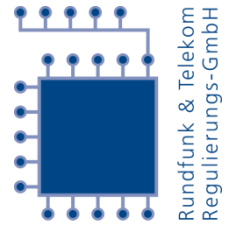


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

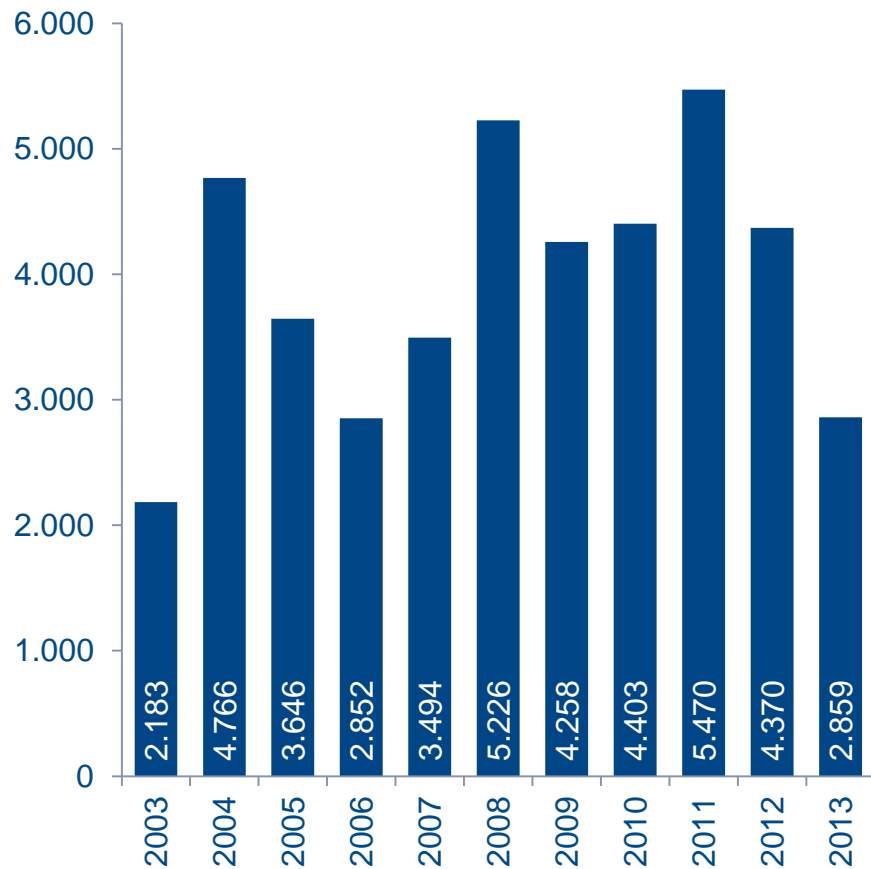
# Streitschlichtungsbericht 2013

Mag. Johannes Gungl



## Erfreulich: Die im Jahr 2013 registrierten Streitschlichtungsfälle gingen im Vergleich zu 2012 um rund 35 % zurück!

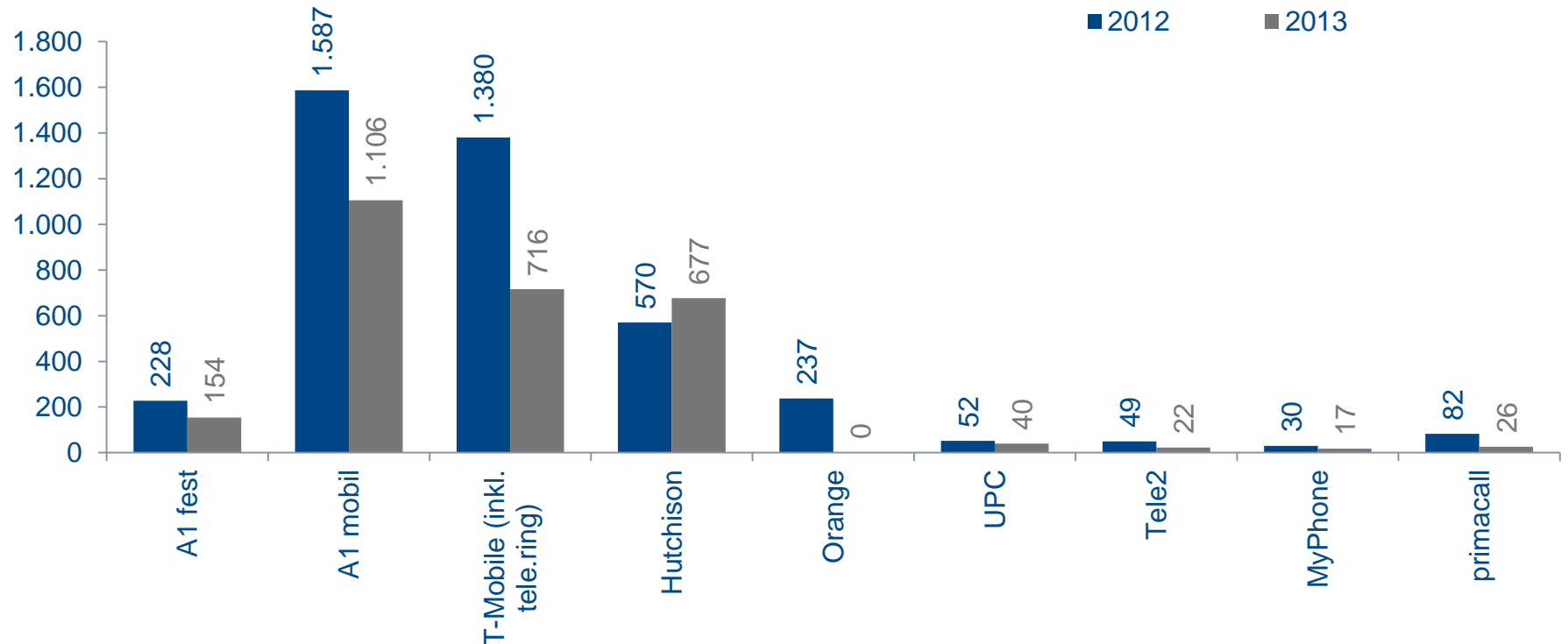
Anzahl der eingebrachten Streitschlichtungsfälle 2003 bis 2013



- 2.859 Verfahren ist das beste Ergebnis seit 2006!
- Die von uns erlassene Kostenbeschränkungsverordnung erwies sich als effektiv.
- Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2013 bei 238 eingebrachten Schlichtungsfällen.

Die größte Anzahl der Verfahren betrifft Mobilfunkbetreiber. Ihr Anteil an allen im Berichtsjahr eingebrachten Verfahren liegt bei 87 %.

