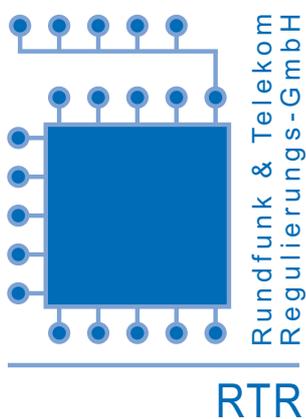
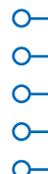


Tätigkeitsbericht

der Schlichtungsstelle



2002



1	Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH:	
	Anlaufstelle bei Problemen mit Telekommunikationsunternehmen	3
1.1	Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?	3
1.2	Das Call Center der RTR-GmbH – ein erster Ratgeber	7
2	Schlichtungstätigkeit 2002	8
2.1	Connect Austria (One)	8
2.2	Mobilkom Austria	9
2.3	Tele2	10
2.4	Telekabel	10
2.5	Telekom Austria	10
2.6	tele.ring	13
2.7	T-Mobile Austria (vormals max.mobil.)	14
2.8	UTA	15
3	Erfahrungen aus der Schlichtungstätigkeit	16
3.1	Dialer-Programme – die Problematik von Datenverbindungen über Nummern des Rufnummernbereiches „(0)900“ und „(0)930“ und in (entfernte) Auslandszonen	16
3.2	Einwahl ins Internet – Problematik der Einwahlnummern	18
3.3	ADSL – worauf man achten muss	19
3.4	Call by Call, Carrier Preselection, Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung, direkter Netzzugang, Calling Cards und andere Formen des Telefonierens	20
3.5	SPAM SMS	28
3.6	Sonstige Kundenbeschwerden	29
3.7	Konsultation im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten	30
4	Anhang	32
4.1	Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung gemäß § 116 Abs 2 TKG und § 15 Abs 4 SigG	32
4.2	Informationen zum Schlichtungsverfahren	39
4.3	Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“	45
4.4	Informationsblatt für Internet-Nutzer	48
4.5	Fragebogen für Internet-Nutzer	49
4.6	Merkblatt „Informationen betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam)“	51
4.7	Empfehlung zur Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen	59
4.8	Verzeichnisse	
	Fallbeispiele	62
	Abbildungen	62
	Abgekürzte Firmennamen	62
4.9	Impressum	63

1. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH:

Anlaufstelle bei Problemen mit Telekommunikationsunternehmen

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) ist durch das Telekommunikationsgesetz (TKG)¹ mit der Führung einer Schlichtungsstelle betraut. Kann der Endkunde Probleme mit Telekommunikationsunternehmen für sich nur unbefriedigend oder gar nicht lösen, steht ihm zusätzlich zu den allgemeinen Rechtsschutzinstrumenten (z.B. der Gerichtsbarkeit) der Weg zur unabhängigen Schlichtungsstelle der RTR-GmbH offen. Seit der Einrichtung dieser Institution im Jahr 1997 wurden über 5.000 Schlichtungsverfahren zwischen Endkunden und Telekom-Unternehmen geführt. Darüber hinaus führten die Experten der Schlichtungsstelle zahlreiche Beratungsgespräche und übernehmen das Monitoring der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Betreiber. Zur Herbeiführung von Lösungsvorschlägen stehen die Experten der RTR-GmbH in ständigem Dialog mit Endkunden, Betreibern und Interessenvertretungen.

1.1 Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?

Das TKG 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 Endkunden (Beschwerdeführer) und dem betroffenen Unternehmen 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 Überprüfung auf Vollständigkeit und Plausibilität, gegebenenfalls Erstellung eines technischen Gutachtens etc.

Das jeweilige Telekom-Unternehmen ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle Informationen, die zur Beurteilung des Sachverhaltes erforderlich sind, der RTR-GmbH zur Verfügung zu stellen. Eine ausführliche Darstellung des Schlichtungsverfahrens findet sich im Anhang.

Anzumerken ist, dass Unternehmen, die Telekommunikationsdienstleistungen lediglich wiederverkaufen (Näheres zu Wiederverkäufern im Kapitel 3.4.3), nicht verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren nach § 116 TKG mitzuwirken. Entsprechende Schlichtungsanträge müssen daher von der Schlichtungsstelle zurückgewiesen werden.

An die RTR-GmbH wurden vom Zeitpunkt der Aufnahme ihrer Schlichtungstätigkeit bis Ende 2002 in Summe 5.008 Beschwerden² herangetragen und von den Experten der Schlichtungsstelle bearbeitet. Die Zahl der eingebrachten Beschwerdefälle stieg dabei sukzessive an:

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

² Bei den Verfahren handelt es sich um „Streit- oder Beschwerdefälle“ gemäß § 116 TKG, die von Endkunden und Interessenvertretungen bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

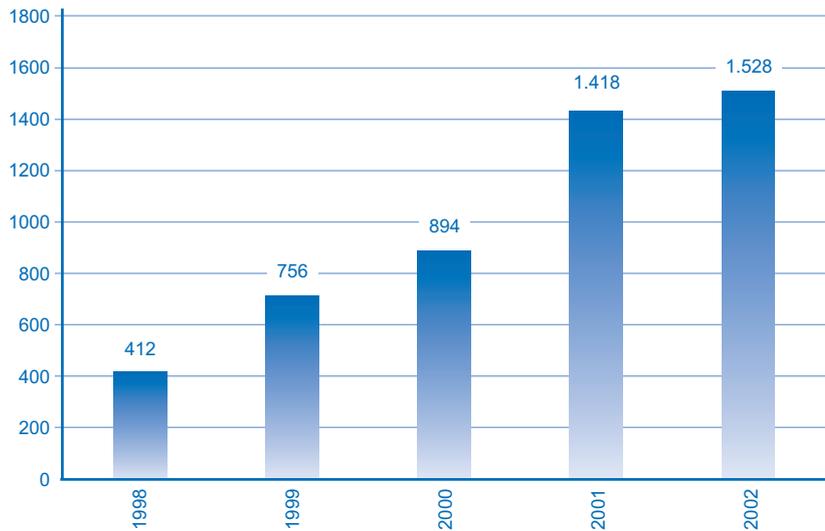


Abbildung 1: **Schlichtungsfälle von 1998 – 2002**

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 Jahren 1998 und 1999 nahm die Anzahl der Beschwerden im Jahr 2001 überproportional zu

und stieg auf 1.418 Beschwerden an. Im Berichtszeitraum 2002 wurden 1.528 Beschwerden eingebracht. Wie der Abbildung 2 zu entnehmen ist, erreichte die Anzahl der Beschwerden im Juli 2002 mit 153 ihren Höhepunkt.

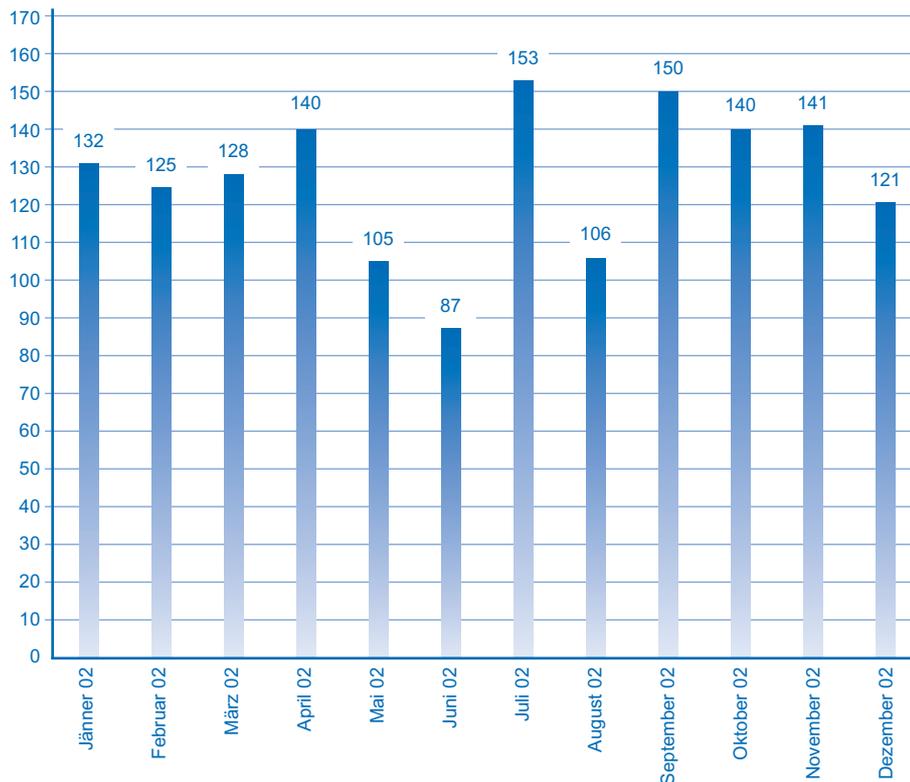


Abbildung 2: **Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2002**

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. Bei rund 10 % aller bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2002 eingebrachten Fälle stand die Dialer-Problematik im Vordergrund (siehe dazu Kapitel 3.1). Beschwerden betreffend Sprachverbindungen zu Mehrwertdiensten sind im Gegenzug dazu zurückgegangen.

Abbildung 3 gibt einen Überblick, wie sich die bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2002 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.

Im Gegensatz zum Jahr 2001 stieg im Berichtszeitraum 2002 der Anteil der bei der RTR-GmbH eingebrachten Beschwerden, die die Telekom Austria betrafen, an. Waren es im Jahr 2001 noch 52 % der Beschwerden, entfielen im Jahr 2002 über 62 % aller Fälle auf die Telekom Austria. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Telekom Austria der hauptsächlich betroffene Betreiber bei Einsprüchen betreffend Dialer-Fällen ist.

Die Anzahl der Schlichtungsfälle betreffend Mobilfunkanbieter reduzierte sich im Vergleich zu den Vorjahren.

Bei den alternativen Sprachtelefonieanbietern wurde im Vergleich zum Vorjahr teilweise ein leichter Rückgang, teilweise ein leichter Anstieg festgestellt. Die sonstigen Beschwerden verteilten sich auf Internet-serviceprovider und jene alternativen Sprachtelefonieanbieter, die aufgrund der geringen Anzahl an Fällen nicht extra angeführt werden.

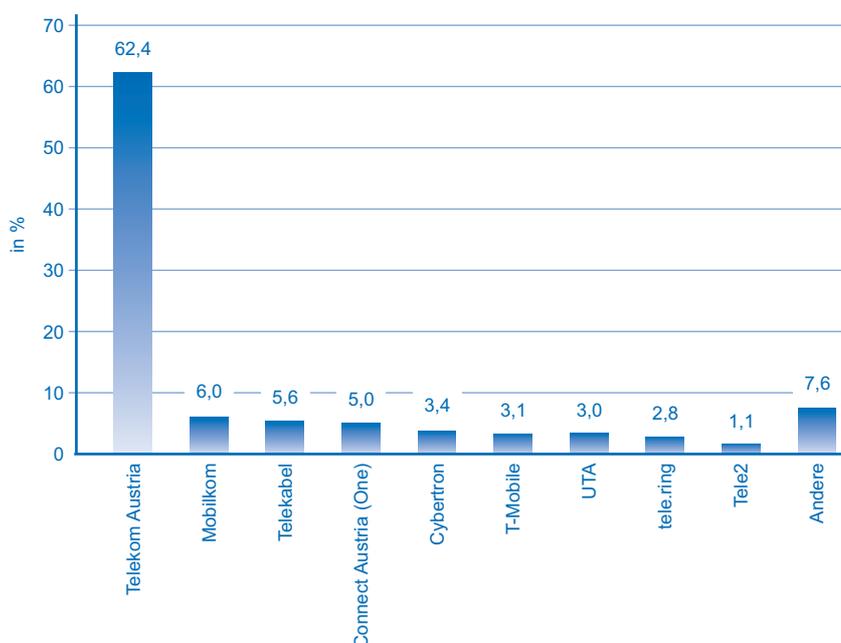


Abbildung 3: **Eingebrachte Schlichtungsfälle 2002 (nach Betreibern)**

Abbildung 4 stellt die bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden im Jahr 2002, umgerechnet auf 100.000 Kunden, dar. Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber lassen sich aus dieser Grafik nur eingeschränkt ziehen. Die Zahl der eingebrachten Schlichtungsfälle ist nicht nur vom Betreiber abhängig, sondern auch davon, inwieweit Kunden über die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle informiert sind und ob sie es bevorzugen, sich zuerst direkt an den Betreiber oder an die unabhängige Schlichtungsstelle zu wenden.

Auffällig ist, dass Telekom Austria und Telekabel verhältnismäßig viele Beschwerden pro 100.000 Teilnehmer haben. Grund hierfür ist wahrscheinlich, dass im Festnetzbereich Verbindungen zu Mehrwertnummern fast ausschließlich von diesen beiden Betreibern abgerechnet werden³ und sehr viele Schlichtungsfälle die Verrechnung von Mehrwertdiensten betreffen. Beide Betreiber weisen – im Gegensatz zu vielen anderen Betreibern – im Regelfall in ihren Erledigungsschreiben an die Kunden auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens hin. Auch dies dürfte eine Ursache für den vergleichsweise hohen Anteil an Beschwerdefällen sein.

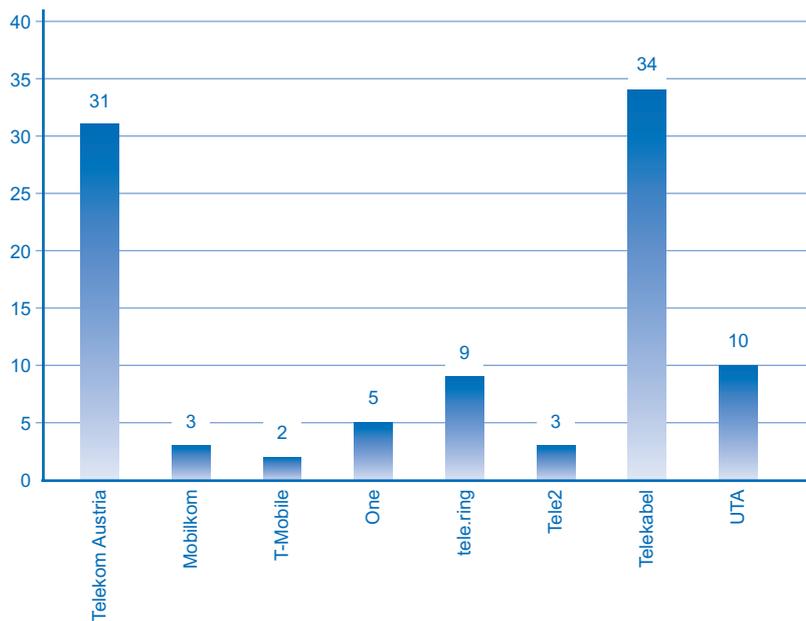


Abbildung 4: **Schlichtungsfälle 2002 pro 100.000 Teilnehmer⁴**

3 Anrufe zu Nummern, die mit 09 beginnen, werden auch bei eingerichteter Carrier Preselection immer von der Telekom Austria verrechnet.

4 Die Anzahl der Kunden beruht auf den freiwilligen und ungeprüften Angaben der Betreiber.

1.2 Das Call Center der RTR-GmbH – ein erster Ratgeber

Die RTR-GmbH unterhält mit der kostenlosen Nummer 0800 300 300 als erste Anlaufstelle für Endkunden ein Call Center. Rund 90 % der im Call Center bearbeiteten Anrufe betreffen Anfragen von Endkunden. 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 2002 wurden mehr als 6.000 Anrufe unter 0800 300 300 entgegengenommen. In den letzten Jahren ist die Anzahl der Anrufe – aufgrund des steigenden Bekanntheitsgrades dieser Serviceeinrichtung bzw. der Schlichtungsstelle – stark gestiegen.

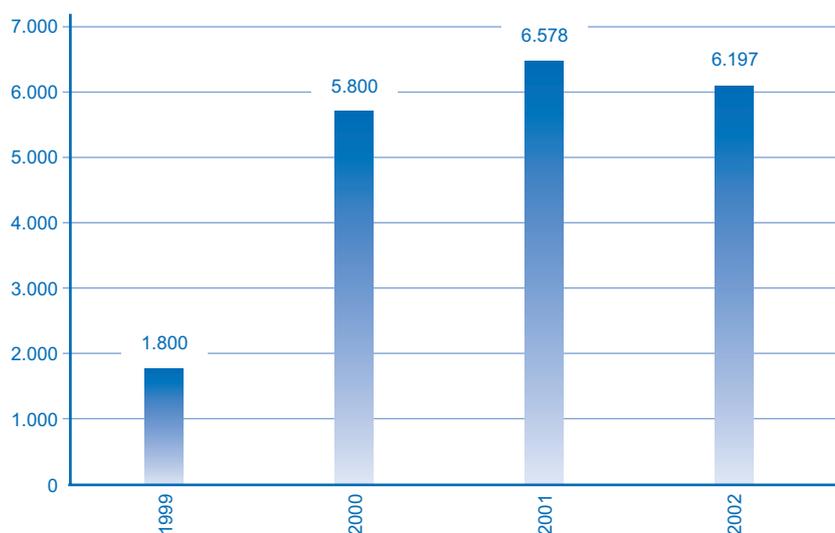


Abbildung 5: Anzahl der Anrufe im Call Center von 1999 – 2000

2. Schlichtungstätigkeit 2002

2.1 Connect Austria (One)

Connect Austria⁵ stellte im Jahr 2002 knapp 7 Mio. Rechnungen aus. Von den bei Connect eingelangten 20.640 Beschwerden wurden rund 7.430 schriftlich eingebracht, wovon rund die Hälfte Rechnungen betrafen. Dies entspricht einem Gesamtrückgang der Beschwerden von ca. 47 % gegenüber dem Jahr 2001. Die Bearbeitungsdauer der Einsprüche lag im Jahr 2002 im Durchschnitt bei ca. drei Tagen, im Gegensatz dazu war die durchschnittliche Bearbeitungsdauer 2001 noch bei ca. 15 Tagen. Eine erhebliche Zahl der Beschwerden konnte dabei bereits telefonisch geklärt werden.

Im Berichtsjahr 2002 wurden bei der Schlichtungsstelle 78 Beschwerden registriert, das waren um 19 Fälle weniger als im Jahr davor.

