

# Streitschlichtungstätigkeit der **Telekom-Control GmbH**

Jänner bis August 1999

## Überblick

Insgesamt wurden bis Ende August 1999 bei der Telekom-Control GmbH 875 Beschwerden eingebracht. Die Beschwerden richteten sich gegen die folgenden Betreiber:

	Nov. 1997 – Dez. 1998		Jan. bis Aug. 1999	
<b>Telekom Austria</b>	354	85,9%	365	78,8%
<b>Mobilkom Austria</b>	44	10,7%	55	11,9%
<b>max.mobil.</b>	8	1,9%	20	4,3%
<b>Andere</b>	6	1,5%	23	5,0%

Bei der Telekom Austria gingen die Beschwerden gegenüber 1997/98 leicht zurück, was auf die fortschreitende Digitalisierung des Netzes zurückzuführen sein dürfte. 1997/98 waren es noch 39 % der Beschwerden, die sich gegen analoge Anschlüsse richteten, 1999 nur mehr 20 %. Bei der max.mobil. Telekommunikation Service GmbH nahmen die Beschwerden in etwa entsprechend dem gewachsenen Marktanteil zu, sind aber immer noch (auch bezogen auf die Teilnehmerzahl) deutlich weniger als bei der Mobilkom Austria AG. Zugenommen hat die Anzahl der Beschwerden gegen andere Betreiber – A-Online, Connect Austria/One, Cybertron, EUnet, European Telecom, Multikom Austrio, Tele2, TELEforum und Telegroup (USA), Telekabel/Priority, TNS und UTA. Gegen keinen dieser Betreiber wurden mehr als drei Beschwerden erhoben.

## Telekom Austria

Bei der Telekom Austria AG richteten sich die Beschwerden 1999 gegen ähnliche Probleme wie im Jahr 1998. Ein Großteil der Beschwerden betrifft überhöhte Telefonrechnungen. Dabei hat sich der schon 1998 gewonnene Eindruck bestätigt, dass die technischen Überprüfungen der Telekom Austria im wesentlichen korrekt durchgeführt werden. In den meisten Fällen lässt sich die überhöhte Rechnung auf Telefonate zu Mehrwertdiensten zurückführen, die aus dem Haushalt des Kunden geführt wurden. Soweit technische Probleme für die überhöhte Telefonrechnung verantwortlich sind, stellt die Telekom Austria diese im Regelfall im Zuge ihrer Überprüfungen selbst fest, ohne dass eine Intervention der Schlichtungsstelle erforderlich ist.

Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung lassen sich die Rechnungen für die Kunden leichter nachprüfen. Die Zahl der Beschwerden gegen überhöhte Telefonrechnungen geht daher zurück und betrifft nur mehr etwa drei Viertel der Beschwerden (1998: etwa 90 %). Stattdessen richten sich die Beschwerden nun gegen Probleme wie z. B. ungerechtfertigte Sperrungen, administrative Probleme bei

der Herstellung und Übertragung von Anschlüssen, Probleme im Zahlungsverkehr (z. B. zu spät zugeordnete Zahlungen, nicht durchgeführte Einziehungsaufträge) oder technische Probleme insbesondere bei der Umstellung auf ISDN.

Im Jänner 1999 wurden etwa 20 Beschwerden betreffend Sperren an die Schlichtungsstelle gerichtet. Aufgrund einer Softwareumstellung verschoben sich bei der Telekom Austria manche üblicherweise eingehaltene Fristen. In einigen dieser Fälle stellte sich heraus, dass die Telekom Austria nicht die vorgeschriebene Mahnung versandt hatte oder dass händisch ausgefüllte Zahlscheine wochenlang herumlagen, bis sie zugeordnet wurden. Bei den daraus entstandenen ungerechtfertigten Sperren hat die Telekom Austria den Kunden das Sperrentgelt rückvergütet und als Ersatz für den erlittenen Ärger ein bis vier monatliche Grundentgelte gutgeschrieben. Soweit darüber hinaus gehende Schäden belegt wurden, wurden auch diese ersetzt. – Die Schlichtungsstelle hat aber auch bei einigen der Sperren festgestellt, dass sie zu Recht erfolgten.

Eine spürbare Verbesserung zeigte sich durch die Vergrößerung der Call Center. Beim Kundentelefon 0800 100 100 sind die Wartezeiten nun deutlich geringer als beim früheren Kundentelefon 160.

