



RTR

Wir stehen für Wettbewerb und Medienvielfalt



Smarte Regulierung wirkt! Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen

Mag. Johannes Gungl

Geschäftsführer RTR

Fachbereich Telekommunikation und Post





Einführung & Key Findings

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen

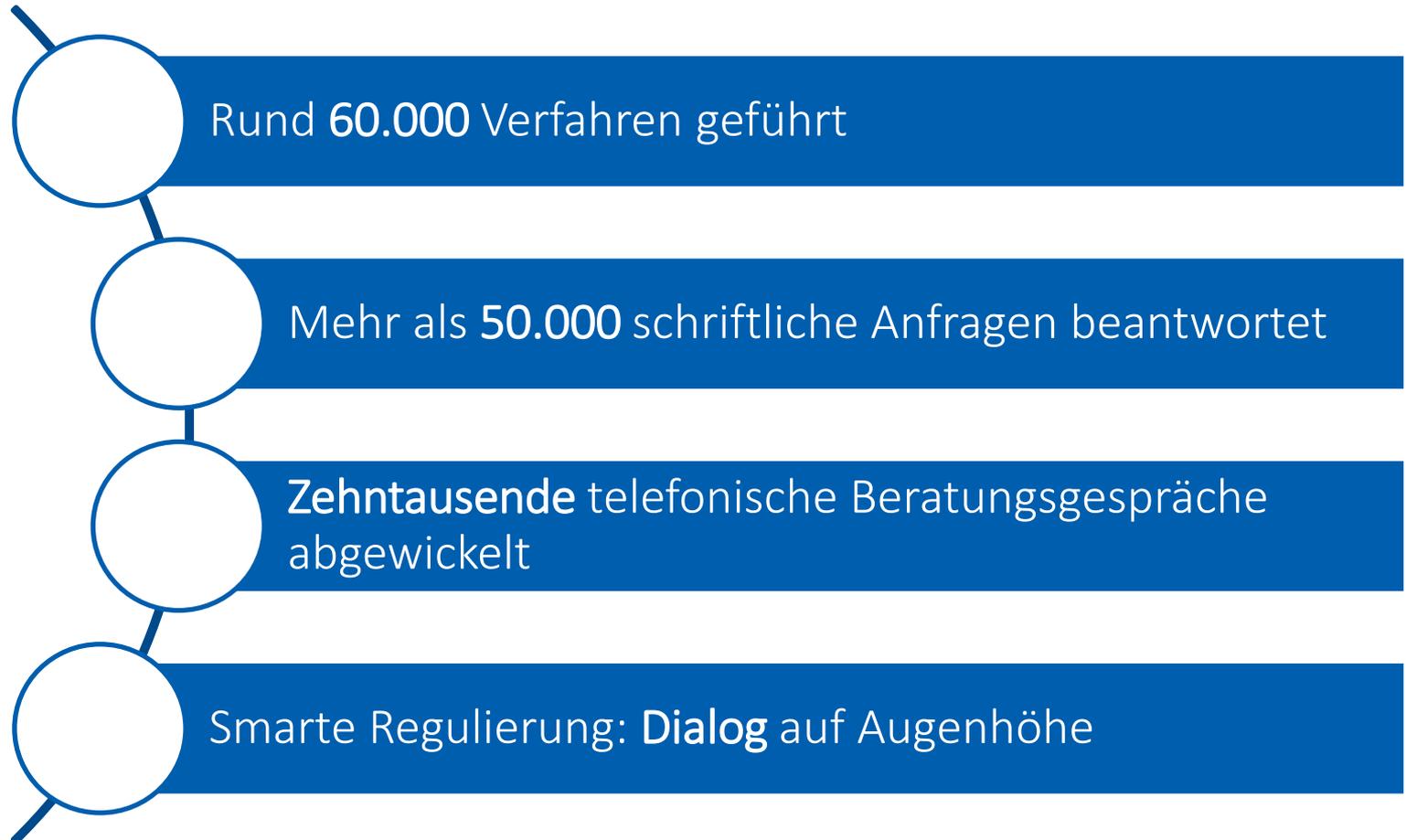


Was sind Schlichtungen?