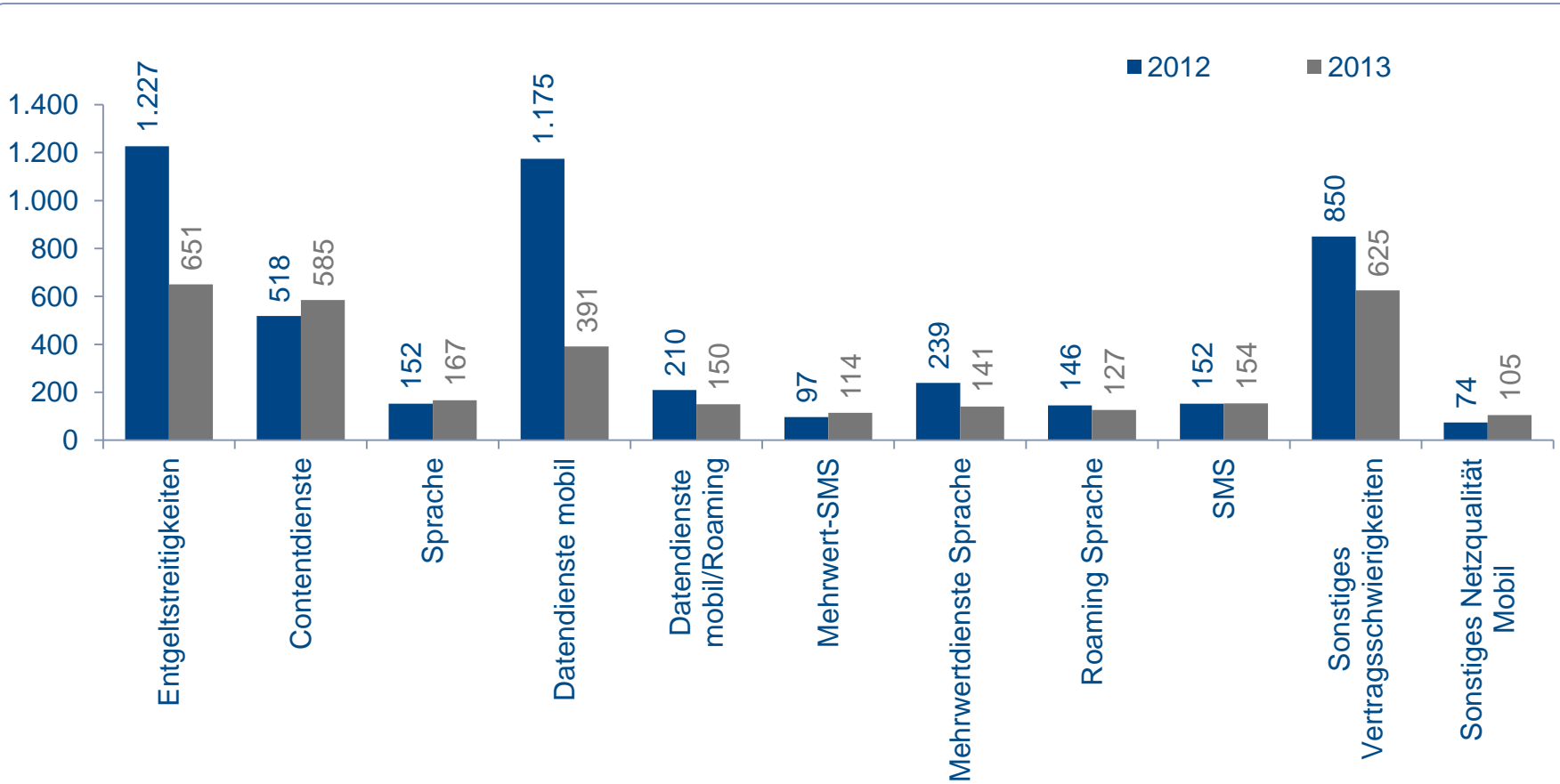
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Betreibern





