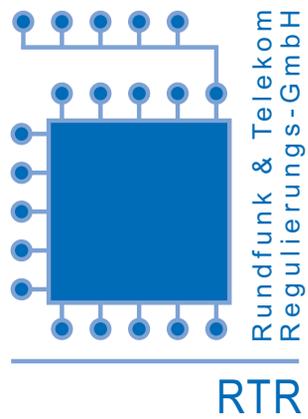


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle





Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
1.	Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH	5
1.1.	Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?	5
1.2.	Die Entwicklung der Schlichtungstätigkeit von 1998 – 2003	5
2.	Schlichtungstätigkeit 2003	8
2.1.	Hutchison 3G Austria GmbH	8
2.2.	Mobilkom Austria Aktiengesellschaft & Co KG	8
2.3.	ONE GmbH (vormals Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH)	9
2.4.	Tele2 Telecommunication Services GmbH	10
2.5.	Telekabel Wien GmbH	11
2.6.	Telekom Austria Aktiengesellschaft	12
2.7.	tele.ring Telekom Service GmbH	14
2.8.	T-Mobile Austria GmbH	15
2.9.	UTA Telekom AG	16
2.10.	Rundfunk-Streitschlichtung	17
3.	Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2003	18
3.1.	Dialer-Programme	18
3.2.	ADSL	25
3.2.1.	Telefonische Bestellung von ADSL	25
3.2.2.	Bestellung eines „Upgrades“ über das Internet	25
3.2.3.	Weiterhin vorhandene Probleme mit ADSL-Produkten	26
3.3.	Mehrwert-SMS	27
4.	Telekomrechtliche Neuerungen im Konsumentenschutz	28
4.1.	Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003)	28
4.1.1.	Einzelentgeltnachweis § 100 TKG 2003	28
4.1.2.	Tarifzonensperre nach § 29 Abs. 2 TKG 2003	28
4.1.3.	Aufschub der Fälligkeit	29
4.1.4.	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Entgelte	29
4.2.	Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)	30



4.3.	Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertsteuerordnung (KEM-V) in Österreich und die Mehrwertdienstproblematik in Deutschland	31
4.3.1.	Die Mehrwertdienstproblematik in Deutschland	32
4.4.	Neue Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs (OGH)	33
4.4.1.	OGH-Urteil am 12.06.2003: Länge von Telefonverbindungen bei Telefonsex	33
4.4.2.	OGH-Urteil am 27.05.2003: Haftung des Anschlussinhabers	34
4.5.	Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten	35
4.6.	SPAM	37
5.	Anhang	39
5.1.	Verfahrensrichtlinien für die Streitbeilegung gemäß § 122 TKG 2003 und § 15 Abs. 4 SigG	39
5.2.	Informationen zum Schlichtungsverfahren	45
5.3.	Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	50
5.4.	Informationsblatt für Internet-Nutzer	53
6.	Verzeichnisse	54
	Impressum	55



Vorwort

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) ist per Gesetz mit der Führung einer unabhängigen Schlichtungsstelle betraut und steht den Konsumenten bei Problemen mit den Kommunikationsunternehmen zur Verfügung.

Dass sich die Schlichtungsstelle bei Konsumenten, Betreibern und Interessenvertretungen in den letzten Jahren eine hohe Akzeptanz erworben hat, belegt die steigende Anzahl der bei der RTR-GmbH registrierten Beschwerden – seit Aufnahme der Schlichtungstätigkeit im Winter 1997/98 wurden von den Experten der Schlichtungsstelle mehr als 7.000 Einsprüche bearbeitet, davon entfallen mehr als 30 % auf das Jahr 2003.

Der deutliche Anstieg der bei der RTR-GmbH eingebrachten Schlichtungsfälle – insbesondere in den beiden letzten Jahren – ist primär auf das zunehmende Angebot von Dialer-Programmen im Internet zurückzuführen, auf die Entwicklung und

Verbreitung neuer Produkte und Dienste, aber auch auf den steigenden Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle. Zur Bearbeitung von Schlichtungsverfahren bei Rechnungseinsprüchen steht ein Expertenteam der RTR-GmbH in ständigem Dialog mit allen Marktteilnehmern.

Der vorliegende Bericht dokumentiert in den ersten drei Abschnitten die Schlichtungstätigkeit für das Jahr 2003 in quantitativer und qualitativer Hinsicht. Im vierten Abschnitt werden die aus Konsumentensicht für den Telekom-Bereich relevanten gesetzlichen Neuerungen erläutert. Im Anhang finden sich weiterführende Informationen beispielsweise zu den Verfahrensrichtlinien für die Streitbeilegung oder Informationen zum Schlichtungsverfahren.

Wir hoffen, Ihnen mit der vorliegenden Publikation einen informativen Einblick in die Schlichtungstätigkeit der RTR-GmbH zu geben.

Wien, im März 2004

Dr. Georg Serentschy
Geschäftsführer des Fachbereichs
Telekommunikation der RTR-GmbH

1. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH

Das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) überträgt der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH die Aufgabe der Führung einer Schlichtungsstelle. An die Schlichtungsstelle können Kunden und Interessenvertretungen Beschwerden herantragen, die mit Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten nicht befriedigend gelöst worden sind. Neben der Schlichtungstätigkeit überprüfen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle auch die Rechtmäßigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Betreiber für die Telekom-Control-Kommission (TKK).

1.1. Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?

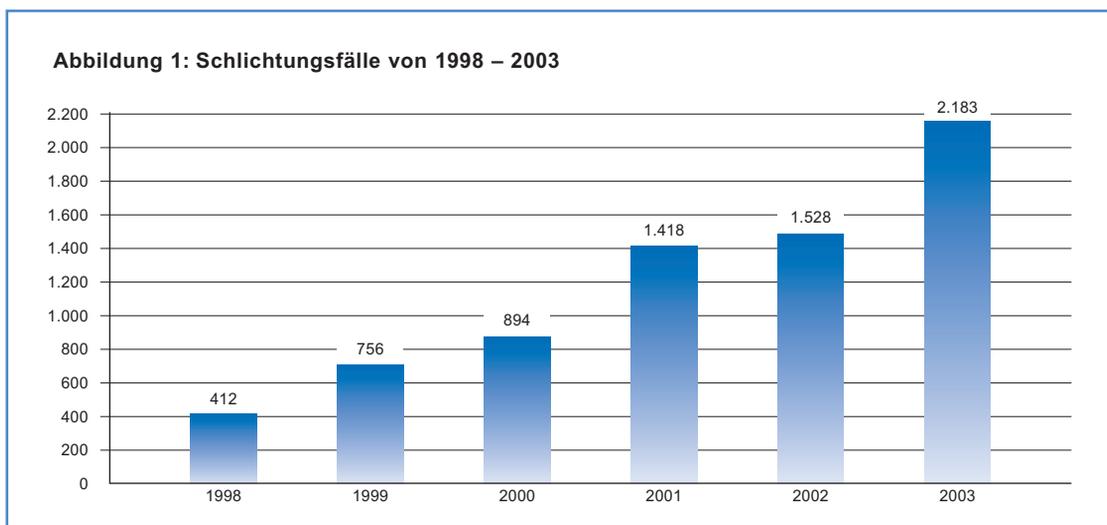
Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH übernimmt gemäß TKG 2003 bei Streit- oder Beschwerdefällen, die z.B. Zahlungsstreitigkeiten oder die Qualität von Diensten betreffen, eine Vermittlungstätigkeit. Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist, dass der Kunde bereits selbst versucht hat, eine Lösung mit dem betroffenen Betreiber herbeizuführen. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die RTR-GmbH als Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung

herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum betreffenden Fall mitzuteilen. Sie hat dabei im Rahmen eines Verfahrens verschiedene Aufgaben zu erfüllen: z.B. Überprüfung der Rechtslage, Koordinierung der Bearbeitung der Beschwerde mit dem Betreiber, Überprüfung der vom Betreiber vorgelegten technischen Unterlagen auf Plausibilität und gegebenenfalls Erstellung eines hausinternen technischen Gutachtens.

Die Betreiber sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung des Sachverhaltes notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren befinden sich im Anhang.

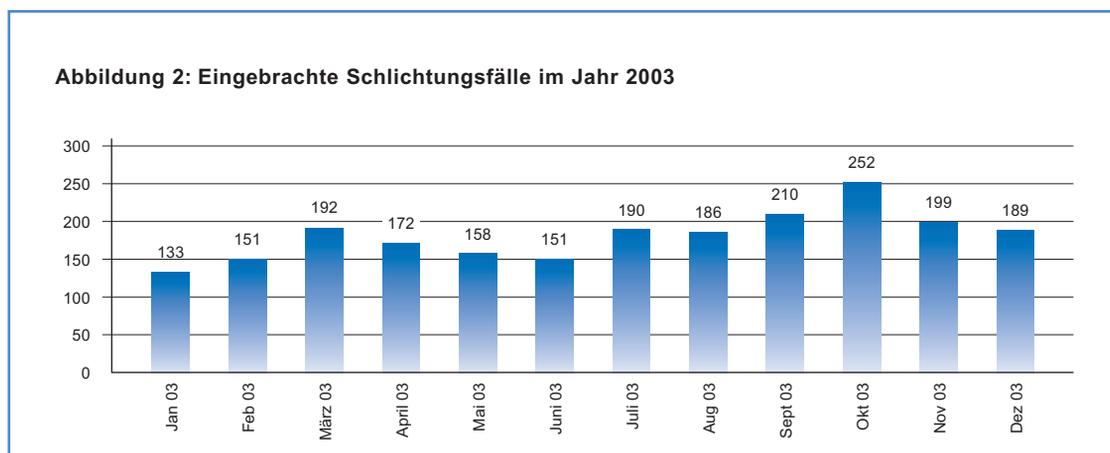
1.2. Die Entwicklung der Schlichtungstätigkeit von 1998 – 2003

Seit Beginn der Schlichtungstätigkeit im Jahr 1998 wurden insgesamt 7.191 Beschwerden von der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH behandelt. Die Zahl der eingebrachten Schlichtungsfälle stieg dabei ständig an:



Im Jahr 1998 wurden 412 Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen. Im Jahr darauf waren es bereits 756 und 2000 stieg die Zahl der Verfahren auf 894. Überproportional war die Steigerung im Jahr 2001, hier wurden 1.418 Beschwerden eingebracht. Im Jahr 2002 wurden von der Schlichtungsstelle 1.528 Schlichtungsfälle

bearbeitet. Erneut erfolgte eine überproportionale Steigerung im Berichtszeitraum 2003. In diesem Jahr waren 2.183 Beschwerden zu verzeichnen. Den bisher absoluten Höhepunkt erreichten die monatlich eingebrachten Schlichtungsfälle im Oktober 2003 mit 252 neuen Anträgen (siehe Abbildung 2).



Auch im Jahr 2003 kristallisierten sich – wie bereits in den letzten Jahren – die Dialerprogramme als häufigster Beschwerdegegenstand heraus. In mehr als 30 % der im Berichtszeitraum eingebrachten Fälle waren Dialer-Programme die Ursache für überhöhte Telekom-Rechnungen. Ein weiterer Schwerpunkt in der Schlichtungstätigkeit waren Beschwerden betreffend die Überschreitung des Transfervolumens bei ADSL-Produkten. 2003 sind auch vermehrt Schlichtungsanträge eingelangt, die überhöhte Rechnungen aufgrund der Verrechnung von Mehrwert-SMS betrafen.

In der Abbildung 3 sind die im Jahr 2003 eingeleiteten Verfahren prozentuell auf die einzelnen Betreiber aufgeteilt. Anzumerken ist in diesem Zusammenhang, dass nicht alle eingebrachten Beschwerden auch den einzelnen Betreibern weitergeleitet werden. Wenn sich bei der ersten Überprüfung durch die Schlichtungsstelle herausstellt, dass die Voraussetzungen für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens nicht gegeben sind oder die Angelegenheit mit einem Antwortschreiben der RTR-GmbH geklärt werden kann, wird der betroffene Betreiber von der Beschwerde nicht verständigt.

Wie schon in den Jahren davor stieg auch im Berichtszeitraum 2003 der Anteil der Schlichtungsverfahren, in die die Telekom Austria involviert war, signifikant von 62 % im Jahr 2002 auf 71 % an. Zurückzuführen ist dies darauf, dass die Telekom Austria hauptsächlich bei Einsprüchen zu Dialer-Fällen betroffen ist. Hierbei ist zu beachten, dass bei der Mehrzahl der Dialer-Fälle der Mehrwertdienst (09xx), der bestritten wird, nicht im Netz der Telekom Austria, sondern in einem Fremdnetz erbracht wird. Da diese Mehrwertdienste jedoch von der Telekom Austria den Kunden in Rechnung gestellt werden, ist sie grundsätzlich von allfälligen Einsprüchen gegen die Entgelte für diese Mehrwertdienste als Erste betroffen.

Bei einigen Mobilfunkanbietern ging die Anzahl der Schlichtungsfälle zurück, bei anderen wiederum stieg der Anteil an. Ebenso verhält es sich bei den alternativen Sprachtelefonieanbietern. Die Beschwerden betreffend Internetserviceprovider und jene alternativer Sprachtelefonieanbieter, die aufgrund der geringen Anzahl an Fällen nicht getrennt angeführt werden, sind unter „Andere“ zusammengefasst.

Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Jahr 2003 (nach Betreiber)

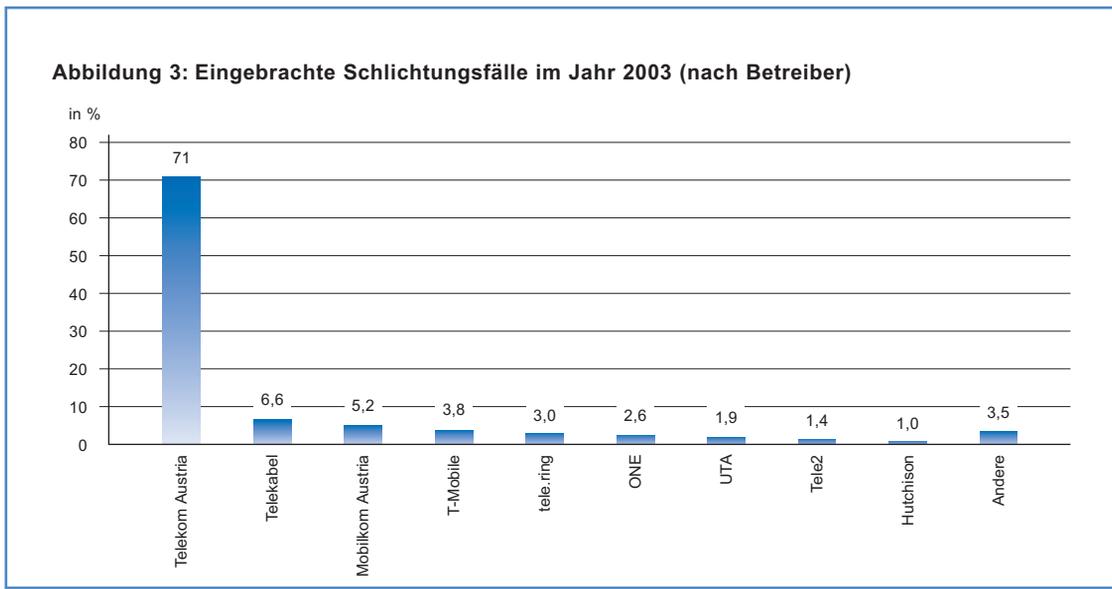
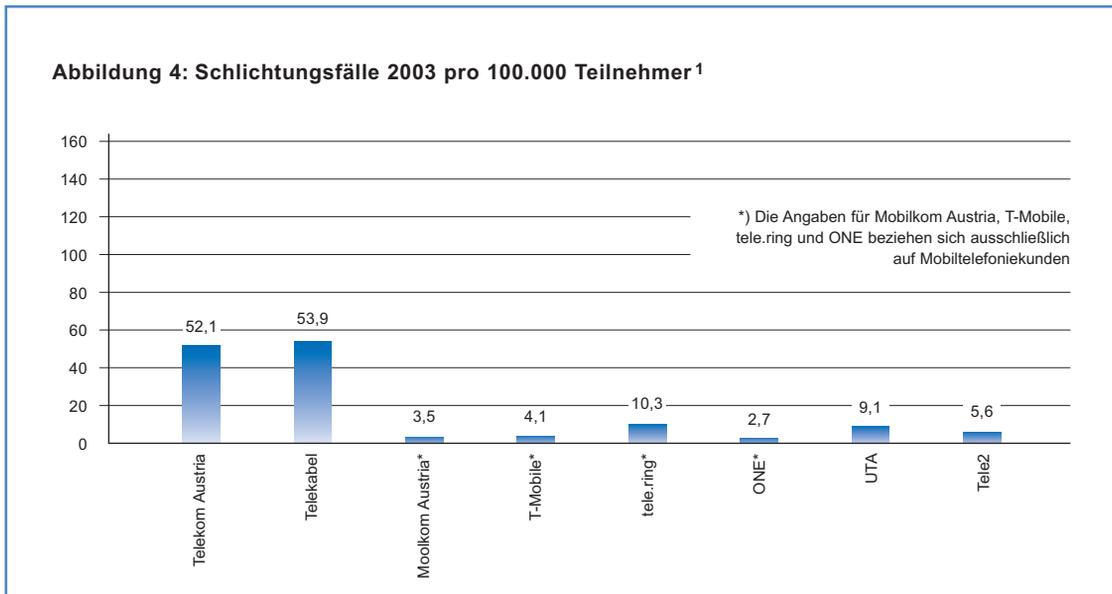


Abbildung 4 zeigt die im Jahr 2003 eingebrachten Beschwerden umgerechnet auf je 100.000 Teilnehmer. Sie lässt allerdings nur eingeschränkt Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber zu. Die vergleichsweise hohe Anzahl von Beschwerden bei

Telekom Austria und Telekabel Wien resultiert daraus, dass Verbindungen zu Mehrwertdiensten im Festnetzbereich fast ausschließlich über diese Betreiber abgerechnet werden.