## **Mobilkom Austria**

Die meisten Beschwerden bei der Mobilkom Austria AG betreffen überhöhte Telefonrechnungen. Wie auch bei der Telekom Austria zeigt sich in den meisten Fällen, dass die Verrechnung korrekt erfolgte und auf die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zurückzuführen ist. Einen häufigen Grund für hohe Rechnungen stellen auch die dem Kunden oft unbewusst hohen Entgelte für manche Dienstleistungen wie insbesondere SMS und Roaming dar.

Eine Reihe von Beschwerden richtete sich gegen alte Rechnungen aus den Jahren 1996 und 1997, die von der Mobilkom Austria 1999 über Inkassobüros eingefordert wurden. Die Forderungen dürften in den meisten Fällen zu Recht bestanden haben, die äußerst schleppende Eintreibung führte aber zu Verwirrungen, da die Kunden aufgrund der verstrichenen Zeit der Ansicht waren, es müssten bereits alle Ansprüche beglichen sein.

Gegenüber der Schlichtungsstelle zeigte sich die Mobilkom Austria unkooperativ. In allen Fällen, in denen die Telekom-Control GmbH Lösungsvorschläge zugunsten des Kunden vorgenommen hatte, lehnte die Mobilkom die Lösungsvorschläge ab. Zwei Beispiele:

- Ein Steirer meldet beim Postamt sein A1-Handy ab. Im Postamt wird in einem Protokoll vermerkt, dass die Abmeldung eingelangt ist und weitergeleitet wurde. Bei der Mobilkom wird die Abmeldung aber nicht bearbeitet. Erst nach vielen Urgezen führt die Mobilkom die Abmeldung durch. Auf die inzwischen vorgeschriebenen Grundentgelte – nicht einmal 1000 S – will sie nicht verzichten.
- Herr P. hatte einen Vertrag mit der Mobilkom Austria und später unter derselben Nummer ein Firmenhandy. Eine der Rechnungen hat die Firma nicht bezahlt. Da das Geld bei der Firma nicht mehr einbringlich ist, verlangt die Mobilkom das Geld – S 1.722,80 – nun von Herrn P. Obwohl sie aus dem alten Vertrag kein Blatt Papier als Beweis vorlegen kann (nicht einmal das Anmeldeformular von Herrn P. hat die Mobilkom aufbewahrt; die strittige Rechnung ist eindeutig an die Firma gerichtet), lässt die Mobilkom von Ihrer Forderung nicht ab und schaltet das besonders scharf auftretende Inkasso-

Service Karl Unterbrunner KG ein, das mit „persönlichem Besuch beim Schuldner“ in einem „neutralen“ Auto“ und mit den damit verbundenen „Unannehmlichkeiten“ droht.

Im Bereich der Mobilkom Austria AG und der Telekom Austria AG ist zunehmend auch das Problem bemerkbar, dass Verantwortung konzernintern oder gegenüber Vertriebspartner verschoben wird. Beispielsweise lehnte die Mobilkom Austria die Verantwortung für einen irreführenden Werbefolder ab, der von der Österreichischen Post AG erstellt wurde. Telekom Austria und Mobilkom Austria wollen auch für Fehler, die von Mitarbeitern der Postämter, die als Vertriebsstellen tätig sind, gemacht werden, nicht eintreten.

## **max.mobil.**

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit der max.mobil. Telekommunikation Service GmbH erwies sich auch 1999 als sehr zufriedenstellend. Oft bietet max.mobil. von sich aus Kulanzlösungen an.

Im März 1999 gab es bei max.mobil. das Problem, dass in der Buchhaltung die Kontonummern der Kunden um zwei führende Nullen ergänzt wurden. Manche Banken konnten die Abbuchungen daher nicht durchführen. max.mobil. versandte daraufhin Mahnungen, anstatt den Fehler zu korrigieren und die Abbuchung nochmals durchzuführen. In einem Fall, in dem der Kunde ziemlichen Aufwand treiben musste, um die Wiedereinschaltung seines aufgrund von „Zahlungsverzug“ gesperrten Handys zu erreichen, schlug die Schlichtungsstelle einen pauschalen Schadenersatz von S 500,- vor. max.mobil. akzeptierte den Lösungsvorschlag.

## **Connect Austria (One)**

Gegen die Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH wurden bis Ende August 1999 erst zwei Beschwerden eingebracht, die jeweils rasch geklärt werden konnten.