Einige Beschwerden in Zusammenhang mit Connect Austria betrafen Probleme mit der SIM-Lock-Sperre von mobilen Endgeräten. Teilweise wurden hier Entsperrungen nicht durchgeführt bzw. wurde die Entsperrung, die ursprünglich entgeltfrei war, kostenpflichtig, ohne die Kunden da-

rüber zu informieren. Dies führte in weiterer Folge zu Beschwerden. Connect Austria reagierte in diesen Fällen jedoch kundenfreundlich und führte die Entsperrungen kostenlos durch.

Die Bearbeitung der Schlichtungsfälle seitens Connect Austria erfolgte im Wesentlichen rasch. Seit dem letzten Jahr dürfte der interne Ablauf bei der Bearbeitung von Einsprüchen verbessert worden sein. So waren gegenüber dem Jahr 2001

BEISPIEL 1: VERWEIGERUNG EINES TELEKOMMUNIKATIONS-SERVICEVERTRAGES FÜR EINEN MOBILFUNKANSCHLUSS

Herr F. wollte einen Vertrag über die Herstellung eines Mobilfunkanschlusses mit Connect Austria abschließen. Der Vertragsabschluss wurde jedoch von Connect Austria mit der Begründung verweigert, dass die Bonitätsprüfung negativ ausgefallen sei. Herr F. holte daraufhin beim Kreditschutzverband von 1870 eine Selbstauskunft ein. Darin wurde ihm mitgeteilt, dass zu seiner Person keine Vormerkung vorliege und auch keine Abfrage von Connect Austria erfolgt sei. Mit dem Vorbringen konfrontiert, teilte Connect Austria mit, dass Informationen nicht vom Kreditschutzverband von 1870, sondern vom Unternehmen „Kreditinform – Josef Hirschnall“ eingeholt worden seien. Von diesem wurde Herr F. jedoch auch auf mehrmalige Nachfrage keine Auskunft erteilt, sodass sich letztlich die Schlichtungsstelle an dieses Bonitätsprüfungsunternehmen wandte. Dieses teilte mit, dass keine Daten über Herrn F. vorliegen. In weiterer Folge stellte sich heraus, dass es bei der Bonitätsabfrage aufgrund eines Wohnsitzwechsels zu Verwechslungen gekommen war. Für Herrn F. lag tatsächlich eine negative Auskunft vor. Die Schlichtungsstelle recherchierte, dass Herr F. vor sieben Jahren ein Vermögensverzeichnis legen musste. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Rechnungen nicht bezahlt wurden oder Schulden bestehen.

Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, der darauf abzielte, dass Connect Austria einen Telekommunikations-Servicevertrag mit Herrn F. abschließt. Der Vorschlag wurde von Connect Austria angenommen.

⁵ Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.

weniger Urgezen betreffend Einspruchserledigungen bzw. Stellungnahmen im Schlichtungsverfahren notwendig. Es gab 2002 auch keine nennenswerten Probleme bei der Umsetzung von erzielten Einigungen (z.B. Kulanzlösung, Gutschrift). Lösungsvorschläge, die die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr erstellte, wurden von Connect meistens angenommen.

2.2 Mobilkom Austria

Von knapp 15 Mio. Rechnungen, die Mobilkom Austria⁶ im Jahr 2002 erstellte, wurden 4.138 (0,03 %) Rechnungen beeinsprucht, wobei bei geschätzten 10 % aller Einsprüche mehr als eine Rechnung beeinsprucht wurde. Etwa 1 % der Einsprüche betraf den Verbindungsnetzbetrieb A1-Total. Bei rund 15 % der Einsprüche wurden Gutschriften vergeben, in den überwiegenden Fällen hat es sich dabei – laut Mobilkom Austria – um Kulanzgutschriften gehandelt. Die durchschnittliche Dauer des Einspruchverfahrens betrug laut Mobilkom Austria drei bis fünf Wochen, wobei jeder Teilnehmer binnen drei Werktagen ein Informationsschreiben erhielt, in dem auf die längere Bearbeitungsdauer hingewiesen wurde.

Die in den letzten Jahren gute Zusammenarbeit zwischen der

Schlichtungsstelle und der Mobilkom Austria setzte sich im Jahr 2002 fort. Mobilkom Austria übermittelt der Schlichtungsstelle die angeforderten Unterlagen rasch, wobei deren Qualität besonders hervorzuheben ist. Ohne dass es der Aufforderung durch die Schlichtungsstelle bedarf, nimmt Mobilkom Austria einen teilweise nicht unerheblichen Rechercheaufwand auf sich, fragt bei Zweifelsfällen sowohl intern als auch extern nach und dokumentiert die Ergebnisse umfangreich. Dies hat insbesondere Bedeutung bei Beschwerdefällen, die Roamingentgelte betreffen. Als einziger Betreiber lässt Mobilkom Austria bestrittene Roaminggespräche von den betroffenen ausländischen Partnernetzbetreibern überprüfen und geht nicht einfach von der Richtigkeit der von den Clearinghäusern (das sind jene Stellen, die die Roamingabrechnung zwischen den Betreibern vornehmen) übermittelten Datensätze aus.

BEISPIEL 2: ROAMINGENTGELTE

Frau K. beeinspruchte die in einer Rechnung von Mobilkom Austria tarifierten Roamingentgelte für abgesendete SMS im Kosovo. Der Rechnungseinspruch wurde von Mobilkom Austria abgewiesen und die Richtigkeit der Rechnung bestätigt.

Im Rahmen des daraufhin von der Schlichtungsstelle durchgeführten Verfahrens erkannte Mobilkom Austria, dass die Aufzeichnungen des MSC (Mobile Service Center) im Kosovo fehlerhaft waren und auch SMS verrechnet wurden, die nicht zugestellt werden konnten. Mobilkom Austria reduzierte die bestrittene Rechnung im Ausmaß der zuviel verrechneten Entgelte.

6 Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.

2.3 Tele2

Den Informationen von Tele2⁷ zufolge werden ca. 3,3 Mio. Rechnungen pro Jahr ausgestellt, davon werden ca. 700 Rechnungen beeinsprucht. 95 % der Einsprüche werden sofort telefonisch gelöst, die restlichen 5 % der Einsprüche werden im Durchschnitt innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Ein Prozentsatz der Einsprüche, die zu einer Änderung der Rechnung führen, kann grundsätzlich nicht angegeben werden. Im Kulanzweg führen ca. 10 % der Einsprüche zu Gutschriften in Form von Freiminuten.

Die Zusammenarbeit mit Tele2 gestaltete sich – wie auch in den letzten Jahren – für die Schlichtungsstelle problemlos. Viele Beschwerden wurden von Tele2 flexibel und mit entsprechender Kulanzbereitschaft gelöst. Positiv zu bemerken ist, dass – angesichts der beträchtlichen Kundenanzahl – nur eine geringe Anzahl von Fällen an die Schlichtungsstelle herangetragen wurde. In Summe langten im Jahr 2002 17 Beschwerden über Tele2 in der Schlichtungsstelle ein; das sind um vier mehr als im Jahr 2001.

Tele2 gehört damit zu jenen Betreibern, die aufgrund eines effizienten und kulantem Kundenmanagements das Einschreiten der Schlichtungsstelle nur in wenigen Fällen erforderlich machen.

2.4 Telekabel

Telekabel hat der Schlichtungsstelle über die Anzahl der ausgestellten Rechnungen, der Beschwerden und die Art der Erledigung keine Daten geliefert.

Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle im Jahr 2002 ist als gut zu bewerten. Die im Rahmen

des Schlichtungsverfahrens angeforderten Unterlagen wurden rasch übermittelt, was sich positiv auf die Verfahrensdauer auswirkte.

Neben der Telekom Austria ist auch Telekabel ein Betreiber, der von Dialer-Fällen (siehe Kapitel 3.1) betroffen ist. Bei diesen Schlichtungsfällen hat Telekabel das erarbeitete Ablaufschema zur „Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen“ (siehe Anhang 4.7) berücksichtigt, wodurch die Schlichtungsstelle einen einheitlichen Bearbeitungsstandard gewährleisten konnte.

2.5 Telekom Austria

Die Mehrzahl der bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren betrifft nach wie vor die Telekom Austria. Dies ist einerseits auf ihren hohen Marktanteil zurückzuführen und andererseits darauf, dass sie die Hauptbetroffene bei Einsprüchen in Zusammenhang mit Dialer-Programmen sowie dem ADSL-Volumsentgelt ist.

Laut Angaben der Telekom Austria wurden im Jahr 2002 insgesamt mehr als 25 Mio. Rechnungen ausgestellt. Gegen 15.810 Rechnungen wurden Ersteinwendungen erhoben. Bei 1.188 Rechnungen wurde ein Zweiteinspruch erhoben. Insgesamt führten 5,6 % der Einsprüche zu einer Änderung der Rechnung.

Die Telekom Austria ist das einzige Unternehmen, bei dem die Kommunikation mit der Schlichtungsstelle über mehrere Ansprechpartner, die vier „Rechtsdienste“, abgewickelt wird. Bei der Durchführung der Schlichtungsverfahren ist der Telekom Austria – wie auch schon in den vergangenen Jahren – insgesamt eine positive Be-

7 Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.

wertung auszustellen. Hinsichtlich der Verfahrensdauer ist anzumerken, dass die Verfahren betreffend Dialer-Programmen oft sehr lange anhängig sind. In der Regel sind alternative Netzbetreiber in einem solchen Schlichtungsfall involviert, wodurch eine zügige Behandlung des Beschwerdefalles oft erschwert wird.

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 zum Beispiel 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 im Regelfall detaillierte Analysen durchgeführt: Überprüfungen der Teilnehmerentstörungsdatei, der Teilnehmerleitung und der Endgeräte vor Ort auf Manipulationen, Sichtung des Betriebsprotokolls, 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 Schlichtungsstelle der RTR-GmbH wenden und ein Schlichtungsverfahren beantragen.

Bei Beschwerden, die keinen „klassischen Entgelteinspruch“ darstellen, wie vor allem die Dialer-Fälle betreffenden Einsprüche bzw. Beschwerden gegen das von der Telekom Austria verrechnete Volumsentgelt bei ADSL-Anschlüssen, wird nur ein einstufiges Verfahren durchgeführt. Das bedeutet, dass das Einspruchsverfahren mit dem Erhalt des ersten Antwortschreibens der Telekom

Austria abgeschlossen ist und sich der Kunde dann binnen Monatsfrist an die Schlichtungsstelle wenden kann.

Etlliche Beschwerden, die an die RTR-GmbH gingen, betrafen das von der Telekom Austria eingeführte Entgelt für die Nichterteilung einer Einzugsermächtigung. Kunden, die der Telekom Austria keine Einzugsermächtigung erteilen, müssen nunmehr EUR 2,17 pro ausgestellter Rechnung zahlen.

Die Schlichtungsstelle machte bei den zumeist telefonischen Beschwerden oft die Erfahrung, dass die Telekom Austria offenbar zur Rechtfertigung dieses Entgelts die Kunden an die Regulierungsbehörde verwies, ohne eindeutig genug darauf hinzuweisen, dass der Einführung dieses Entgelts ein entsprechender Antrag auf Genehmigung bei der Telekom-Control-Kommission vorausging, dem unter Bezugnahme auf das Urteil des Obersten Gerichtshofes 4 Ob 50/00g vom 14.03.2000 entsprochen wurde.

Viele Beschwerdeführer gingen aufgrund der in den Medien berichteten Missbrauchsfälle davon aus, dass ihre Telefonrechnung zu hoch war. Bei den in den Medien berichteten Fällen manipulativer Anschaltung hatten sich die Täter an die Schaltstellen von Teilnehmeranschlussleitungen „gehängt“ und auf diese Weise eine Mehrwertnummer auf Kosten desjenigen, dem der Anschluss gehört, angerufen. Inhaber der angerufenen Mehrwertnummer waren dabei gleichzeitig die Manipulanten, die diese Nummer widerrechtlich angerufen hatten. Durch das Anrufen dieser Nummer wurde ein Teil jener Entgelte, die die geschädigten Teilnehmer zu bezahlen hatten, an die Inhaber der Mehrwertnummer (und damit die Manipulanten) ausbezahlt. Ein Indiz für einen Missbrauch des Anschlusses war, dass immer nur eine Mehrwertnummer angerufen wurde, da die Täter für Verbindungen zu anderen Mehrwert-

nummern keine Auszahlungen erhalten hätten und somit solche Verbindungen für sie sinnlos gewesen wären. Schlichtungsfälle waren von diesen in den Medien kolportierten Missbrauchsfällen jedoch nur vereinzelt betroffen. Die Telekom Austria hat in jenen Fällen, in denen sie eine Manipulation feststellen konnte, von sich aus den geschädigten Kunden eine Gutschrift gewährt.

Viele Beschwerdefälle betrafen auch das von der Telekom Austria verrechnete Downloadvolumen bei ADSL-Zugängen. Dabei wurden entweder die verrechneten Datenmengen an sich oder die Information über die Kosten bei Überschreiten eines Datenvolumens von 1 Gigabyte bestritten (Näheres im Kapitel 3.3).

BEISPIEL 3: INFORMATION BEI BESTELLUNG EINES INTERNETANSCHLUSSES

Frau P. bestellte im Februar 2001 am Postamt Liesing das Internetprodukt „A-ON Speed SI“. Aufgrund des Beratungsgespräches ist sie davon ausgegangen, dass mit dem Betrag von EUR 58,07 pro Monat das Providentgelt und das Telefongrundentgelt für ihren Anschluss abgedeckt sei. Auch auf dem Anmeldeformular wurde sie nicht darauf hingewiesen, dass bei Überschreitung eines Transferlimits von 1 Gigabyte – neben den monatlichen EUR 58,07 – zusätzliche Kosten anfallen. Es befand sich auf dem Formular lediglich ein sehr klein gehaltener Hinweis, dass die Vertragsabwicklung für das Internetservice auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen A-Online von Jet2Web Internet Services GmbH⁸ samt der dazugehörigen Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen in der jeweils gültigen Fassung erfolgt. Frau P. hatte diese Entgeltbestimmungen nicht gelesen und war deshalb sehr erstaunt darüber, dass ihr in den Rechnungen 02/02 und 04/02 Volumsentgelte in der Höhe von EUR 4.323,24 brutto in Rechnung gestellt wurden. Hätte sie gewusst, dass das Überschreiten eines Transferlimits von 1 Gigabyte zusätzliche Kosten verursacht, hätte sie nicht mehr als 1 Gigabyte Datentransfer pro Monat verbraucht.

Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, in welchem sie vorschlug, das verrechnete Volumsentgelt um zwei Drittel zu reduzieren. Sie berücksichtigte dabei einerseits, dass Frau P. ein irreführendes Anmeldeformular unterzeichnet hatte und die Entgelte bei der Bestellung des Internetprodukts unzureichend beauskunftet wurden, andererseits es aber zu Lasten von Frau P. gehen müsse, dass sie die Entgeltbestimmungen nicht las. Die Telekom Austria nahm den Lösungsvorschlag an.

8 Im Rahmen der Umstrukturierung des Telekom Austria-Konzerns erfolgte eine Eingliederung des von der Jet2Web eigenständig betriebenen Geschäftsbereiches in die Telekom Austria AG.

2.6 tele.ring

tele.ring⁹ stellte im Berichtsjahr knapp 3 Mio. Rechnungen aus. Auf Anfrage der Schlichtungsstelle gab tele.ring an, dass keine genaue Anzahl der Rechnungseinsprüche vorliege, tele.ring aber davon ausgehe, dass sich diesbezügliche Anfragen in Summe unter 1 % der erstellten Rechnungen bewegten. Als Rechnungsreklamation bezeichnet tele.ring alle Anfragen, die die Höhe der Rechnung, Mahnungen, Einzelgesprächsnachweise, die Vergabe von Gutschriften, verzeichnete Paketpreisbefreiungen, verzeichnete Aktivierungsgebühren, Rechnungsanschrift etc. betreffen. Daher sei auch die Bearbeitungszeit immer vom jeweiligen Einzelfall abhängig. Zur

Frage, wieviel Prozent der Einsprüche zu einer Änderung der Rechnung führten, teilte tele.ring mit, dass es sich beim überwiegenden Teil um Kulanzgutschriften handle. Nur in seltenen Fällen sei es zur gänzlichen Neuausstellung der Rechnung gekommen.

Die im Jahr 2001 gemachten guten Erfahrungen mit tele.ring bestätigten sich auch im Berichtszeitraum 2002. Stellungnahmen wurden der Schlichtungsstelle von tele.ring rasch übermittelt. Bei der Behandlung von Beschwerden zeigte sich tele.ring oft kulant.

Die Bereitschaft, Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle anzunehmen, ist jedoch gering.

BEISPIEL 4: VERWEIGERUNG EINES MOBILFUNKVERTRAGES

Frau N., die über keine österreichische Staatsbürgerschaft verfügt, aber schon längere Zeit in Österreich lebt, wollte einen tele.ring-Servicevertrag abschließen und ihre Rechnungen per Zahlschein bezahlen. tele.ring lehnte jedoch den Vertragsabschluss mit der Begründung ab, dass bei nicht österreichischen Staatsbürgern als Zahlweise Bankeinzug oder Kreditkarte erforderlich sei.

Da das Vorgehen von tele.ring weder im Einklang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der tele.ring, dem Kontrahierungszwang im TKG noch mit Artikel IX Abs 1 Z 3 Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen (diese Bestimmung verbietet unter anderem die Benachteiligung von Personen auf Grund ihrer nationalen Herkunft) steht, wurde ein Lösungsvorschlag erstellt. Die Schlichtungsstelle schlug einen Vertragsabschluss mit Bezahlung per Zahlschein vor. tele.ring lehnte den Lösungsvorschlag jedoch ab.

9 Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.

2.7 T-Mobile Austria (vormals max.mobil.)

T-Mobile Austria¹⁰ stellte im Jahr 2002 über 7,5 Mio. Rechnungen aus. In 3.697 Fällen erfolgten Einsprüche, wobei eine Trennung nach T-Mobile-, T-Mobile Plus- und Internetkunden nicht möglich ist. Dies entspricht einer Reduktion der Einsprüche um ca. 16 % gegenüber dem Jahr 2001. Zu einer Änderung der Rechnung kam es dabei nur in äußerst seltenen Fällen. Ein überwiegender Teil der Beschwerden wurde mittels Kulanzgutschriften erledigt. Zur Bearbeitung von Kundenanliegen verfügt T-Mobile über mehrere Serviceeinrichtungen. Im Customer Mail Center, das für alle Beschwerden – technische Probleme ausgenommen – die Anlaufstelle ist, liegt die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Einspruch bei 17,5 Minuten, bei technischen Problemen sind es ca. fünf Tage.