- Vermitteln nach vergeblicher Beschwerde
- Acht staatlich anerkannte Schlichtungsstellen
- Rasch, kostenlos, flexibel
- Geeignet Missverständnisse zu beseitigen
- Hohe Quote der Einigung



20 Jahre Know-how und Lösungskompetenz





2017 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE	1.893	- 5 %
• Entgeltstreitigkeiten	1.120	- 10 %
- davon Dienste von Drittanbietern (Contentdienste)	247	- 38 %
- davon mobile Datendienste	130	- 22 %
• Nichtentgeltstreitigkeiten	773	+ 2 %
- davon Vertragsschwierigkeiten	700	- 7 %
SUMME ALLER 2017 EINGEBRACHTEN STREITWERTE in Euro	444.732,00	- 13 %
• durchschnittlicher Streitwert in Euro	414,00	- 4 %
EINIGUNGSQUOTE	84 %	+ 3 %

 93 % der 2017 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen



2017 auf einen Blick

Schlichtung Post 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE	277	+ 74 %
- davon Brief	25	+ 32 %
- davon Paket	83	+ 4 %

Bearbeitete Anfragen 2017

	2017	Veränderung gegenüber 2016
ANFRAGEN GESAMT (telefonisch und schriftlich)	3.525	+ 1 %
- davon telefonische Anfragen	2.049	- 4 %
- davon schriftliche Anfragen Konsumentenservice	1.476	+ 6 %



durchschnittliche Reaktionszeit: 1,5 Tage

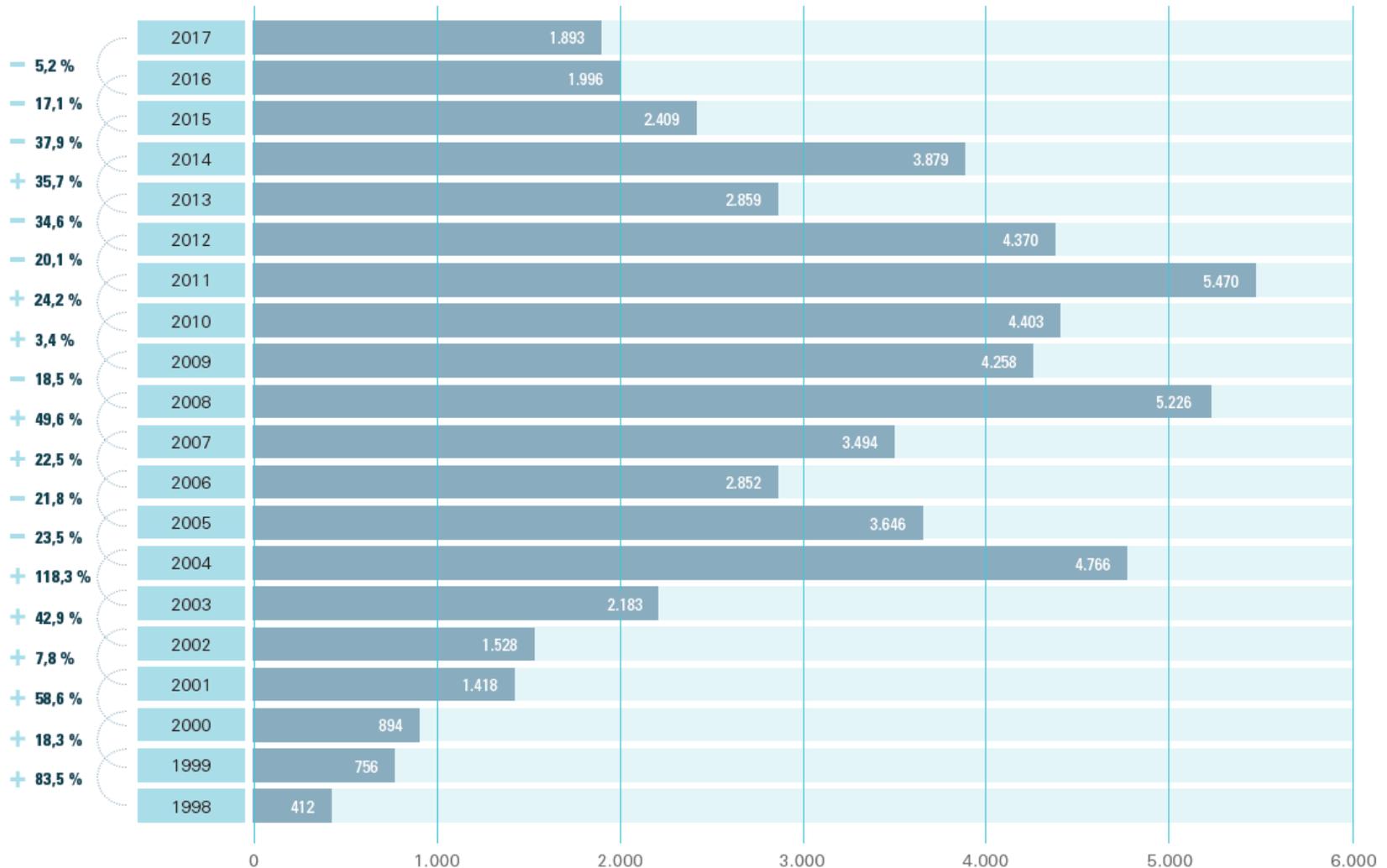


Smart statt hart!