# Vertragsschwierigkeiten, Contentdienste und Entgeltstreitigkeiten sind die Hauptbeschwerdepunkte im Berichtsjahr.

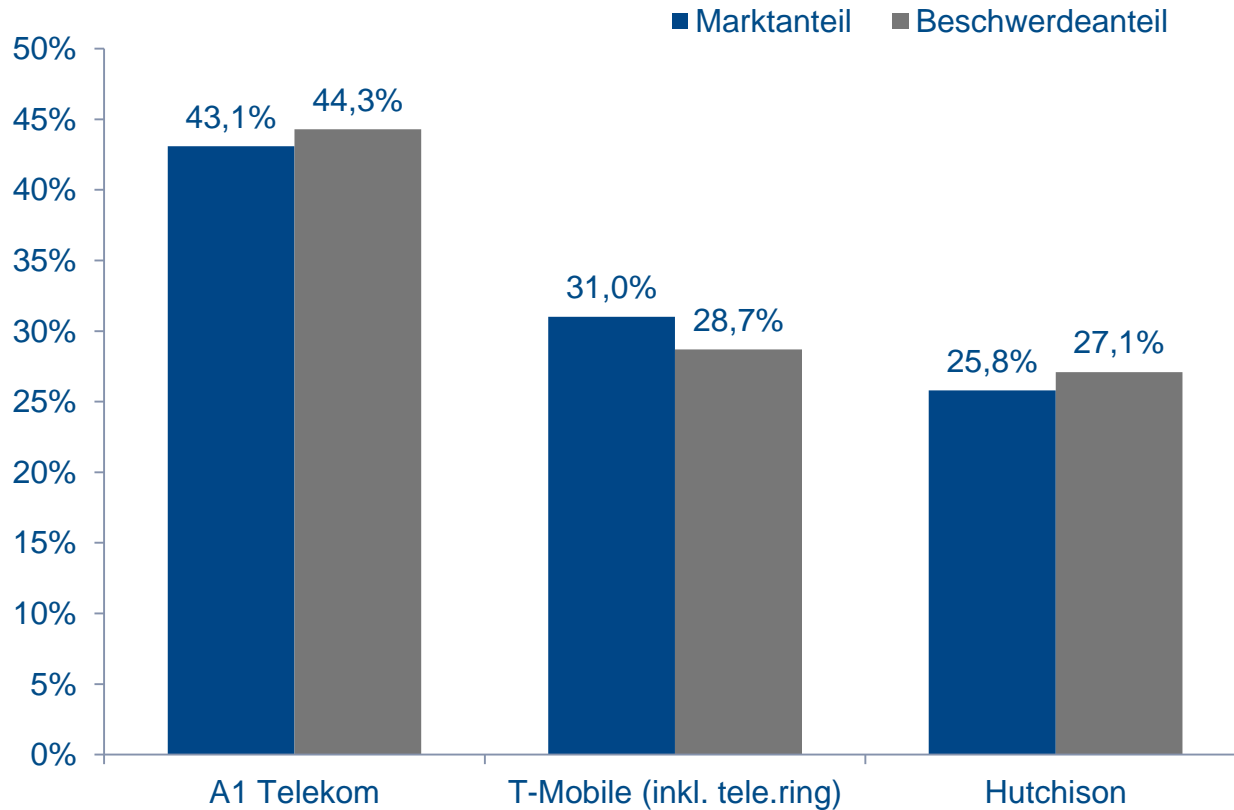
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Gegenstand