Im Berichtsjahr 2002 wurden bei der Schlichtungsstelle 49 Beschwerden betreffend T-Mobile Austria registriert, das waren um 22 Fälle weniger als im Jahr davor.

Auch im Jahr 2002 kann von überwiegend guten Erfahrun-

gen betreffend die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit T-Mobile Austria berichtet werden. Stellungnahmen bzw. technische Unterlagen langten in der Regel nach ein bis zwei Wochen bei der Schlichtungsstelle ein, was sich wiederum positiv auf die Verfahrensdauer der die T-Mobile Austria betreffenden Schlichtungsfälle auswirkte. Die von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge wurden von T-Mobile Austria angenommen.

BEISPIEL 5: ENTGELTE FÜR SMS-SENDUNGEN AUS DEM AUSLAND

Herr H. hielt sich zwischen Februar und März 2002 in Großbritannien auf. Sein Mobiltelefon verwendete er dort hauptsächlich zum Versand von SMS-Nachrichten. Vor seiner Abreise hatte er sich über die zur Anwendung kommenden Entgelte informiert. Dabei wurde für den Versand von SMS aus Großbritannien über den dortigen Betreiber One2One ein Entgelt von EUR 0,- angegeben. Als er dann jedoch die Rechnung von T-Mobile Austria für den betroffenen Zeitraum erhielt, wurden ihm für SMS-Nachrichten im britischen Netz mehrere hundert EUR verrechnet.

T-Mobile Austria brachte dazu vor, dass sich der Tarif geändert habe und die Versendung von SMS-Nachrichten in Großbritannien über das Netz von One2One seit 04.02.2002 nicht mehr kostenfrei sei. In Zusammenhang mit Roaming-Tarifen werde immer darauf hingewiesen, dass diese Schwankungen unterliegen können, auf welche T-Mobile Austria keinen Einfluss habe.

Die Website der T-Mobile Austria wurde jedoch erst Anfang März 2002 umgestellt, weshalb Herr H., als er sich vor seiner Abreise informierte, davon ausging, dass das Verschicken von SMS-Nachrichten über One2One kostenlos sei.

Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, der darauf abzielte, dass die über One2One verschickten SMS-Nachrichten nicht verrechnet werden. Der Lösungsvorschlag wurde von T-Mobile Austria angenommen.

¹⁰ Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.

2.8 UTA

Laut UTA¹¹ wurden im Jahr 2002 mehr als 1,7 Mio. Rechnungen erstellt, in 13.700 Fällen kam es zu Einsprüchen. 23 % der Einsprüche führten zu einer Änderung der Rechnung bzw. zu einer Kulanzlösung. Die Bearbeitung der Einsprüche dauerte durchschnittlich 14 Tage.

Die Zusammenarbeit der UTA mit der Schlichtungsstelle sowie die Kundenbetreuung der UTA sind grundsätzlich als positiv zu bewerten, wobei die Qualität der an die Schlichtungsstelle übermittelten Stellungnahmen durchaus verbesserungswürdig ist. Der Schlichtungsstelle fiel auf, dass es für die UTA schwierig ist, für die beschwerderele-

vanten Dienste die entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Dienstebeschreibungen und Entgeltbestimmungen zu übermitteln. Auch diesbezügliche Recherchen auf der Website der UTA durch die Schlichtungsstelle selbst brachten oft nicht die gewünschten Ergebnisse. Bei manchen Beschwerdefällen kam es so zu unklaren Vertragssituationen und die Kunden waren sich über ihre Rechte und Pflichten im Unklaren. Neben der Telekom Austria ist die UTA das einzige Unternehmen, welches von Beschwerden wegen verrechneter Datentransfervolumina betroffen war. Teilweise handelte es sich in diesen ADSL-Fällen um beträchtliche Beschwerdesummen, da die UTA erst nach Monaten diese Entgelte in Rechnung stellte.

BEISPIEL 6: UNKLARE VERTRAGSSITUATION

Herr A. hatte bei UTA das Produkt „Happy Hours“ (dabei handelt es sich um ein Verbindungsnetzbetriebsprodukt), mit dem zu einem günstigen Pauschalentgelt die Einwahl in das Internet möglich ist, für eine ISDN-Nummer bestellt. Auf Grund von Einwahlschwierigkeiten nutzte er jedoch eine MSN-Nummer¹² für den Internetzugang, und es wurden ihm diese Verbindungen gesondert verrechnet. Weder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, noch auf der Website, noch auf dem Anmeldeformular wurde er darauf hingewiesen, dass man auch etwaige MSN-Nummern für das Produkt extra freischalten lassen muss. Nach der zweiten Aufforderung zur Stellungnahme durch die Schlichtungsstelle verzichtete die UTA auf die verrechneten Onlinegebühren.

11 Anmerkung: Die genannten Zahlen beruhen auf den Angaben des Betreibers.
12 Multiple Subscriber Number: Ein Anschluss hat mehrere Nummern.

3. Erfahrungen aus der Schlichtungstätigkeit

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

Wie bereits in den beiden Jahren zuvor, ist auch im Jahr 2002 ein deutlicher Anstieg von Beschwerden zu verzeichnen, die in Zusammenhang mit Dialer-Programmen stehen.

Bei einem Dialer-Programm handelt es sich um eine Software, welche meist im Internet zum Download angeboten, aber auch mittels Spam-E-Mails verteilt wird. Mittlerweile gibt es bereits eine unüberschaubare Vielzahl solcher Programme mit vielen Unterarten. Angeboten werden diese meist in Zusammenhang mit Erotikseiten im Internet. Einmal heruntergeladen und ausgeführt, unterbricht ein solches Programm die bestehende, meist kostengünstige Internet-Verbindung und baut über die Telefonleitung eine neue Verbindung zu einer teuren Rufnummer auf. Fast immer handelt es sich hierbei um inländische Mehrwertnummern. Über diese nunmehr teure Rufnummer sind dann die gewünschten Inhalte abrufbar. Bei der Mehrzahl der Fälle handelt es sich bei der hergestellten Verbindung um eine Anbindung an das gesamte Internet und nicht nur zu einem allein stehenden Server. Damit ist auch größtenteils das Weitersurfen mit der bestehenden teuren Verbindung nach Verlassen der entsprechenden Seite möglich, wodurch es schnell zu hohen Telefonkosten kommt. Weiters passiert es auch, dass eine teure Verbindung nach Beendigung der Browsersoftware bestehen bleibt, wobei dies oft auf dem Desktop nicht zu erkennen

ist. Wenn der Benutzer dann eine andere Tätigkeit ausübt (das Surfen im Internet beendet, indem er den Browser schließt und z.B. einen Brief schreibt), bleibt unbemerkt im Hintergrund die bestehende Verbindung zur teuren Mehrwertnummer aufrecht. Erst mit Abschalten des Computers wird diese getrennt.

Es gibt im Festnetzbereich mittlerweile eine Vielzahl verschiedener Dialer-Programme, die sich oft stark voneinander unterscheiden. Während bis dato noch kein Dialer-Programm von der Schlichtungsstelle getestet wurde, welches als völlig unbedenklich eingestuft werden konnte, sind zunehmend äußerst fragwürdige Dialer-Programme im Umlauf. So wurde unter anderem ein Dialer-Programm getestet, welches sich bei niedriger Sicherheitseinstellung des Internetbrowsers völlig selbstständig und unbemerkt aktiviert und eine Verbindung zu einer Mehrwertnummer herstellt, die mit EUR 3,63 pro Minute verrechnet wird.

Seit neuestem gibt es Dialer-Programme, die auch via WAP-Mobiltelefon funktionieren. Dabei werden durch ein übermitteltes SMS die WAP-Konfigurationen so verändert, dass die Einwahl zum WAP-Service über eine Mehrwertnummer erfolgt. Inwieweit diese Dienste auch zu Beschwerden führen werden, lässt sich noch nicht abschätzen.

In Zusammenhang mit Dialer-Programmen kommen § 6 Abs 1 der Entgeltverordnung und § 9 E-Commerce-Gesetz sowie den Regeln zum Fernabsatz im Konsumentenschutzgesetz besondere Bedeutung zu. Diese Bestimmungen sehen

umfangreiche Informationspflichten, insbesondere hinsichtlich der Entgeltinformation, vor. Bei qualifizierten Verletzungen dieser Rechtsvorschriften kann davon ausgegangen werden, dass die entsprechenden Beträge der bestrittenen 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) von zentraler Bedeutung ist.

Mittlerweile hat sich das von der Schlichtungsstelle in Zusammenarbeit mit den betroffenen Betreibern entwickelte Ablaufschema zur „Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen“ (siehe Anhang 4.7) etabliert, welches immer dann zur Anwendung gelangt, wenn sich die betroffene Mehrwertnummer des Diensteanbieters nicht im Netz des Teilnehmernetzbetreibers, sondern bei einem alternativen Betreiber befindet. Meist wird der Schlichtungsstelle dann auch ein entsprechender Dialer übermittelt. Um sich für die Beurteilung des Falles ein umfangreiches Bild zu machen, wird dieser auf einem eigenen Test-PC der Schlichtungsstelle genau geprüft.

Da in Österreich nach wie vor keine effektiven gesetzlichen Regelungen des Bereiches der Mehrwertdienste und auch keine Selbstkontrolle besteht, sah sich die RTR-GmbH veranlasst, ein Konsultationsverfahren zum Thema Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten durchzuführen. Als wesentliches Ergebnis der Konsultation wurde eine „Empfehlung für ein unbedenkliches Dialer-Programm“ erarbeitet, an welche sich die Schlichtungsstelle bei der Beurteilung der einzelnen Fälle hält. Die „Empfehlung für ein unbedenkliches Dialer-Programm“ sowie das Ablaufschema zur „Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines

Endkunden gegen Telefonrechnungen“ finden sich im Anhang zu diesem Bericht sowie auf der Website der RTR-GmbH (<http://www.rtr.at>).

3.1.1 Schutz vor unerwünschten Dialer-Programmen

Den besten Schutz vor unliebsamen Überraschungen bietet eine Tarifzonensperre für inländische Mehrwertnummern und entfernte Auslandszonen. Diese kostet meist ein einmaliges Einrichtungsentgelt und kann beim Telekommunikationsbetreiber beantragt werden.

Die Installation einer Schutzsoftware, welche imstande ist, Dialer-Programme zu erkennen, ist zu empfehlen, wenn die Einrichtung einer Tarifzonensperre für den Nutzer nicht sinnvoll ist. Zuverlässigen Schutz können diese Programme aber nicht bieten, da es immer möglich ist, dass neue Dialer-Programme die Schutzsoftware umgehen.

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.

Für den Fall, dass mehrere Personen einen Computer gemeinsam nutzen, sollte darauf geachtet werden, dass alle über die Existenz und Funktionsweise von Dialer-Programmen informiert sind.

Das Modem sollte – soweit möglich – so aufgestellt und konfiguriert werden, dass entweder optisch oder akustisch (Aktivierung des eingebauten Lautsprechers) auf Verbindungsaufbauten bzw. Änderungen der Verbindung hingewiesen wird. Wenn das Modem nicht benötigt wird, sollte es abgeschaltet werden.

Grundsätzlich können nur jene Internetuser von Dialer-Programmen betroffen sein, die sich mit

einem analogen Modem oder einer 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 (das ist 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.

Nähere Informationen über Dialer-Programme finden sich auch auf folgenden Websites:

<http://www.trojaner-info.de>

<http://www.dialerschutz.de>

<http://www.dialerhilfe.de>

3.2 Einwahl ins Internet – Problematik der Einwahlnummern

Immer mehr Personen nutzen ihren Telefonanschluss auch für die Einwahl 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 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 bei der Schlichtungsstelle.

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 07189xx 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 der Anrufer sich im selben Netz befindet oder wenn sie aus dem Netz der Telekom Austria 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. Bei Call by Call muss zusätzlich die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 10xx vorgewählt werden. Dazu ist vielfach eine Änderung der auf der CD-Rom vorprogrammierten Einwahlnummer notwendig, die den Kunden von den Betreibern zur Installation des Internet übergeben wird.

Seit einiger Zeit kann die Einwahl ins Internet auch über die Rufnummern 0804xx erfolgen. Bei Verwendung dieser Nummern hat der Kunde seinem Netzbetreiber nichts mehr zu bezahlen, sondern das gesamte Entgelt (für die Zugangsleistung und für die Leistungen des Internet-Service-Providers) wird ausschließlich vom Internet-Service-Provider verrechnet. Es kommt natürlich auch vor, dass die Zugangsleistung und die Internet-Service-Provider-Leistungen von ein und demselben Unternehmen erbracht werden.

Die meisten Internet-User, die sich an die Schlichtungsstelle wandten, waren keine Computer- bzw. Telekom-Experten und über die unterschiedlichen Konsequenzen der Verwendung verschiedener Einwahlnummern wenig bis gar nicht informiert.

3.3 ADSL – worauf man achten muss

Wie bereits im Jahr 2001 verzeichnete die Schlichtungsstelle wieder zahlreiche Beschwerden zum Problem ADSL-Downloadvolumen und zu 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 beibehalten.

Bei vielen 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. Vor allem Telekom Austria, die am meisten von diesen Beschwerden betroffen ist, hat hier im Jahr 2002 eine Erweiterungsmöglichkeit (auch bestehender) ADSL-Pakete auf den Markt gebracht, bei welchem ein Transfervolumen von 4 GB enthalten ist und bei welchem bei Überschreiten dieser Grenze der Anschluss automatisch gesperrt wird.

Eine theoretisch mögliche maximale Datenübertragungskapazität von 512 Kilobit (kb) pro Sekunde Downstream ermöglicht es relativ leicht, bei intensiver Nutzung wesentlich mehr als 1 GB Downloadvolumen pro Monat aus dem Internet herunterzuladen. Bei Überschreitung dieser Grenze fallen dann zusätzliche Entgelte an. Diese betragen beispielsweise bei der Telekom Austria für das zweite GB EUR 0,072 je Megabyte (MB), für darüber hinausgehende Volumina EUR 0,363

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. Internetradio), können zur Überschreitung des Downloadlimits beitragen.

Bei den Beschwerdefällen, die das von der Telekom Austria verrechnete Downloadvolumen betreffen, konnte die Schlichtungsstelle zwei Gruppen unterscheiden:

Bei der ersten Gruppe bestreiten die Kunden nicht, die Datenmengen tatsächlich konsumiert zu haben. Sie bestreiten aber sehr wohl, dass die zusätzlich anfallenden Entgelte vertraglich vereinbart wurden. Hier waren die entsprechenden Informationen teils an sehr verborgenen Stellen zu finden, teils waren die Bestellunterlagen so gestaltet, als ob für Datentransfer keine zusätzlichen Entgelte verrechnet würden. Positiv anzumerken ist jedoch, dass Telekom Austria die entsprechenden Anmeldeformulare bereits geändert hat, sowie meistens auch warnende E-Mails vor Überschreiten und bei Erreichen eines Downloadlimits versendet. Probleme gab es hier lediglich damit, dass diese „Warn-E-Mails“ an die standardmäßig vergebene E-Mailadresse des Kunden versendet werden und gerade diese Standardadresse oft nicht benützt wird.

Bei solchen Beschwerden wurden von der Schlichtungsstelle zahlreiche Lösungsvorschläge, die auf eine Reduktion des entsprechenden Entgelts für das Transfervolumen um zwei Drittel zugunsten des Kunden abzielten, erstellt. Diese wurden großteils auch angenommen.

Bei der zweiten Gruppe wird hingegen grundsätzlich bestritten, die verrechneten Datenmengen überhaupt in diesem Ausmaß konsumiert zu

haben. Hier fanden ausführliche Gespräche mit Technikern der Telekom Austria statt, bei denen das zugrundeliegende Verrechnungs- bzw. Aufzeichnungssystem erörtert wurde. Ausgehend davon wurden in weiterer Folge auch die Rahmenerfordernisse für die stattfindenden technischen Überprüfungen im Zuge eines Einspruches bzw. Schlichtungsverfahrens festgelegt.

Bei einigen Beschwerdefällen im Jahr 2002 wurden sogenannte „Fremdeinstiege“ festgestellt. Dies bedeutet, dass die Nutzung des Zuganges mit dem Kenn- und Passwort des Beschwerdeführers erfolgte, jedoch nicht von dessen Anschluss aus. Dies ist deshalb möglich, weil bei der Telekom Austria Zugangskennungen innerhalb Österreichs an jedem für ADSL eingerichteten Anschluss verwendet werden können. Wenn der Verdacht besteht, dass Missbrauch mit Zugangsdaten betrieben wurde, sollte umgehend Anzeige erstattet werden. Telekom Austria verzichtet bis zur Klärung in einem allfälligen Strafverfahren auf die entsprechende Forderung.

Generell bereiten die unterschiedlichen Einheiten bei Downloadangaben vielen Internetnutzern große Schwierigkeiten. Hier die Erläuterung:

1 Byte entspricht 8 Bit. Eine Transferrate von 512 Kilobit („Kilo“ bedeutet in der EDV die Multiplikation mit 1024) pro Sekunde entspricht daher 64 Kilobyte pro Sekunde. Verwechselt wurden oftmals auch Giga- und Megabyte. „Mega“ bedeutet „Million“ (in der EDV 1024x1024), „Giga“ bedeutet „Milliarde“ (in der EDV 1024x1024x1024); demnach hat 1 Gigabyte 1.024 Megabyte.

Daraus ergibt sich, dass bei einer angenommenen Downloadrate von 512 Kilobit pro Sekunde in ca. 4,5 Stunden 1 Gigabyte überschritten wird. Jeder weitere Download ist bei der Telekom Austria bei den Produkten AON Speed plus, AON Speed si und AON Speed alpha zu bezahlen. Daher fällt bei maximaler Bandbreite ca. alle 16 Sekunden ein weiteres Megabyte an Daten und damit verbunden das vorgesehene Entgelt von

EUR 0,072 an. Somit kosten bei maximaler Downloadrate die nächsten 4,5 Stunden EUR 74,42. Da sich, wie oben angeführt, ab dem dritten Gigabyte Datentransfer das Entgelt bei der Telekom Austria empfindlich erhöht, nämlich auf EUR 0,363 pro Megabyte, kostet jede weitere Stunde bei voller Downloadrate bereits EUR 81,76. Anzumerken ist, dass den zuvor angeführten Rechenbeispielen die maximale Ausnutzung der Bandbreite zu Grunde liegt. Für das normale Surfen im Internet werden wesentlich weniger Daten auf den Computer geladen.