## **Multikom Austrio**

Der Multikom Austrio Telekom GmbH wurde am 03.07.1998 eine Konzession für Sprachtelefonie im Festnetz und Mietleitungen erteilt. Die Firma mit Sitz im Telekomhaus 4, A-5090 Lofer, bietet zum einen unter der Nummer 1003 Verbindungsnetzbetrieb an, zum anderen Direktanschlüsse für die Bewohner der Wiener Donaacity.

Mehrere Bewohner der Donaacity wandten sich an die Schlichtungsstelle und klagten über die schlechte Versorgung. Einem Kunden war es wochenlang nicht möglich, seine Schwester in Niederösterreich anzurufen, obwohl sie ihn anrufen konnte. Um ein Ferngespräch nach Mainz führen zu können, musste er zuerst um Freischaltung ersuchen. Als er einen Einzelgesprächsnachweis verlangte, wurde ihm ein Ausdruck mit völlig rätselhaften Nummern übermittelt: 014xx, 0xx, 1xx, 5xx, 0925813xx, usw. Ein Vergleich des Einzelgesprächsnachweises mit den veröffentlichten Tarifen zeigte grobe Differenzen. In den Preislisten wurden je nach Tageszeit unterschiedliche Entgelte vorgesehen, auf der Rechnung waren es tageszeitunabhängig immer dieselben. Nach den allgemeinen

Geschäftsbedingungen wird die erste Minute voll verrechnet, dann sekundengenau. Im Einzelentgeltnachweis war alles sekundengenau verrechnet. Die billige Weihnachtsaktion (1 S in ganz Österreich) fand auf der Rechnung keinen Niederschlag – allerdings schienen auch die monatlichen Grundentgelte nicht auf.

Die Multikom Austrio führte die zahlreichen Mängel auf ihre Vertragspartner zurück. Beim Switch in der Donaacity sei vom Hersteller Tauglichkeit für den österreichischen Markt zugesichert worden. In der Folge sei es aber zu wesentlichen Mängeln gekommen. Durch mehrmalige Unterbrechungen der Stromzufuhr zum Switch, welche durch unbekannte Personen in offenkundiger Schädigungsabsicht vorgenommen worden seien, hätten kurzfristige Ausfälle nicht verhindert werden können. Bei der Umstellung auf einen neuen Switch sei es „tageweise... in der ersten Junihälfte“ zu Verbindungsproblemen gekommen. Weiters bringt die Multikom Austrio vor, dass es bei der Umstellung auch zu einer Unterbrechung der Telefonleitungen gekommen sei, „da die Telekom Austria AG nicht fähig war, die Zusammenschaltung ordnungsgemäß und fristgerecht durchzuführen“. Die rätselhaften Nummern am Einzelentgeltnachweis seien darauf zurückzuführen, dass jeweils die ersten vier Ziffern beim Ausdruck verloren gingen. Die Fehler in der Verrechnung seien auf fehlerhafte Software zurückzuführen, „die sofort aus dem Verkehr gezogen“ worden sei. Die Weihnachtsaktion sei aufgrund einer „fehlenden Tarifzuordnung bzw. fehlerhafter Software nicht berücksichtigt“ worden. Derzeit (20.08.1999) führe die Multikom Austrio die Neuimplementierung einer neuen Abrechnungssoftware durch. „Wie uns vom Hersteller versichert wurde, handelt es sich bei diesem neuen Programm um ein international von renommierten Unternehmen bereits seit längerer Zeit verwendetes und fehlerfreies Produkt.“ Anschließend würde eine Rechnungskorrektur durchgeführt werden.

Widersprüche bestehen auch zwischen den verschiedenen Tarifinformationen der Multikom Austrio. Die Schlichtungsstelle stellte jeweils Abweichungen zwischen den laut Multikom aufgelegten Tarifblättern, den im Internet veröffentlichten Tarifen und den der Telekom-Control offiziell angezeigten Tarifen fest. In einer Werbeaktion vor Eröffnung der Donaacity am 01.12.1998 wurde den Kunden wegen des Herstellungsentgelts von S 1.800,- davon abgeraten, einen Anschluss der Telekom Austria zu bestellen. Die Multikom-Anschlüsse seien hingegen „schon vorhanden“ und müssten „nur mehr freigeschaltet werden“. Mehrere Kunden behaupten, sie hätten nichts von einem Entgelt für die Einrichtung des Anschlusses gewusst. Da auch der Regulierungsbehörde kein solches Entgelt angezeigt wurde, erschien dies der Schlichtungsstelle durchaus glaubhaft. Die Multikom Austrio lehnte den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle jedoch ab und besteht auf der in Rechnung gestellten Anschlussgebühr von S 2.070,-