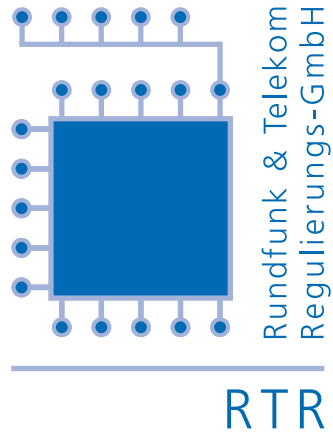


# tätigkeitsbericht

der schlichtungsstelle



2001



# **tätigkeitsbericht**

der schlichtungsstelle

**2001**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH</b>	<b>5</b>
1.1. Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?	5
1.2. Das Call-Center der RTR-GmbH – eine erste Anlaufstelle	9
<b>2. Schlichtungstätigkeit 2001</b>	<b>10</b>
2.1. Connect Austria (One)	10
2.2. CyberTron	12
2.3. IBC	12
2.4. MCN	13
2.5. max.mobil.	15
2.6. Mobilkom Austria	16
2.7. Multikom Austria	17
2.8. Tele 2	18
2.9. Telekabel	18
2.10. Telekom Austria	20
2.11. tele.ring	21
2.12. UTA	22
2.13. Yline	23
<b>3. Wirksame Streitschlichtung</b>	<b>25</b>
3.1. Informationspflichten für Diensteanbieter	25
3.2. Limitierung von variablen Entgelten	25
3.3. Nachverrechnungen	26
3.4. Fehlende Rechnungen	27
3.5. Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste	27

<b>4. Expertenwissen nützen</b>	<b>29</b>
4.1. Schwierigkeiten beim Internetzugang	29
4.2. Einwahl ins Internet – Problematik der Einwahlnummern	30
4.3. ADSL – worauf man achten muss	31
4.4. Dialer-Programme	32
4.5. Hohe Telefonrechnungen: Ursachen und Tipps	37
4.6. Auswahl des Betreibers – Entscheidungshilfen	40
<b>5. Anhang</b>	<b>42</b>
5.1. Das Schlichtungsverfahren vor der RTR-GmbH	42
5.2. Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung gemäß 116 Abs 2 TKG	45
5.3. Formular: Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG	53
5.4. Informationsblatt für Internet-Nutzer	56
5.5. Fragebogen für Internet-Nutzer	57
5.6. Routingverhalten des Netzes der Telekom Austria	59
5.7. Verzeichnis der Fallbeispiele	61
5.8. Abgekürzte Firmennamen	62
<b>Impressum</b>	<b>63</b>



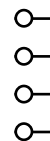
# 1. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH: Anlaufstelle bei Problemen mit Telekommunikationsunternehmen

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) ist durch das Telekommunikationsgesetz<sup>1</sup> unter anderem mit der Führung einer Schlichtungsstelle betraut. Gibt es Schwierigkeiten mit Telekommunikationsunternehmen, die der Konsument für sich nur unbefriedigend oder gar nicht lösen kann, steht ihm zusätzlich der Weg zur unabhängigen Schlichtungsstelle der RTR-GmbH offen. Seit der Einrichtung dieser Institution im Winter 1997/1998 wurden rund 3.500 Schlichtungsverfahren zwischen Endkunden und Telekommunikationsdiensteanbietern geführt, hinzu kommen unzählige Beratungsgespräche. Zur Herbeiführung von Lösungsvorschlägen stehen die Experten der RTR-GmbH in ständigem Dialog mit Konsumenten, Betreibern und Interessenvertretungen.

## 1.1. Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?

Das Telekommunikationsgesetz sieht die Möglichkeit vor, dass bei Streit- oder Beschwerdefällen, die z.B. die Qualität der erbrachten Telekommunikationsdienste oder Zahlungsstreitigkeiten betreffen, die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eine Vermittlungstätigkeit übernimmt. Hat der Kunde bereits im Vorfeld versucht, sich mit dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes zu einigen, kann er sich – bei Scheitern dieses Versuchs – nun an die Schlichtungsstelle wenden und ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Aufgabe der RTR-GmbH ist es, sich um eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden (Beschwerdeführer) und dem betroffenen Unternehmen innerhalb einer angemessenen Frist zu bemühen. Die Tätigkeiten, die die Schlichtungsstelle im Rahmen des Verfahrens erfüllt, sind vielfältig: Kontaktaufnahme mit dem Betreiber und Koordinierung der Bearbeitung der Beschwerde, Überprüfung der Rechtslage, Anforderung von technischen Daten und

<sup>1</sup> Die Schlichtungstätigkeit der RTR-GmbH stützt sich auf die §§ 66 und 116 TKG.



Überprüfung auf Vollständigkeit und Plausibilität, gegebenenfalls Erstellung eines technischen Gutachtens etc.

Für das jeweilige Telekom-Unternehmen ist es verpflichtend, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle Informationen, die zur Beurteilung des Sachverhaltes erforderlich sind, der RTR-GmbH zur Verfügung zu stellen. Eine ausführ-

liche Darstellung des Schlichtungsverfahrens findet sich im Anhang.

An die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH<sup>2</sup> wurden vom Zeitpunkt der Aufnahme ihrer Schlichtungstätigkeit im Jahr 1998 bis Ende 2001 in Summe 3.480 Beschwerden<sup>3</sup> herangetragen und von den Experten der Schlichtungsstelle bearbeitet. Die Zahl der eingebrachten Beschwerdefälle stieg

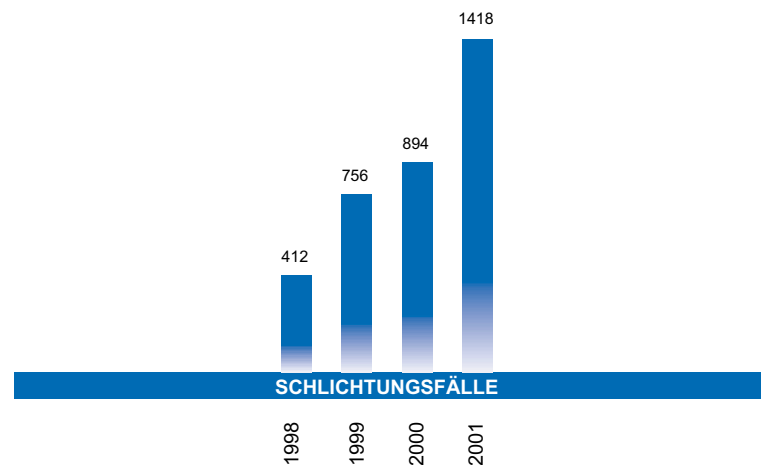
dabei sukzessive an (Abb. 1).

Während im Jahr 1998 412 Beschwerden bearbeitet wurden, waren es im Jahr 1999 bereits 756 Verfahren. Im Jahr 2000 stieg die Zahl der Schlichtungsfälle auf 894. Im Vergleich zu den Vorjahren nahm die Anzahl der Beschwerden im Berichtszeitraum 2001 überproportional zu. Insgesamt wurden 1.418 Beschwerden eingebracht;

<sup>2</sup> Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH firmierte bis 31.3.2001 als Telekom-Control GmbH.

<sup>3</sup> Bei den Verfahren handelt es sich um „Streit- oder Beschwerdefälle“ gemäß § 116 TKG, die von (End-)Kunden und Interessenvertretungen bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

Abbildung 1: **Schlichtungsfälle von 1998 bis 2001**



dies sind durchschnittlich 118 neue Schlichtungsfälle pro Monat. Wie der nebenstehenden Grafik (Abb. 2) zu entnehmen ist, erreichte die Anzahl der Beschwerden mit 169 im Oktober 2001 ihren Höhepunkt.

Die meisten dieser Schlichtungsfälle betrafen Zahlungsstreitigkeiten zwischen den Endkunden und den Telekom-Unternehmen; typischerweise richteten sich die Beschwerden gegen einzelne, nach Ansicht der Kunden zu hohe Telefonrechnungen.

Die folgende Darstellung (Abb. 3) gibt einen Überblick, wie sich die bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2001 eingelangten Beschwerden prozentuell auf die Betreiber verteilen. In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass nicht alle Beschwerden, die an die Schlichtungsstelle herangetragen werden, auch den jeweiligen Betreibern weitergeleitet werden müssen. Dies ist dann der Fall, wenn das Anliegen von der Schlichtungsstelle bereits mit einem Antwortschreiben geklärt werden kann oder die Voraussetzungen für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erst gar nicht gegeben sind.

Abbildung 2: **Schlichtungsfälle 2001 pro Monat**

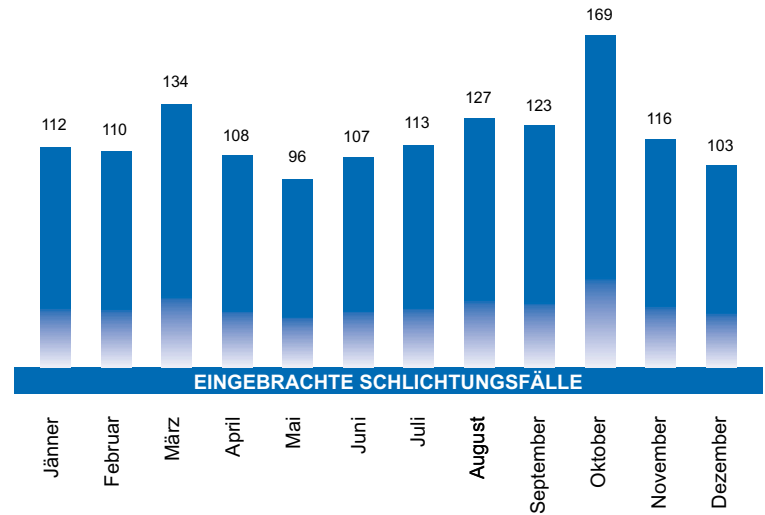
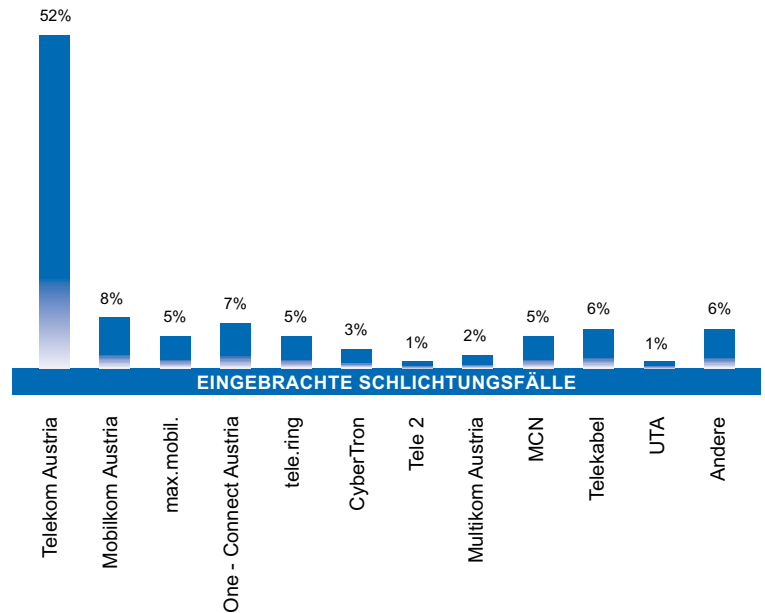


Abbildung 3: **Schlichtungsfälle 2001 nach Betreibern**



Wie bereits in den vergangenen Jahren ging auch im Jahr 2001 der Anteil der bei der RTR-GmbH eingebraachten Beschwerden, die die Telekom Austria betrafen, etwas zurücker. Waren es im Jahr 2000 noch 54% der Beschwerden, sanken sie im Jahr 2001 auf 52%. Auch die Anzahl der Schlichtungsfälle betreffend Mobilfunkanbieter reduzierte sich im Vergleich zu den vorigen Jahren. Bei den alternativen Sprachtelefonieanbietern kann kein direkter Vergleich hergestellt werden, da diese in den letzten Berichten aufgrund der geringen Anzahl an – bei der RTR-GmbH eingelangten – Beschwerden immer unter einem Punkt („andere“) zusammengefasst wurden. Die „anderen“ Beschwerden verteilen sich auf Internetserviceprovider, Wiederverkäufer und jene alternativen Sprachtelefonieanbieter, die aufgrund der geringen Anzahl an Fällen nicht extra angeführt werden.

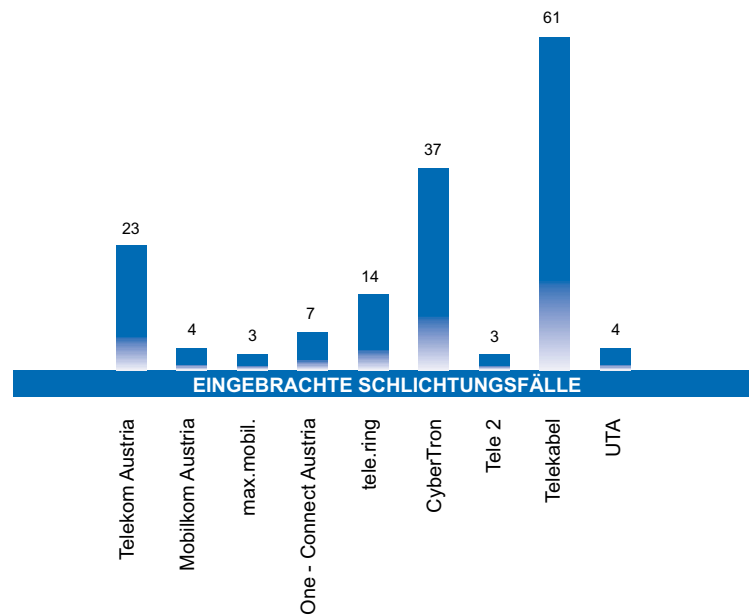
Die Grafik „Schlichtungsfälle 2001 pro 100.000 Teilnehmer im Jahr 2001“ (Abb. 4) stellt die bei der Schlichtungsstelle eingebraachten Beschwerden im Jahr 2001, umgerechnet auf 100.000 Kunden, dar. Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber lassen sich aus dieser

Grafik nur eingeschränkt ziehen. Die Zahl der eingebraachten 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 unabhän-

gige Schlichtungsstelle zu wenden.

Auffällig ist, dass die Telekom Austria und Telekabel verhältnismäßig viele Beschwerden pro 100.000 Teilnehmer haben. Gründe hierfür sind wahrscheinlich, dass die Telekom Austria über die meisten Kundenanschlüsse verfügt, im Festnetzbereich Verbindungen zu

Abbildung 4: **Schlichtungsfälle 2001 pro 100.000 Teilnehmer**





Mehrwertnummern fast ausschließlich von der Telekom Austria<sup>4</sup> und Telekabel abgerechnet werden und sehr viele Schlichtungsfälle die Verrechnung von Mehrwertdiensten betreffen.

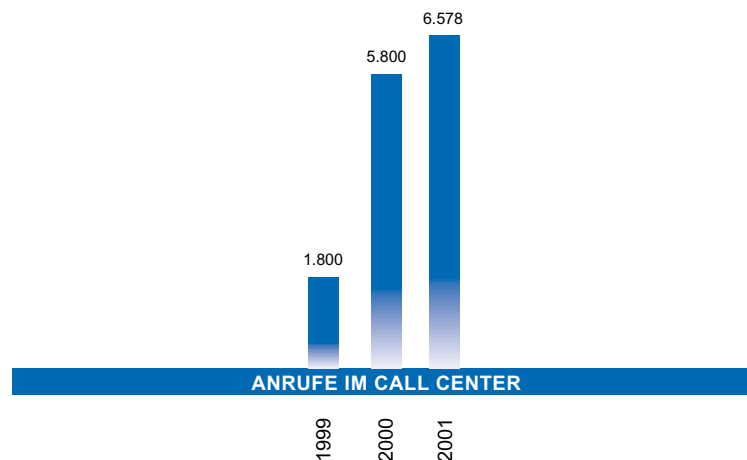
### 1.2. Das Call Center der RTR-GmbH – eine erste Anlaufstelle

Die RTR-GmbH unterhält mit der free-phone-Nummer 0800 300 300 als erste Anlaufstelle für Konsumenten ein Call Center. Rund 90 Prozent der im Call Center bearbeiteten Anrufe betreffen Konsumenten-anfragen. In vielen Fällen werden – zusätzlich zur telefonischen Beratung – die Auskünfte mit Unterstützung der Website <http://www.rtr.at> gegeben oder die Unterlagen für die Einleitung von Schlichtungsverfahren versendet.