3.4 Call by Call, Carrier Preselection, Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung, direkter Netzzugang, Calling Cards und andere Formen des Telefonierens

Die Schlichtungsstelle hat die Erfahrung gemacht, dass trotz der fortgeschrittenen Liberalisierung viele Nutzer über die verschiedenen Formen zu telefonieren nicht Bescheid wissen. Man unterscheidet Call by Call, Carrier Preselection, den direkten Netzzugang, Calling Cards und Einwahl über Mehrwertnummern.

3.4.1 Call by Call (Verbindungsnetzbetreiberauswahl)

Bei Call by Call-Gesprächen wählt sich der Kunde über die sogenannte Verbindungsnetzbetreiberkennzahl, das ist eine vierstellige Ziffernkombination (10xx), zum alternativen Netzbetreiber ein. Der Telefonanschluss der Telekom Austria wird dabei weiterhin beibehalten. Der Kunde hat daher in diesem Fall zumindest zwei Vertragspartner: Das Grundentgelt für die Teilnehmeranschlussleitung ist auf jeden Fall an die Telekom Austria zu bezahlen. Die gängigen Gespräche werden über den alternativen Netzanbieter abgewickelt und verrechnet. Aufgrund der rechtlichen und technischen Situation können Gespräche zu bestimmten Rufnummern, z.B. jene zu Mehrwertdiensten

wie 09xx, nur über die Telekom Austria abgewickelt werden.

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

Wählt der Kunde 10xx vor eine Rufnummer, die nicht für den Verbindungsnetzbetrieb vorgesehen ist, so wird er mittels Tonbandansage darauf hingewiesen.

3.4.2 Carrier Preselection (Verbindungsnetzbetreibervorauswahl)

Wenn sich der Kunde für die Einrichtung der sogenannten Verbindungsnetzbetreibervorauswahl (auch Carrier Preselection genannt) bei einem alternativen Betreiber entscheidet, werden die Gespräche automatisch über diesen Netzbetreiber geführt. Im Gegensatz zu Call by Call muss keine Verbindungsnetzbetreiberkennzahl (10xx) mehr gewählt werden, da bereits in der Vermittlungsstelle die entsprechende Verbindungsnetzbetreiberkennzahl voreingestellt ist.

Auch wenn man die Carrier Preselection für einen bestimmten Betreiber gewählt hat, können andere Betreiber in Anspruch genommen werden, indem man die entsprechende Verbindungsnetzbetreiberkennzahl (10xx) wählt und somit die Carrier Preselection für ein bestimmtes Telefonat aufhebt. Voraussetzung für die Aufhebung der Carrier Preselection ist natürlich, dass man auch einen entsprechenden Vertrag mit dem anderen Anbieter hat.

Bei der Carrier Preselection ist – wie bei Call by Call – zu beachten, dass nicht alle Verbindungen (z.B. 08xx, 09xx, 07189xx, 194xx, etc.) über das Netz des alternativen Betreibers geführt werden können und diese daher immer auf der Telefonrechnung der Telekom Austria aufscheinen und verrechnet werden.

Hier gilt ebenfalls, dass Carrier Preselection nur von marktbeherrschenden Betreibern angeboten werden muss und nur im Festnetzbereich möglich ist.

Eine Übersicht des sogenannten Netzverhaltens der Telekom Austria, wenn man Carrier Preselection und Call by Call in Anspruch nimmt, findet sich in der Abbildung 6.

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 Ortsnetz-kennzahl (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. einer 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 für 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 für mobile Netze sind: (0)650, (0)660, (0)664, (0)676, (0)699, (0)678
zu Diensternummern	(0) 710 ...	NE	TA	personenbezogener Dienst, Fixtarif EUR 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 teilw. Terminierung an einem mobilen Endgerät
	(0) 740 ...			Dienste mit überw. 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 öffentl. Interesse gem. NVO	111 ...	NE	TA	Telefonstörungsannahmestellen
	118 ...	NE	TA	Telefonauskunftsdienste
	15 ...	NE	TA	Tonbanddienste
	112, 122, 128, 133, 140 141, 142, 144, 147	TA	TA	Notrufe gem. NVO
	130	NE	TA	Rufnummern im öffentlichen Interesse gem. NVO
zu Kurzrufnummern	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, Vergebührung erfolgt über 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

Abbildung 6: Netzverhalten der Telekom Austria, wenn man Carrier Preselection und Call by Call in Anspruch nimmt (Stand 31.12.2002)

Erläuterungen zur Abbildung 6:

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.
(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, eine entsprechende Ansage informiert, dass eine Verbindung nicht möglich ist.
ISP	Internet Service Provider
NVO	Nummerierungsverordnung BGBl II 1997/416
EVO	Entgeltverordnung BGBl II 1999/158

3.4.3 Wiederverkauf

Im Gegensatz zur Erbringung eines Telekommunikationsdienstes bedeutet der Wiederverkauf von Telekommunikationsdienstleistungen, dass der Anbieter aus technischer Sicht die Vermittlung und Weiterleitung von Sprache bzw. sonstigen Signalen nicht selbst vornimmt. Solche Unternehmen kaufen diese Leistungen einfach zu und verkaufen sie im eigenen Namen weiter. So können die Dienste Call by Call und Carrier Preselection sowohl von Wiederverkäufern als auch von Erbringern von Telekommunikationsdiensten angeboten werden. Es ist für den Einzelnen oft nicht möglich zu beurteilen, ob es sich bei seinem Telefonanbieter um einen Wiederverkäufer oder um einen Erbringer von Telekommunikationsdiensten handelt.

Kunden von Wiederverkäufern sind rechtlich zumeist weniger geschützt als Kunden von Telekommunikationsdiensteanbietern. Dieser eingeschränkte Rechtsschutz ergibt sich zum einen aus der Konstellation des Wiederverkaufes selbst, da der die Leistung technisch erbringende Netzbetreiber (der einen Telekommunikationsdienst im Sinne des TKG anbietet) und der Kunde des Wiederverkäufers in keiner direkten vertraglichen Beziehung stehen. Zum anderen gelten einige spezifisch telekommunikationsrechtliche Vorschriften nicht. So muss ein Wiederverkäufer sich nicht an § 63 TKG, der eine Sperre des Anschlusses erst nach erfolgloser Mahnung, die mit einer Nachfristsetzung von mindestens zwei Wochen verbunden ist, halten. Auch sind Wiederverkäufer nicht verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren gemäß § 116 TKG mitzuwirken.

Der Vorteil der zumeist günstigen Entgelte für Telefonate, die ein Wiederverkäufer anbietet, ist mit den möglichen Risiken abzuwägen; die Entscheidung muss jeder Nutzer für sich selbst treffen.

3.4.4 Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung bzw. direkter Netzzugang

Bei der Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung „mietet“ der alternative Netzanbieter von der Telekom Austria die Teilnehmeranschlussleitung des Kunden und schließt sie an sein eigenes Netz an. Dadurch hat der Kunde nur mehr einen Vertragspartner und erhält auch nur mehr eine Rechnung. Daneben sind noch andere direkte Anbindungen an alternative Netze möglich. So verfügen beispielsweise Kabelnetzbetreiber in einigen Städten Österreichs über ein eigenes Teilnehmernetz auch für Privatkunden. Das Wählen einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl oder Carrier Preselection ist in der Praxis weder bei entbündelten Leitungen noch beim direkten Netzzugang möglich.

3.4.5 Calling Cards (Telefonwertkarten)

Hier kauft der Kunde entweder ein fixes Gesprächsguthaben, von dem die geführten Gespräche abgebucht werden, oder es werden die über die Wertkarte getätigten Verbindungen periodisch mittels einer Rechnung abgerechnet. Die Einwahl kann über eine kostenfreie oder eine kostenpflichtige Rufnummer erfolgen. Nach Wahl dieser Nummer ist meist ein Code für die Identifizierung der Wertkarte einzugeben, danach ist die gewünschte Rufnummer zu wählen. Wichtig ist es, zu beachten, dass bei der Einwahl über eine kostenpflichtige Rufnummer einerseits der eigene Netzbetreiber die Verbindung zur Einwahlnummer verrechnet, andererseits der Telefonwertkartenanbieter das Gespräch zur gewünschten Rufnummer tarifiert.

Wertkarten sind oft dann sinnvoll, wenn man viel unterwegs ist und z.B. von Hotels oder Telefonzellen aus günstig telefonieren will. Dieser Dienst kann teilweise auch von Mobiltelefonen aus verwendet werden.

BEISPIEL 7: CALLING CARD

Herr X. besitzt nur ein Handy und will für Gespräche zu seiner in Brasilien lebenden Schwester nicht die hohen Tarife seines Mobilfunkbetreibers bezahlen. Er kauft sich eine Telefonwertkarte, mit der diese Gespräche billiger geführt werden können, die Einwahl erfolgt über eine geografische Wiener Rufnummer (01/12345xx). Wenn er nun mit der Wertkarte zu seiner Schwester telefoniert, wird zum einen von seiner Telefonwertkarte jener Betrag abgebucht, der für Gespräche nach Brasilien vorgesehen ist. Zum anderen hat er an seinen Mobilfunkbetreiber jenen Betrag zu bezahlen, der für Gespräche zu einer Wiener Rufnummer (der Einwahlnummer) vereinbart wurde.

Würde die Einwahl über eine kostenfreie Rufnummer (08001234xx) erfolgen, hätte er an seinen Mobilfunkbetreiber nichts zu bezahlen.

0900xx) tarifiert wird und nicht ab Herstellen des Gespräches. Wenn sich der gewünschte Teilnehmer nicht meldet oder bei entfernten Ländern der Verbindungsaufbau verzögert oder gar nicht erfolgreich zustande kommt, kann dies zur Folge haben, dass für die Zeit des Verbindungsaufbaues oder gar des erfolglosen Verbindungsversuches Entgelte zu bezahlen sind.

3.4.6 Einwahl über Mehrwertnummern

Seit einiger Zeit gibt es auch die Möglichkeit, über Mehrwertnummern (0810xx, 0820xx und 0900xx) kostengünstig zu telefonieren. Die Anbieter von solchen Services sehen für jede Tarifzone eine eigene Mehrwertnummer vor. Darüber hinaus fallen keine Entgelte an. Der Nutzer muss lediglich die entsprechende Mehrwertnummer wählen und danach die gewünschte Rufnummer. Das Service ist sowohl für Mobilfunk als auch Festnetz denkbar, wobei zur Zeit Einwahlen nur über das Festnetz angeboten werden. Ein möglicher Nachteil dieser Variante liegt darin, dass die Mehrwertnummer ab Herstellen der Verbindung (bzw. ab Ende der Tarifansage bei

BEISPIEL 8: EINWAHL ÜBER EINE MEHRWERTNUMMER

Herr Y. will seine in Uruguay lebende Schwester anrufen. Er wählt sich über die für Uruguay zu verwendende Rufnummer 09001234xx ein und wählt danach die Rufnummer seiner Schwester. Da es sich um eine frei tarifierbare Mehrwertnummer handelt, wird gemäß § 6 Entgeltverordnung (EVO) am Anfang der Verbindung der zu verrechnende Tarif kostenlos bekannt gegeben und ist somit für Herrn Y. überprüfbar. Herr Y. muss an seinen Netzbetreiber nur diesen Tarif bezahlen. Der Anbieter des Einwahlservices finanziert sich dadurch, dass ein Teil des von Herrn Y. an seinen Netzbetreiber bezahlten Geldes an ihn weitergegeben wird. Hin und wieder kommt es jedoch vor, dass die Schwester von Herrn Y. nicht zu Hause ist und daher nicht abhebt. Da ab Ende der Tarifansage jedoch die Tarifierung bereits läuft, muss Herr Y. auch für die erfolglose Wartezeit bezahlen.

3.4.7 Zu den Tarifierungsmethoden

Grundsätzlich kommen sowohl bei allen Formen des Telefonierens (abgesehen vom Zugang über Mehrwertnummern¹³) unterschiedliche Verrechnungsmethoden bei den verschiedenen Betreibern zur Anwendung.

Man unterscheidet zwischen einer Taktverrechnung einerseits und Impulsverrechnung andererseits sowie der Verrechnung einer Mindesttarifierungsdauer. Es gibt auch Betreiber, die für jedes Gespräch einen bestimmten Mindestumsatz oder eine Setup-Charge (Gebühr für die Herstellung einer Verbindung) verrechnen.

Bei der Taktverrechnung (nach Zeittakten) wird für jedes Telefonat die Verbindungsdauer (ab Herstellung der Verbindung bis zum Ende des Gesprächs) gemessen. Kommt ein Sekudentakt zur Anwendung, zahlen die Kunden genau die Anzahl an Sekunden, die sie telefoniert haben.

Andere Betreiber runden ein Gespräch auf Taktzyklen auf. Bei einem 30-Sekunden-Takt muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis einer halben Minute bezahlt werden. Manche Betreiber sehen bei der Verrechnung eines Gesprächs zunächst einen längeren Taktzyklus und dann kürzere Taktzyklen vor, so z.B. sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute, was einer Mindesttarifierungsdauer entspricht. Betreiber, die eine Taktverrechnung anbieten, sehen meist für alle wichtigen Entfernungszonen den selben Takt, aber unterschiedliche Minutenpreise vor.

Bei der Impulsverrechnung kostet ein Tarifimpuls einen fixen Betrag, also z.B. EUR 0,0811 im Minimumtarif der Telekom Austria. Alle Tarifimpulse kosten also innerhalb derselben Tarifoption gleich viel, die Dauer der Tarifimpulse ändert sich aber je nach Tageszeit und Entfernungszone. Ein angefangener Tarifimpuls muss hier voll bezahlt werden. Bei der Impulsverrechnung der Telekom Austria wird beispielsweise in der Regionalzone in der Geschäftszeit alle 72 Sekunden oder in der Freizeit alle 160 Sekunden ein Tarifimpuls verrechnet. Der erste Tarifimpuls wird mit dem Melden des gerufenen Anschlusses (gerufener Teilnehmer oder Tonband) verrechnet. Fällt ein Tarifimpuls in einem bestimmten Zeitfenster alle 72 Sekunden an, so kostet ein Telefonat bis zum Anfall der 72. Sekunde einen Tarifimpuls. Für ein Telefonat bis zur 144. Sekunde werden in diesem Fall zwei Tarifimpulse in Rechnung gestellt.

Die Auswirkungen der verschiedenen Verrechnungsmethoden auf die Höhe des für ein Gespräch verrechneten Entgeltes sind abhängig vom Preis eines Tarifimpulses bzw. der Höhe des zur Anwendung kommenden Tarifes sowie der Länge des Telefonates.

Generell kann jedoch gesagt werden, dass die sekundengenaue Abrechnung, beginnend ab der ersten Sekunde, das für den Kunden günstigste und genaueste Abrechnungssystem ist.

¹³ Bei diesem Dienst kommt immer jene Tarifierungsmethode zur Anwendung, die mit demjenigen Betreiber vereinbart wurde, der die Mehrwertdienstentgelte verrechnet.

BEISPIEL 9: AUSWIRKUNGEN DER TARIFIERUNGSMETHODEN

a) Es wird von einer 15 Sekunden dauernden Verbindung und einem Tarif von 1 Cent – umgerechnet auf die Minute – ausgegangen. Dies wäre typisch für das Abrufen von e-mails über eine Onlineverbindung:

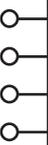
	Sekundengenaue Abrechnung	Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute	Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden	Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet 8,11 Cent
Kosten des Gespräches in Cent	0,25	1,0	0,5	8,11
Berechnungs-methode	$(1/60) \times 15$	Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird	Kosten für die erste angefangene halbe Minute	Der nächste Impuls würde erst nach 8,11 Minuten anfallen (8,11/1)

b) Annahme wie im Beispiel 9 a), das Gespräch erstreckt sich allerdings auf 3 Stunden 1 Minute und 7 Sekunden. Dies wäre typisch für ausgiebiges Surfen im Internet.

	Sekundengenaue Abrechnung	Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute	Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden	Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet 8,11 Cent
Kosten des Gespräches in Cent	181,1	181,1	181,5	186,53
Berechnungs-methode	$10867 \text{ Sekunden} \times (1/60) = 181,1$	Bei jedem Gespräch, welches länger als eine Minute dauert, kommt die sekundengenaue Tarifierung zur Anwendung.	$10867/30 = 362,23$ Anzahl der angefallenen Takte daher 363. $363 \times 0,5 = 181,5$	$10867 / [(8,11/1) \times 60] = 22,33$ Anzahl der angefallenen Impulse ist daher 23. Kosten: $23 \times 8,11 = 186,53$

c) Annahme wie im Beispiel 9 a), das Gespräch kostet allerdings EUR 2 pro Minute. Dies wäre typisch für ein kurzes Gespräch in eine entfernte Auslandszone oder zu einer hochtarifierten Mehrwertnummer.

	Sekundengenaue Abrechnung	Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute	Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden	Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet 8,11 Cent
Kosten des Gespräches in Cent	50	200	100	56,77
Berechnungs-methode	$(200/60) \times 15 = 50$	Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird.	Kosten für die erste angefangene halbe Minute	Bei diesem Tarif fällt alle 0,0406 (8,11/200) Minuten ein neuer Impuls an. $(15/60) / 0,0406 = 6,16$ Anzahl der angefallenen Impulse ist daher 7. $7 \times 8,11 = 56,77$



BEISPIEL 9: AUSWIRKUNGEN DER TARIFIERUNGSMETHODEN

d) Das Gespräch kostet 10 Cent pro Minute und dauert 45 Sekunden. Dies wäre typisch für ein kurzes Gespräch nach Deutschland.

