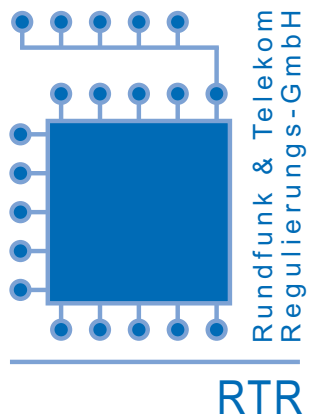


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle





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 bis 2004	6
2.	Schlichtungstätigkeit 2004	10
2.1.	Hutchison 3G Austria GmbH	10
2.2.	Mobilkom Austria AG & Co KG	11
2.3.	ONE GmbH	11
2.4.	Tele2 Telecommunication Services GmbH	12
2.5.	Telekabel Wien Gesellschaft m.b.H.	13
2.6.	Telekom Austria AG	14
2.7.	tele.ring Telekom Service GmbH	15
2.8.	T-Mobile Austria GmbH	16
2.9.	UTA Telekom AG	17
2.10.	Rundfunk-Streitschlichtung	19
3.	Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2004	20
3.1.	atms Telefon- und Marketing Services GmbH	20
3.2.	Tele Hansa GmbH und Consul-Info BV	21
3.3.	Mehrwert-SMS	22
3.4.	Eventtarifizierte Rufnummern	24
3.5.	Unerwünschte E-Mails	25
4.	Nutzerrelevante Neuerungen im Jahr 2004	26
4.1.	Neue Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	26
4.2.	Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten	28
4.3.	Mehrwertdienste und KEM-V: Was ist neu?	30
4.4.	Mobile Rufnummernmitnahme (MNP)	37
4.5.	Urteil des Obersten Gerichtshofes zum Guthabensverfall bei Wertkartenhandys	40
4.6.	Internationale Kooperation bei Mehrwertdiensten	41



5.	Anhang	43
5.1.	Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003	43
5.2.	Kleines ABC zur Registrierung	44
5.3.	Informationen zum Schlichtungsverfahren	45
5.4.	Verfahrensrichtlinien für die Streitbeilegung gemäß § 122 TKG 2003 und § 15 Abs. 4 SigG	50
5.5.	Wichtige Adressen	59
6.	Abbildungsverzeichnis	62
6.1	Fallbeispiele	62
6.2	Abbildungen	62
6.3	Infoboxen	62
	Impressum	63



Vorwort

Das Jahr 2004 war für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle – sowohl was die qualitative als auch die quantitative Arbeit betrifft – in vielerlei Hinsicht außerordentlich.

Die RTR-GmbH hatte im Berichtsjahr mehr als eine Verdoppelung der Schlichtungsfälle von über 2.000 im Jahr 2003 auf mehr als 4.700 Schlichtungsfälle zu verzeichnen – eine Herausforderung, was die Arbeitsorganisation und Bewältigung der einlangenden Beschwerden betraf. Hauptgründe für diesen exorbitanten Anstieg waren vor allem unlautere Praktiken diverser Diensteanbieter, wie die Problematik der Dialer-Programme, die, oft unbeabsichtigt aus dem Internet auf den Computer herunter geladen, die Telefonrechnungen in die Höhe schnellen lassen sowie zunehmend Beschwerden zu Mehrwert-SMS, aber auch zur Durchführung der mobilen Rufnummernmitnahme. Daneben war sicherlich auch der steigende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle, hervorgerufen durch entsprechende Informationen seitens der Konsumentenschutzorganisationen und der Betreiber, ein weiterer Faktor für diese Entwicklung.

Eine gewisse Entspannung wird in diesem Zusammenhang die Kommunikationsparameter-, Entgelte- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) bringen, die im Mai 2004 von der RTR-GmbH erlassen wurde und erstmals klare und umfangreiche konsumentenschutzrelevante Bestimmungen, unter

anderem für den ganzen Bereich der Mehrwertdienste, vorsieht. Wie sich diese neuen Regelungen – beispielsweise das verpflichtende Opt-In für Dialer-Programme – auf die Statistik der Beschwerdefälle auswirken werden, wird sich noch im Lauf des Jahres 2005 herausstellen. Ebenso ist die Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V) als ein weiteres Instrument der Nutzer zur Kontrolle ihrer Telefon- und Internetkosten zu erwähnen. Diese Verordnung wurde von der RTR-GmbH im Dezember 2003 erlassen und ist im Mai in Kraft getreten.

Darüber hinaus beschäftigte sich die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr nach vorangegangener Konsultation mit der Erstellung neuer Richtlinien für das Streitbelegungsverfahren, die unter anderem ein für den Endkunden wesentlich einfacheres Registrierungsverfahren bei Rechnungseinsprüchen sowie Mechanismen vorsehen, die die große Verfahrenszahl bewältigbar machen.

Der vorliegende Streitschlichtungsbericht gibt einen Einblick in die vielseitige und umfangreiche Tätigkeit der Schlichtungsstelle des Jahres 2004. Neben der quantitativen Darstellung der Schlichtungstätigkeit werden Themen diskutiert, die die inhaltliche Arbeit des Berichtsjahres dominierten.

Wir hoffen, dass der vorliegende Bericht Interesse findet!

Wien, im März 2005

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

1. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) wurde durch das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) mit den Aufgaben einer Schlichtungsstelle betraut. Beschwerden, die mit Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten nicht befriedigend gelöst worden sind, können von Kunden und Interessenvertretungen an die Schlichtungsstelle herangetragen werden. Die Regulierungsbehörde ist dann bestrebt, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder teilt den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mit.

1.1. Was kann das Expertenteam der Schlichtungsstelle tun?

Bei Streit- oder Beschwerdefällen, die z.B. Zahlungsstreitigkeiten oder die Qualität von Diensten betreffen, übernimmt die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH gemäß TKG 2003 eine Vermittlungstätigkeit. Um die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens nutzen zu können, ist es notwendig, dass vom Kunden selbst versucht wurde, mit dem betroffenen Betreiber eine Lösung herbeizuführen. Bevor ein Schlichtungsantrag gestellt werden kann, hat der Nutzer daher einen schriftlichen Rechnungseinspruch bzw. eine schriftliche Beschwerde an seinen Betreiber zu richten und das entsprechende Antwortschreiben abzuwarten. Nach Erhalt des Erledigungsschreibens vom Betreiber kann innerhalb eines Monats ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Im Rahmen des daraufhin eingeleiteten Schlichtungsverfahrens hat die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum betreffenden Fall mitzuteilen. Im Rahmen eines Verfahrens müs-

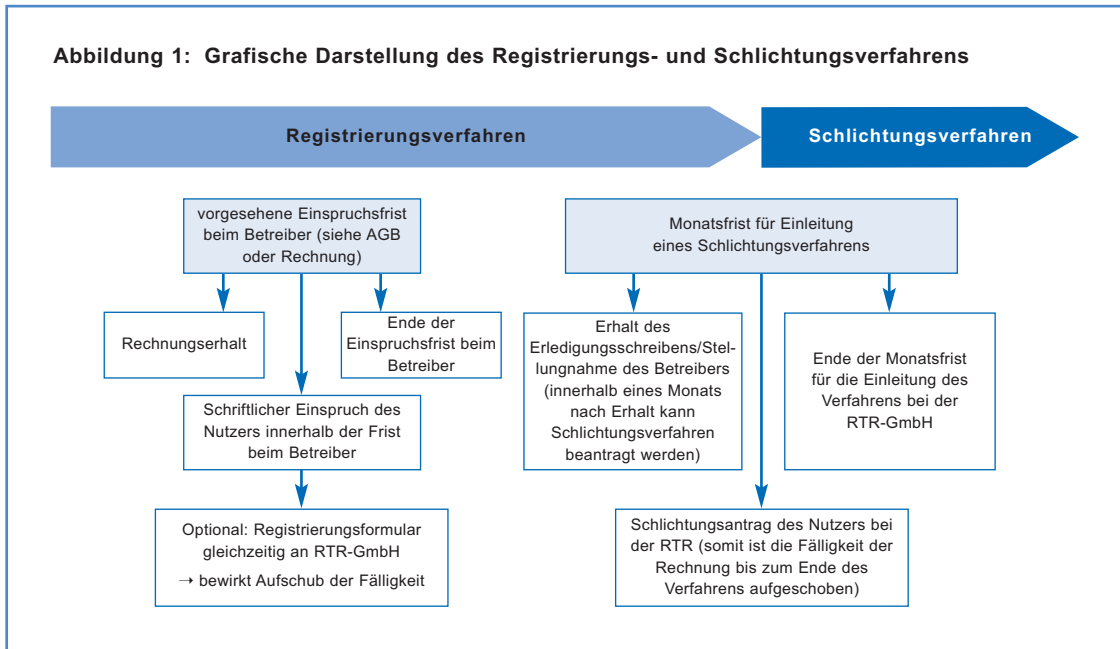
sen dabei folgende Aufgaben erfüllt werden: z.B. Überprüfung der Rechtslage, Koordinierung der Bearbeitung der Beschwerde mit dem Betreiber, Überprüfung der vom Betreiber vorgelegten technischen Unterlagen auf Plausibilität und gegebenenfalls Erstellung eines technischen Gutachtens. Eine schematische Darstellung des Schlichtungsverfahrens zeigt Abbildung 1.

Der Kunde kann sich jedoch bereits im Vorfeld – also auch wenn es noch kein Ergebnis über die angestrebte Einigung gibt – an die Regulierungsbehörde wenden und dieser seine Beschwerde bzw. seinen Rechnungseinspruch mittels des dafür vorgesehenen Formulars zur Kenntnis bringen.

Betrifft seine Beschwerde einen Einspruch gegen eine Rechnung für einen Telekommunikationsdienst, hat dies für ihn den Vorteil, dass aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung im TKG 2003 die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist. Dies bedeutet, dass der Kunde bis zum Ende des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde nur den unbestrittenen Teil der Rechnung einbezahlen muss. Für den Restbetrag gilt der Aufschub der Fälligkeit. Unabhängig davon kann der Betreiber einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen.

Am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung des Sachverhaltes notwendigen Informationen zu übermitteln, ist für die Betreiber verpflichtend. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren befinden sich im Anhang (siehe Kapitel 5.3.).

Abbildung 1: Grafische Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens

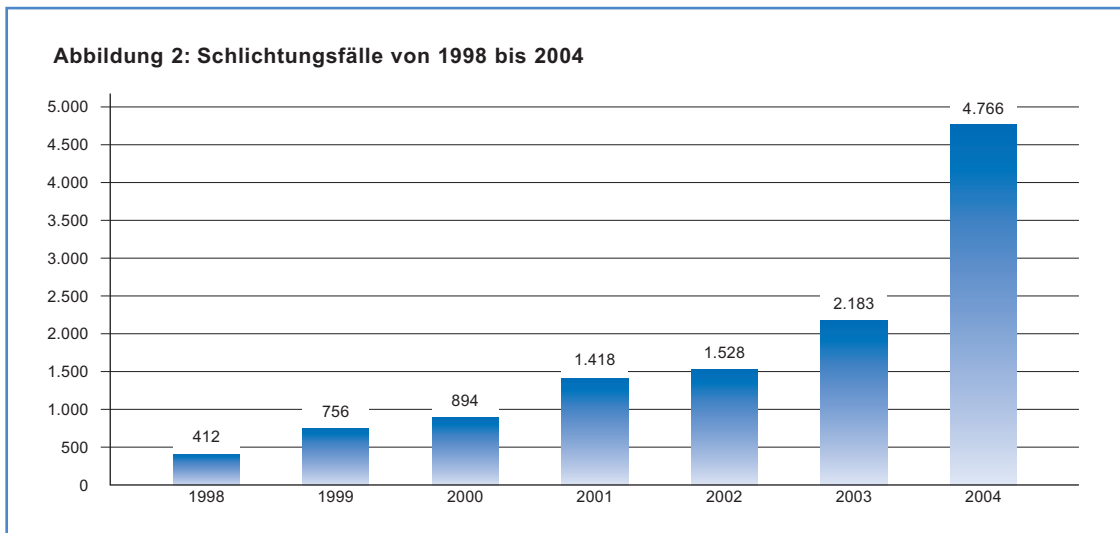


1.2. Die Entwicklung der Schlichtungstätigkeit von 1998 bis 2004

Insgesamt wurden in den Jahren 1998 bis 2004 knapp 12.000 Beschwerden von der Schlichtungs-

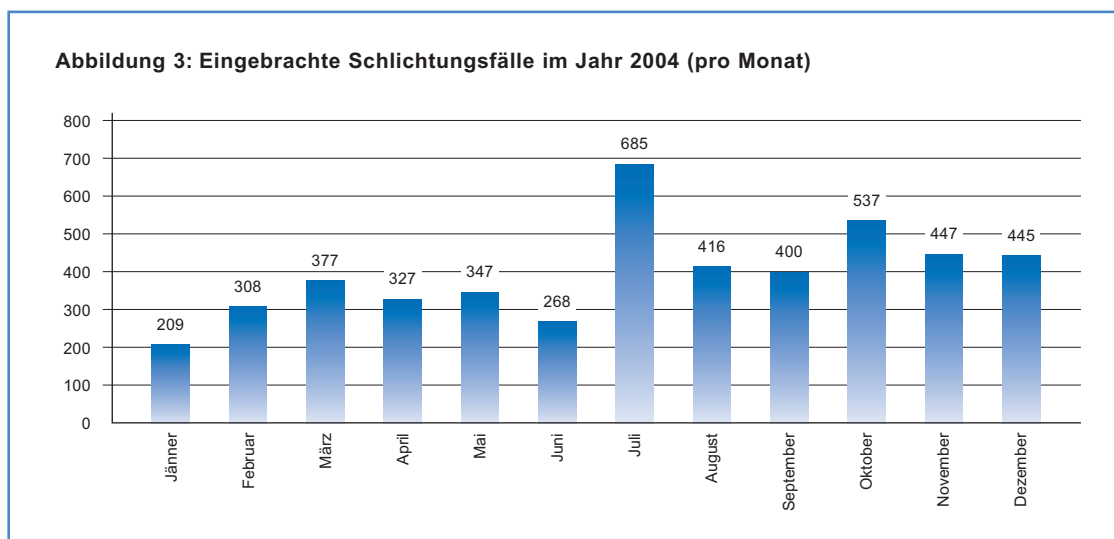
stelle behandelt. Auf die einzelnen Jahre aufgeteilt ergibt sich folgendes Bild:

Abbildung 2: Schlichtungsfälle von 1998 bis 2004



Nach der überproportionalen Steigerung im Jahr 2003 hat sich die Anzahl der eingebrachten Fälle im Jahr 2004 gegenüber dem Vorjahr nochmals mehr als verdoppelt. Gründe für die ständig steigende Zahl an Beschwerden sind teilweise unlautere Praktiken von Mehrwertdiensteanbietern sowie der zunehmende Bekanntheitsgrad der Schlichtungs-

stelle und neue Services im Telekommunikationsbereich (Mehrwert-SMS etc.). Abbildung 3 zeigt die Entwicklung der Schlichtungsfälle im Jahr 2004 auf Monatsbasis. Mit 685 neuen Fällen wurde der Höhepunkt der pro Monat eingebrachten Fälle im Juli 2004 erreicht.

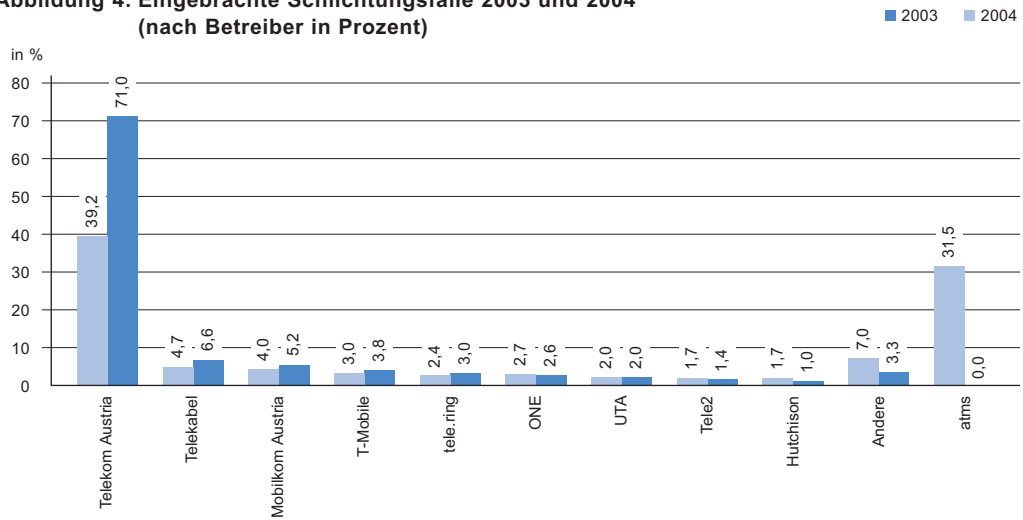


In einem Großteil der Beschwerden (rund 40 %) waren im Berichtszeitraum 2004 wiederum Dialer-Programme Grund für erhöhte Telefonrechnungen. Ebenfalls steigend war die Anzahl der Fälle, in denen Rechnungen aufgrund von Mehrwert-SMS bestritten wurden. Ein weiterer Schwerpunkt in der Tätigkeit der Schlichtungsstelle war auch die Problematik betreffend ADSL-Produkte (Überschreitung des Transfervolumens).

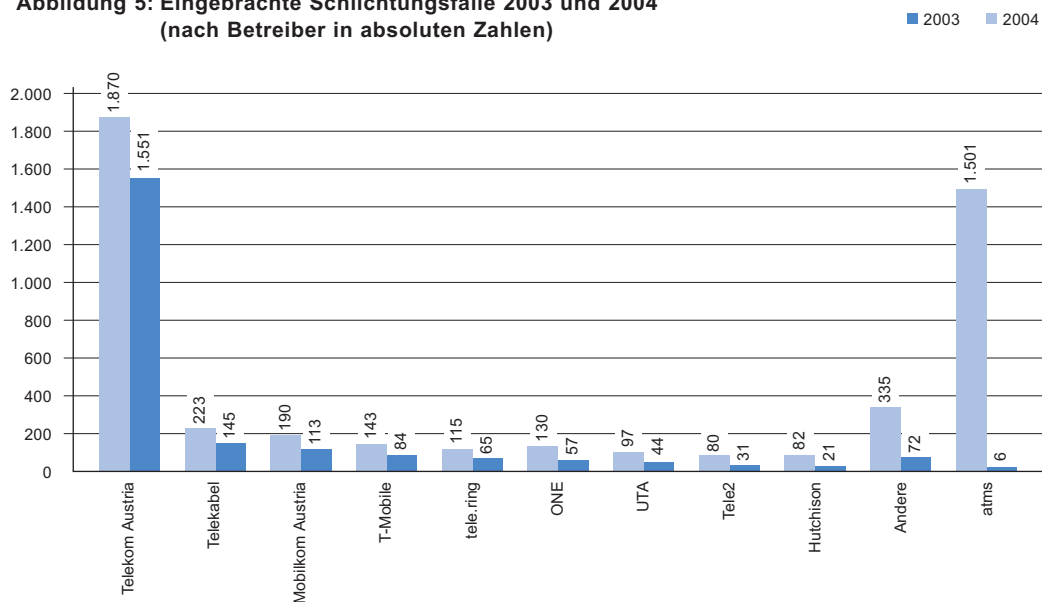
Ein Rückgang des prozentuellen Anteils der Beschwerden, die auf die Telekom Austria entfallen, lässt sich aus Abbildung 4 ablesen. Hauptgrund für diesen markanten Rückgang ist die Änderung der Vorgangsweise, die bei Einsprüchen betreffend Mehrwertdienste (siehe Kapitel 4.2) angewendet

wird. Diese führt dazu, dass bei Einsprüchen bei der Telekom Austria meist eine Einigung mit der Telekom Austria erzielt werden kann, ohne dass die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren einleiten muss. Daher ist der Anteil der die Telekom Austria betreffenden Beschwerden im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingebrachten Fälle zurückgegangen. Dass die Anzahl der insgesamt eingebrachten Beschwerden aber trotzdem sehr stark angestiegen ist, liegt größtenteils daran, dass die atms Telefon- und Marketing Services die von der Telekom Austria an sie zurückgegebenen Forderungen aus Mehrwertdienstverbindungen selbst geltend gemacht hat. Nähere Informationen dazu beinhaltet das Kapitel 3.1.

**Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2003 und 2004
(nach Betreiber in Prozent)**



**Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2003 und 2004
(nach Betreiber in absoluten Zahlen)**






Abbildung 4 verdeutlicht, dass bei vielen Anbietern zwar der prozentuelle Anteil der Beschwerden im Verhältnis zum Jahr 2003 zurückgegangen ist, die absolute Zahl der Fälle jedoch bei allen Betreibern gestiegen ist (siehe Abbildung 5). Unter „Andere“ wurden Beschwerden betreffend jener Internet-Service-Provider und alternativen Sprachtelefonanbieter zusammengefasst, die aufgrund der geringen Anzahl an Fällen nicht gesondert angeführt werden.

In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass nicht alle Beschwerden an die einzelnen Betreiber weitergeleitet werden. Wenn sich die Angelegenheit mit einem Antwortschreiben der RTR-GmbH klären lässt oder die erste Überprüfung der vorgelegten Unterlagen ergibt, dass die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren nicht gegeben sind, wird der betroffene Betreiber von der Beschwerde nicht verständigt.

2. Schlichtungstätigkeit 2004

In den nachstehenden Kapiteln werden kurz die wesentlichen Erfahrungen zu den einzelnen Betreibern dargestellt.

2.1. Hutchison 3G Austria GmbH

Die 82 Beschwerden über Hutchison („3“), die im Jahr 2004 bei der Schlichtungsstelle einlangten, hatten meist Probleme bei der Sprachqualität (Gesprächsabbrüche etc.) oder mangelhafte Endgeräte zum Inhalt. Nach Einführung der mobilen Rufnummernmitnahme im Herbst 2004 kam es zu einem signifikanten Anstieg der Beschwerden, welche sich unter anderem auch aus den technischen Anfangsschwierigkeiten bei der Rufnummernportierung ergab. Da vergleichsweise viele Nutzer zu Hutchison wechselten, kam es zu einer gehäuften Beschwerdezahl bei diesem Betreiber.

Eines der Hauptprobleme bei der Rufnummernmitnahme war die Erreichbarkeit aus anderen Netzen. Es dauerte einige Zeit, bis bei Hutchison die technische Umsetzung so implementiert war, dass kaum mehr Schwierigkeiten auftraten. Gegen Jahresende 2004 hat die Rufnummernmitnahme offenbar zufrieden stellend funktioniert, da die Anzahl der Beschwerden dazu zurückging.

Wie auch schon im Jahr 2003 betrafen einige Beschwerden die Netzabdeckung, die Stabilität der Gespräche und die Erreichbarkeit im Netz der Hutchison. War die Netzabdeckung im Wohn- bzw. Arbeitsumfeld nicht gegeben und es damit für die BeschwerdeführerInnen unmöglich, das Handy zu benutzen, so wurde vielfach das Vertragsverhältnis von Hutchison aus Kulanzgründen vorzeitig gelöst.

Beschwerden gab es auch vermehrt zum Verkauf von Endgeräten mit einer nicht funktionstüchtigen Software. Im Rahmen eines Verfahrens wurden häufig Software-Updates durchgeführt oder die Geräte ausgetauscht.

Über die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit Hutchison kann gesagt werden, dass zwar eine große Kulanzbereitschaft gegenüber den Kunden bestand, die Kommunikation mit der Schlichtungsstelle sich aber teilweise schwierig gestaltete. Der Verfahrensablauf schien vielfach nicht klar zu sein und die Kontaktpersonen waren oftmals schwer erreichbar. Diese Schwierigkeiten konnten aber gegen Mitte des Jahres 2004 größtenteils gelöst werden.

Beispiel 1:

Probleme bei der Rufnummernmitnahme

Herr E. wollte mit seiner bestehenden Rufnummer von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu Hutchison wechseln. Da die Werbung für sein Unternehmen auf dieser bestehenden Rufnummer aufbaut, war dem Beschwerdeführer besonders wichtig, diese beizubehalten. Im Zuge der Rufnummernmitnahme gab es technische Komplikationen. Herr E. verbrachte für die Formalitäten mehrere Stunden im Shop von 3 und war danach einige Tage nicht im Netz von Hutchison erreichbar. Nach Kontaktaufnahme mit Hutchison durch die Schlichtungsstelle, welche die Unterlagen weiterleitete, wurde die Rufnummernmitnahme rasch durchgeführt und Herrn E. eine Gutschrift für seine Unannehmlichkeiten gegeben.

2.2. Mobilkom Austria AG & Co KG

Im Jahr 2004 waren bei der Schlichtungsstelle 190 Fälle von Mobilkom anhängig. Die Einsprüche betrafen vor allem die Verrechnung von Mehrwert-SMS bzw. Anrufe zu Mehrwertdiensten und die Kosten für die Rufnummernmitnahme.

Die Zusammenarbeit der Mobilkom mit der Schlichtungsstelle ist professionell, die Unterlagen und ergänzenden Informationen wurden immer sehr zeitnah übermittelt. Die Mobilkom ist jener Betreiber, der die vorgebrachten Beschwerden am umfassendsten und detailliertesten prüft. Die abgegebenen Stellungnahmen stellen fast immer eine taugliche Grundlage für die Beurteilung des Beschwerdesachverhaltes dar. In einigen Fällen konnte auf kurzem Weg eine sowohl für den Beschwerdeführer als auch für die Mobilkom zufrieden stellende Lösung gefunden werden.

Besonders in Beschwerdefällen mit ungewollten SMS-Abonnements (Logos, Klingeltöne u.ä.) wurde von der Mobilkom eine standardisierte Vorgehensweise vorgeschlagen, die dem Kunden eine rasche Beendigung des ungewollten Services ermöglicht. Hierzu muss der Kunde der Mobilkom lediglich ein E-Mail an die Adresse kundendienst@mobilkom.at senden und in den Betreff „Problem Premium SMS Service (→ CSCM)“ angeben. Natürlich ist in dem E-Mail auch die betroffene Handy-Rufnummer anzugeben.

Kritisch anzumerken ist allerdings, dass diese Vorgehensweise nicht im Call-Center der Mobilkom beauskunftet und den Kunden bei unerwünschten SMS-Abos nicht direkt weitergeholfen wurde. Anstatt die Abos direkt zu stoppen bzw. die Informationen gleich Mobilkom-intern an die richtige Stelle weiterzuleiten, wurden die Kunden mehrmals an die RTR-GmbH verwiesen.

Nachstehendes Beispiel zeigt, dass neue mobile Dienste, verbunden mit der Unerfahrenheit einzelner Nutzer, immer wieder problembehaftet sind.

Beispiel 2:

Konfiguration von mobilen Datendiensten

Frau J. bekam eine Rechnung der Mobilkom, in der für den Dienst A1 Pocket Net ein Gesamtentgelt von EUR 524,75 in Rechnung gestellt wurde. Sie war sich nicht bewusst, dass von ihrem Mobiltelefon aus Datenverbindungen hergestellt wurden und wandte sich an die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Verfahrens wurde Frau J. von der Mobilkom darüber informiert, dass die Kosten aufgrund der Handy-Konfiguration entstanden sind. Das Handy war dahingehend eingestellt, dass alle paar Minuten die E-Mails vom Server abgefragt wurden und dafür jedes Mal eine Datenverbindung aufgebaut werden musste. Die Mobilkom zeigte Frau J., wie diese Einstellung am Gerät geändert werden konnte und bot ihr eine Gutschrift in halber Höhe der entstandenen Entgelte an. Frau J. nahm dieses Angebot an.

2.3. ONE GmbH

Im Jahr 2004 wurde die in den letzten Jahren höchste Anzahl an Beschwerden bei ONE registriert, nämlich 130. Ein besonderer Anstieg von knapp 20 Beschwerden pro Monat war dabei im letzten Quartal des Vorjahres zu beobachten.

Die Schlichtungsstelle führt dies auf die Zunahme von Beschwerden betreffend Mehrwert-SMS zurück. Häufig fordern Handy-User einen Klingelton an, ohne zu wissen, dass sie damit zugleich ein Abonnement bestellen und dann in regelmäßigen

Abständen ein kostenpflichtiges Mehrwert-SMS erhalten. Erschwerend kam dazu, dass die Kunden die Mehrwert-SMS oft nicht abbestellen konnten. Wenn diese sich dann an die Kundenhotline von ONE wandten, wurde in vielen Fällen an die Regulierungsbehörde mit der Information, dass „die RTR-GmbH diese SMS abbestellen könne“, verwiesen. Die Kunden waren – verständlicherweise – darüber verärgert, wenn sie erfuhren, dass diese Information nicht richtig war.

In der Zwischenzeit hat die Rechtsabteilung von ONE eine einheitliche Beauskunftung und einen standardisierten Prozess in die Wege geleitet, der es ONE bzw. den Kunden ermöglicht, bei unerwünschten Mehrwert-SMS rasch zu reagieren.

Ein weiterer Grund für die Zunahme der Beschwerden waren eventtarifizierte Dienste, von denen ONE, wie auch die anderen Betreiber, betroffen war. Hinter einer Rufnummer, die mit 0901 beginnt, wurde z.B. ein Gewinnspiel angeboten. Die Kunden bestritten in den meisten Fällen zwar nicht, dass sie dort angerufen hatten, sondern dass sie diese Nummer so oft gewählt hatten. Eine Rechnung von mehreren hundert Euro war keine Seltenheit. Die entsprechenden von den Beschwerdeführern beantragten Schlichtungsverfahren sind noch im Laufen.

Die Schlichtungsstelle begrüßt die gute Zusammenarbeit mit ONE. Erforderliche Unterlagen wurden zeitnah übermittelt. Bei Schlichtungsfällen betreffend Mehrwert-SMS bzw. eventtarifizierte Dienste ist dabei insbesondere die Kontaktaufnahme von ONE mit den Diensteanbietern bzw. Diensteanbietern zur Einholung von Informationen über den hinter der Mehrwertnummer erbrachten Dienst bzw. Informationen über die Entgelte hervorzuheben, die der Schlichtungsstelle eine umfassende Überprüfung des Falles ermöglichte. ONE hat im Rahmen von Schlichtungsverfahren auch Kulanzlösungen angeboten, wie Beispiel 3 zeigt:

Beispiel 3:

Kontaktaufnahme des Betreibers mit dem Diensteanbieter einer Mehrwertnummer

Frau S. bestritt eine Rechnung von ONE aufgrund der darin verrechneten Mehrwert-SMS. Bei der Kundenhotline wurde ihr mitgeteilt, dass sie ein Abo bestellt hätte, was sie jedoch anzweifelte. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nahm ONE mit dem entsprechenden Diensteanbieter der Mehrwertnummer Kontakt auf. Trotz mehrmaliger Urgenzen teilte dieser nach Angaben von ONE nicht mit, ob die Kundin einen Dienst bestellt hatte. ONE schrieb daraufhin den durch die Mehrwert-SMS angefallenen Betrag gut.

2.4. Tele2 Telecommunication Services GmbH

Im Jahr 2004 wurden hinsichtlich Tele2 80 Beschwerden registriert, womit sich die Zahl im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt hat. Diese Anzahl der Beschwerden ist jedoch – gemessen an der Kundenanzahl von Tele2 – auch im Jahr 2004 als eher gering einzustufen. Im Großteil der Fälle konnte zwischen dem Beschwerdeführer und Tele2 eine Einigung erzielt werden. Dies war unter anderem auf die Flexibilität und Kulanzbereitschaft von Tele2 zurückzuführen.

Es traten immer wieder – wie auch bereits im Jahr 2003 – Fälle auf, bei denen die Beschwerdeführer behaupteten, keinen Vertrag mit Tele2 geschlossen zu haben. Teilweise bringen Beschwerdeführer auch vor, zum Abschluss eines Vertrages gedrängt worden zu sein, den sie eigentlich gar nicht abschließen wollten. In derartigen Fällen konnte eine Einigung zwischen dem Beschwerdeführer und Tele2 erzielt werden.

Beispiel 4:

Ein ungewollter Vertrag

Frau F. hat bei einem Messestand an einem Gewinnspiel teilgenommen und Freiminuten gewonnen, die sie auch einlösen wollte. Zu diesem Zeitpunkt hatte Frau F. eine automatische Voreinstellung („Carrier Preselection“) über einen anderen alternativen Betreiber. Einen Wechsel von ihrem alternativen Betreiber auf Tele2 zog Frau F. nicht in Betracht. Infolge des Gewinnspiels wurde für den Anschluss von Frau F. jedoch eine Carrier Preselection für Tele2 eingerichtet. Tele2 entschuldigte sich bei Frau F. für die entstandenen Unannehmlichkeiten und teilte mit, dass die ausgefüllte Anmeldekarte irrtümlich als Anmeldung für „Tele2comfort“ und damit für die automatische Voreinstellung auf Tele2 angesehen wurde. Die Umstellung wurde von Tele2 wieder rückgängig gemacht und die in Rechnung gestellten Entgelte gutgeschrieben.

2.5. Telekabel Wien Gesellschaft m.b.H.

Im Jahr 2004 wurden bei der Schlichtungsstelle mit 223 um 78 Beschwerden mehr als im Jahr zuvor registriert. Neben der Verdoppelung aller Beschwerden von allen Betreibern im Jahr 2004 im Vergleich zu 2003 dürfte die aktive Informationspolitik von Telekabel über die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens (viele Einspruchserledigungen enthalten einen entsprechenden Hinweis) ein Grund für die gestiegene Anzahl der Beschwerden betreffend Telekabel sein.

Nach wie vor sind Mehrwertdienstentgelte der häufigste Grund, weshalb Kunden Rechnungen von Telekabel bestreiten.

Telekabel bearbeitet die Einsprüche betreffend Mehrwertdienstentgelte unter Einbeziehung der entsprechenden Dienstnetzbetreiber selbst. Die „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ (siehe Kapitel 4.2) wurde von Telekabel nicht unterschrieben.

Telekabel tritt daher die bestrittenen Forderungen für Mehrwertdienste nicht an den Dienstnetzbetreiber ab, sondern entscheidet – im Zusammenwirken mit dem entsprechenden Dienstnetzbetreiber – selbst über den Einspruch des Kunden.

Die Schlichtungsstelle verzeichnete im Jahr 2004 auch einige Beschwerden, die auf Veränderungen im Billingsystem der Telekabel zurückzuführen waren. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren wurden diese Beschwerden von Telekabel rasch und kundenfreundlich gelöst.

Positiv hervorzuheben ist, dass es trotz der 228.000 chello-Kunden nur vereinzelt Schlichtungsfälle zu chello gegeben hat. Einer der wenigen Fälle wird im Beispiel 5 skizziert.

Die Zusammenarbeit mit Telekabel ist als positiv und effizient zu bewerten, wobei die kundenfreundliche Behandlung von Schlichtungsfällen besonders hervorzuheben ist. Die zur Beurteilung des Schlichtungsfalles notwendigen Unterlagen wurden der Schlichtungsstelle rasch zur Verfügung gestellt. Telekabel war auch für Kulanzlösungen offen, wie Beispiel 5 zeigt:

Beispiel 5:

Kulanzlösung bei Verstoß gegen die Fair-Use-Policy

Frau P. bekam von Telekabel eine Kündigung ihres chello-Anschlusses, da sie gegen die „Fair-Use-Policy“ verstoßen habe. Bei einer solchen Regelung sollen sich User bei der Verwendung des Internet so verhalten, dass sie sich nicht gegenseitig beeinträchtigen und/oder Einrichtungen des Internet-Service-Provider gefährden (sei es durch außergewöhnlich hohes Datentransfervolumen, den Versand von Spam-E-Mails oder sonstige Verhaltensweisen). In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird die „Fair-Use-Policy“ der Internet-Service-Provider in der Regel näher umschrieben.

Die Kundin gab in ihrer Beschwerde an, nicht darauf hingewiesen worden zu sein, dass der Vertrag ein Datentransferlimit beinhalten würde. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nahm Telekabel die Kündigung aus Kulanz zurück und wies Frau P. nochmals auf die „Fair-Use-Policy“ hin.

2.6. Telekom Austria AG

Telekom Austria war, als nach wie vor größter Anbieter von Teilnehmeranschlussleitungen in Österreich, am meisten vom massiven Anstieg von Beschwerden im Zusammenhang mit Dialer-Programmen betroffen.

So wurden nach den Angaben der Telekom Austria im Jahr 2004 insgesamt rund 18,5 Mio. Rechnungen ausgestellt. In 64.666 Fällen wurden Einsprüche erhoben. Davon betrafen 55.846 Einsprüche die Verrechnung von Dialer-Programmen. Im Vergleich dazu wurde im Jahr 2003 gegen 24.587 Rechnungen Einspruch erhoben. Die Steigerung von Einsprüchen fällt damit wesentlich deutlicher als die Steigerung bei den Schlichtungs-

verfahren aus (siehe Abbildung 5). So gab es mit der Telekom Austria im Jahr 2004 mit 1.870 nur um 319 Verfahren mehr als im Jahr zuvor.

Im Rahmen eines Einspruchsverfahrens erfolgen bei der Telekom Austria standardisierte Überprüfungen, wie zum Beispiel die Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle sowie der Rufdatenerfassung. Das Ergebnis dieser Überprüfungen wird dem Kunden mitgeteilt. Bei einer Minderzahl von Fällen führt die Telekom Austria ein zweistufiges Überprüfungsverfahren, welches umfangreichere Kontrollen (z.B. Prüfung der Leitungsführung vor Ort) vorsieht, durch.

Bei Einspruchsfällen betreffend Mehrwertdienste, die in einem anderen Netz als dem der Telekom Austria erbracht werden, ist mit der Übermittlung des technischen Überprüfungsergebnisses in der Regel das Einspruchsverfahren abgeschlossen. In diesen Fällen wird die strittige Forderung, wenn der Nutzer nicht ausdrücklich widerspricht, nämlich an involvierte Dienstenetzbetreiber abgetreten und dem Nutzer gegenüber nicht mehr direkt geltend gemacht (siehe auch Kapitel 4.2).

Allerdings ist auch bei der Telekom Austria zusehends der Trend zu beobachten, dass das Faktum der Mehrwertdienstverbindungen selbst nicht strittig ist. Es werden vermehrt sonstige Gründe gegen die Richtigkeit der Rechnung vorgebracht, beispielsweise mangelnde Geschäftsfähigkeit oder mangelhafte Entgeltinformation sein. Diese Einspruchsgründe fanden sich insbesondere bei den Fällen, die auf die Verwendung von Dialer-Programmen zurückzuführen waren.

Bei Schlichtungsfällen betreffend ADSL-Dienste ist die Telekom Austria überproportional vertreten. Die Verrechnung von Entgelten für Datentransfers führt immer wieder zu Einsprüchen. Dies auch deshalb, weil die entsprechenden Volumsentgelte empfindlich hoch sein können und die Telekom Austria in der Regel auf der Bezahlung besteht, ohne dem Kunden Alternativlösungen anzubieten. Andere

Internet-Service-Provider scheinen alternative Wege zu wählen, z.B. dass dem Nutzer angeboten wird, bei einem Upgrade auf ein höherwertiges Produkt nur einen Teil oder auch gar nichts für die Datentransferüberschreitung zu bezahlen. Der Umstand, dass 180 von 207 Beschwerden hinsichtlich ADSL die Telekom Austria betroffen haben, deutet aber doch auf eine effektivere Beschwerdewandlung oder auch eine weniger beschwerdeanfällige Produktgestaltung durch andere Internet-Service-Provider hin. Dies gilt auch unter Berücksichtigung des Umstandes, dass die Telekom Austria mit ca. 297.000 ADSL-Anschlüssen gegenüber ca. 85.000 aller anderen Anbieter über die höchste Zahl von ADSL-Kunden verfügt. Zu beachten ist, dass bei den genannten 85.000 Anschlüssen nur jene gezählt wurden, die auf dem Wiederverkaufsangebot der Telekom Austria für Internet-Service-Provider basieren. Würde man alle Breitbandanschlüsse anderer Anbieter (Kabelanschlüsse und entbündelte Leitungen) hinzuzählen, würde sich das ohnehin ungünstige Verhältnis bei den Beschwerden noch weiter zu Lasten der Telekom Austria verschieben.