Abbildung 4: Schlichtungsfälle 2003 pro 100.000 Teilnehmer¹



Einfluss auf die Anzahl der Beschwerden haben allerdings nicht nur die Betreiber selbst. Wesentlich ist, ob die Kunden bereits von den Betreibern über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens informiert werden, ob sie sich zuerst an ihren Betreiber

wenden oder gleich an die Schlichtungsstelle. In diesem Zusammenhang ist die kundenfreundliche Vorgangsweise der Telekom Austria und von Telekabel Wien betreffend Informationsweitergabe zum Schlichtungsverfahren positiv hervor zu heben.

¹ Die Anzahl der Kunden beruht auf den freiwilligen und ungeprüften Angaben der Betreiber.

2. Schlichtungstätigkeit 2003

Das vorliegende Kapitel dokumentiert für das Berichtsjahr 2003 quantitativ und qualitativ die umfassende Arbeit der Schlichtungsstelle sowie ihre Erfahrungen in der Kooperation mit den Betreibern. Um diese Tätigkeit mit Zahlenmaterial unterlegen zu können, ersuchte die Schlichtungsstelle die Betreiber, für das Jahr 2003 Daten wie Kundenanzahl, ausgestellte und beanspruchte Rechnungen oder die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Beschwerden bekannt zu geben. Da die Beschwerdestatistiken seitens der Betreiber in unterschiedlicher Granularität geführt werden, kommt es auch bei der von der Schlichtungsstelle vorgenommenen Auswertung zu großen Unterschieden.

Die zu jedem Betreiber ausgewählten Beispiele sollen einen Einblick in die Vielfalt der Beschwerdeinhalte geben, aber auch Rückschlüsse auf die Servicequalität und Kundenfreundlichkeit der Betreiber ziehen lassen.

2.1. Hutchison 3G Austria GmbH

Hutchison ist erst seit kurzem im österreichischen Markt tätig und hatte zum Stichtag 31.12.2003 – laut eigenen Angaben – ca. 15.000 UMTS-Kunden. Es wurden von Hutchison ca. 60.000 Rechnungen ausgestellt, davon wurden nur ca. 13 wegen der Höhe der Entgelte beansprucht. Die meisten Beschwerden betrafen – so Hutchison – die Qualität des Services und die Kunden verlangten die Auflösung des Vertrages. Die interne Bearbeitungszeit von Beschwerden divergiert bei Hutchison von Fall zu Fall, durchschnittlich geht man von einer Gesamtbearbeitungszeit von zwei bis drei Stunden aus. Bei der Schlichtungsstelle wurden im Jahre 2003 21 Beschwerden bezüglich Hutchison eingebracht.

Die bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren betreffen hauptsächlich die Netzabdeckung, das Abrechnen von Gesprächen, die Funktionalität der Endgeräte und das Ignorieren von Beschwerdeschreibern. Viele der anhängigen Verfahren mit Hutchison sind über das Registrierungsverfahren bei der Schlichtungsstelle nicht hinausgekommen, da „3“ den Kunden Gutschriften über Gesprächsentgelte zugestanden. Anders gelagert sind die Fälle, in denen Beschwerdeführer die vorzeitige Auflösung des Vertrages aufgrund von unzureichender Netzabdeckung wollten: Zu einer frühzeitigen Beendigung des Vertrages vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kam es erst in einem Fall.

Die Zusammenarbeit mit Hutchison gestaltet sich unkompliziert: Es wird in angemessener Zeit auf die Schreiben der Schlichtungsstelle reagiert und der Aufschub der Fälligkeit beachtet.

Da die bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren betreffend Hutchison von der absoluten Zahl her gering sind, wurde darauf verzichtet, ein Beispiel anzuführen.

2.2. Mobilkom Austria Aktiengesellschaft & Co KG

Auch für das Jahr 2003 kann von der Schlichtungsstelle die gute Zusammenarbeit mit Mobilkom Austria bestätigt werden. Zum Stichtag 31.12.2003 hatte die Mobilkom Austria ungefähr 3,2 Mio. Kunden, davon sind rund 1,7 Mio. Vertragskunden, und stellte mehr als 15 Mio. Rechnungen aus. Der prozentuelle Anteil der beanspruchten Rechnungen hat sich im Vergleich zum Jahr 2002 nicht geändert und liegt bei ungefähr 0,03 %. Die Anzahl der Entgelteinsprüche betrug 3.935², davon betrafen laut Angaben der Mobilkom Austria ca. 25 %

² inkl. 20 Einsprüche für A1-Total

zwei oder mehr Rechnungen. Im Schnitt brauchte die Mobilkom Austria zwischen zwei und drei Wochen für die interne Bearbeitung der Einsprüche. Bei rund 15 % der Einsprüche wurden von der Mobilkom Austria Gutschriften vergeben.

Insgesamt entfielen 113 Schlichtungsfälle der RTR-GmbH auf die Mobilkom Austria. Die nötigen Unterlagen (Einzelentgeltnachweis etc.) werden rasch und vollständig meist in elektronischer Form übermittelt. In vielen Fällen konnte eine für den Beschwerdeführer befriedigende Lösung herbeigeführt werden.

Abgesehen von den üblichen Beschwerden, wie z.B. Mehrwert-SMS oder Anrufe zu Mehrwertdienstnummern, gab es im Jahr 2003 auch atypische Fälle, wie das nachstehende Beispiel zeigt.

Beispiel 1:

Unerwünschte Vertragskündigung

Herr R. erhielt ein Schreiben der Mobilkom Austria, in dem ihm mitgeteilt wurde, dass sein Vertrag aufgrund eines von ihm unterfertigten Kündigungsansuchens mit 27.07.2003 gekündigt werde. Er versuchte daraufhin schriftlich die Kündigung zu stornieren, da er diese nie verfasst habe.

Dieses Schreiben an die Mobilkom Austria wurde der Schlichtungsstelle in Kopie übermittelt, ein Registrierungsverfahren wurde eingeleitet. Die Mobilkom Austria teilte daraufhin mit, dass die Stornierung der irrtümlichen Kündigung vor deren Durchführung stattfand und Herr R. in der Benutzung der Leistungen der Mobilkom Austria nie gestört war. Weiters entschuldigte sie sich für diesen Vorfall und Herr R. erhielt als Entschädigung eine Gutschrift über EUR 20.

2.3. ONE GmbH (vormals Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH)

Nach Angaben von ONE legte diese im Jahr 2003 insgesamt 6.970.399 Rechnungen, etwas mehr als die 6.913.735 Rechnungen im Jahr 2002. Eine weitere Reduktion der Beschwerden von 20.640 im Jahr 2002 auf 17.099 im Vorjahr konnte nach der Migration auf ein neues Verrechnungssystem durch weitere Qualitätsverbesserungen im Billing Prozess erreicht werden. Die Konsistenz und Geschwindigkeit der Rechnungslegung wurde wesentlich beschleunigt.

Die Beschwerden wurden in einer mittleren Frist von 2,5 Werktagen erledigt, dies bedeutet gegenüber dem Wert von 2002 von drei Tagen eine deutliche Verbesserung. Eine erhebliche Zahl der Beschwerden konnte dabei bereits unmittelbar bei Vorbringen telefonisch erledigt werden. Tatsächliche Fehler, wenn beispielsweise Gutschriften fehlerhaft verbucht oder Promotions falsch aktiviert wurden, werden von ONE umgehend beseitigt.

Im Berichtszeitraum 2003 wurden bei der Schlichtungsstelle 59 Beschwerden registriert; das ist seit 1999 die geringste Anzahl von Fällen betreffend ONE.

Die Zusammenarbeit mit ONE ist insgesamt als positiv zu bewerten. Die zur Beurteilung der Beschwerde erforderlichen Unterlagen wurden zeitnah übermittelt, eine ausführlichere Dokumentation der anlässlich des Einspruchs durchgeführten technischen Untersuchungen, insbesondere wenn Roaming-Verbindungen bestritten werden, wäre jedoch wünschenswert.

Beispiel 2 zeigt, wie kundenfreundlich ONE Probleme löst.

Beispiel 2:

Mehrwert-SMS

Frau S. bestritt eine Rechnung von ONE, mit der ihr im Zeitraum von Ende Jänner bis Ende Februar 2003 466 Mehrwert-SMS verrechnet wurden. Sie gab an, dass sie ihr Handy von Dezember 2002 bis Mitte Februar 2003 abgeschaltet habe und deswegen die Rechnung nicht stimmen könne.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens schrieb das Service-Team aus kundenfreundlichen Erwägungen die gesamten strittigen Mehrwert-SMS gut, bevor die Schlichtungsstelle die Richtigkeit der Rechnung überprüft hatte.

2.4. Tele2 Telecommunication Services GmbH

Im Jahr 2003 wurden von Tele2 ca. 3,5 Mio. Rechnungen ausgestellt, insgesamt fielen dabei 4.500 Einsprüche an. Nach Angaben von Tele2 wurden Rechnungseinsprüche unverzüglich gelöst, Antwortschreiben bei schriftlichen Einsprüchen wurden – laut Tele2 – innerhalb von 72 Stunden versandt.

Tele2 betrafen im Jahr 2003 34 Verfahren, was im Vergleich zum Jahr 2002 in etwa einer Verdoppelung der Beschwerden entspricht. Die Anzahl der Beschwerden blieb jedoch – gemessen an der großen Kundenanzahl von Tele2 – auch im Jahr 2003 gering. In der überwiegenden Zahl der Fälle konnte eine Einigung zwischen dem Beschwerdeführer und Tele2 gefunden werden. Dies war unter anderem auf die Flexibilität und Kulanzbereitschaft von Tele2 zurückzuführen.

Eine größere Anzahl telefonischer Anfragen von Tele2 Kunden konnte betreffend Nachverrechnungen festgestellt werden. Tele2 hat dabei Entgelte, die eigentlich früheren Rechnungsperioden zuzu-

ordnen gewesen wären, erst in einer späteren Rechnungsperiode verrechnet. Da eine Doppelverrechnung vom Großteil der Beschwerdeführer nicht behauptet wurde, stellte sich in den bekannt gewordenen Fällen heraus, dass die Nachverrechnung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen zu Recht erfolgte.

Im nachstehenden Fall hatte die Tele2 mit zweifelhaften Vertriebsmethoden eines von ihr beauftragten Unternehmens zu kämpfen.

Beispiel 3:

Probleme bei Vertragsauflösung

Der Geschäftsführer der Firma X., Herr D., beschwerte sich bei Tele2, dass ein „Keiler“ einer seiner Mitarbeiterinnen einen Vertrag mit Tele2 aufgezwungen habe. Die Mitarbeiterin sei für das Unternehmen nicht einmal zeichnungsberechtigt gewesen. Tele2 habe aufgrund des von der Mitarbeiterin unterschriebenen Vertrags bei dem Telefonanschluss von der Firma X. eine Carrier Preselection eingerichtet. Herr D. hat daraufhin versucht, innerhalb weniger Tage den Vertrag zu stornieren, was aber nicht möglich war.

Die Beschwerde wurde bei der RTR-GmbH registriert und Tele2 hiervon in Kenntnis gesetzt. Daraufhin entschuldigte sich Tele2 für die Unannehmlichkeiten und teilte mit, dass ihre Vertriebsfirmen an und für sich korrekte Informationen vor der Unterzeichnung des Vertrages weitergeben sollten, dass eine Überprüfung der Zeichnungsberechtigung allerdings nicht möglich sei. Tele2 bedauerte den Vorfall und teilte der Firma X. mit, dass ihre Daten mittlerweile aus dem System gelöscht wurden.

2.5. Telekabel Wien GmbH

Nach den Angaben von Telekabel Wien wurden im Jahr 2003 bei Chello (Internet) 2.130.480, bei Priority (Telefonie) 1.648.740 Rechnungen ausgestellt, wobei 885.719 Rechnungen sowohl Rechnungen für Chello als auch für Priority darstellen.

Ein Teil der Einsprüche – hiezu liegen allerdings keine Zahlenangaben vor – wurde seitens Telekabel Wien nicht registriert, da sie beispielsweise bereits mit der Zusendung eines Rufnachweises oder mittels Rückruf des Kunden erledigt werden konnten. Eine Erfassung geschieht erst dann, wenn eine Überprüfung der Rechnung und die Zusendung eines Ersteinspruchs-Briefes notwendig ist. Im Telefoniebereich (Priority) hat es im Berichtsjahr 500 Ersteinsprüche gegeben, bei Chello kann Telekabel Wien keine konkreten Zahlen angeben. Die Bearbeitung eines erfassten Einspruchs dauert vom Erhalt des Einspruchs bis zum Versand der Antwort im Durchschnitt fünf Tage. Bei etwa 1 % der erfassten Einsprüche kommt es zu einer Änderung der Rechnung, ohne dass ein Schlichtungsverfahren vor der RTR-GmbH eingeleitet werden muss.

Im Berichtszeitraum wurden um 59 Beschwerden mehr als im Vorjahr, nämlich 145, betreffend Telekabel Wien bei der Schlichtungsstelle registriert. Dies dürfte zum einen damit zusammenhängen, dass Telekabel Wien neben der Telekom Austria jener Betreiber ist, der am meisten von Dialer-Fällen (siehe Kapitel 3) betroffen ist, zum anderen informiert die Telekabel Wien ihre Kunden im Regelfall von der Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens.

Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle ist als gut zu bewerten. Die angeforderten Unterlagen wurden rasch übermittelt, was sich positiv auf die Verfahrensdauer auswirkte.

Folgendes Beispiel zeigt die unmittelbare Auswirkung eines aktuellen Urteiles des Obersten Ge-

richtshofes (OGH) auf die Arbeit der Schlichtungsstelle und die Behandlung von Schlichtungsfällen.

Beispiel 4:

Überlange Verbindung zu einem Faxabrufdienst

Herr F. bestritt eine Rechnung der Telekabel Wien, in welcher ihm drei Verbindungen zu einer inländischen Mehrwertnummer mit einem Gesamtbetrag von EUR 394,27 verrechnet wurden. Bei der Mehrwertnummer handelte es sich um einen Faxabrufdienst, über den Herr F. drei Mal – erfolglos – versucht hatte, Informationen abzurufen. Die dritte Verbindung dauerte fast sechs Stunden lang, ohne dass Herr F. diese Verbindung wesentlich in dieser Länge aufrechterhalten hatte. Der Grund für die lange Verbindung konnte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht mehr festgestellt werden.

Unter Bezugnahme auf das Urteil des OGH, 2 Ob 23/03a vom 12.06.2003 (siehe Kapitel 4.4), erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der darauf abzielte, dass der Beschwerdeführer jenen Betrag der überlangen Faxverbindung nicht bezahlen muss, der 30 Minuten übersteigt.

Die Schlichtungsstelle ist im Lösungsvorschlag davon ausgegangen, dass dieses Urteil auch auf den gegenständlichen Schlichtungsfall anwendbar ist, da Herr F. zum einen die überlange Faxverbindung nicht willentlich aufrechterhalten hat und zum anderen die 30-Minuten-Trennung als Mindestanforderung an die nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten angesehen werden kann. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle hätte Telekabel Wien – ungeachtet der Verletzung von Schutz- und Sorgfaltspflichten seitens des Diensteanbieters – daher Sorge tragen müssen, dass die überlange Faxverbindung nach 30 Minuten zu trennen ist.

Der Lösungsvorschlag wurde von Telekabel Wien abgelehnt, da sie es zum einen nicht als erwiesen angesehen hat, dass die Verbindung nicht wesentlich und willentlich von Herrn F. aufrechterhalten worden sei und dass dieser somit fahrlässig gehandelt habe, sowie zum anderen, weil nach Ansicht von Telekabel Wien das OGH-Urteil nicht auf den Schlichtungsfall anwendbar sei.

2.6. Telekom Austria Aktiengesellschaft

Die Telekom Austria war als größter Anbieter von Teilnehmeranschlussleitungen in Österreich im Jahr 2002 am meisten vom massiven Anstieg von Beschwerden im Zusammenhang mit Dialer-Programmen betroffen.

So wurden nach den Angaben der Telekom Austria im Jahr 2003 insgesamt 20.800.045 Rechnungen ausgestellt. In 24.587 Fällen wurden Ersteinsprüche und in 1.571 Zweiteinsprüche erhoben. Im Vergleich dazu wurde 2002 gegen 15.810 Rechnungen Ersteinspruch sowie gegen 1.188 Rechnungen Zweiteinspruch erhoben. Bei diesen Angaben ist zu beachten, dass die Anzahl der Zweiteinsprüche deshalb vergleichsweise niedrig ausgefallen ist, weil bei Einsprüchen betreffend die Dialer-Problematik nur ein einstufiges Einspruchsverfahren durchgeführt wird.

Das an sich von der Telekom Austria im Einspruchsfall angewandte zweistufige Überprüfungsverfahren tritt dadurch immer mehr in den Hintergrund. Das Überprüfungsverfahren im Rahmen eines Ersteinspruches oder einstufigen Überprüfungsverfahrens beinhaltet einfache Überprüfungen, wie z.B. die Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle sowie der Rufdatenerfassung. Das Ergebnis dieser Überprüfungen wird dem Kunden mitgeteilt. Für Einspruchsfälle wegen

Dialer-Programmen ist diese Überprüfung im Regelfall ausreichend, da meist nicht bezweifelt wird, dass die Verbindungen überhaupt hergestellt worden sind. Vorgebracht wird bei Dialer-Fällen meist, dass die Entgeltinformationen des Dialer-Programmes unzureichend waren oder sonst die Dienstleistung mangelhaft war. Nur in Fällen, in denen die technische Richtigkeit der Rufdatenerfassung ausdrücklich bestritten wird, kann binnen eines Monats ab Zugang des Erledigungsschreibens eine weitere Untersuchung verlangt werden. 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 Betriebsstellenprotokolls, 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.

Auch bei Schlichtungsverfahren in Zusammenhang mit ADSL-Diensten ist die Telekom Austria aufgrund ihrer hohen ADSL-Teilnehmeranzahl überdurchschnittlich betroffen.