Im Jahr 2001 wurden mehr als 6.500 Anrufe unter 0800 300 300 entgegengenommen. In den letzten

Jahren ist die Anzahl der Anrufe – aufgrund des steigenden Bekanntheitsgrades dieser Servicerrichtung bzw. der Schlichtungsstelle – stark gestiegen. Diese Steigerung korreliert mit der Zunahme der bei der Schlichtungsstelle einlangenden Beschwerden.

Abbildung 5: Anzahl der Anrufe im Call Center von 1999 bis 2001



<sup>4</sup> Anrufe zu Nummern, die mit 09xx beginnen, werden bei eingerichteter Carrier Preselection immer von der Telekom Austria verrechnet.

## 2. Schlichtungstätigkeit 2001: Zahlen, Fakten und Erfahrungen mit den Betreibern

Das folgende Kapitel dokumentiert für das Berichtsjahr 2001 die umfassende Arbeit der Schlichtungsstelle sowie ihre Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Betreibern. Anhand der Kurzdarstellung typischer Beschwerdefälle soll die Vielfältigkeit der Probleme und die Herangehensweise der Schlichtungsstelle zur Erstellung eines für die Parteien akzeptablen Lösungsvorschlages aufgezeigt werden. Um diese qualitative Tätigkeit mit Zahlenmaterial zu untermauern, ersuchte die Schlichtungsstelle die hier genannten Betreiber, Daten<sup>5</sup> für die Erstellung des vorliegenden Tätigkeitsberichtes bekannt zu geben.

Bei der Auswertung der übermittelten Daten stellte sich heraus, dass die Betreiber unterschiedliche Be-

schwerdestatistiken führen. Dadurch bedingt kommt es bei der Gesamtauswertung dieser Statistiken zu großen Unterschieden: Einige werten alle Kundenanfragen als Beschwerden, andere wiederum differenzieren beispielsweise zwischen Rechnungseinsprüchen und sonstigen Fragen.

### 2.1. Connect Austria (One)

Connect Austria stellte im Jahr 2001 mehr als 6,5 Mio. Rechnungen aus. Von den bei Connect eingelangten 38.907 (0,59%) Beschwerden wurden rund 12.000 schriftlich eingebracht, rund die Hälfte davon betraf Rechnungen. Die Bearbeitungsdauer der Einsprüche liegt im Durchschnitt bei ca. 15 Tagen, eine erhebliche Zahl konnte telefonisch geklärt werden.

Im Berichtsjahr 2001 wurden bei der Schlichtungsstelle 97 Beschwerden registriert, das waren um 25 Fälle mehr als im Jahr davor. Viele Beschwerden und zahlreiche telefonische Anfragen, mit denen die Schlichtungsstelle konfrontiert war, standen in Zusammenhang mit der Einrichtung der Carrier Preselection (CPS, Verbindungsbetreibervorauswahl) für die Connect Austria. Die Kunden bestritten Rechnungen der Telekom Austria, da ihrer Meinung nach ihr Anschluss bei der Connect Austria preselected (voreingestellt) sein müsse und es daher unverständlich sei, dass sie Rechnungen von der Telekom Austria erhielten. Aus Sicht der Schlichtungsstelle hätte ein Großteil der Beschwerden hintangehalten werden können, wenn Connect Austria ihre Kunden bereits im Vorfeld umfangreicher über Carrier Preselection<sup>6</sup> und die damit für die Kunden verbundenen Änderungen informiert hätte.

Ähnlich wie bei max.mobil. beschwerten sich einige Kunden bei der Schlichtungsstelle über die Tarifierhöhung für die Wertkarte

<sup>5</sup> Erhoben wurden: Anzahl der Kunden, Anzahl der ausgestellten Rechnungen, Anzahl der beeinspruchten Rechnungen, durchschnittliche Dauer der Bearbeitung eines Einspruches und Prozentzahl der Einsprüche, die zu einer Änderung der Rechnung führten.

<sup>6</sup> Beispielsweise: Welche Nummer kann ich über CPS erreichen bzw. nicht erreichen? Wie kann ich überprüfen, ob mein Anschluss schon für CPS freigeschaltet ist? Wie erfolgt die Abrechnung?

der Connect Austria. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen wurde die Entgeltänderung zwei Monate vor ihrer Wirksamkeit auf der Website der Connect Austria publiziert und im Hinblick auf die Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes war die Erhöhung des Tarifs rechtlich zulässig. Wurde die Euroumstellung als Grund für die Tarifierhöhung angesehen, musste die Schlichtungsstelle an die Euro-Preiskommission verweisen.

Die Bearbeitung der Schlichtungsfälle seitens Connect Austria erfolgte im Wesentlichen rasch, allerdings ist aus Sicht der RTR-GmbH eine bessere Koordination des internen Ablaufs bei der Durchführung von Schlichtungsverfahren wünschenswert: Mehrmals war die nochmalige Intervention der Schlichtungsstelle erforderlich, damit die im Rahmen der Verfahren erzielten Einigungen mit den Kunden (z.B. Kulanzlösung, Gutschrift) auch umgesetzt wurden. Es wurden zwei Lösungsvorschläge erstellt, die von Connect Austria angenommen wurden.

#### BEISPIEL: SPERRE UND ENTPERRUNG EINES TELEFONANSCHLUSSES

Herr J. schloss im März 2000 einen Handy-Vertrag mit Connect Austria ab, in dem er sich zu einer Mindestvertragsdauer von einem Jahr verpflichtete. Bereits ein Monat später kündigte er den Vertrag zum Ablauf der Mindestvertragsdauer und ersuchte um Umstellung auf das billigste Tarifmodell. Gleichzeitig bat er in diesem Schreiben auch darum, sein Handy, das in der Zwischenzeit gesperrt worden war, „nicht mehr zu aktivieren“. Nachdem der Kunde den noch bestehenden offenen Saldo des Anschlusses beglichen hatte, wurde der Anschluss – entgegen dem in seinem Schreiben geäußerten Wunsch – (automatisch) wieder aktiviert. Dies fiel Herrn J. jedoch zunächst nicht auf, da er bis September 2000 nur Rechnungen über das monatliche Grundentgelt erhielt. Ab Ende September 2000 wurde der Anschluss wieder aktiv genutzt und Herr J. erhielt plötzlich Rechnungen über ATS 18.000 (Euro 1308,11). In weiterer Folge wurde der Anschluss durch Nennung des Kundenkennworts bei der Service-Hotline der Connect Austria etliche Male wieder ge- und entsperrt. Ob das Handy von Herrn J. selbst oder von einer dritten Person – wie Herr J. angab – genützt wurde, konnte die Schlichtungsstelle naturgemäß nicht feststellen.

Im Zuge des Verfahrens analysierte die Schlichtungsstelle die Zulässigkeit der wiederholten Entsperrung des Anschlusses. In ihrem Lösungsvorschlag kam die Schlichtungsstelle zu dem Schluss, dass Herr J. in seinem Kündigungsschreiben deutlich zum Ausdruck gebracht hatte, er wolle den Anschluss bis zum Ende der Mindestvertragsdauer nicht mehr aktiviert haben. Deshalb wäre Connect auch verpflichtet gewesen, entsprechende Veranlassungen zu treffen, damit der Anschluss nicht aufgrund der Bezahlung der Rechnung automatisch wieder aktiviert werden konnte. Außerdem hätte sich Connect beim telefonischen Verlangen nach Aufhebung der Sperre nicht nur auf die Nennung des Kundenkennworts verlassen dürfen, sondern entsprechende Nachforschungen, wie Kontaktaufnahme mit dem Anschlussinhaber, Verfolgung der Historie und dergleichen anstellen sollen.

Folgt man den Angaben von Herrn J., dass nicht er, sondern ein Bekannter sein Handy nützte und dieser den Anschluss immer wieder entsperren ließ, nachdem und obwohl Herr J. telefonisch eine Sperre verlangt hatte, ist ihm anzulasten, dass er offensichtlich nicht sorgfältig genug bei der Auswahl bzw. Sicherung seines Kundenkennwortes war.

Die Schlichtungsstelle zielte in ihrem Lösungsvorschlag darauf ab, den noch offenen Rechnungssaldo um die Hälfte zu reduzieren. Der Lösungsvorschlag wurde sowohl von Herrn J. als auch von Connect Austria angenommen.

## 2.2. CyberTron

CyberTron gab der Schlichtungsstelle bekannt, dass von den im Jahr 2001 rund 550.000 ausgestellten Rechnungen ca. 0,5% beansprucht wurden. Zu einer Änderung der Rechnung führten 10% der Einsprüche, die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Beschwerden betrug 3 Werktage.

Während in den letzten Jahren jeweils weniger als fünf Beschwerden pro Jahr bei der Schlichtungsstelle einlangten, führte sie im Jahr 2001 48 Schlichtungsverfahren CyberTron betreffend durch. Einige Beschwerden betrafen die Einrichtung der Carrier Preselection (CPS, Verbindungnetzbetriebersvorauswahl) für CyberTron. Die Beschwerdeführer erhielten Rechnungen, obwohl sie angaben, nie einen Vertrag mit CyberTron über die Einrichtung der CPS abgeschlossen zu haben. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren stellte sich dann heraus, dass CyberTron bei der Telekom Austria die CPS zu Unrecht beantragt hatte. Die entsprechenden Rechnungen wurden von CyberTron storniert und die Löschung der CPS veranlasst. Positiv hervorzuheben ist die

rasche Bearbeitung der Beschwerden sowie die prinzipielle Bereitschaft, Schlichtungsfälle mittels einer Kulanzlösung zu beenden.

## 2.3. IBC

Im Berichtsjahr 2001 wurden – exakt wie im Jahr 2000 – 22 Beschwerden über die IBC an die Schlichtungsstelle herangetragen.

Die IBC bietet unter anderem Erotikdienstleistungen unter einer geografischen Wiener Rufnummer (meist 01/93xxx) an. Die Verrechnung dieser Dienstleistungen er-

folgt nicht auf der jeweiligen Telekomrechnung, sondern mittels gesondert von der IBC verschickter Rechnung.

Der Abschluss eines Vertrages und die Erbringung der darin vorgesehenen Leistung, z.B. einer Beratung per Telefon, ist 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

### BEISPIEL: INTERNETZUGANG MIT PAUSCHALTARIF

Frau A. hatte bei CyberTron einen Pauschaltarif für Internet. Damit war es ihr möglich, jeden Monat zu einem einheitlichen Tarif 100 Stunden ohne zusätzliche Kosten im Internet zu surfen. In weiterer Folge wurden von CyberTron die Nutzungsbedingungen für das Produkt in der Form abgeändert, dass der Pauschaltarif auf einmal nur mehr 80 Stunden in der Freizeit abdeckte. Onlineverbindungen, die während der Geschäftszeit aufgebaut wurden bzw. den vorgegebenen Umfang von 80 Stunden überstiegen, wurden von CyberTron zum entsprechenden Onlinetarif verrechnet. Frau A. brachte bei der Schlichtungsstelle vor, dass sie über die Änderung des Pauschaltarifes nicht informiert worden sei. Auf Betreiben der Schlichtungsstelle reagierte CyberTron kulant und korrigierte die Rechnung, indem der Kundin für den entsprechenden Zeitraum nur der Pauschaltarif vorgeschrieben wurde.

dieses Erfordernis erfüllt die IBC bei ihrer Vorgangsweise jedoch nicht. Nach eigenen Angaben der IBC werden, wenn ein Anrufer eine Rufnummer der IBC kontaktiert, die Telefonnummer des Anrufenden (CLI, Rufnummernanzeige) und die Dauer des Gespräches automationsunterstützt mitprotokolliert. Ist die Rufnummernanzeige unterdrückt, 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, es ist aber nicht von vornherein klar, wer über diesen Anschluss bei der IBC angerufen hat. Meist wird am nächsten Tag die registrierte Nummer vom Call-Center der IBC zurückgerufen, um Personaldaten zu erheben.

Die umfangreichen Recherchen der Schlichtungsstelle haben gezeigt, dass bei diesen Rückrufen die Daten desjenigen, der sich meldet, aufgenommen werden. Weigert man sich, seine persönlichen Daten bekannt zu geben, wird 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.<sup>7</sup> 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 stützt sich auf die Meinung der IBC, dass mit dem konkreten Anruf ein Vertrag über die Erbringung von Telefonexdienstleistungen mit dem Anschlussinhaber zustandekomme. 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, 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 Vertrag Unbeteiligte mit Rechnungen 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 <http://www.rtr.at> verfügbar ist.

<sup>7</sup> Anmerkung der Schlichtungsstelle: Zumindest bei Geheimnummern ist Netzbetreibern die Bekanntgabe der persönlichen Daten ihrer Kunden an die IBC gesetzlich untersagt.

## 2.4. MCN

Seitens MCN<sup>8</sup> liegen der Schlichtungsstelle über den Berichtszeitraum 2001 keine Daten zur Anzahl der erstellten Rechnungen oder Reklamationen vor. Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit kristallisierten sich jedoch einige Schwerpunkte bei den Beschwerden heraus.

Anlass zu vielen Beschwerden gab ein Systemfehler in der Rechnungsabteilung der MCN. Durch dieses technische Gebrechen erhielten unzählige Kunden einen Rechtsanwaltsbrief, mit dem sie letztmalig aufgefordert wurden, einen oft noch nicht einmal fälligen Betrag umgehend einzubezahlen. Sollte dies nicht geschehen, wurde die gerichtliche Geltendmachung angedroht. Hier konnte die Schlichtungsstelle jedoch fast immer eine befriedigende Klärung der Situation für alle Beteiligten herbeiführen.

Viele Kunden beschwerten sich über die Doppelverrechnungen von Gesprächen seitens der MCN so-

wie der Telekom Austria. Auch im Zusammenhang mit Internet-Leistungen gab es immer wieder Schwierigkeiten insbesondere dann, wenn Kunden öfters eine falsche Einwahlnummer verwendeten. Dies führte nämlich dazu, dass die Inter-

net-Verbindung über die Telekom Austria geroutet wurde und damit Verbindungskosten bei der Telekom Austria anfielen. Vor allem im Zusammenhang mit „Flat-Rate“-Produkten, bei denen außer einer monatlichen Pauschalgebühr für die Nutzung des Internets eigentlich keine weiteren Kosten hätten anfallen dürfen, wurde dies mehrmals bemängelt. Bei weiteren Einsprüchen standen Internetverbin-

### BEISPIEL: INTERNETZUGANG MIT FALSCHER EINWAHLNUMMER

Herr K. hatte bei der MCN einen Internetzugang bestellt, der auch einwandfrei funktionierte. Für den Zugang bezahlte er eine monatliche Pauschalgebühr, die die Kosten der Telefonverbindung sowie der Internetprovider-Leistung abdeckte. Durch eine falsche Einwahlnummer kam es aber dazu, dass die Internetwahl über die Telekom Austria stattfand und von dieser auch die Internet-Verbindung verrechnet wurde. Gleichzeitig schien die Verbindung aber auch bei der MCN auf. Nachforschungen der Schlichtungsstelle ergaben, dass die Verbindungen aufgrund der falschen Einwahlnummer tatsächlich über die Telekom Austria geführt wurden (und von dieser auch korrekt verrechnet wurden); gleichzeitig wurde der Interneteinstieg von MCN registriert. Daher schienen die gleichen Verbindungen auch hier auf. Bei dem monatlich verrechneten Pauschal-Entgelt der MCN handelte es sich aber nicht nur um eine Abgeltung der Telefongebühren, sondern auch um ein Entgelt für die Providerleistung. Die Telekom Austria verrechnete das Entgelt für die Verbindung und MCN die Providerleistung. Für Herrn K. entstand damit eine um das Entgelt bei der Telekom Austria für die Verbindung höhere Belastung, da dieses Entgelt bei Verwendung der korrekten Einwahlnummer über die MCN bereits in der Monatspauschale mit abgegolten und daher nicht bei der Telekom Austria angefallen wäre.