Schlichtung Telekommunikation & Medien

Rekordtief: Seit 15 Jahren nicht so wenige Fälle

ABBILDUNG 1: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 1998 BIS 2017

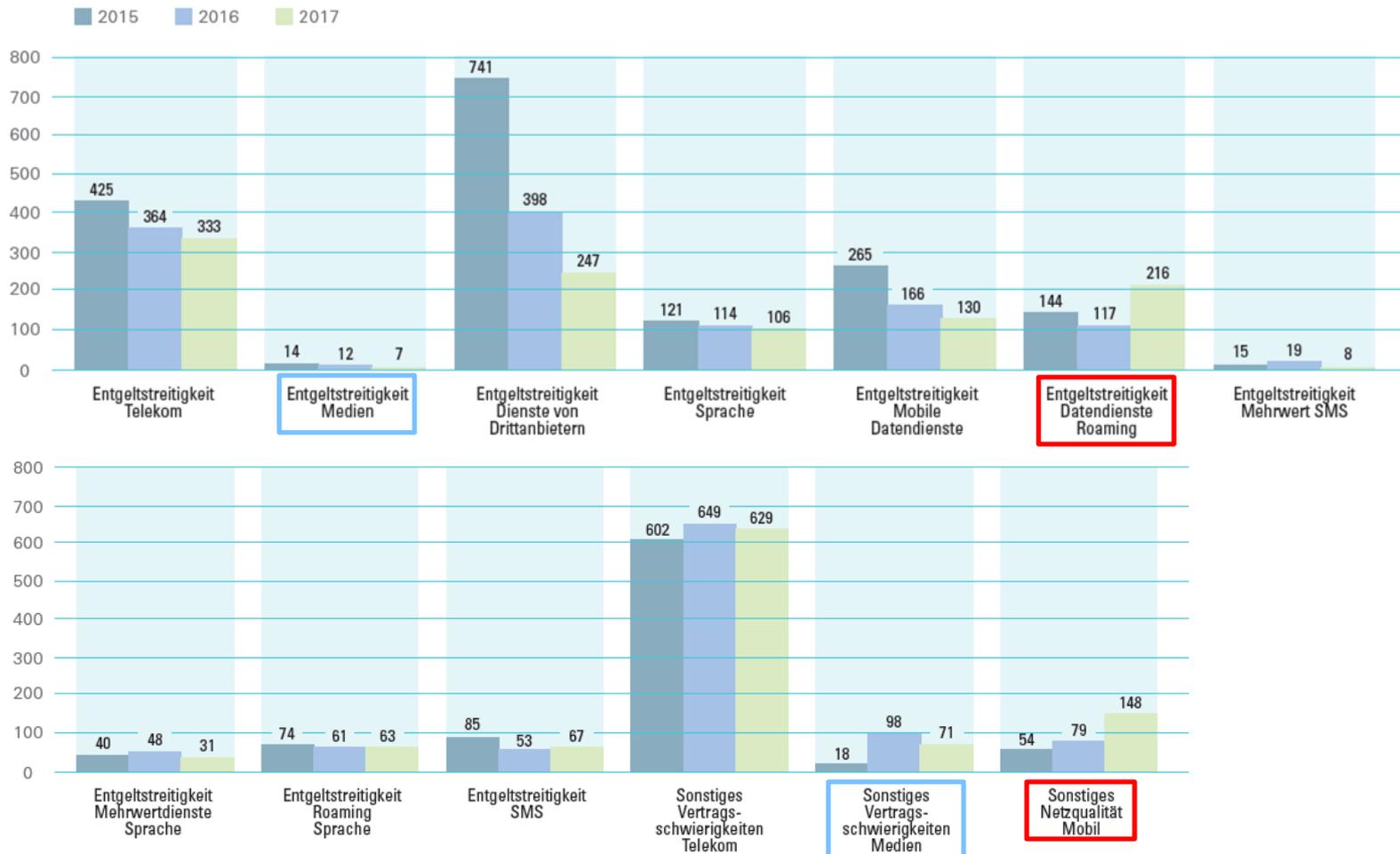


Pressekonferenz Schlichtungstätigkeit 2017 (16. April 2018)