Die Telekom Austria wickelt die Schlichtungsverfahren über mehrere Ansprechpartner, die vier „Rechtsdienste“, ab. Die Zusammenarbeit ist als sehr zufrieden stellend zu bezeichnen. Regelmäßig wird zwischen Vertretern der Telekom Austria und der Schlichtungsstelle ein Gedankenaustausch durchgeführt, bei dem sowohl prozesstechnische Fragen als auch neue Sach- oder Rechtslagen erörtert werden. Hierbei hat sich auch die Bereitschaft der Telekom Austria gezeigt, bestimmte Arten von Schlichtungsfällen im Rahmen einer Kulanzlösung einem Ende zuzuführen. Diese Vorgangsweise der Telekom Austria führt dazu, dass der Kunde ein sehr zufrieden stellendes Resultat erhält und die Schlichtungsstelle den Fall nicht mehr weiter inhaltlich prüfen muss.

Beispiel 6:

Hohe Telefonrechnung durch Mehrwertdienste

Frau X. bringt der Schlichtungsstelle in Vertretung für ihren Bruder einen Rechnungseinspruch zur Kenntnis. Sie bringt vor, dass ihr Bruder behindert und sie als seine Sachwalterin bestellt sei. Der Einspruch richtet sich gegen die verrechneten Entgelte für Mehrwertdienste im Ausmaß von ca. EUR 1.300,-. Ihr Bruder sei so schwer behindert, dass es ihm gar nicht möglich sei, die bestrittenen Nummern zu wählen. Die Telekom Austria überprüft daraufhin die Rechnung und stellt fest, dass technisch gesehen die Verbindungen stattgefunden hatten. Trotzdem bietet die Telekom Austria im Rahmen einer Kulanzlösung die Reduktion der Forderung um 50 % an. Das Angebot wurde von der Beschwerdeführerin angenommen.

2.7. tele.ring Telekom Service GmbH

Im Mobilfunkbereich hatte tele.ring per 31.12.2004 904.270 Kunden. Im Berichtszeitraum 2004 wurden von tele.ring insgesamt 8.645.759 Rechnungen ausgestellt. Eine genaue Zahl von schriftlichen und telefonischen Einsprüchen konnte tele.ring nicht angeben. Aufgrund der Erfahrung könne man aber davon ausgehen, dass die Rechnungsanfragen in Summe unter 1 % der erstellten Rechnungen liegen werden. Als Rechnungsreklamation werden bei tele.ring alle Anfragen betreffend Höhe der Rechnung, Mahnung, Einzelgesprächsnachweis, Vergabe von Gutschriften, verzeichnete Paketpreisbefreiung, verzeichnete Aktivierungsgebühr, Rechnungsanschrift etc. bezeichnet. Wenn Gutschriften erteilt werden, werden diese in der Folgerechnung ausgewiesen. Bei den von tele.ring gewährten

Gutschriften handelt es sich überwiegend um Kulanzgutschriften. Zu einer Neuausstellung der Rechnung kommt es nur in seltenen Fällen.

Die Zusammenarbeit mit tele.ring gestaltete sich, wie auch bereits in den Jahren davor, positiv. Stellungnahmen wurden der Schlichtungsstelle von tele.ring rasch übermittelt. Verbesserungsfähig scheint der Detaillierungsgrad und Umfang der von tele.ring übermittelten Unterlagen. Hier könnte eine bessere Nachvollziehbarkeit für die Schlichtungsstelle gewährleistet werden, ohne dass mehrfaches Fragen notwendig wäre. Die Übermittlung von Informationen in Fällen, in denen Mehrwert-SMS bestritten wurden, könnte ebenso verbessert werden. Insbesondere wäre es notwendig, dass von tele.ring Kontakt mit den jeweils betroffenen Dienstenetzbetreibern/Diensteanbietern aufgenommen wird und Informationen über die Bekanntgabe der zur Verrechnung gelangenden Entgelte bei den Mehrwert-SMS der Schlichtungsstelle übermittelt werden. In diesen Fällen wäre ein höheres Ausmaß an Kooperation seitens tele.ring notwendig, weil solche Informationen wesentliche Bestandteile einer Rechnungsüberprüfung darstellen.

Im Berichtszeitraum wurden bei der Schlichtungsstelle 115 Verfahren betreffend tele.ring eingebracht. Dies bedeutet im Vergleich zum Jahr 2003 eine Steigerung um 49 Fälle.

Folgendes Beispiel beschreibt einen Fall, in dem der Beschwerdeführerin Mehrwertdiensttelefonate, die jedoch nicht von ihr geführt worden sind, verrechnet wurden.

Beispiel 7:

Verrechnung von Mehrwertdiensttelefonaten, die nicht von den Anschlussinhabern geführt wurden

Mit der tele.ring-Rechnung vom 02.07.2004 wurden Frau P. sechs Verbindungen zu einer Mehrwertnummer in Rechnung gestellt. Davon dauerten zwei Verbindungen jeweils ca. 1,5

Stunden. In ihrem Einspruch bei tele.ring gab Frau P. an, dass ihr Lebensgefährte versucht habe, einen Klingelton zu bestellen. Die Rufnummer hatte er auf einer Internetseite gefunden. Die Beschwerdeführerin führte weiters aus, dass keine der Verbindungen länger als 60 Sekunden gedauert habe. Der Einspruch wurde von tele.ring abgelehnt.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde tele.ring aufgefordert, insbesondere dazu Stellung zu nehmen, dass die strittigen Verbindungen nicht von der Anschlussinhaberin, sondern von ihrem Lebensgefährten aufgebaut wurden. In diesem Zusammenhang wurde tele.ring ersucht, die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes (OGH) 1 Ob 244/02t zu beachten, in welcher eine generelle Haftung des Anschlussinhabers für Mehrwertdienstentgelte, die von Dritten verursacht worden sind, verneint wurde. In der Stellungnahme teilte tele.ring mit, dass in diesem Fall das Urteil keine Anwendbarkeit finden könne. Aus Kulanz bot tele.ring trotzdem eine Gutschrift an, welche von der Beschwerdeführerin akzeptiert wurde.

2.8. T-Mobile Austria GmbH

Im Jahr 2004 wurden bei der Schlichtungsstelle 143 Beschwerden betreffend T-Mobile registriert. Im Vergleichszeitraum des Vorjahres lag die Zahl der registrierten Beschwerden noch bei 85. Dies entspricht einem Anstieg von rund 68 %. Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle hinsichtlich der Zusammenarbeit mit T-Mobile waren durchwegs positiv. Die von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge wurden zum Teil angenommen. Der Großteil der Beschwerden betraf Entgeltstreitigkeiten.

Hervorzuheben ist, dass die von T-Mobile im Jahr 2004 im Rahmen des Schlichtungsverfahrens übermittelten Unterlagen an Umfang gewonnen haben. Das Vorbringen der T-Mobile kann nunmehr anhand der umfangreicheren Dokumentation leichter nachvollzogen werden.

Aufgefallen ist aber auch, dass T-Mobile in einigen anhängigen Verfahren nicht mehr alle zur Beurteilung des jeweiligen Falles relevanten Verbindungsdaten übermitteln konnte. In derartigen Fällen erfolgte nach Erstellung von Lösungsvorschlägen eine Einigung zwischen dem Betreiber und den betroffenen Beschwerdeführern.

Problematisch erwies sich hingegen in einem Fall die Anforderung von zusätzlichen Informationen hinsichtlich inhaltlicher Einwendungen gegen einen von T-Mobile in Rechnung gestellten Mehrwertdienst. T-Mobile brachte in diesem Fall vor, dass sie weder rechtlich verpflichtet, noch inhaltlich in der Lage sei, für die inhaltliche Qualität von Mehrwertdiensten einzustehen. T-Mobile sei lediglich für den Access und das Inkasso verantwortlich, der Dienstenetzbetreiber für das Service und die Qualität des Services. Dementsprechend müsse sich T-Mobile nur Einwendungen bezüglich Access sowie hinsichtlich des Inkasso entgegen halten lassen. Die Schlichtungsstelle geht hingegen davon aus, dass aufgrund der Verrechnung des Entgelts für einen Mehrwertdienst durch T-Mobile ein Beschwerdeführer der T-Mobile auch alle Einwendungen entgegenhalten kann, die das Zustandekommen der strittigen Forderung betreffen. Die Vorlage der zur Beurteilung des Sachverhalts notwendigen Unterlagen obliegt daher T-Mobile.

Beispiel 8:

Kein „automatischer“ Verzicht auf Entgelte für Mehrwertdienste

Herr A. wandte sich an die Schlichtungsstelle wegen Entgelten für Anrufe zu Mehrwertnummern, die ihm aus seiner Sicht zu Unrecht verrechnet worden waren. Aus technischer Sicht ergaben sich nach Überprüfung durch die Schlichtungsstelle keine Anhaltspunkte dafür, dass die bestrittenen Sprachverbindungen zu

Mehrwertnummern nicht stattgefunden haben. Herr A. brachte vor, dass er im strittigen Zeitraum als einziger Zugang zu seinem Telefonanschluss gehabt hat. Bei der Bearbeitung des Schlichtungsantrags wurde auch die Entscheidung des Obersten Gerichtshofs (OGH) vom 12.06.2003, 2 Ob 23/03a berücksichtigt. In diesem Urteil befasste sich der OGH unter anderem mit der Frage der Länge von Telefonverbindungen im Zusammenhang mit Telefonsex. 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 des Weiteren fest, dass den Teilnehmernetzbetreiber gegenüber seinem Telefonkunden nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten treffen.

Eine Verdünnung der Willensfreiheit bei Inanspruchnahme der im konkreten Fall strittigen Mehrwertdienste konnte anhand der vorliegenden Unterlagen und der beiderseitigen Stellungnahmen jedoch nicht festgestellt werden. Es waren auch keine Anhaltspunkte dafür ersichtlich, dass Herr A. die Verbindungen nicht jederzeit aus freien Stücken hätte beenden können.

Die Überprüfung unter diesen Gesichtspunkten ergab daher keinen Anhaltspunkt für eine Mangelhaftigkeit der strittigen Forderung. Daher war das Begehren von Herrn A. abzuweisen.

2.9. UTA Telekom AG

Die Zahl der die UTA betreffenden Verfahren hat sich im Jahr 2004 mehr als verdoppelt und ist von 41 im Jahr 2003 auf 97 im Berichtszeitraum angestiegen.

Die Zusammenarbeit mit UTA war 2004, wie auch bereits in den Jahren davor, gut. Auf Anforderungen der Schlichtungsstelle, die gewünschten Unterlagen zu übermitteln, wurde im Regelfall rasch reagiert. Wie auch in den Jahren zuvor, muss auch hier wieder angemerkt werden, dass eine nachvollziehbarere Dokumentation der durchgeführten Überprüfungen bzw. Vertragsgrundlagen wünschenswert wäre.

Im Berichtszeitraum gab es insbesondere Probleme bei der Übermittlung von Unterlagen in Fällen, bei denen der Streitgegenstand die Entgelte für Datentransfervolumina waren, die über ADSL-Anschlüsse konsumiert wurden. Hier konnten vor allem keine Aufzeichnungen darüber übermittelt werden, die klarstellen, dass es nicht zu missbräuchlichen Fremdeinstiegen gekommen ist. Weiters wurde die Schlichtungsstelle im Jahr 2004 informiert, dass es bei der UTA Probleme bei der Übermittlung von unverkürzten Einzelentgelt-nachweisen gegeben hat.

Folgendes Beispiel beschreibt einen Fall, in dem Gesprächsgebühren nach ca. zwei Jahren nachverrechnet wurden:

Beispiel 9:

Nachverrechnung von Gesprächsgebühren

Herr Z. kaufte im Jahr 2001 ein Schnurlostelefon im Elektrofachhandel, welches von der UTA in Umlauf gebracht wurde. Er beantragte

daraufhin die Einrichtung einer Carrier Preselection für den Anschluss in seiner Wohnung. Die UTA teilte ihm mit, dass die Carrier Preselection nicht eingerichtet werden könne, da er nicht Inhaber des Telekom-Anschlusses ist. Er ersuchte die UTA mehrmals, ihm ein neues Formular zu übermitteln, damit seine Freundin die Carrier Preselection beantragen könne. Das Formular ist ihm aber nie zugegangen. Aufgrund dieser Vorkommnisse legte Herr Z. keinen Wert mehr auf die Einrichtung einer Carrier Preselection durch die UTA.

Ca. zwei Jahre später erhielt er eine Nachverrechnung der UTA für die Gesprächsgebühren in Höhe von EUR 330,-. Er erhob dagegen Einspruch, da er davon ausging, dass kein Vertrag mit UTA zu Stande gekommen sei und keine rechtsgültige Unterschrift geleistet wurde. Die UTA teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die Carrier Preselection nicht eingerichtet wurde, konnte aber nicht mehr feststellen, ob die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl 1002 im Endgerät voreingestellt war oder diese händisch vorgewählt wurde. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die UTA eine Kulanzlösung dahingehend an, dass eine Gutschrift in Höhe von EUR 44,61 erteilt, die Mahn- und Sperrgebühren storniert und eine kostenlose Ratenvereinbarung gewährt wurden. Dieses Angebot wurde von Herrn Z. angenommen.

2.10. Rundfunk-Streitschlichtung

Das Jahr 2004 brachte im Vergleich zum Vorjahr nur eine unwesentliche Steigerung an Streitschlichtungsfällen im Rundfunkbereich. Waren es ab der Einführung der Rundfunkstreitschlichtung durch das TKG 2003 im August 2003 im restlichen Jahr drei Fälle, so kam es 2004 insgesamt zu nur fünf Streitschlichtungsfällen im Fachbereich Rundfunk.

Inhalt eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR-GmbH kann nur eine Zahlungsstreitigkeit oder die technische Qualität des Dienstes sein, wobei die Fälligkeit eines allfällig bestrittenen Rechnungsbeitrags im Gegensatz zu Streitfällen mit Telekommunikationsbetreibern nicht aufgeschoben wird. Weder der Inhalt des Rundfunkprogramms (Content) noch die Rundfunkgebühr des ORF ist dem Schlichtungsverfahren zugänglich. Bei technischen Schwierigkeiten, die bei der Signalübertragung auftreten, kann man sich an die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH wenden.

Zwei der Schlichtungsanträge betrafen im weiteren Sinn die Verrechnung von Rundfunkgebühren. Für Streitigkeiten und Beschwerden über die Rundfunkgebührenbefreiung besteht keine Zuständigkeit der Regulierungsbehörde. Schlichtungsverfahren waren daher bei diesen Fällen nicht möglich, die An-

träge wurden zurückgewiesen. Probleme mit der Befreiung von den Rundfunkgebühren, Übertragungen oder Adressänderungen müssen direkt mit der Gebühren Info Service GmbH (GIS) gelöst werden.

Die restlichen Beschwerden hatten die Verrechnung von Entgelten für Kabel- bzw. digitales Fernsehen bei Kabelbetreibern zum Gegenstand. In allen Fällen konnte eine für beide Seiten akzeptable Lösung gefunden und die Schlichtungsverfahren rasch abgeschlossen werden. Die Probleme ergaben sich meist bei der Kündigung des Dienstes bzw. der Rückverrechnung von Gutschriften. Ein Fall hatte die Störung des Fernsehempfangs zum Inhalt.

Beispiel 10:

Störung des Fernsehempfangs

Herr P. konnte aufgrund eines Verstärkerdefekts über einen Zeitraum von zwölf Stunden nicht fernsehen und bekam von seinem Kabelbetreiber keine zufrieden stellende Auskunft über die Ursache der Störung.

Im Rahmen eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle wurde Herrn P. eine Gutschrift für die empfanglose Zeit ausgestellt.

3. Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2004

Im Folgenden werden einige inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit dargestellt, welche das Jahr 2004 besonders geprägt haben. Besonders hervorzuheben sind neue „Player“ am Markt, die erstmals mit einem direkten Inkasso von Entgelten für Mehrwertdienste in Erscheinung traten. Außerdem gewinnen neue Arten von Mehrwertdiensten und die Thematik SPAM immer mehr an Bedeutung.

3.1. atms Telefon- und Marketing Services GmbH

Im Jahr 2004 wurden bei der Schlichtungsstelle 1.501 Verfahren betreffend atms eingeleitet. Die Beschwerden betrafen ausschließlich Mehrwertdienste. Bei der atms handelt es sich um einen reinen Diensteanbieter, der über keine Endkunden im üblichen Sinne verfügt. Die große Anzahl von Einwendungen bezüglich atms ist darauf zurückzuführen, dass eine Vielzahl von Betreibern sich auf eine neue Vorgangsweise bei der Behandlung von Einsprüchen, die Entgelte für Mehrwertdienste betreffen, geeinigt haben, wenn mehrere Betreiber bei der Erbringung eines Mehrwertdienstes involviert sind. Erhebt nämlich ein Kunde bei seinem Betreiber gegen eine Rechnung hinsichtlich der Erbringung von Mehrwertdiensten Einspruch, informiert der Betreiber daraufhin seinen Kunden, dass er nicht selbst der Erbringer des jeweiligen Mehrwertdienstes ist. Er bietet seinem Kunden an, dass der Einspruch durch die anderen involvierten Unternehmen behandelt und die Forderung an diese abgetreten wird. Der Betreiber holt vor Abtretung der Forderung grundsätzlich eine Zustimmungserklärung seines Kunden zur Datenweitergabe an die anderen beteiligten Unternehmen (im Regelfall an den Diensteanbieter und den Diensteanbieter) ein oder räumt

seinem Kunden die Möglichkeit ein, einer derartigen Datenweitergabe innerhalb einer bestimmten Frist zu widersprechen. Stimmt der Kunde der Weitergabe seiner Daten an die involvierten Diensteanbieter oder Diensteanbieter zu bzw. widerspricht er der Weitergabe seiner Daten nicht, tritt der Betreiber die Forderung an die im konkreten Fall involvierten Diensteanbieter oder Diensteanbieter ab. Die Streitigkeit zwischen dem Kunden und seinem Betreiber ist damit beendet und der Teilnehmernetzbetreiber bucht die Forderung aus dem jeweiligen Kundenkonto aus. Die Forderung kann jedoch von dem Unternehmen, an welches die Forderung abgetreten wurde, weiterhin geltend gemacht werden (siehe auch Kapitel 4.2.).

atms hat in den der Schlichtungsstelle vorliegenden Fällen als Diensteanbieter derartige abgetretene Forderungen gegenüber Kunden geltend gemacht. Viele der betroffenen Kunden haben sich in der Folge zwecks Registrierung des Verfahrens bzw. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens an die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH gewandt.

Beispiel 11:

Mahnung für Mehrwertdienstentgelte

Herrn X. wurden in seiner Telefonrechnung von seinem Betreiber Entgelte für Mehrwertdienste verrechnet, obwohl er selbst keine Mehrwertdienste genutzt hat. Er vermutete, dass die Verbindungen über ein Dialer-Programm hergestellt wurden, ohne dass er dies bemerkt habe. Die Einwahl über das Dialer-Programm war aus Sicht von Herrn X. nicht bewusst erfolgt, er war daher auch nicht willens, die Kosten zu bezahlen und beanspruchte die Telefonrechnung bei seinem Betreiber. Er wurde in

der Folge von der Möglichkeit der Abtretung der Forderung durch seinen Betreiber an den Dienstnetzbetreiber bzw. den Diensteanbieter informiert und willigte in diese Forderungsabtretung ein. Die Forderung wurde daraufhin von seinem Betreiber nicht mehr geltend gemacht. Einige Wochen später wandte sich atms erstmals an Herrn X. und forderte von ihm die abgetretene Forderung ein. Als problematisch ist hervorzuheben, dass atms bei der ersten Kontaktaufnahme das Schreiben an Herrn X. mit „letzte Zahlungsaufforderung“ betitelt hat. Weiters wurden von der atms EUR 19,- als Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Herrn X. wurde außerdem im Falle der Nichtbezahlung die Weitergabe an ein Inkassobüro bzw. die gerichtliche Betreibung der Angelegenheit durch einen Anwalt angedroht.