	Sekundengenaue Abrechnung	Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute	Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden	Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet 8,11 Cent
Kosten des Gespräches in Cent	7,5	10	10	8,11
Berechnungsmethode	$(10/60) \times 45 = 7,5$	Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird.	$45/30 = 1,5$ Anzahl der angefallenen Takte daher 2. 1 Takt kostet $5 \times 2 = 10$	Bei diesem Tarif fällt alle 48,66 $[(8,11/10) \times 60]$ Sekunden ein neuer Impuls an. $(45/48,66) = 0,92$ Anzahl der angefallenen Impulse ist daher $1 \times 8,11 = 8,11$

Wie man an den obenstehenden Beispielen erkennt, sollte daher das rechnerische Minutenentgelt nur ein Kriterium bei der Wahl eines Anbieters sein. Deswegen wird unter anderem im Tarifvergleich der RTR-GmbH unter <http://www.tarifecheck.at/rtr/> auch die genaue Abrechnungsmethode angeführt. Welches Angebot letztendlich für den einzelnen Nutzer das sinnvollste ist, hängt vor allem von dessen Telefonierverhalten ab. So sind „Kurztelefonierer“ mit einer sekundengenaue Abrechnung an der ersten Sekunde sicher besser bedient, während bei „Langtelefonierern“ mehr das rechnerische Minutenentgelt relevant ist.

3.5 SPAM SMS

Ein gerade im Berichtszeitraum 2002 sehr häufig aufgetretenes Problem war die Versendung von unerwünschten Werbe-SMS an Mobilfunkkunden.

Dabei wurden einerseits SMS versendet, die einen Gewinn versprochen und dazu aufforderten, eine Mehrwertdiensternummer (09xx) anzurufen, um sich seinen Gewinn abzuholen. Andererseits wurden aber auch gerade Mehrwertdiensternummern aus dem Bereich der Telefonerotik verstärkt beworben. Geködert wurden Nutzer dabei mit Versprechungen wie „Ich habe mich in dich verliebt. Ruf doch an, um herauszufinden, wer ich bin.“

Allen diesen SMS ist gemeinsam, dass eine Mehrwertdiensternummer beworben wird, welche bis zu EUR 3,63 pro Minute kostet und dass der Absender der SMS-Nachricht nicht ermittelbar ist. Dies vor allem deshalb, da meist anonyme Internetportale zur Versendung der SMS-Nachrichten verwendet wurden.

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wer hinter der Rufnummer steckt bzw. diese betreibt und was man gegen diese unerwünschten SMS-Nachrichten unternehmen kann.

Grundsätzlich werden Diensternummern (dies sind unter anderem auch Mehrwertdiensternummern, die mit (0)900 oder (0)930 beginnen)



von der Regulierungsbehörde zur Nutzung zuge-
teilt. Auf der Website der RTR-GmbH
(<http://www.rtr.at>) findet man die Liste der zuge-
teilten Rufnummern.

Da aber Rufnummern sowohl an Dienstebetreiber
als auch blockweise an Netzbetreiber vergeben
werden, kann es sein, dass aus dieser Liste der
Rufnummern-Betreiber nicht ersichtlich ist. In
einem solchen Fall kann nur der Dienstnetz-
betreiber (das ist jener Netzbetreiber, bei dem die
Rufnummer technisch realisiert ist) Auskunft über
den Diensteanbieter geben. Da diese Informatio-
nen teilweise auch der RTR-GmbH vorliegen,
kann im Einzelfall bei Glaubhaftmachung eines
berechtigten Interesses die RTR-GmbH den
Diensteanbieter bekannt geben. Die vorliegenden
Daten spiegeln aber nicht den (tages-)aktuellen
Stand der Diensteanbieter wider. Über diesen ver-
fügen immer nur die jeweiligen Dienstnetz-
betreiber.

Eine solche SMS-Nachricht ist meist auch eine
unerbetene Werbesendung im Sinne des § 101
TKG. Bei Verstoß gegen diese Bestimmung kann
eine Verwaltungsstrafe bis zu EUR 36.336,- ver-
hängt werden. Zuständig für die Führung eines
Verwaltungsstrafverfahrens sind die jeweiligen
Fernmeldebüros, ein entsprechender Sachverhalt
kann dem jeweils örtlich zuständigen Fernmelde-
büro gemeldet werden. Nachfolgend findet sich
eine Übersicht aller Fernmeldebüros in Öster-
reich.

- **Fernmeldebüro für Oberösterreich und Salzburg**
4021 Linz, Freinbergstrasse 22, Tel. 0732/7485-0,
Fax: 0732/7485-19, E-mail: fb.linz@bmvit.gv.at
- **Fernmeldebüro für Steiermark und Kärnten**
8010 Graz, Marburger Kai 43-45, Tel. 0316/8079-100, 101,
Fax: 0316/8079-199, E-mail: fb.graz@bmvit.gv.at
- **Fernmeldebüro für Tirol und Vorarlberg**
6020 Innsbruck, Valiergasse 60, Tel. 0512/2200-0,
Fax: 0512/29 49 18, E-mail: fb.innsbruck@bmvit.gv.at
- **Fernmeldebüro für Wien, Niederösterreich
und Burgenland**
1200 Wien, Höchstädtplatz 3, Tel. 01/3343008,
Fax: 01/334 27 61, E-mail: fb.wien@bmvit.gv.at

Aus technischer Sicht ist die Sperre spezifischer
SMS-Nachrichten für die jeweiligen Mobilfunk-
betreiber nicht möglich. Dies würde bedingen,
dass jede SMS-Nachricht vom Netzbetreiber vor
der Zustellung auf ein Handy inhaltlich überprüft
werden müsste, was jedoch nicht möglich ist.
Allenfalls könnte nur eine generelle Sperre der
SMS-Funktion erfolgen, was aber der Sinn-
haftigkeit dieses Dienstes widersprechen würde.
Der beste Schutz im Zusammenhang mit Spam-
SMS bleibt nach wie vor, solche Nachrichten zu
ignorieren und schnellstmöglich zu löschen.
Außerdem sollte man vorsichtig mit der Weiter-
gabe seiner Mobilfunknummer sein. Häufig wer-
den SMS an Telefonnummern gesendet, die bei
Internet-Portalen eingegeben wurden.

Ein allgemeines Informationsblatt zur Spam-
Problematik findet sich auf der Website der RTR-
GmbH (<http://www.rtr.at>) sowie im Anhang dieses
Berichts unter 4.6.

3.6 Sonstige Kundenbeschwerden

3.6.1 Mangelhafte telefonische Kundenbetreuung

Häufig beschwerten sich Kunden darüber, dass
von den Betreibern zugesagte Rückrufe nicht
erfolgen. Oft kommt es erst durch solche Verhal-
tensweisen zur Eskalation und zum Einschalten
der Schlichtungsstelle. Zugesicherte Rückrufe
auch tatsächlich vorzunehmen, erhöht die Kun-
denzufriedenheit und kann zur Lösung von
Beschwerden „im kurzen Weg“ führen.

In Zusammenhang mit der telefonischen Kunden-
betreuung sind auch Beschwerden zu sehen,
dass von Call-Center-Mitarbeitern Zusagen
getätigt werden, die dann nicht eingehalten wer-
den. Da die Beweisbarkeit von mündlichen Ver-
einbarungen äußerst schwierig ist, stehen die
betroffenen Kunden oftmals auf verlorenem
Posten. Sowohl von Kunden- als auch von Betrei-

berseite sollte eine mündliche Vereinbarung in belegbarer Form (E-Mail, Fax, SMS, etc.) kurz bestätigt werden.

3.6.2 Struktur- oder Direktvertrieb („Keiler“)

Formen der direkten Kundenakquisition wurden von den österreichischen Betreibern verstärkt eingesetzt. Manche der mit dem Direktvertrieb betrauten Unternehmen, derer sich einige Anbieter bedienen, sind hin und wieder bei der Wahl ihrer Methoden nicht zimperlich und geben sich als Vertreter anderer Unternehmen aus oder überprüfen nicht, ob die beworbenen Kunden für den Abschluss der entsprechenden Verträge überhaupt die notwendige Vollmacht besitzen. So kann es dazu kommen, dass beispielsweise Anschlüsse für den Verbindungsnetzbetrieb freigeschaltet werden, der Anschlussnehmer davon aber gar nichts weiß und dem auch nicht zugestimmt hat.

3.7 Konsultation im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten

Die Schlichtungsstelle machte in den Jahren ihrer Tätigkeit die Erfahrung, dass sich ein Großteil der Beschwerden auf die Höhe von Telefonrechnungen bezog, die auf die Inanspruchnahme von kostenintensiven Mehrwertdiensten zurückzuführen war.

Im März 2002 entschloss sich die Schlichtungsstelle daher, eine Konsultation zur Frage, wie Kundenbeschwerden in Zusammenhang mit Mehrwertdiensten optimal bearbeitet und auf welche Weise sie generell vermieden werden können, durchzuführen.

Neben dem großen Bereich der Dialer-Fälle, der in Kapitel 3.1 behandelt wird, widmete sich die Konsultation auch der rechtlichen Qualifikation eines Anrufes zu einer Mehrwertnummer, da es

dazu – soweit für die Schlichtungsstelle ersichtlich – noch keine eindeutige Judikatur gibt.

Die Konsultation fand reges Interesse. Verschiedene Netzbetreiber, Konsumentenschutzeinrichtungen und die Wirtschaftskammer haben dazu Stellung genommen.

Anlässlich dieser Konsultation wurde auch die Gestaltung eines unbedenklichen Dialer-Programms diskutiert sowie das Ablaufschema für die „Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen und standardisierte Auswertungen von Dialer-Programmen“ entsprechend der im letzten Jahr gemachten Erfahrungen adaptiert.

Die Konsultation war aufgrund der zahlreichen Stellungnahmen, die wertvolle Anregungen beinhalteten, ein Erfolg. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden von der Schlichtungsstelle in ihrer täglichen Arbeit berücksichtigt.

Ein wichtiges Thema in der Konsultation war die Frage der rechtlichen Qualifikation einer Verbindung zu einer Mehrwertnummer. Abbildung 7 zeigt die an einer solchen Verbindung Beteiligten.

Der Diensteanbieter, das ist jener, der hinter einer bestimmten Mehrwertnummer einen Dienst erbringt, bietet mit der Einrichtung einer Mehrwertnummer der Allgemeinheit an, mit jedem einen Vertrag schließen zu wollen, der bereit ist, die Mehrwertnummer zu wählen und die dafür vorgesehenen Tarife zu bezahlen. Eine Person, die nicht mit dem Anschlussinhaber ident sein muss, nimmt das Angebot an, indem sie die Mehrwertnummer wählt. Bei einem Anruf zu einer Mehrwertnummer kommt somit ein eigener Vertrag zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter zustande. Hierbei handelt es sich um einen anderen Vertrag als jenen zwischen Anschlussinhaber und dem Teilnehmernetzbetreiber. Das Entgelt für diese Leistung aus dem Vertrag zwischen dem

Anrufer und Diensteanbieter wird über die Telefonrechnung des Teilnehmernetzbetreibers abgerechnet.

In Zusammenhang mit Mehrwertverbindungen steht auch oft der Wunsch des Anschlussnehmers, also demjenigen, dem diese Verbindungen in Rechnung gestellt werden, Name und Anschrift der Unternehmen in Erfahrung zu bringen, die unter der verrechneten 09xx-Rufnummer erreichbar sind bzw. ihre Dienste anbieten. Denkbarer Hintergrund ist beispielsweise eine mangelhaft erbrachte Leistung. Zum Beispiel dann, wenn der Teilnehmer das gewünschte Logo nicht erhalten hat oder die versprochene Partnervermittlung nicht durchgeführt wurde.

Grundsätzlich muss der Diensteanbieter selbst nach verschiedenen Vorschriften (Konsumenten-

schutzgesetz, E-Commerce-Gesetz) seine Identität offen legen. Nimmt der Diensteanbieter diese Verpflichtung nicht wahr, darf nach Rechtsansicht der Schlichtungsstelle der Teilnehmernetzbetreiber (das ist der Netzbetreiber des Anschlussinhabers) Name und Anschrift des Diensteanbieters bekannt 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 vom Teilnehmernetz verschiedenen Netz erbracht wird. Im zweiten Fall hat der Teilnehmernetzbetreiber die Anschrift bei seinen Zusammenschaltungspartnern zu ermitteln und bekannt zu geben. Die Pflicht des Teilnehmernetzbetreibers, Name und Anschrift des entsprechenden Diensteanbieters bekannt zu geben, gründet sich nach Ansicht der RTR-GmbH auf eine nebenvertragliche Pflicht aus dem Vertrag zwischen Anschlussinhaber und Teilnehmernetzbetreiber.

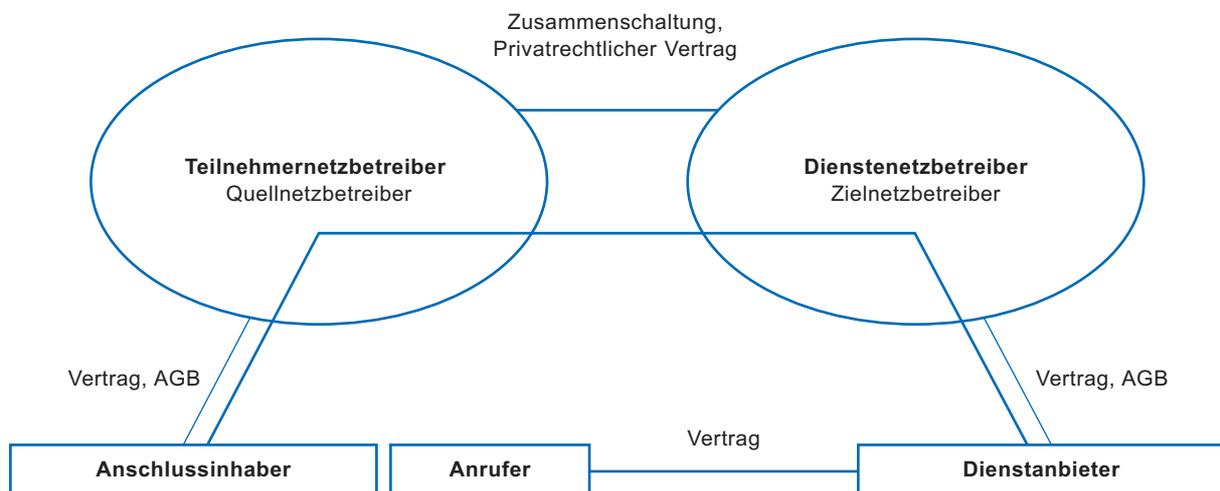


Abbildung 7: Der Mehrwertdienstvertrag

4.1 Verfahrensrichtlinien für die Streit- schlichtung 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 Anrufung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig 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. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.

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 vollinhaltlich 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 mehrgliedriges 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 anlässlich der Entgeltstreitigkeit hingewiesen wurde.

(2) Falls der Anbieter des Telekommunikationsdienstes den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm verrechneten Entgelte nicht die in § 64 Abs 2 TKG vorgesehene Wirkung (Aufschub der Fälligkeit) zuerkennt, so hat der Beschwerdeführer schon vor der Ausschöpfung seiner Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens die Möglichkeit, durch Übermittlung einer Kopie seiner Einwendungen 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 Abs 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 Abs 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 allfällige Rechtsanwaltskosten).

(2) Barauslagen, 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 Barauslagen – vorbehaltlich des Abs 4 – jedenfalls von der Regulierungsbehörde selbst getragen.

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

(4) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 116 Abs 1 TKG bzw. § 5 der gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Partei entstehen, sind der Regulierungsbehörde zu ersetzen.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

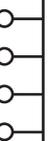
§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung entstehenden Kosten wird auf § 8 Abs 1 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen 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 beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum 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 Ausschöpfen der innerhalb des Unternehmens bereitgestellten Beschwerdemöglichkeiten (Erhalt der endgültigen Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Einwendungen) unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters des Telekommunikationsdienstes durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, so ist das Verfahren gemäß § 116 TKG damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit gemäß § 64 Abs 2 TKG.

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

(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 Abs 4 – die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

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

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

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

Technische Gutachten

§ 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 Abs 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 sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der Zivilprozessordnung (ZPO) unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzli-

chen 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 Abs 2 dem Sachverständigen im von ihm gewünschten Umfang in alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren, sowie Zutritt zu den technisch-betrieblichen Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren.

(4) Die technische Beurteilung nach Abs 1 wird spätestens drei Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 12 fertig gestellt. Das technische Gutachten nach Abs 2 wird spätestens sechs Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Abs 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 benannten Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können weiters 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 Wohnsitz von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrtkosten (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 Abs 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 Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

Verkürztes Verfahren

§ 17. (1) Die Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 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 Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 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 Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den

Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Doppelte übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als EUR 150 beträgt, bedient sich die Regulierungsbehörde der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren B).

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

IV. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 18. (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Telekommunikationsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, 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 eventuell Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

Inkrafttreten

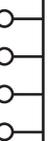
§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit 01.03.2002 in Kraft, gleichzeitig treten die bisher geltenden Verfahrensrichtlinien außer Kraft.

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.



4.2 Informationen zum Schlichtungsverfahren

I. Wer ist die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)?

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

II. Was ist das Schlichtungsverfahren?

Das TKG überträgt der RTR-GmbH unter anderem die Aufgabe einer Schlichtungsstelle. In diesem Rahmen überprüft die RTR-GmbH Streit- oder Beschwerdefälle, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Wenn die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis gelangt, dass die Beschwerde des Kunden zu Recht besteht, wird sie sich bemühen, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Entscheidung der RTR-GmbH ist nur dann rechtlich verbindlich, wenn sie von beiden Streitparteien angenommen wird.

Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bleibt nach erfolgloser Beendigung des Schlichtungsverfahrens gewahrt.

III. Wann kann ich mich an die RTR-GmbH wenden?

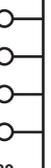
Die RTR-GmbH kann grundsätzlich nur dann angerufen werden, wenn der Kunde zuvor erfolglos versucht hat, sich mit dem Telekom-Anbieter mittels einer schriftlichen Beschwerde zu einigen. Der Kunde muss vor Anrufung der RTR-GmbH alle Beschwerdemöglichkeiten, die das betroffene Telekom-Unternehmen zur Verfügung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

Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der RTR-GmbH zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig 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. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.

IV. Was tun bei überhöhten Telefonrechnungen?

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

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



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

- **Telekom Austria**
6 Monate ab Rechnungszugang
- **Mobilkom Austria**
1 Monat ab Rechnungszugang
- **T-Mobile Austria**
4 Wochen ab Rechnungszugang
- **Connect Austria**
4 Wochen ab Rechnungszugang
- **tele.ring**
4 Wochen ab Rechnungslegung
- **UTA**
60 Tage ab Rechnungsdatum

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

Bei der Telekom Austria ist das Einspruchsverfahren im Regelfall zweistufig (es gibt aber Ausnahmen z.B. bei Beschwerden im Zusammenhang mit Dialer-Programmen oder ADSL). Wenn Sie mit dem Ergebnis der aufgrund Ihres Ersteinspruchs durchgeführten Überprüfungen nicht einverstanden sind, können Sie binnen eines Monats (ebenfalls beim Kundenservice) Zweiteinspruch erheben. Bei den anderen Betreibern ist das Verfahren einstufig.