Steigerungen bei Daten-Roaming & Netzqualität

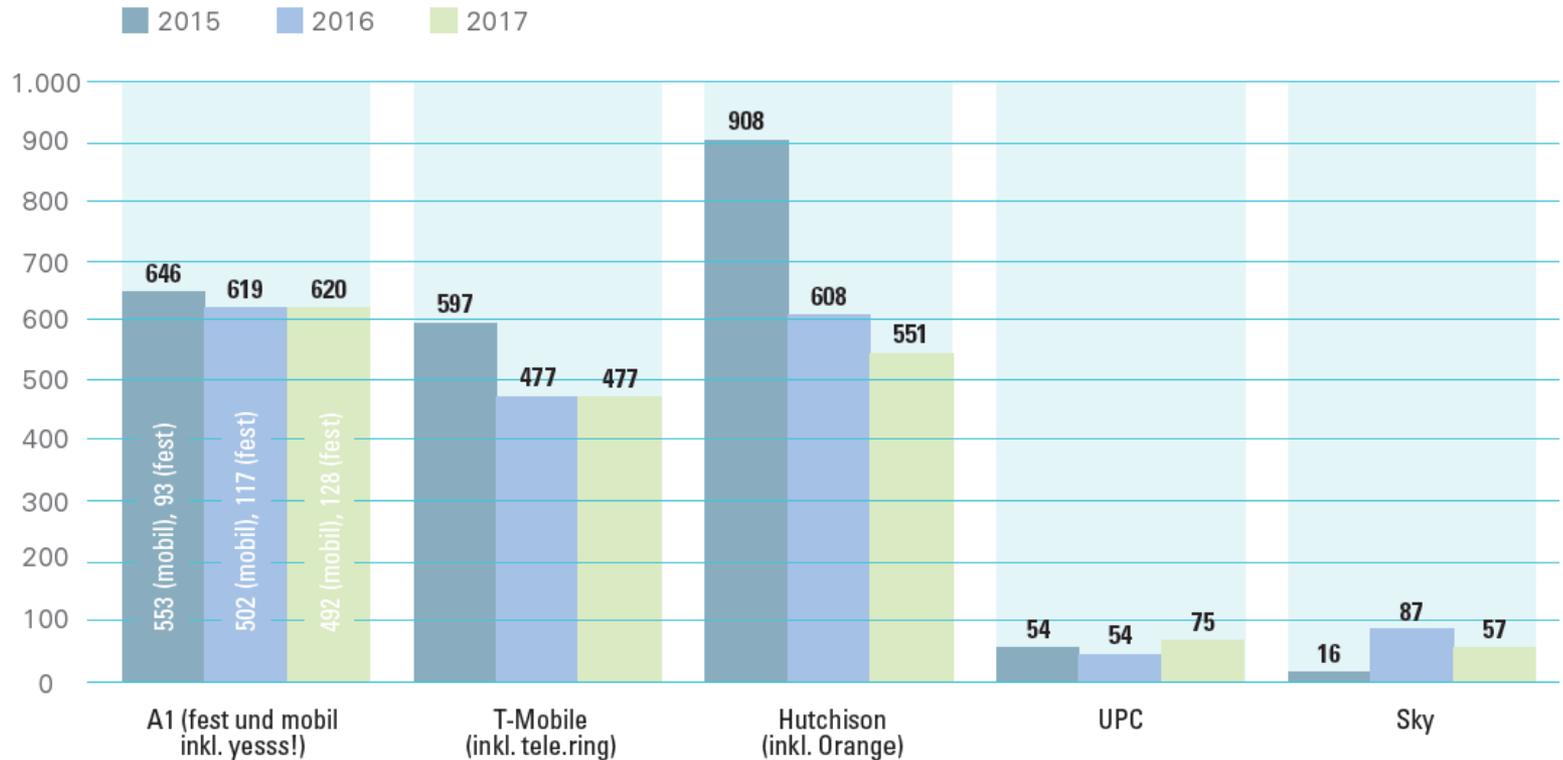
ABBILDUNG 3: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017
(NACH GEGENSTAND IN ABSOLUTEN ZAHLEN)