<sup>8</sup> Über die MCN Millenium Communication Network AG wurde am 12.01.2001 ein Ausgleichsverfahren eröffnet, das nach Annahme des Ausgleichs am 28.03.2001 durch alle Gläubiger aber wieder aufgehoben werden konnte.

dungen zu Mehrwertdiensternum-  
mern, hervorgehoben durch Dialer-  
Programme, im Vordergrund.

Zu oftmaligen Ungereimtheiten kam  
es auch in Hinblick auf Gutschriften  
für Neukunden bzw. für geworbene  
Kunden. Gutschriften wurden ent-  
weder erst in späteren Rechnungen  
berücksichtigt oder verwirrend aus-  
gewiesen, sodass sich die Kunden  
damit nicht zurecht fanden. Hier  
konnte die Schlichtungsstelle meist  
durch Intervention eine Klärung her-  
beiführen: Den Kunden wurde dann  
eine genaue Übersicht über die er-  
haltenen und berücksichtigten Gut-  
schriften von der MCN übermittelt.

Die Zusammenarbeit mit MCN in  
Schlichtungsverfahren war insofern  
problematisch, als die Schlichtungs-  
stelle oft lange Wartezeiten auf  
Stellungnahmen bzw. Einspruchs-  
erledigungen in Kauf nehmen mus-  
ste. Dies hing wahrscheinlich auch  
mit einem mehrfachen personellen  
Wechsel der gegenüber der Schlich-

tungsstelle zuständigen Ansprech-  
personen zusammen.

## 2.5. max.mobil.

Max.mobil. stellte im Jahr 2001  
knapp 6,9 Mio. Rechnungen aus,  
in 4.415 (0,06%) Fällen erfolgten  
Einsprüche: 4.372 Einwände ent-  
fielen auf max.-Kunden, 43 auf  
max.plus-Kunden. Positiv – im Sinne  
einer Gutschrift – wurden 0,66%  
aller Einsprüche (das sind 29 Fälle)  
erledigt. Zur Bearbeitung von Kun-  
denanliegen verfügt max.mobil.  
über mehrere Serviceeinrichtun-  
gen. Im Customer Mail Center, das  
für alle Beschwerden – technische  
Probleme ausgenommen – die An-  
laufstelle ist, liegt die durchschnitt-  
liche Bearbeitungszeit pro Ein-  
spruch bei 19,8 Minuten, bei der  
max.it. sind es ca. 6 Werkzeuge.

Etliche Beschwerden, die an die  
RTR-GmbH gingen, betrafen die  
mit 01.09.2001 wirksam geworde-  
nen Tarifänderungen für Wertkar-

tenhandys (siehe auch Kapitel 2.1.).  
Während die Kosten für Telefonate  
zur „max.box.“<sup>9</sup> gesenkt wurden,  
erhöhte max.mobil. den Tarif für die  
sogenannte „Herziline“<sup>10</sup>. Obwohl  
Tarifänderungen nach dem Tele-  
kommunikationsgesetz mindestens  
zwei Monate vor ihrer Wirksamkeit  
in geeigneter Weise kundgemacht  
werden müssen und max.mobil.  
dieser Verpflichtung erst verspätet,  
also nicht fristgerecht, nachkam,  
führte das in einigen Fällen zu Be-  
schwerden bei der Schlichtungs-  
stelle. In Hinblick auf die Recht-  
sprechung des Obersten Gerichtshofes  
ist die Erhöhung eines Tarifes ohne  
Zustimmung des Kunden rechtlich  
zulässig, wobei in einem solchen  
Falle den Kunden ein befristetes  
Kündigungsrecht eingeräumt wird.  
Die klax.max.-Kunden, die als Hinter-  
grund für die Erhöhung des „Herziline“-  
Entgelts die bevorstehende Euro-  
Umstellung vermuteten, wurden vom  
Streitschlichtungsteam der RTR-GmbH  
an die zuständigen Einrichtungen  
(Euro-Preiskommission) verwiesen.

In ihrer über vier Jahre andauernden  
Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle  
mit max.mobil. im Wesentlichen gute  
Erfahrungen gemacht. Angeforderte  
Stellungnahmen

<sup>9</sup> Sprachbox, auf der Anrufer eine Nachricht hinterlassen können, wenn der  
Angerufene nicht erreichbar oder das Handy besetzt ist.

<sup>10</sup> frei wählbare max.-Rufnummer zu einer ausgewählten Person, mit der dann  
günstig Telefonate geführt werden können.

men bzw. technische Unterlagen blagten in der Regel nach ein bis zwei Wochen bei der Schlichtungsstelle ein, was sich wiederum positiv auf die

Verfahrensdauer der max.mobil. betreffenden Schlichtungsfälle auswirkte. Im Jahr 2001 erstellte die Schlichtungsstelle zwei Lösungsvorschläge;

beide wurden von max.mobil. angenommen.

## 2.6. Mobilkom

Von mehr als 13 Mio. Rechnungen, die die Mobilkom im Jahr 2001 erstellte, wurden 5.620 (0,04%) Rechnungen beeinsprucht. Rund 97% der Beschwerden betrafen das Mobilfunknetz A1, ca. 2% das D-Netz und etwa 1% den Verbindungsnetzbetrieb A1-Total. Rund 10% der Einsprüche führten im Jahr 2001 zu einer Änderung der Rechnungen. In ca. 80% der Fälle handelte es sich um Kulanzgutschriften, da keine Fehler in der Abrechnung festgestellt werden konnten. Die durchschnittliche Dauer des Einspruchverfahrens beträgt bei der Mobilkom 4 bis 6 Wochen. Ist davon auszugehen, dass die Bearbeitungszeit länger dauert, werden die Kunden binnen 2 Werktagen nach Einlangen des Einspruches in der Fachabteilung der Mobilkom schriftlich über mögliche längere Bearbeitungszeiten informiert.

Die gute Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit der Mobilkom setzte sich auch im Jahr 2001 fort. Die Mobilkom übermittelt der Schlichtungsstelle die nötigen Unterlagen rasch und in hoher Qualität. Es werden bei Bedarf sowohl unternehmensintern als auch

### BEISPIEL: ENTGELTINFORMATION BEI TELEFONATEN ZU INLÄNDISCHEN MEHRWERTNUMMERN

Herr S. rief aufgrund eines Zeitungsinserates mehrmals eine inländische Mehrwertnummer<sup>1)</sup> an. In diversen Zeitungsinseraten wurde diese Nummer mit einem Tarif von ATS 0,15 (1,09 Cent) pro Sekunde beworben. Zu Beginn der Telefonate wurde Herr S. allerdings nicht darauf hingewiesen, wie viel das Gespräch pro Minute kostet. So war sein Erstaunen groß, als in der ihm von max.mobil. zugeschickten Rechnung die Gespräche zu der Rufnummer 0930xxx nicht mit ATS 9 (Euro 0,65) sondern mit ATS 50 (Euro 3,63) pro Minute verrechnet wurden. Herr S. wandte sich nun an die Schlichtungsstelle und ein Schlichtungsverfahren wurde eingeleitet.

Nach der Entgeltverordnung muss der Anrufer am Beginn eines Telefonates zu einer inländischen Mehrwertnummer über die anfallenden Kosten pro Minute informiert werden; diese verpflichtende und für den Anrufer kostenlose Entgeltansage kann nicht durch eine Bewerbung in anderer Form (schriftlich in Zeitungen, im Fernsehen u. dgl.) ersetzt werden.

Die Telekom Austria, an deren Netz die von Herrn S. gewählte Rufnummer 0930xxx angeschaltet war, teilte dazu mit, dass zum Zeitpunkt der Telefonate von Herrn S. der Diensteanbieter (das ist jener, der hinter dieser 0930xxx-Nummer einen Dienst, z.B. einen Spracherotikdienst, erbringt) sehr wohl eine Ansage zu Beginn des Telefonates geschaltet und über den Tarif informiert habe.

Die Schlichtungsstelle folgte aufgrund der offensichtlich vom Diensteanbieter mit einem falschen Tarif geschalteten Inserat in den Zeitungen jedoch der Beschwerde von Herrn S., wonach am Beginn des Telefonates nicht auf die Kosten der Verbindung hingewiesen wurde. Der Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle zielte daher auf eine Neuberechnung der von Herrn S. bestrittenen Gespräche, und zwar zu dem in den Zeitungsinseraten beworbenen Tarif von ATS 9 (Euro 0,65) pro Minute, ab. max.mobil. nahm diesen Lösungsvorschlag an.



extern (z.B. bei anderen Betreibern) genaue Recherchen durchgeführt und die Ergebnisse umfangreich dokumentiert. Trotz steigender Kundenanzahl ist die Zahl der Beschwerden über die Mobilkom, die bei der Schlichtungsstelle eintrafen, zurückgegangen – ein Indiz für eine effiziente Kundenbetreuung.

## 2.7. Multikom Austria

Von Beginn an hat sich Multikom Austria in der Zusammenarbeit bei Schlichtungsangelegenheiten als nicht kooperativ erwiesen. Immer wieder waren zahlreiche Urgezen seitens der Schlichtungsstelle notwendig, um eine Stellungnahme

der Multikom Austria in den verschiedenen Schlichtungsverfahren zu erhalten. Bis dato war es für die Schlichtungsstelle auch nicht möglich, eine Standardisierung bei der Durchführung der Verfahren zu erreichen; ein Grund dafür dürften die ständig wechselnden Ansprechpersonen sein.

Einige Beschwerden betrafen offensichtlich irreführende Tarifinformationen auf der Website der Multikom Austria. In der der Schlichtungsstelle nach etlichen Urgezen übermittelten Stellungnahme brachte Multikom Austria vor, dass die Website verständlich formuliert sei. Eine Änderung der Website bzw. eine Neuberechnung der Entgelte wurde nicht in Aussicht gestellt, lediglich in einem Schlichtungsfall wurde dem Kunden eine Gutschrift gewährt.

Einige Kunden erhielten nach der Kündigung ihres Vertrages mit Multikom Austria Rechnungen, obwohl sie die Dienste der Multikom Austria nicht mehr in Anspruch genommen hatten. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellte sich heraus, dass diese Rechnungen zu Unrecht verschickt wurden. Sie wurden daher von Multikom Austria storniert.

### BEISPIEL: ROAMINGENTGELTE

Frau A. beschwerte sich bei der Mobilkom über eine Rechnung, die Roamingentgelte für Telefonate in Ägypten beinhaltete. Sie habe die ausgewiesenen Telefonate nicht in dem Ausmaß geführt, begründete die Kundin ihren Einspruch. Der Rechnungseinspruch wurde von der Mobilkom jedoch abgewiesen und die Richtigkeit der Rechnung bestätigt.

Daraufhin wandte sich Frau A. an die RTR-GmbH. Im Rahmen des von der Schlichtungsstelle durchgeführten Verfahrens fand die Mobilkom heraus, dass das Handy von Frau A. von einem anderen Mobilkom-Handy von Österreich aus angerufen wurde. Ein Vergleich der abgehenden Rufe von dem in Österreich befindlichen Handy mit den ankommenden Rufen beim Gerät der Beschwerdeführerin ergab eine zeitliche Abweichung. Der ägyptische Netzbetreiber hatte der Mobilkom für einzelne Gespräche Datensätze übermittelt, in denen die Dauer der Gespräche länger angegeben war als in den Rufaufzeichnungen der Mobilkom für das Mobilgerät, mit dem von Österreich aus angerufen wurde. Die Mobilkom kontaktierte daraufhin den ägyptischen Netzbetreiber, um auf die Unstimmigkeiten hinzuweisen, erhielt jedoch keine Antwort.

Die Mobilkom bot Frau A. an, die Rechnung um ATS 300 (Euro 21,01) zu reduzieren. Dies entsprach in etwa dem Entgelt für die bestrittenen Roaming-Verbindungen. Das Angebot wurde von Frau A. angenommen und somit eine Einigung erzielt.

## BEISPIEL: VERTRAGSKÜNDIGUNG UND NACHVERRECHNUNG VON GESPRÄCHEN

Herr P. kündigte seinen Vertrag mit Multikom Austria Anfang Jänner 2001, worauf diese am nächsten Tag seine Telefonnummer für die Inanspruchnahme der Dienste sperrte.

Mehr als ein halbes Jahr später, am 12.07.2001, wurde Herrn P. seine Kündigung sowie die Sperre seiner Rufnummer per 04.01.2001 bestätigt. Herr P. war dann sehr verwundert, als er in weiterer Folge eine Rechnung in Höhe von ATS 42,41 (Euro 3,08) für einen Abrechnungszeitraum erhielt, der nach der Kündigung bzw. Sperre seines Anschlusses lag. Auf seine Anfrage hin informierte ihn Multikom Austria, dass mit diesem Betrag Gespräche von Oktober 2000 und Jänner 2001 nachverrechnet wurden und die Rechnung damit gerechtfertigt sei. Herr P. hielt dem entgegen, dass es ihm sechs Monate nach Vertragskündigung nicht mehr möglich sei, diese Gespräche nachzuvollziehen. Auf Intervention durch die Schlichtungsstelle teilte Multikom Austria mit, dass die Rechnung ungültig und an den Beschwerdeführer irrtümlich verschickt worden sei.

### 2.8. Tele 2

Den Informationen von Tele 2 zufolge werden ca. 2,5 Mio. Rechnungen pro Jahr ausgestellt, davon führen weniger als 0,1% aller Rechnungen zu telefonischen Rückfragen. Was das Anfragen- bzw. Beschwerdemanagement betrifft, so wird auf telefonische Anfragen sofort reagiert, für schriftliche Einsprüche gilt eine Antwort innerhalb der nächsten 24 Stunden als Richtlinie. Aufgrund der geringen Anzahl

der Beschwerden und der Tatsache, dass Einsprüche überwiegend im Kulanzweg geregelt werden, ist – laut Tele 2 – auch nicht nachvollziehbar, wie viele Einsprüche tatsächlich erfolgten und wie viele Rechnungsänderungen sich daraus ergaben.

Die Zusammenarbeit mit Tele 2 gestaltet sich für die Schlichtungsstelle problemlos. Viele Beschwerden werden von Tele 2 flexibel und mit entsprechender Kulanzbereit-

schaft gelöst. Auffallend ist die – in Anbetracht der beträchtlichen Kundenzahl – geringe Anzahl von Fällen, die an die Schlichtungsstelle herangetragen wurde. In Summe langten im Jahr 2001 13 Beschwerden über Tele 2 in der Schlichtungsstelle ein, deren Auswertung keine spezifischen Probleme ergab. In einigen Fällen vermuteten die Beschwerdeführer eine Doppelverrechnung von Gesprächen und zwar sowohl durch die Telekom Austria als auch durch Tele 2. Es stellte sich jedoch zumeist heraus, dass die angezweifelte Rechnungen korrekt waren.

Tele 2 dürfte zu jenen Betreibern gehören, die auf Grund einer effizienten Kundenbetreuung das Einschreiten der Schlichtungsstelle nur in wenigen Fällen erforderlich machen.

### 2.9. Telekabel

Telekabel hat der Schlichtungsstelle über die Anzahl der im Jahr 2001 ausgestellten Rechnungen keine genauen Daten geliefert. Da weiters keine Statistik über Einsprüche geführt wird, konnten auch keinerlei Angaben über die Anzahl, die Bearbeitungsdauer und den Anteil jener Einsprüche, die zu einer

Änderung der Rechnung führten, gemacht werden.

Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle ist durchwegs konstruktiv. So haben die Erfahrungen der Schlichtungsstelle gezeigt, dass das Erarbeiten einer standardisierten Überprüfprozedur für Einspruch- und Schlichtungsverfahren, die der Schlichtungsstelle gegenüber einmalig ausführlich dokumentiert wird, zu einer erheblichen beiderseitigen Erleichterung bei der Durchführung von Schlichtungsverfahren führt. Daher startete die Schlichtungsstelle gegen Ende des Jahres 2001 mit der Zustimmung von Telekabel eine entsprechende Initiative zur Festlegung eines einheitlichen Dokumentationsprozesses, die 2002 gemeinsam zu Ende geführt wird. Die Telekabel-interne Kommunikation bei der Bearbeitung von Einsprüchen, die bei der Schlichtungsstelle anhängig sind, erscheint noch verbesserungswürdig. So kam es in Einzelfällen zu Sperren von Telefonanschlüssen, obwohl die Fälligkeit der bestrittenen Rechnung unmittelbar nach erfolgtem Ein-

spruch<sup>11</sup> bei der Schlichtungsstelle aufgeschoben wird und somit eine Sperre nicht mehr hätte erfolgen dürfen. Der Internetzugang „Chello“ war im Jahr 2001 kaum Anlass für Schlichtungsfälle, sei es, dass der Dienst fehlerfrei funktionierte, sei es, dass den Kunden die Einschaltung der Schlichtungsstelle nicht erforderlich schien. Verunsicherte Kunden gab es bei der Abrechnung von diversen Produktkombinationen. Telekabel bietet eine Reihe von Bündelprodukten wie Kombinationen von Kabel-TV, Festnetz, Internetzugang und in Kooperation mit

der Connect Austria auch Mobilfunk an. Die Abrechnung dieser Bündelprodukte führte teilweise zur Verwirrung bei den Kunden, da sich die verrechneten Beträge schwer auf die jeweiligen Leistungen aufteilen ließen.

Generell entstand bei der Schlichtungsstelle jedoch der Eindruck, dass Telekabel sehr bemüht ist, die Kunden zufrieden zu stellen. Oft werden im Kulanzweg Gutschriften vergeben, auch wenn im Zuge der Reklamationen keine Fehler festgestellt werden konnten.

#### BEISPIEL: LANGZEITVERBINDUNG INS AUSLAND

Frau S. erhielt eine Telefonrechnung, in der ein über 48 Stunden dauerndes Telefonat in die Türkei aufgelistet war. Da sich Frau S. dieses Gespräch und die damit verbundenen hohen Kosten nicht erklären konnte, wandte sie sich an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Einspruchsverfahrens ergab die Auswertung der Rufdatenerfassung, dass während dieser Langzeitverbindung drei kurze Telefonate entweder im Wege einer Konferenzschaltung oder auch durch das Parken der Langzeitverbindung geführt worden waren. Aus Sicht der Schlichtungsstelle konnte im Wesentlichen aufgrund des atypischen Gesprächsverlaufes eine Fehlverrechnung nicht ausgeschlossen werden, daher erstellte sie einen entsprechenden Lösungsvorschlag. Dieser wurde von Telekabel zwar abgelehnt, gleichzeitig bot Telekabel Frau S. jedoch eine Kulanzlösung an, die die Kundin auch annahm.

<sup>11</sup> gemäß § 64 Abs 2 TKG

## 2.10. Telekom Austria

Laut Angaben der Telekom Austria wurden im Jahr 2001 insgesamt mehr als 18,5 Mio. Rechnungen ausgestellt, gegen 15.463 (0,08%) Rechnungen erfolgten Ersteinwendungen. Bei 669<sup>12</sup> Fällen wurde ein Zweiteinspruch erhoben, davon führten wiederum 4,2% zu einer Änderung der Rechnung; bei den Ersteinsprüchen lagen der Telekom Austria zum Stichtag der Abfrage noch keine exakten Daten vor.<sup>13</sup>

Wie in den letzten Jahren, betraf auch im Jahr 2001 die Mehrzahl der in der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren die Telekom Austria. Dies ist im Wesentlichen auf ihren großen Marktanteil zurückzuführen, durch die erfolgte Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes verlagerte sich jedoch ein immer größerer Teil der Beschwerden hin zu anderen Anbietern. Waren es im Jahr 1998 noch 85,7% der Beschwerden über

die Telekom Austria, die von der Schlichtungsstelle bearbeitet wurden, so sank diese Zahl 1999 auf 72,5%, im Jahr 2000 auf 54%, und im Berichtsjahr 2001 auf 52%.

Im Rahmen der durchgeführten Schlichtungsverfahren war die Zusammenarbeit mit der Telekom Austria – wie auch in den letzten Jahren – durchwegs positiv. Die unternehmensinterne Kommunikation zwischen Telekom Austria und Jet2Web<sup>14</sup>, die für alle Belange rund um das Internet zuständig ist, ließ allerdings zu wünschen übrig. Unter anderem kam es zu sehr langen Verfahrensdauern, da der bei der Telekom Austria zuständige regionale Rechtsdienst keine Stellungnahme bzw. Überprüfungsergebnisse der Jet2Web erhielt. Aus Sicht der RTR-GmbH ist in diesem Bereich noch deutliches Verbesserungspotenzial gegeben.

Generell kann der Trend weg vom „klassischen Entgelteinspruch“, der

sich auf die Höhe der Rechnung bezieht, hin zu Beschwerden beobachtet werden, die Schwierigkeiten bei der Vertragsabwicklung sowie bei der Herstellung von Telefonanschlüssen und Internetzugängen zum Gegenstand haben. Daneben waren im Jahr 2001 auch vermehrt Fälle zu verzeichnen, die im Zusammenhang mit Dialer-Programmen standen (weitere Informationen zu Dialer-Programmen siehe Abschnitt 4).

Da die Umstellung von analogen auf digitale Vermittlungsstellen Ende Jänner 1999 nahezu abgeschlossen war, betraf im Jahr 2000 nur mehr rund 1% der Beschwerden analoge Anschlüsse. Im Jahr 2001 langten keinerlei Beschwerden mehr bezüglich Anschlüssen, die an analoge Vermittlungsstellen angeschlossen waren, ein.

Der Anteil der Beschwerden betreffend analoge Anschlüsse, die an digitale Vermittlungsstellen angeschlossen waren, stieg von 83% im Jahr 2000 auf 87% im Jahr 2001. Hingegen gingen die Beschwerden über ISDN-Anschlüsse von 15% im Jahr 2000 auf 13% im Berichtsjahr 2001 zurück.

<sup>12</sup> Bezogen auf die 15.463 Ersteinwendungen sind das 4,3%.

<sup>13</sup> Die Telekom Austria teilte der Schlichtungsstelle mit, dass aufgrund der zeitlichen Nähe der Datenabfrage zum Stichtag 31.12.2001 die bereitgestellten Angaben als vorläufig anzusehen sind.

<sup>14</sup> Jet2Web Internet Services GmbH.

Grundsätzlich führt die Telekom Austria bei einem Einspruch gegen die Höhe einer Telekom-Rechnung ein zweistufiges Überprüfungsverfahren durch. Dieses beginnt bei der ersten Reklamation mit einer einfachen Überprüfung und beinhaltet z.B. die Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle sowie der Rufdatenerfassung. Das Ergebnis dieser Überprüfungen wird dem Kunden mitgeteilt, der dann die Möglichkeit hat, binnen eines Monats ab Zugang dieses Schreibens weitere Untersuchungen zu verlangen. Aufgrund eines solchen Zweiteinspruchs werden dann detailliertere Analysen durchgeführt: Überprüfungen der Teilnehmerentstörungsdatei, der Teilnehmerleitung und der Endgeräte vor Ort auf Manipulationen hin, eine Sichtung des Betriebsprotokolls, die Durchführung einer Vergleichszählung sowie eine genaue Überprüfung der Vermittlungsdaten. Zusätzlich erstellt ein Sachverständiger der Telekom Austria ein technisches Gutachten. Wurde das gesamte Einspruchsverfahren (Erst- und Zweiteinspruch) für den Kunden negativ abgeschlossen, kann er sich an die RTR-Schlichtungsstelle wenden und hier ein Schlichtungsverfahren beantragen.

Er hat dafür einen Monat Zeit, nachdem er das Erledigungsschreiben der Telekom Austria erhalten hat.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Telekom Austria beträgt bei Ersteinwänden 8 Wochen, bei Zweiteinwänden ca. 6 Wochen. Da die Bearbeitungsdauer von Einwänden nicht systematisch erfasst wird, beruhen die Daten – so teilte die Telekom Austria mit – auf Schätzungen.

#### BEISPIEL: VERRECHNUNG VON GESPRÄCHEN BEI CARRIER PRESELECTION (VERBINDUNGSNETZBETREIBERVORAUSSWAHL, CPS)

Herr X. hatte bei einem alternativen Netzbetreiber (ANB) Carrier Preselection beantragt. Der ANB veranlasste daraufhin die Einrichtung bei der Telekom Austria und gab dem Kunden eine positive Rückmeldung. Ab diesem Zeitpunkt ging der Kunde nun davon aus, sämtliche Gespräche über den alternativen Netzbetreiber zu führen. Umso erstaunter war Herr X. dann, als er von der Telekom Austria neben der monatlichen Grundgebühr auch Gespräche in die Regionalzone verrechnet bekam. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellte sich dann aber heraus, dass kein Fehler vorlag. Vielmehr handelte es sich um Gespräche zu (0)810er-Nummern, die trotz eingerichteter Carrier Preselection immer über die Telekom Austria geführt werden. Die Verwirrung entstand deshalb, da diese Gespräche auf der Rechnung der Telekom Austria unter der Rubrik „Regionalzone“ ausgewiesen wurden. Hier wäre ein klarer Rechnungsausweis aus Sicht der Schlichtungsstelle wünschenswert, um Missverständnisse zu vermeiden.

#### 2.11. tele.ring

Wie tele.ring bekannt gab, stellte sie im Berichtsjahr mehr als 2,1 Mio. Rechnungen aus. Eine genaue Anzahl der Rechnungseinsprüche liegt tele.ring derzeit nicht vor; man geht jedoch davon aus, dass sich diesbezügliche Anfragen in Summe unter 1% der erstellten Rechnungen bewegten.

Als Rechnungsreklamation bezeich-

## BEISPIEL: EINWAHL INS INTERNET

Herr S., der seit März 2001 über einen Internetanschluss verfügte und sich über die Online-Zugangsnummer von tele.ring ins Internet einwählte, wurde mit einer für ihn überraschend hohen Telefonrechnung konfrontiert, die er sich nicht erklären konnte. Herr S. kam mit seinem Anliegen zur RTR-GmbH.

Die Schlichtungsstelle untersuchte den Fall näher und fand aufgrund der von tele.ring zur Verfügung gestellten Daten heraus, dass im Zeitraum von 01.04. bis 30.04.2001 die Computeranlage von Herrn S. ca. 3.500-mal die Online-Zugangsnummer der tele.ring gewählt hatte. Die Online-Verbindungen wurden dabei maximal vier Sekunden aufrecht gehalten. Die weiteren Recherchen der Schlichtungsstelle ergaben, dass die wiederholten Verbindungsaufbauten auf die fehlerhaft konfigurierte Computeranlage von Herrn S. zurückzuführen waren.

Da tele.ring für Online-Verbindungen die Taktverrechnung verwendet, erwuchsen Herrn S. durch die Falschkonfiguration hohe Kosten. Wären die einzelnen kurzen Interneteinwahlen sekundengenau abgerechnet worden, hätte Herr S. pro Verbindung nur einige Groschen gezahlt.

Die Schlichtungsstelle berücksichtigte bei der Beurteilung des Schlichtungsfalles, dass einerseits Herr S. für die korrekte Konfiguration seines Endgerätes die Verantwortung trägt und andererseits die Taktverrechnung von tele.ring grundsätzlich zulässig ist. Der Lösungsvorschlag sollte daher für Herrn S. und tele.ring akzeptabel sein und eine weitere zufriedenstellende Geschäftsbeziehung zwischen den beiden Parteien ermöglichen.

Die Schlichtungsstelle schlug daher vor, dass die Entgelte für die durch die Fehlkonfiguration verursachten Interneteinwahlen um die Hälfte reduziert werden und somit die Reduktion der Rechnung dem Ausmaß der von tele.ring erbrachten Leistungen adäquat gegenübersteht. Herr S. und tele.ring erklärten sich damit einverstanden. Weitere Informationen zur Einwahlproblematik finden Sie im Abschnitt 4 des Berichts.

net tele.ring alle Anfragen, die die Höhe der Rechnung, Mahnungen, Einzelgesprächsnachweise, die Vergabe von Gutschriften, verzeichnete Paketpreisbefreiungen, verzeichnete Aktivierungsgebühren, Rechnungsanschrift etc. betreffen. Daher ist auch die Bearbeitungszeit immer vom jeweiligen Einzelfall abhängig. Zur Frage, wie viel Prozent der Einsprüche zu einer Änderung/Neuausstellung der Rechnung führten, teilte tele.ring mit, dass es sich beim überwiegenden Teil um Kulanzgutschriften handelte. Nur in seltenen Fällen sei es zur gänzlichen Neuausstellung der Rechnung gekommen.

Die gute Zusammenarbeit zwischen der RTR-GmbH und tele.ring in Schlichtungsangelegenheiten wurde auch im Jahr 2001 fortgesetzt. Von der Schlichtungsstelle für Verfahren angeforderte Daten wurden von tele.ring rasch übermittelt. Bei der Behandlung von Beschwerden zeigte tele.ring eine große Bereitschaft zu Kulanzlösungen.

## 2.12. UTA

Laut UTA wurden im Jahr 2001 mehr als 1,6 Mio. Rechnungen erstellt, in 6.973 (0,43%) Fällen kam es zu Ein-

#### BEISPIEL: UNVOLLSTÄNDIGE TARIFÜBERSICHT IN PROSPEKTEN

Herr B. wollte einen Bekannten in einem asiatischen Land anrufen. Den von der UTA bei Vertragsabschluss ausgehändigten Unterlagen entnahm er, dass die UTA 12 verschiedene Auslandszonen unterscheidet, wobei für die teuerste Auslandszone 12 ein Tarif von ATS 33,60 (Euro 2,44) pro Minute zur Anwendung kommt. Herr B. führte dann auch einige Telefonate zu seinem Bekannten und ging dabei von einem maximal möglichen Tarif von ATS 33,60 (Euro 2,44) aus.

Um so erstaunter war er, als er auf der nächsten Rechnung der UTA die Gespräche mit der Auslandszone 14, zu einem Tarif von ATS 58,40 (Euro 4,25) verzeichnet, vorfand. Bei dem Anschluss, den er angerufen hatte, handelte es sich nämlich – wie die Schlichtungsstelle dann herausfand – um ein Satellitentelefon und nicht um einen üblichen Festnetzanschluss. Da die von der UTA Herrn B. übermittelten Unterlagen keinen Hinweis auf die Auslandszone 14, die für Verbindungen zu Satellitentelefonen zur Anwendung kommt, enthielten, korrigierte die UTA die bestrittene Rechnung. Die Telefonate wurden nach Einschreiten der Schlichtungsstelle zu dem günstigeren Tarif der Auslandszone 12 neu berechnet.

wänden. Rund 25 % der Einsprüche führten zu einer Kulanzlösung. Die Bearbeitung der Einsprüche dauerte durchschnittlich 14 Tage.

Die Zusammenarbeit der UTA mit der Schlichtungsstelle ist sehr zufriedenstellend. Die UTA recherchiert die im Rahmen von Schlich-

tungsverfahren abgegebenen Stellungnahmen gründlich, folglich kann die Schlichtungsstelle auch die Verfahrensdauer entsprechend kurz halten. Auffallend ist die vergleichsweise geringe Anzahl von Beschwerden über die UTA, die bei der Schlichtungsstelle eingelangt sind. In Anbetracht der Kundenan-

zahl der UTA ist dies ein deutliches Indiz dafür, dass die UTA über ein effizientes Kundenbetreuungssystem verfügt.

#### 2.13. YLine

Über YLine sind der Schlichtungsstelle keinerlei Daten der Kundenverrechnung und des Beschwerdemanagements bekannt. Faktum ist, dass Yline im Jahr 2001 vom Konkursverfahren und den daraus resultierenden organisatorischen Änderungen geprägt war: Am 25.09.2001 wurde der Konkurs über die YLine Internet Business Service AG und am 23.10.2001 der Konkurs über die YLine Web Access Service AG eröffnet. Bereits im Frühjahr 2001 wurden sämtliche Kunden, die ein Internet-Flat-Rate-Angebot<sup>15</sup> nutzten, gekündigt. Alle anderen bestehenden Verträge wurden von der Jet2Web Internet Services GmbH übernommen. Die offenen Forderungen gingen zunächst auf die i-online software AG über, über die jedoch ebenfalls – und zwar mit 16.10.2001 – der Konkurs eröffnet wurde. In weiterer Folge wurden nun die offenen Forderungen von der CyberTron Telekom AG übernommen. Durch diesen mehrmaligen grundlegen-

<sup>15</sup> flat rate: neben einer monatlichen Pauschalgebühr fallen keine weiteren Entgelte für die Internetverbindung an.

den Wechsel der Zuständigkeiten und Ansprechpersonen kam es auch zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Stellungnahmen und Einsprüchen. Darüber hinaus waren viele Kunden verunsichert und wussten nicht mehr, wer nun tatsächlich der richtige Ansprechpartner für Fragen oder Beschwerden war.