Die Telekom Austria wickelt die Schlichtungsverfahren über mehrere Ansprechpartner, die vier „Rechtsdienste“, ab. Die Zusammenarbeit ist als sehr zufriedenstellend zu bezeichnen. Im Jahr 2003 wurden auch mehrmals Treffen zwischen Vertretern der Schlichtungsstelle und der Telekom Austria durchgeführt. Diese dienten vor allem dazu, neue Sach- oder Rechtslagen zu erörtern und, soweit möglich, ein gemeinsames Verständnis bei bestimmten Kategorien von Beschwerdefällen zu entwickeln. Diese Treffen haben sich aus Sicht der Schlichtungsstelle sehr bewährt und sollen im Jahr 2004 fortgeführt werden.

Bei der Durchführung der Schlichtungsverfahren ist der Telekom Austria eine positive Bewertung auszustellen. Insbesondere setzt die Telekom Austria bereits im Einspruchsverfahren in vielen Fällen die aktuelle Rechtsprechung der Gerichte und/oder der Schlichtungsstelle um, sodass eine inhaltliche Beurteilung eines Sachverhaltes durch die Schlichtungsstelle gar nicht mehr nötig ist. Diese Verhaltensweise der Telekom Austria ist sicherlich auch unter dem Gesichtspunkt zu sehen, dass in vielen Fällen die Telekom Austria die entsprechenden Forderungsausfälle nicht selbst tragen muss. Vor allem bei Mehrwertdienstrechtsgeschäften hat sie nämlich die Möglichkeit, die nichteinbringlichen Forderungen entweder mit dem betroffenen Dienstnetzbetreiber oder auch mit dem Diensteanbieter selbst gegenzurechnen. In Zukunft wird sie die Durchsetzung von bestrittenen Forderungen überhaupt dem Dienstnetzbetreiber bzw. Diensteanbieter überlassen (siehe Kapitel 4.5).

Beispiel 5:

Vorgehensweise der Telekom Austria bei Einsprüchen, die Dialer-Programme betreffen

Herr X. bringt der Schlichtungsstelle einen Rechnungseinspruch gegen eine Telefonrechnung der Telekom Austria zur Kenntnis. Er begründet seinen Einspruch gegenüber der Telekom Austria damit, dass seiner Vermutung nach ein Dialer-Programm die Einwahlen automatisch vorgenommen hat. Das gesamte von ihm bestrittene Entgelt betrug EUR 3.998,15. Die Telekom Austria überprüfte daraufhin die Rechnung und stellte fest, dass tatsächlich ein Dialer-Programm die bestrittenen Verbindungen hergestellt hat. Sie nahm in der Folge Kontakt mit jenem Netzbetreiber auf, in dessen Netz der Dienst erbracht wurde, um abzuklären, ob der verwendete Dialer gesetzeskonform war oder nicht. Der involvierte Netzbetreiber reagierte auf die Aufforderung der

Telekom Austria jedoch nicht. Da die Telekom Austria damit nur auf das Vorbringen von Herrn X. angewiesen war, gab sie dessen Einwendungen statt und reduzierte die beinspruchte Rechnung um die bestrittenen EUR 3.998,15.

Beispiel 6:

Missglückte Umstellung auf ein ADSL-Upgrade

Viele bei der Schlichtungsstelle anhängige Verfahren betreffen die Entgelte für Datentransfervolumina.

Frau Y. stellt fest, dass das zur Zeit von ihr verwendete ADSL-Produkt, das nur ein im Grundentgelt inkludiertes Datentransfervolumen von 1 Gigabyte vorsieht, für sie nicht optimal war, da aufgrund der intensiven Nutzung ein höherer Datentransfer zu erwarten war. Sie erkundigte sich in Folge am 17. Oktober bei der Hotline der Telekom Austria und entschied sich für eine Produktvariante, welche 4 Gigabyte pro Monat inkludiert. Die Bestellung wurde ebenfalls gleich telefonisch vorgenommen. Es wurde ihr eine Umstellung ab dem 1. November zugesagt. Die Umstellung wurde jedoch in Folge nicht vorgenommen. Frau Y. nutzte im Glauben einer durchgeführten Umstellung auf die neue Tarifvariante den ADSL-Anschluss ausgiebig und verursachte erheblichen Datentransfer. Für die Überschreitung des Transferolumens wurden ihr daraufhin EUR 1.694,18 verrechnet.

Gegen die entsprechende Rechnung erhob Frau Y. Einspruch bei der Telekom Austria und ließ diesen bei der Schlichtungsstelle registrieren. Die Telekom Austria stellte daraufhin im Einspruchsverfahren fest, dass tatsächliche eine Umstellung per 1. November zugesagt wurde und reduzierte daraufhin die Rechnung um EUR 1.694,18.

2.7. tele.ring Telekom Service GmbH

Am 31.12.2003 hatte tele.ring 634.242 Kunden im Mobilfunkbereich. Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 2003 3.684.376 Rechnungen ausgestellt. Betreffend der Einsprüche übermittelte tele.ring keine genauen Zahlen. Aufgrund der Erfahrung gehe man bei tele.ring aber davon aus, dass die Anzahl der Rechnungsanfragen in Summe unter 1% der erstellten Rechnungen liegen werde. tele.ring versteht unter dem Begriff der Rechnungsreklamation alle Anfragen betreffend Rechnungshöhe, Mahnung, Einzelgesprächsnachweis, Vergabe von Gutschriften, verzeichnete Paketpreisbefreiung, verzeichnete Aktivierungsgebühr, Rechnungsanschrift etc. Die Bearbeitungszeit ist nach Angaben von tele.ring daher immer vom jeweiligen Einzelfall abhängig. Manche Rechnungsanfragen können umgehend telefonisch erledigt werden, andere erforderten jedoch eine genaue Abklärung, gegebenenfalls auch diversen Schriftverkehr. Im Allgemeinen dauert die Bearbeitung einer Rechnungsreklamation rund 15 Minuten. tele.ring merkte weiters an, dass Gutschriften jeweils auf der Folgerechnung ausgewiesen werden. Beim überwiegenden Teil dieser Gutschriften handelt es sich um Kulanzgutschriften. Nur in seltenen Fällen kommt es zu einer Neuausstellung der Rechnung.

Wie bereits in den Jahren zuvor, gestaltete sich die Zusammenarbeit mit tele.ring positiv, Stellungnahmen wurden der Schlichtungsstelle rasch übermittelt. Eine bessere Dokumentation der von tele.ring durchgeführten Rechnungsüberprüfungen wäre jedoch wünschenswert, um die allfällige Richtigkeit einer bestrittenen Rechnung besser nachvollziehen zu können.

Folgendes Beispiel beschreibt einen Fall, in dem ein Lösungsvorschlag unter Bezugnahme auf ein im Jahr 2003 erlassenes Urteil des Obersten Gerichtshofes erstellt wurde.

Beispiel 7:

Zahlungspflicht des Kunden bei Nutzung von Mehrwertdiensten durch Minderjährige

Herr H. meldete zwei Handys bei tele.ring an und überließ sie beide seinen minderjährigen Kindern (9 und 14 Jahre) zur Nutzung. Im Rechnungszeitraum 23. April bis 22. Mai wurden von den beiden minderjährigen Kindern Mehrwertdienste in Anspruch genommen. Herr H. hatte weder seinem Sohn noch seiner Tochter ausdrücklich erlaubt, mit dem Handy Mehrwertnummern anzurufen. tele.ring beharrte auf der Bezahlung der Mehrwertdienstentgelte und verwies unter anderem auf Punkt 7.2. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Die Zahlungspflicht des Kunden erstreckt sich auch auf die Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung eines Teilnehmers durch Dritte entstanden sind.“)

Im gegenständlichen Fall hatte die Schlichtungsstelle zu beurteilen, ob eine Haftung des Anschlussnehmers für Entgelte besteht, die auf Mehrwertdienstleistungen zurückzuführen sind, welche von minderjährigen Personen konsumiert wurden. Die Schlichtungsstelle schlug als Lösung vor, dass die verrechneten Mehrwertdienstentgelte vom Beschwerdeführer nicht zu bezahlen sind. Der Lösungsvorschlag wurde einerseits auf das Urteil des Obersten Gerichtshofes (1 Ob 244/02t vom 27.05.2003) und andererseits auf § 865 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) gestützt.

Dieser Lösungsvorschlag wurde von tele.ring zwar nicht angenommen, es wurde aber eine Kulanzlösung dahingehend angeboten, dass ein Großteil der durch die Mehrwertdiensttelefonate angefallenen Entgelte gutgeschrieben wird.

2.8. T-Mobile Austria GmbH

Nach Angaben der T-Mobile Austria legte diese im Jahr 2003 insgesamt 7.947.569 Rechnungen, davon wurden 4.357 beeinsprucht. Sowohl die Anzahl der ausgestellten als auch der beeinspruchten Rechnungen lag im Jahr 2002 – 7,5 Mio. Rechnungen und rund 3.700 Einsprüche – unter den Werten des Berichtsjahrs.

Zu einer einspruchsbedingten Rechnungsänderung kam es – laut Aussagen von T-Mobile – dabei nur sehr selten und vorwiegend aus Kulanzgründen.

Die Bearbeitungsdauer eines Einspruchs durch das Call-Center wird von T-Mobile Austria mit 18,2 Minuten angegeben und stieg damit leicht an. Die Bearbeitung eines technischen Problems erfolgt in 2,03 Werktagen (2002 ca. fünf Werktage) und konnte dabei im Vergleich zu 2002 um mehr als die Hälfte reduziert werden.

Im Jahr 2003 wurden bei der Schlichtungsstelle 85 Beschwerden betreffend T-Mobile Austria registriert, 2002 lag die Zahl der registrierten Beschwerden bei 44. Dies entspricht einem Anstieg von 93 % und damit beinahe einer Verdoppelung der Beschwerden. Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle hinsichtlich der Zusammenarbeit mit T-Mobile Austria waren durchwegs positiv. Die von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge wurden zum Teil angenommen.

Die Schlichtungsstelle war auch im Jahr 2003 immer wieder mit Fällen konfrontiert, die den Verlust oder Diebstahl eines Handys zum Inhalt hatten. Das folgende Beispiel zeigt, welche Unannehmlichkeiten mit dem Diebstahl eines Handys verbunden sein können.

Beispiel 8:

Handy-Diebstahl und Sperre der Rufnummer

Herr N. wurde am 20. Februar um ca. 14 Uhr das Handy gestohlen. Gemeinsam mit einem Freund ging Herr N. noch am selben Tag gegen 15 Uhr in einen T-Mobile Shop und meldete den Verlust seines Handys. Ein Mitarbeiter der T-Mobile Austria nahm die für eine Sperre des Anschlusses erforderlichen Daten auf. Herr N. ging davon aus, dass sein Handy nunmehr gesperrt ist. Am 22. Februar erhielt Herr N. jedoch einen Anruf von einem Mitarbeiter der T-Mobile Austria. Dieser Mitarbeiter teilte ihm mit, dass mit dem (gestohlenen) Handy unverhältnismäßig viel telefoniert worden ist. Das Handy wurde in der Folge nicht am 20. Februar um 15 Uhr gesperrt, sondern erst am 22. Februar. Im Zeitraum vom 20. Februar, 15 Uhr bis zur endgültigen Sperre am 22. Februar waren hohe Verbindungsentgelte aufgelaufen.

Von der Schlichtungsstelle wurde ein Lösungsvorschlag erstellt, in dem vorgeschlagen wurde die strittige Rechnung um die Verbindungsentgelte, die nach dem 20. Februar um 16 Uhr angefallen sind, zu reduzieren. Der Lösungsvorschlag wurde von T-Mobile Austria nicht angenommen. T-Mobile Austria machte Herrn N. jedoch ein dem Lösungsvorschlag in etwa vergleichbares Kulanzangebot, das von ihm angenommen wurde.

2.9. UTA Telekom AG

UTA stellte im Berichtszeitraum 2003 ca. 2,2 Mio. Rechnungen aus, davon wurden rund 19.800 beeinsprucht. Auf Anfrage der Schlichtungsstelle gab UTA an, dass die Bearbeitung der Einsprüche rund 15 Arbeitstage dauert. Rund 30 % der Einsprüche führten zu einer Änderung der Rechnung.

Wie bereits in den Jahren zuvor, kann auch im Jahr 2003 von überwiegend guten Erfahrungen betreffend die Zusammenarbeit mit der UTA berichtet werden. UTA zeigte sich bei der Behandlung von Beschwerden oft kulant, allerdings wäre auch hier eine bessere Dokumentation der durchgeführten Überprüfungen bzw. der Vertragsgrundlagen wünschenswert.

Im Berichtsjahr 2003 wurden bei der Schlichtungsstelle 44 Beschwerden betreffend UTA registriert. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang der die UTA betreffenden Schlichtungsverfahren um drei Fälle dar.

Im folgenden Beispiel wird ein Fall dargestellt, in dem dem Beschwerdeführer eine Langzeitverbindung von mehr als 48 Stunden in Rechnung gestellt wurde.

Beispiel 9:

Kulanzlösung bei Langzeitverbindung

Herr S. beeinspruchte die in einer Rechnung der UTA verrechnete Langzeitverbindung nach Serbien und Montenegro, die laut Einzelgesprächsnachweis von 02.01.2003, 10:55 Uhr bis 04.01.2003, 19:46 Uhr gedauert hatte. Die Überprüfungen der UTA ergaben, dass die Verbindung korrekt verrechnet wurde. Da UTA aber annahm, dass kein so langes Gespräch geführt wurde, bot sie eine Kulanzgutschrift in Höhe von EUR 700 an.

Herr S. war damit aber nicht einverstanden und beantragte die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens schrieb UTA die gesamte Verbindung in Höhe von EUR 1.002 gut und es konnte so eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

2.10. Rundfunk-Streitschlichtung

Durch das TKG 2003 ist die Schlichtungsstelle nun auch verpflichtet, Schlichtungsverfahren in Rundfunkangelegenheiten durchzuführen.

Ein Verfahren beantragen können Kunden und Nutzer sowie die Betreiber von Kommunikationsdiensten und -netzen bzw. die Interessenvertretungen. Voraussetzung ist das Vorliegen einer vertraglichen Beziehung zwischen Kunden bzw. Nutzer und dem Kommunikationsdiensteanbieter. Ein Schlichtungsantrag kann sich gegen einen Kommunikationsdiensteanbieter richten; dazu gehören die Kabelnetz- bzw. die Satellitenbetreiber und die sogenannten „Gatekeeper“. In Österreich gibt es derzeit ca. 260 Kabelnetz-, aber noch keinen Satellitenbetreiber. „Gatekeeper“ bieten besondere Verschlüsselungstechniken bei digitalem Pay-TV, um den Fernsehempfang nur den Zuschauern zu ermöglichen, die vom Anbieter (kostenpflichtig) berechtigt worden sind.

Ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH kann Zahlungsstreitigkeiten oder die technische Qualität des Dienstes betreffen. Inhalt des Verfahrens kann aber weder der Inhalt des Rundfunkprogramms (Content) noch die Rundfunkgebühr des ORF sein, sondern nur technische Schwierigkeiten, die bei der Signalübertragung auftreten.

Im Regelfall werden Satellitennetzbetreiber, Kabelnetzbetreiber und Gatekeeper in die entsprechenden Schlichtungsverfahren involviert sein. Die Anzahl der bisher durchgeführten Schlichtungsverfahren im Bereich Rundfunk ist nicht signifikant. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten.

Beispiel 10:

Möglicherweise auftretende Probleme bei Pay-TV

Herr N. meldete sich bei Premiere an. Die für den Empfang notwendige Karte erhielt er erst nach mehrmaliger Urgenz. Nach Freischaltung hatte Herr N. nur schlechten bzw. wenig später keinen Empfang der Premiereprogramme. Trotzdem kamen monatlich Rechnungen. Im Registrierungsverfahren bei der Schlichtungsstelle wurden Herr N. alle Gebühren gutgebucht und es wurde der Vertrag mit Premiere vorzeitig aufgelöst.

3. Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2003

Der inhaltliche Fokus bei den Beschwerden lag im Jahr 2003 bei Dialer-Programmen, ADSL mit der Problematik der Download-Volumina und Mehrwert-SMS.

3.1. Dialer-Programme

Der in den letzten Jahren zu beobachtende Trend bei der Zunahme von Beschwerden im Zusammenhang mit Dialer-Programmen hat sich auch 2003 fortgesetzt.

Unter Dialer-Programmen sind Software-Programme zu verstehen, die Verbindungen zu inländischen Mehrwertdienst- aber auch (in seltenen Fällen) zu Auslandsrufnummern herstellen. Das Programm unterbricht die meist kostengünstige Einwahlverbindung in das Internet und stellt eine wesentlich teurere Verbindung über eine (0)900- oder (0)930-Nummer bzw. eine Auslandsrufnummer her. Über diese nunmehr teure Rufnummer sind dann die gewünschten Inhalte abrufbar.

Die Programme werden meist im Internet zum Download angeboten, oftmals aber auch mittels Spam-E-Mails verteilt. Mittlerweile gibt es bereits eine unüberschaubare Vielzahl solcher Programme mit zahlreichen Unterarten. Angeboten werden sie meist in Zusammenhang mit Erotikdiensten im Internet. Im Bereich der Streitbeilegungsverfahren nach § 122 TKG 2003 kommt den Fällen betreffend Dialer-Programme eine immer größer werdende Bedeutung zu. Die möglichen Mängel bei Dialer-Programmen sind vielfältig. Ein Teil der angebotenen Programme verschleiert ihre Funktionsweise, andere enthalten nur ungenügende Kostenhinweise. Dies hat für viele Nutzer den Erhalt von ungerechtfertigt hohen Telefonrechnungen zur Folge.

Als wesentlichste Gegenmaßnahme wird von der RTR-GmbH die Verordnungsermächtigung nach § 24 Abs. 2 TKG 2003 gesehen. Die Regulierungsbehörde hat demnach mit Verordnung die näheren Bestimmungen über eine transparente und den erforderlichen Schutz der Nutzer beachtende Erbringung von Mehrwertdiensten festzulegen. Hierbei können insbesondere Zugangskontrollen hinsichtlich bestimmter Nutzergruppen, Bestimmungen hinsichtlich der Bewerbung, Zeitbeschränkungen bei Verbindungen zu Mehrwertdiensten, Regelungen über Dialer-Programme sowie Entgeltinformationen festgesetzt werden. Dabei ist insbesondere auf die schutzwürdigen Interessen von Endnutzern, auf die technischen Möglichkeiten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Endnutzer ihre Ausgaben steuern können. Diesen gesetzlichen Auftrag hat die RTR-GmbH unverzüglich nach Erlass des TKG 2003 wahrgenommen. Eine entsprechende Verordnung wird voraussichtlich noch im ersten Quartal 2004 in Kraft treten. In dieser Verordnung werden unter anderem auch nähere Bestimmungen für Dialer-Programme enthalten sein, welche zusammen mit Zeit- und Entgeltbeschränkungen eine Verbesserung der Situation für Nutzer mit sich bringen werden.