Von Seiten der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH wurde Beschwerdeführern in derartigen Fällen geraten, einen Einspruch bei der atms zu erheben und diesen Einspruch bei der Schlichtungsstelle zu registrieren. Empfohlen wurde auch, die geforderte Bearbeitungsgebühr in der Höhe von EUR 19,- zu beeinspruchen.

Angemerkt wird, dass atms sich in einem großen Teil der anhängigen Fälle gegenüber den Beschwerdeführern bereit erklärt hat, auf die Forderungen aus Kulanzgründen zu verzichten. Eine Übermittlung angeforderter Unterlagen im Rahmen von Schlichtungsverfahren erfolgte durch die atms bisher nur in sehr eingeschränktem Ausmaß. Hier wird es erst im Jahr 2005 zu inhaltlichen Beurteilungen von Beschwerdesachverhalten durch die Schlichtungsstelle kommen.

3.2. Tele Hansa GmbH und Consul-Info BV

Zu Beginn des vergangenen Jahres wurde die Schlichtungsstelle vermehrt mit Anfragen und Beschwerden bezüglich Tele Hansa GmbH und Consul-Info BV konfrontiert. Bei beiden Unternehmen handelt es sich nicht um Betreiber von Kommunikationsdiensten. Es waren jedoch viele Nutzer von Kommunikationsdiensten mit Forderungen dieser beiden Unternehmen konfrontiert. Die nachstehend geschilderten Geschäftsmodelle werden mittlerweile auch von anderen Unternehmen verfolgt.

3.2.1. Tele Hansa GmbH

Bei Tele Hansa GmbH handelt es sich um ein deutsches Unternehmen, welches offenbar Dienste verschiedener Art (SMS-CHAT, Dialer, etc.) anbietet und diese direkt den Nutzern verrechnet, anstatt – wie bei konventionellen Mehrwertdiensten meist üblich – über die Telefonrechnung. Diese Dienste der Tele Hansa GmbH waren zum Beispiel über die Internetportale handytrigger.de oder joytrigger.de zu beziehen.

Telehansa hat sich entweder schriftlich mit einer Mahnung und/oder einem Anruf an die Betroffenen gewandt. Diese wurden aufgefordert, einen bestimmten Betrag (meist EUR 49,-) zu bezahlen. Der ausgesandten Mahnung waren grundlegende Informationen, wie z.B. welche Leistung bezahlt werden soll, nicht zu entnehmen. Auch ist den Mahnungen in keinem der Schlichtungsstelle bekannten Fall eine Rechnung vorangegangen. Wurde man telefonisch kontaktiert, so informierte der Anrufer darüber, dass ein kostenpflichtiger Dienst in Anspruch genommen, ein Zugang zu einem bestimmten Portal oder ein Abo bestellt worden sei. Nebenbei versuchte man die Adresse des Angerufenen herauszufinden. In vielen Fällen kam

einige Tage später ein Mahnschreiben der Tele Hansa GmbH. Die Beschwerdeführer konnten sich aber meist nicht erinnern, bewusst einen Dienst der Tele Hansa GmbH in Anspruch genommen zu haben.

Die RTR-GmbH kann bei Beschwerdefällen über dieses Unternehmen nicht überprüfen, ob eine Rechnungslegung zu Recht erfolgt ist. Da es sich bei der Tele Hansa GmbH nicht um einen Betreiber eines Kommunikationsdienstes im Sinne des TKG 2003 handelt, sondern um einen reinen Inhalteanbieter, ist ein Streitbeilegungsverfahren nach § 122 TKG 2003 nicht möglich. Die Hauptdienstleistung eines Mehrwertdienstvertrages besteht nämlich nicht im Übermitteln und Weiterleiten von Signalen sondern im Verkauf von Content. Schlichtungsanträge, die die Tele Hansa betrafen, mussten daher zurückgewiesen werden.

3.2.2. Consul-Info BV

In eine sehr ähnliche Richtung gingen die Beschwerden über das niederländische Unternehmen Consul-Info BV. Die betroffenen User waren u.a. im Internet auf der Suche nach Hausaufgaben, Referaten oder Gedichten und bekamen dann Zahlungsaufforderungen.

Eine deutsche Rechtsanwaltskanzlei machte für die Consul-Info BV Entgelte für angeblich in Anspruch genommene Internetdienste samt Kosten für das Einschreiten geltend. Zwar waren diesen Schreiben Informationen über die kostenpflichtigen Internet-einwahlen (besuchte URL, Datum, Uhrzeit, Dauer und Preis) beigelegt, die Empfänger konnten sich aber meist nicht erinnern, solche Dienste konsumiert zu haben und über den Vertragsabschluss bzw. die Entgeltlichkeit informiert worden zu sein.

Zu einem späteren Zeitpunkt wurden Schreiben der Rechtsanwaltskanzlei bekannt, die darüber informierten, dass das Mandat Consul-Info BV zurückgelegt wurde.

Auch in diesen Fällen ist ein Einschreiten der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH aus den schon bei der Tele Hansa GmbH angeführten Gründen nicht möglich. Die Consul-Info BV ist kein Betreiber von Kommunikationsnetzen, ein Schlichtungsverfahren gemäß § 122 TKG 2003 ist nicht vorgesehen und daher nicht möglich.

Infobox 1:

Empfehlung der Schlichtungsstelle

Wenn sich Rechnungsadressaten nicht erinnern können, einen Dienst von einem solchen Unternehmen in Anspruch genommen zu haben, sollte vor Bezahlung der Rechnung schriftlich Aufklärung über das Zustandekommen des Vertragsabschlusses bzw. den Vertragsinhalt verlangt werden.

Sollte erneut ein Schreiben bzw. eine Mahnung kommen und diese die bestehenden Zweifel nicht beseitigen, so ist anzuraten, sich an eine Konsumentenschutzorganisation zu wenden oder auch eine erste kostenlose anwaltliche Auskunft einzuholen.

3.3. Mehrwert-SMS

Das Jahr 2004 zeigte einen starken Anstieg von Beschwerden über Mehrwert-SMS-Dienste. Hauptsächlich betrafen die Anfragen Abos von Handylogos und Klingeltönen, die in dieser Form nicht bestellt wurden bzw. die nicht abbestellbar waren. Oft waren Kinder und damit deren Erziehungsrechtliche die Betroffenen.

Bei derartigen Abo-Diensten werden in regelmäßigen Abständen Mehrwert-SMS (Börse-News, Klingeltöne etc.) übermittelt, für die jeweils ein Entgelt anfällt. In zahlreichen Fällen stellt sich heraus, dass den Nutzern gar nicht bewusst war, einen Vertrag über ein kostenpflichtiges Abonnement abgeschlossen zu haben. Oft ist nicht bekannt, wie der Abo-Dienst wieder abbestellt werden kann.

Eine weitere Ursache für erhöhte Rechnungen sind häufig auch Chat-SMS-Dienste, bei dem mit anderen Personen kommuniziert wird (vergleichbar mit Chats im Internet).

Die Nutzer (besonders von Chat-SMS-Diensten), die vielfach minderjährig sind, wissen zumeist nicht, dass mit dem Senden oder Empfangen von Mehrwert-SMS hohe Kosten verbunden sein können. Je nach angebotenen Dienst ist die Verrechnung unterschiedlich. Bei einigen Diensten wird für das Versenden von SMS an eine Mehrwertnummer ein Entgelt verrechnet, bei anderen ist aber auch der Empfang von Mehrwert-SMS entgeltspflichtig.

Die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) schreibt Entgeltinformationen für Mehrwert-SMS vor (siehe Kapitel 4.3).

Eine Entgeltinformation hat grundsätzlich vor jeder Inanspruchnahme eines Mehrwertdienstes stattzufinden. Dies kann derart erfolgen, dass der Nutzer bei Versendung einer SMS an eine Mehrwertnummer in der Folge eine „Anbot-SMS“ mit den Tarifinformationen erhält. Bestätigt der Nutzer den Erhalt der Anbot-SMS mittels einer weiteren SMS, so wird der Dienst bestellt. Für die SMS mit den Entgeltinformationen darf kein Entgelt verrechnet werden. Bestimmte Ausnahmen sind bei einigen niedrigtarifierten Rufnummern zulässig (siehe auch Kapitel 4.3.3).

Bei Abo- und Chat-Diensten sind abweichende Regelungen vorgesehen, da eine bei jeder SMS wiederholte Entgeltinformation bzw. deren Bestätigung die Erbringung des Dienstes – auch aus Sicht des Nutzers – stark beeinträchtigen würde. Die KEM-V sieht bei Abo- und Chat-Diensten u.a. folgende Vorschriften für die Entgeltinformationen vor:

Der Nutzer hat am Anfang des Dienstes eine Entgeltinformation zu erhalten. In der Folge ist der Nutzer in Schritten von EUR 10,- (pro Monat) über das bereits angefallene Entgelt zu informieren, also nach dem Anfallen von EUR 10,-, EUR 20,- etc. Ein Abo-Dienst darf nur dann weiter erbracht werden, wenn die SMS mit der Entgeltinformation vom Nutzer aktiv bestätigt wurde. Diese Bestimmung stellt sicher, dass bei einem Abo-Dienst nicht mehr als EUR 10,- pro Monat anfallen, ohne dass der Nutzer über diesen Schwellwert informiert wird und er dann aktiv eine weitere Erbringung des Dienstes verlangt. Bei SMS-Chats darf der Dienst nach Erhalt der Schwellwertinformation nur dann weiter erbracht werden, wenn der Nutzer mit dem Chat fortfährt.

Immer wieder hat sich in den bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren herausgestellt, dass die Entgeltinformationen, wie sie in der KEM-V verpflichtend vorgesehen sind, nur ungenügend bzw. vielfach gar nicht erteilt wurden. Derartige Fälle können zum Entfall der Zahlungspflicht durch den Kunden führen. Um die Erteilung einer korrekten Entgeltinformation und damit die Einhaltung der Bestimmungen der KEM-V zu gewährleisten, unterzieht die RTR-GmbH die SMS-Dienste einer verstärkten Überprüfung.

3.4. Eventtarifizierte Rufnummern

Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit konnte festgestellt werden, dass auch die immer mehr Verbreitung findenden eventtarifierten Verbindungen zu Mehrwertdiensten Nutzerbeschwerden verursachen. Die Besonderheit bei diesen eventtarifierten Rufnummern liegt darin, dass sie nicht nach Zeit verrechnet werden, sondern dass mit dem erfolgreichen Herstellen der Verbindung ein einmaliges fixes Entgelt anfällt. Dieses kann maximal EUR 10,- pro Verbindung betragen. Für den Nutzer liegt der Vorteil darin, dass er von vornherein weiß, wie viel eine Inanspruchnahme des Mehrwertdienstes kostet. Bei zeitabhängig verrechneten Diensten kommt es immer wieder vor, dass die Verbindung länger, als ursprünglich beabsichtigt, aufrecht gehalten wurde. Bei Entgelten von bis zu EUR 3,64 pro Minute können auf diese Weise rasch hohe Entgeltbeträge zustande kommen.

Eventtarifizierte Dienste sind auch unabhängig von der Verrechnungsart des eigenen Betreibers. So fallen bei zeitabhängig verrechneten Diensten und der verbreiteten Verrechnungsmethode 60/1 (d.h. es wird die erste Minute ab dem Herstellen der Verbindung immer voll und die Verbindung erst dann sekundengenau verrechnet, wenn sie länger als eine Minute dauert) immer die Entgelte für eine Minute an, auch wenn die Verbindung nur eine Sekunde aufrecht gehalten wurde. Würde daher beispielsweise bei einem Voting die Verbindung zeitabhängig mit 60/1 und einem Minutentarif von EUR 3,64 verrechnet werden, würde ein 6-Sekunden-Gespräch EUR 3,64 kosten. Ein Nutzer, der sekundengenaue Abrechnung ab der

ersten Sekunde (1/1) vereinbart hat, würde hingegen nur EUR 0,364 bezahlen. Die Verwendung einer eventtarifierten Nummer führt dazu, dass alle Nutzer den gleichen Betrag verrechnet bekommen.

Zur Anwendung kommen eventtarifizierte Dienste vor allem bei Votings und Gewinnspielen im Fernsehen. Gerade diese Gewinnspiele dürften Nutzer teilweise dazu verleiten, übermäßig oft solche Rufnummern zu kontaktieren. Die Verbreitung von Mobiltelefonen mit der einfachen Möglichkeit einer Wahlwiederholung unterstützt diese Verhaltensweise. Es ist daher nicht verwunderlich, dass die Mehrzahl von Beschwerden zu eventtarifierten Nummern die Kunden von Mobilfunkbetreibern betraf.

Die subjektive Einschätzung eines Nutzers, wie oft er eine Rufnummer gewählt hat, dürfte oft von der Realität abweichen. Es gilt aber auch zu prüfen, ob die Diensteanbieter selbst nicht auch eine gewisse Mitverantwortung an dieser Entwicklung trifft. So dürften teilweise die Tonbandansagen, die ein Anrufer nach dem Herstellen der Verbindung hört, zu Missverständnissen führen. Ein Text wie „Es tut uns leid, wir konnten Sie nicht erfolgreich durchstellen.“ kann bei einem Nutzer den Eindruck erwecken, dass die Telefonverbindung selbst gar nicht erfolgreich hergestellt werden konnte und somit kein Entgelt angefallen ist.

Die Schlichtungsstelle wird im Jahr 2005 einen Focus auf Beschwerdefälle bei eventtarifierten Diensten legen, um allfälligen unerwünschten Fehlentwicklungen in diesem Bereich entgegenzusteuern.

3.5. Unerwünschte E-Mails

Die RTR-GmbH hat, abgesehen vom Führen der Liste nach § 7 E-Commerce-Gesetz (ECG), keine rechtliche Zuständigkeit im Zusammenhang mit unerwünschten Nachrichten per E-Mail (Spam). Trotzdem langen viele Anfragen und Beschwerden ein, welche nach Möglichkeit beantwortet werden.

Typischerweise wird gefragt, wie gegen Spammer vorgegangen werden kann, und was bei E-Mail-Aussendungen zu beachten ist. Um möglichst alle Fragestellungen abdecken zu können, hat die RTR-GmbH ein Informationsblatt zum Themenkreis „Unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post“ erarbeitet, welches auf der Website (<http://www.rtr.at/ecg>) zu finden ist. Darin wurde versucht, abgesehen von einer Auflistung der relevanten rechtlichen Bestimmungen, Hilfestellung sowohl beim Versenden von Werbe-E-Mails als auch beim Schutz vor Spam zu geben.

Vermeintlich Fragen gibt es auch zur Liste gemäß § 7 ECG, die von der RTR-GmbH geführt wird. Personen, die keine unerwünschte Zusendung von E-Mails wollen, können sich einfach automationsunterstützt per E-Mail kostenlos in die Liste eintragen lassen. Ein Eintrag in die § 7 ECG-Liste, welche fälschlicherweise oftmals als „Robinsonliste“ bezeichnet wird, bietet aber meist keinen Schutz vor der Flut an unerwünschten E-Mails (Kreditangebote, Viagra etc.), da die meisten Versender

dieser Art von E-Mails sich nicht an gesetzliche Vorgaben halten und bei vom Ausland aus versendeten E-Mails auch nicht greifbar sind. Ein Verstoß gegen § 7 ECG ist nicht mit Strafe bedroht. Eine Verletzung der Bestimmung kann aber z.B. eine Unterlassungsklage zur Folge haben.

Der RTR-GmbH wurden auch einige Fälle berichtet, in denen Versender von Werbe-E-Mails diese auch an in der Liste eingetragene Personen geschickt haben. In Folge wurden den Versendern der Werbe-E-Mails von Rechtsanwälten Unterlassungsklagen angedroht. Von diesen Abmahnungen waren hauptsächlich österreichische Unternehmen betroffen, welche möglichst viele Adressaten erreichen wollten und sich vorher aber nicht ausreichend genau über die rechtlichen Rahmenbedingungen informiert haben.

Beispiel 12:

Rechtswidriger Spam im Freundeskreis?

Herr F. ist auf Österreich-Rundreise. Um seiner Familie und Freunden Impressionen seiner Reise zu geben, schickt er regelmäßig E-Mails mit aktuellen Fotos an einen Verteiler. Dabei vergißt er, dass in seinem Verteiler mehr als 50 Adressen sind und der Versand der E-Mails dadurch eigentlich rechtswidrig ist. Herr F. hat Glück, keiner seiner Freunde und Verwandten macht Anzeige beim Fernmeldebüro.

4. Nutzerrelevante Neuerungen im Jahr 2004

Das Jahr 2004 brachte eine Reihe von Veränderungen für die Nutzer von Kommunikationsdiensten mit sich, welche im Folgenden dargestellt werden. Diese sind auf das In-Kraft-Treten neuer Verordnungen im Telekom-Bereich und neuer Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung, die Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes sowie faktische Änderungen bei der Behandlung von Einspruchsfällen durch die Betreiber zurückzuführen.

4.1. Neue Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung

Das Schlichtungsverfahren nach § 122 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) wird nach den von der RTR-GmbH erlassenen Verfahrensrichtlinien durchgeführt. Die Verpflichtung zur Erstellung von Verfahrensrichtlinien ergibt sich aus dem TKG 2003. Danach sind „Richtlinien für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens festzulegen, wobei insbesondere der jeweiligen Sachlage angepasste Fristen für die Beendigung des Verfahrens zu bestimmen sind. Die Richtlinien sind in geeigneter Form zu veröffentlichen.“

Die „ersten“ Richtlinien wurden 1998 nach Konsultation mit Vertretern interessierter Parteien (Betreiber, Bundeskanzleramt, Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation) von der Regulierungsbehörde erlassen.

Das TKG 2003 erforderte eine Adaption der Richtlinien an die neue Gesetzeslage. Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle im Laufe ihrer jahrelangen Tätigkeit, insbesondere jene in Zusammenhang mit Mehrwertdienstleistungsprüchen, machten eine erneute Änderung der Verfahrensrichtlinien notwendig. Die von der Schlichtungsstelle entworfenen „neuen“ Verfahrensrichtlinien wurden – dem TKG

2003 entsprechend – im Juli 2004 konsultiert. Insgesamt langten sieben Stellungnahmen von Betreibern, der Bundesarbeiterkammer und der Wiener Landesregierung zu diesem Entwurf bei der RTR-GmbH ein, die wertvolle Anregungen lieferten und größtenteils bei der Endfassung der Verfahrensrichtlinien berücksichtigt wurden.

Die „neuen“ Verfahrensrichtlinien gelten seit 01.01.2005 und sind auf der Website unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> abrufbar.

