens drei Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 fertiggestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens sechs Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Absatz 1 fertiggestellt.

#### **Lösungsvorschlag**

§ 13. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie der gemäß § 12 eingeholten Gutachten nimmt die Regulierungsbehörde eine erste Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Regulierungsbehörde – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Streitparteien – einen Lösungsvorschlag aus.

(2) Binnen zwei Wochen nach Fertigstellung der technischen Gutachten gemäß § 12 übermittelt die Regulierungsbehörde den Streitparteien ihre erste Stellungnahme samt den technischen Gutachten gemäß § 12, gemeinsam mit dem Lösungsvorschlag.



Dem Beschwerdeführer wird darüberhinaus die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 übermittelt.

(3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftleistung und Rückstellung an die Regulierungsbehörde innerhalb von einer durch die Regulierungsbehörde zu setzende Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitteile einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlages) haben die Streitparteien entweder diesen unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurückzustellen, oder aber der Regulierungsbehörde ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

#### **Mündliche Verhandlung**

§ 14. (1) Stellen nicht beide Streitteile den Lösungsvorschlag innerhalb der Frist des § 13 Absatz 5 unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurück, so kann die Regulierungsbehörde unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens des Anbieters von Telekommunikationsdiensten ist die nach § 8 Abs 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Regulierungsbehörde gemäß § 8 Abs 2 benannte Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können weiters bis

zu zwei Personen ihres Vertrauens beziehen.

(2) Die Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

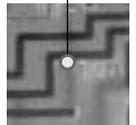
(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Streitteile Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

(4) Ist zur Teilnahme an der mündlichen Verhandlung für einen Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG eine Anreise von seinem Wohnsitz von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrtkosten (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse) von der Regulierungsbehörde ersetzt.

#### **Schlichtungsempfehlung**

§ 15. (1) Innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Stellungnahmen gemäß § 13 Abs 5 dieser Verfahrensrichtlinien respektive nach Durchführung der mündlichen Verhandlung gemäß § 14 nimmt die Regulierungsbehörde auf der Grundlage der beiderseitigen Vorbringen sowie der erstellten Gutachten eine abschließende Beurteilung des Streitfalles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor (Schlichtungsempfehlung). Diese übermittelt Sie an beide Streitparteien.

(2) Die Schlichtungsempfehlung enthält den Hinweis, dass mit schriftlicher Zustimmung zur Schlichtungsempfehlung binnen vier Wochen durch beide Streitteile ein rechtsverbindlicher Vergleich zustande kommt.



### **Abschluss des Verfahrens**

§ 16. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

### **Verkürztes Verfahren**

§ 17. (1) Die Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als ATS 1.000,- beträgt, kann die Regulierungsbehörde ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 11 beschränken (Verfahren A). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Der Beschwerdeführer wird dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

(3) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der

vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Doppelte übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als ATS 1.000,- beträgt, verfährt die Regulierungsbehörde im Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, in der Regel nach §§ 11 bis 13 (Verfahren B). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so wird das Schlichtungsverfahren gemäß § 16 dieser Verfahrensrichtlinien beendet.

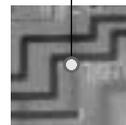
(4) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Dreifache übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als ATS 5.000,- beträgt, bedient sich die Regulierungsbehörde der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren C).

(5) In Fällen von Entgeltstreitigkeiten, bei denen die bestrittene Telekom-Rechnung die erste Telekom-Rechnung ist, so sind zur Wahl der Verfahrensmittel die in den Abs 3 bis 5 genannten Beträge (ATS 1.000,- bzw ATS 5.000,-) als Vergleich heranzuziehen.

## **III. Schlussbestimmungen**

### **Jährlicher Bericht**

§ 18. (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Streitschlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Telekommunikationsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Schlichtungsempfehlungen der Regulierungsbehörde durch die Telekom-Unternehmen sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.



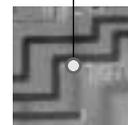
(2) In den Bericht aufzunehmen sind weiters die der Regulierungsbehörde angezeigten standardisierten Verfahren zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden gemäß § 11 Abs 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem keine Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekom-

menen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen (complaint handling), sowie eventuell Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

**Inkrafttreten**

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit Veröffentlichung in Kraft. Soweit sinnvoll und möglich, sind sie auch auf bereits anhängige Schlichtungsverfahren anzuwenden.



## VIII.2 Informationen zum Schlichtungsverfahren

### **Wer ist die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH?**

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wurde aufgrund des KommAustria-Gesetzes gegründet, und hat die Aufgaben der Rundfunk und Telekom Regulierung wahrzunehmen. Für den Bereich Telekommunikation kommen der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH bis auf geringfügige Änderungen (die allerdings nicht das Schlichtungsverfahren betreffen) die gleichen Aufgaben zu, die zuvor der Telekom-Control GmbH nach dem Telekommunikationsgesetz 1997 zugewiesen waren. Hauptaufgabe der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH im Telekom-Bereich ist (nach wie vor) die Wettbewerbsaufsicht auf dem Telekommunikationssektor.