Für die Frage der rechtlichen Beurteilung von Dialer-Programmen kommt § 6 Entgeltverordnung 2003 („EVO 2003“), vormals § 6 EVO, und der darin geregelten Tarifinformation besondere Bedeutung zu. Gemäß § 6 Abs. 1 EVO 2003 hat der Betreiber des Netzes, von dem aus der Dienst angeboten wird, bei Diensten im Nummerierungsbereich für nationale Rufnummern mit Bereichskennzahlen 90x, 91x, 92x und 93x sicherzustellen, dass dem Anrufenden die Höhe des pro Minute bzw. pro Anruf (Event) anfallenden Entgeltes unmittelbar nach

Herstellen der Verbindung bzw. unmittelbar vor Inanspruchnahme des Dienstes in geeigneter Weise mitgeteilt wird. Da mittels Dialer-Programmen meist derartige (0)900- oder (0)930-Nummern kontaktiert werden, hat auch bei Dialer-Diensten gemäß § 6 Abs. 1 EVO 2003 eine Entgeltinformation in geeigneter Art und Weise zu erfolgen. Das bedeutet, dass der Internetnutzer sicher und zuverlässig über den Tarif aufzuklären ist. Ein „Überlesen“ soll durch eine entsprechende Darstellungsweise (Schriftgröße, Positionierung des Fensters und Gestaltung des Fensters selbst) nahezu unmöglich sein. Gemäß § 6 Abs. 2 EVO 2003 darf die Tarifinformation höchstens 10 Sekunden dauern. Ein Entgelt für die Erteilung der Tarifinformation darf nicht in Rechnung gestellt werden. In der Praxis hat sich diese Bestimmung bei Schlichtungsverfahren als effektiv erwiesen, da mit

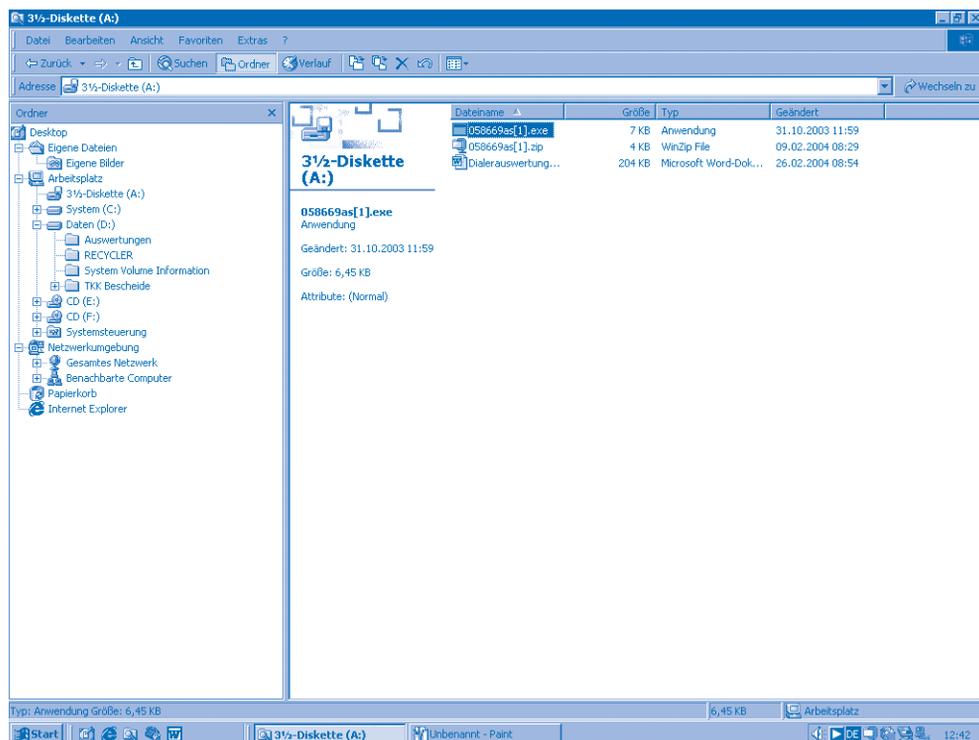
einem Verstoß gegen § 6 Abs. 1 EVO 2003 Schadenersatzansprüche des Nutzers entstehen können. Aufgrund der zuvor genannten Bestimmung konnte eine Vielzahl von Lösungsvorschlägen zu Gunsten der Nutzer erstellt werden, welche im Regelfall auch von den Betreibern angenommen wurden.

Nachstehend finden Sie ein Beispiel eines Dialer-Programmes, dargestellt in Screenshots:

Beispiel 11:

Dialer-Programm, welches beispielsweise per E-Mail verteilt wird

Wird die Datei „058669as[1].exe“ aktiviert, erfolgt eine Einwahl zu einer Mehrwertnummer, die mit EUR 3,63 pro Minute tarifiert wird.

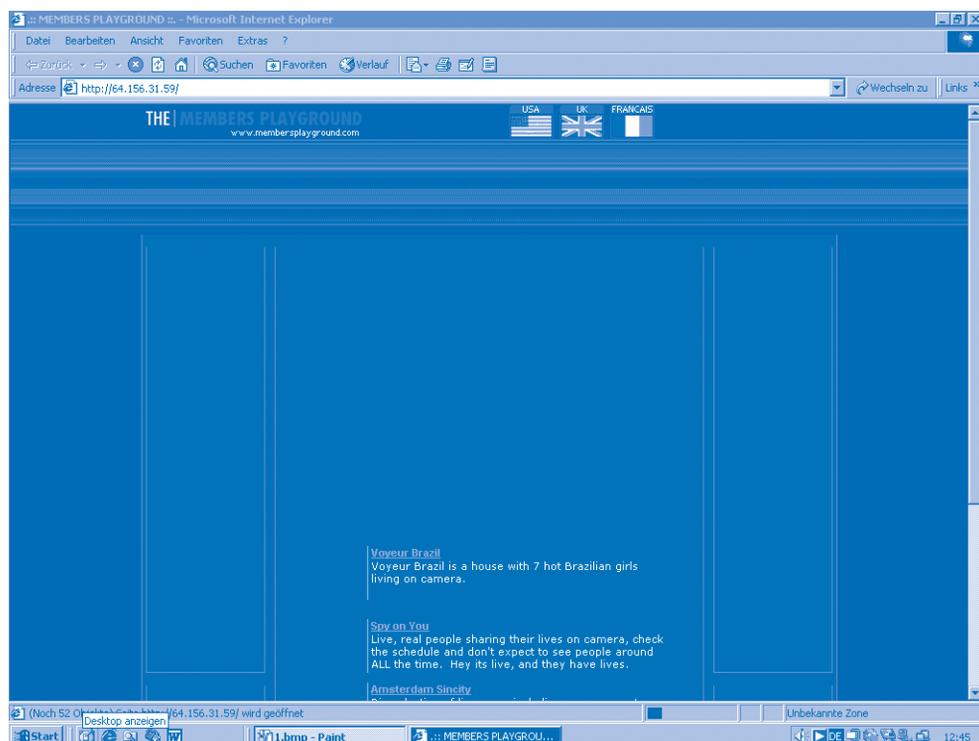


Wenn der Internet-Browser noch nicht geöffnet war, öffnet er sich nach dem Starten der exe-Datei.

Der Einwahl-Vorgang über die teure Mehrwertnummer konnte von der Schlichtungsstelle nur festgestellt werden, weil ein gesonderter

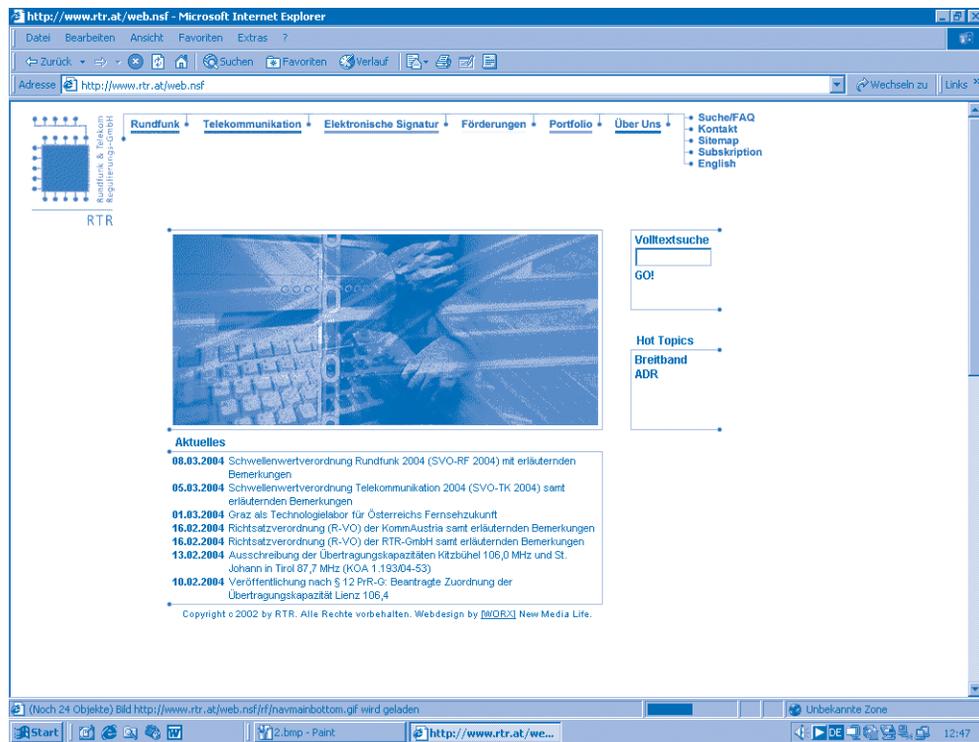
„Rufnummernmonitor“ alle tatsächlich über das Modem angewählten Rufnummern anzeigt.

In einer üblichen Gerätekonfiguration erfährt der Nutzer nichts von diesem – teuren – Vorgang.

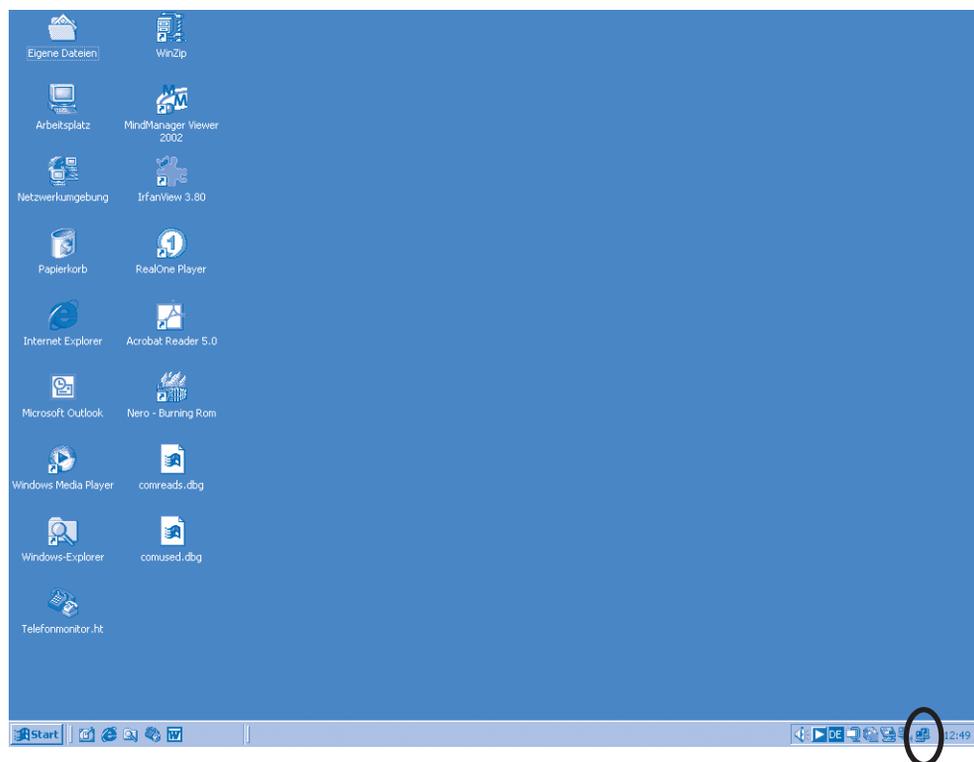


Besonders bedenklich ist im konkreten Fall, dass der Nutzer – ohne über die teure Mehrwertverbindung informiert zu sein – nor-

mal weitersurfen kann, beispielsweise auf die Website der RTR-GmbH:

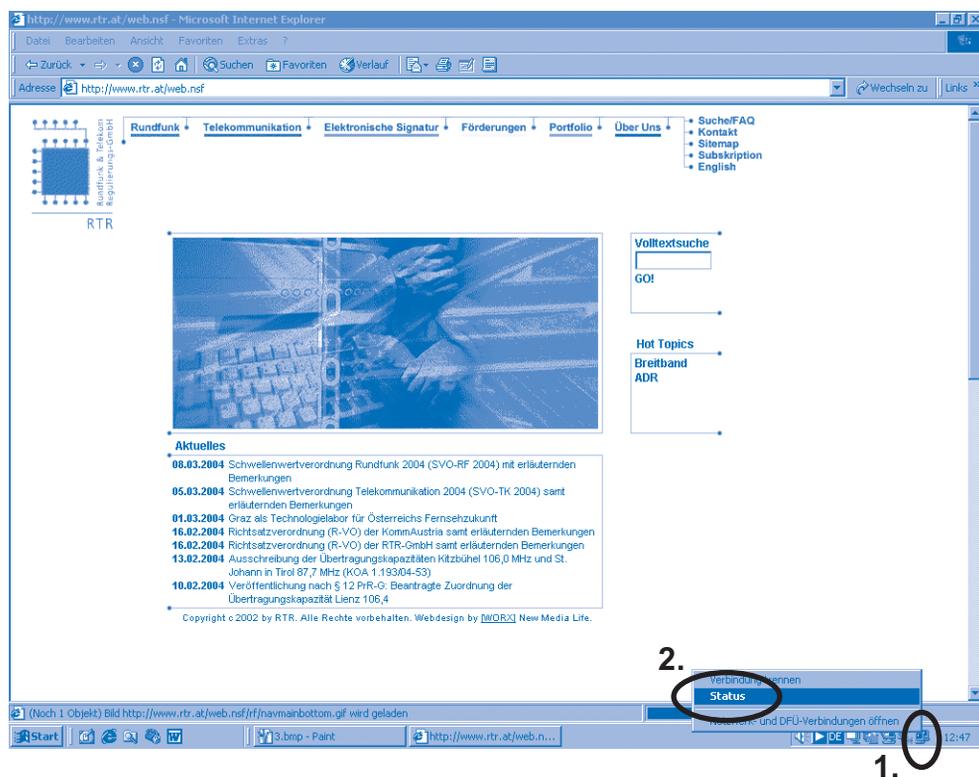


Auch das Schließen des Browsers führt nicht zu einer Beendigung der Mehrwertverbindung:



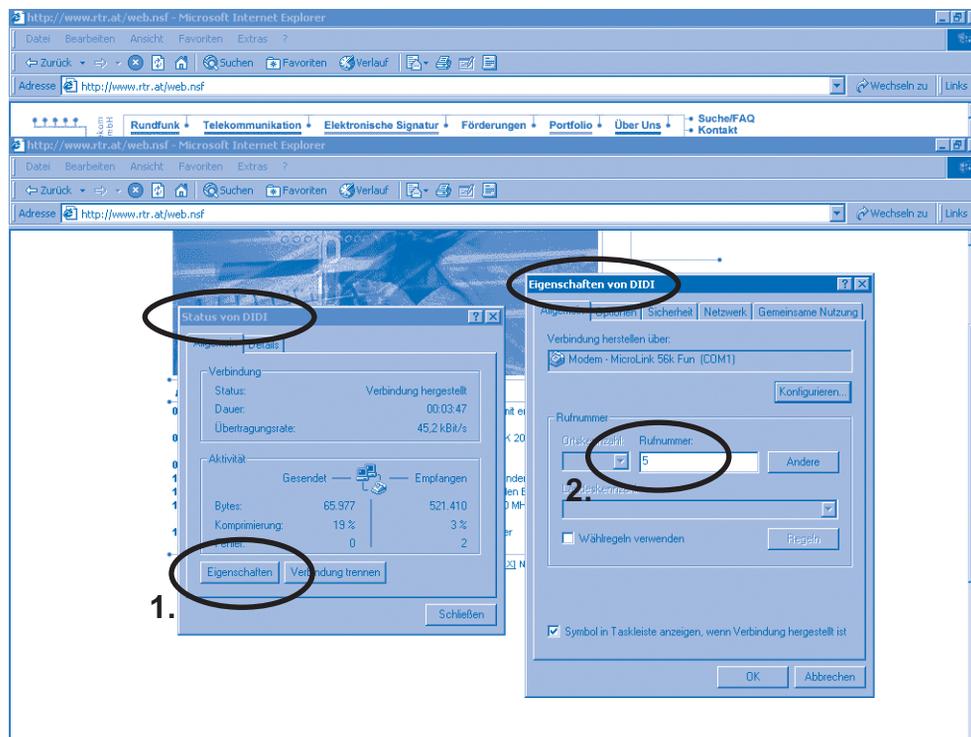
Nur besonders aufmerksame Nutzer werden eine aufrechte DFÜ-Verbindung namens „DIDI“ bemerken (um zu sehen, dass eine Verbindung

aufrecht ist, muss man mit der Maus auf das Symbol mit den zwei Computern gehen und auf die rechte Maus-Taste drücken.)