Im Folgenden werden die wesentlichsten Änderungen kurz skizziert:

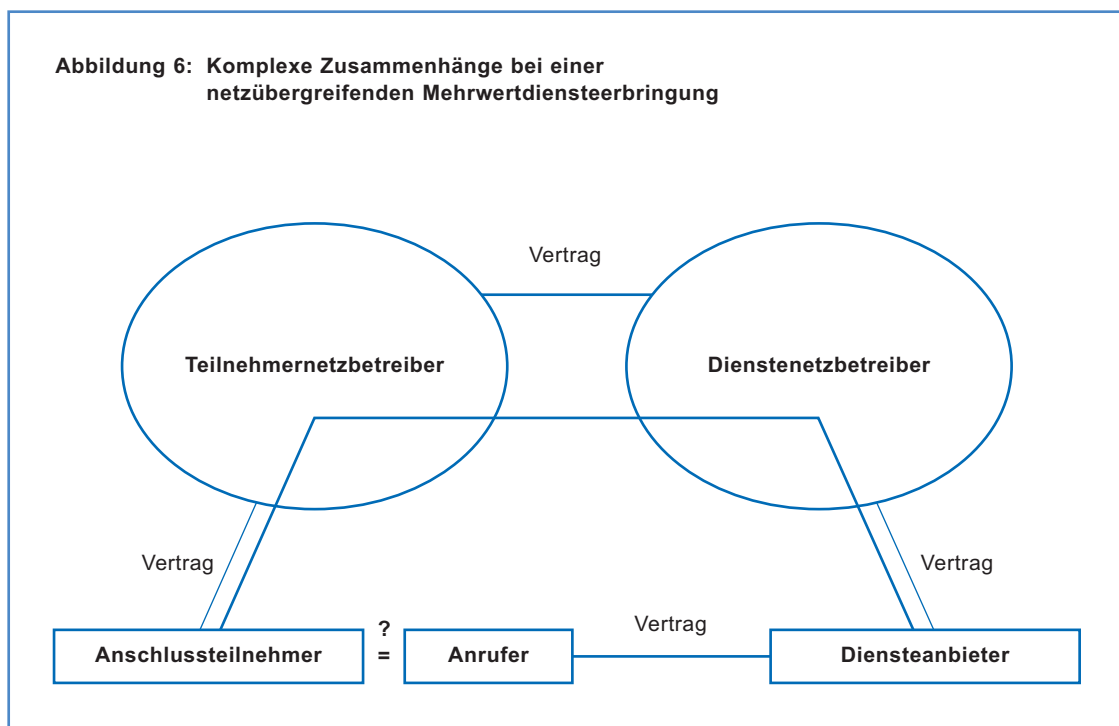
- Vereinfachte Registrierung von Beschwerden
 - Bisher mussten Beschwerdeführer der Schlichtungsstelle eine Kopie ihres Rechnungseinspruchs an die Schlichtungsstelle übermitteln, um ihre Beschwerde bei der Schlichtungsstelle zu registrieren und um den gesetzlich vorgesehenen Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrags zu erwirken.
 - Es ist jetzt notwendig, dass der Beschwerdeführer für die Registrierung des bei seinem Betreiber bereits eingebrachten Rechnungseinspruchs das Formular „Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003“, verwendet. Das Formular wurde vor allem in Vorbereitung einer automationsunterstützten Datenerfassung eingeführt und ist unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> downloadbar. Wichtig ist, dass das Formular vollständig und richtig ausgefüllt, an die Schlichtungsstelle übermittelt wird.

- Das Formular wird dann durch die Schlichtungsstelle an den Betreiber, gegen dessen Rechnung sich der Einspruch richtet, übermittelt. Der Betreiber hat dann sieben Werktage Zeit, der Registrierung zu widersprechen. Mögliche Gründe eines Widerspruchs könnten sein: kein oder ein verspäteter Einspruch, Einspruch schon positiv für den Kunden erledigt, falsche Angaben im Formblatt udgl.
 - Bei einem Widerspruch des Betreibers entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung.
- Um das Gleichgewicht zwischen Aufwand/Kosten und Streitwert aufrechtzuerhalten, kann die Schlichtungsstelle von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei Entgeltstreitigkeiten, bei welchen der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 20,- (inkl. USt) beträgt, absehen, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist.
 - Ein Großteil der bei der Schlichtungsstelle eingebrachten Beschwerden bezieht sich auf Mehrwertdienste. Zentrale Aufgabe der Schlichtungsstelle ist die Prüfung der technischen Richtigkeit von Rechnungen und die Übereinstimmung mit den einschlägigen telekommunikationsrechtlichen Vorgaben.
 - Aus diesem Grund wird in den Verfahrensrichtlinien festgehalten, dass bei Schlichtungsverfahren betreffend Mehrwertdienstentgelte Prüfungsmaßstab die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung sowie das TKG 2003 und die aufgrund des TKG 2003 erlassenen Verordnungen (z.B. KEM-V) sind.
 - In diesem Zusammenhang spielt auch die „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ eine wichtige Rolle. Etliche Netzbetreiber haben vereinbart, dass im Falle eines Einspruches bei Mehrwertdiensten die entsprechende Forderung vom Teilnehmernetzbetreiber an den Dienstnetzbetreiber abgetreten und vom Teilnehmernetzbetreiber nicht mehr geltend gemacht wird, wenn der Kunde dieser Vorgangsweise zustimmt. Der Dienstnetzbetreiber kann dann entscheiden, ob er die ihm übertragene Forderung im eigenen Namen gegenüber dem Kunden weiterhin betreibt oder diese seinerseits seinem Diensteanbieter überträgt.
- Die neuen Verfahrensrichtlinien berücksichtigen diese Vorgangsweise der Betreiber bei Mehrwertdienstesinsprüchen. § 2 Abs. 4 2. Satz bestimmt demnach Folgendes: „Bietet ein Anbieter von Kommunikationsdiensten an, dass die strittige Forderung an den Diensteanbieter oder Dienstnetzbetreiber übertragen wird und die strittige Forderung von ihm dann nicht mehr weiter betrieben wird, ist die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber diesem Anbieter (der die Übertragung der Forderung anbietet) nicht möglich. Ein Schlichtungsverfahren gegenüber dem Dienstnetzbetreiber, dem die strittige Forderung übertragen wurde und der diese gegenüber dem Kunden geltend macht, ist – unter den üblichen Voraussetzungen – nach wie vor möglich.“
 - Der wesentliche Vorteil an dieser Vorgangsweise der Betreiber für den Kunden besteht vor allem darin, dass ihn keine Verzugsfolgen bezüglich seines Betreibers treffen können und er daher keine Dienstesperre oder Kündigung seines Anschlusses befürchten muss. Nutzer, die die Zustimmung zu dieser Vorgangsweise verweigern, sollen vom Schlichtungsverfahren ausgeschlossen werden, da ihnen ja die Möglichkeit zur Verfügung steht, ihre Streitigkeit mit ihrem Anbieter des Kommunikationsdienstes (das ist in diesem Zusammenhang der Betreiber, der den Kunden die strittige Rechnung gelegt hat) zu klären. Damit wird die entsprechende gesetzliche Bestimmung im TKG 2003 konsequent ausge-

legt, da die mit der Übertragung der Forderung verbundene Ausbuchung der strittigen Forderung beim Betreiber, der die Rechnung ausgestellt hat, als „befriedigende Lösung“ gemäß § 122 TKG 2003 anzusehen ist. Es sollen auch jene Nutzer, die ihr Einverständnis geben, nicht schlechter gestellt werden, als jene, die die Zustimmung verweigern. Wird nämlich die Forderung letztendlich an den Diensteanbieter übertragen, steht gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 dem Nutzer kein Schlichtungsverfahren mehr zur Verfügung, da Beteiligte an einem Schlichtungsverfahren nur Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten sein können und der Diensteanbieter kein solcher ist.

4.2. Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten¹

Eine grundsätzliche Neuerung wurde im Berichtszeitraum bei der Bearbeitung von Rechnungseinsprüchen, die Mehrwertdienste betreffen, vollzogen. Auf Basis der so genannten „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ werden entsprechende Einsprüche nur mehr dann vom jeweiligen Teilnehmernetzbetreiber² vollständig behan-



¹ Netzübergreifend heißt in diesem Zusammenhang, dass mehrere Netze und auch mehrere Betreiber an der Erbringung von Mehrwertdiensten beteiligt sind.

² 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.

delt, wenn der Diensteanbieter auch „Dienstekunde“ des Teilnehmernetzbetreibers ist. In allen Fällen, bei denen der Dienst in einem vom Teilnehmernetz verschiedenen „Dienstnetz“ erbracht wird, wird die Einspruchsbehandlung in der Regel dem involvierten Dienstnetzbetreiber³ übertragen. Mittlerweile wird diese Deklaration von den meisten Betreibern angewendet und soll auch vertraglich zwischen den Betreibern verankert werden.

Die Grundsatzidee hinter dieser Vorgangsweise fußt auf der Erkenntnis, dass bei der Bearbeitung von Beschwerden im Regelfall die „falschen“ Personen oder Betreiber die Hauptbetroffenen waren.

Bei einem Mehrwertdienstgeschäft wird zwischen dem Anrufer und dem Diensteanbieter⁴ ein Vertrag abgeschlossen. Kommt es jedoch zu Einwendungen aus diesem Rechtsgeschäft, wurde das Einspruchsverfahren im Regelfall zwischen dem Anlussteilnehmer (der zwar mit dem Anrufer ident sein kann, aber nicht sein muss) und dem Teilnehmernetzbetreiber abgehandelt.

Diese Vorgangsweise wurde nun geändert. Ein Einspruch soll von jenen Personen bzw. Unternehmen behandelt werden, die an der Dienstleistung direkt beteiligt sind.

Im Falle eines Einspruches bei netzübergreifenden Mehrwertdiensten überprüft der Teilnehmernetzbetreiber die technische Richtigkeit der Rechnungslegung, d.h. ob die Verbindungen in der verrechneten Länge überhaupt stattgefunden haben und sie richtig tarifiert wurden. Ist die technische Richtigkeit zu bestätigen, wird das Überprüfungsergebnis dem Teilnehmer mitgeteilt und erklärt, dass der Einspruch gemeinsam mit den dazu erforderlichen Daten (vor allem Länge und Dauer der bestrittenen Verbindungen, Name und Anschrift des Teilnehmers und die betroffenen Rufnummern) zur

weiteren Behandlung an das Dienstnetz weitergeleitet wird. Der Teilnehmer erhält die Gelegenheit, binnen einer bestimmten Frist dieser Vorgangsweise zu widersprechen. Langt kein Widerspruch zur Datenweitergabe beim Teilnehmernetzbetreiber ein, wird die Forderung an den Dienstnetzbetreiber abgetreten und vom Teilnehmernetzbetreiber gegenüber seinem Kunden nicht mehr weiter betrieben bzw. rücküberwiesen. Der Dienstnetzbetreiber kann nunmehr entscheiden, ob er die ihm übertragene Forderung im eigenen Namen gegenüber dem Teilnehmer geltend macht oder seinerseits seinem Diensteanbieter überträgt.

Für den Fall, dass der Teilnehmer der Datenweitergabe widerspricht, sind in der Deklaration ebenfalls Abläufe vorgesehen, wie der Einspruch weiter vom Teilnehmernetzbetreiber bearbeitet wird. Diese unterscheiden sich von der bisherigen Vorgangsweise nicht wesentlich.

Das zuvor Geschilderte gilt vor allem für Kunden der Telekom Austria. Andere Betreiber wenden – unter Umständen mit geringfügigen Abänderungen – dieselben Prinzipien an.

Die Erfahrungen nach dem ersten Jahr sind unterschiedlich. Negativ aufgefallen ist insbesondere das massenhafte und teilweise undifferenzierte Einmahnen von strittigen Entgeltbeträgen (siehe auch Kapitel 3.1). So wurden sowohl von den Diensteanbietern als auch von den Dienstnetzbetreibern die Forderungen weiterhin geltend gemacht, ohne den Einspruch wirklich vollständig zu überprüfen. Darüber hinaus wurden zusätzliche „Bearbeitungsentgelte“ verrechnet, für die aus Sicht der Schlichtungsstelle – mangels vorab erfolgter vertraglicher Vereinbarung (etwa in AGB) – jegliche rechtliche Grundlage fehlt. Immer wieder konnte von der Schlichtungsstelle festgestellt werden, dass es für den durchschnittlichen Nutzer schwierig

³ Der Dienstnetzbetreiber ist jener Netzbetreiber, in dessen Netz die Mehrwertnummer eingerichtet ist.

⁴ Der Diensteanbieter ist jener Anbieter, der den Mehrwertdienst tatsächlich erbringt (z.B. Betreiben einer Hotline oder eines Dialer-Programmes).

ist, die komplexen rechtlichen und technischen Zusammenhänge zu begreifen. Eine einfachere und klarere Gestaltung der Kundenscheiben wäre hier wünschenswert. Andererseits konnte auch bemerkt werden, dass „problematische“ Diensteanbieter, deren Dienste übermäßig oft beansprucht werden, offenbar von den Diensternetzbetreibern selbst in die Schranken gewiesen werden.

Beispiel 13:

Eine späte Rechnung (oder Liebesgrüße aus Deutschland)

Knapp vor Weihnachten 2004 flatterten bei einigen österreichischen Kunden der Telekom Austria Mahnschreiben eines deutschen Rechtsanwaltes ins Haus. Es stellte sich heraus, dass es sich hierbei um Forderungen handelte, die im Rahmen des Einspruchsverfahrens vom Teilnehmernetzbetreiber an den betroffenen Diensternetzbetreiber und von diesem wiederum an den Diensteanbieter übertragen worden waren. Der Diensteanbieter beauftragte in Folge seinen Rechtsanwalt mit der Eintreibung der Forderungen. Die entsprechenden Aufforderungsschreiben des Anwalts waren jedoch mangelhaft. So war in diesen zu lesen, dass die verwendeten Dialer-Programme bei der Regulierungsbehörde registriert wurden. Es wurde von dem Rechtsanwalt offenbar übersehen, dass eine Registrierung von Dialer-Programmen in Österreich im Gegensatz zu Deutschland nicht vorgesehen ist und die Verwendung von Dialer-Programmen hierzulande grundsätzlich anders – und sehr streng – geregelt ist (siehe Kapitel 4.3.7). Der deutsche Rechtsanwalt wurde daher von der RTR-GmbH aufgefordert, derartige Behauptungen in seinem Schreiben zu unterlassen.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle wird das neue Ablaufschema begrüßt und auch unterstützt. Insbesondere hervorzuheben ist der Umstand, dass der Nutzer mit der Abtretung der Forderung durch den Teilnehmernetzbetreiber diesem gegenüber nicht mehr in Verzug treten kann: Das bedeutet nämlich auch, dass der Nutzer nicht mehr wegen Zahlungsverzug gesperrt oder gekündigt werden kann und somit der wichtige Zugang zum Telekommunikationsdienst („dem Telefonanschluss“) weiter gegeben ist.

Für einzelne betroffene Teilnehmer ergibt sich insofern eine Änderung, als ein Schlichtungsverfahren über Mehrwertdienstentgelte bei diesen Betreibern nicht mehr möglich ist (siehe Kapitel 4.1, Neue Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung).

4.3. Mehrwertdienste und KEM-V: Was ist neu?

Wesentlich für den Bereich Mehrwertdienste war im Jahr 2004 die Erlassung der so genannten Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V) am 12.05.2004. Die KEM-V enthält nämlich unter anderem ein umfassendes Regelwerk für Mehrwertdienste.

4.3.1. Wie ist es zu dieser Verordnung gekommen?

Das TKG 2003 enthält eine Verordnungsermächtigung der Regulierungsbehörde. Gemäß § 24 Abs. 2 hat die Regulierungsbehörde mit Verordnung die näheren Bestimmungen über eine transparente und eine den erforderlichen Schutz der Nutzer beachtende Erbringung von Mehrwertdiensten festzulegen. Hierbei können Zugangskontrollen für bestimmter Nutzergruppen, Bestimmungen hinsichtlich der Bewerbung, Zeitbeschränkungen bei Verbindungen zu Mehrwertdiensten, Regelungen über Dialer-Programme sowie Entgeltinformationen

festgesetzt werden. Es ist insbesondere auf die schutzwürdigen Interessen von Endnutzern, auf die technischen Möglichkeiten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Endnutzer ihre Ausgaben steuern können. Die Regulierungsbehörde hat dieser Bestimmung gemäß am 12.05.2004 die KEM-V erlassen.

4.3.2. Welche neuen Regelungen enthält die KEM-V?

Die KEM-V enthält insbesondere Regelungen hinsichtlich der Bewerbung von Mehrwertdiensten, Entgeltinformationen bei Mehrwertdiensten, Bestimmungen hinsichtlich des Dial-Up-Zugangs bei Mehrwertdiensten (Dialer-Programme), ein so genanntes Opt-In-Prinzip für die Erbringung von Mehrwertdiensten bei Verwendung eines Dialer-Programms sowie Entgeltobergrenzen und Zeitbeschränkungen.

4.3.3. Welche Dienste fallen unter den Begriff Mehrwertdienst?

Unter einem Mehrwertdienst versteht man gemäß § 3 Z 16 der KEM-V einen Dienst, auf den eine Reihe von in der KEM-V aufgezählten Merkmale zutreffen. Nur wenn alle diese Merkmale für einen Dienst erfüllt sind, spricht man von einem Mehrwertdienst.

Es handelt sich dabei um folgende Kriterien:

1. Der Dienst ist über einen oder mehrere öffentliche Kommunikationsdienste zugänglich.
2. Der Dienst wird mittels einer Rufnummer adressiert oder in Anspruch genommen. Wird ein Kommunikationsdienst nicht über eine

Rufnummer adressiert, handelt es sich daher nicht um einen Mehrwertdienst.

3. Der Dienst wird in Ertragsabsicht betrieben. Es ist dabei aber nicht erheblich, wofür der Ertrag verwendet wird. Auch Dienste für karitative Zwecke, z.B. für Spendenaktionen, können in Ertragsabsicht erbracht werden.

4. Mit dem vom Teilnehmer für die Inanspruchnahme des Dienstes einkassierten Entgelt wird im Durchschnitt mehr als die bis zum Erbringer des Mehrwertdienstes erbrachte Kommunikationsdienstleistung abgegolten. Das einkassierte Entgelt muss daher bei einem Mehrwertdienst höher sein als jenes, das für die bloße Transportleistung, nämlich für das Herstellen und das allfällige Aufrechterhalten der Verbindung sowie die Übermittlung von Nachrichten verrechnet wird.

5. Die erste Rechnungslegung muss, unabhängig davon, wer tatsächlich der Nutzer des Mehrwertdienstes war, durch den Betreiber gegenüber seinem Teilnehmer erfolgen.

6. Die Zuordnung der Forderung für die Rechnungslegung muss anhand der dem Kommunikationsdienstbetreiber zur Verfügung stehenden Daten seines Teilnehmers erfolgen. Demgemäß handelt es sich um keinen Mehrwertdienst, wenn der Erbringer eines Dienstes vorab die Identität eines Nutzers feststellt und diese Daten der Erstverrechnung zu Grunde legt.

Gewisse Ausnahmen bestehen für SMS/MMS-Dienste, wenn diese im Namen der Diensteanbieter verrechnet werden und der Nutzer im Missbrauchsfall den Betrag zurückbuchen lassen kann.

4.3.4. In welchen Bereichen dürfen Mehrwertdienste erbracht werden?

Mehrwertdienste dürfen nur unter Verwendung nationaler Rufnummern erbracht werden. Die Erbringung von Mehrwertdiensten in Österreich ist ausschließlich in den Bereichen 0810, 0820, 0821, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und im Bereich 118 unter Berücksichtigung der jeweils auf die Rufnummernbereiche anzuwendenden Bestimmungen zulässig.

Festzuhalten ist, dass die Kommunikationsbetreiber das Recht haben, einzelne ausländische Rufnummernbereiche zu sperren, wenn davon ausgegangen werden kann, dass in diesen Rufnummernbereichen Mehrwertdienste erbracht werden.

4.3.5. Welche Bestimmungen bestehen in der KEM-V bezüglich der Bewerbung von Mehrwertdiensten?

Gemäß § 104 KEM-V müssen bei der Bewerbung von Mehrwertdiensten die Rufnummer des Dienstes, Angaben über das für die Inanspruchnahme des Dienstes zu zahlende Entgelt, eine korrekte Kurzbeschreibung des Dienstes und allenfalls bestehende Einschränkungen hinsichtlich der Erbringung des Dienstes deutlich erkennbar enthalten sein.

Bei zeitabhängig tarifierten Diensten muss das Entgelt in Euro pro Minute, bei eventtarifierten Diensten das Entgelt in Euro pro Event, enthalten sein. Eine korrekte Beschreibung des Inhalts umfasst eine kurze und aussagekräftige inhaltliche Beschreibung des Dienstes, etwa ob es sich um einen Erotikdienst oder um ein Gewinnspiel handelt, sowie einen Hinweis auf die Art des Dienstes (Mehrwertdienst) und einen Hinweis auf die

Entgeltlichkeit des Dienstes. Eine Entgeltinformation, die in Form eines Textes wiedergegeben wird, muss gut lesbar sein und im direkten Zusammenhang mit der Rufnummer dargestellt werden.