Unter anderem gab es im Jahr 2001 Schwierigkeiten mit einem Werbeangebot, das auf einer Kooperation von YLine mit der Verlagsgruppe NEWS beruhte. Man konnte einen Computer gegen eine monatliche (Raten-) Zahlung erwerben und nutzte gleichzeitig YLine als Internetprovider. Hier kam es vor allem zu Unklarheiten bei der Anzahl der noch offenen Raten. Oftmals wurden auch Bestellungen von Kunden registriert, die Auslieferung eines Gerätes erfolgte jedoch nicht.

Probleme gab es auch immer wieder im Zusammenhang mit Internetangeboten. Hauptgrund war hier – wie auch bei einigen anderen Anbietern – die Verwendung einer falschen Einwahlnummer aufgrund irreführender Unterlagen. Dadurch entstanden auch bei Flat-Rate-

Angeboten zusätzliche Verbindungsentgelte bei der Telekom Austria bzw. fielen anstelle der günstigen Verbindungsentgelte zum Onlinetarif Entgelte für die Österreichzone an. Hier konnte jedoch von der Schlichtungsstelle meist eine Klärung herbeigeführt werden. Die Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle wurden von YLine zumeist angenommen.

#### BEISPIEL: INTERNETZUGANG MIT EINER FLAT-RATE-VEREINBARUNG

Herr G. bestellte bei YLine einen Internetzugang mit einer Flat-Rate-Vereinbarung. Er erhielt von YLine eine Installations-CD samt zugehöriger Installationsanleitung, die er exakt – Punkt für Punkt – befolgte. Wider Erwarten bekam Herr G. dann nach einiger Zeit von der Telekom Austria eine Rechnung über Verbindungsentgelte für das Internet. Es stellte sich heraus, dass Herr G. die Einwahlnummer ins Internet nach erfolgter Installation hätte ändern müssen. Auf diesen nötigen Schritt wurde in der Anleitung jedoch erst an einer Stelle eingegangen, zu der man bei ordnungsgemäßer Beachtung der Installationsanleitung gar nicht gelangen konnte, da die erforderlichen Installationsschritte bzw. Einstellungen bereits vorher abgeschlossen waren. Ein diesbezüglich von der Schlichtungsstelle erstellter Lösungsvorschlag wurde von YLine angenommen, YLine verzichtete auf die Forderung gegenüber Herrn G.



## 3. Wirksame Streitschlichtung: Chancen und Defizite

Die im Jahr 2002 durchzuführende Novellierung des Telekommunikationsgesetzes bietet die Möglichkeit, Schwachstellen und Lücken im derzeitigen Gesetz zu beseitigen und somit einen besseren Konsumentenschutz und eine wirksame Streitschlichtung herbeizuführen. Im folgenden werden die Chancen und Defizite diskutiert, die die RTR-GmbH aufgrund ihrer zahlreichen und vielfältigen Erfahrungen geortet hat.

### 3.1. Informationspflichten über Diensteanbieter

Die §§ 5c und 5d Konsumentenschutzgesetz legen umfangreiche Informationspflichten für Diensteanbieter fest: So muss er seinen Namen, die Anschrift und sonstige vertragsrelevante Daten bekannt geben. Auch wenn damit rechtlich eine Verbesserung hinsichtlich der Informationspflichten gegeben ist, werden sie nur sporadisch wahrgenommen. Häufige Anfragen von Konsumenten, die die Identität von Diensteanbietern, deren Dienste sie in Anspruch genommen haben, ermitteln wollen, zeigen eine nur

mangelhafte anbieterseitige Bereitschaft, diesen Vorschriften nachzukommen. Dies zeigt, wie notwendig zusätzlicher rechtlicher Schutz der Nutzer wäre.

Da im Regelfall die Telefonanbieter, die die Rechnungen ausstellen, unter Hinweis auf den Datenschutz eine entsprechende Beauskunftung verweigern, stehen viele Konsumenten vor dem Problem, mit Forderungen konfrontiert zu werden und nicht einmal zu wissen, wer die Leistungen erbracht hat.

Der Telefonanbieter, der die Mehrwertdienstleistungen in Rechnung stellt, ist auf Grund seines mit dem Kunden geschlossenen Vertrages verpflichtet, auf Verlangen seinem Kunden, dem er Entgelte für die erbrachten Leistungen in Rechnung stellt, Name (Firma) und Anschrift des Diensteanbieters bekannt zu geben.

Dies gilt sowohl in jenen Fällen, in denen der Dienst im Teilnehmernetz erbracht wird, als auch in jenen, in denen der Dienst in einem anderen Netz erbracht wird. Im zweiten Fall hat der Teilneh-

mernetzbetreiber die Daten bei seinen Zusammenschaltungspartnern zu ermitteln und bekannt zu geben. Mehrwertdienstbetreibern kommt hinsichtlich ihrer Identität kein besonderer datenschutzrechtlicher Schutz zu, da sie ohnehin durch das Fernabsatzgesetz verpflichtet sind, ihren Kunden (das sind die Personen, die bei den Mehrwertnummern anrufen), ihre Identität bekannt zu geben.

Die Schlichtungsstelle vertritt die Auffassung, dass Kunden (in der Regel der Anschlussinhaber) per Gesetz das Recht eingeräumt werden sollte, von ihrem Telefonanbieter informiert zu werden, wer hinter den kontaktierten Mehrwertnummern steht, dessen Dienste verrechnet werden.

### 3.2. Limitierung von variablen Entgelten

Die meisten Telekommunikations-serviceverträge sehen fixe periodische (meist monatliche) und variable Entgelte vor. Während die periodischen Entgelte von den Kunden gut eingeschätzt werden können,

da sie bereits bei Vertragsabschluss bekannt sind, entziehen sich die variablen Entgelte oft jeglicher Kontrolle. Insbesondere wenn mehrere Personen ein und denselben Telefon- oder auch Internetanschluss nutzen, kommt es so nach Eintreffen der entsprechenden Rechnungen oft zu bösen Überraschungen für denjenigen, der die Rechnung zu bezahlen hat. In einigen bei der Schlichtungsstelle anhängigen Fällen wurden Kunden von Betreibern mit Rechnungen konfrontiert, die für die betroffene Person existenzbedrohend waren und von dieser nicht selbst verursacht wurden. Oft haben andere Personen, die Zugang zu dem Anschluss hatten, exzessiv teure Rufnummern kontaktiert, bei Internetanschlüssen Datenverkehr verursacht, oder durch einfache Fehlbedienungen („Telefonhörer falsch aufgelegt“) die erhöhte Rechnung verursacht. Schutzmechanismen gegen solche Fälle sind bei den Betreibern bis dato nur unzureichend vorgesehen. So versendet die Telekom Austria zwar im Postweg Warnungen an Inhaber von normalen Telefonanschlüssen, wenn das Ausmaß an Verbindungsentgelten Euro 726,73 (ATS 10.000,-) übersteigt; für die Zeit

des Postlaufes können jedoch weitere Tausende Euro anfallen. Andere Betreiber sehen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Recht des Betreibers vor, ab einem gewissen Betrag eine Sicherheitssperre zu legen. Den Nutzern bringt das oft wenig, da sich die Betreiber im Streitfall darauf berufen, dass diese Bestimmungen lediglich ein Recht, nicht jedoch eine Pflicht zur Sperre darstellen.

Auch nach jetziger Rechtslage darf ein Betreiber einem Kunden nicht grenzenlos Kredit gewähren. Aus seinen vertraglichen Sorgfaltspflichten heraus ist er verpflichtet, von sich aus rasch entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, wenn die Gesprächsgebühren absolut atypische Ausmaße annehmen: den Kunden ohne Zeitverzögerung informieren und allenfalls eine Sicherheitssperre legen.

In Deutschland hat bereits jeder Konsument von Telekommunikationsdiensten das Recht, Limits für die variablen Gesprächsgebühren festzulegen, die in einem bestimmten Abrechnungszeitraum nicht überschritten werden dürfen. So kann gewährleistet werden, dass

eine böse Überraschung wenigstens nicht zu einer Existenzbedrohung wird. Die Schlichtungsstelle vertritt die Ansicht, dass diese Möglichkeiten zum Selbstschutz den Konsumenten auch in Österreich eingeräumt werden sollten.

### 3.3. Nachverrechnungen

Immer wieder werden von den Betreibern Gespräche nachverrechnet, die meist auf Grund von Problemen im Rechnungslauf „vergesen“ wurden. Der Kunde erhält eine Rechnung über einen bestimmten Abrechnungszeitraum, die er bezahlt. In einer der folgenden Perioden werden ihm nochmals Telefonate verrechnet, die bereits in dem Abrechnungszeitraum der ursprünglichen Rechnung getätigt wurden. Zu potenziellen Streitpunkten werden solche Nachverrechnungen dann, wenn diese Verbindungsentgelte Telefonate betreffen, die schon lange Zeit zurückliegen. Das Verständnis der Kunden, für Gespräche zu zahlen, die sie schon – beispielsweise vor einem halben Jahr – geführt haben und von denen sie glaubten, dass sie schon mit einer davor liegenden Rechnung bezahlt wurden, ist – verständlicher Weise – meist sehr gering.

Der Umstand, dass man mit Forderungen über Gesprächs- bzw. Datenverbindungen konfrontiert werden kann, die bis zu drei Jahren zurückliegen und von denen man berechtigt glauben durfte, sie bereits bezahlt zu haben, ist nicht zufriedenstellend. Die Schlichtungsstelle tritt für explizite gesetzliche Bestimmungen ein, die definieren, wie lange Verbindungsentgelte nachverrechnet werden dürfen.

Im Regelfall verjähren die Forderungen für Verbindungsentgelte erst drei Jahre nach deren Entstehen. Es kann sich allerdings aus den zwischen Kunden und Betreibern geschlossenen Verträgen ergeben, dass Nachverrechnungen nur innerhalb kürzerer Fristen zulässig sind.

### **3.4. Fehlende Rechnungen**

Mehrmals wurde die Schlichtungsstelle damit konfrontiert, dass zahlungswillige Kunden nicht in die Lage versetzt werden, ihre Telefonrechnungen zu zahlen, weil ihnen ihr Telekom-Betreiber oft über mehrere Monate hinweg keine Rechnung übermittelt. Die Ursachen sind zumeist Fehler in den Billingsystemen der einzelnen Betreiber.

Im Gegensatz zu dem zuvor geschilderten Problem der Nachverrechnungen weiß der Kunde hier zwar, dass er noch Rechnungen erhalten wird. Da sich die Höhe der Entgelte zumeist nur schwer abschätzen lässt, ist es für den betroffenen Kunden aber oft kaum kalkulierbar, wie viel Geld er für die in Zukunft zu erwartende Rechnung beiseite legen soll.

Die rechtlichen Auswirkungen fehlender Rechnungen lassen sich nur im Einzelfall beurteilen. Insbesondere geben 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 für den Konsumenten 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 zu prüfen.

Sinnvoll wäre eine gesetzliche Regelung, die genau festlegt, dass ein Betreiber die zugesagten Abrechnungsintervalle einhalten muss und eine grobe Verletzung dieser Vorschrift die Nichteinfordernbarkeit der betroffenen Rechnung zur Folge hat.

### **3.5. Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste**

Der Mangel einer effizienten Regulierung des Mehrwertdienstebereichs ist in den letzten Jahren in Österreich evident geworden. Insbesondere die 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 etwa Deutschland und Großbritannien beschäftigt sich in Österreich keine per Gesetz oder auf freiwilliger Basis eingerichtete Institution mit der inhaltlichen Regulierung dieses Bereiches. Der Regulierungsbehörde fehlt diesbezüglich ein gesetzlicher Auftrag.

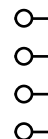
Während beispielsweise in Deutschland in einem strittigen Fall Infor-

mationen relativ leicht über den 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 beeinspruchten Rechnungen, die im Zusammenhang mit Dialer-Programmen stehen. Die zu überprüfenden Dialer-Programme werden im Regelfall von den Diensteanbietern den Netzbetreibern zur Weiterleitung an die Schlichtungsstelle zur Verfügung gestellt (weitere Informationen zu Dialer-Programmen siehe auch Kapitel 4.4.). Die bei der anschließenden Analyse 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 Ver-

trauenswürdigkeit 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 Dienste führen.

Seit der Liberalisierung des österreichischen Telekommunikationsmarktes zeichnet sich keine erfolgreiche Initiative der Betreiber ab, eine auf Freiwilligkeit basierende Regulierung des Bereiches der Mehrwertdienste zu etablieren.

Gesetzliche Maßnahmen, die auf das Inkraftsetzen eines Verhaltenskodex gerichtet sind, sowie die Schaffung eines effektiven Regulierungskörpers für den Mehrwertdienstebereich wären aus Sicht der Schlichtungsstelle dringend notwendig.



## 4. Expertenwissen nützen: Tipps für den Konsumenten

Seit Aufnahme ihrer Tätigkeit vor mehr als vier Jahren hat die Schlichtungsstelle eine Menge Erfahrungen gesammelt, die an dieser Stelle den Konsumenten als kleine „Hilfe zur Selbsthilfe“ weitergegeben werden sollen: Hier finden sich Ausführungen zu Problemen mit dem Internet, Antworten auf die Frage „Was ist ein Dialer-Programm und wie kann ich mich davor schützen?“, Erklärungen für das Zustandekommen hoher Telefonrechnungen und Tipps, wie Konsumenten Schutzvorkehrungen treffen können.

### 4.1. Schwierigkeiten beim Internetzugang

Als besonders schwierig stellte sich für die Schlichtungsstelle die Behandlung jener Beschwerden dar, die Qualitätsprobleme beim Internetzugang zum Inhalt hatten: keine Verbindung, Störungen, Verbindungsunterbrechungen etc. Im Rahmen eines Einspruchs muss die Schlichtungsstelle die Gründe dafür erheben. Die Ursachen eines nicht oder nur mangelhaft funktionierenden Internetzuges können

in einem der folgenden Verantwortungsbereiche liegen:

**Beim Nutzer:** Im Rahmen der Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle stellte sich oft eine fehlerhafte Konfiguration des Computers heraus, der für den Internetzugang verwendet werden sollte. Entweder es misslingt die ordnungsgemäße Einrichtung des Internetzuges – dies ist vor allem bei nicht versierten Computernutzer der Fall – oder der verwendete Computer weist einen technischen Defekt auf. Auch die vielfach angebotenen Installations-CD-Roms führen aus den unterschiedlichsten Gründen nicht immer zu einer ordnungsgemäßen Installation. Selbst eine einmal erfolgreich eingerichtete Verbindung zum Internet kann durch nachträgliche Änderungen am Computer, teilweise auch von selbst, gestört oder sogar ganz unterbunden werden. Da für viele Nutzer die Ursachen der Fehlfunktion nicht erkennbar sind, vermuten sie oftmals einen Fehler entweder netzseitig bei der verwendeten Datenverbindung oder beim Internet-Service-Provider. Es ist

daher im Regelfall sinnvoll, vorerst selber oder – bei mangelnder Fachkenntnis – mit Hilfe eines Experten, den eigenen Computer zu überprüfen, bevor voreilige Störungsmeldungen oder Beschwerden an den jeweiligen Telekommunikationsdiensteanbieter gerichtet werden.