# T-Mobile hat – gemessen an den Marktanteilen – die beste Bilanz.

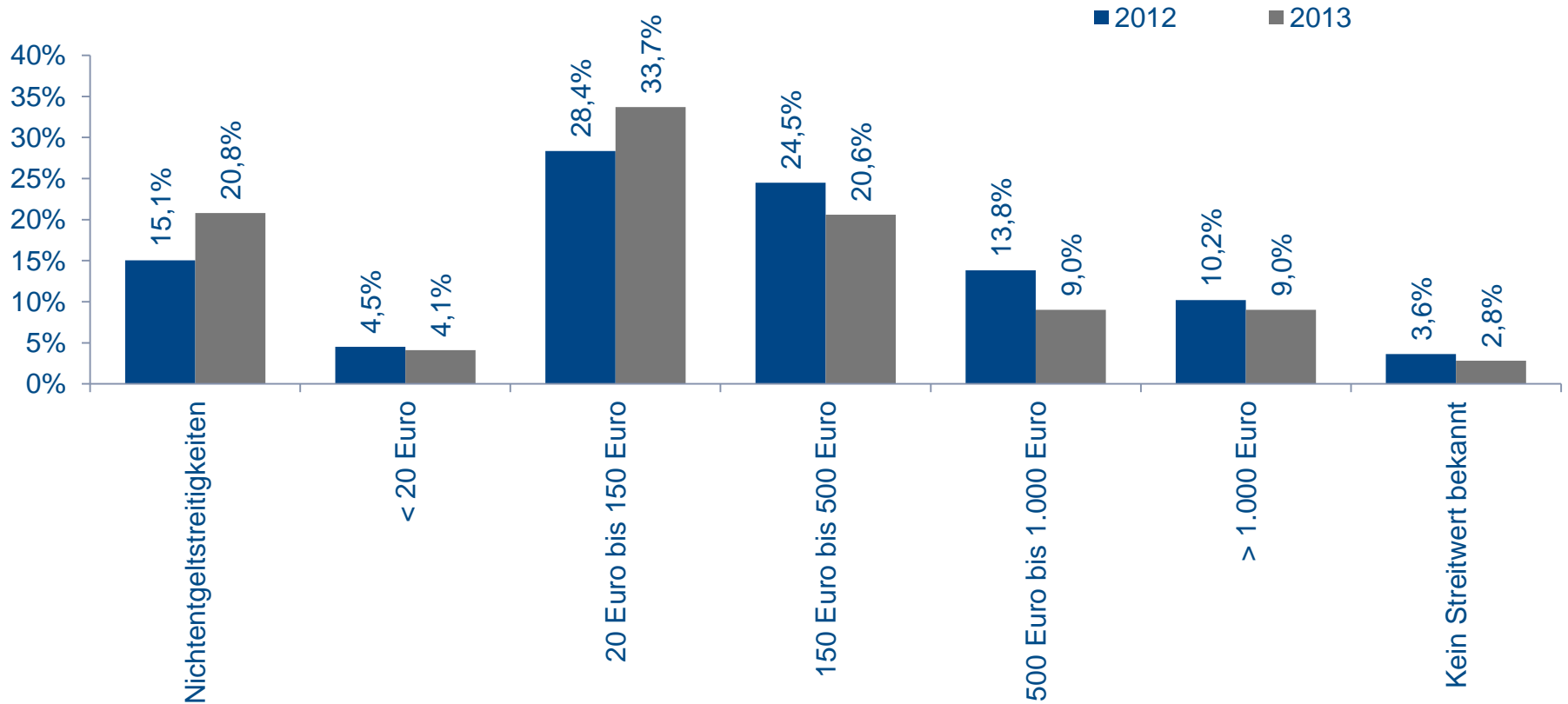
Hutchison ist der einzige Mobilfunkbetreiber, bei dem der Anteil der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr stieg.