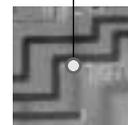
### **Was ist das Schlichtungsverfahren?**

Das Telekommunikationsgesetz überträgt der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unter anderem die Aufgabe einer Schlichtungsstelle. In diesem Rahmen überprüft die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH Streit- oder Beschwerdefälle, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind. Die Anbieter von Tele-

kommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Wenn die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis gelangt, dass die Beschwerde des Kunden zu Recht besteht, wird sie sich bemühen, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Entscheidung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ist nur dann rechtlich verbindlich, wenn sie von beiden Streitparteien angenommen wird. Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bleibt nach erfolgloser Beendigung des Schlichtungsverfahrens gewahrt.

### **Wann kann ich mich an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wenden?**

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann grundsätzlich nur dann angerufen werden, wenn der Kunde zuvor erfolglos versucht hat, sich mit dem Telekom-Anbieter mittels einer schriftlichen Beschwerde zu einigen. Der Kunde muss vor Anrufung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH alle Beschwerdemöglichkeiten, die das betroffene Telekom-Unternehmen zur Verfügung stellt, ausgeschöpft haben.



Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH hat nach dem Telekommunikationsgesetz keine Kompetenz, über Streitigkeiten, deren Ursachen vor dem 01.08.1997, dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Telekommunikationsgesetzes, liegen, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. Auch über bereits rechtskräftig (z. B. gerichtlich) entschiedene Ansprüche oder bereits als anerkannt geltende Forderungen kann kein Schlichtungsverfahren mehr geführt werden.

#### **Was tun bei überhöhten Telefonrechnungen?**

Wenn Sie glauben, dass die Telefonrechnung vom Telefonanbieter falsch berechnet wurde oder die verrechneten Telefonate nicht von Ihrem Anschluss geführt wurden, erheben Sie schriftlich Einspruch bei Ihrem Betreiber (bei der Telekom Austria AG: beim Kundenverrechnung Center, das auf der Rechnung rechts oben angeführt ist).

**Vorsicht:** Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Betreiber sehen meist Fristen vor, innerhalb welcher eine Überprüfung der Entgelte verlangt werden muss. Versäumen Sie diese Frist, so gilt die Rechnung als anerkannt. In einem solchen Fall kann auch die Schlichtungsstelle nicht mehr angerufen werden.

Die Fristen, innerhalb welcher Sie Ihre Einwendungen gegen die Rechnung schriftlich beim Telekom-Anbieter erheben müssen, betragen z.B. bei:

- Telekom Austria AG  
6 Monate ab Rechnungszugang
  
- Mobilkom Austria AG  
1 Monat ab Rechnungszugang

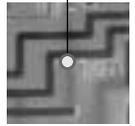
- max.mobil. Telekommunikation Service GmbH  
4 Wochen ab Rechnungszugang
  
- Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH  
4 Wochen ab Rechnungszugang
  
- UTA Telekom AG  
60 Tage ab Rechnungsdatum

Für alle anderen Betreiber erkundigen Sie sich bitte bei den entsprechenden Service-Hotlines über die zur Anwendung kommende Frist.

Bei der Telekom Austria AG ist das Einspruchsverfahren zweistufig. Wenn Sie mit dem Ergebnis der aufgrund Ihres Ersteinspruchs durchgeführten Überprüfungen nicht einverstanden sind, können Sie binnen eines Monats (ebenfalls beim Kundenverrechnung Center) Zweiteinspruch erheben. Bei den anderen Betreibern ist das Verfahren einstufig.

Nach den Geschäftsbedingungen der meisten Anbieter wird die Fälligkeit der strittigen Forderung durch einen Einspruch nicht aufgeschoben. Die Fälligkeit wird aber dann aufgeschoben, wenn Sie die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH als Schlichtungsstelle anrufen. In diesem Fall müssen Sie vorerst nur den Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen vor der strittigen Rechnung bezahlen. – Wenn Sie den Aufschub der Fälligkeit wünschen, übermitteln Sie der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH Kopien der strittigen Rechnungen und Ihres Einspruchs.

Erst nach Ausschöpfung aller Beschwerdemöglichkeiten (bei der Tele-



kom Austria AG nach Erst- und Zweiteinspruch) kann, falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Telekom-Anbieters unzufrieden sind, die Schlichtungsstelle tätig werden. Zu diesem Zweck haben Sie die Möglichkeit, innerhalb eines Monats nach Zustellung der Entscheidung über Ihren Einspruch (bei der Telekom Austria AG: Zweiteinspruch) die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH als Schlichtungsstelle anzurufen. Verwenden Sie dazu das Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ und legen Sie Kopien der strittigen Rechnungen und des Schriftverkehrs mit dem Telekom-Anbieter bei. Sofern Sie diese Unterlagen schon übermittelt

haben, genügt ein kurzes formloses Schreiben, in welchem Sie die Überprüfung der Entscheidung des Telekom-Unternehmens durch die Schlichtungsstelle wünschen.

Wir weisen darauf hin, dass nach Ablauf der zuvor genannten Monatsfrist die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht mehr möglich ist.