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

Erst nach Ausschöpfung aller Beschwerdemöglichkeiten (bei der Telekom Austria nach Erst- und Zweiteinspruch) kann, falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Telekom-Anbieters unzufrieden sind, die Schlichtungsstelle tätig werden. Zu diesem Zweck haben Sie die Möglichkeit, innerhalb eines Monats nach Zustellung der Entscheidung über Ihren Einspruch (bei der Telekom Austria: Zweiteinspruch) die RTR-GmbH als Schlichtungsstelle anzurufen. Verwenden Sie dazu das Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ und legen Sie Kopien der strittigen Rechnungen und des Schriftverkehrs mit dem Telekom-Anbieter bei. Sofern Sie diese Unterlagen schon übermittelt haben, genügt ein kurzes formloses Schreiben, in welchem Sie die Überprüfung der Entscheidung des Telekom-Unternehmens durch die Schlichtungsstelle wünschen.

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

Abbildung 8 zeigt einen schematischen Ablauf des Schlichtungsverfahrens. Das darin angeführte Zweiteinspruchsverfahren gibt es nur bei der Telekom Austria, bei den anderen Betreibern entfällt dieser Zwischenschritt.

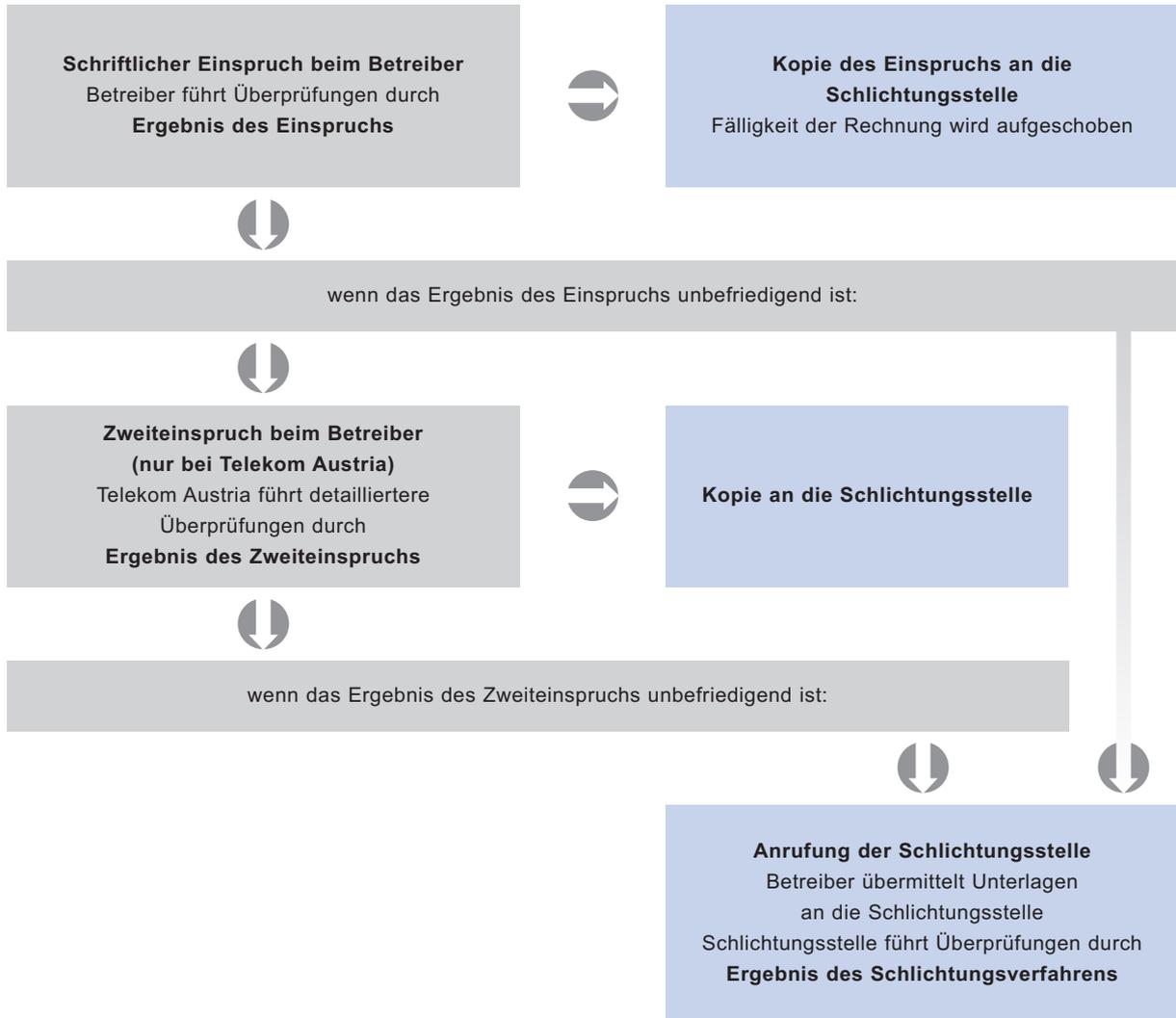


Abbildung 8: Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens

V. Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

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

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

- Wenn die Höhe der strittigen Rechnung weniger als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen beträgt oder der strittige Betrag EUR 150 nicht übersteigt, wird der betroffene Telekom-Anbieter von der Schlichtungsstelle zur Stellungnahme aufgefordert. Bietet der Anbieter auch aufgrund dieser Intervention der Schlichtungsstelle keine Kulanzlösung an, so beendet die Schlichtungsstelle das Verfahren.
- Bei einer starken Erhöhung (mehr als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen) oder wenn der strittige Betrag EUR 150 übersteigt, fordert die Schlichtungsstelle alle Unterlagen an, die die vorgenommenen technischen Untersuchungen durch den Telekom-Betreiber dokumentieren. Auf Basis dieser Unterlagen und allfällig weiterer vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter Auskünfte wird, wenn dies erforderlich ist, von einem technischen Sachverständigen ein Gutachten erstellt. Wenn es zur Aufklärung des Sachverhalts sinnvoll ist, werden wir Sie auch ersuchen, an einer mündlichen Verhandlung in den Räumlichkeiten der RTR-GmbH teilzunehmen. Ergeben sich Zweifel an der

Richtigkeit der bestrittenen Rechnung oder bestehen rechtliche Bedenken, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag. Wird dieser innerhalb der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist von beiden Seiten angenommen, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande. Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

VI. Mögliche Ursachen hoher Telefonrechnungen

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

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

Mehrwertdienste: Nummern, die mit 09 beginnen, sind höher vergewürdete Telefonnummern. Einen Teil der Entgelte erhält der Anbieter des Mehrwertdienstes, einen Teil der Netzbetreiber. Manche Mehrwertdienste werden im Ausland, z.B. auf den Cook-Inseln oder den Niue-Inseln angeboten. Diese Telefonate stellen für den österreichischen Netzbetreiber gewöhnliche Auslandstelefonate dar und werden dementsprechend auf der Telefonrechnung als Telefonate in eine Auslandszone ausgewiesen. Der ausländische Netzbetreiber gibt einen Teil seiner Einnahmen an den Mehrwertdiensteanbieter weiter. Ausländische Telefonsexanbieter bieten ihre Dienste häufig von exotischen Inseln an, für deren Telefongesellschaften die Sex-Telefonate den größten Teil des

Umsatzes ausmachen. – Neben Telefonsex werden über Mehrwertdienste auch Gewinnspiele und „Telefonpartys“ sowie verschiedene Informationsdienste (Wetter, Börsenkurse, Verkehrsnachrichten, Horoskope etc.) angeboten.

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

Sonstige kostenintensive Rufnummern: Neben den zuvor beschriebenen Rufnummern gibt es auch andere Telefonate, wie z.B. zu einigen Auskunftsdiensten (118xxx) oder Pagingdiensten (z.B. 0688x), die höher tarifiert werden.

VII. Was kann ich selbst gegen hohe Telefonrechnungen unternehmen?

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

wer zu den Zeiten, an denen die teuren Telefonate geführt wurden, Zugang zu Ihrem Telefon hatte.

Tarifzonensperre: Einige Betreiber bieten verschiedene Arten von Tarifzonensperren an. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Umfeld in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate zu Mehrwertdiensten führen, sollten Sie Mehrwertdienste und die Auslandszonen, in die Sie nicht telefonieren wollen, sperren lassen. Es ist auch möglich, ein Kennwort zu vereinbaren, mit dem die Sperre für einzelne Telefonate wieder aufgehoben werden kann. Wir raten Ihnen bei der Auswahl des Kennwortes sorgfältig zu sein, da dieses nicht leicht zu erraten sein soll. Kosten und Modalitäten der Tarifzonensperre erfahren Kunden der Telekom Austria beim Kundentelefon 0800 100 100. Die Sperrmöglichkeiten anderer Anbieter sind unterschiedlich; viele Betreiber bieten keine Tarifzonensperre an. Details können bei der jeweiligen Service-Hotline erfragt werden.

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

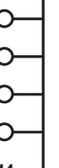
VIII. Was tun bei anderen Beschwerden?

Bei Beschwerden und Streitfällen, die nicht die Höhe der Telefonrechnung betreffen, kontaktieren Sie zunächst Ihren Telekom-Anbieter. Lässt sich das Problem nicht lösen, wenden Sie sich an die RTR-GmbH. Beispiele für solche Beschwerden sind Qualitätsmängel, technische Probleme oder ungerechtfertigte Sperren des Anschlusses. Das Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ eignet sich für die meisten dieser Beschwerden nicht. Senden Sie uns stattdessen ein kurzes Schreiben oder Fax, in dem Sie das Problem und die bislang von Ihnen bzw. vom Telekom-Anbieter unternommenen Schritte schildern. Bitte legen Sie auch Kopien des relevanten Schriftverkehrs bei.

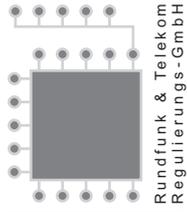
Nach Einlangen Ihrer Unterlagen wird die RTR-GmbH den Telekom-Anbieter auffordern, das Problem zu lösen bzw. zu Ihrer Beschwerde Stellung zu nehmen. Die Schlichtungsstelle kann insbesondere technische Probleme nicht selbst beseitigen, wird aber versuchen, eine Einigung herbeizuführen und gegebenenfalls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

Für Rückfragen steht Ihnen die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH unter der Rufnummer 0800 300 300 bzw. der Faxnummer (01)58058-9494 zur Verfügung.

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



4.3 Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH

RTR

Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit

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
 T-Mobile Austria 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: 208312t HG Wien, DVR-Nr.: 0956732 Austria

Stand 29.01.2002
 Seite 1 von 3

Abbildung 9: Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ / Seite 1

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

	Rechnungsnummer	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
Rechnung Nr. 1				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> € _____
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	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
Rechnung Nr. 2				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> € _____
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	Gesamtbetrag:	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
Rechnung Nr. 3				<input type="checkbox"/> alles	<input type="checkbox"/> nichts	<input type="checkbox"/> € _____
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	

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 22.10.2002
 Seite 2 von 3

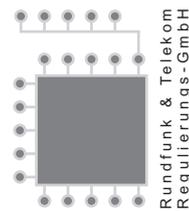
Abbildung 9: Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ / Seite 2

4.4 Informationsblatt für Internet-Nutzer

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 Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern (0900xx, 0930xx) oder Auslandsrufnummern sein, die durch die Aktivierung von sogenannten Dialer-Programmen, die meist im Zusammenhang mit Internet-Angeboten stehen, verursacht wurden. Über ein Modem, das mit einem normalen Telefonanschluss 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 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 andere Services (denkbar sind z.B. Seiten für Klingeltöne oder Logos) anbieten. 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.

Vereinzelte richtet sich das Dialer-Programm 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. Hierzu ist jedoch anzumerken, dass es auch Dialer-Programme gibt, die sich nicht dauerhaft in die DFÜ-Verbindungen eintragen und somit nur sehr schwer feststellbar sind.

Die Frage, ob Entgelte zu bezahlen sind, die auf die Aktivierung eines Dialer-Programmes zurückzuführen sind, kommt den bei Installation und Ausführung des Dialer-Programmes gegebenen (Tarif-)Informationen besondere Bedeutung zu. Für die Überprüfung der von Ihnen beanspruchten Rechnung(en) ist es daher äußerst wichtig, dass die Schlichtungsstelle das entsprechende Dialer-Programm in elektronischer Form übermittelt bekommt sowie auch die sonstigen Umstände genau dokumentiert werden. 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.

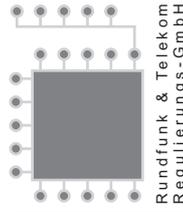
B Zusammenfassung:

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.

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 Oktober 2002
Seite 1 von 1

4.5 Fragebogen für Internet-Nutzer



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH

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 Internetzuges

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

D Welchen Internet Provider benutzen Sie? _____

Ich weiss, dass ein Dialer-Programm die von mir bestrittenen Verbindungen hergestellt hat.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ich übermittle der Schlichtungsstelle das Dialer-Programm in elektronischer Form (per E-Mail an schlichtungsstelle@rtr.at , auf einem Datenträger) im Anhang.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> 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?

 strip.exe	 sabine.exe	 net900.exe	 cammaus.exe	 stripline.zip	 sexnetdialer.exe	 sausage.exe
 nutte.exe	 xdiver.exe	 tabulos.exe	 Sex-Tabulos.exe	 Dialer.exe	 omen.exe	 qnet.exe

Ja Nein

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 Juli 2001
Seite 1 von 2

Abbildung 11: Fragebogen für Internet-Nutzer / Seite 1

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. Ja 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 Pfeifgeräuschen oder den Leuchtdioden am Modem). Ja Nein

F Nähere Informationen zur Beschwerde

Wird der Computer privat oder geschäftlich genutzt? privat geschäftlich beides

Wieviele Personen leben insgesamt in der Wohnung, in der sich der Computer befindet? (Bei Kindern bitte das Alter angeben) _____

Von wievielen Personen wird der Computer genutzt? _____

Hat außer diesen Personen sonst noch jemand – auch nur kurzzeitig – Zugang zum Computer? Ja Nein

Wenn ja, wer? Putz- bzw. Haushaltshilfe Nachbarn Verwandte
 Freunde Pflegepersonal 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?

G Angaben zu Ihrer Person bzw. zum Schlichtungsverfahren:

Nachname: _____ Vorname: _____ RSTR Zahl: (auf unserem Schreiben) _____

 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 Juli 2001
 Seite 2 von 2

Abbildung 11: Fragebogen für Internet-Nutzer / Seite 2

4.6 Merkblatt „Informationen betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam)“

4.6.1 Wie sieht die österreichische Rechtslage betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam) aus?

4.6.1.1 Überblick

Seit 20.08.1999 lautet der letzte Satz des § 101 TKG (Telekommunikationsgesetz): „Die Zusendung einer elektronischen Post als Massensendung oder zu Werbezwecken bedarf der vorherigen – jederzeit widerruflichen – Zustimmung des Empfängers.“ Gemäß § 104 Abs 3 Z 23 TKG ist der Verstoß gegen diese Bestimmung verwaltungsrechtlich strafbar. Für die Verwaltungsstrafverfahren zuständig sind die Fernmeldebüros, http://www.bmvit.gv.at/sixcms/detail.php/template/i/_e1/2/_e2/6/_e3/1000/_relid/2846/.

§ 12 Abs 3 WAG (Wertpapieraufsichtsgesetz) enthält seit 01.04.2002 für Finanzdienstleister eine Sonderbestimmung. Dieser Bestimmung zufolge ist E-Mail-Werbung ohne vorherige Zustimmung des Empfängers für bestimmte Finanzdienstleistungen gegenüber Verbrauchern unzulässig und (gemäß § 27 Abs 2 WAG) verwaltungsrechtlich strafbar. Für die Verwaltungsstrafverfahren zuständig ist die Finanzmarktaufsichtsbehörde (<http://www.fma.gv.at/>).

Am 01.01.2002 ist das E-Commerce-Gesetz (ECG) in Kraft getreten. § 7 ECG verpflichtet die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH dazu, eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers versenden, müssen diese Liste beachten.

4.6.1.2 Was bewirken diese Bestimmungen?

E-Mail-Werbung an Verbraucher

Gegenüber Verbrauchern ist E-Mail-Werbung nur nach vorheriger Zustimmung des Empfängers zulässig (§ 101 TKG und § 12 Abs 3 WAG). Die Liste nach § 7 ECG ist in diesem Zusammenhang also bedeutungslos. Wenn der Empfänger gegenüber einem bestimmten Unternehmen der E-Mail-Werbung zugestimmt (und die Zustimmung nie widerrufen) hat, dann kann ihm dieses Unternehmen E-Mails senden, auch wenn der Empfänger sich auf die Liste eintragen hat lassen und damit erklärt hat, im Allgemeinen keine E-Mail-Werbung zu wünschen. Unternehmen, die E-Mail-Werbung an Verbraucher senden wollen, brauchen die Liste nach § 7 ECG nicht beachten, sondern müssen weiterhin gemäß § 101 TKG darauf achten, dass von jedem einzelnen Empfänger eine Zustimmung vorliegt. Dass sich jemand nicht auf die Liste nach § 7 ECG eintragen hat lassen, gilt nicht als Zustimmung. Natürlich kann die Zustimmung auch nicht eingeholt werden, indem man dem Empfänger unaufgefordert eine E-Mail zusendet.

E-Mail-Werbung an Unternehmen

Gegenüber Unternehmen ist E-Mail-Werbung im Allgemeinen nur nach vorheriger Zustimmung des Empfängers zulässig (§ 101 TKG) und es gilt dasselbe wie bei 0 ausgeführt.