4.3.6. Welche Bestimmungen hinsichtlich Entgeltinformationen enthält die KEM-V?

Die KEM-V regelt, dass dem Nutzer die Höhe des pro Minute und pro Event anfallenden Entgelts in Euro unmittelbar nach Herstellen der Verbindung oder bei SMS/MMS-Diensten unmittelbar vor jeder Inanspruchnahme des Dienstes in geeigneter Weise mitgeteilt wird. Für die Entgeltinformation darf nichts in Rechnung gestellt werden und der Nutzer muss weiterhin die Möglichkeit haben, die Inanspruchnahme des Dienstes nach Erhalt der Entgeltinformation, ohne dass ihm dadurch Kosten entstehen, abzulehnen. Bei zeitabhängig tarifierten Mehrwertdiensten muss die Entgeltinformation innerhalb von 10 Sekunden erfolgen. Eine Entgeltinformation, die ausschließlich in der Bewerbung erteilt wird, ist im Regelfall nicht ausreichend. Auch für Mehrwert-SMS-Dienste sind die Bestimmungen hinsichtlich der Entgeltinformation grundsätzlich zu erfüllen. Per SMS und MMS kann die Entgeltinformation etwa durch die Übermittlung einer Anbot-SMS als erste Reaktion auf ein vom Kunden an die Mehrwertrufnummer gesendetes SMS erfolgen.

Besondere Regelungen gelten für SMS-Dienste mit einem Entgelt von maximal EUR 0,70/SMS. Bei solchen Diensten muss in der empfangenen SMS der verrechnete Betrag angeführt werden bzw. kann aus der Rufnummer das Entgelt abgeleitet werden. Beispielsweise kostet ein SMS an 0901 07xxxx EUR 0,70 oder an 0931 06xxxx EUR 0,60. Die „Entgeltinformation“ in der Nummer gilt nur in den

Rufnummernbereichen 0901 und 0931. Eine ähnliche Regelung gilt für so genannte „eventtariferte“ Telefonanrufe. Bei diesen wird nicht nach Zeit, sondern nur ein einmaliges Entgelt verrechnet, dieses ist unabhängig davon, wie lange die Verbindung dauert. Auch bei diesen Diensten ist eine Entgeltinformation bei einem Entgelt bis maximal EUR 0,70 ausschließlich, wie zuvor dargestellt, in der Rufnummer enthalten.

Infobox 2:

Entgeltschema 0901 (bzw. 0931)

Rufnummer	Entgelt pro Anruf
0901 01 <Nummer>	exakt EUR 0,10
0901 02 <Nummer>	exakt EUR 0,20
0901 03 <Nummer>	exakt EUR 0,30
0901 04 <Nummer>	exakt EUR 0,40
0901 05 <Nummer>	exakt EUR 0,50
0901 06 <Nummer>	exakt EUR 0,60
0901 07 <Nummer>	exakt EUR 0,70
0901 08 <Nummer>	maximal EUR 0,80
0901 09 <Nummer>	maximal EUR 0,90
0901 10 <Nummer>	maximal EUR 1,00
0901 20 <Nummer>	maximal EUR 2,00
0901 30 <Nummer>	maximal EUR 3,00
0901 40 <Nummer>	maximal EUR 4,00
0901 50 <Nummer>	maximal EUR 5,00
0901 60 <Nummer>	maximal EUR 6,00
0901 70 <Nummer>	maximal EUR 7,00
0901 80 <Nummer>	maximal EUR 8,00
0901 90 <Nummer>	maximal EUR 9,00

Das selbe Prinzip ist auch für den Rufnummernbereich 0931 anwendbar.

Sonderbestimmungen gelten auch für so genannte Abo- und Chat-Dienste. Diese Regelungen sollen die effiziente Erbringung von Abo- und Chat-Diensten ermöglichen. Eine wiederholte Anbotnachricht wäre in derartigen Fällen auch für den Nutzer unzumutbar. Da bei Abo- und Chat-Diensten ein Interesse des Nutzers an einer Entgeltinformation dennoch besteht, sieht die KEM-V nach einer ersten Entgeltinformation eine innerhalb eines Monats kumulierte Informationspflicht in Schritten von EUR 10,- vor. Der Nutzer muss daher in Abständen von jeweils EUR 10,- über die angefallenen Kosten informiert werden. Ein Abo-Dienst darf nur dann weiter erbracht werden, wenn diese Entgeltinformation aktiv vom Nutzer bestätigt wird.

Angemerkt wird, dass in den Bereichen 0901 und 0931 ausschließlich die Erbringung eventtarifizierter Dienste zulässig ist. In den Rufnummernbereichen 0900 und 0930 ist hingegen die Erbringung von eventtarifizierten Sprachdiensten verboten. Eine Erbringung anderer eventtarifizierter Dienste, dies sind im Wesentlichen Mehrwert-SMS-Dienste, ist hingegen erlaubt.

Die Pflicht zur Erteilung einer Entgeltinformation entfällt bei eventtarifizierten Diensten, sofern

- das Entgelt für den gesamten Dienst EUR 0,70 nicht überschreitet und sich das Entgelt aus den ersten beiden Ziffern der Teilnehmernummer im Bereich 0901 und 0931 ergibt (siehe Infobox 2) oder
- der Dienst durch eine Nachricht des Nutzers angefordert, im Anschluss daran einmalig (daher im Regelfall mittels einer Antwort-SMS) erbracht und in der Antwort SMS über das angefallene Entgelt informiert wird.

Beispiel 14:

Tarifinfo in der Nummer:

Keine Entgeltinformation erforderlich

Der Diensteanbieter A. bietet an, Wetternews mittels Mehrwert-SMS zu erbringen. Für eine SMS-Nachricht verlangt er EUR 0,40. Herr B. überlegt, am Wochenende Ski fahren zu gehen und will wissen, welches Wetter vorhergesagt wird. Er sendet daher ein SMS an die Rufnummer 0901 04xxxx. Er erhält in der Folge seine Wetternachricht. Eine Entgeltinformation ist in diesem Fall nicht erforderlich, da der Tarif aus der Nummer – 40 Cent – ersichtlich ist.

4.3.7. Welche neuen Bestimmungen bestehen hinsichtlich Dialer-Programmen?

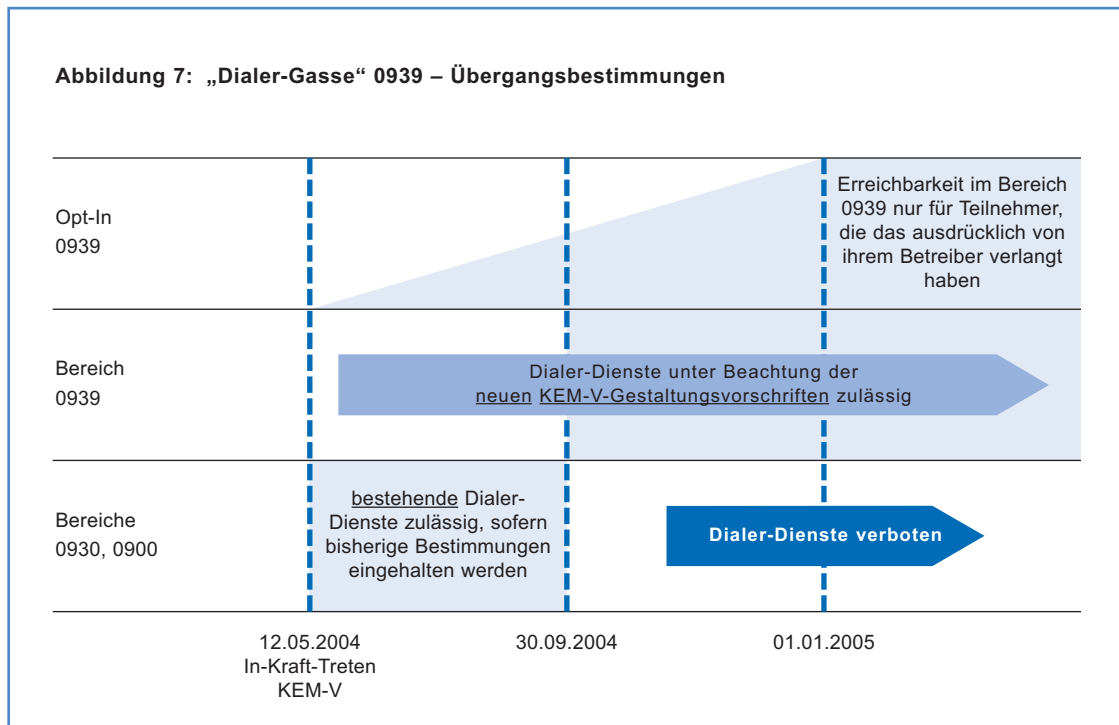
Die Erbringung von Mehrwertdiensten unter Verwendung eines Dialer-Programmes ist gemäß der KEM-V nur noch in den Rufnummernbereichen 0820 und 0939 zulässig. Aufgrund von Problemen in der Vergangenheit, die im Zusammenhang mit Dialer-Programmen auftraten, wurde für Dialer-Programme eine eigene Rufnummerngruppe 0939 geschaffen. Die Übergangsbestimmungen für Dialer-Programme sind in Abbildung 7 dargestellt.

Eine zentrale Bestimmung, die mit 01.01.2005 in Kraft trat, ist das so genannte Opt-In-Prinzip. Dies

bedeutet, dass der Bereich 0939 grundsätzlich gesperrt ist. Nur wenn sich der Teilnehmer ausdrücklich für diesen Rufnummernbereich freischalten lässt, können Verbindungen zu diesem Bereich hergestellt werden. Der versehentliche und unbeabsichtigte Aufbau von Verbindungen über Dialer-Programme soll dadurch verhindert werden.

Die KEM-V enthält des Weiteren ausführliche Regelungen hinsichtlich der Gestaltung von Dialer-Programmen. Wird eine Verbindung zu einer Mehrwertrufnummer über ein Dialer-Programm hergestellt, müssen dem Nutzer vor dem Aufbau der Verbindung der Preis in Euro pro Minute, der Dienstleister und dessen ladungsfähige Anschrift sowie die vollständige angewählte Rufnummer angezeigt werden. Eine Verbindung darf außerdem nur nach einer Aktion des Nutzers aufgebaut werden, durch die der Nutzer die vorher genannten Informationen bestätigen muss. Der Nutzer muss die Möglichkeit haben, den Verbindungsaufbau endgültig, einfach und kostenfrei abzulehnen. Wird vom Nutzer ein Mehrwertdienst unter Verwendung eines Dialer-Programms in Anspruch genommen, müssen der aktuelle Gesamtpreis und die Verbindungsdauer permanent sichtbar angezeigt werden. Die Verbindung muss jederzeit auf einfache Weise und ohne Verzögerung endgültig abgebrochen werden können. Mit diesen klaren und eindeutigen Regelungen verbessert sich im Streitfall die rechtliche Position eines Nutzers wesentlich.

Abbildung 7: „Dialer-Gasse“ 0939 – Übergangsbestimmungen



4.3.8. Welche Entgeltobergrenzen und Zeitbeschränkungen bestehen?

Im Bereich für frei kalkulierbare Mehrwertdienste sieht die KEM-V ein maximal zulässiges Entgelt von EUR 3,64 pro Minute und von EUR 10,- pro Event vor (Sonderregeln gibt es für Faxabrufdienste). Bei Verbindungen zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten in den Bereichen 0900, 0930 und 0939 sowie im Bereich 118 ist eine

Trennung der Verbindung nach 30 Minuten, bei einem Minutenentgelt von weniger als EUR 2,20 nach maximal 60 Minuten vorgesehen. Die Trennung der Verbindung ist jeweils vom Dienstnetzbetreiber, das ist jener Betreiber, von dessen Netz aus der Dienst erbracht wird, sicher zu stellen.

Abbildungen 8 und 9 geben eine Übersicht, welche Dienste hinter welchen Nummern angeboten werden dürfen und wie die Tarifierung erfolgt.

Abbildung 8: Rufnummern mit geregelter Entgeltobergrenze

0800	0804	0810	0820	0821	0828
Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Dial-Up Zugang	Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Eventtarifert: Sprache und SMS/MMS	Dienste: Nur SMS/MMS
		Verboten: eventtariferte Sprachdienste	Verboten: eventtariferte Sprachdienste	Verboten: Dial-Up Zugang	Verboten: Sprachdienste
Tarifierung: entgeltfrei	Tarifierung: entgeltfrei (ggf. getrennte ISP-Kosten)	Tarifierung: max. EUR 0,10 pro Minute bzw. SMS/MMS	Tarifierung: max. EUR 0,20 pro Minute bzw. SMS/MMS	Tarifierung: max. EUR 0,20 pro Anruf bzw. SMS/MMS	Tarifierung: „SMS/MMS- Normaltarif“ des Absenders

Hinweis: der Begriff Sprache umfasst auch Daten- und Faxdienste

Abbildung 9: Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste

0900	0901	0930	0931	0939
Dienste: Sprache, SMS/MMS	Dienste: eventtarifert: Sprache, SMS/MMS	Dienste: Erotik Sprache, SMS/MMS	Dienste: Erotik eventtarifert: Sprache, SMS/MMS	Dienste: ausschließlich Dial-Up Zugang (Dialer!)
Verboten: Dial-Up Zugang Erotikdienste	Verboten: Dial-Up Zugang Erotikdienste	Verboten: Dial-Up Zugang	Verboten: Dial-Up Zugang	Verboten: Rest
Tarifierung: max. EUR 3,64/Min max. EUR 10,-/SMS Faxabruf: max. EUR 1,50/Min	Tarifierung: von EUR 0,10 bis max. EUR 9,-/SMS Tarifinfo steckt in der Nummer	Tarifierung: max. EUR 3,64/Min max. EUR 10,-/SMS Faxabruf: max. EUR 1,50/Min	Tarifierung: von EUR 0,10 bis max. EUR 9,-/SMS Tarifinfo steckt in der Nummer	Tarifierung: max. EUR 3,64/Min

4.4. Mobile Rufnummernmitnahme (MNP)

Seit dem 16.10.2004 besteht in Österreich die faktische Möglichkeit, bei einem Betreiberwechsel die mobile Rufnummer (samt Vorwahl) vom bestehenden zum neuen inländischen Betreiber mitzunehmen. Dieser Vorgang, welcher als mobile Rufnummernmitnahme bzw. Rufnummernportierung oder Mobile Number Portability (MNP) bezeichnet wird, steht sowohl Vertragskunden (Post-Paid-Kunden) als auch Kunden mit Wertkarten (Pre-Paid-Kunden) zur Verfügung.

MNP basiert auf europarechtlichen Grundlagen der Universaldienstrichtlinie 2002 und wurde in Österreich im § 23 TKG 2003 umgesetzt. Die Nummernübertragungsverordnung (NÜV), die vom Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie erlassen wurde, legt hierbei den Ablauf der Rufnummernmitnahme fest.

Im Jahr 2004 wurden bei der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH einige Beschwerdefälle betreffend MNP eingebracht. Inhaltlich bezogen sich die meisten Fälle sowohl auf Mängel bei der (technischen) Durchführung der Portierung (nicht bzw. nicht rechtzeitige Portierung, Nichterreichbarkeit aus bestimmten Fremdnetzen nach Portierung etc.) als auch auf zuviel verrechnetes Portierentgelt.

Im Folgenden soll der Ablauf der Portierung kurz dargestellt werden:

4.4.1. Ablauf der Rufnummernmitnahme

Für den Ablauf der Rufnummernmitnahme sind folgende Schritte erforderlich:

Schritt 1: Einholung NÜV-Information und NÜV-Bestätigung

Der erste Schritt im Rahmen der Rufnummernportierung besteht in der Einholung der so genannten NÜV-Information und NÜV-Bestätigung.

Die NÜV-Information dient dem Teilnehmer dazu, sich einen Überblick über die Kosten, welche bei einer Rufnummernmitnahme anfallen können, zu verschaffen. Sie ist eine schriftliche Information über das aufrechte Vertragsverhältnis beim bestehenden Betreiber und hat folgende Punkte zu enthalten (vgl. § 3 Abs. 3 NÜV):

- Den Hinweis, dass die Übertragung der Rufnummer den bisherigen Vertrag nicht auflöst und eine bestehende Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) aufrecht bleibt.
- Die Information darauf, dass die übertragene Rufnummer beim bestehenden Mobilfunkbetreiber nicht mehr genutzt werden kann und vereinbarte Bonifikationen verfallen.
- Angaben zur konkreten Vertragsdauer, zur Höhe der verbleibenden Grundentgelte und Informationen über den nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt.
- Kosten einer vorzeitigen Kündigung, allenfalls anfallende SIM-Lock-Kosten.
- Gesamtkosten der Rufnummernmitnahme beim abgebenden Betreiber.

Die NÜV-Bestätigung bescheinigt dem Kunden, der seine Rufnummer portieren will, dass er eine NÜV-Information eingeholt hat und enthält den für die Portierung wesentlichen Portiercode. Die Bestätigung ist dem neuen Betreiber vorzulegen.

Den Portiervorgang kann der Teilnehmer beim bestehenden oder neuen Betreiber einleiten:

Bei Einleitung des Portiervorganges über den neuen Betreiber muss sich der Teilnehmer in den Shop oder zu einem Vertriebspartner seines neuen Mobilfunkbetreibers begeben, welcher dann einen „Informationsantrag“ zur Einholung der NÜV-Information beim bestehenden Mobilfunkbetreiber stellt. Zur Durchführung dieses Vorganges muss

der Teilnehmer eine Vollmacht erteilen, sich hierzu durch Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises legitimieren. Dem neuen Mobilfunkbetreiber ist außerdem die zu übertragende Rufnummer bekanntzugeben. Bei Wertkartenhandys (Pre-Paid) ist der PUK-Code anzugeben. Der neue Mobilfunkbetreiber stellt anschließend den Informationsantrag beim bestehenden Mobilfunkbetreiber, welcher innerhalb von höchstens 30 Minuten die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung an den neuen Mobilfunkbetreiber zu übermitteln hat. NÜV-Information und Bestätigung werden dem Teilnehmer folglich ausgehändigt und der Empfang durch den Teilnehmer bestätigt.

NÜV-Information und NÜV-Bestätigung können auch beim bestehenden Betreiber angefordert werden. Die NÜV-Bestätigung ist in weiterer Folge dem neuen Betreiber vorzulegen.

Die Einholung einer NÜV-Information und einer NÜV-Bestätigung führt noch nicht automatisch zur Rufnummernmitnahme. Die NÜV-Bestätigung bleibt 60 Tage gültig. Innerhalb dieses Zeitraums kann der Teilnehmer die Rufnummernmitnahme beim neuen Mobilfunkbetreiber beantragen.

Schritt 2: Vertragsabschluss und Antrag auf Rufnummernmitnahme

Der zweite Schritt ist der Vertragsabschluss und die Stellung des tatsächlichen Antrages auf Rufnummernmitnahme (so genannter Portierantrag) beim neuen Mobilfunkbetreiber. Hierzu muss der Teilnehmer, soweit er sich nicht ohnehin schon die NÜV-Bestätigung über den neuen Mobilfunkbetreiber besorgt hat, in den Shop des neuen Mobilfunkbetreibers gehen und diesem die NÜV-Bestätigung (welche den Portiercode enthält) vor-

legen. Nachdem sich der Teilnehmer durch einen amtlichen Lichtbildausweis legitimiert hat und über alle Kosten der Nummernübertragung im neuen Netz informiert wurde, kann er den Vertrag beim neuen Mobilfunkbetreiber unterfertigen (Vertragsabschluss) und gleichzeitig den Auftrag zur Durchführung der Rufnummernmitnahme stellen (Durchführungsauftrag).

Schritt 3: Durchführung der Rufnummernportierung

Die portierte Rufnummer muss beim neuen Mobilfunkbetreiber im Regelfall innerhalb von drei Arbeitstagen aktiviert werden. Sollte der Teilnehmer die Aktivierung der Rufnummer erst zu einem späteren Zeitpunkt wünschen, kann er im Rahmen des Durchführungsauftrages beim neuen Betreiber einen Wunschtermin für die nächsten 60 Tage (gerechnet ab dem Zeitpunkt der Ausstellung der NÜV-Information und NÜV-Bestätigung) vereinbaren.

4.4.2. Netzansage

Aus Gründen der Kostentransparenz erhalten jene Teilnehmer, die einen Teilnehmer anrufen, der seine mobile Rufnummer im Zuge eines Betreiberwechsels mitgenommen hat, eine kostenlose Netzansage, welche darüber informiert, in welches mobile Netz sie nunmehr telefonieren (dies ist aus der Vorwahl ja nicht mehr ersichtlich). Die Netzansage für mitgenommene Rufnummern kann jedoch vom anrufenden Teilnehmer abgeschaltet werden. Hierfür empfiehlt es sich, sich an die Hotline des eigenen Betreibers zu wenden.