Betreiber: Verfahrenszahlen gleichen sich an

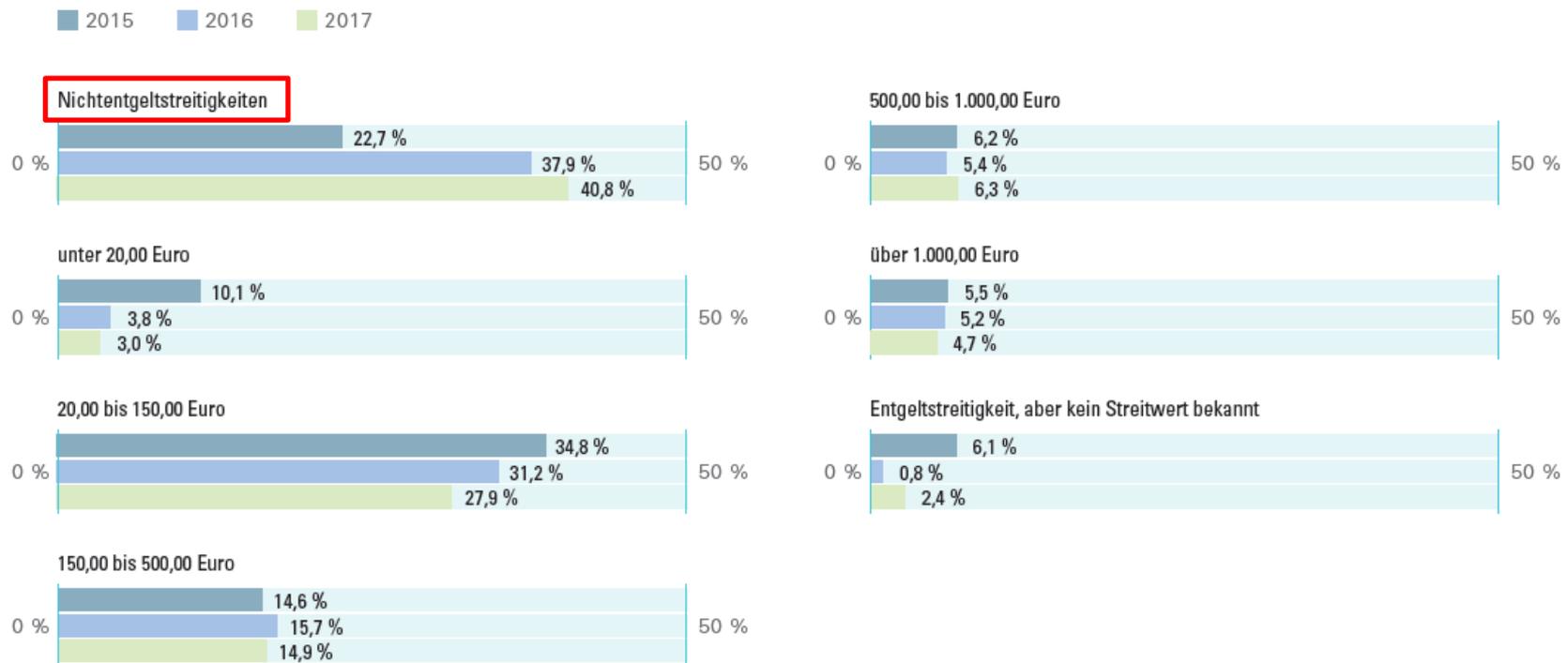
ABBILDUNG 5: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017
(NACH BETREIBERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)





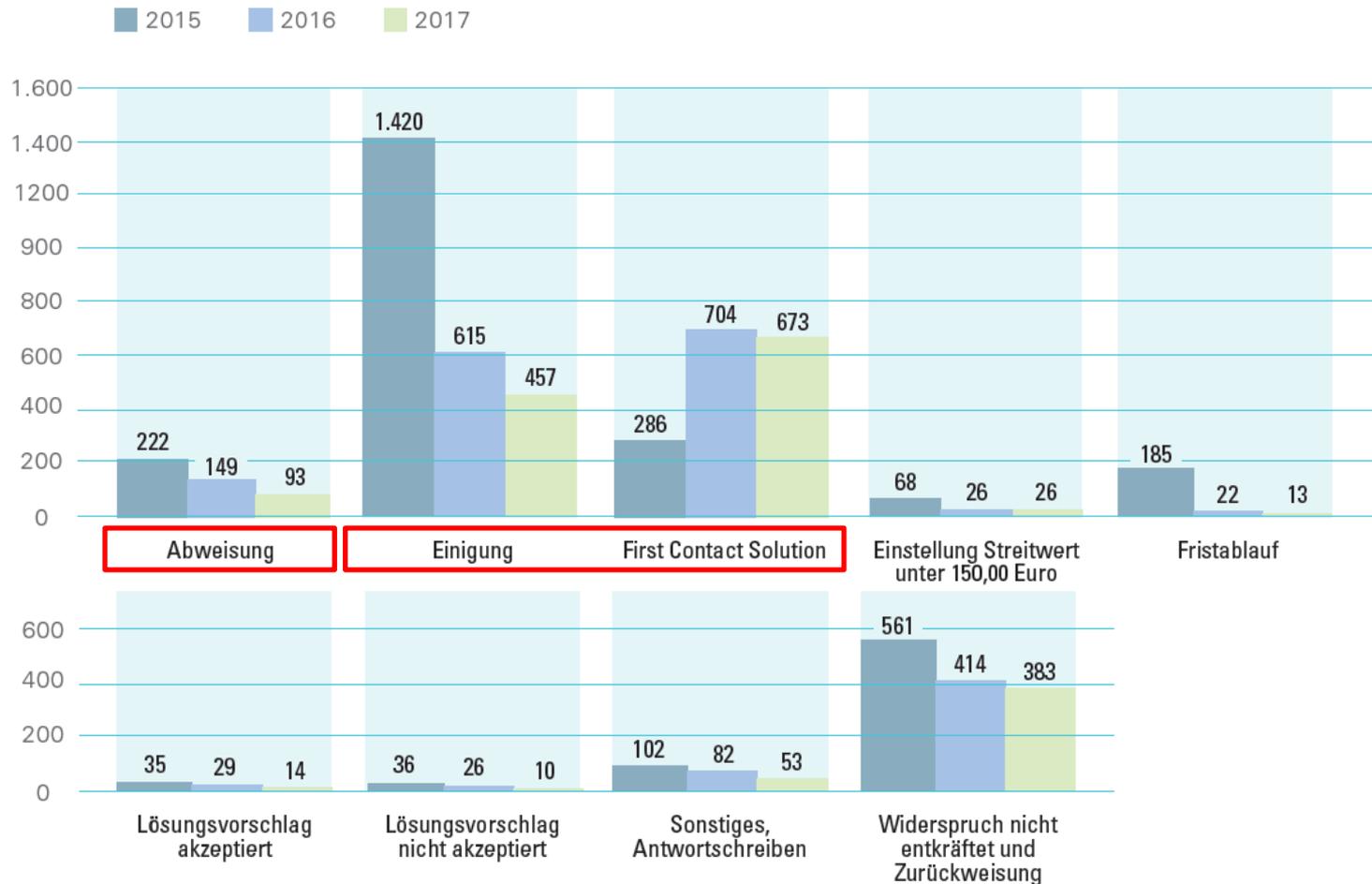
Anteil der Nichtentgelt-Streitigkeiten stieg leicht