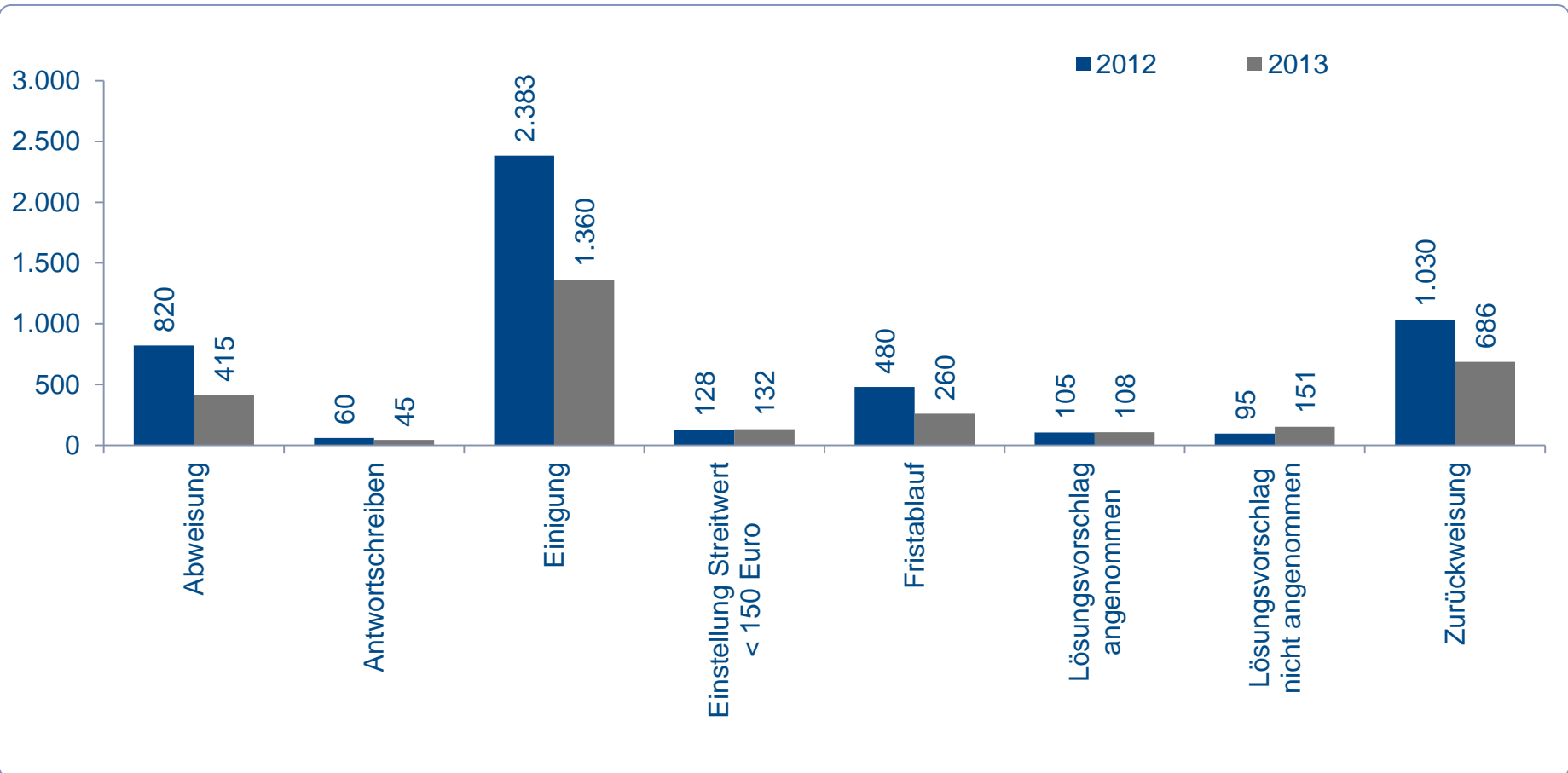
# Nichtentgeltstreitigkeiten und Verfahren mit Streitwerten zwischen 20 und 150 Euro nehmen im Vergleich zu den Vorjahren zu.