Im „Status von DIDI“ klickt man auf Eigenschaften und in dem nächsten Fenster erscheinen dann alle am Computer eingerichteten DFÜ-Verbindungen.

Eine Kontrolle derselben ist nicht besonders alarmierend, weil die tatsächlich angewählte Rufnummer verschleiert wird und eine „5“ angezeigt wird:



Gegen solche Dialer hilft dem Nutzer nur größte Vorsicht und vor allem das Einrichten

einer Tarifzonensperre (siehe Kapitel 4.1.1).

3.2. ADSL

Internet über ADSL bietet ein Vielfaches der Datenübertragungsrate, die man bei herkömmlicher Einwahl per Modem zur Verfügung hat. Diese Möglichkeit eines schnellen Internetzugangs hat man sowohl bei einem herkömmlichen POTS-Anschluss als auch bei einem ISDN-Anschluss. Die Fälle der Schlichtungsstelle, die die Überschreitung des Transfervolumens betreffen, sind im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. An die Schlichtungsstelle wurden aber neue Probleme im Zusammenhang mit ADSL herangetragen. Zu den schon bekannten Problemen mit ADSL wird am Ende des Berichts kurz eingegangen werden.

3.2.1. Telefonische Bestellung von ADSL

Neu sind jene Fälle, in denen die Beschwerdeführer telefonisch ADSL beim jeweiligen Betreiber bestellten. In einigen Fällen bekamen die Kunden vom Betreiber nach der Anmeldung weder die nach den Fernabsatzbestimmungen im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) vorgesehene schriftliche Auftragsbestätigung noch allgemeine Entgeltinformationen hinsichtlich des von ihnen gewählten ADSL-Produkts.

Aufgrund der vorliegenden Informationen gingen die Kunden oftmals davon aus, dass mit dem Grundentgelt alle Internetkosten abgedeckt sind. Nach Einlangen der ersten Rechnungen, in denen hohe Entgelte für die Überschreitung des Transfervolumens verrechnet wurden, wurde die Schlichtungsstelle angerufen. In den Schlichtungsverfahren hat sich herausgestellt, dass die Betreiber ihren Informationspflichten (z.B. hinsichtlich des Preises, den wesentlichen Eigenschaften des Produktes etc.), gemäß §§ 5c ff KSchG nicht nachgekommen sind.

Gemäß KSchG sind Verträge, die über das Telefon abgeschlossen werden, als Vertragsabschlüsse im Wege des Fernabsatzes zu qualifizieren und müssen daher den Rechtsvorschriften für den Fernabsatz entsprechen. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle haben den Konsumenten bei

telefonischen Vertragsabschlüssen spätestens mit Zugang des Produktes schriftliche Entgeltinformationen sowie die wesentlichen Eigenschaften des Vertrages (Preis, Eigenschaften etc.) zuzugehen.

In den genannten Schlichtungsfällen mit telefonischer Bestellung des ADSL-Anschlusses sind den Beschwerdeführern keinerlei derartige schriftliche Informationen zugegangen. Den Beschwerdeführern entstanden in diesen Fällen finanzielle Schäden, da sie ohne Informationen über das genaue Entgelt bzw. das Transfervolumen das ADSL-Produkt nutzten. So fielen zum Teil außerordentlich erhöhte Kosten an.

Die von der Schlichtungsstelle in diesem Zusammenhang erstellten Lösungsvorschläge wurden größtenteils angenommen.

3.2.2. Bestellung eines „Upgrades“ über das Internet

Eine weitere Gruppe von ADSL-Schlichtungsfällen steht im Zusammenhang mit der Möglichkeit für den Kunden, auf der Homepage des jeweiligen Betreibers selbstständig das vertraglich vereinbarte und im monatlichen Entgelt inkludierte Transfervolumen zu ändern.

Die Probleme bei dieser Online Bestellung betrafen vor allem den Zeitpunkt der Umstellung auf das höhere Transfervolumen: Da die Konsumenten davon ausgingen, dass mit erfolgter Anmeldung des Upgrades die Umstellung erfolgt ist, wurde das Internet schon ab diesem Zeitpunkt intensiver genutzt.

Tatsächlich ist die Umstellung abhängig vom Bestelldatum: Wird die Bestellung bis Monatsmitte abgegeben, erfolgt das Upgrade mit Beginn des Folgemonats, in allen anderen Fällen aber erst mit dem übernächsten Monat.

Da die Informationen bezüglich der Umstellung bei der Online-Bestellung häufig überlesen wird, wäre ein deutlicherer Hinweis auf den Zeitpunkt der Umstellung oder eine explizite Information an den Kunden wünschenswert.

3.2.3. Weiterhin vorhandene Probleme mit ADSL-Produkten

Die in den letzten Tätigkeitsberichten schon mehrmals berichteten Probleme mit ADSL-Produkten treten auch weiterhin auf:

Vielen Konsumenten ist immer noch nicht bewusst, dass das Transfervolumen sowohl Down- als auch Upload umfasst und, dass auch nach Erreichen der inkludierten Datenmenge weitere Datenmengen in Anspruch genommen werden können, wenn auch zu einem wesentlich höheren Entgelt. Zu bemängeln ist, dass von den Betreibern weiterhin nicht hinreichend auf die für die Überschreitung des Transfervolumens anfallenden Kosten hingewiesen bzw. in zahlreichen Fällen von Mitarbeitern der Begriff „Datenguthaben“ nicht ausreichend oder zum Teil auch fehlerhaft erklärt wird. Die Schlichtungsstelle hat auch festgestellt, dass es an einem generellen Gefühl der ADSL-Nutzer fehlt, wie viel ein Gigabyte wirklich darstellt.

Bei einer Downloadrate von 768 Kilobit/Sekunde und 128 Kilobit/Sekunde Upload kann ein User pro Stunde ca. 345,6 Megabyte herunterladen. Er kann daher in ca. drei Stunden 1 Gigabyte Downloadvolumen erreichen. Der Download von Musik und

Filmen führt schnell zum Erreichen der 1 Gigabyte-Grenze und damit zur Überschreitung des inkludierten Transfervolumens. Es ist für ADSL-Nutzer ratsam, ihr Internetverhalten an das jeweilige ADSL-Produkt anzupassen.

Das Herunterladen von MP3s und DVDs bzw. das Anhören von Internetradioprogrammen wird unter Internet-Nutzern immer beliebter. Leider ist nicht immer jedem bekannt, dass auch das zur Verfügung stellen von Musikdateien bei Tauschbörsen, wie z.B. Kazaa, Transfervolumen erzeugen kann, welches vom eigenen Datenguthaben abgezogen wird. Jede Datei, die vom eigenen Rechner aus zu einem Rechner eines anderen Tauschbörsenteilnehmers übertragen wird, erzeugt Datentransfer.

Abschließend empfiehlt die Schlichtungsstelle – noch vor Auswahl des Internet-Produkts – die Analyse des eigenen Internetverhaltens. Diese sollte dann für die Entscheidung ausschlaggebend sein. Besonders Internet-Neulingen wird ans Herz gelegt, sich vorab über die Kontrollmöglichkeiten des Betreibers, wie z.B. Warnmails, Online-Einwahlstatistik etc., zu informieren und diese dann auch zu nutzen.

3.3. Mehrwert-SMS

Im Jahr 2003 sind bei der Schlichtungsstelle gehäuft Beschwerden betreffend Mehrwert-SMS aufgetreten. Dabei handelt es sich um Dienste, bei denen ein SMS an eine Mehrwertdiensternummer (z.B. (0)900 oder (0)930) gesendet wird und die pro gesendetem SMS auch mehr als EUR 2 kosten können. Generell kann hier zwischen folgenden Gruppen unterschieden werden:

- Chat Dienst: Hier werden oftmals große Mengen an SMS im Zuge eines Chat-Dienstes an eine Mehrwertdiensternummer versendet. Da in der Regel jede SMS an eine solche Rufnummer verbucht wird, kann das insbesondere bei Tarifen von über EUR 2 schnell zu beträchtlichen Summen führen.
- Abo-Dienste: Hier bekommt man – teils in regelmäßigen Abständen – Informationen wie Horoskope, Schlagzeilen, Börsennews oder dergleichen. Die Anzahl der SMS, die man erhält, hängt vom jeweiligen Dienst ab. Verrechnet wird dabei

jedes empfangene SMS, was dann zu Problemen führen kann, wenn sich der Dienst beispielsweise nicht mehr abstellen lässt.

- Bestellung von Klingeltönen, Hintergrundbildern u.a.: Hier erhält man nach Bestellung über eine Mehrwert-SMS den entsprechenden Klingelton, ein Hintergrundbild oder Ähnliches übermittelt.

Bei allen Mehrwert-SMS-Diensten ist zu beachten, dass die Bestimmungen der Entgeltverordnung 2003 (EVO 2003) zu erfüllen sind. Dies bedeutet, dass auch bei Mehrwert-SMS Diensten eine entsprechende Tariffinformation zu erfolgen hat. Diese kann – je nach Realisierung – aber gerade im Bereich von Chat-Diensten zu Schwierigkeiten führen. Von der RTR-GmbH wurde daher bereits ein neuer Rufnummernbereich ((0)901) geschaffen, bei welchem innerhalb gewisser Tarifgrenzen transparente Regelungen betreffend einer entsprechenden Entgeltinformation zur Anwendung gelangen. Obwohl dieser Rufnummernbereich im Jahr 2003 bereits zur Nutzung stand, wurden von den Marktteilnehmern noch keine Services angeboten.

4. Telekomrechtliche Neuerungen im Konsumentenschutz

4.1. Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003)

Wesentliche Neuerungen bei den Nutzerrechten ergaben sich durch die Einführung des TKG 2003. Insbesondere die Erweiterung der meisten Nutzerrechte auf alle Betreiber eines Kommunikationsdienstes zeigt, dass das TKG streckenweise auch vom Gedanken der Stärkung der Nutzerrechte getragen ist.

Während nach dem TKG 1997 die Normen zum Schutze der Nutzer vor allem auf Anbieter von Sprachtelefonie, Mietleitungen und Internetserviceprovider anzuwenden waren, sind diese nach dem TKG 2003 nunmehr auch auf Wiederverkäufer und Betreiber, die Rundfunksignale übertragen, anzuwenden.

Einige der im TKG 2003 enthaltenen Nutzerrechte treffen allerdings nicht einheitlich alle Betreiber von Kommunikationsdiensten.

So wird der in § 71 TKG 2003 enthaltene Aufschub der Fälligkeit im Falle eines Einspruchs bzw. Schlichtungsverfahrens nur gegenüber dem Erbringer eines Telekommunikationsdienstes wirksam, selbes gilt auch für die Regelung zur Sperre bei Zahlungsverzug (§ 70 TKG 2003). Nutzer sonstiger Kommunikationsdienste können diese Rechte nicht in Anspruch nehmen.

4.1.1. Einzelentgeltnachweis § 100 TKG 2003

Nutzer haben nunmehr das Recht, entgeltfrei einen Einzelentgeltnachweis zu erhalten. Nach alter Rechtslage durften die Betreiber für die Erstellung eines Einzelentgeltnachweises ein Entgelt fordern.

Auch bei der Verkürzung der Rufdaten, welche nach dem TKG 1997 sehr strikt geregelt war, bringt

das TKG 2003 eine Neuerung mit sich. Im Einzelentgeltnachweis dürfen die „passiven“ Teilnehmernummern – das sind die Telefonnummern, die von einem bestimmten Anschluss aus angerufen werden – gemäß § 100 Abs. 3 TKG 2003 nur in verkürzter Form ausgewiesen werden, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Teilnehmer hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. Diese schriftliche Erklärung kann aus datenschutzrechtlichen Erwägungen nur für zukünftige Abrechnungszeiträume wirksam sein, da Mitbenutzer des Anschlusses die Möglichkeit haben müssen, ihr Telefonierverhalten darauf einzustellen, dass der Teilnehmer den Einzelentgeltnachweis in unverkürzter Form erhält.

Die Regulierungsbehörde kann weiters nach § 100 Abs. 2 TKG 2003 mit Verordnung den Detaillierungsgrad und die Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises festlegen. Weitere Details sind in der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V) enthalten (siehe Kapitel 4.2.).

4.1.2. Tarifzonensperre nach § 29 Abs. 2 TKG 2003

Mit einer Tarifzonensperre können bestimmte Zonen (z.B. Rufe ins Ausland) sowie bestimmte Arten von Telefonaten (z.B. Rufe zu Mehrwertdiensten) gesperrt werden. Eine solche Tarifzonensperre empfiehlt sich vor allem dann, wenn unerwünschte Telefonate zu Mehrwertdiensten verhindert werden sollen. Auch gegen sogenannte Dialer-Programme bieten Tarifzonensperren einen wirksamen Schutz. Gemäß § 29 Abs. 2 TKG 2003 ist die Einrichtung einer Tarifzonensperre für frei kalkulier-

bare Mehrwertdienste, das sind Rufnummern die mit 09 beginnen, nunmehr einmal jährlich kostenfrei. Für Tarifzonensperren zu anderen Tarifzonen können die Betreiber allerdings weiterhin Entgelte vereinbaren.

Die verschiedenen Betreiber bieten unterschiedliche Arten von Tarifzonensperren an. Dabei kann ein Passwort vereinbart werden, mit dem die Sperre für einzelne Gespräche wieder aufgehoben werden kann. Das Passwort sollte in diesem Fall nicht leicht zu erraten sein und falls es niedergeschrieben wird, sorgfältig verwahrt werden.

Die nähere Ausgestaltung der Tarifzonensperre kann bei den Service Hotlines der jeweiligen Betreiber nachgefragt werden. Es ist zu beachten, dass die Möglichkeiten der Tarifzonensperre je nach Anbieter sehr unterschiedlich sein können.

4.1.3. Aufschiebung der Fälligkeit

Eine gewisse Einschränkung ergibt sich nach der neuen Rechtslage beim sogenannten „Aufschiebung der Fälligkeit“. Es besteht für den Fall der Bestreitung einer Rechnung die Möglichkeit, dass nur der unbestrittene Betrag eingezahlt wird und für den Restbetrag bei der RTR-GmbH der Aufschiebung der Fälligkeit beantragt wird. Dazu muss eine Kopie des Einspruchs und eine Kopie der beanspruchten Rechnung an die RTR-GmbH geschickt werden. Unabhängig davon kann der Betreiber den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen, indem er eine gesonderte Rechnung übermittelt.

Mit dem TKG 2003 hat der Betreiber nunmehr das Recht, im Falle eines Aufschiebens der Fälligkeit den bestrittenen Betrag inkl. der gesetzlichen Verzugszinsen ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu verlangen, wenn im Einspruchs- bzw. Schlichtungsverfahren kein Anlass für eine Neuberechnung gefunden wurde (§ 71 Abs. 3 TKG 2003).

4.1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Entgelte

Nunmehr müssen alle Anbieter von Telekommunikationsdiensten und Wiederverkäufer AGB und Entgelte bei der Regulierungsbehörde anzeigen. Nach dem TKG 1997 waren von dieser Pflicht nur Inhaber einer Konzession für die Erbringung von Sprachtelefonie oder Mietleitungen, welche über keine marktbeherrschende Stellung verfügten, betroffen. Weiters erfolgt im TKG 2003 die Klarstellung, dass die Dienstebeschreibungen Teil der AGB sind.

Es ist nach der neuen Rechtslage auch ein erweitertes Widerspruchsrecht gegen angezeigte AGB vorgesehen. Die Telekom-Control-Kommission (TKK) kann gemäß § 25 Abs. 6 TKG 2003 innerhalb von acht Wochen den angezeigten AGB widersprechen, wenn diese dem TKG 2003, den aufgrund des TKG 2003 erlassenen Verordnungen oder – und das ist neu – den §§ 6 und 9 KSchG bzw. §§ 879 oder 864a ABGB (alles konsumentenschutzrechtliche Bestimmungen) widersprechen. Auch sieht das TKG 2003 eine Reihe von Mindestinhalten vor, die die AGB zu enthalten haben:

- Name und Anschrift des Betreibers,
- Dienstebeschreibung; dazu gehören zumindest die angebotenen Dienste, die angebotene Qualität der Dienste, die Frist bis zum erstmaligen Anschluss bzw. zur erstmaligen Freischaltung sowie die Arten der angebotenen Wartungsdienste,
- Vertragslaufzeit, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Dienstleistung und des Vertragsverhältnisses,
- Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität,
- Hinweis auf die Möglichkeit der Einleitung eines

Streitbeilegungsverfahren nach § 122 sowie eine Kurzbeschreibung desselben,

- Bestimmungen über die Intervalle der periodischen Rechnungslegung, die drei Monate nicht überschreiten dürfen,
- Informationen über das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112.

Insbesondere der erweiterte Adressatenkreis dieser Verpflichtung hat zu einer erheblichen Steigerung bei der Anzahl der Verfahren geführt. So wurden im Jahr 2003 80 AGB-Prüfungsverfahren von der TKK eingeleitet, wobei davon 70 alleine das zweite Halbjahr 2003 betreffen. Im Vergleich dazu wurden im gesamten Jahr 2002 nur sechs Prüfungsverfahren durchgeführt. Die TKK verfolgt bei der Prüfung einen serviceorientierten Weg und teilt allfällige Bedenken gegen angezeigte AGB vorab informell mit. Das ermöglicht den Betreibern, rasch die notwendigen Ergänzungen vorzunehmen. Durchschnittlich erfolgt in diesem Wege eine zweimalige Verbesserung der angezeigten AGB durch die Betreiber, bis deren Inhalt von der TKK akzeptiert wird.

Im Gegensatz zur alten Rechtslage sind Betreiber nun auch dazu verpflichtet, im Falle einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung von Entgelten oder AGB den Kunden ausdrücklich (z.B. durch einen Aufdruck auf der Rechnung) auf die Änderungen hinzuweisen. Bisher mussten die Änderungen nur mindestens einen Monat vor dem In-Kraft-Treten kundgemacht (z.B. im Internet) werden. Die Nutzer wussten so oftmals nicht von den Änderungen und konnten nicht fristgerecht von dem ihnen zustehenden Kündigungsrecht Gebrauch machen. Diese ausdrückliche Informationsverpflichtung seitens der Betreiber stellt eine wesentliche Verbesserung für die Nutzer dar.