Für bestimmte Finanzdienstleistungen ist jedoch auch § 12 Abs 3 WAG zu beachten. Das Verhältnis zwischen § 101 TKG und § 12 Abs 3 WAG ist komplex – vgl. dazu das VwGH-Erkenntnis 2000/17/0001 vom 26.06.2000, den Bericht des Finanzausschusses BlgNR 741 21. GP und die Regierungsvorlage zum E-Commerce-Gesetz BlgNR 817 21. GP. Eine mögliche Auslegung des neuen § 12 Abs 3 WAG ist, dass Finanzdienstleister E-Mails unaufgefordert zu Werbezwecken versenden können, wenn sie darauf achten, dass alle Empfänger Unternehmer sind und sich nicht

auf die von der RTR-GmbH geführte Liste eintragen haben lassen. Eine andere mögliche Auslegung ist, dass § 101 TKG neben dem § 12 Abs 3 WAG weiterhin gilt. Dies würde bedeuten, dass unaufgeforderte E-Mail-Werbung von Finanzdienstleistern zwar nicht durch die Finanzmarktaufsichtsbehörde, aber durch die Fernmeldebüros zu bestrafen wäre. Diese Rechtsfrage ist letztlich durch die genannten Behörden bzw. durch die Gerichtshöfe des öffentlichen Rechts zu klären.

Grenzüberschreitende E-Mail-Werbung

Gemäß § 2 VStG sind Verwaltungsübertretungen strafbar, wenn der Täter im Inland gehandelt hat oder wenn der zum Tatbestand gehörende Erfolg im Inland eingetreten ist. Der RTR-GmbH ist keine Rechtsprechung zur grenzüberschreitenden E-Mail-Werbung bekannt, wir gehen aber davon aus, dass unzulässige E-Mail-Werbung verwaltungsrechtlich sowohl dann strafbar ist, wenn der Absender in Österreich gehandelt hat, als auch dann, wenn sich der Empfänger sich in Österreich befindet. Es ist allerdings zu beachten, dass aus der E-Mail-Adresse nicht erkennbar ist, in welchem Staat der Empfänger sich aufhält. Es ist also möglich, dass der ausländische Absender nicht mit dem Vorsatz gehandelt hat, E-Mail-Werbung an österreichische Empfänger zu senden.

SMS-Werbung

Da alle drei relevanten Bestimmungen (siehe unten 4.6.1.3) nicht von „E-Mails“ sprechen, sondern den technologieneutralen Begriff „elektronische Post“ verwenden, sind wohl alle Formen elektronischer Post von den Regelungen umfasst. Ob es sich um eine klassische Internet E-Mail nach dem Standard RFC 822, um eines der zahllosen anderen Mailprotokolle (z.B. X.400), um Instant Messaging oder um SMS handelt, kann für die Auslegung der Bestimmungen nicht von Relevanz sein. In allen Fällen handelt es sich um elektronische Nachrichten, die von einer Adresse an eine

bestimmte andere Adresse übersandt werden. Es gibt auch Gateways, welche die verschiedenen Netze verbinden, sodass eine als E-Mail abgesandte Nachricht in Form einer SMS an ein Mobiltelefon zugestellt wird oder umgekehrt. Daher geht die RTR-GmbH davon aus, dass auch SMS, wenn sie zu Werbezwecken oder als Massensendung verschickt werden, unter die genannten Regelungen – insbesondere unter § 101 TKG – fallen. Einschlägige Rechtsprechung ist der RTR-GmbH aber noch nicht bekannt.

4.6.1.3 Die Gesetzestexte

§ 101 Telekommunikationsgesetz (in Kraft seit 20.08.1999)

Unerbetene Anrufe

§ 101. Anrufe – einschließlich das Senden von Fernkopien – zu Werbezwecken ohne vorherige Einwilligung des Teilnehmers sind unzulässig. Der Einwilligung des Teilnehmers steht die Einwilligung einer Person, die vom Teilnehmer zur Benützung seines Anschlusses ermächtigt wurde, gleich. Die erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden; der Widerruf der Einwilligung hat auf ein Vertragsverhältnis mit dem Adressaten der Einwilligung keinen Einfluß. Die Zusendung einer elektronischen Post als Massensendung oder zu Werbezwecken bedarf der vorherigen – jederzeit widerruflichen – Zustimmung des Empfängers.

§ 12 Abs 3 Wertpapieraufsichtsgesetz (in Kraft seit 01.04.2002)

(3) Anrufe, das Senden von Fernkopien und die Zusendung von elektronischer Post zur Werbung für eines der in § 1 Abs 1 Z 7 lit. b bis f BWG genannten Instrumente und für Instrumente, Verträge und Veranlagungen gemäß § 11 Abs 1 Z 3 ist gegenüber Verbrauchern verboten, sofern der Verbraucher nicht zuvor sein Einverständnis erklärt hat. Dem Einverständnis des Verbrauchers

steht eine Einverständniserklärung jener Person gleich, die vom Verbraucher zur Benützung seines Anschlusses oder Empfangsgerätes ermächtigt wurde. In allen Fällen kann die erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen werden.

§ 7 E-Commerce-Gesetz (in Kraft seit 01.01.2002)

Nicht angeforderte kommerzielle Kommunikation

§ 7. (1) Ein Diensteanbieter, der eine kommerzielle Kommunikation zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers mittels elektronischer Post versendet, hat dafür zu sorgen, dass die kommerzielle Kommunikation bei ihrem Eingang beim Nutzer klar und eindeutig als solche erkennbar ist.

(2) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) hat eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Die in Abs 1 genannten Diensteanbieter haben diese Liste zu beachten.

(3) Rechtsvorschriften über die Zulässigkeit und Unzulässigkeit der Übermittlung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post bleiben unberührt.

4.6.2 Liste nach

§ 7 E-Commerce-Gesetz

4.6.2.1 Was ist die von der RTR-GmbH geführte Liste?

§ 7 ECG verpflichtet die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH dazu, eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im

Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers versenden, müssen diese Liste beachten.

§ 7 ECG ändert aber nichts daran, dass E-Mail-Werbung ohne vorherige Zustimmung des Empfängers im Allgemeinen verboten ist (siehe dazu 4.6.1.2). Der Liste kommt daher allenfalls im Bereich der Finanzdienstleistungen Bedeutung zu.

4.6.2.2 Wie kann man sich in diese Liste eintragen?

Senden Sie eine E-Mail an ecg@rtr.at und wir tragen Ihre E-Mail-Adresse in die Liste ein.

4.6.2.3 Wer sollte sich in die Liste eintragen?

Wenn Sie Konsument sind, brauchen Sie sich nicht in die Liste einzutragen. E-Mail-Werbung an Konsumenten ohne deren vorherige Zustimmung ist in Österreich durch § 101 TKG und § 12 Abs 3 WAG verboten und verwaltungsrechtlich strafbar. Daran ändert die Liste nichts. Spammer, die sich nicht an die Gesetze halten, werden auch die Liste nicht beachten. Vielmehr besteht die Gefahr, dass Diensteanbieter die Liste dazu missbrauchen, Spam an die E-Mail-Adressen auf der Liste zu senden.

Wenn Sie Unternehmer sind bzw. eine dienstliche E-Mail-Adresse nutzen und viel E-Mail-Werbung von seriösen Finanzdienstleistern erhalten, kann eine Eintragung möglicherweise sinnvoll sein. Wir empfehlen aber, zunächst direkt dem Finanzdienstleister mitzuteilen, dass seine E-Mail-Werbung unerwünscht ist. Gegen unseriöse E-Mail-Werbung nützt die Eintragung auf der Liste nichts.

4.6.2.4 Bin ich durch das Eintragen in die Liste vor weiteren Spam-E-Mails geschützt?

Nein. Spam wird überwiegend von Personen versandt, denen die rechtlichen Vorschriften egal sind. Diese Personen werden die Liste auch nicht beachten. In Österreich ist unaufgeforderte E-Mail-Werbung, unabhängig von der Liste, verboten (§ 101 TKG).

4.6.2.5 Wer kann die Liste abrufen?

Die RTR-GmbH muss die Liste jedem „Diensteanbieter der Informationsgesellschaft“ zur Verfügung stellen. Das ist vereinfacht ausgedrückt jeder, der im Internet wirtschaftlich tätig ist – also ein Großteil aller Unternehmen in Europa. Die RTR-GmbH hat keine Möglichkeit, zu überprüfen, ob es sich dabei um ein seriöses Unternehmen handelt, oder um ein unseriöses Unternehmen, das die Liste dazu missbraucht, erst recht E-Mails an die Adressen auf der Liste zu versenden.

Diensteanbietern, die ihren Sitz in Österreich haben oder von Österreich aus E-Mail-Werbung versenden wollen (mit Ausnahme von Finanzdienstleistern), geben wir die Liste nicht bekannt, da E-Mail-Werbung ohne vorherige Zustimmung des Empfängers unzulässig ist (§ 101 TKG).

4.6.2.6 Wie kann ein Diensteanbieter die Liste abrufen?

Senden Sie ein firmenmäßig gezeichnetes Fax an die RTR-GmbH (+43/1/58058-9191). Geben Sie in diesem Fax an, in welchem Staat Sie Ihren Sitz haben und von welchem Staat aus Sie die E-Mail-Werbung versenden und ob Sie eine der in § 12 Abs 3 WAG genannten Finanzdienstleistungen bewerben wollen. Die RTR-GmbH hat ein Musterformular für ein solches Fax aufgelegt (abrufbar unter <http://www.rtr.at/> – Telekommunikation – Konsumentenservice – E-Commerce-Gesetz).

4.6.3 Was soll ich als Diensteanbieter beachten, wenn ich Werbung mit elektronischer Post versenden will?

4.6.3.1 Österreichische Diensteanbieter

Wenn Sie Ihren Sitz in Österreich haben bzw. die E-Mail-Werbung von Österreich aus versenden wollen, müssen Sie § 101 TKG und § 12 Abs 3 WAG beachten. Holen Sie die Zustimmung der Empfänger der E-Mail-Werbung ein, bevor Sie E-Mails versenden. Der Empfänger hat die Möglichkeit, die Zustimmung jederzeit zu widerrufen. Wir empfehlen Ihnen, in der E-Mail darzulegen, wie der Empfänger auf Ihren Verteiler gelangt ist und wie er sich vom Verteiler streichen lassen kann. Wenn Sie kein Finanzdienstleister sind, brauchen Sie die Liste nach § 7 ECG nicht zu beachten, da Sie ohnehin die Zustimmung der Empfänger einholen müssen.

Wenn Sie Finanzdienstleister sind, gilt für Sie auch die Sonderregelung des § 12 Abs 3 WAG. Holen Sie die Zustimmung der Empfänger der E-Mail-Werbung ein, bevor Sie E-Mails an Verbraucher versenden. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, die Zustimmung jederzeit zu widerrufen. Ob Sie an Unternehmen unaufgefordert E-Mail-Werbung senden dürfen, hängt davon ab, wie die zuständigen Behörden bzw. die Gerichtshöfe des öffentlichen Rechtes das Verhältnis zwischen § 101 TKG und § 12 Abs 3 WAG interpretieren werden (siehe 4.6.1.2, E-Mail-Werbung an Unternehmen). Wenn die Zusendung von E-Mail-Werbung an Unternehmen zulässig ist, müssen Sie jedenfalls die Liste nach § 7 ECG beachten. Wir empfehlen Ihnen, jedenfalls auch Unternehmern gegenüber die Möglichkeit vorzusehen, sich von Ihrem Verteiler streichen zu lassen. Wenn Sie die Zustimmung der Empfänger haben, brauchen Sie die Liste nach § 7 ECG nicht zu beachten.

4.6.3.2 Ausländische Diensteanbieter

Wenn Sie als ausländischer Diensteanbieter im Ausland E-Mails versenden, sollten Sie beachten, dass ein Verstoß gegen § 101 TKG bzw. § 12 Abs 3 WAG in Österreich auch dann verwaltungsrechtlich strafbar ist, wenn der Erfolg im Inland eintritt, d.h. wenn die unzulässige E-Mail einen Empfänger in Österreich erreicht. Zumindest dann, wenn eine E-Mail-Adresse mit dem österreichischen Top-Level-Domain „.at“ endet, sollte erkennbar sein, dass sich der Empfänger mit hoher Wahrscheinlichkeit in Österreich befindet und daher die vorherige Zustimmung des Empfängers erforderlich ist (zur Ausnahme betreffend Finanzdienstleister siehe 4.6.1.2, E-Mail-Werbung an Unternehmen). Wenn Sie die Zustimmung der Empfänger haben, brauchen Sie die Liste nach § 7 ECG nicht zu beachten.

Die Frage der Zulässigkeit nicht angeforderter kommerzieller Kommunikation mittels elektronischer Post ist zwar vom Herkunftslandprinzip der E-Commerce-Richtlinie 2000/31/EG ausgenommen (Art. 3 Abs 3 in Verbindung mit dem letzten Absatz im Anhang der Richtlinie), dennoch können zusätzlich zu den österreichischen Bestimmungen auch Rechtsvorschriften Ihres Herkunftslandes für Sie beachtlich sein.

4.6.4 Was kann ich gegen störende E-Mail- oder SMS-Werbung (Spam) tun?

Versuchen Sie zunächst festzustellen, wer der Absender ist. Handelt es sich um ein an sich seriöses Unternehmen oder ist der Absender offenbar unseriös bzw. schwer feststellbar?

4.6.4.1 Störende E-Mail-Werbung von einem seriösen Unternehmen

Möglicherweise waren Sie einmal mit diesem Unternehmen in Kontakt und haben dabei der

E-Mail-Werbung zugestimmt (möglicherweise war die Zustimmungserklärung in allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf einem Vertragsformblatt enthalten). Sie können diese Zustimmung gemäß § 101 TKG jederzeit widerrufen. Möglicherweise weiß das Unternehmen nicht, dass unerwünschte E-Mail-Werbung in Österreich verboten ist.

Antworten Sie auf die E-Mail und weisen Sie das Unternehmen darauf hin, dass sie keine Werbung per E-Mail (mehr) wünschen und dass unerwünschte E-Mail-Werbung in Österreich durch § 101 TKG verboten und verwaltungsrechtlich strafbar ist.

Wenn dies nichts nützt, können Sie das Unternehmen beim Fernmeldebüro anzeigen.

Bei Finanzdienstleistern gilt ab 01.04.2002 die geänderte Fassung von § 12 Abs 3 WAG. Wenn Sie als Verbraucher E-Mail-Werbung von einem Finanzdienstleister erhalten, weisen Sie den Absender darauf hin, dass Sie Verbraucher sind, keine Werbung per E-Mail (mehr) wünschen und E-Mail-Werbung ohne vorherige Zustimmung nach § 12 Abs 3 WAG unzulässig ist. Wenn dies nichts nützt, können Sie das Unternehmen bei der Finanzmarktaufsichtsbehörde anzeigen. Wenn Sie als Unternehmer E-Mail-Werbung von einem Finanzdienstleister erhalten, können Sie den Absender jedenfalls darauf hinweisen, dass seine Werbung unerwünscht ist. Ob das Verhalten des Anbieters unzulässig und verwaltungsrechtlich strafbar ist, ist eine schwierige rechtliche Frage (siehe 4.6.1.2, E-Mail-Werbung an Unternehmen), Sie können aber jedenfalls Anzeige beim Fernmeldebüro erstatten.

Wurde die Werbung von einem ausländischen Diensteanbieter mit Sitz in einem EU- oder EWR-Staat abgesandt, dann können Sie sich über das Bundesministerium für Justiz an die zuständige ausländische Aufsichtsstelle wenden.

4.6.4.2 Störende E-Mail-Werbung/Spam von einem unseriösen oder schwer feststellbaren Absender

Am einfachsten ist es, die E-Mail zu ignorieren bzw. zu löschen. Diese Formen von Spam sind zwar besonders lästig, aber man kann nicht viel dagegen tun.

Was Sie nicht tun sollten

Antworten Sie nicht direkt auf die E-Mail. Spammer versenden große Anzahlen von E-Mails an Adressen, von denen die meisten nicht mehr aktuell sind. Wenn Sie auf die E-Mail antworten, ist das für den Spammer eine Bestätigung, dass die E-Mail-Adresse noch aktiv ist. Er wird umso mehr spammen.

Aus demselben Grund sollten Sie auch nicht versuchen, von angebotenen Möglichkeiten Gebrauch zu machen, sich von einer angeblichen „Opt-In-Liste“ streichen zu lassen. Viele Spammer behaupten fälschlich, sie würden die E-Mail erhalten, weil Sie sich auf eine Liste eintragen haben lassen und Sie könnten sich jederzeit von der Liste streichen lassen. In den meisten Fällen ist dies falsch.

In vielen Fällen ist in der E-Mail ein individueller URL eingetragen (z.B. <http://www.werde-schnellreich.xy/232187362>). Dabei wurde die Nummer vom Spammer Ihrer E-Mail-Adresse zugeordnet. Wenn Sie auf diesen Link klicken und die entsprechende Webseite ansehen, dann weiß der Spammer, dass Sie die E-Mail gelesen haben. Er wird dies als Interesse deuten und Ihnen umso mehr E-Mails senden. Oft wird Spam als HTML-Seite formatiert, wobei beim Öffnen der E-Mail Grafiken mit individueller URL nachgeladen werden. Der Spammer weiß dann schon beim Öffnen der E-Mail, dass die E-Mail-Adresse aktiv ist und die E-Mail gelesen wurde. Vielfach ist es also am sinnvollsten, offenkundige Spam-Mails ungelesen zu löschen.

Was Sie tun können

Finden Sie heraus, über welche Rechner der Spam tatsächlich abgesandt wurde. In den meisten Fällen ist dies nicht die im üblichen Absenderfeld angegebene Adresse. Den tatsächlichen Absender herauszufinden, erfordert einige Kenntnisse über die Funktionsweise des E-Mail-Verkehrs im Internet. Sie müssen die E-Mail-Header analysieren (Informationen dazu bietet <http://abuse.net/>, eine gute Beschreibung finden Sie auch unter <http://www.rahul.net/falk/mail-track.html>), diese geben Aufschluss über die wahre Herkunft. Die Tools bei <http://samspade.org/t/> oder <http://www.geek-tools.com/> können bei der Suche nach dem wahren Absender helfen.

Wenn Sie herausgefunden haben, über welchen Server die E-Mail gesandt wurde, können Sie eine E-Mail an `postmaster@<Rechnername bzw. Domain>` und `abuse@<Rechnername bzw. Domain>` senden. Verfassen Sie diese E-Mail in englischer Sprache und schließen Sie die Spam-E-Mail mit allen Headern an. Spam gilt weltweit als Verstoß gegen die Netiquette und die Internet-Service-Provider sind daran interessiert, keine Spammer als Kunden zu haben. Wenn Sie den richtigen Internet-Service-Provider kontaktiert haben und er aufgrund Ihrer Informationen herausfinden konnte, welcher seiner Kunden gespammt hat, wird er den Kunden wahrscheinlich sperren.