ABBILDUNG 7: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2015 BIS 2017
(NACH STREITWERT)



Betreiber kompromissbereit: 84 % Einigungsquote

ABBILDUNG 8: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN 2015 BIS 2017
(NACH ART DER ERLEDIGUNG)





Mobilmarkt: Unterschiede je Marktanteil

Mobilfunkanbieter

A1
inkl. „yesss!“

T-Mobile
inkl. „tele.ring“

Hutchison

Anzahl der genutzten SIM-Karten
(3. Quartal 2017)

5,45 Mio.

4,80 Mio.

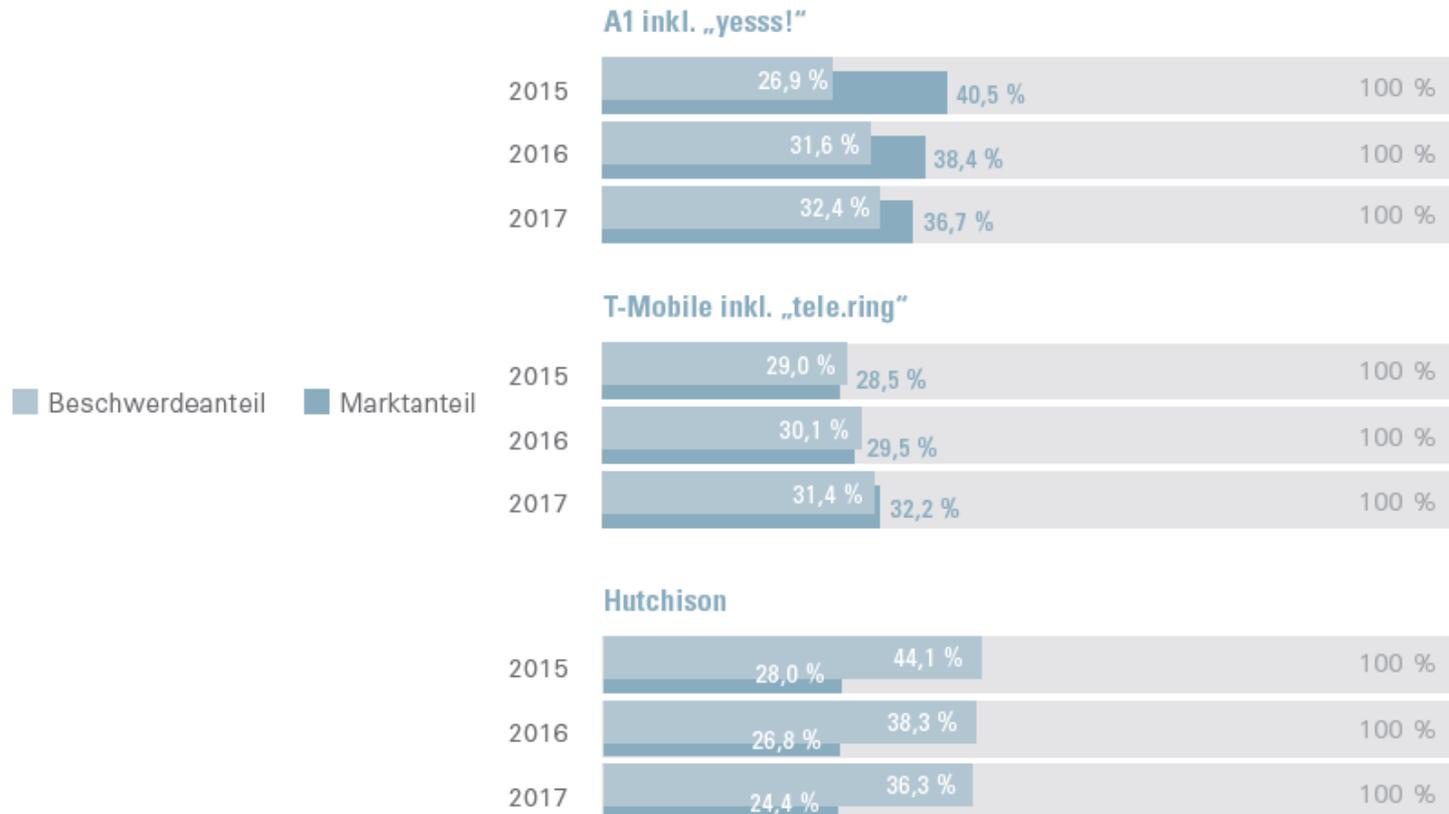
3,63 Mio.