Die folgende Tabelle zeigt einen schematischen Ablauf des Schlichtungsverfahrens. Das darin angeführte Zweiteinspruchsverfahren gibt es nur bei der Telekom Austria AG, bei den anderen Betreibern entfällt dieser Zwischenschritt:

**Einspruch beim Betreiber**

Betreiber führt  
Überprüfungen durch

**Ergebnis des Einspruchs**

.....  
wenn das Ergebnis des Einspruchs unbefriedigend ist:  
.....

**Zweiteinspruch beim Betreiber**

Betreiber führt detaillierte  
Überprüfungen durch

**Ergebnis des Zweiteinspruchs**

.....  
wenn das Ergebnis des Zweiteinspruchs unbefriedigend ist:  
.....

**Kopie an die Schlichtungsstelle**

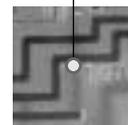
Fälligkeit wird aufgeschoben

**Kopie an die Schlichtungsstelle**

**Anrufung der Schlichtungsstelle**

Betreiber übermittelt Unterlagen  
an die Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle führt  
Überprüfungen durch  
**Ergebnis des  
Schlichtungsverfahrens**



### **Wie sieht das Verfahren**

#### **vor der Schlichtungsstelle aus?**

Solange der Telekom-Anbieter Ihre Einwendungen noch nicht überprüft und darüber entschieden hat, führt die Schlichtungsstelle keine eigenen Überprüfungen durch, sondern erwirkt für Sie nur den Aufschub der Fälligkeit.

Sind alle Beschwerdemöglichkeiten beim Telekom-Anbieter ausgeschöpft, so setzt die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten über erhöhte Telefonrechnungen unterschiedliche Verfahrensschritte, deren Einsatz davon abhängig ist, wie hoch die strittige Telefonrechnung im Vergleich zum Durchschnitt der drei davor liegenden Rechnungen ist:

- Wenn die Höhe der strittigen Rechnung weniger als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen beträgt oder der strittige Betrag ATS 1.000,- nicht übersteigt, wird der betroffene Telekom-Anbieter von der Schlichtungsstelle zur Stellungnahme aufgefordert. Bietet der Anbieter auch aufgrund dieser Intervention der Schlichtungsstelle keine Kulanzlösung an, so beendet die Schlichtungsstelle das Verfahren.
- Bei einer starken Erhöhung (mehr als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen) oder wenn der strittige Betrag ATS 1.000,- übersteigt, fordert die Schlichtungsstelle alle Unterlagen an, die die vorgenommenen technischen Untersuchungen durch den Telekom-Betreiber dokumentieren. Auf Basis dieser Unterlagen und allfällig weiterer vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter Auskünfte wird, wenn dies erforderlich ist, von

einem technischen Sachverständigen ein Gutachten erstellt. Wenn es zur Aufklärung des Sachverhalts sinnvoll ist, werden wir Sie auch ersuchen, an einer mündlichen Verhandlung in den Räumlichkeiten der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH teilzunehmen. Ergeben sich Zweifel an der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung oder bestehen rechtliche Bedenken, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag. Wird dieser innerhalb der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist von beiden Seiten angenommen, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande. Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

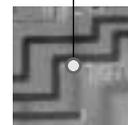
### **Mögliche Ursachen**

#### **hoher Telefonrechnungen**

**Verrechnungszeitraum:** Achten Sie darauf, welcher Verrechnungszeitraum auf der Telefonrechnung angegeben ist. Zeitweise kann es zu längeren Abrechnungszeiträumen kommen, wodurch sich viele Fälle höherer Rechnungen erklären lassen.

**Telefonate zu Mobiltelefonen:** Überprüfen Sie, ob sich Ihr Telefonierverhalten oder das Ihrer Familienmitglieder in letzter Zeit geändert hat. Da Telefonate zu Mobiltelefonen wesentlich teurer sind als Telefonate innerhalb des Festnetzes, steigt die Telefonrechnung oft deutlich an, wenn Freunde oder Bekannte sich ein Handy kaufen.

**Mehrwertdienste:** Nummern, die mit 09 beginnen, sind höher vergewürdeter Telefonnummern. Einen Teil der Entgelte erhält der Anbieter des Mehrwertdienstes, einen Teil der Netz-



betreiber. Manche Mehrwertdienste werden im Ausland, z. B. auf den Cook-Inseln oder den Niue-Inseln angeboten. Diese Telefonate stellen für den österreichischen Netzbetreiber gewöhnliche Auslandstelefonate dar und werden dementsprechend auf der Telefonrechnung als Telefonate in eine Auslandszone ausgewiesen. Der ausländische Netzbetreiber gibt einen Teil seiner Einnahmen an den Mehrwertdiensteanbieter weiter. Ausländische Telefonsexanbieter bieten ihre Dienste häufig von exotischen Inseln an, für deren Telefongesellschaften die Sex-Telefonate den größten Teil des Umsatzes ausmachen. – Neben Telefonsex werden über Mehrwertdienste auch Gewinnspiele und „Telefonpartys“ sowie verschiedene Informationsdienste (Wetter, Börsenkurse, Verkehrsnachrichten, Horoskope etc.) angeboten.