Bei SMS zu einer portierten Rufnummer gibt es hingegen, ebenso wie bei Anrufen aus dem Ausland, keine entsprechende Information.

4.4.3. Entstehende Kosten

Durch die Rufnummernmitnahme können dem Teilnehmer sowohl beim bestehenden als auch beim neuen Betreiber Kosten entstehen, welche vor Durchführung der tatsächlichen Portierung berücksichtigt werden sollten. Dabei handelt es sich vor allem um folgende Kosten:

- Grundgebühren bis Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer bzw. des Kündigungsverzichts bei vorzeitiger Kündigung gegenüber dem bestehenden Betreiber,
- Abschlagszahlungen für „gestützte Endgeräte“ bei vorzeitiger Kündigung gegenüber dem bestehenden Betreiber,
- Kosten für die Aufhebung eines SIM-Locks gegenüber dem bestehenden Betreiber, soweit der Teilnehmer sein altes Handy beim neuen Betreiber weiterverwenden möchte,
- Kosten für die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung (in der Regel EUR 4,- inkl. USt; zu zahlen an den bestehenden Betreiber),
- Sonstige Portierungskosten gegenüber dem alten Betreiber (z.B. für technischen Mehraufwand): Nach Ansicht der Regulierungsbehörde dürfen diese Kosten, soweit der bestehende Betreiber bereits EUR 4,- (inkl. USt) für die NÜV-

Information und NÜV-Bestätigung verlangt, nicht mehr als EUR 15,- betragen (inkl. USt),

- Kosten aus dem Vertrag mit dem neuen Betreiber.

Der Großteil der Beschwerdefälle im Jahr 2004 betreffend MNP bezog sich auf die Höhe der verrechneten Portierungsentgelte. Die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung sind kostenpflichtig, wobei seitens der Betreiber grundsätzlich ein Entgelt in der Höhe von insgesamt EUR 4,- (inkl. USt) verrechnet wird. Nach § 23 Abs. 2 TKG 2003 darf das Gesamtentgelt, welches gegenüber dem Teilnehmer für die Portierung verlangt wird, jedenfalls nicht „abschreckend“ sein. Die Regulierungsbehörde vertritt hierbei die Ansicht, dass ein Entgelt, welches den Betrag von EUR 19,- (inkl. USt) übersteigt, als abschreckend anzusehen ist. Der Gesamtbetrag von EUR 19,- ist hierbei als Deckelungsbetrag zu verstehen und kann einen Höchstbetrag von EUR 4,- (inkl. USt) für die Information und Bestätigung (NÜV-Information und NÜV-Bestätigung) gemäß § 3 Abs. 2 NÜV beinhalten.

Seitens der Mobilfunkbetreiber werden für neue Portieranträge zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses nachstehende Portierungskosten verrechnet:

Abbildung 10: Übersicht Portierkosten

Betreiber	Portierentgelt (inkl. USt)	Kosten für NÜV-Information und NÜV-Bestätigung (inkl. USt)
Mobilkom Austria	EUR 15,-	EUR 4,-
T-Mobile	EUR 15,-	EUR 4,-
ONE	EUR 15,-	EUR 4,-
tele.ring	EUR 15,-	EUR 4,-
Hutchison („3“)	EUR 0,-	EUR 4,-
Tele2	EUR 8,-	EUR 4,-

4.5. Urteil des Obersten Gerichtshofes zum Guthabensverfall bei Wertkartenhandys

Ein Urteil von weit reichender Bedeutung für die Nutzer von Mobiltelefonen wurde im August 2004 vom Obersten Gerichtshof (OGH) erlassen.

Der Oberste Gerichtshof hat in seiner Entscheidung vom 18.08.2004, 4 Ob 112/04f gegenüber tele.ring ausgesprochen, dass eine Klausel über den Guthabensverfall bei Wertkartenhandys nach 15 Monaten („Laden Sie Ihr Konto rechtzeitig innerhalb der Gültigkeitsdauer (ein Jahr plus drei Monate) auf, sonst verlieren Sie Ihre Rufnummer und das restliche Guthaben!“) im Sinne des § 879 Abs. 3 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) gröblich benachteiligend sei. Wesentliches Argument des OGH war hierbei, dass jene Kunden, die ihr Guthaben vertelefonieren, gewissermaßen ein Mehr an Leistung erhalten (im Wesentlichen aktive Gespräche und die Erreichbarkeit etwa durch Bereithalten der Telefonnummer, der Mobilbox etc.) als jene Kunden, welche ihr Guthaben nicht verbrauchen⁵.

Auf Basis dieses Urteiles langte bei der Regulierungsbehörde eine Vielzahl von Anfragen, insbesondere zu den rechtlichen und praktischen Konsequenzen des Urteils ein, die wie folgt zusammengefasst werden können:

- Teilnehmer von tele.ring können sich darauf berufen, dass obige Verfallsklausel mit vertraglicher Nichtigkeit behaftet ist und somit keine rechtliche Gültigkeit entfaltet. Den Teilnehmern

stehen somit Rückforderungsansprüche für bereits verfallene Guthaben zu, welche (als Bereicherungsansprüche) einer Verjährungsfrist von 30 Jahren unterliegen.

- Obwohl das Judikat nur gegenüber tele.ring ergangen ist, geht die Regulierungsbehörde davon aus, dass die Grundsätze des Urteiles (insbesondere betreffend die Unzulässigkeit einer derartigen Verfallsregelung und betreffend den Rückforderungsanspruch) auch auf Kunden anderer Mobilfunkbetreiber umzulegen sind, soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Entgeltbestimmungen (EB) der Betreiber vergleichbare Verfallsklauseln (ohne Rückforderungsanspruch) vorsehen.
- Verweigert ein Betreiber die Rückzahlung eines (unzulässig verfallenen) Guthabens, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde eingeleitet werden.
- Nach Ansicht der Regulierungsbehörde lässt sich aus dem Urteil nicht ableiten, dass die alte Rufnummer reaktiviert wird bzw. der Teilnehmer einen Anspruch auf eine neue Rufnummer hat.
- Die Mobilfunkbetreiber können bei der Auszahlung des Guthabens ein Manipulationsentgelt verlangen, welches in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Entgeltbestimmungen des Betreibers festgelegt sein muss.
- Den Teilnehmer trifft die Beweislast hinsichtlich des Bestehens eines allfälligen Guthabens (durch Vorlage der SIM-Karte, des PUK-Codes

⁵ Das zitierte Judikat ist über die Website des Rechtsinformationssystems (RIS) des Bundeskanzleramts unter <http://www.ris.bka.gv.at/jus> abrufbar.

etc.). Probleme können daraus resultieren, dass entsprechende Unterlagen etc. im Regelfall nicht (mehr) vorhanden sind bzw. der Betreiber personenbezogene Daten des Teilnehmers (insbesondere Verkehrsdaten iSd § 99 TKG 2003) zwischenzeitig gelöscht hat.

- Als Reaktion auf das OGH-Urteil haben zwischenzeitig sämtliche Mobilfunkbetreiber bei der Regulierungsbehörde gemäß § 25 TKG 2003 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Entgeltbestimmungen angezeigt. Die angezeigten Neuregelungen sehen überwiegend die Möglichkeit der Rückforderung von Guthaben unter bestimmten Voraussetzungen binnen eines gewissen Zeitraumes vor. Für die Auszahlung des Guthabens wird seitens der Betreiber ein Manipulationsentgelt verrechnet. Gegen die angezeigten AGB-Änderungen hat die Telekom-Control-Kommission beschlossen, keinen Widerspruch nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 zu erheben. Die Anzeigen sind auf der Website der Regulierungsbehörde unter <http://www.rtr.at/agb-eb> abrufbar.

4.6. Internationale Kooperation bei Mehrwertdiensten

Unter dem Vorsitz der RTR-GmbH fand im November 2004 in Wien in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie das IARN Meeting statt. IARN steht für International Audiotex Regulators Network und ist eine Organisation, deren Ziel der internationale Erfahrungsaustausch und die Kooperation bei der Regulierung von Mehrwertdiensten ist. Da Mehrwertdienste im Rahmen der Schlichtungstätigkeit der RTR-GmbH eine bedeutende Rolle spielen, ist ein derartiger Erfahrungsaustausch unerlässlich, um Entwicklungen bei Mehrwertdiensten frühzeitig zu erkennen. Teilnehmer konnten aus Australien, Japan und aus zahlreichen europäischen Staaten begrüßt werden.



Die Vorträge und Diskussionen anlässlich des IARN Meetings – insbesondere hinsichtlich der Regulierung von Dialer-Programmen und Mehrwert-SMS – zeigten die verschiedenen nationalen Lösungen und Unterschiede in Bezug auf die Regelung von Mehrwertdiensten auf.

Die Europäische Kommission berichtete, dass eine Studie hinsichtlich eines pan-europäischen Marktes für Mehrwertdienste geplant ist. Ziel dieser Studie ist die Identifikation von Schritten, die für die Schaffung eines einzigen pan-europäischen Mehrwertdienstemarktes – unter Berücksichtigung des Verbraucherschutzes und des Missbrauchs im Bereich Mehrwertdienste – notwendig sind. Die Studie soll im Jahr 2005 fertig gestellt werden.

Anlässlich des Meetings wurden auch nationale Lösungen im Bereich Mehrwertdienste vorgestellt. In Japan ist etwa eine inhaltliche Überprüfung im Sinne einer ethischen Kontrolle von Mehrwertdiensten vorgesehen. Außerdem wurde ein Passwortsystem eingeführt, welches sicherstellen soll, dass der jeweilige Nutzer als Vertragspartner des Mehrwertdiensteanbieters identifiziert wird. In Japan sind daher (ähnlich wie auch in Österreich) grundsätzlich zwei Verträge voneinander zu unterscheiden: zum einen der Vertrag zwischen dem Teilnehmer und seinem Netzbetreiber und zum anderen der Vertrag zwischen dem Nutzer und dem Anbieter des Mehrwertdienstes.

Hinsichtlich der Thematik Dialer-Programme wurden des Weiteren Modelle von Registrierungs- und Genehmigungsverfahren für Dialer-Programme diskutiert. Derartige Verfahren sind derzeit in Deutschland und seit Kurzem auch in Großbritannien vorgesehen. Will man in Großbritannien Dienste über ein Dialer-Programm anbieten, muss dieses Dialer-Programm vorab genehmigt werden.

In Australien ist hingegen eine Nutzung von nationalen Mehrwertnummern für die Einwahl von



Dialer-Programmen seit September 2003 nicht mehr möglich. Dies hatte zwar einen Rückgang von Dialer-Programmen, die unter nationalen Mehrwert-rufnummern angeboten werden, zur Folge, allerdings kam es im Gegenzug zu einem Anstieg von Dialer-Programmen, die sich über teure internationale Rufnummern einwählen.

In Irland wird nunmehr der so genannte „Code of Practice“ überarbeitet. Hinsichtlich Mehrwert-SMS wird derzeit eine Zwangstrennung bei Erreichen eines bestimmten Betrages angedacht. Diskutiert

wird außerdem ein Höchstentgelt pro Tag in Bezug auf Mehrwert-SMS.

Die RTR-GmbH stellte anlässlich dieses Treffens die in der im Mai 2004 erlassenen Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) enthaltenen Bestimmungen zum Bereich Mehrwertdienste vor. Es zeigte sich, dass die KEM-V mit den internationalen Maßnahmen einhergeht, der Erbringung von Mehrwertdiensten im Falle des Auftretens von Missbrauchsfällen mitunter ein strenges Korsett anzulegen.

5. Anhang

5.1. Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003

Dieses Formular ist nur auszufüllen, wenn Sie von Ihrem Betreiber noch kein schriftliches Antwortschreiben auf Ihren Rechnungseinspruch erhalten haben.

A. Persönliche Daten der BeschwerdeführerIn (KundIn bzw. VertragspartnerIn des Betreibers)

Männlich Weiblich Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl	

B. Vertretung der BeschwerdeführerIn

Männlich Weiblich Firma

Nachname bzw. Firma		Vorname	
Straße		Postleitzahl, Ort	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail	

C. Betroffene Rufnummer/n

D. Betroffener Betreiber

E. Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamt-betrag	Einspruch erhoben/ Datum

Ort, Datum

Unterschrift oder bei rein elektronischer Bearbeitung der vollständige Name

Bitte beachten Sie auch die Informationen auf der nächsten Seite (5.2 Kleines ABC zur Registrierung)

5.2. Kleines ABC zur Registrierung

5.2.1. Allgemeines zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren

Allgemeine Informationen zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren finden Sie im Info-Blatt „Informationen zum Schlichtungsverfahren“, dieses ist abrufbar unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

5.2.2. Aufschub der Fälligkeit

Ein Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages kann von der RTR-GmbH nur dann bestätigt werden, wenn das Formular vollständig und richtig ausgefüllt ist und der Betreiber keinen berechtigten Widerspruch erhebt. Sollte der Betreiber der Registrierung widersprechen, wird die Schlichtungsstelle gesondert überprüfen, ob der Widerspruch gerechtfertigt ist und Sie dann davon informieren.

5.2.3. Betroffener Betreiber

Das ist jenes Unternehmen, dessen Rechnung oder Zahlungsaufforderung von Ihnen bestritten wird.

Sonderfall:

1. Wenn Ihnen von Ihrem Betreiber angeboten wurde, die strittige Forderung an ein anderes Unternehmen (Dienstenetzbetreiber, Diensteanbieter) abzutreten und
2. Sie der Weitergabe Ihrer Daten an diese/s andere/n Unternehmen zugestimmt haben oder dieser nicht widersprochen haben und
3. Sie eine Gutschrift von Ihrem Betreiber erhalten haben,

dann ist die Streitigkeit mit Ihrem Betreiber durch die Erteilung der Gutschrift beendet. Ein Verfahren bei der RTR-GmbH ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

Macht nun das Unternehmen,

1. an das die Forderung abgetreten wurde, die strittige Forderung bei Ihnen geltend (z.B. durch Übermittlung einer Zahlungsaufforderung oder Rechnung),

2. und handelt es sich bei diesem Unternehmen um einen Dienstenetzbetreiber, dann empfehlen wir Ihnen neuerlich einen Einspruch bei diesem Unternehmen zu erheben. In diesem Fall ist dieses Unternehmen als „Betroffener Betreiber“ im Registrierungsformular anzugeben.

Handelt es sich bei diesem Unternehmen um keinen Dienstenetzbetreiber, sondern um einen Diensteanbieter, dann ist hingegen die Durchführung eines Verfahrens bei der RTR-GmbH nicht möglich.

5.2.4. Betroffene Rufnummer

Darunter ist die Rufnummer zu verstehen, für die Sie einen Telefonanschluss haben (Festnetz oder Handy) und deren Rechnung Sie bestreiten.

5.2.5. Rechnungen von unterschiedlichen Betreibern

Sollten Sie Rechnungen von mehreren Betreibern (z.B. Festnetz- und Mobiltelefon) beanspruchen, so füllen Sie bitte für jeden Betreiber ein eigenes Formular aus.

5.2.6. RSTR-Zahl

Falls Sie schon ein Schreiben von der RTR-GmbH erhalten haben, so ist links unterhalb der Anschrift (bei E-Mails im Betreff) eine RSTR-Zahl zu finden. Diese ermöglicht eine rasche Zuordnung Ihrer Korrespondenz zu Ihrem Akt und sollte daher bei jeder Kontaktaufnahme angeführt werden.

5.2.7. Schlichtungsverfahren

Haben Sie schon eine Antwort auf Ihren Einspruch erhalten? Wenn Sie mit dieser nicht einverstanden sind und daher eine Überprüfung durch die Schlichtungsstelle wünschen, übermitteln Sie uns bitte ein kurzes Schreiben, in dem Sie ausführen, wieso Sie mit der Entscheidung Ihres Betreibers

nicht einverstanden sind. Legen Sie diesem Schreiben bitte auch die relevante Vorkorrespondenz mit Ihrem Betreiber bei. Bitte beachten Sie, dass der Schlichtungsantrag innerhalb eines Monats nach Erhalt des ablehnenden Erledigungsschreibens bei der RTR-GmbH gestellt werden muss.

5.2.8. Vertretung

Wird die Registrierung einer Beschwerde nicht vom Kunden des Betreibers (Punkt A), sondern von einer dritten Person beantragt, ist Punkt B auszufüllen. Ist der Kunde (Anschlussinhaber) ein Unternehmen, so ist unter diesem Punkt eine für das Unternehmen vertretungsbefugte Person anzugeben. Auf Verlangen des Betreibers ist eine schriftliche Vollmacht an den Betreiber nachzureichen.

5.3. Informationen zum Schlichtungsverfahren

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

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH), die zu 100 % im Eigentum des Bundes steht, wurde aufgrund des KommAustria-Gesetzes gegründet. Hauptaufgabe der RTR-GmbH im Telekom-Bereich ist die Wettbewerbsaufsicht auf dem Telekommunikationssektor.

5.3.2. Was ist das Schlichtungsverfahren?

Das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) überträgt der RTR-GmbH aber auch 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, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen bzw. einen Lösungsvorschlag erstellen. Dieser ist nur dann rechtlich verbindlich, wenn er von beiden Streitparteien angenommen wird. Gelangt sie zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde zu Unrecht besteht, wird die Schlichtungsstelle den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitteilen. Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bleibt nach erfolgloser Beendigung des Schlichtungsverfahrens gewahrt.

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

Die RTR-GmbH kann grundsätzlich nur dann inhaltlich tätig 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 drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der RTR-GmbH 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 zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens werden.

5.3.4. 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: beim Kundenservice/Verrechnung, 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.

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 von dem beim Betreiber eingebrachten Einspruch in Kenntnis setzen. Dies geschieht dadurch, dass Sie der RTR-GmbH das vollständig ausgefüllte Formblatt „Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003“ übermitteln. In diesem Fall ist der strittige Betrag aufgeschoben. Unabhängig davon kann der Betreiber den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen.

Erst nach Ausschöpfung aller Beschwerdemöglichkeiten (bei der Telekom Austria gibt es unter Umständen auch zweistufige Einspruchsverfahren) kann, falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Telekom-Anbieters unzufrieden sind, die Schlichtungsstelle inhaltlich tätig werden. Zu diesem Zweck haben Sie die Möglichkeit, innerhalb eines Monats nach Erhalt der Entscheidung über Ihren Einspruch die RTR-GmbH als Schlichtungsstelle anzurufen. Bitte beachten Sie, dass Sie mit Ihrem Antrag auf Überprüfung der Entscheidung

des Telekom-Anbieters vollständige Angaben machen und Ihr Vorbringen nachvollziehbar (belegbar) darlegen müssen. Insbesondere sind die strittigen Rechnungen und alle relevanten Beweismittel (z.B. Schriftverkehr, Protokolle, Verträge, Ausweiskopien) dem Antrag beizulegen.

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

5.3.5. Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

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

Sind alle Beschwerdemöglichkeiten beim Telekom-Anbieter ausgeschöpft, so setzt die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten über erhöhte Telefonrechnungen unterschiedliche Verfahrensschritte, deren Einsatz davon abhängig ist, wie hoch der strittige Betrag ist:

- Wenn der strittige Betrag weniger als EUR 20,- (inkl. USt) beträgt, kann die Schlichtungsstelle von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens absehen, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist.
- Wenn die Höhe der strittigen Rechnung weniger als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen beträgt oder der strittige Betrag EUR 150,- (inkl. USt) 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) und wenn der strittige Betrag EUR 150,- (inkl. USt) übersteigt, fordert die Schlichtungsstelle alle Unterlagen an, die die vorgenommenen technischen Untersuchungen durch den Telekom-Betreiber dokumentieren. Auf Basis dieser Unterlagen und allfällig weiterer vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter Auskünfte wird, wenn dies erforderlich ist, von einem technischen Sachverständigen ein Gutachten erstellt. Wenn es zur Aufklärung des Sachverhalts sinnvoll ist, werden wir Sie auch ersuchen, an einer mündlichen Verhandlung in den Räumlichkeiten der RTR-GmbH teilzunehmen. Ergeben sich Zweifel an der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung oder bestehen rechtliche Bedenken, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag. Wird dieser innerhalb der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist von beiden Seiten angenommen, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande. Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

Besonderheit Mehrwertdienste:

- Werden von einem Nutzer die Entgelte für Mehrwertdienste beansprucht, bietet der Betreiber dem Nutzer oft an, dass er von der weiteren Geltendmachung der Mehrwertdienstentgelte absieht. Gleichzeitig wird die Forderung jedoch an den betroffenen Dienstenetzbetreiber oder auch Diensteanbieter (bei beiden handelt es sich um Unternehmen, die an der Mehrwertdienststeuerbringung beteiligt sind) abgetreten. In einem solchen Fall ist ein Schlichtungsverfahren gegen den Betreiber, der auf die Geltendmachung der Forderung verzichtet, nicht mehr möglich.