**Beim Zugangsanbieter:** Jeder Internetnutzer ist auf eine Anbindung an seinen Internet-Service-Provider angewiesen. Diese Anbindung wird in einer Mehrzahl der Fälle (nach wie vor) über den normalen Telefonanschluss hergestellt. Zunehmend finden aber auch Anbindungen über ADSL, Kabel, Richtfunk, Mobilfunk oder auch mittels Wireless LAN Verbreitung. Störungen bei diesen Anbindungen sind insofern problematisch, als für den Nutzer nicht mehr so leicht feststellbar ist, ob die Zugangsanbindung (die Strecke bis zum Internet-Service-Provider) mangelhaft ist, oder beim Internet-Service-Provider selbst eine Störung vorliegt. Wichtig ist es hier, strukturiert und entsprechend dem vorliegenden Sachverhalt vorzugehen. So sind Beschwerden bei

Störungen eines ADSL-Zuganges im Regelfall bei dem jeweiligen Internet-Service-Provider einzubringen und nicht bei der Telekom Austria. Dieser überprüft meist zuerst, ob die Störung bei ihm liegt und wenn dem nicht so ist, verständigt er von selbst die Telekom Austria, damit diese beispielsweise die ADSL-Anbindung überprüft.

**Beim Internet-Service-Provider:** Dieser stellt für seine Kunden letztendlich den Zugang zum Internet her. Nur wenn sowohl der verwendete Computer als auch die Anbindungsleitung einwandfrei funktionieren, kann der Internet-Service-Provider seine Leistung erbringen.

Im Kapitel 2 „Schlichtungstätigkeit 2001“ wird anhand der Darstellung von konkreten Schlichtungsfällen die Problematik des Internetzugangs verdeutlicht.

#### **4.2. Einwahl ins Internet – Problematik der Einwahlnummern**

Immer mehr Personen nützen ihren Telefonanschluss auch für die Ein-

wahl zu ihrem Internetprovider. Die Kosten, die für die Internetverbindungen anfallen, richten sich unter anderem nach der gewählten Rufnummer, über die der Internetzugang erfolgt. Die Schlichtungsstelle hat zunehmend die Erfahrung gemacht, dass Kunden der verschiedenen 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. Die Verwendung von „teuren“ Einwahlnummern führte zu einer Reihe von Beschwerden.

Prinzipiell ist es möglich, über ein Modem jede beliebige Rufnummer anzuwählen. Diese Verbindungen werden wie „normale“ Telefonate tarifiert. Bei den kostengünstigen Einwahlnummern handelt es sich zum einen um jene der Telekom Austria, die mit 071891xx oder 194xx beginnen, zum anderen um speziell dafür bestimmte geografische Rufnummern bei anderen Anbietern. Diese in alternativen Netzen liegenden Rufnummern

sind jedoch nur dann verbilligt, wenn sie mittels Call by Call oder Carrier Preselection angewählt werden. Damit die Internetverbindungen von einem alternativen Netzbetreiber abgerechnet werden, muss eine Freischaltung für Call by Call oder Carrier Preselection beim entsprechenden Betreiber vorliegen. Zusätzlich muss bei Call by Call die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 10xx und die richtige Vorwahl 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.

Seit einiger Zeit kann die Einwahl ins Internet auch über die Rufnummern 080400xx erfolgen. Bei Verwendung dieser Nummern hat der Konsument an den Netzbetreiber nichts mehr zu bezahlen, sondern das gesamte Entgelt<sup>16</sup> wird ausschließlich vom Internet-Service-Provider verrechnet.

Die meisten Internet-User, die sich an die Schlichtungsstelle wandten, waren keine Computer- bzw. Telekom-Experten und über die unterschiedlichen Konsequenzen der

<sup>16</sup> Entgelt für die Zugangsleistung und die Leistungen des Internet-Service-Providers.

Verwendung verschiedener Einwahlnummern wenig bis gar nicht informiert.

#### **4.3. ADSL – worauf man achten muss**

Neben Problemen mit der Qualität von ADSL Produkten (Installation und Konfiguration des Zuganges, Verfügbarkeit der Dienste, Qualitätsmängel bei der Dienstleistung) verzeichnete die Schlichtungsstelle im Jahr 2001 verstärkt Beschwerden zum Problem ADSL-Downloadvolumen und den damit einhergehenden Kosten.

In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass meistens auch der Upload von Daten zum Downloadvolumen hinzugezählt wird. Dies kann vor allem dann ins Gewicht fallen, wenn man Daten, meist Musikfiles, auch für andere Personen zum Download auf seinem Rechner bereitstellt. Richtigerweise müsste man also vom Begriff des „Transfervolumens“ und nicht vom Downloadvolumen sprechen. Da aber gerade in Verbindung mit ADSL der Begriff „Downloadvolumen“ üblich ist, wird dieser auch hier weiter beibehalten.

Bei den meisten Anbietern von

ADSL-Zugängen ist in der monatlichen Pauschalgebühr ein gewisses Downloadvolumen enthalten. Dies beträgt häufig 1 Gigabyte (GB) pro Monat. Mittlerweile gibt es auch einige Betreiber, die höhere Downloadvolumina anbieten bzw. bei denen es kein Downloadlimit gibt.

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 dann zusätzlich Entgelte an. Diese betragen beispielsweise bei der Telekom Austria für das zweite GB ATS 1 (Euro 0,07) inklusive USt je Megabyte (MB), für darüber hinausgehende Volumina ATS 5 (Euro 0,035) inklusive USt je MB. Da der Download von Musik- oder Videofiles, der mit ADSL komfortabel und schnell ist, hohe Datenmengen umfasst, können rasch Datenmengen anfallen, die das oben genannte Ausmaß überschreiten und extra zu bezahlen sind. Auch Anwendungen, bei denen ein konstanter Downstream stattfindet (z. B. Internet Radio), können zur Überschreitung des

Downloadlimits beitragen.

Bei den Beschwerdefällen, die das Downloadvolumen betreffen, konnte die Schlichtungsstelle zwei Gruppen voneinander unterscheiden:

- Bei der ersten Gruppe bestreiten die Kunden nicht, die Datenmengen tatsächlich konsumiert zu haben. Sie bestreiten aber sehr wohl, über die zusätzlich anfallenden Kosten informiert worden zu sein. Die meisten dahingehenden Beschwerden betrafen die Telekom Austria. Hier sind die entsprechenden Informationen teils an sehr verborgenen Stellen zu finden, teils wird der Kunde nicht aktiv bereits bei Vertragsabschluss auf das zur Anwendung kommende zusätzliche Entgelt aufmerksam gemacht.
- Bei der zweiten Gruppe wird hingegen grundsätzlich bestritten, die verrechneten Datenmengen überhaupt in diesem Ausmaß konsumiert zu haben.

Generell bereiten die unterschiedlichen Einheiten bei Downloadangaben vielen Internetnutzern große Schwierigkeiten. Hier die Erläute-

rung: 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. Jeder weitere Download ist zu bezahlen. Daher fällt bei maximaler Bandbreite ca. alle 16 Sekunden ein weiteres Megabyte an Daten und damit verbunden das vorgesehene Entgelt von beispielsweise ATS 1 (Euro 0,07) an. Somit kosten bei maximaler Downloadrate die nächsten 4 Stunden und 20 Minuten ATS 1.000 (Euro 72,67). Da sich, wie oben angeführt, ab dem dritten Gigabyte Datentransfer das Entgelt oft empfindlich erhöht, so zum Beispiel auf ATS 5 (Euro 0,36) pro Megabyte, kosten alle weiteren 4 Stunden und 20 Minuten bei voller Downloadrate bereits ATS 5.000 (Euro 363,36). Anzumerken ist, dass den zuvor angeführten Rechenbeispielen die maximale Ausnützung der Band-

breite zu Grunde liegt. Für das normale Surfen im Internet werden wesentlich weniger Daten auf den Computer geladen.

#### **4.4. Dialer-Programme – die Problematik von Datenverbindungen über Nummern des Rufnummernbereiches „(0)900“ und „(0)930“ und in (entfernte) Auslandszonen**

Im Jahr 2001 verzeichnete die Schlichtungsstelle einen starken Anstieg von Beschwerden im Zusammenhang mit bestrittenen Datenverbindungen zu Rufnummern in die Bereiche „(0)900“ und „(0)930“. In diesen Fällen wurden die Verbindungen mit einem PC-Modem über die Telefonleitung (entweder über einen POTS-Fernsprechanschluss oder eine ISDN-Leitung) hergestellt.

Die für Internetverbindungen zu Mehrwertnummern verrechneten Entgelte werden vom jeweiligen Telekombetreiber in Rechnung gestellt. Ein zwischen Telekombetreiber und Diensteanbieter vereinbarter Anteil wird an denjenigen, der das Service hinter der Mehrwertnummer erbringt, ausbezahlt.

Die über das Internet konsumierten Leistungen werden somit per Telefonrechnung bezahlt.

Meist waren sogenannte „Dialer-Programme“ Verursacher von Internetverbindungen zu Mehrwertnummern. Bei einem Dialer-Programm handelt es sich um ein kleines Programm, das im Internet zum Download angeboten wird. Mittlerweile gibt es bereits eine unüberschaubare Vielzahl solcher Programme mit vielen Unterarten. Angeboten werden diese meist im Zusammenhang mit Erotikseiten im Web. Dabei wird oft mit Slogans wie „Gratiszugang“, „Völlig anonym“, „Keine Kreditkarte notwendig“, „High Speed Connector“ oder ähnlichem geworben. Einmal heruntergeladen und ausgeführt, unterbricht ein solches Programm die bestehende, meist sehr kostengünstige Internet-Verbindung und baut über die Telefonleitung eine neue Verbindung zu einer kostenintensiven Rufnummer auf. Fast immer handelt es sich hierbei um inländische Mehrwertnummern. In Einzelfällen können auch Verbindungen zu entfernten Auslandszonen aufgebaut werden. Über diese nunmehr kostenintensive Rufnummer sind dann die gewünschten Inhalte abrufbar. Bei



der Mehrzahl der 2001 eingelangten Fälle handelte es sich bei der hergestellten Verbindung um eine Anbindung an das gesamte Internet und nicht nur zu einem allein-stehenden Server. Damit war groß-teils das Weitersurfen mit der be-stehenden teuren Verbindung nach Verlassen der spezifischen Seite möglich, wodurch die Telefonkosten rasch anstiegen. Weiters passierte es auch, dass eine teure Verbindung nach Beendigung der Browser-software bestehen blieb und dies oftmals auf dem Desktop nicht zu erkennen war. Wenn der Benutzer dann mittels PC eine andere Tätigkeit ausübte – das Surfen im Internet beendete, indem er den Browser schloss und beispielswei-se einen Brief schrieb – blieb unbe-merkt im Hintergrund die bestehen-de Verbindung zur teuren Mehrwert-nummer aufrecht. Erst mit Ab-schalten des Computers wurde diese getrennt.

Wie bereits oben erwähnt, gibt es mittlerweile eine Vielzahl verschie-dener Dialer-Programme, die sich oft stark voneinander unterschei-den. Es gibt Dialer, die darüber informieren, dass eine kosteninten-sive Verbindung zu einer Mehr-wertdiensternummer aufgebaut

wird, was diese pro Minute kostet, die laufend eine aufrechte Ver-bindung anzeigen und beim Verlas-sen der spezifischen Seite bzw. beim Schließen des Browsers auch wieder automatisch beendet wer-den. Allerdings liegen der Schlich-tungsstelle in der Regel Dialer vor, die nur mehr sehr ungenügend über die im Computer gestarteten Prozesse und das zur Anwendung kommende Entgelt informieren.

Nachstehend ist ein typisches Dia-ler-Programm mit den Bildschirm-informationen dargestellt, die bei der erstmaligen Installation zu sehen sind.

Es beginnt mit diesem Fenster:

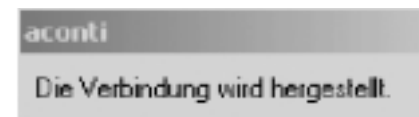


Die Positionierung der Entgeltin-formation und ihre Schriftgröße ist

so gewählt, dass diese leicht über-sehen werden kann. Die Aufmerk-samkeit des Users soll dabei ganz offensichtlich auf den Button „Ja - weiter“ gezogen werden:



Hier wird nun angezeigt, dass eine neue Telefonverbindung aufgebaut wird. Es fehlt allerdings der Hin-weis, welche Rufnummer gewählt wird.



Besonders bedenklich erscheint die Tatsache, dass es keine per-manente Information über die bis-herige Dauer der Online-Verbin-dung und die Kosten pro Minute nach Herstellen der Verbindung gibt.

Lediglich links unten am Desktop befindet sich der kleine Vermerk „Trennen“, rechts unten ein neues Icon:



Mit diesem Programm ist das Weitersurfen im Internet möglich. Dies führt dazu, dass der Nutzer für normale, kostenfreie Inhalte, die im Internet angeboten werden, ein hohes Entgelt bezahlen muss:



Auch beim Schließen des gesamten Browserfensters bleibt die Verbindung aufrecht. Lediglich der Button „Trennen“ und das kleine Icon rechts unten weisen auf eine noch immer aufrechte Mehrwertverbindung hin. In diesem Fall werden somit bis zum Trennen der Verbindung, beispielsweise indem der Computer heruntergefahren wird, Verbindungsentgelte zu der teuren Mehrwertdiensternummer verrechnet:



Ein Blick in die momentan verwendete DFÜ-Einstellung (Dial-up Connections) zeigt, zu welcher Rufnummer gerade eine Verbindung gehalten wird:

Im Zusammenhang mit Dialer-Programmen kommt § 6 Abs 1 der Entgeltverordnung besondere Bedeutung zu. Nach dieser Bestimmung ist bei einer Verbindung zu einer inländischen Mehrwertnummer innerhalb der ersten zehn Sekunden kostenfrei über den zur Anwendung kommenden Tarif zu informieren. Während dies bei Sprachtelefondiensten – technisch gesehen – leicht zu realisieren ist, ist es 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 Einzelfalls beurteilen, wobei eine funktionierende Zusammenarbeit aller Beteiligten (Endkunde; Teilnehmernetzbetreiber, der die Entgelte in Rechnung



stellt; alternativer Netzbetreiber, bei dem unter Umständen der Dienst erbracht wird und Diensteanbieter) dafür von zentraler Bedeutung ist.

Mittlerweile hat sich ein von der Schlichtungsstelle in Zusammenarbeit mit den betroffenen Betreibern entwickeltes „Ablaufschema zur Zusammenarbeit“ etabliert, welches immer dann zur Anwendung gelangt, wenn sich die betroffene Mehrwertnummer des Diensteanbieters nicht im Netz der Telekom Austria, sondern bei einem alterna-

tiven Betreiber befindet. Meist wird der Schlichtungsstelle dann auch ein entsprechender Dialer übermittelt. Dieser wird dann auf einem eigenen Test-PC der Schlichtungsstelle genau geprüft, um sich für die Beurteilung des Falles ein umfangreiches Bild zu machen. Besonderes Augenmerk wird dabei darauf gelegt, wie der Dialer über die anfallenden Kosten informiert, wie er nach außen in Erscheinung tritt und wie er sich bei Verlassen der ursprünglichen Seite bzw. beim Schließen des Browsers verhält.

Den besten Schutz vor unliebsamen Überraschungen bietet eine Tarifzonensperre für inländische Mehrwertnummern. Diese kostet meist nur eine einmalige Einrichtungsgebühr und kann beim Telekom-Betreiber beantragt werden.

Des Weiteren gibt es auch bereits ein umfangreiches Angebot an Schutzsoftware, welche imstande ist, solche Dialer zu erkennen. Bisweilen sind diese Softwareprodukte aber noch nicht voll ausgereift und bieten daher unter Umständen keinen zu 100% zuverlässigen Schutz. Am besten geeignet sind Programme, die jegliche Datenverbindung überwachen und Änderungen bzw. Versuche eines Neuaufbaus einer Verbindung sofort melden.

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. Besonders wichtig ist es auch hier, Beweise zu sichern (allfällig vorhandene Dialer im System auf Diskette sichern, Bildschirmausdrucke anfertigen, usw.).

Tipps speziell für den Umgang mit Dialer-Programmen:

- Tarifzonensperren von inländischen Mehrwertnummern und entfernten Auslandszonen können Schäden durch Dialer-Programme effektiv verhindern.
- Sorgsamer Umgang mit dem Internet ist anzuraten. Wahlloses Herunterladen und Installieren von Programmen und Ausführen von Applikationen, die man nicht genau kennt, erhöhen das Risiko, unerwünschte und schadensverursachende Software zu aktivieren.
- Wenn mehrere Personen einen Computer gemeinsam nutzen, sollte darauf geachtet werden, dass alle über die Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen informiert sind.
- Es empfiehlt sich, das Modem – sofern möglich – so aufzustellen und zu konfigurieren, dass entweder optisch oder akustisch (Aktivierung des eingebauten Lautsprechers) auf Verbindungsaufbauten bzw. Änderungen der Verbindung hingewiesen wird.