Die Schlichtungsstelle hat oft festgestellt, dass viele Beschwerdeführer nicht glauben, dass Personen aus Ihrem näheren Umfeld Mehrwertdienste mit erotischen Inhalten in Anspruch nehmen. Bei gründlicher Durchsicht der Rufdaten stellt sich oft das Gegenteil heraus. Häufig werden Telefonate z. B. in die 13. Auslandszone deshalb bezweifelt, weil niemand in der Familie jemanden in dieser Auslandszone kennt. Um einen (deutschsprachigen) Telefonsexanbieter auf den Cook-Inseln anzurufen, muss man aber niemanden auf den Cook-Inseln kennen, sondern nur die in Zeitungsinseraten angegebene Telefonnummer 00682... wählen.

**Sonstige kostenintensive Rufnummern:** Neben den zuvor beschriebenen Rufnummern gibt es auch andere

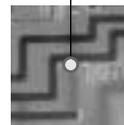
Telefonate, wie z.B. zu einigen Auskunftsdiensten (118xxx) oder Pagingdiensten (z.B. 0688x), die höher tarifiert werden.

**Was kann ich selbst gegen hohe Telefonrechnungen unternehmen?**

**Einzelentgeltnachweis:** Sofern ein Anbieter einen Einzelgesprächsnachweis nicht automatisch mit der Rechnung übermittelt, können Sie einen solchen anfordern. Manche Betreiber bieten die Möglichkeit an, Einzelentgeltnachweise Online (Internet) abzurufen. Beachten Sie aber, dass der Einzelentgeltnachweis bei den meisten Anbietern kostenpflichtig ist und die letzten Stellen der gerufenen Telefonnummer unkenntlich gemacht sind. Bei der Telekom Austria AG kann der Einzelentgeltnachweis beim Kundentelefon 0800-100-100 bestellt und auch auf bestimmte Arten von Verbindungen oder zeitlich beschränkt werden.

Prüfen Sie anhand des Einzelentgeltnachweises, wer zu den Zeiten, an denen die teuren Telefonate geführt wurden, Zugang zu Ihrem Telefon hatte.

**Tarifzonensperre:** Einige Betreiber bieten verschiedene Arten von Tarifzonensperren an. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Umfeld in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate zu Mehrwertdiensten führen, sollten Sie Mehrwertdienste und die Auslandszonen, in die Sie nicht telefonieren wollen, sperren lassen. Es ist auch möglich, ein Kennwort zu vereinbaren, mit dem die Sperre für einzelne Telefonate wieder aufgehoben werden kann. Wir raten Ihnen bei der Auswahl des Kennwortes sorgfältig zu sein, da dieses nicht leicht zu erraten sein soll.



Kosten und Modalitäten der Tarifzonen Sperre erfahren Kunden der Telekom Austria AG beim Kundentelefon 0800-100-100. Die Sperrmöglichkeiten anderer Anbieter sind unterschiedlich; viele Betreiber bieten keine Tarifzonen Sperre an. Details können bei der jeweiligen Service-Hotline erfragt werden.

Wenn Sie Ihren Anschluss auch für Datenverbindungen benutzen (Internet), empfehlen wir auf jeden Fall eine Tarifzonen Sperre einrichten zu lassen, da dadurch ein Schaden durch Dialer-Programme verhindert werden kann.

**Was tun bei anderen Beschwerden?**

Bei Beschwerden und Streitfällen, die nicht die Höhe der Telefonrechnung betreffen, kontaktieren Sie zunächst Ihren Telekom-Anbieter. Lässt sich das Problem nicht lösen, wenden Sie sich an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH. Beispiele für solche Beschwerden sind Qualitätsmängel, technische Probleme oder ungerechtfertigte Sperren des Anschlusses. Das Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ eignet sich für die

meisten dieser Beschwerden nicht. Senden Sie uns stattdessen ein kurzes Schreiben oder Fax, in dem Sie das Problem und die bislang von Ihnen bzw. vom Telekom-Anbieter unternommenen Schritte schildern. Bitte legen Sie auch Kopien des relevanten Schriftverkehrs bei.

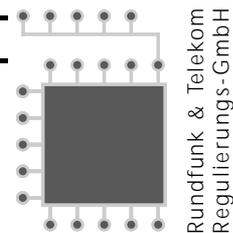
Nach Einlangen Ihrer Unterlagen wird die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH den Telekom-Anbieter auffordern, das Problem zu lösen bzw. zu Ihrer Beschwerde Stellung zu nehmen. Die Schlichtungsstelle kann insbesondere technische Probleme nicht selbst beseitigen, wird aber versuchen, eine Einigung herbeizuführen und gegebenenfalls beiden Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten.

Für Rückfragen steht Ihnen die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unter der Rufnummer (01)58058-0 bzw. der Faxnummer (01)58058-9494 zur Verfügung.

Weitere Information finden Sie unter <http://www.rtr.at> auch im Internet.

# Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



RTR

## A Angaben über den Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin

männlich  weiblich  Firma

Nachname:		Vorname:	
Straße und Hausnummer:		Postleitzahl und Ort:	
Telefon:		Fax, E-Mail:	

## B Angaben über das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet

Auf welches Telekommunikationsunternehmen bezieht sich Ihre Beschwerde (Zutreffendes bitte ankreuzen)?	<input type="checkbox"/> Telekom Austria AG <input type="checkbox"/> Mobilkom Austria AG & Co KG <input type="checkbox"/> max.mobil. Telekommunikation Service GmbH <input type="checkbox"/> Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH <input type="checkbox"/> anderes Unternehmen:
--	--

## C Von der Beschwerde betroffener Anschluss

Vorwahl:	Teilnehmernummer:	Art des Anschlusses	
		Festnetz: <input type="checkbox"/> digital <input type="checkbox"/> ISDN	<input type="checkbox"/> Mobiltelefon

## D Von der Beschwerde betroffene Rechnungspositionen

**Können Sie konkrete Angaben machen, was an der Rechnung Ihrer Ansicht nach nicht stimmt?**

Die Beschwerde richtet sich gegen das Herstellungsentgelt

Die Beschwerde richtet sich gegen das monatliche Grundentgelt

Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Mehrwertdienste

Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Telefonate in Auslandszonen

Es wurden Mehrwertdienste angerufen, aber nicht in diesem Ausmaß

Die Beschwerde richtet sich gegen sonstige Entgelte (bitte näher umschreiben)

Weitere Angaben:

## E Bestätigung des Aufschubes der Fälligkeit

**Sie erhalten von der Schlichtungsstelle eine allgemeine Bestätigung, dass die Fälligkeit der unter Punkt F genannten Rechnungen aufgeschoben ist. Ungeachtet dessen kann ein Betrag, der dem Durchschnitt der drei davor liegenden Rechnungen entspricht, sofort fällig gestellt werden.**

## F Von der Beschwerde betroffene Entgelte und vor dem Schlichtungsverfahren gesetzte Schritte

	Rechnungsnummer (z.B. Nr. 4/00)	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
<b>Rechnung Nr. 1</b>				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> öS _____
Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		
Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		

	Rechnungsnummer (z.B. Nr. 4/00)	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
<b>Rechnung Nr. 2</b>				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> öS _____
Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		
Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		

	Rechnungsnummer (z.B. Nr. 4/00)	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
<b>Rechnung Nr. 3</b>				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> öS _____
Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		
Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?				Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?		
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei				<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am: _____ <input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		

## G Nähere Informationen zur Beschwerde

*Die folgenden Informationen sollen die Schlichtungsstelle in die Lage versetzen, Risikofaktoren für erhöhte Telefonrechnungen zu identifizieren. Da es sich um Standardfragen handelt, kann es sein, dass nicht alle Fragen für Ihre Beschwerde von Relevanz sind. Füllen Sie bitte dennoch, soweit möglich, alle Fragen aus.*

### Festnetz:

Wird der Anschluss privat oder geschäftlich genutzt?	<input type="checkbox"/> privat	<input type="checkbox"/> geschäftlich	<input type="checkbox"/> beides
Wieviele Personen leben insgesamt in der Wohnung, in der sich der Telefonanschluss befindet? (Bei Kindern bitte das Alter angeben)	_____		
Wenn der Anschluss geschäftlich genutzt wird: Wieviele Personen haben Zugang zum Telefonanschluss?	_____		
Hat außer diesen Personen sonst noch jemand — auch nur kurzzeitig — Zugang zum Telefonanschluss?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Wenn ja, wer?	<input type="checkbox"/> Putz- bzw. Haushaltshilfe	<input type="checkbox"/> Nachbarn	<input type="checkbox"/> Verwandte
	<input type="checkbox"/> Freunde	<input type="checkbox"/> Pflegepersonal	<input type="checkbox"/> andere

Befindet sich der Anschluss in einem selten bewohnten Haus (Zweitwohnsitz)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wird der Anschluss gemeinsam mit einer anderen Familie, mit Untermietern, mit Nachbarn, ... genutzt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Handelt es sich um einen Anschluss den sie selbst nicht verwenden (z.B. weil der Anschluss nur von Untermietern, ... genutzt wird)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gab es im fraglichen Zeitraum Probleme mit Ihren Endgeräten (Telefon, Fax etc.)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Welche der im folgenden genannten Endgeräte verwenden Sie? Geben Sie bitte nach Möglichkeit Marke und Type an. Geben Sie bitte im Feld „Vertragspartner“ an, ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen stammt oder ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen gewartet wird.		
<input type="checkbox"/> Telefon	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Schnurlostelefon	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Fax	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Anrufbeantworter	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Modem/Modemkarte	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Haustelefonanlage/ Nebenstellenanlage	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____

### Mobiltelefon:

Wieviele Personen benutzen insgesamt das Mobiltelefon? (Bei Kindern bitte das Alter angeben)	_____
Wieviele Personen haben insgesamt Zugang zum Mobiltelefon?	_____
Ist die SIM-Karte mit einem PIN-Code geschützt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Wieviele Personen kennen insgesamt den PIN-Code?	_____
Welches Handy besitzen Sie? Marke: _____ Type: _____	

### Allgemein:

Haben Sie im fraglichen Zeitraum sonst etwas Auffälliges im Betrieb des Telefons oder bei den dazugehörigen Einrichtungen beobachtet?
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

### H Datenschutzerklärung

Ich stimme hiermit zu, dass sämtliche relevanten Daten, die sich auf den strittigen Verrechnungszeitraum beziehen, sowie alle Daten aus dem Überprüfungsverfahren des Telekom-Anbieters, einschließlich der Stamm- und Vermittlungsdaten im Sinne des § 87(3) Z 4 und Z 5 TKG vom oben (Punkt B) genannten Telekom-Anbieter im Rahmen der Streitschlichtung gemäß § 116 TKG an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH übermittelt werden. Diese Daten werden von der Schlichtungsstelle vertraulich behandelt und nur für die Zwecke des Schlichtungsverfahrens gemäß §116 TKG verwendet.