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2012 und 2013 nach Streitwert



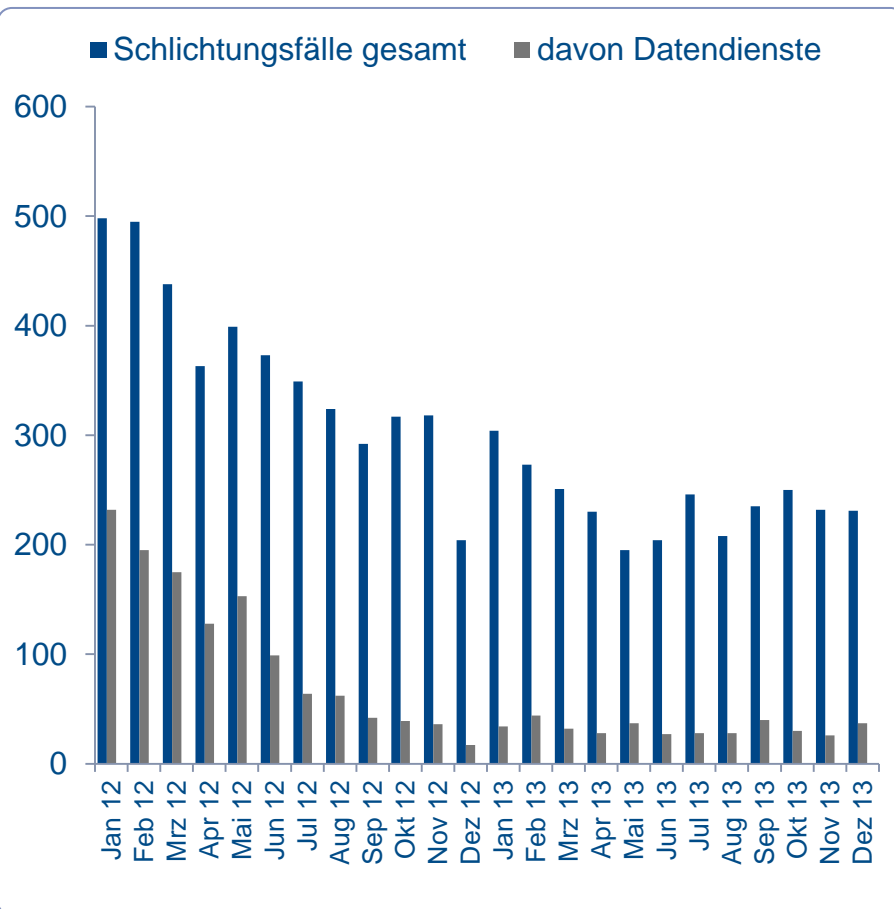
# Die gute Nachricht: Ein großer Teil der Verfahren konnte mit einer Einigung beendet werden.