4.2. Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)

Die Einzelentgeltnachweisverordnung ist in Zusammenhang mit den Neuerungen des TKG 2003 betreffend den Einzelentgeltnachweis (§ 100 TKG 2003, siehe Kapitel 4.1.5) zu sehen.

Das TKG 2003 sieht in § 100 Abs. 2 vor, dass die Regulierungsbehörde mit Verordnung den Detaillierungsgrad und die Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises festlegen kann. Sie hat dabei auf die Art des Teilnehmerverhältnisses und des Dienstes, die technischen Möglichkeiten, auf den Schutz personenbezogener Daten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Teilnehmer ihre Ausgaben steuern können und Erbringer von Mehrwertdiensten identifiziert sind.

Mehrere Anfragen von Marktteilnehmern haben gezeigt, dass ein erhöhtes Bedürfnis an einer näheren Ausgestaltung des § 100 TKG 2003 besteht, weshalb sich die RTR-GmbH entschlossen hat, mit 01.12.2003 die Einzelentgeltnachweisverordnung zu erlassen.

Die Einzelentgeltnachweisverordnung bestimmt u.a., dass es einem Betreiber grundsätzlich frei steht, den Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form, in Papierform oder in kombinierter Form darzustellen. Wenn er sich für die elektronische oder eine kombinierte Form des Einzelentgeltnachweises entscheidet, muss er seinen Kunden einmal ausdrücklich die Wahlmöglichkeit einräumen, den Einzelentgeltnachweis für zukünftige Abrechnungszeiträume in Papierform zu erhalten. Der Einzelentgeltnachweis ist in der vom Kunden gewünschten Form für jeden Abrechnungszeitraum einmal entgeltfrei bereitzustellen. Wenn der Einzelentgeltnachweis auf Wunsch des Kunden für denselben Abrechnungszeitraum mehrmals bereitgestellt wird, darf dafür ein Entgelt vereinbart werden.

Die Verordnung enthält weiters Bestimmungen über die Ausgestaltung von Einzelentgeltnachweisen für öffentliche Telefondienste und für Internetzugangsdienste.

Um den Betreibern eine angemessene Frist zur Umsetzung der Verordnung zu geben, wurde festgelegt, dass die Verordnung mit 01.05.2004 in Kraft tritt.

Die Verordnung liegt seit 01.12.2003 in der RTR-GmbH zur Einsichtnahme auf und kann unter der Internet-Adresse <http://www.rtr.at/een-v> eingesehen werden.

4.3. Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) in Österreich und die Mehrwertdiensteproblematik in Deutschland

Eine wesentliche Neuerung des TKG 2003 liegt in der Verordnungsermächtigung nach § 24 Abs. 2 TKG 2003. Die Regulierungsbehörde hat demnach mit Verordnung die näheren Bestimmungen über eine transparente und den erforderlichen Schutz der Nutzer beachtende Erbringung von Mehrwertdiensten festzulegen. Hierbei können insbesondere Zugangskontrollen hinsichtlich bestimmter Nutzergruppen, Bestimmungen hinsichtlich der Bewerbung, Zeitbeschränkungen bei Verbindungen zu Mehrwertdiensten, Regelungen über Dialer-Programme sowie Entgeltinformationen festgesetzt werden. Dabei ist insbesondere auf die schutzwürdigen Interessen von Endnutzern, auf die technischen Möglichkeiten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Endnutzer ihre Ausgaben steuern können. Diesen gesetzlichen Auftrag hat die RTR-GmbH unverzüglich nach Erlass des TKG 2003 wahrgenommen und es wird eine entsprechende Verordnung im ersten Halbjahr 2004 in Kraft treten. In dieser Verordnung werden unter anderem auch nähere Bestimmungen zu den Dialer-Programmen enthalten sein, welche zusammen mit Zeit- und Entgeltbeschränkungen eine Verbesserung der Situation für Nutzer mit sich bringen (siehe Kapitel 3).
Nachstehend werden die wesentlichsten mehrwert-

dienstrelevanten Bestimmungen des Verordnungsentwurfes (§ 73 und §§ 101ff Entwurf der KEM-V) dargestellt (Stand: 01.03.2004):

Der Erbringer eines Dialer-Mehrwertdienstes hat hinkünftig vor dem Aufbau einer Datenverbindung verschiedene Informationen (z.B. die Tarifinformation, den Erbringer des Dienstes, dessen ladungsfähige Anschrift etc.) sicher zu stellen. Die Verbindung darf in weiterer Folge nur aufgebaut werden, wenn eine Bestätigung der Kenntnisnahme dieser Informationen durch den Nutzer erfolgt.

Die Informationen müssen zudem in deutscher Sprache deutlich erkennbar und in klar lesbarer, zum Hintergrund kontrastreicher Schrift im Sichtbereich des Nutzers angezeigt werden. Über die Datenverbindung dürfen außerdem ausschließlich kostenpflichtige Inhalte des Diensteanbieters abgerufen werden. Ein Weitersurfen des Nutzers von den kostenpflichtigen Seiten des Mehrwertdiensteanbieters auf im Internet frei zugängliche Seiten soll damit verhindert werden. Für die Speicherung des Dialer-Programms ist eine zustimmende Aktion des Nutzers erforderlich. Die Entfernung des Dialer-Programms muss einfach möglich sein. Der aktuelle Gesamtpreis und die Verbindungsdauer müssen außerdem permanent sichtbar sein.

Weiters müssen alle Mehrwertdienstverbindungen, daher auch jene für Dialerverbindungen, nach 30 Minuten getrennt werden.

Dem Teilnehmer darf ein Entgelt von maximal EUR 3,64 pro Minute oder EUR 10 pro Event verrechnet werden. Unter einem Event (bzw. eventtarierten Dienst) ist zu verstehen, dass ein bestimmtes, fixes Entgelt für die einmalige Konsumierung des angebotenen Dienstes verrechnet wird (z.B. Verrechnung pro SMS/MMS an eine Mehrwertdiensternummer).

Neu sind auch Vorschriften hinsichtlich einer transparenten Bewerbung von Mehrwertdiensten.

4.3.1. Die Mehrwertdienstproblematik in Deutschland

Ein Blick nach Deutschland zeigt, dass Probleme im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten kein spezifisch österreichisches sind.

Im August 2003 ist in Deutschland das Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190er-/0900er-Mehrwertdiensterrufnummern in Kraft getreten, das u.a. folgende Regelungen vorsieht:

- Es gibt einen Auskunftsanspruch (Auskunft über den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen, der über 0190er oder 0900er Rufnummern Mehrwertdienste anbietet).

Die 0900-Mehrwertdiensterrufnummern werden in einer Datenbank bei der Regulierungsbehörde erfasst. Eine vergleichbare Abfragemöglichkeit findet sich für Österreich bereits unter:

<http://www.rtr.at/rufnummernabfrage>

- Es sind Tarifinformationen im Falle einer Bewerbung durch denjenigen zu gewährleisten, der unter einer deutschen 0190er oder 0900er Rufnummer einen Mehrwertdienst anbietet. Anzugeben ist der Preis aus dem deutschen Festnetz pro Minute oder der pro in Anspruchnahme des Dienstes zu zahlende Preis einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile zusammen mit der Rufnummer. Dies entspricht weitgehend der Regelung in § 99 des österreichischen Verordnungsentwurfes zur KEM-V.

- In Deutschland ist bei zeitabhängig abgerechneten Dienstleistungen über 0190er- und 0900er-Mehrwertdiensterrufnummern ein Höchstpreis von EUR 2 pro Minute vorgesehen. Bei zeitunabhängig abgerechneten Tarifen ist ein Höchstpreis von EUR 30 vorgesehen. Darüber hinausgehende Preise sind nur dann zulässig, wenn sich der Kunde vor Inanspruchnahme der Dienstleistung gegenüber dem Diensteanbieter durch ein geeignetes Verfahren legitimiert hat. In Österreich ist im Verordnungsentwurf bei frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten ein maximales Entgelt von

EUR 3,64 pro Minute oder EUR 10 pro Event vorgesehen.

- Eine automatische Trennung von Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern (0190er- und 0900er- Rufnummern) nach einer Stunde wurde nunmehr in Deutschland gesetzlich festgelegt. Eine Zeitbeschränkung von 30 Minuten zu Mehrwertdiensten ist auch im österreichischen Verordnungsentwurf vorgesehen.
- Dialer-Programme dürfen in Deutschland nur eingesetzt werden, wenn sie vor ihrer Inbetriebnahme bei der Regulierungsbehörde registriert wurden. Dafür müssen die von der Regulierungsbehörde vorgegebenen Mindestvoraussetzungen erfüllt sein und es muss der Regulierungsbehörde gegenüber schriftlich versichert werden, dass eine rechtswidrige Nutzung ausgeschlossen ist. Im Registrierungsformular sind Angaben wie z.B. die vom Anbieter gewählte Bezeichnung des „Anwählprogramms“ (Dialer-Programm), die Versionsnummer des Programms oder der Identifikationswert („Hashwert“) des Programms zu machen. Unter den Mindestanforderungen für Dialer-Programme sind wiederum bestimmte Informations- und Zustimmungspflichten zu verstehen. Eine derartige Registrierungspflicht für Dialer-Programme besteht in Österreich nicht und ist auch im Verordnungsentwurf zur KEM-V nicht vorgesehen.
- In Deutschland dürfen Dialer seit dem 14.12.2003 nur mehr in der Rufnummerngasse (0)900 9 betrieben werden. In Österreich ist im Entwurf der KEM-V eine verpflichtende Nutzung der Rufnummerngassen (0)939xx oder (0)909xx für Dialer vorgesehen.
- Bei Verstößen gegen das Gesetz kann die deutsche Regulierungsbehörde Strafen in der Höhe von bis zu EUR 100.000 verhängen, die Abschaltung der Rufnummer anordnen und die Netzbetreiber auffordern, keine Rechnungslegung vorzunehmen.

- Für Österreich ist in § 109 Abs. 2 Z 9 TKG 2003 ebenfalls eine Strafbestimmung vorgesehen, wenn Bestimmungen der EVO 2003 oder der KEM-V verletzt werden. Die Zuständigkeit zur Durchführung eines Verwaltungsstrafverfahrens kommt in Österreich den Fernmeldebüros zu. Auch kann die Regulierungsbehörde gemäß § 68 Abs. 2 Z 3 TKG 2003 eine Rufnummernzuteilung widerrufen, wenn ein Diensteanbieter grob oder wiederholt gegen die KEM-V oder EVO 2003 bzw. gegen allfällige Bescheidaufgaben verstößt.

Die Gesamtheit der in der KEM-V vorgesehenen Maßnahmen wird die Erbringung von Mehrwertdiensten auf neue, konsumentenschutzfreundliche Bahnen stellen und dem einzelnen Nutzer einen bisher nicht da gewesenen Rechtsschutz zur Verfügung stellen.

4.4. Neue Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs (OGH)

Das Jahr 2003 war von zwei wesentlichen Urteilen des Obersten Gerichtshofs im Bereich der Mehrwertdienste, die auch für die Arbeit der Schlichtungsstelle von grundsätzlicher Bedeutung sind, gekennzeichnet. Aus den beiden Urteilen geht hervor, dass der OGH Telefonsexverträge (Anmerkung: Anrufe bei einer Telefonsexhotline) nicht für generell sittenwidrig hält. Der OGH begründet dies insbesondere mit dem Wandel der Moralvorstellungen, dem Mangel des körperlichen Kontakts und damit, dass nicht der Intimbereich der Anbieterin/des Anbieters zur Ware degradiert wird. Der OGH unterscheidet weiters den Telefondienstvertrag zwischen dem Netzbetreiber und seinem Kunden vom Mehrwertdienstvertrag (Telefonsexvertrag), der zwischen dem Mehrwertdiensteanbieter und dem Nutzer des Anschlusses (das ist jene Person, die den Mehrwertdienst in Anspruch nimmt und die nicht mit dem Anschlussinhaber ident sein muss) zu Stande kommt.

4.4.1. OGH-Urteil am 12.06.2003: Länge von Telefonverbindungen bei Telefonsex

Im Urteil vom 12.06.2003, 2 Ob 23/03a, befasste sich der OGH unter anderem mit der Frage der Länge von Telefonverbindungen im Zusammenhang mit Telefonsex.

Im konkreten Fall wurde das Telefonat zur Telefonsexhotline vom Anrufer aus freien Stücken begonnen. Der OGH stellte jedoch fest, dass die Willensfreiheit des Anrufers bei der Weiterführung und Beendigung des Gespräches durch das Verhalten der Gesprächspartnerinnen „verdünnt“ war.

Der OGH hielt fest, dass den Teilnehmernetzbetreiber gegenüber seinem Telefonkunden nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten treffen. Der OGH zog daraus den Schluss, dass dem Teilnehmernetzbetreiber die nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten offenbar auch selbst bewusst sind. Der Teilnehmernetzbetreiber hat nämlich im Bewusstsein dieser nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten den Telefonsexanbietern die vertragliche Verpflichtung auferlegt, die Verbindung nach 30 Minuten zu trennen. Der Anrufer soll dadurch die Chance erhalten, sich den Gesprächsverlängerungskünsten seiner Gesprächspartnerin zu entziehen und sich der Kosten des Mehrwertdienstes wieder bewusst zu werden. Für einen neuerlichen Anruf müsste der Anrufer wieder einen neuen Willensentschluss fassen.

Die Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen dem Teilnehmernetzbetreiber und dem Telefonsexanbieter, die eine Trennung der Verbindung nach 30 Minuten vorsieht, wurde zu Gunsten des Telefonkunden vereinbart. Der Kunde kann sich daher auch in seinem Verhältnis zum Telefonsexanbieter auf diese Klausel berufen. Es handelt sich dabei um einen sogenannten Vertrag zugunsten Dritter. Auch eine Unterlassung, nämlich die Unterlassung der Trennung der Verbindung

zum Mehrwertdienst nach 30 Minuten, kann nach dem OGH Gegenstand eines Vertrages zu Gunsten Dritter sein.

Die naheliegende Sanktion war laut OGH der Entfall des Entgelts, das über die 30 Minuten hinausgeht. Anderes gilt dann, wenn dem Teilnehmernetzbetreiber der Beweis gelingt, dass die gesamte Gesprächszeit auch bei Trennung des einzelnen Telefonates gleichgeblieben wäre.

4.4.2. OGH-Urteil am 27.05.2003:

Haftung des Anschlussinhabers

Im Urteil des OGH vom 27.05.2003, 1 Ob 244/02t, war die Frage der Haftung des Anschlussinhabers für Verbindungen, die er nicht selbst hergestellt hat, gegenständlich. Auch in diesem Fall standen Anrufe zu Sexhotlines im Mittelpunkt.

Die bloße Tatsache, dass jemand über einen Telefonanschluss verfügt, den möglicherweise – aber keinesfalls stets typischerweise – auch andere Personen benützen können, kann laut OGH nicht den Anschein der Bevollmächtigung³ erwecken. Der Gesprächspartner, d.h. die Mitarbeiterin des Mehrwertdienstleisters, weiss nämlich im Regelfall gar nicht, ob der Vertrag mit dem Anschlussinhaber oder einem Dritten, der diesen Anschluss berechtigter- oder unberechtigterweise benutzt, geschlossen wird.

Der OGH sieht in der uneingeschränkten Überlassung einer Wohnung, in der sich ein funktionsfähiges

Fernsprechgerät (im Regelfall ein Telefon) befindet durch den Anschlussinhaber oder überhaupt innerhalb einer Wohngemeinschaft in der Regel die stillschweigende Bevollmächtigung auch zur Inanspruchnahme von Telekommunikationsleistungen. Die Annahme einer solchen Bevollmächtigung erstreckt sich aber nur auf die Inanspruchnahme von Leistungen des Netzbetreibers, die mit den „gewöhnlichen“ Verbindungsentgelten abgegolten werden.

Der OGH stellte fest, dass man nach allgemeiner Lebenserfahrung nicht davon ausgehen kann, dass ein durchschnittlicher Anschlussinhaber einen Dritten auch dazu bevollmächtigen würde, auf seine Kosten wesentlich teurere Mehrwertdienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Aus der Entscheidung: „Für den Abschluss von Verträgen, die derartige Kosten verursachen können, reicht die bloß durch Überlassung der Wohnung oder das Vorliegen einer Wohngemeinschaft begründete Annahme einer allgemeinen Vollmacht zweifellos nicht aus.“

Die Schlichtungsstelle befasst sich zu einem großen Teil mit Beschwerden über Verbindungen zu Mehrwertdiensten. Dabei sind sehr oft Haftungsfragen sowie lange Verbindungen Gegenstand der Beurteilung. Die beiden genannten Urteile haben daher aufgrund der in ihnen enthaltenen Rechtsätze eine wesentliche Bedeutung für die Arbeit der Schlichtungsstelle.

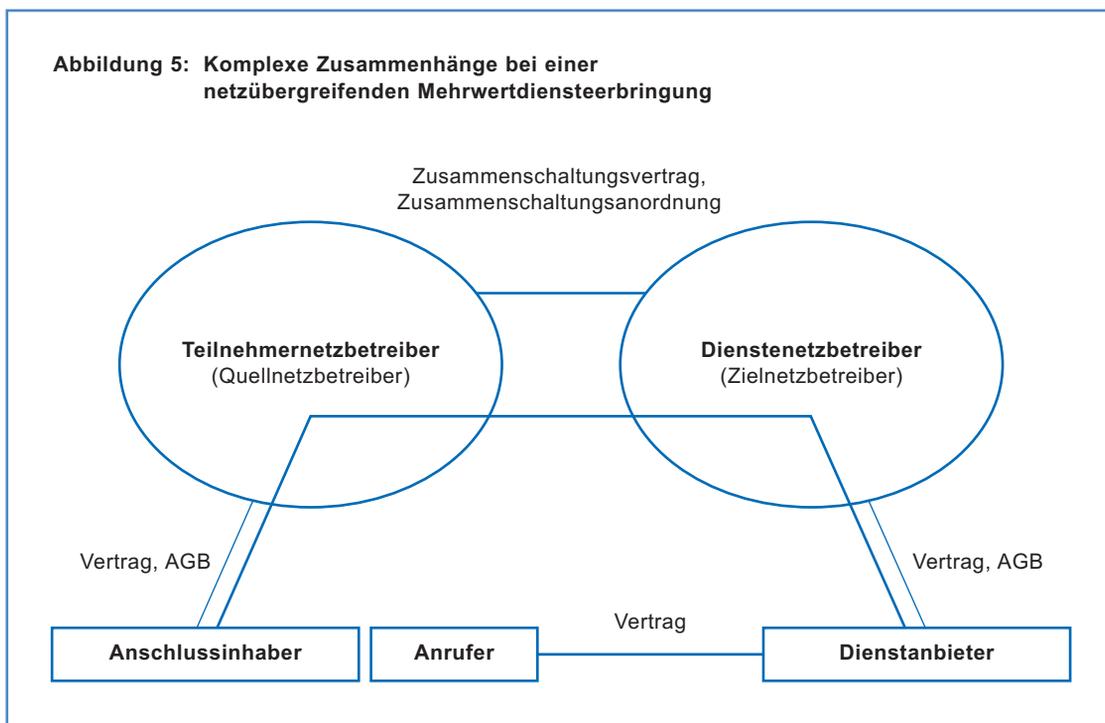
³ zur Erläuterung: nämlich, dass der Anschlussinhaber einer Person erlaubt hat, von seinem Anschluss aus eine Telefonsexhotline anzurufen.