- Bei der Bestreitung der Richtigkeit von Entgelten für Mehrwertdienste wird der Überprüfungsmaßstab auf die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung und auf das TKG 2003 sowie die aufgrund des TKG 2003 erlassenen Verordnungen beschränkt.

5.3.6. Mögliche Ursachen hoher Telefonrechnungen

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

Telefonate zu Mobiltelefonen: Überprüfen Sie, ob sich Ihr Telefonierverhalten oder das Ihrer Familienmitglieder in letzter Zeit geändert hat. Da Telefonate zu Mobiltelefonen 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 vergebährte Telefonnummern. Einen Teil der Entgelte erhält der Anbieter des Mehrwertdienstes, einen Teil der Netzbetreiber. Manche Mehrwertdienste werden im Ausland 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 Sextelefonate den größten Teil des Umsatzes ausmachen. Neben Telefonsex werden über Mehrwert-

dienste 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 in Frage gestellt, 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.

Mehrwertnummern können aber nicht nur für Sprachverbindungen sondern auch für Datenverbindungen verwendet werden. Ein typisches Beispiel dafür sind Datenverbindungen, die Verbindungen zu Mehrwertnummern über Dialer-Programme herstellen.

Bei einem Dialer-Programm wird die aktuelle – meist kostengünstige – Browserverbindung getrennt und eine neue Verbindung über eine 0939-Rufnummer hergestellt. Bis 30.09.2004 war es zulässig, dass Dialer-Programme auch 0900- bzw. 0930-Rufnummern anwählen. Ein Dialer-Programm muss in der Regel heruntergeladen, d.h. angeklickt und am Computer gespeichert und anschließend ausgeführt werden.

Welche Anforderungen ein Dialer-Programm erfüllen muss, ist in der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (KEM-V) geregelt. Diese Verordnung ist abrufbar unter <http://www.rtr.at/kem-v>. Die KEM-V enthält insbesondere Regelungen über die Bewerbung, die Informationspflichten des Anbieters des Mehrwertdienstes gegenüber seinem Kunden, z.B. die

Entgeltinformation, Bestimmungen über die Speicherung von Dialer-Programmen sowie über die Erbringung von Mehrwertdiensten unter Verwendung eines Dialer-Programmes.

Seit dem 01.01.2005 besteht für Dialer-Programme, die unter einer 0939-Rufnummer angeboten werden, ein sogenanntes „Opt-In“-Prinzip; dies bedeutet, dass 0939-Rufnummern nur dann erreichbar sind, wenn dies der Kunde (Anschlussinhaber) ausdrücklich gegenüber seinem Telefonieanbieter (das ist jener Betreiber, mit dem der Anschlussinhaber einen Vertrag über seinen Telefonanschluss hat) verlangt hat.

Zur Information:

Sollten Sie die Vermutung haben, dass Dialer-Programme Ursache Ihrer hohen Telefonrechnung sind und dass diese nicht den geltenden Vorschriften entsprechen, erheben Sie dagegen schriftlich Einspruch (vgl. Kapitel 5.3.4 dieses Informationsblattes). Wir empfehlen Ihnen – soweit möglich – das entsprechende Dialer-Programm in elektronischer Form zu sichern und die sonstigen Beobachtungen, die Sie im Zusammenhang mit der Ausführung des Dialer-Programms gemacht haben, zu dokumentieren.

5.3.7. Was kann ich selbst gegen hohe Telefonrechnungen unternehmen?

Einzelentgeltnachweis: Einen Einzelentgeltnachweis können Sie bei der Service-Hotline Ihres Telekom-Betreibers anfordern. Gemäß § 100 Abs. 1 TKG 2003 ist ein solcher vom Betreiber grundsätzlich unentgeltlich bereitzustellen.

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.

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. Nach dem TKG 2003 haben Anbieter von Telekommunikationsdiensten ihren Kunden auf Antrag einmal jährlich die entgeltfreie Sperre abgehender Verbindungen zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten bereitzustellen. 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. Nähere Informationen zu Tarifzonensperren erfahren Kunden bei der Service-Hotline ihres Betreibers.

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.

5.3.8. Was tun bei anderen Beschwerden?

Bei Beschwerden und Streitfällen, die nicht die Höhe der Telefonrechnung betreffen, kontaktieren Sie zunächst schriftlich Ihren Telekom-Anbieter. Lässt sich das Problem nicht lösen, wenden Sie sich in der oben beschriebenen Art und Weise (siehe Kapitel 5.3.4) an die RTR-GmbH. Beispiele für solche Beschwerden sind Qualitätsmängel, technische Probleme oder ungerechtfertigte Sperren des Anschlusses.

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

Für Rückfragen steht Ihnen die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH unter der Rufnummer 0810 511 811 (pro Minute EUR 0,07; erreichbar Mo-Fr von 8.00 bis 17.00 Uhr), der Faxnr. (01)58058-9494 bzw. der E-Mail-Adresse schlichtungsstelle@rtr.at zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auch im Internet unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

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

5.4.1. 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 KommAustria 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 Abs. 1 und Abs. 3, 5 bis 18 dieser Verfahrensrichtlinien Anwendung. Der Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 iVm § 10 Abs. 1 dieser Verfahrensrichtlinien gilt bei Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 nur dann, wenn die behauptete Gesetzesverletzung mit einem Einspruch verbunden ist.

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) Der Beschwerdeführer hat mit seinem Antrag auf Einleitung eines Verfahrens nach § 122 Abs. 1 TKG 2003 alle zur Beurteilung seiner Beschwerde relevante Angaben zu machen und sein Vorbringen plausibel und nachvollziehbar (belegbar) darzulegen.

gen. In der Beschwerde, die ein Mindestmaß an Begründung haben muss, ist auch der vorangegangene Lösungsversuch gemäß § 3 sowie dessen allfälliges Ergebnis darzulegen. Ist die Beschwerde für die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH nicht nachvollziehbar, wird diese nicht an den betroffenen Betreiber weitergeleitet und bewirkt damit auch nicht den Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 iVm § 10 Abs. 1 der Verfahrensrichtlinien. Der Beschwerdeführer wird in einem solchen Fall aufgefordert, innerhalb einer angemessenen Frist sein Vorbringen zu begründen. Kommt der Beschwerdeführer dieser Aufforderung innerhalb der gesetzten Frist nicht nach, wird die Beschwerde von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zurückgewiesen und nicht weiter behandelt. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens vom Beschwerdeführer gemachte neue Angaben oder vorgebrachte neue Umstände werden nur dann berücksichtigt, wenn diese zum Zeitpunkt der Einbringung des Schlichtungsantrages nicht offensichtlich im Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt gestanden sind

(3) Beschwerden über Vorfälle, welche sich mehr als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zugezogen haben, oder über Entgelte, welche drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der RTR-GmbH 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 ungeachtet der Bestimmung des ersten Satzes jedenfalls nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden. Im Übrigen gilt § 4 Abs. 1.

(4) Bei der Bestreitung der Richtigkeit von Entgelten für Mehrwertdienste wird der Überprüfungsmaßstab auf die technische bzw. rechneri-

sche Richtigkeit der Verrechnung und auf das TKG 2003 sowie die aufgrund des TKG 2003 erlassenen Verordnungen beschränkt. Bietet ein Anbieter von Kommunikationsdiensten an, dass die strittige Forderung an den Diensteanbieter oder Diensternetzbetreiber übertragen wird und die strittige Forderung von ihm dann nicht mehr weiter betrieben wird, ist die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber diesem Anbieter (der die Übertragung der Forderung anbietet) nicht möglich. Ein Schlichtungsverfahren gegenüber dem Diensternetzbetreiber, dem die strittige Forderung übertragen wurde und der diese gegenüber dem Kunden geltend macht, ist unter den Voraussetzungen des § 4 nach wie vor möglich.

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 zuvor an den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes gerichtet und dieser der Beschwerde nicht 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. 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 in der vertraglich vorgesehenen Form gegen die verrechneten Entgelte beim Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu erheben. 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 ist die Beschwerde unzulässig. 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 beeinspruchten Rechnung an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 10 Abs. 1 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

Mitwirkungspflicht

§ 5. (1) 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.

(2) Für die Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten gilt § 122 Abs. 1 vorletzter Satz TKG 2003. Diese haben zur Beschwerde ihres Kunden umfassend Stellung zu nehmen; § 2 Abs. 2 gilt sinngemäß. Hat der Beschwerdeführer seine Beschwerde (seinen Einspruch) gemäß § 10 dieser Verfahrensrichtlinien bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registriert, ist der betreffende Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes verpflichtet, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eine Kopie seines Antwortschreibens an den Beschwerdeführer zu übermitteln.

Datenschutz

§ 6. Der Beschwerdeführer stimmt bei einem Antrag auf Einleitung des Verfahrens nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 zu, dass sämtliche relevanten Daten, die sich auf den strittigen Verrechnungszeitraum beziehen, sowie alle Daten aus dem Überprüfungsverfahren des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes, einschließlich der Stamm- und Verkehrsdaten im Sinne des § 92 Abs. 3 Z 3 und Z 4 TKG 2003 vom betreffenden Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes im Rahmen der Streitbeilegung gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH übermittelt werden. Diese Daten werden von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vertraulich behandelt und nur für die Zwecke des Schlichtungsverfahrens verwendet.

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 Kapitel 5.4.2. 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 und die Kosten selbst übernehmen, wenn die wirtschaftlichen Verhältnisse des Beschwerdeführers eine Verrechnung der Barauslagen nicht zumutbar erscheinen lassen. 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.

Zustellung von Schriftstücken

§ 8a (1) Der Beschwerdeführer hat Änderungen seines Namens, seiner Anschrift, seiner E-Mail-Adresse oder Faxnummer während eines anhängigen Schlichtungsverfahrens der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unverzüglich bekannt zu geben.

(2) Gibt der Beschwerdeführer eine Änderung seines Namens, seiner Anschrift, seiner E-Mail-Adresse oder Faxnummer nicht bekannt und erhält er deshalb Schreiben der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH nicht, gelten diese als zugegangen, wenn sie an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift, E-Mail-Adresse oder Faxnummer gesandt wurden.

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 tunlichst eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters Vertreter dieser Person benannt werden.

5.4.2. 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 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken, so ist das bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH aufgelegte und auch unter <http://www.rtr.at> abrufbare Formblatt „Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH, verbunden mit dem Auf-

schub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003“, vollständig ausgefüllt an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu übermitteln. Die registrierte Beschwerde wird vom entsprechenden Anbieter des Telekommunikationsdienstes hinsichtlich der angegebenen Rechnung (Rechnungsnummer), der angegebenen Rechnungssumme und der Rechtzeitigkeit des Einspruchs überprüft.

(2) Die Registrierung bewirkt den Aufschub der Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages im Sinne des § 71 Abs. 2 TKG 2003, es sei denn, der entsprechende Anbieter des Telekommunikationsdienstes widerspricht dem binnen sieben Werktagen ab Mitteilung der Registrierung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH. In diesem Fall entscheidet die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung.

(3) Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes kann jedoch gemäß § 71 Abs. 2 2. Satz TKG 2003 einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen.

(4) 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.

(5) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt. Der Beschwerdeführer wird auf die Möglichkeit eines Widerspruchs des Anbieters des Telekommunikationsdienstes (§ 10 Abs. 2) gegen die Zulässigkeit der Registrierung hingewiesen.

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

5.4.3. 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 zwei, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen. In begründeten Einzelfällen kann diese Frist auf eine Woche verkürzt werden.

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 nach den Umständen des Einzelfalles zu setzender, mindestens zweiwöchiger, 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 Erstellung eines Gutachtens. 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 technische 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) Das technische Gutachten 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 weitere Personen ihres Vertrauens beiziehen.

(2) 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.

(3) 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 bzw. nach einer allfälligen mündlichen Verhandlung 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 schriftlichen 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 §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen der strittige Teil der Entgelte weniger als EUR 20,- (inkl. USt) beträgt, kann von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens abgesehen werden, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist (Verfahren A).

(3) 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,- (inkl. USt) beträgt, kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 12 beschränken (Verfahren B). 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.

(4) 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,- (inkl. USt) beträgt, bedient sich die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren C).

§ 18. Verfahren nach § 122 Abs. 1 TKG 2003 haben nach Möglichkeit die Dauer von sechs Monaten nicht zu überschreiten. Zeichnet sich eine Überschreitung dieser Frist ab, sind die Verfahrensparteien von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu einer raschen Verfahrensführung zu ermahnen und ihnen entsprechende Fristen zur letzten Stellungnahme aufzuerlegen. Nach ergebnislosem Verstreichen dieser Frist wird nach Aktenlage entschieden.

5.4.4. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht


§ 19. (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.

Inkrafttreten

§ 20. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit 01.01.2005 in Kraft, gleichzeitig treten die bisher geltenden Verfahrensrichtlinien außer Kraft.



5.4.5. Schlichtungsverfahren gemäß § 15 Abs. 4 SigG

§ 21. (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.

5.5. Wichtige Adressen

5.5.1. Arbeiterkammern

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien

1040 Wien, Prinz Eugen Straße 20-22
Tel. 01/50165 0
akmailbox@akwien.at
<http://wien.arbeiterkammer.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich

1060 Wien, Windmühlgasse 28
Tel. 01/58883-0, Fax: 01/58883-1555
E-Mail: mailbox@aknoe.at
<http://noe.arbeiterkammer.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Burgenland

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7
Tel. 02682/740 0, Fax: 02682/740 40 oder 28
E-Mail: akbgld@akbgld.at
<http://www.akbgld.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Oberösterreich

4020 Linz, Volksgartenstraße 40
Tel. 0732/6906, Fax: 0732/6906-2860
E-Mail: info@ak-ooe.at
<http://www.arbeiterkammer.com>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg

5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10
Tel. 0662/8687-0, Fax: 0662/876258
E-Mail: kontakt@ak-sbg.at
<http://www.ak-sbg.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Steiermark

8020 Graz, Hans-Resel-Gasse 8 – 14
Tel. 05/7799-0, Fax: 05/7799-2387
E-Mail: info@akstmk.at
<http://stmk.arbeiterkammer.at>

Arbeiterkammer Tirol

6010 Innsbruck, Maximilianstraße 7
Tel. 0800/22 55 22, Fax: 0512/53 40 12 90
E-Mail: ak@tirol.com
<http://tirol.arbeiterkammer.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Vorarlberg

6800 Feldkirch, Widnau 2-4
Tel. 05522/306-0
E-Mail: mailbox@ak-vorarlberg.at
<http://vbg.arbeiterkammer.at>

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Kärnten

9021 Klagenfurt, Bahnhofplatz 3
Tel. 0463/5870-0, Fax: 0463/5870-236
E-Mail: ak@akktn.at
<http://kaernten.arbeiterkammer.at>

5.5.2. Verein für Konsumenteninformation

VKI-Zentrale

Verein für Konsumenteninformation

1061 Wien, Mariahilfer Straße 81 und Linke Wienzeile 18

Tel. 01/588 77-0, Fax: 01/588 77-71

E-Mail: konsument@vki.or.at

<http://www.konsument.at>

5.5.3. Bundesministerium

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz

1010 Wien, Stubenring 1

Tel. 01/711 00-2501, -2502 (für Rechtsauskünfte udgl.) bzw. 0800/20 61 38

<http://www.bmsg.gv.at/cms/site/>

5.5.4. Staatsanwaltschaft

Staatsanwaltschaften sind jeweils bei den Landesgerichten eingerichtet, eine Liste der Adressen ist unter folgendem Link veröffentlicht:

<http://www.justiz.gv.at/justiz/content.php?nav=43>

5.5.5. Datenschutzkommission

Büro der Datenschutzkommission

1014 Wien, Ballhausplatz 1

Tel. 01/531 15-2525, Fax: 01/531 15-2690

E-Mail: dsk@dsk.gv.at

<http://www.dsk.gv.at>

5.5.6. Fernmeldebehörden

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

Oberste Post- und Fernmeldebehörde

1030 Wien, Ghegastraße 1

Tel. 01/797 31-0

http://www.bmvit.gv.at/sixcms/detail.php/template/i_e1/2/_e2/6/_e3/1000/_relid/2846/

Fernmeldebüro für Oberösterreich und Salzburg

(Fernmeldebehörde I. Instanz)

4021 Linz, Freinbergstrasse 22

Tel: 0732/7485-10, Fax: 0732/7485-19

E-Mail: fb.linz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Steiermark und Kärnten

(Fernmeldebehörde I. Instanz)

8010 Graz, Marburger Kai 43-45

Tel: 0316/8079-100, 101, Fax: 0316/8079-199

E-Mail: fb.graz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Tirol und Vorarlberg

(Fernmeldebehörde I. Instanz)

6020 Innsbruck, Valiergasse 60

Tel: 0512/2200-150, Fax: 0512/29 49 18

E-Mail: fb.innsbruck@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Wien, Niederösterreich und Burgenland

(Fernmeldebehörde I. Instanz)

1200 Wien, Höchstädtplatz 3

Tel. 01/331 81-170, Fax: 01/334 27 61

E-Mail: fb.wien@bmvit.gv.at



6. Verzeichnisse

6.1. Fallbeispiele

Beispiel 1:	Probleme bei der Rufnummernmitnahme	10
Beispiel 2:	Konfiguration von mobilen Datendiensten	11
Beispiel 3:	Kontaktaufnahme des Betreibers mit dem Diensteanbieter einer Mehrwertnummer	12
Beispiel 4:	Ein ungewollter Vertrag	13
Beispiel 5:	Kulanzlösung bei Verstoß gegen die Fair-Use-Policy	14
Beispiel 6:	Hohe Telefonrechnung durch Mehrwertdienste	15
Beispiel 7:	Verrechnung von Mehrwertdiensttelefonaten, die nicht von den Anschlussinhabern geführt wurden	16
Beispiel 8:	Kein „automatischer“ Verzicht auf Entgelte für Mehrwertdienste	17
Beispiel 9:	Nachverrechnung von Gesprächsgebühren	18
Beispiel 10:	Störung des Fernsehempfangs	19
Beispiel 11:	Mahnung für Mehrwertdienstentgelte	20
Beispiel 12:	Rechtswidriger Spam im Freundeskreis?	25
Beispiel 13:	Eine späte Rechnung (oder Liebesgrüße aus Deutschland)	30
Beispiel 14:	Tarifinfo in der Nummer: Keine Entgeltinformation erforderlich	34

6.2. Abbildungen

Abbildung 1:	Grafische Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens	6
Abbildung 2:	Schlichtungsfälle 1998 bis 2004	6
Abbildung 3:	Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2004 (pro Monat)	7
Abbildung 4:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 und 2004 (nach Betreiber in Prozent)	8
Abbildung 5:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003 und 2004 (nach Betreiber in absoluten Zahlen)	8
Abbildung 6:	Komplexe Zusammenhänge bei einer netzübergreifenden Mehrwertdienststeuerbringung	28
Abbildung 7:	„Dialer-Gasse“ 0939 – Übergangsbestimmungen	35
Abbildung 8:	Rufnummern mit geregelter Entgeltobergrenze	36
Abbildung 9:	Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste	36
Abbildung 10:	Übersicht Portierkosten	39

6.3. Infoboxen

Infobox 1:	Empfehlung der Schlichtungsstelle	22
Infobox 2:	Entgeltschema 0901 (bzw. 0931)	33



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77 – 79, A-1060 Wien

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

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

Grafik: Mag. Johannes Bulgarini Werbeagentur, 3503 Laaben, Gföhl 8

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 2005

Wien, im März 2005

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

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