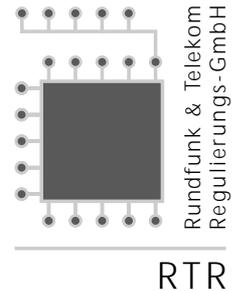
\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## Informationsblatt für Internet-Nutzer

Dieses Informationsblatt richtet sich an alle Internet-Nutzer, die über ihren Telefonanschluss im Internet surfen.

Wenn Sie keinen Computer/Internetzugang besitzen, brauchen Sie dieses Infoblatt nicht zu lesen.



### A Allgemeine Erläuterungen

Eine Ursache für hohe Telefonrechnungen können nicht erklärbare Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern (0900xx, 0930xx) oder Auslandsrufnummern, die im Zusammenhang mit Internet-Angeboten stehen, sein.

Über ein Modem, das mit einem normalen oder einem ISDN-Anschluss verbunden ist, kann prinzipiell jede Rufnummer, also auch eine kostenintensive Mehrwert- oder Auslandsrufnummer, angewählt werden. In den meisten Fällen werden diese Verbindungen durch sogenannte Dialer-Programme hergestellt.

Bei einem Dialer-Programm wird die aktuelle - meist kostengünstige - Browserverbindung getrennt und eine wesentlich teurere Verbindung über eine 0900- oder 0930-Nummer bzw. eine Auslandsrufnummer hergestellt. Ein solches Programm muss in der Regel heruntergeladen d.h. angeklickt und am Computer gespeichert und anschließend ausgeführt werden. Dialer gibt es oft auf Seiten mit erotischem Inhalt oder auch auf Seiten die die Internetverbindung beschleunigen.

Möglicherweise täuscht ein Dialer-Programm auch vor, ein ganz anderes Programm zu sein, z.B. ein Viewer zum Betrachten von Bildern, ein Internet-Verbindungsbeschleuniger, ein erotisches Video, ein tolles Gewinnspiel, usw.

Meist richtet sich das Dialer-Programm dann auch als Standardverbindung für den Internetzugang ein und wird daher bei jedem erneuten Verbindungsaufbau zum Internet gestartet. Überprüfen kann man dies unter *Start - Einstellungen - Systemsteuerung - DFÜ Verbindungen/Netzwerk*. In diesem Fenster erscheinen dann alle am Computer eingerichteten DFÜ-Verbindungen. Dort ist auch die Nummer zu ersehen, die von der Verbindung angewählt wird und auch welche Verbindung gerade benutzt wird.

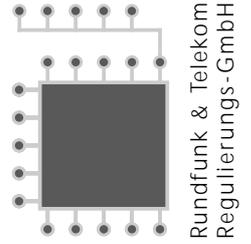
Wer im Internet auf kostenpflichtigen Seiten war, sollte daher danach sofort die Verbindung zum Internet trennen (und gegebenenfalls neu aufbauen; dabei darauf achten, welche Einwahlnummer nun verwendet wird).

Für die Überprüfung der von Ihnen beanspruchten Rechnung(en) ist es äußerst wichtig, dass die Schlichtungsstelle das entsprechende Dialer-Programm in elektronischer Form übermittelt bekommt. Sie sollten also so schnell als möglich versuchen das Dialer-Programm zu ermitteln. Stellen Sie daher fest, von welcher Seite Sie ein eventuelles Dialer-Programm heruntergeladen haben und welche Rufnummer von diesem angewählt wird. Lassen Sie sich dabei von einem kundigen Bekannten/Freund oder einem sonstigen Experten helfen.

### B Zusammenfassung:

Achten Sie also sehr gut darauf, was Sie von diversen einschlägigen Seiten herunterladen. Kontrollieren Sie, zu welcher Nummer sich das Modem beim Aufbau einer Internetverbindung einwählt. Bricht das Modem während Sie sich im Internet befinden die Verbindung plötzlich ab und wird eine neue Verbindung aufgebaut, überprüfen Sie sofort, welche Nummer diesmal angewählt wurde.

## Fragebogen für Internet-Nutzer



Rundfunk & Telekom  
Regulierungs-GmbH

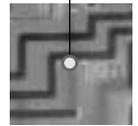
RTR

Dieser Fragebogen richtet sich an alle Internet-Nutzer, die über ihren Telefonanschluss im Internet surfen.

Wenn Sie keinen Computer/Internetzugang besitzen, brauchen Sie dieses Formular nicht auszufüllen und an uns zu übermitteln.