- Grundsätzlich können nur jene Internetuser 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 auch Faxe versenden zu können.
- Wichtig ist es, auf die Sicherheitseinstellungen des Internetbrowsers zu achten. Insbesondere hinsichtlich ActiveX (eine Steuerungserweiterung für den Browser) und Javascript (eine Programmiersprache) ist besondere Vorsicht geboten. Die Schlichtungsstelle empfiehlt, bei den Sicherheitseinstellungen ActiveX und Javascript auszuschalten. In diesem Zusammenhang weisen wir jedoch darauf hin, dass nicht alle Webpages so gestaltet sind, dass sie ohne ActiveX/Javascript betrachtet werden können.

#### 4.5. Hohe Telefonrechnungen: Ursachen und Tipps

„Hilfe – meine Telefonrechnung ist zu hoch!“ – Der größte Teil der Anfragen und Beschwerden, die bei der Schlichtungsstelle eintreffen, bezieht sich auf zu hohe Telefonrechnungen. Es gibt viele Ursachen, warum Rechnungen plötzlich in die Höhe schnellen können:

##### **Geändertes Telefonierverhalten:**

Es lohnt sich, das Telefonierverhalten der Personen, die von einem Anschluss aus telefonieren, dahingehend zu überprüfen, ob sich die Gewohnheiten beim Telefonieren geändert haben. Da beispielsweise Telefonate zu Handys wesentlich teurer sind als Telefonate innerhalb des Festnetzes, steigt die Telefonrechnung bei Festnetzanschlüssen oft deutlich an, wenn sich Freunde oder Bekannte ein Handy kaufen und mit diesen im üblichen Ausmaß telefoniert wird.

##### ☺ **Tipps: Einzelentgeltnachweis anfordern**

Der Einzelentgeltnachweis dokumentiert alle von einem Anschluss abgehenden Telefonate und gibt an, zu welcher Tageszeit, wie lange eine bestimmte Telefonnummer angerufen wurde. Aus Datenschutzgründen werden die letzten Stellen der Rufnummer allerdings unkenntlich gemacht.<sup>17</sup> Anhand der Rufdatenaufzeichnung kann dann eventuell überprüft werden, wer zu den Zeiten, an denen die teuren Telefonate geführt wurden, das Telefon bzw. Handy benützte.

Der Einzelentgeltnachweis kann bei der Service-Hotline des jeweiligen Betreibers bestellt werden, ist jedoch bei vielen Betreibern kostenpflichtig.

**Mehrwertdienste:** Anrufe zu Mehrwertnummern schlagen sich sehr rasch zu Buche und verursachen hohe Kosten. Telefonnummern, die mit 09xx beginnen, sind immer

höher tarifiert, wobei ein Gespräch bis zu Euro 3,63 (ATS 50,-)<sup>18</sup> pro Minute kosten kann. Vor Beginn des Gesprächs wird man allerdings – so sieht es das Gesetz vor – über die Höhe des pro Minute anfallenden Tarifs informiert. Hinter diesen Mehrwertnummern können folgende Dienste erbracht werden: Sprachtelefoniedienste (z.B. Telefonerotik, Gewinnspiele, „Telefonpartys“, Logo-Bestellungen, Informationsdienste wie Wetter, Börsenkurse, Verkehrsnachrichten) und Datendienste (z.B. Dialer-Programme, Wartung von Telefon- und Computeranlagen).

Manche Mehrwertdienste werden im Ausland angeboten; da es sich hier um eine „normale“ Rufnummer handelt, ist der hierfür vorgesehene Tarif vom jeweiligen Anbieter festgesetzt. Die Telefonate stellen für den österreichischen Netzbetreiber gewöhnliche Auslandsverbindungen dar und werden dementsprechend auf der Telefonrechnung als Verbindungen in eine Auslandszone ausgewiesen.

Ausländische Telefonsexanbieter bieten ihre Dienste häufig von exotischen Inseln, z.B. den Cook-Inseln oder den Niue-Inseln an, für deren Telefongesellschaften die

<sup>17</sup> Der Kunde erhält somit verkürzte Rufdaten.

<sup>18</sup> Das zu bezahlende Entgelt wird dabei zwischen dem Anbieter des Mehrwertdienstes und dem bzw. den österreichischen Netzbetreibern aufgeteilt.

Erotik-Telefonate den größten Teil des Umsatzes<sup>19</sup> ausmachen. Oft werden Telefonate, z.B. in die 13. Auslandszone, von den österreichischen Kunden deshalb in Frage gestellt, weil niemand in der Familie jemanden in dieser Auslandszone kennt. Um einen (deutschsprachigen) Telefonerotikanbieter auf den Cook-Inseln anzurufen, muss man aber niemanden auf den Cook-Inseln kennen, sondern nur die in Zeitungsinseraten angegebene Telefonnummer 00682xx wählen.

Gerade Erotik-Hotlines werden sehr häufig von Jugendlichen angerufen. Die Schlichtungsstelle hat oft festgestellt, dass Eltern nicht glauben, dass ihre Kinder diese Hotlines anrufen. Nach gründlicher Überprüfung der Rufdaten durch die Schlichtungsstelle stellt sich dann oft doch heraus, dass ein Mitglied der Familie die Telefonate geführt hat.

### ☺ **Tipp: Tarifzonensperre**

Die Einrichtung von Tarifzonensperren stellen eine wirksame Schutzmaßnahme vor Telefonaten zu unerwünschten Zonen und Diensten dar. Wenn der Verdacht besteht, dass Personen, die Zugang zum Telefon bzw. Handy haben, teure Telefonate zu Mehrwertdiensten bzw. in entfernte Auslandszonen führen, sollte die Möglichkeit einer Sperre von Diensten und Zonen, in die Nutzer eines Anschlusses nicht telefonieren wollen, in Betracht gezogen werden. Eine solche Sperre stellt auch einen wirksamen Schutz vor Dialer-Programmen dar (siehe Abschnitt 4.4.). Kosten und Modalitäten der Tarifzonensperre kann man bei der Service-Hotline des jeweiligen Betreibers erfragen.

**Verlust des Handys – so rasch wie möglich sperren!** „Ich finde mein Handy nicht. Ich habe es verloren oder es wurde mir gestohlen.“ – Sehr oft wird die Schlich-

tungsstelle mit ratlosen Anrufern konfrontiert, die – aus den verschiedensten Gründen – nicht mehr in Besitz ihres Handys sind. In solchen Fällen ist es am wichtigsten, sich, sobald der Verlust des Handys bemerkt wird, unverzüglich an die Service-Hotline seines Betreibers zu wenden, um den 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 beantragte Sperre vor, falls es in weiterer Folge Schwierigkeiten geben sollte. Der Vollständigkeit halber sei auch darauf hingewiesen, dass zumeist eine polizeiliche Verlust- bzw. Diebstahlsanzeige<sup>20</sup> nachzureichen ist.

**Roaming:** Hohe Telefonrechnungen bei Handys lassen sich häufig darauf zurückführen, dass die generell sehr hohen Kosten (Roaminggebühren) von im Ausland geführten Telefonaten unterschätzt wurden oder zum Zeitpunkt der Telefonate die mögliche Kostenbelastung unbekannt war. Benützt

<sup>19</sup> Der ausländische Netzbetreiber gibt einen Teil seiner Einnahmen an den (ausländischen) Mehrwertdienstanbieter weiter.

<sup>20</sup> Die meisten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der österreichischen Mobilfunkbetreiber sehen das vor.

man das Handy im Ausland, müssen zwei verschiedene Szenarien voneinander unterschieden werden:

- Telefonat vom Ausland aus: Das Telefonat wird vom ausländischen Netzbetreiber zugestellt, aber über den österreichischen Betreiber in Form von Roaming-Entgelten verrechnet.
- Man wird im Ausland angerufen. Was vielen Handy-Benützern oft nicht bewusst ist: Im Ausland muss man auch dann zahlen, wenn man angerufen wird. Für den Anrufer kostet das Gespräch – da er ja nicht weiß, wo der Angerufene gerade ist – so viel, als ob dieser im Inland wäre. Die Zusatzkosten erwachsen dem Angerufenen: Sie entstehen dadurch, dass das Gespräch nicht, wie üblich, im Inland zugestellt wird. Der Angerufene zahlt also für die Zustellung des Gesprächs von Österreich ins Ausland in Form von Roaming-Entgelten, die über die österreichische Telefonrechnung verrechnet werden. 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 vom Ausland aus und im Ausland nicht.

☺ **Tipp: Informationen über die aktuellen Tarife vor jedem Auslandsaufenthalt einholen**

Bevor man ins Ausland fährt, sollte man sich auf der Website des jeweiligen Netzbetreibers über die Tarife informieren oder diese bei der Service-Hotline erfragen.

Hält man sich in einem grenznahen Gebiet auf, ist es ratsam, auch auf die Einstellungen des Handys zu achten, damit es sich nicht automatisch in ein fremdes Netz einbucht. Es ist 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, so, als ob man die Gespräche vom Ausland aus führen würde.

**Mobilbox im Ausland:** Die Rufumleitung zur Mobilbox könnte ein

weiterer Kostenfaktor sein, der sich bei einem Auslandsaufenthalt auf die Handyrechnung niederschlägt. Es gibt typischerweise folgende Möglichkeiten, die Mobilbox zu programmieren:

- Keine Umleitung zur Mobilbox: Wenn die Verbindung zustande kommt, 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. Ist das Handy nicht erreichbar, wird der Anruf wieder zur Mobilbox zurückgeleitet.

Wenn sich der Angerufene im Inland 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; dies fällt ihm erst dann auf, wenn er die Rechnung erhält.

☺ **Tipp: Kostenbewusster Umgang mit der Mobilbox im Ausland**

Befindet man sich im Ausland und will Telefonkosten sparen, sollte man 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.

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

- A1: +43664 / 77 / <Nummer><sup>21</sup>
- max.mobil.: +43676 / 22 / <Nummer><sup>21</sup>
- Connect Austria: Statt der ersten Ziffer 1 bzw. 2 wählt man 3, z.B. statt +43699 / 10001234 wählt man +43699 / 30001234
- Tele.ring: +43650 / 11 / <Nummer><sup>21</sup>

Wenn sich die Telefonrechnung trotz dieser Überlegungen nicht erklären lässt, ist es sinnvoll, innerhalb der Einspruchsfrist, die in der Regel auf der Rechnung selbst und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Betreibers angegeben ist, schriftliche Einwendungen zu erheben.

<sup>21</sup> <Nummer>: die eigene Rufnummer ohne Bereichskennzahl (0650, 0664, 0676, 0699)



#### 4.6. Auswahl des Betreibers – Entscheidungshilfen

„Welcher Betreiber ist der für mich sinnvollste?“ – Diese Frage wird der Regulierungsbehörde sehr häufig gestellt, letztlich kann sie aber nur von jedem einzelnen selbst beantwortet werden. Damit man aus der Vielzahl der Telekommunikationsdiensteanbieter den für den einzelnen Konsumenten sinnvollsten herausfinden kann, empfiehlt die Schlichtungsstelle, sein Telefonierverhalten genau zu analysieren. Für diesen Zweck hat die Schlichtungsstelle einige Fragen zusammengestellt, die bei der Entscheidungsfindung helfen können.

- Wann telefoniere ich bzw. telefonieren diejenigen, die meinen Anschluss benutzen, am häufigsten (untertags, abends, Wochenende)?
- Wohin telefoniere ich bzw. telefonieren diejenigen, die meinen Anschluss benutzen, am häufigsten (innerhalb desselben Ortsnetzes, innerhalb Österreichs, ins Ausland, zu Mobiltelefonen)?

- Wie lange dauern durchschnittlich die von meinem Anschluss aus geführten Telefonate?

Bei der Auswahl eines Betreibers sollte man weiters berücksichtigen:

- Bin ich zu einer Mindestvertragsdauer verpflichtet?
- Zu welchen Konditionen stellt mir der Netzbetreiber Einzelgesprächsnachweise zur Verfügung? Sind diese entgeltpflichtig?
- Will ich nur telefonieren oder auch Zugang zu anderen Services wie Mailbox, Internet, etc. haben? Bietet gegebenenfalls der jeweilige Betreiber diese Dienste an?
- Gibt es einen Mindestumsatz, der mir jedenfalls in Rechnung gestellt wird, obwohl ich vielleicht gar nicht in diesem Ausmaß telefoniert habe?
- Welche Kündigungsfristen und Termine gibt es?
- Muss ich ein Grundentgelt bezahlen?

- Wie sieht es mit der Erreichbarkeit von Rufnummern aus, die ich auf jeden Fall kontaktieren möchte (z.B. Online-Nummern)?

- Stört es mich, vor der eigentlichen Rufnummer allenfalls noch zusätzliche Ziffern wählen zu müssen?

- Wie hoch sind allfällige Herstellungskosten?

- Will ich nur über einen oder über mehrere verschiedene Netzbetreiber telefonieren?

- Nehme ich gerne den Aufwand auf mich, mehrere Rechnungen von unterschiedlichen Betreibern zu verwalten und zu kontrollieren?

Als zusätzliche Informationen, die die Entscheidung erleichtern, rät die Schlichtungsstelle, Entgeltbestimmungen beim jeweiligen Betreiber einzuholen. Außerdem bietet die RTR-GmbH auf ihrer Homepage <http://www.rtr.at> einen Tarifvergleich für Festnetz- und Mobilnetztelefonie sowie für Internetzugänge an.

### 5.1. Das Schlichtungsverfahren vor der RTR-GmbH

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 der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vorgelegt werden, sofern darüber nicht die Telekom-Control-Kommission zu entscheiden hat. Im Vorfeld muss jedoch versucht werden, mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes eine Einigung zu erzielen. Erst wenn keine Einigung erzielt worden ist, kann ein Schlichtungsverfahren nach § 116 TKG durchgeführt werden. 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.

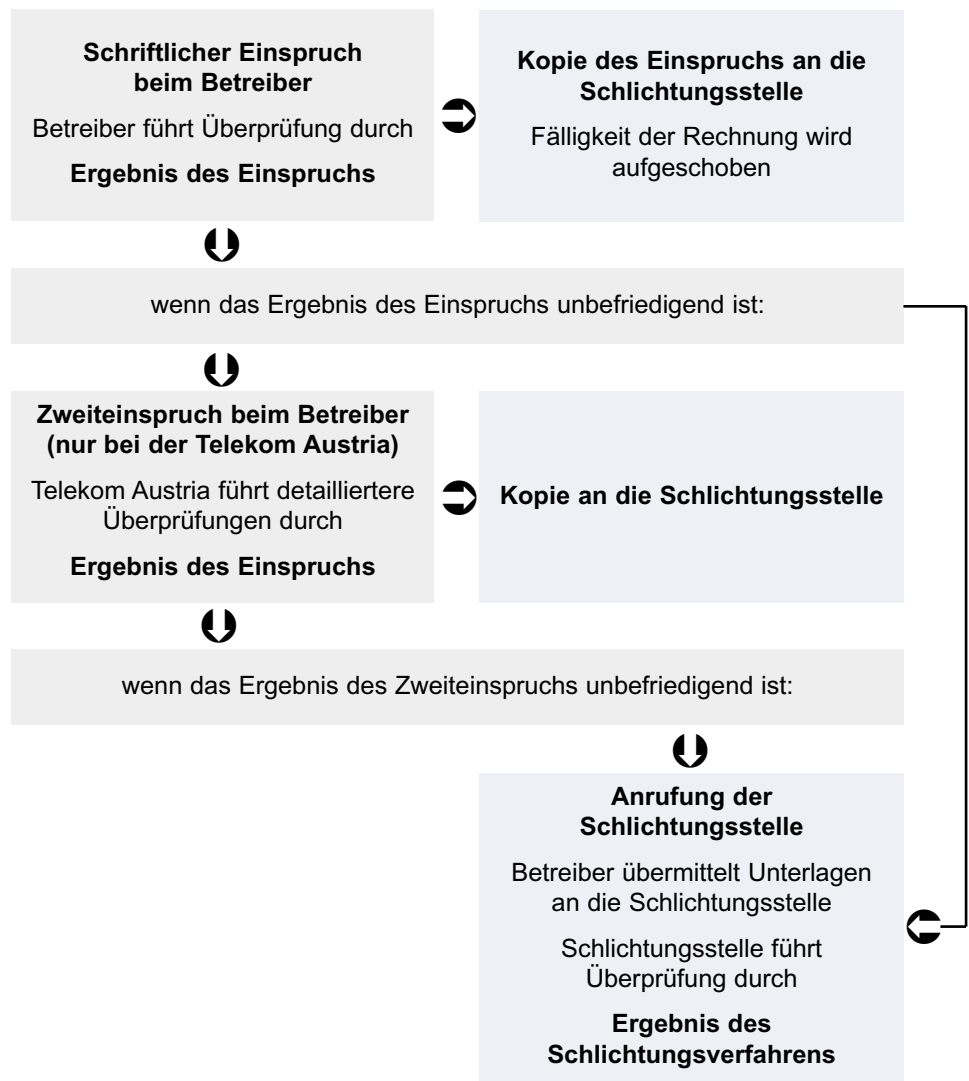
Bei Streitigkeiten mit einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes oder eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes über eine behauptete Verletzung des TKG kann – gestützt auf § 66 TKG – jede Partei, einschließlich Nutzer, Diensteanbieter, Verbraucher- und andere Organisationen, Beschwerde 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 2001 sind von der Rundfunk und Telekom

Regulierungs-GmbH drei Verfahren nach § 66 TKG durchgeführt worden, bei zwei von diesen waren ausschließlich Betreiber beteiligt.