4.5. Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten⁴

Eine tiefgreifende Veränderung in Zusammenhang mit Mehrwertdiensten zeichnete sich gegen Ende 2003 ab. Der Fachverband der Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen der Wirtschaftskammer Österreich hat unter Beteiligung der wichtigsten Netzbetreiber Österreichs ein neues Bearbeitungsschema bei netzübergreifenden Beschwerdefällen im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten erarbeitet. Ob tatsächlich alle Be-

treiber in Österreich dieser Deklaration beitreten werden, war zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch offen. Die Telekom Austria als größter österreichischer Netzbetreiber wendet seit 01.12.2003 den neuen Ablauf bereits bei allen Beschwerden, welche seit dem 01.11.2003 eingelangt sind, an.

Die Grundidee für das neue Ablaufschema basiert auf der Erkenntnis, dass bei der Bearbeitung von Beschwerden im Regelfall die „falschen“ Personen oder Betreiber mit Beschwerden betreffend Mehrwertdienste konfrontiert waren. Abbildung 5 zeigt die komplexen Zusammenhänge bei einer netzübergreifenden Mehrwertdienstleistung:



⁴ Netzübergreifend heißt in diesem Zusammenhang, dass mehrere Netze und auch mehrere Betreiber an der Erbringung von Mehrwertdiensten beteiligt sind.

Bei einem Mehrwertdienstgeschäft wird zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter ein Vertrag abgeschlossen. Kommt es jedoch zu Einwendungen aus diesem Vertrag, wurde das Einspruchsverfahren bisher zwischen dem Anschlussinhaber (der zwar mit dem Anrufer ident sein kann, aber nicht sein muss) und dem Teilnehmernetzbetreiber durchgeführt.

Daraus ergaben sich eine Reihe von Problemen: Der Teilnehmernetzbetreiber kann selbst grundsätzlich nur die technische Richtigkeit der Verbindungen überprüfen. Inhaltliche Einwendungen (wie z.B. mangelnde Geschäftsfähigkeit des Anrufers, Irrtum, etc.), kann er zumeist nicht beurteilen. Selbst wenn der Teilnehmernetzbetreiber über den Diensteanbieter zusätzliche Informationen anfordert, dauert die Übermittlung der entsprechenden Informationen für eine rasche Bearbeitung von Beschwerdefällen zu lange. Der Verwaltungsaufwand war sowohl für die Betreiber als auch für die Schlichtungsstelle teilweise kaum mehr administrierbar. Es kam oft vor, dass sich Diensteanbieter hinter ihren Rufnummer „versteckten“ und nur unzureichend an der Bearbeitung von Beschwerden mitwirkten. Das erfolgte wohl oft in der Hoffnung, unabhängig vom Beschwerdefall die strittigen Forderungen einfach ausbezahlt zu bekommen.

Ein Lösungsansatz für diese Problematik liegt nun darin, die Forderung, welche wirtschaftlich gesehen ohnehin dem Diensteanbieter⁵ gehört, vom Teilnehmernetzbetreiber⁶ (eventuell über den Diensteanbieter⁷) direkt an den Diensteanbieter zu übertragen. Diese Idee wird von der genannten Deklaration umgesetzt.

Im Falle eines Einspruches bei netzübergreifenden Mehrwertdiensten überprüft der Teilnehmernetzbetreiber die technische Richtigkeit der Rechnungslegung. Er überprüft, ob die Verbindungen in der verrechneten Länge überhaupt stattgefunden haben und ob diese richtig tarifiert wurden. Ist die technische Richtigkeit zu bestätigen, wird das

Überprüfungsergebnis dem Teilnehmer mitgeteilt und dieser dazu aufgefordert, schriftlich einer Datenweitergabe (vor allem hinsichtlich Name, Adresse, Telefonnummer und angerufener Nummer) an den Diensteanbieter zuzustimmen. Langt die Zustimmung zur Datenweitergabe beim Teilnehmernetzbetreiber ein, wird der Teilnehmer davon verständigt, dass die Forderung an den Diensteanbieter abgetreten wurde und vom Teilnehmernetzbetreiber nicht mehr weiter betrieben wird. Der Diensteanbieter kann nunmehr entscheiden, ob er die ihm übertragene Forderung im eigenen Namen gegenüber dem Teilnehmer geltend machen will oder ob er – und das wird der Regelfall sein – seinerseits diese seinem Diensteanbieter übertragen will.

Der Diensteanbieter wird sich dann überlegen müssen, ob er seine Forderung gegenüber dem Teilnehmer geltend macht und ob er für den Fall der weiteren Bestreitung seiner Forderung eine Klage bei Gericht einbringt. In Anbetracht der neuesten Rechtsprechung des OGH (siehe Kapitel 4.4) kann vermutet werden, dass der Diensteanbieter nur dann klagen wird, wenn er die Rechtmäßigkeit der Forderung für gegeben und beweisbar hält.

Für den Fall, dass der Teilnehmer die Einverständniserklärung zur Datenweitergabe nicht unterfertigt, ist in der Deklaration ebenfalls ein entsprechender Ablauf vorgesehen, wie der Einspruch weiter vom Teilnehmernetzbetreiber bearbeitet wird, der sich von der bisherigen Vorgangsweise nicht wesentlich unterscheidet. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist der Teilnehmer durchaus angehalten, die Einverständniserklärung zu unterfertigen. Zu berücksichtigen ist, dass der Teilnehmer nach den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung angehalten ist, bei der Behandlung seiner Beschwerde mitzuwirken.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle wird das neue Ablaufschema begrüßt. Es sind Anlaufschwierigkeiten bei der Umstellung auf den neuen Bearbeitungsmodus zu bemerken. Der eingeschlagene Weg, nämlich die Betreuung der Forderung durch den Diensteanbieter bzw. den Diensteanbieter, erscheint unumgänglich.

⁵ Der Diensteanbieter ist jener Anbieter, der den Mehrwertdienst tatsächlich erbringt.

⁶ Der Teilnehmernetzbetreiber ist jener Netzbetreiber, mit dem der Kunde einen Vertrag über seinen Telefonanschluss hat und der ihm auch die von seinem Anschluss aus hergestellten Mehrwertdienstverbindungen verrechnet.

⁷ Der Diensteanbieter ist jener Netzbetreiber, in dessen Netz die Mehrwertnummer eingerichtet ist.

Die bisherige Praxis erwies sich als ungeeignet, die Masse der Beschwerdefälle sinnvoll und rasch zu bearbeiten. Es bleibt zu hoffen, dass das neue Schema einen gewissen erzieherischen Effekt auf unseriöse Diensteanbieter hat. Die „schwarzen Schafe“ werden nämlich rasch erkennen, dass unseriöse Dienstleistung zum Scheitern der Forderungsdurchsetzung vor den Gerichten führen wird. Mittelfristig ist daher mit einer gewissen Marktberreinigung zu rechnen. Die erwähnten Anlaufschwierigkeiten liegen vor allem in der teilweise unklaren Informationslage für betroffene Nutzer. Die ersten Schreiben der Telekom Austria, welchen eine Einverständniserklärung zur Datenweitergabe beigegeben war, waren so komplex formuliert, dass die betroffenen Nutzer hinsichtlich der weiteren Vorgangsweise der Betreiber verunsichert waren. Entsprechend viele Anfragen wurden in Folge an die Schlichtungsstelle herangetragen. Als Konsequenz wurde die Telekom Austria aufgefordert, die Erledigungsschreiben zu überarbeiten und dabei zu versuchen, die Informationen für die Nutzer einfacher und verständlicher aufzubereiten.

Für einzelne betroffene Teilnehmer kann die neue Vorgangsweise bei Einsprüchen gegen Mehrwertdienste insofern nachteilig sein, als ein Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 dann nicht mehr möglich ist, wenn die Forderung vom Diensteanbieter⁸ geltend gemacht wird. Da aber bei tatsächlich mangelhaften Forderungen eine Geltendmachung durch den Diensteanbieter unwahrscheinlich ist, ist zu hoffen, dass mit dem Absenden der Einverständniserklärung die Angelegenheit in diesen Fällen für den Teilnehmer erledigt ist. Wenn sich der neue Ablauf eingeschrieben hat, wird von der Schlichtungsstelle überprüft werden, ob auch die Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung sinnvoll adaptiert werden müssen. So ist bei einer Mehrwertdienstleistung eine Einschränkung des Verfahrensgegenstandes auf die Überprüfung spezifisch kommunikationsrechtlicher Belange denkbar.

4.6. SPAM

Unerbetene Nachrichten (Anrufe, Faxe, E-Mail, SMS) sind zu einem großen Problem für Verbraucher und Unternehmer geworden. Die Änderungen der Bestimmungen für unerwünschte Nachrichten im neuen Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) brachten eine Lockerung der strengen Vorschriften des TKG 1997. Die Änderung des Gesetzes ist auch in der Schlichtungsstelle bemerkbar, diesbezügliche Anfragen haben stark zugenommen. Das nachstehende Beispiel zeigt, welche Inhalte transportiert werden können:

Beispiel 12:

SMS von unbekanntem Absender

Frau R. bekommt eine SMS von einem unbekanntem Absender mit folgendem Text: „Ich bin verliebt in Dich, ruf mich doch bitte unter 09xxx an.“

1. Alte Regelung: § 101 TKG 1997

Die Bestimmung des § 101 TKG 1997 sah in der zuletzt gültigen Fassung vor, dass Anrufe und Faxe zu Werbezwecken ohne die vorherige Einwilligung des Teilnehmers unzulässig sind. Es gab weiters ein generelles Verbot, elektronische Post als Massensendung oder zu Werbezwecken ohne vorherige Zustimmung des Empfängers zu versenden. Das Gesetz sah eine sogenannte „Opt-in“ Möglichkeit vor, daher mußte vor der Zusendung von elektronischer Werbepost die Zustimmung des Empfängers eingeholt werden.

2. Neue Regelung: § 107 TKG 2003

Das am 20.08.2003 in Kraft getretene TKG 2003 brachte eine Änderung der Rechtslage für unerwünschte Nachrichten. Nach der neuen Rechtslage des § 107 TKG 2003 gibt es nun Möglichkeiten, E-Mails und SMS ohne vorherige Zustimmung des Empfängers zu versenden. Das schon bestehende Verbot bezüglich unerwünschter Werbeanrufe und -faxe blieb unverändert.

⁸ Der Diensteanbieter ist nämlich kein Kommunikationsdienstbetreiber.



Gegenüber Verbrauchern bedürfen Werbemails weiterhin grundsätzlich der vorherigen Zustimmung des Empfängers. § 107 Abs. 2 TKG 2003 verlangt aber auch die vorherige Einwilligung für Massenmails, d.h. wenn die elektronische Post an mehr als 50 Empfänger gerichtet ist, unabhängig davon, ob es sich dabei um Werbemails handelt oder nicht. Eine Lockerung des bisherigen Verbots ist nunmehr vorgesehen:

Unternehmer können ihren eigenen Kunden E-Mails und SMS zusenden, wenn sie die Kontaktinformation im Zusammenhang mit einem Vertrag mit dem Kunden erhalten haben und nun ähnliche Produkte oder Dienstleistungen bewerben wollen und dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt wird, weitere Nachrichten abzulehnen.

Gegenüber Unternehmen hat der neue § 107 Abs. 4 TKG 2003 unerbetene E-Mails und SMS fast völlig freigegeben. Der Absender muss dem Empfänger in der Nachricht nur die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen.

Weiters normiert § 107 Abs. 5 TKG 2003 ein für Konsumenten und Nichtkonsumenten gleicher-

maßen geltendes Verschleiervorbot bei der Zusendung von elektronischer Post zu Zwecken der Direktwerbung: Absender elektronischer Post dürfen ihre Identität weder verschleiern noch verheimlichen; es muss auch eine authentische Adresse als Kontaktadresse für die Ablehnung weiterer Nachrichten angegeben werden.

Zusätzlich zu den Bestimmungen des § 107 TKG 2003 sieht das E-Commerce-Gesetz (ECG) einen Schutz vor unerwünschter Werbung vor: § 7 ECG trägt der RTR-GmbH auf, eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die keine Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post wünschen. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers versenden wollen, müssen diese Liste beachten. Der Effekt der Liste ist nur bedingt, da Spam überwiegend von Personen versandt wird, die rechtliche Vorschriften nicht beachten.

Weitere und detailliertere Informationen beispielsweise auch zur Vorgehensweise bei unerwünschten Nachrichten sind unter <http://www.rtr.at/ecg> zu finden.

5. Anhang

5.1. Verfahrensrichtlinien für die Streitbeilegung gemäß § 122 TKG 2003 und § 15 Abs. 4 SigG

5.1.1. Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung nach § 122 TKG 2003

Abgrenzung der Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 von Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Regulierungsbehörde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten und deren Kunden nicht befriedigend gelöst werden konnten, wobei eine Verletzung des TKG 2003 durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes vom Beschwerdeführer nicht behauptet wird. Beschwerden können von Kunden oder Interessenvertretungen vorgelegt werden. Die Zuständigkeit der Regulierungsbehörde gemäß § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 umfasst dagegen Streitigkeiten mit Betreibern von öffentlichen Kommunikationsnetzen oder -diensten, wobei eine Verletzung des TKG 2003 durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird.

(2) Die Zuständigkeit zur Durchführung von Verfahren nach § 122 TKG 2003 kommt, so weit der Beschwerdegegenstand Angelegenheiten im Sinne des § 120 Abs. 1 lit. a) oder lit. b) TKG 2003 betrifft, gemäß § 120 Abs. 1 Z 10 TKG 2003 der Kommunikationsbehörde Austria zu und wurde von dieser mit Beschluss vom 07.08.2003 der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zur Besorgung übertragen.

(3) In allen anderen Angelegenheiten kommt die Zuständigkeit zur Durchführung von Verfahren

nach § 122 TKG 2003 gemäß § 115 Abs. 1 TKG 2003 der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu.

(4) Antragsberechtigt für Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 sind Nutzer, Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten und Interessenvertretungen. Sollte eine Überprüfung des vorgebrachten Sachverhaltes durch die Regulierungsbehörde keinen Anhaltspunkt für eine Verletzung des TKG 2003 ergeben, wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Verlangt dieser eine weitere Behandlung seiner Beschwerde, kommen die Vorschriften für das Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 zur Anwendung.

(5) Im Falle einer mangelnden Antragslegitimation nach § 122 Abs. 1 Z 1 und Z 2 könnten, wenn die entsprechenden Kriterien erfüllt sind, die Voraussetzungen für einen ADR-Prozess nach § 115 Abs. 3 TKG 2003 gegeben sein (nähere Informationen unter <http://www.rtr.at/adr>).

(6) Auf das Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 finden ausschließlich die §§ 2, 5 bis 9 sowie 10 bis 17 dieser Verfahrensrichtlinien Anwendung.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 122 TKG 2003 kann jeder Streit- und Beschwerdefall sein, der sich auf die Erbringung des Kommunikationsdienstes oder auf damit in direktem Zusammenhang stehende Tätigkeiten des Betreibers von Kommunikationsnetzen oder -diensten bezieht.

(2) Beschwerden über Vorfälle, welche sich mehr als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zuge-

tragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, sind 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 Kunden anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.

Vorangegangener Lösungsversuch

§ 3. Eine Beschwerde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Beschwerdeführer seine Beschwerde schriftlich, per Fax oder per E-Mail zuvor an den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes gerichtet und dieser der Beschwerde nicht vollinhaltlich stattgegeben hat. Sollte der Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes nicht binnen vier Wochen auf die Beschwerde reagieren, ist eine Beschwerde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 ebenfalls zulässig. Wenn die Art der Beschwerde eine raschere Behandlung durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes 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 Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes abzuwarten ist oder unmittelbar ein Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 eingeleitet wird.

Voraussetzungen bei Entgeltstreitigkeiten

§ 4. (1) In Beschwerdefällen, welche sich auf die Richtigkeit der von einem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes verrechneten Entgelte beziehen (Entgeltstreitigkeit), sind zunächst innerhalb der vertraglich vorgesehenen Einspruchsfrist schriftliche Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu erheben. Auch Einwendungen per Fax oder per E-Mail sind zulässig. Ist vom Betreiber dabei in dessen allgemeinen

Geschäftsbedingungen ein mehrstufiges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Schlichtungsverfahren bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eingeleitet werden kann. Der Antrag auf Einleitung ist dabei binnen eines Monats nach Zugang der endgültigen Entscheidung des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes über die Einwendungen per Post, per Fax oder per E-Mail an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu richten, anderenfalls die Beschwerde unzulässig ist. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann Ausnahmen von dieser Regel vorsehen, falls der Beschwerdeführer vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes 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) Handelt es sich bei dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes um einen Anbieter eines Telekommunikationsdienstes und zuerkennt dieser den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm verrechneten Entgelte nicht die in § 71 Abs. 2 TKG 2003 vorgesehene Wirkung (Aufschub der Fälligkeit), 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, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und angeforderte Urkunden vorzulegen. Für die Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten gilt § 122 Abs. 1 vorletzter Satz TKG 2003.