<b>A Bitte schätzen Sie Ihre Erfahrung und Ihr Können mit Computern/Internet ein:</b>															
<input type="checkbox"/> Anfänger	<input type="checkbox"/> erfahrener User														
<input type="checkbox"/> Experte															
<b>B Von der Beschwerde betroffener Anschluss (Telefonnummer):</b> _____															
<b>C Art des Internetzugesanges</b>															
<input type="checkbox"/> digital (Normaler Telefon-Anschluss)	Haben Sie zusätzlich zum ADSL / Kabelmodem ein analoges/ISDN Modem (z.B. zum Versenden oder Empfangen von Faxen)?														
<input type="checkbox"/> ISDN															
<input type="checkbox"/> Kabelmodem (Telekabel/Chello)															
<input type="checkbox"/> ADSL															
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein															
<b>D Welchen Internet Provider benutzen Sie?</b> _____															
Ich weiss, dass ein Dialer-Programm die von mir bestrittenen Verbindungen hergestellt hat.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein														
Ich übermittle der Schlichtungsstelle das Dialer-Programm in elektronischer Form (per E-Mail an <a href="mailto:schlichtungsstelle@rtr.at">schlichtungsstelle@rtr.at</a> , auf einem Datenträger) im Anhang.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein														
<b>E Falls Sie das Programm nicht übermitteln können:</b>															
Ich weiss/ich vermute, dass ich ein Dialer-Programm von der/den Internet Seite/n http://www. _____ http://www. _____ http://www. _____ http://www. _____ heruntergeladen habe.															
Ich habe das Programm nicht aus dem Internet, sondern <input type="checkbox"/> per E-Mail <input type="checkbox"/> von einer Newsgroup <input type="checkbox"/> per Diskette/Datenträger welcher: _____ erhalten.															
Bitte überprüfen Sie jene Verzeichnisse, in welche Sie üblicherweise die aus dem Internet heruntergeladenen Dateien abspeichern und stellen Sie fest, ob sich darin für Sie unbekannte/auffällige Programme befinden (Dialer-Programme sind fast immer *.exe Dateien zB. xxx.exe, love.exe, usw.)															
Haben Sie auf Ihrem Desktop ein Icon (siehe einige der folgenden Beispiele), das Sie keinem Programm zuordnen können?															
<table border="0"> <tr> <td> strip.exe</td> <td> sabine.exe</td> <td> net900.exe</td> <td> cammaus.exe</td> <td> stripline.zip</td> <td> sexnetdialer.exe</td> <td> sausage.exe</td> </tr> <tr> <td> nutte.exe</td> <td> xdiver.exe</td> <td> tabulos.exe</td> <td> Sex-Tabulos.exe</td> <td> IDialer.exe</td> <td> omen.exe</td> <td> qnet.exe</td> </tr> </table>		 strip.exe	 sabine.exe	 net900.exe	 cammaus.exe	 stripline.zip	 sexnetdialer.exe	 sausage.exe	 nutte.exe	 xdiver.exe	 tabulos.exe	 Sex-Tabulos.exe	 IDialer.exe	 omen.exe	 qnet.exe
 strip.exe	 sabine.exe	 net900.exe	 cammaus.exe	 stripline.zip	 sexnetdialer.exe	 sausage.exe									
 nutte.exe	 xdiver.exe	 tabulos.exe	 Sex-Tabulos.exe	 IDialer.exe	 omen.exe	 qnet.exe									
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein															

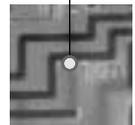




### VIII.6 Routingverhalten des Netzes der Telekom Austria AG bei Call by Call und Preselection

Eine Übersicht des sogenannten und Call by Call in Anspruch nimmt, Netzwerkens der Telekom Austria ab findet sich in der folgenden Tabelle: 2001, wenn man Carrier Preselection