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2012 und 2013 nach Art der Erledigung



# Kostenbeschränkungsverordnung der RTR schützt effektiv vor hohen Rechnungen verursacht durch mobile Datendienste!

Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt) in den Jahren 2012 und 2013 im Verhältnis zum Verfahrensgegenstand „mobile Datendienste“



- Kostenbeschränkungsverordnung seit 1. Mai 2012 in Kraft
- Kostenlimit von 60 Euro bei verbrauchsabhängigen Entgelten
- Verbraucher sind umfassend geschützt
- Unternehmen können aktiv einoptieren
- Geänderte Tarifgestaltung der Betreiber zusätzlich vorteilhaft





## Contentdienste werden zum häufigsten Streitgegenstand

- Das Mobiltelefon als „Zahlungsschnittstelle“ wird immer mehr verbreitet
  - Zuletzt die Möglichkeit, Apps über die Telefonrechnung zu bezahlen
- Contentdienste unterliegen nicht der Mehrwertdiensteregulierung
  - Gesetzliche Grundlage fehlt
  - Regelungsdefizit, vor allem bei Abos erkennbar
- Inhaltlich sind die Geschäfte oft zweifelhaft
  - Gewinnspiele ohne Gewinn, Gratis-iPhone etc.
- Informationsstand über diese Dienste und Bezahlungsmöglichkeiten sehr schlecht.
  - Kaum aktive Aufklärung bei Vertragsabschluss und später
  - Unterschiedliche Terminologie fördert die Unkenntnis



## Probleme mit den Verträgen nehmen zu

- Inhalt von Vereinbarungen oft strittig
  - Oft in Zusammenhang mit mündlichen Zusagen über Hotline oder im Shop
  - Unklarheiten über die Vertragslage
    - Welche AGB gelten, etc.
- Aktuell Probleme mit Kündigungen und Rufnummernportierungen im Zusammenhang mit dem außerordentlichen Kündigungsrecht
- Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit Veränderungen im Mobilfunknetz eines Betreibers.
  - Fusion Hutchison und Orange