Datenschutz

§ 6. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stamm- und Verkehrsdaten, vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes anzufordern, und nach der der Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes dazu ermächtigt wird, diese Daten an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der vom Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten 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 Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Registrierungsverfahren nach Abschnitt II dieser Verfahrensrichtlinien bei Beschwerdefällen, die nachfolgend einem Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 unterliegen könnten, bzw. ein allfällig bereits eingeleitetes Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 wird sodann eingestellt.

Kosten

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

(2) Barauslagen, welche der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH durch das Schlichtungsverfahren entstehen, sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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 Absatzes 4 – jedenfalls von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH selbst getragen.

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

(4) Barauslagen, welche der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 122 TKG 2003 bzw. § 5 der gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Partei entstehen, sind der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu ersetzen.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt, einer Interessenvertretung 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 Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten 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.

5.1.2. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

Registrierung bei Entgeltstreitigkeiten

§ 10. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und beabsichtigt er gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 in Verbindung mit § 4 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien einen Aufschub der Fälligkeit zu 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 § 71 Abs. 2 TKG 2003. Dadurch wird die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages aufgeschoben. Auf Verlangen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 71 Abs. 2 TKG 2003 Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beanspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beanspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben.

(3) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach 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 Registrierungsverfahren gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 in Verbindung mit § 71 Abs. 2 TKG 2003 damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit.

(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.

5.1.3. Inhaltliche Überprüfung

Informationspflicht des Betreibers

§ 11. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen, insbesondere der Verkehrsdaten gemäß § 99 Abs. 2 TKG 2003, oder die Durchführung bestimmter technischer Untersuchungen auftragen. Dafür ist dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

§ 12. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH übermittelt die Beschwerde an den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes, mit dem Auftrag, binnen einer von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu setzender, jedoch maximal vierwöchiger Frist entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder zum Fall Stellung zu beziehen.

(2) Die Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes hat inhaltlich umfassend auf die einzelnen Beschwerdepunkte einzugehen, sowie – vorbehaltlich des Absatzes 4 – die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

(3) Betrifft die Beschwerde die Richtigkeit der vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes verrechneten Entgelte, so hat die Stellungnahme die Ergebnisse sowie – vorbehaltlich des Absatzes 4 – die Arbeitsschritte der Überprüfung ausführlich darzulegen.

(4) Bedient sich ein Betreiber eines Kommunikationsnetzes oder -dienstes eines standardisierten Verfahrens zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden bzw. zur Überprüfung der Richtigkeit der Entgelte, so genügt eine einmalige ausführliche Anzeige der im Rahmen dieses Verfahrens vorgenommenen Arbeitsschritte.

(5) Die Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes hat, ebenso wie eine vollständige Übermittlung der von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß Absatz 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Absatz 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH einzulangen.

Technisches Gutachten

§ 13. (1) Wenn dies von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere techni-

sche Prüfung notwendig und sinnvoll ist, kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH diesen oder einen unabhängigen Sachverständigen mit dem entsprechenden Gutachten beauftragen. Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu verpflichten.

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

(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens vier Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes gemäß § 12 fertig gestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens acht Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Absatz 1 fertig gestellt.

Mündliche Verhandlung

§ 14. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes ist die nach § 9 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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 Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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 Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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) gegen die Vorlage entsprechender Belege von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ersetzt.

Lösungsvorschlag

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

(2) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftsleistung und Rückstellung an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH innerhalb von einer durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu setzenden Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitteile einem wirksamen Vergleich im Sinne des § 1380 ABGB zugestimmt haben.

(3) Binnen der von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß Absatz 2 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlages) haben die Parteien entweder diesen unterschrieben an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zurückzustellen, oder aber der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

Abschluss des Verfahrens

§ 16. Das Verfahren vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

Verkürztes Verfahren

§ 17. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 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 Rechnungen für die Erbringung von Kommunikationsdiensten um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 150 beträgt, kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 12 beschränken (Verfahren A). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Im Falle eines Registrierungsverfahrens nach § 10 wird der Beschwerdeführer

dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

(3) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen 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 Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren B).

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

5.1.4. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 18. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH durch die Unternehmen sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) In den Bericht aufzunehmen sind weiters die der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH angezeigten standardisierten Verfahren zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden gemäß § 12 Abs. 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem keine Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der

Behandlung von Beschwerdefällen durch die Betreiber (complaint handling), sowie eventuell Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

In-Kraft-Treten

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit 07.10.2003 in Kraft, gleichzeitig treten die bisher geltenden Verfahrensrichtlinien außer Kraft.

5.1.5. 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.

5.2. Informationen zum Schlichtungsverfahren

5.2.1. Wer ist die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH?

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) wurde aufgrund des KommAustria-Gesetzes gegründet. Hauptaufgabe der RTR-GmbH im Telekom-Bereich ist (nach wie vor) die Wettbewerbsaufsicht auf dem Telekommunikationssektor.

5.2.2. Was ist das Schlichtungsverfahren?

Das Telekommunikationsgesetz 2003 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 Kommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind. Die Anbieter von Kommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur

Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Wenn die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis gelangt, dass die Beschwerde des Kunden zu Recht besteht, wird sie sich bemühen, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Entscheidung der 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.

5.2.3. 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 Anbieter mittels einer schriftlichen Beschwerde zu einigen. Der Kunde muss vor Anrufung der RTR-GmbH alle Beschwerdemöglichkeiten, die das betroffene 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.

5.2.4. Was tun bei überhöhten Telefonrechnungen?

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

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

Hinsichtlich der verschiedenen Einspruchsfristen der Betreiber erkundigen Sie sich bitte bei den entsprechenden Service-Hotlines über die zur Anwendung kommende Frist.

Bei der Telekom Austria AG 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 Kundenverrechnung Center) Zweiteinspruch erheben. Bei den anderen Betreibern ist das Verfahren einstufig.

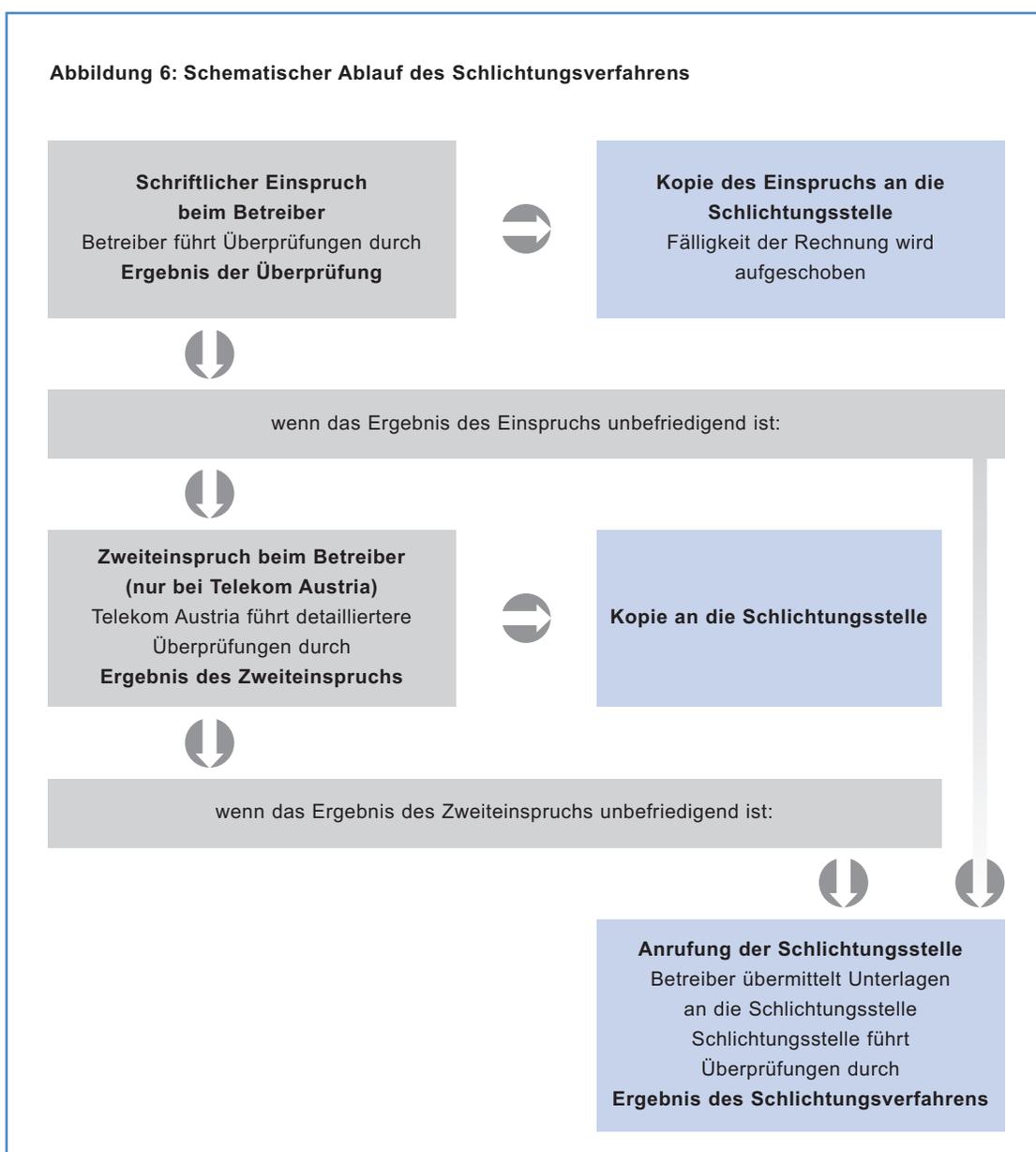
Nach den Geschäftsbedingungen der meisten Telekommunikationsanbieter wird die Fälligkeit der strittigen Forderung durch einen Einspruch nicht aufgeschoben. Die Fälligkeit wird aber dann aufgeschoben, wenn Sie die RTR-GmbH als Schlichtungsstelle anrufen. In diesem Fall müssen Sie vorerst nur den Durchschnittsbetrag 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 AG nach Erst- und Zweiteinspruch) kann, falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Telekom-Anbieters unzufrieden sind, die Schlichtungsstelle tätig werden. Zu diesem Zweck haben Sie die Möglichkeit, innerhalb eines Monats nach Zustellung der Entscheidung über Ihren Einspruch (bei der Telekom Austria AG: Zweiteinspruch) die RTR-GmbH als Schlichtungs-

stelle anzurufen. Verwenden Sie dazu das Formular „Einleitung eines Schlichtungsverfahrens“ und legen Sie Kopien der strittigen Rechnungen und des Schriftverkehrs mit dem Telekom-Anbieter bei (siehe Kapitel 5.3.). 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 6 zeigt einen schematischen Ablauf des Schlichtungsverfahrens. Das darin angeführte Zweiteinspruchsverfahren gibt es nur bei der Telekom Austria AG, bei den anderen Betreibern entfällt dieser Zwischenschritt:



5.2.5. Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

Solange der Telekom-Anbieter die Einwendungen noch nicht überprüft und darüber entschieden hat, führt die Schlichtungsstelle keine eigenen Überprüfungen durch, sondern erwirkt 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 rechtswirk-

samer außergerichtlicher Vergleich zustande. Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

5.2.6. 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 vom Festnetz ins Mobilnetz 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 vergewährte 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), die höher tarifiert werden oder zu den Rufnummernbereichen 00870 – 00874, die für Satellitentelefonie gewidmet sind.

5.2.7. 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 AG kann der Einzelentgeltnachweis beim Kundentelefon 0800-100-100 bestellt und auch auf bestimmte Arten von Verbindungen oder zeitlich beschränkt werden.

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

Tarifzonensperre: Einige Betreiber bieten verschiedene Arten von Tarifzonensperren an. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Umfeld in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate zu Mehrwertdiensten führen, sollten Sie Mehrwertdienste und die Auslandszonen, in die Sie nicht telefonieren wollen, sperren lassen. Es ist auch möglich, ein Kennwort zu vereinbaren, mit dem die

Sperre für einzelne Telefonate wieder aufgehoben werden kann. Wir raten Ihnen bei der Auswahl des Kennwortes sorgfältig zu sein, da dieses nicht leicht zu erraten sein soll. Modalitäten der Tarifzonensperre erfahren Sie bei der Service-Hotline Ihres Telekom-Anbieters. Gemäß § 29 Abs. 2 TKG 2003 ist die Einrichtung einer Tarifzonensperre für frei kalkulierbare Mehrwertdienste einmal jährlich kostenfrei.

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.

5.2.8. 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.

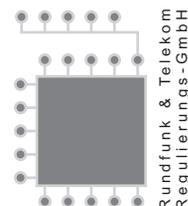
Für Rückfragen steht Ihnen das Call Center der RTR-GmbH unter der Rufnummer 0810/511 811 zur Verfügung.

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

5.3. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 122 Abs.1 Z 1 TKG 2003

Entgeltstreitigkeit



RTR

A Angaben über den Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin

männlich weiblich Firma

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

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

Auf welches Telekommunikationsunternehmen bezieht sich Ihre Beschwerde (Zutreffendes bitte ankreuzen)?

Telekom Austria AG
 Mobilkom Austria AG & Co KG
 T-Mobile Austria GmbH
 One 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.

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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<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"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, am: _____		
	<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei			<input type="checkbox"/> Kopie liegt bei		

G Nähere Informationen zur Beschwerde

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

Festnetz:

Wird der Anschluss privat oder geschäftlich genutzt?	<input type="checkbox"/> privat	<input type="checkbox"/> geschäftlich	<input type="checkbox"/> beides
Wieviele Personen leben insgesamt in der Wohnung, in der sich der Telefonanschluss befindet? (Bei Kindern bitte das Alter angeben)	_____		
Wenn der Anschluss geschäftlich genutzt wird: Wieviele Personen haben Zugang zum Telefonanschluss?	_____		
Hat außer diesen Personen sonst noch jemand – auch nur kurzzeitig – Zugang zum Telefonanschluss?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Wenn ja, wer?	<input type="checkbox"/> Putz- bzw. Haushaltshilfe	<input type="checkbox"/> Nachbarn	<input type="checkbox"/> Verwandte
	<input type="checkbox"/> Freunde	<input type="checkbox"/> Pflegepersonal	<input type="checkbox"/> andere
Befindet sich der Anschluss in einem selten bewohnten Haus (Zweitwohnsitz)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Wird der Anschluss gemeinsam mit einer anderen Familie, mit Untermietern, mit Nachbarn, ... genutzt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Handelt es sich um einen Anschluss den sie selbst nicht verwenden (z.B. weil der Anschluss nur von Untermietern, ... genutzt wird)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Gab es im fraglichen Zeitraum Probleme mit Ihren Endgeräten (Telefon, Fax etc.)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	

Welche der im folgenden genannten Endgeräte verwenden Sie? Geben Sie bitte nach Möglichkeit Marke und Type an. Geben Sie bitte im Feld „Vertragspartner“ an, ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen stammt oder ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen gewartet wird.

<input type="checkbox"/> Telefon	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Schnurlostelefon	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Fax	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Anrufbeantworter	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Modem/Modemkarte	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____
<input type="checkbox"/> Haustelefonanlage/ Nebenstellenanlage	Marke/Type: _____	Vertragspartner: _____

Mobiltelefon:

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

Allgemein:

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

H Datenschutzerklärung

Ich stimme hiermit zu, dass sämtliche relevanten Daten, die sich auf den strittigen Verrechnungszeitraum beziehen, sowie alle Daten aus dem Überprüfungsverfahren des Telekom-Anbieters, einschließlich der Stamm- und Vermittlungsdaten im Sinne des § 92 (3) Z 3 und Z 4 TKG 2003 vom oben (Punkt B) genannten Telekom-Anbieter im Rahmen der Streitschlichtung gemäß § 122 Abs 1 Z 1 TKG 2003 an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH übermittelt werden. Diese Daten werden von der Schlichtungsstelle vertraulich behandelt und nur für die Zwecke des Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG verwendet.

Ort, Datum

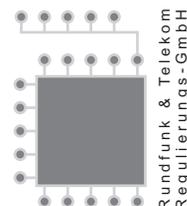
Unterschrift

5.4. 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.

Vereinzelnd 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.



6. Verzeichnisse

6.1. Fallbeispiele

Beispiel 1: Unerwünschte Vertragskündigung	9
Beispiel 2: Mehrwert-SMS	10
Beispiel 3: Probleme bei Vertragsauflösung	10
Beispiel 4: Überlange Verbindung zu einem Faxabrufdienst	11
Beispiel 5: Vorgehensweise der Telekom Austria bei Einsprüchen, die Dialer-Programme betreffen	13
Beispiel 6: Missglückte Umstellung auf ein ADSL-Upgrade	13
Beispiel 7: Zahlungspflicht des Kunden bei Nutzung von Mehrwertdiensten durch Minderjährige	14
Beispiel 8: Handy-Diebstahl und Sperre der Rufnummer	15
Beispiel 9: Kulanzlösung bei Langzeitverbindung	16
Beispiel 10: Möglicherweise auftretende Probleme bei Pay-TV	17
Beispiel 11: Dialer-Programm, welches beispielsweise per E-Mail verteilt wird	19
Beispiel 12: SMS von unbekanntem Absender	37

6.2. Abbildungen

Abbildung 1: Schlichtungsfälle von 1998 – 2003	5
Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Jahr 2003	6
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2003 (nach Betreibern)	7
Abbildung 4: Schlichtungsfälle 2003 pro 100.000 Teilnehmer	7
Abbildung 5: Komplexe Zusammenhänge bei einer netzübergreifenden Mehrwertdienststeuerbringung	35
Abbildung 6: Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens	47



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77 – 79, A-1060 Wien, Tel: +43-1/58058-0, Fax: +43-1/58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at, Internet: <http://www.rtr.at>

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

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

Grafik: Mag. Johannes Bulgarini Werbeagentur, 3053 Laaben, Gföhl 8, Tel: 02774/8725, E-Mail: jo@bulgarini.at

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 © Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 2004

Wien, im März 2004

**RUNDFUNK UND TELEKOM
REGULIERUNGS-GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Straße 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