Rufe	gewählte Rufnummer	Call by Call vor der Rufnummer wird "10xx" gewählt	Preselection Der Teilnehmer ist für einen bestimmten VNB preselected	Bemerkung
zu internationalen Nummern	(00) CC ...	VNB	VNB	
	(00) 43 ...	NE	NE	Nationaler Ruf mit internationaler Rufnummer
	(00) Dienste	NE	TA	Internationale Dienste
	(00) 800 ...	TA	TA	Internationale Freephone Services
mit Ortsnetzkennzahl (ONKZ)	(0) +ONKZ+Teilnehmernummer (z.B: "01 58058")	VNB	VNB	Wahl einer nationalen Rufnummer mit Vorwahl
	(0) + eigener ONKZ + Notrufnummer od. besondere Rufnummer (z.B: "01 133")	NE	TA	Wahl einer Notrufnummer bzw. besonderen Rufnummer mit Vorwahl (nicht NVO-konforme Wahl). Notrufnummer: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147; besondere Rufnummern: 130
	(0) + ONKZ + 1 ...	NE	TA oder VNB	Wahl einer Rufnummer der Gasse "1" mit Vorwahl, nicht NVO-konforme Wahl
zu privaten Netzen	(0) 5 ... (=Bereichskennzahl eines privaten Netzes)	VNB	VNB	Bereichskennzahlen f. private Netze sind: (0)501 ... bis (0)509 ..., (0)517 ..., (0)57 ..., (0)59 ...
zu mobilen Netzen	(0) 6 ... (=Bereichskennzahl eines mobilen Netzes)	VNB	VNB	Bereichskennzahlen f. mobile Netze sind: (0)650, (0)663, (0)664, (0)676, (0)699, (0)666, (0)669, (0)686, (0)678, (0)688
zu Diensterufnummern	(0) 710 ...	NE	TA	personenbezogener Dienst, Fixtarif oS 1,- gem. EVO
	(0) 711 ...	NE	TA	Mehrwertdienste der TA, nicht NVO-konforme Nummer
	(0) 720 ...			personenbezogener Dienst
	(0) 730 ...	VNB	VNB	Dienste mit teilweiser Terminierung an einem mobilen Endgerät
	(0) 740 ...			Dienste mit überwiegender Terminierung an einem mobilen Endgerät
	(0) 800 ...	TA	TA	tariffreie Dienste
	(0) 810 ...	NE	TA	Dienste mit geregelter Tarifobergrenze (gemäß EVO), jede Nummer hat einen anderen Tarif
	(0) 820 ..			
	(0) 900 ...	NE	TA	Mehrwertdienste, jede Nummer hat einen anderen Tarif
(0) 930 ..	Dienste mit erotischem Inhalt ausschließlich unter (0)930 ...			
zu Rufnummern im öffentlichen Interesse gem. NVO	111 ...	NE	TA	Telefonstörungenannahmestellen
	118 ...	NE	TA	Telefonauskunftsdienste
	15 ...	NE	TA	Tonbanddienste
	112, 122, 128, 133, 140 141, 144, 142, 147	TA	TA	Notrufe gem. NVO
	130	NE	TA	Rufnummern im öffentlichen Interesse gem. NVO
zu Kurzzufnummern	120, 123	NE	TA	nicht NVO-konforme Nummer
	17 ...	NE	TA	
zu Online Nummern, Dial Up Internet access	(0) 804 00 ...	TA	TA	tariffreier Internetzugang, die Vergütung erfolgt über den ISP
	(0) 71891 ...	NE	TA	Online Nummer der TA
	194 ..			
innerhalb des eigenen Ortsnetzes ohne ONKZ	2 ... bis 9 ...	NE	VNB	Festnetznummer lokale Wahl, Wahl ohne Vorwahl



**Erläuterungen zur Tabelle:  
Spalten**

- „Rufe ...“: Auflistung aller möglichen Anrufziele
- „gewählte Rufnummer“: Beginn der Rufnummer, um das Ziel in der Spalte „Rufe ...“ zu erreichen.
- „Call by Call“: Zeigt, über welchen Betreiber das Gespräch geführt wird, wenn 10xx (Verbindungsnetzbetreiberkennzahl) vor der in der Spalte „gewählte Rufnummer“ angeführten Rufnummer gewählt wird.
- „Preselection“: Zeigt über welchen Betreiber das Gespräch geführt wird, wenn der Teilnehmer einen Verbindungs-netz-betreiber vorausgewählt hat und eine Rufnummer, wie sie in der Spalte „gewählte Rufnummer“ angeführt ist, wählt.

**Abkürzungen**

- (0) nationales Präfix, muss bei allen Festnetzanschlüssen und GSM-Mobiltelefonen mitgewählt werden. Im D-Netz entfällt das nationale Präfix.
- (00) internationales Präfix
- ONKZ Ortsnetzkenzahl: Vorwahl ohne nationalem Präfix, adressiert ein geografisches Gebiet in Österreich.
- Vorwahl Jener Teil der Rufnummer, der gewählt werden muss, wenn ein Teilnehmer gerufen wird, der sich nicht im selben ONKZ-Bereich befindet. ONKZ mit dem nationalem Präfix (z.B. 06477).
- CC Country Code, Landesvorwahl: jener zwei- oder dreistellige Code, der bei Gesprächen ins Ausland nach dem internationalem Präfix gewählt werden muss.
- VNB Verbindungsnetzbetreiber: Der Netzbetreiber, den ein Kunde auswählen kann (Call by Call oder Carrier Preselection), der aber nicht direkt mit dem rufenden Teilnehmer verbunden ist.
- TA Telekom Austria AG
- NE nicht erreichbar, es kommt keine Verbindung zustande; seit Sommer 2001 erfolgt eine Ansage, dass eine Verbindung nicht möglich ist.
- ISP Internet Service Provider
- NVO Nummerierungsverordnung BGBl II 1997/416
- EVO Entgeltverordnung BGBl II 1999/158

## **Impressum**

### **Eigentümer, Herausgeber und Verleger:**

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,  
Mariahilferstraße 77-79, A-1060 Wien  
Tel.: +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9191  
e-mail: rtr@rtr.at

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

Univ. Prof. Dr. Heinrich Otruba,  
Geschäftsführer,  
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

### **Konzept und Text:**

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

### **Alle Fotos:**

Pix Bildagentur, 1060 Wien

### **Elektronischer Umbruch:**

Atelier 21 GmbH, 1040 Wien

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Copyright © RTR-GmbH 2001

Rundfunk und Telekom  
Regulierungs-GmbH

Mariahilferstraße 77-79, 1060 Wien  
Tel.: +43/(0)1/58058-0, Fax: +43/(0)1/58058-9191  
E-Mail: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at), Website: <http://www.rtr.at>