Wenn Sie viel Spam erhalten, kontaktieren Sie Ihren Internet-Service-Provider. Viele Internet-Service-Provider bieten die Möglichkeit an, Spam abzublocken. Insbesondere gibt es die Möglichkeit, E-Mails generell abzuweisen, wenn der Absender auf einer Anti-Spam-Liste eingetragen ist oder auf einer Liste von Internet-Service-Providern, die nichts gegen Spam unternehmen.

Wenn Sie für den Mailserver eines Unternehmens verantwortlich oder eine technisch versierte Privatperson sind, können Sie vielleicht eines der auf <http://abuse.net/> genannten Tools verwenden, um unerwünschte E-Mails automatisch abzublocken.

Keine der hier genannten Möglichkeiten bietet perfekten Schutz gegen Spam. Sie müssen daher selbst entscheiden, welche Variante für Sie verwendbar ist – oder ob es das Einfachste ist, unerwünschte E-Mails einfach zu löschen. Die RTR-GmbH hat nur mit einem Teil der in diesem Kapitel genannten Services Erfahrungen. Wir können nur allgemein über die verschiedenen uns bekannten Services informieren, aber selbst keine Hilfestellungen im konkreten Einzelfall geben.

4.6.4.3 Was kann ich gegen unerwünschte SMS tun?

Gegen unerwünschte SMS vorzugehen, ist schwierig, da für den Empfänger schwer feststellbar ist, woher die SMS stammt. Jede SMS wird über ein Short Message Service Center (SMSC, auch SMS-Servicecenter genannt) versandt. Die Nummer des absendenden SMSC ist zwar Bestandteil der SMS, wird aber nicht von jedem Endgerät angezeigt. Häufig werden SMS über Internet-Portale versandt. Die SMS wird dabei in ein Webformular eingegeben und vom Portalbetreiber an das SMSC eines Mobilfunkbetreibers weitergesandt. Dass eine SMS über ein Internet-Portal versandt wurde, erkennt man häufig daran, dass der Portalbetreiber seine Internet-Adresse sowie manchmal auch Werbung an den Text der SMS anhängt.

Wenn Sie beispielsweise SMS-Werbung erhalten, die über ein Internet-Portal im Ausland abgesandt wird, dann wird die SMS vom Betreiber des Internet-Portals an das SMS-Servicecenter eines ausländischen Mobilfunkbetreibers gesandt und von dort direkt über das Mobilfunknetz des öster-

reichischen Betreibers an Ihr Handy. Die beiden Mobilfunkbetreiber leiten das SMS nur durch.

Die Betreiber haben wenig Möglichkeiten, etwas gegen Missbrauch zu unternehmen. Natürlich besteht die Möglichkeit, dass Ihr österreichischer Netzbetreiber ein ausländisches SMS-Servicecenter als solches sperrt. Damit würde er aber Millionen von Kunden daran hindern, SMS aus dem Ausland in sein österreichisches Netz zu senden. Der ausländische Netzbetreiber könnte in seinem SMS-Servicecenter das Internet-Portal sperren. Auch diese Maßnahme würde aber viele Tausend Kunden behindern, die den Dienst ordnungsgemäß in Anspruch nehmen. Die Betreiber können daher eigentlich nur Maßnahmen durch temporäre Sperren setzen, wenn auffällt, dass ein Spammer plötzlich eine Vielzahl von SMS versendet. Am sinnvollsten sind solche Sperren an der „Quelle“. Der Betreiber eines Internet-Portals kann z.B. den Versand blockieren, wenn von einem bestimmten Rechner sehr viele SMS innerhalb kurzer Zeit abgesandt werden. Ein Mobilfunkbetreiber wiederum kann die Betreiber der an sein SMSC angeschalteten Internet-Portale in den abgeschlossenen Verträgen zu solchen Vorsichtsmaßnahmen anhalten. Wirklich verhindern können diese Maßnahmen das Spamproblem nicht, sie können es aber beschränken.

In den letzten Monaten sind einige Fälle aufgetreten, bei denen SMS offenbar in Betrugsabsicht über Internet-Portale abgesandt wurden. Die Betrüger haben dabei jeweils die vom Portalbetreiber gesetzten Maximalanzahlen nicht überschritten, sondern nur über einige Zeit verteilt einige Hundert SMS versandt, in denen die Empfänger dazu verleitet wurden, Mehrwertdienstnummern anzurufen. Die Anrufer wurden dann während der Telefonate möglichst lange hingehalten und dabei finanziell geschädigt.

Weiters gab es einige Fälle von pyramidenspielerartigen Ketten-SMS. In diesen Fällen haben Unternehmer nicht selbst SMS versandt, sondern

ihre Kunden aufgefordert, Werbe-SMS an möglichst viele Freunde und Bekannte zu versenden.

Gegen unerwünschte SMS können Sie Folgendes tun:

- Nicht die in der SMS angegebene Telefonnummer anrufen, insbesondere dann nicht, wenn es sich um eine teure Mehrwertdienstnummer (0900x, 0930x) oder eine ausländische Telefonnummer handelt.
- Wenn der Absender bekannt und ein an sich seriöses Unternehmen ist: Kontaktieren Sie das Unternehmen, am besten schriftlich (z.B. per E-Mail), und teilen Sie mit, dass die SMS unerwünscht ist (vgl. oben 0)
- Nützt dies nichts oder ist der Absender ein offenbar unseriöses Unternehmen, dann können Sie Anzeige beim Fernmeldebüro erstatten. Das ist aber nur sinnvoll, wenn der Absender aus dem Inhalt der SMS feststellbar ist. Bevor Sie eine Anzeige erstatten, sollten Sie prüfen, von wo die SMS tatsächlich kommt: Wurde Ihnen die SMS von einem Bekannten weitergeleitet? Ist die in der SMS angegebene Internet-Adresse die Adresse des Absenders oder die Adresse eines Portalbetreibers, über den die SMS verschickt wurde?
- Wenn die SMS über ein Internet-Portal versandt wurde und Sie den Eindruck haben, der Portalbetreiber unternehme zu wenig gegen den Missbrauch seines Portals, können Sie den Portalbetreiber kontaktieren.
- Wenn es sich um Betrug handelt: Erstellen Sie Anzeige bei der Staatsanwaltschaft oder bei den Sicherheitsbehörden.
- Leiten Sie keine Ketten-SMS (Glücksspiele, Virenwarnungen, ...) weiter.

4.6.4.4 Welche Behörde kann mir gegen Spam helfen?

In den meisten Fällen kommt Spam aus dem Ausland und der Absender ist schwer feststellbar. Der Internet-Service-Provider, über dessen Server

gespammt wurde, ist meist leichter feststellbar und kann effizienter eingreifen als die zuständige Behörde. In diesen Fällen helfen die unter 4.6.4.2 genannten Möglichkeiten am ehesten.

Wenn der Absender unerwünschter E-Mail-Werbung ein Unternehmen mit Sitz in Österreich ist, können Sie Anzeige beim zuständigen Fernmeldebüro (http://www.bmvit.gv.at/sixcms/detail.php/template/i/_e1/2/_e2/6/_e3/1000/_relid/2846/) erstatten. Wenn Sie Verbraucher sind und die E-Mail-Werbung von einem Finanzdienstleister abgesandt wurde, dann erstatten Sie Anzeige bei der Finanzmarktaufsichtsbehörde (<http://www.fma.gv.at/>).

Kommt unerwünschte E-Mail-Werbung aus einem anderen Staat der EU (bzw. des EWR), dann können Sie sich an das Bundesministerium für Justiz wenden, welches Ihre Beschwerde an die zuständige ausländische Aufsichtsstelle weiterleiten wird.

Die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) hat gemäß § 7 E-Commerce-Gesetz eine Liste der Personen zu führen, die keine E-Mail-Werbung wünschen. Gegen unerwünschte E-Mail-Werbung nützt diese Liste nur sehr beschränkt (siehe 4.6.2.4). Darüber hinaus hat die RTR-GmbH keine behördliche Zuständigkeit. In einem Entwurf des E-Commerce-Gesetzes war vorgesehen, dass die bei der RTR-GmbH angesiedelte KommAustria Aufsichtsstelle für die österreichischen Anbieter von Diensten der Informationsgesellschaft wird. Dieser Entwurf wurde aber nicht Gesetz, stattdessen sind seit 01.01.2002 die Bezirkshauptmannschaften bzw. Magistrate Aufsichtsstellen.

4.6.4.5 Wo finde ich weitere Informationen?

<http://abuse.net/> und <http://spam.abuse.net/>
<http://members.aol.com/emailfaq/emailfaq.html>
<http://samspade.org/d/>

4.7 Empfehlung zur Zusammenarbeit von Netzbetreibern im Falle von Einwendungen eines Endkunden gegen Telefonrechnungen

Nachstehendes Ablaufschema wird von der Regulierungsbehörde unverbindlich empfohlen. Ziel soll eine effiziente Zusammenarbeit zwischen den Netzbetreibern bei der Überprüfung von Telefonrechnungen sein. Im Regelfall wird eine solche Zusammenarbeit dann erforderlich sein, wenn ein Quellnetzbetreiber Entgelte für Dienste in Rechnung stellt, die nicht in seinem Netz erbracht werden. Der Quellnetzbetreiber hat faktisch keine Möglichkeit, auf Kundenvorbringen einzugehen, die sich nicht auf die Frage beziehen, ob eine Verbindung tatsächlich hergestellt wurde und wie lange diese dauerte bzw. welcher Tarif zur Anwendung kommt. So können Beschwerden, bei denen eine Verletzung von § 6 Abs 1 EVO behauptet wird oder bei denen Kunden die Dienstleistung, die über eine zielnetztarifizierte Nummer erbracht wird, bemängeln, vom Quellnetzbetreiber nicht nachvollzogen werden. Insbesondere die zunehmende Verbreitung von Dialer-Programmen (das sind Programme, die über das Modem neue Telefonverbindungen aufbauen, meist zu hochtarifierten Mehrwertnummern) macht eine Zusammenarbeit zwischen den Betreibern erforderlich.

Verbesserungsvorschläge zum nachstehenden Ablaufschema sind jederzeit willkommen.

Ablaufschema:

1. Der Quellnetzbetreiber erkennt anhand der von ihm durchgeführten Untersuchungen (Vermittlungsdaten), dass es sich bei den beanspruchten Verbindungen um zielnetztarifizierte Rufnummern handelt. Es liegen Umstände vor, die die Mitarbeit des Zielnetzbetreibers notwendig machen. Zu denken ist dabei etwa an Einwendungen gegen die unter der Ziel-

netzzrufnummer erbrachten Leistung oder an behauptete Verletzungen der Tarifinformati-
tionspflichten nach der Entgeltverordnung.

2. Quellnetzbetreiber erhebt gemeinsam mit dem Endkunden den Sachverhalt (siehe Anhang A und B).

Der Teilnehmernetzbetreiber teilt den ermittelten Sachverhalt jenem Zielnetzbetreiber mit, in dessen Netz der fragliche Dienst erbracht wird. Dabei werden die Daten aus den Anhängen A und B übermittelt.

3. Der Zielnetzbetreiber überprüft dann binnen zwei Wochen, ob das Vorbringen des Kunden gerechtfertigt erscheint. Sollte sich herausstellen, dass dem Kunden tatsächlich durch eine Verletzung von § 6 EVO ein Schaden entstanden ist bzw. Mängel am Inhalt der erbrachten Leistung eine Entgeltforderung gegenüber dem Endkunden nicht gerechtfertigen erscheinen lassen, wird dies dem Teilnehmernetzbetreiber bekanntgegeben. Dem Kunden werden die entsprechenden Beträge vom Quellnetzbetreiber entweder ausgebucht, gutgeschrieben oder zurückbezahlt. Im Regelfall wird davon auszugehen sein, dass die betroffenen Calls zwischen den Betreibern schon abgerechnet worden sind. Die Rückabrechnung zwischen den Betreibern hat dann in der nächst möglichen IC-Rechnung zu erfolgen.

4. Sollte der Dienstenetzbetreiber zu dem Ergebnis gelangen, dass die Einwendungen des Kunden nicht zu Recht bestehen, ist dies dem Quellnetzbetreiber begründet unter Vorlage aller Ermittlungsergebnisse (Anhang C) mitzuteilen. Ist die Begründung nachvollziehbar, ist dem Kunden vom Quellnetzbetreiber eine entsprechende Einspruchserledigung zu übermitteln und die Forderung, so sie noch offen ist, vom Quellnetzbetreiber weiter zu betreiben.

5. Sollte es anhand der bis zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Daten zwischen den Betreibern zu unterschiedlichen Auffassungen kommen, ob die Forderung gegenüber dem Kunden zurecht besteht, bleibt, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, auch die Möglichkeit, die Regulierungsbehörde im Rahmen einer Streitschlichtung nach § 66 TKG anzurufen.

Anhang zum Kapitel 4.7 (Ablaufschema)

Folgende Informationen werden an den Zielnetzbetreiber übermittelt:

Anhang A: Aufnahme des Einspruches durch den Teilnehmernetzbetreiber:

- Geschäftszahl: (Einheitliches Aktenzeichen zum Identifizieren des Falles sowohl für Quellnetzbetreiber als auch für den Zielnetzbetreiber)
- Datum:
- betroffene Diensterufnummer(n):
- Abrechnungszeitraum:
- Teilnehmerrufnummer:
- Anzahl der Verbindungen:
- Höhe des Betrages in EUR:
- Unverkürzte Rufdaten für die Überprüfung (Zeitpunkt und Dauer):

Anhang B: Ermittlung des Sachverhaltes durch den Quellnetzbetreiber in Zusammenarbeit mit dem Endkunden – folgende Fragen werden an den Endkunden gestellt:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z.B. Leistungsmängel):

Beschreiben Sie genau, was Ihrer Meinung nach für ein Dienst erbracht werden sollte.

Beschreiben Sie möglichst genau den Ablauf des

Gespräches. Versuchen Sie Zeitangaben zu geben, wie lange die einzelnen Abschnitte des Gespräches gedauert haben.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Haben Sie selbst die Datenverbindungen eingerichtet oder haben Sie dazu eine spezielle Einwahlsoftware (Dialer) verwendet?
- Wie wurden Sie auf das Programm hingewiesen? (Werbung, Chat, Mail, ...)
- War Ihnen klar, dass Sie einen DIALER auf Ihrem PC installieren? (J/N/...):
- URL des DIALER-Angebotes:
- Name des Programmes:
- Version (soweit erkennbar):
- Länge in Kbyte:
- Datum des Downloads:
- Dialer-Programm als Beweismittel vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des WWW-Angebotes (Bewerbung) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck der Geschäftsbedingungen (oft vor Download) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des Anwahlfensters (Preisangabe vor Anwahl) vorhanden (J/N):
- Bildschirmausdruck des Angebotes (Preisangabe während Nutzung) vorhanden (J/N):

!Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!

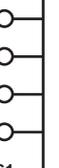
Anhang C: Der Zielnetzbetreiber soll folgende Daten erheben und dem Quellnetzbetreiber mitteilen:

Im Fall von Einwendungen gegen den Inhalt der erbrachten Leistung (z.B. Leistungsmängel):

- Exakte Darstellung des Inhaltes und Ablaufes der erbrachten Leistung.

Im Falle der Verwendung eines Dialer-Programmes:

- Wie wurde bei den beeinspruchten Verbindungen(n) der Kunde auf den zur Anwendung kommenden Tarif (§ 6 Abs 1 EVO) hingewiesen?
- Betroffener Dialer liegt in elektronischer Form vor (J/N), wenn ja ist er dem Quellnetzbetreiber zu übermitteln.
- Bildschirmausdrucke jedes Installationsschrittes. Alle Bildschirmausdrucke sind beizulegen!
- Wie wird gewährleistet, dass nur mit dem geprüften Dialer eine Einwahl zu dem fragliche Service erfolgen konnte?
- Wie wird sichergestellt, dass der Dialer den tatsächlich zur Anwendung kommenden Tarif angezeigt hat.



4.8 Verzeichnisse

Fallbeispiele

Beispiel 1: Verweigerung eines Telekommunikations-Servicevertrages für einen Mobilfunkanschluss	8
Beispiel 2: Roamingentgelte	9
Beispiel 3: Information bei Bestellung eines Internetanschlusses	12
Beispiel 4: Verweigerung eines Mobilfunkvertrages	13
Beispiel 5: Entgelte für SMS-Sendungen aus dem Ausland	14
Beispiel 6: Unklare Vertragssituation	15
Beispiel 7: Calling Card	25
Beispiel 8: Einwahl über eine Mehrwertnummer	25
Beispiel 9: Auswirkungen der Tarifierungsmethoden	27

Abbildungen

Abbildung 1: Schlichtungsfälle von 1998 – 2002	4
Abbildung 2: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2002	4
Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2002 (nach Betreibern)	5
Abbildung 4: Schlichtungsfälle 2002 pro 100.000 Teilnehmer	6
Abbildung 5: Anzahl der Anrufe im Call Center von 1999 – 2000	7
Abbildung 6: Netzverhalten der Telekom Austria, wenn man Carrier Preselection und Call by Call in Anspruch nimmt	22
Abbildung 7: Der Mehrwertdienstvertrag	31
Abbildung 8: Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens	41
Abbildung 9: Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“	45
Abbildung 10: Informationsblatt für Internet-Nutzer	48
Abbildung 11: Fragebogen für Internet-Nutzer	49

Abgekürzte Firmennamen

Connect Austria	Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH
T-Mobile Austria	T-Mobile Austria GmbH (bis 08.03.2002: max.mobil. Telekommunikation Service GmbH)
Mobilkom Austria	Mobilkom Austria Aktiengesellschaft & Co KG
Tele2	Tele2 Telecommunication Services GmbH
Telekabel	Telekabel Wien GmbH
Telekom Austria	Telekom Austria Aktiengesellschaft
tele.ring	tele.ring Telekom Services GmbH
UTA	UTA Telekom 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, <http://www.rtr.at>

Für den Inhalt verantwortlich:
Dr. Georg Serentschy, Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation

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

Elektronischer Umbruch:
Mag. Johannes Bulgarini Werbeagentur
3053 Laaben, Gföhl 8
Tel: 02774/8725

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, 2003

Wien, im Juni 2003

**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, <http://www.rtr.at>

FN: 208312t HG Wien DVR-Nr.: 0956732 Austria