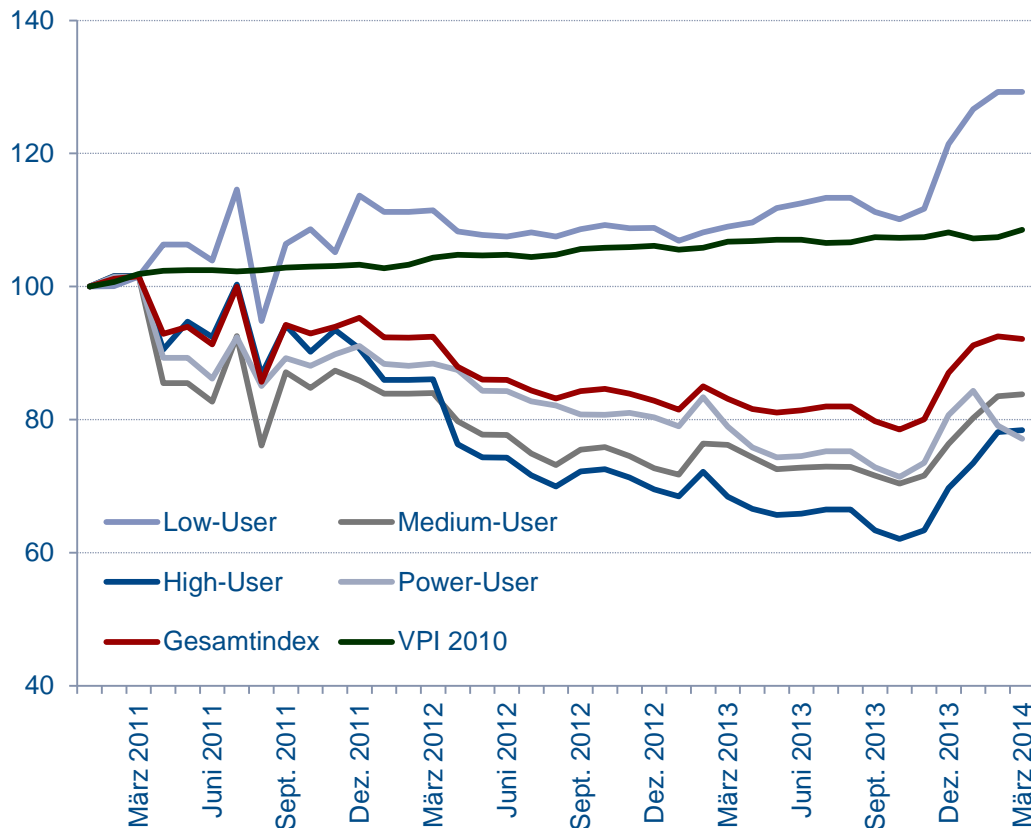


## Ausblick auf das laufende Jahr

- Gesetzgebung auf Europäischer Ebene kann erhebliche Auswirkungen auf den Bereich der Nutzerrechte haben
  - Vollharmonisierung würde den Wegfall bestehender Regelungen und neue harmonisierte Vorschriften mit sich bringen
  - Umsetzung allerdings zunehmend ungewiss
- Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie im „VRUG“ bringt mit heutigem Tag wesentliche Neuerungen mit sich
  - Strengere Regeln für die Contentdienste
  - Hotline im aufrechten Vertrag zum „Grundtarif“
  - Vom Unternehmer angebahnte Verträge bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch den Kunden

# Unser Ziel ist die Stärkung des Wettbewerbs auf dem Mobilfunkmarkt!

Preisindex Mobilfunk (in Indexpunkten; Quelle: RTR Telekom Monitor Jahresbericht 2013)



Keine Kompetenz, in die Preispolitik der Betreiber einzugreifen, aber:

- Gestaltung der Rahmenbedingungen:
  - Beispielsweise für Betreiberwechsel (Nummernübertragungsverordnung, Tarifvergleiche )
  - Hilfestellungen anbieten (z.B. Problem Portierung – einseitige Vertragsänderung >> Kunden beim Wechsel behindern – das geht nicht!)

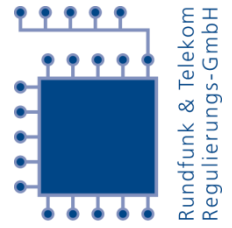
# Ab 1.7.2014 weitere Absenkung der Eurotarifentgelte und Möglichkeit für Kunden, einen alternativen Roaminganbieter zu wählen

## Roaming III Verordnung



- Eurotarifentgelte
  - Aktive Gespräche: 0,228 Euro
  - Passive Gespräche: 0,06 Euro
  - SMS: 0,072 Euro
  - Daten: 0,24 Euro
- Separater Verkauf von regulierten Roamingdiensten
  - Kunden soll die Möglichkeit bereitgestellt werden, sich von ihren bestehenden Roamingdiensten abzumelden und Roamingdienste eines alternativen Roaminganbieters zu wählen. Der Wechsel zu einem Roaminganbieter hat entgeltfrei, innerhalb 1 Arbeitstages unter Beibehaltung der Telefonnummer zu erfolgen.
  - Kunden haben die Möglichkeiten, einen lokalen ausländischen Anbieter für mobile Datendienste zu wählen. Der Wechsel zu einem lokalen Anbieter im Reiseland erfolgt unmittelbar und entgeltfrei vor Ort.

Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

# Streitschlichtungsbericht 2013

Mag. Johannes Gungl