Alle Schlichtungsverfahren wurden 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. Mittlerweile wurden sie geringfügig modifiziert.

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 eine 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, indem seitens der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH auf eine rasche Behandlung des Einspruchs gedrängt und die Übersendung von Kopien der Schreiben des Betreibers verlangt wird. 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.

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, zu dem der Schlichtungsstelle eine Kopie des Einspruches gegen eine bestrittene

Rechnung übermittelt wird, bis zum Ende des gesamten Verfahrens (Einspruchsverfahren und danach unter Umständen 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 weiters die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erforderlichen Informationen (Informationsblatt, Formular und Verfahrensrichtlinien), welche auch auf der Website der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unter <http://www.rtr.at> verfügbar sind.

Grundsätzlich gilt: Wenn der Kunde alle Beschwerdemöglichkeiten beim betroffenen Telekom-Unternehmen ausgeschöpft hat, kann er sich an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wenden.



RTR

## Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung gemäß § 116 Abs. 2 TKG und § 15 Abs. 4 SigG

### 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.

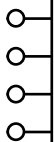
(2) Die Zuständigkeit der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß §66 TKG umfasst dagegen Streitigkeiten mit Anbietern von öffentlichen Telekommunikationsdiensten, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird. Sollte eine Überprüfung des vorgebrachten Sachverhaltes durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH keinen Anhaltspunkt für eine Verletzung des TKG ergeben, wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Verlangt dieser eine weitere Behandlung seiner Beschwerde, kommen die Vorschriften für das Verfahren nach § 116 TKG zur Anwendung.

#### 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 drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anmeldung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zugetragen haben, oder über Ereignisse, welche vor diesem Zeitpunkt tätig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren. Ereignisse, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.

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



**Vorangegangener Lösungsversuch**

§ 3. Eine Beschwerde gemäß § 116 TKG ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Beschwerdeführer seine Beschwerde schriftlich, per Fax oder per E-Mail zuvor an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes gerichtet und dieser der Beschwerde nicht vollständig stattgegeben hat. Sollte der Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht binnen vier Wochen auf die Beschwerde reagieren, ist eine Beschwerde gemäß § 116 ebenfalls zulässig. Wenn die Art der Beschwerde eine raschere Behandlung durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes erfordert, kann von der Einhaltung der 4-Wochen-Frist abgesehen werden. Es obliegt der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu entscheiden, ob die endgültige Erledigung durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes abzuwarten ist oder unmittelbar ein Verfahren nach § 116 TKG eingeleitet wird.

**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 zu erheben. Auch Einwendungen per Fax oder per E-Mail sind zulässig. Ist vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes dabei in dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen ein mehrstufiges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Schlichtungsverfahren 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 schriftlich, per Fax oder per E-Mail an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu richten, andernfalls 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 bezüglich 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 sowie einer Kopie der beanspruchten Rechnung an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 9 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

**Mitwirkungspflicht**

§ 5. Die Beschwerdeführer sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Regulierungsbehörde alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Für die Anbieter von Telekommunikationsdiensten gilt § 116 Absatz 1 letzter Satz TKG.

**Datenschutz**

§ 6. (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**

§ 7. Kommt zwischen den Parteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist die Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Regulierungsbehörde unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren nach § 116 TKG wird sodann eingestellt.

#### **Kosten**

§ 8. (1) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. (Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie anfallende Rechtsanwaltskosten).

(2) Bauslagen, welche der Regulierungsbehörde durch das Schlichtungsverfahren 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 Bauslagen – vorbehaltlich des Absatzes 4 – 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) Bauslagen, welche der Regulierungsbehörde in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 116 Abs. 1 TKG bzw. § 5 der gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Partei entstehen, sind der Regulierungsbehörde zu ersetzen.

#### **Vertretung im Schlichtungsverfahren**

§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung erzielenden Kosten wird auf § 8 Abs. 1 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Regulierungsbehörde eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens 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

§ 10. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und möchte er gemäß § 64 Abs. 2 TKG in Verbindung mit § 4 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien 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, sowie einer Kopie der beanspruchten Rechnung(en), an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Registrierung der Beschwerde). Für die Registrierung ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet und seine Einwendungen nachvollziehbar begründet.

(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 Rechnung bzw. Rechnungen 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 beanspruchten 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 beanspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben. .

(3) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach Ausschöpfung 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 des Telekommunikationsdienstes durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, so ist das Verfahren gemäß § 118 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.

(5) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann das Registrierungsverfahren auch elektronisch durchführen.

## III. Inhaltliche Überprüfung

### Informationspflicht des Betreibers

§ 11. 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

§ 12. (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 von der Regulierungsbehörde zu setzender, jedoch maximal vierwöchiger Frist 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 Absatzes 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 Absatzes 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 Absatz 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Absatz 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Regulierungsbehörde anzuliegen.

### Technische Gutachten

§ 13. (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.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere technische Prüfung 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 eingemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige 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 Telekommunikationsanlagen zu gewähren.

(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens drei Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 12 fertig gestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens sechs Wochen nach Fertigstellung des Gutachters nach Absatz 1 fertig gestellt.

#### **Mündliche Verhandlung**

§ 14. (1) Die Regulierungsbehörde kann 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 § 9 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Regulierungsbehörde gemäß § 9 Abs. 2 benannte Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können jeweils bis zu zwei Personen ihres Vertrauens beiziehen.

(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 Parteien 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 Wohnort von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrkosten (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse) von der Regulierungsbehörde ersetzt.

#### **Lösungsvorschlag**

§ 15. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger gemäß § 13 eingeholter Gutachten nimmt die Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Regulierungsbehörde – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Regulierungsbehörde keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlages das Verfahren gemäß § 16 beendet.

(2) Die Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden technischen Gutachten gemäß § 13.

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

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

#### **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 Einzelfällen keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das

6

abschließende Schreiben weist 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 §§ 12 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 Entgeltsstreitigkeiten, 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 Euro 150,- beträgt, kann die Regulierungsbehörde ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 12 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 Entgeltsstreitigkeiten, 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 Euro 150,- beträgt, bedient sich die Regulierungsbehörde der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren B).

(4) In Fällen von Entgeltsstreitigkeiten, bei denen die bestrittene Telekom-Rechnung die erste Telekom-Rechnung ist, so ist zur Wahl der Verfahrensmittel der im Absatz 2 genannte Betrag (Euro 150,-) als Vergleich heranzuziehen.

### **IV. Schlussbestimmungen**

#### **Jährlicher Bericht**

§ 18 (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. In diesem Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Telekommunikationsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensregeln, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge 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 § 12 Abs. 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem keine Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen (complaint handling), sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

#### **Inkrafttreten**

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit 01.03.2002 in Kraft, gleichzeitig treten die bisher geltenden Verfahrensrichtlinien außer Kraft.

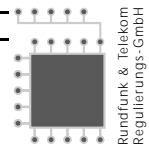
#### **V. Schlichtungsverfahren gemäß § 15 Abs. 4 SigG**

§ 20. (1) Gemäß § 15 Abs. 4 SigG können Kunden oder Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere über die Qualität eines Zertifizierungsdienstes, die mit dem Zertifizierungsdiensteanbieter nicht befriedigend gelöst worden sind, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vorlegen.

(2) Auf das Schlichtungsverfahren nach § 15 Abs. 4 SigG finden die §§ 3, 5 bis 9, 11 bis 16, 18 und 19 dieser Verfahrensrichtlinien sinngemäß Anwendung.

**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)?

Telekom Austria AG  
 Mobilkom Austria AG & Co KG  
 max.mobil. Telekommunikation Service GmbH  
 Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH  
 anderes Unternehmen: \_\_\_\_\_

**C Von der Beschwerde betroffener Anschluss**

Vorwahl:  Teilnehmernummer:

**Art des Anschlusses**

Festnetz:  
 digital  
 ISDN

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.*

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
 Mariahilferstraße 77-79, A-1060 Wien, Tel: 01/58058-0, Fax: 01/58058-9494, E-Mail: schlichtungsstelle@rtr.at  
 FN: 2083121 HG Wien, DVR-Nr.: 0956732 Austria

Stand 02.04.2001  
 Seite 1 von 3

**5.3. Formular:  
 Einleitung eines  
 Schlichtungsverfahrens  
 gemäß § 116 TKG**

**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

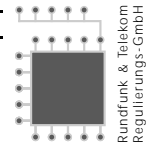
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilferstraße 77-79, A-1060 Wien, Tel: 01/58058-0, Fax: 01/58058-9494, E-Mail schlichtungsstelle@rtr.at  
FN: 208312t HG Wien, DVR-Nr.: 0956732 Austria

Stand 02.04.2001  
Seite 3 von 3

## 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.



RTR

### 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.

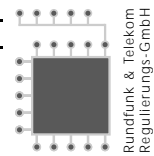
## 5.4. Informationsblatt für Internet-Nutzer



### Fragebogen für Internet-Nutzer

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.



RTR

#### A Bitte schätzen Sie Ihre Erfahrung und Ihr Können mit Computern/Internet ein:

Anfänger  erfahrener User  Experte

#### B Von der Beschwerde betroffener Anschluss (Telefonnummer):

\_\_\_\_\_

#### C Art des Internetzuganges

digital (Normaler Telefon-Anschluss)  
 ISDN  
 Kabelmodem (Telekabel/Chello)  Ja  
 ADSL  ADSL Haben Sie zusätzlich zum ADSL / Kabelmodem ein analoges/ISDN Modem (z.B. zum Versenden oder Empfangen von Faxen)?  Nein

#### D Welchen Internet Provider benutzen Sie?

Ich weiss, dass ein Dialer-Programm die von mir bestrittenen Verbindungen hergestellt hat.  Ja  Nein

Ich übermittle der Schlichtungsstelle das Dialer-Programm in elektronischer Form (per E-Mail an [schlichtungsstelle@rtr.at](mailto:schlichtungsstelle@rtr.at), auf einem Datenträger) im Anhang.  Ja  Nein

#### E Falls Sie das Programm nicht übermitteln können:

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  
 per E-Mail  von einer Newsgroup  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?



Ja  Nein

## 5.5. Fragebogen für Internet-Nutzer

Wenn Ja, versuchen Sie festzustellen, wo sich das Programm auf Ihrem Computer befindet. Ein möglicher Weg, das herauszufinden ist, mit der rechten Maustaste auf das Icon zu klicken. Danach wählen Sie den Menüpunkt „Eigenschaften/Properties“ und „Verknüpfung/Shortcut“. In der Zeile „Ziel/Target“ können Sie nun sehen, in welchem Verzeichnis sich das Programm befindet.

Sollten Sie Computeranfänger sein, empfehlen wir Ihnen, dass Sie sich dabei von einem kundigen Bekannten/Freund oder sonstigen Experten helfen lassen, um eine allfällige Dialer-Software auf Ihrem Computer feststellen und sichern zu können.

Mir sind hin und wieder Fenster aufgefallen, die mich darauf hingewiesen haben, dass nun neue Verbindungen aufgebaut werden.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
--	---

Mir ist während des Internetsurfens aufgefallen, dass die Verbindung kurzfristig abgebrochen wurde und das Modem eine neue Verbindung aufgebaut hat (bemerktbar ist dies beispielsweise an den Pfeiferäuschen oder den Leuchtdioden am Modem).	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
--	---

#### F Nähere Informationen zur Beschwerde

Wird der Computer 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 Computer befindet? (Bei Kindern bitte das Alter angeben)	<input type="text"/>
--	----------------------

Von wievielen Personen wird der Computer genutzt?	<input type="text"/>
---	----------------------

Hat außer diesen Personen sonst noch jemand — auch nur kurzzeitig — Zugang zum Computer?	<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
---------------	---

#### Allgemein:

Haben Sie im fraglichen Zeitraum sonst etwas Auffälliges beim Internetsurfen bemerkt oder können Sie sonstige Angaben machen, die zur Klärung des Sachverhaltes beitragen?


Ort, Datum

Unterschrift

## 5.6. Routingverhalten des Netzes der Telekom Austria AG

Eine Übersicht des sogenannten Netzverhaltens der Telekom Austria, wenn man Carrier Preselection und Call by Call in Anspruch nimmt, findet sich in der folgenden Tabelle: Stand: 01.10.2001

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)663, (0)650, (0)664, (0)676, (0)699, (0)666, (0)669, (0)678
zu Diensterufnummern	(0) 710 ...	NE	TA	personenbezogener Dienst, Fixtarif Euro 0,07 gem. EVO
	(0) 711 ...	NE	TA	Mehrwertdienste der TA, nicht NVO-konforme Nummer
	(0) 720 ...	VNB	VNB	personenbezogener Dienst
	(0) 730 ...			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 Dienste mit erotischem Inhalt ausschließlich unter (0)930 ...
(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 Vergebührung 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 Verbindungsnetzbetreiber 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	Ortsnetzkennzahl: 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

## 5.7. Verzeichnis der Fallbeispiele

Sperre und Entsperrung eines Telefonanschlusses	11
Internetzugang mit Pauschaltarif	12
Internetzugang mit falscher Einwahlnummer	14
Entgeltinformation bei Telefonaten zu inländischen Mehrwertnummern	16
Roamingentgelte	17
Vertragskündigung und Nachverrechnung von Gesprächen	18
Langzeitverbindung ins Ausland	19
Verrechnung von Gesprächen bei Carrier Preselection (Verbindungsnetzbetreibervorauswahl, CPS)	21
Einwahl ins Internet	22
Unvollständige Tarifübersicht in Prospekten	23
Internetzugang mit einer Flat-Rate-Vereinbarung	24



## 5.8. Abgekürzte Firmennamen

Connect	Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH
CyberTron	CyberTron Telekom AG
IBC	IBC Kommunikationsdienstleistungen GmbH
MCN	MCN Millenium Communication Network AG
max.mobil.	max.mobil. Telekommunikation Service GmbH
Mobilkom	Mobilkom Austria AG § Co KG
Multikom	Multikom Austria Telekom GmbH
Tele2	Telecommunication Services GmbH
Telekabel	Telekabel Wien GmbH
Telekom Austria	Telekom Austria AG
tele.ring	tele.ring Telekom Services GmbH
UTA	UTA Telekom AG
Yline	Yline Internet Business Service AG bzw. Yline Web Access Service AG

## **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](mailto:rtr@rtr.at), <http://www.rtr.at>

**Für den Inhalt verantwortlich:**  
Univ. Prof. Dr. Heinrich Otruba

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

**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, 2002

Wien, im Juni 2002

**RUNDFUNK UND TELEKOM  
REGULIERUNGS - G M B H**

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