Anzahl der Beschwerden
2017

492

477

551





Kampf den Ping-Anrufen!

- Ping-Welle Anfang 2018
- Keine zuverlässigen Daten aus dem Markt
- Grundsatz: Smarte Regulierung
- Hoffen auf Mithilfe der Betroffenen \Rightarrow Maßnahmen
- <http://www.rufnummernmissbrauch.at>



Meldestelle Rufnummern- missbrauch

Hier können Sie Ping-Anrufe
und sonstige belästigende Anru-
fe melden.



Online-Versand boomt!

Schlichtung Postdienste

Postdienste: Anzahl der Verfahren steigt

ABBILDUNG 26: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2011 BIS 2017

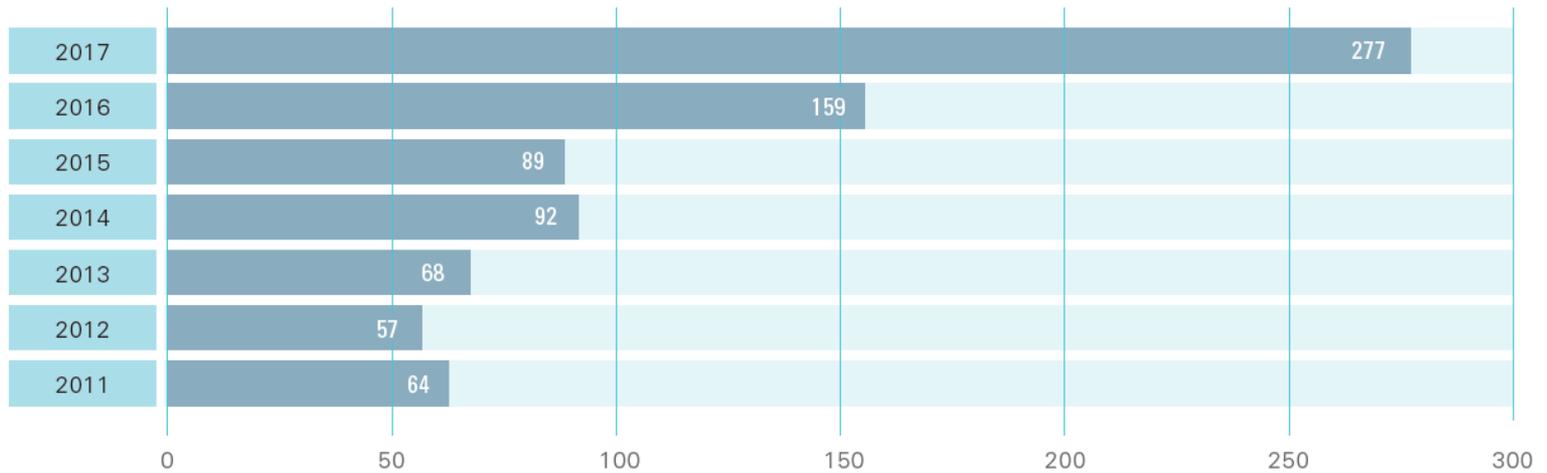
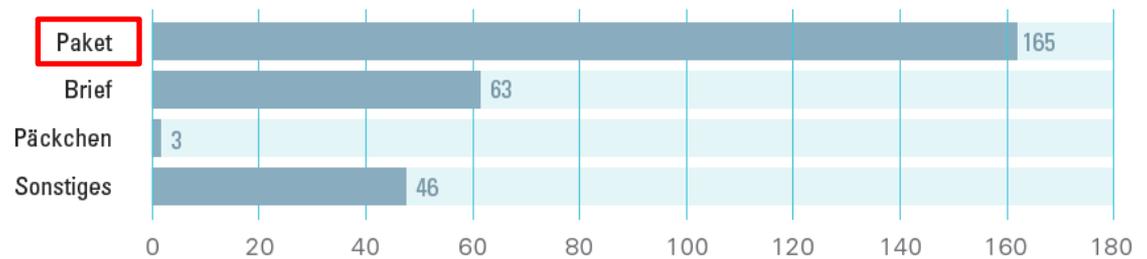
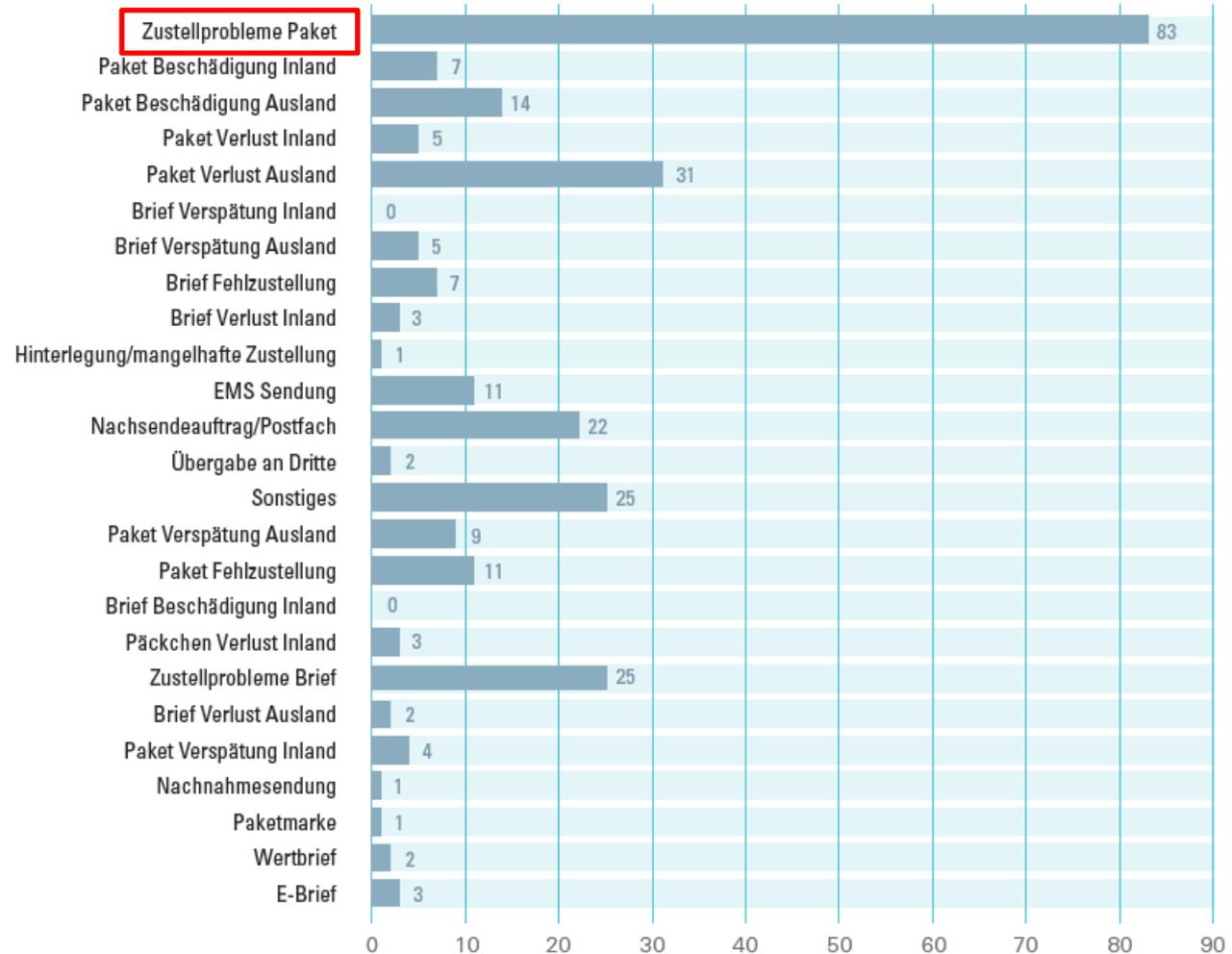


ABBILDUNG 28: SCHLICHTUNGSFÄLLE NACH SENDUNGSTYP 2017



Spitzenreiter: Zustellprobleme Paket

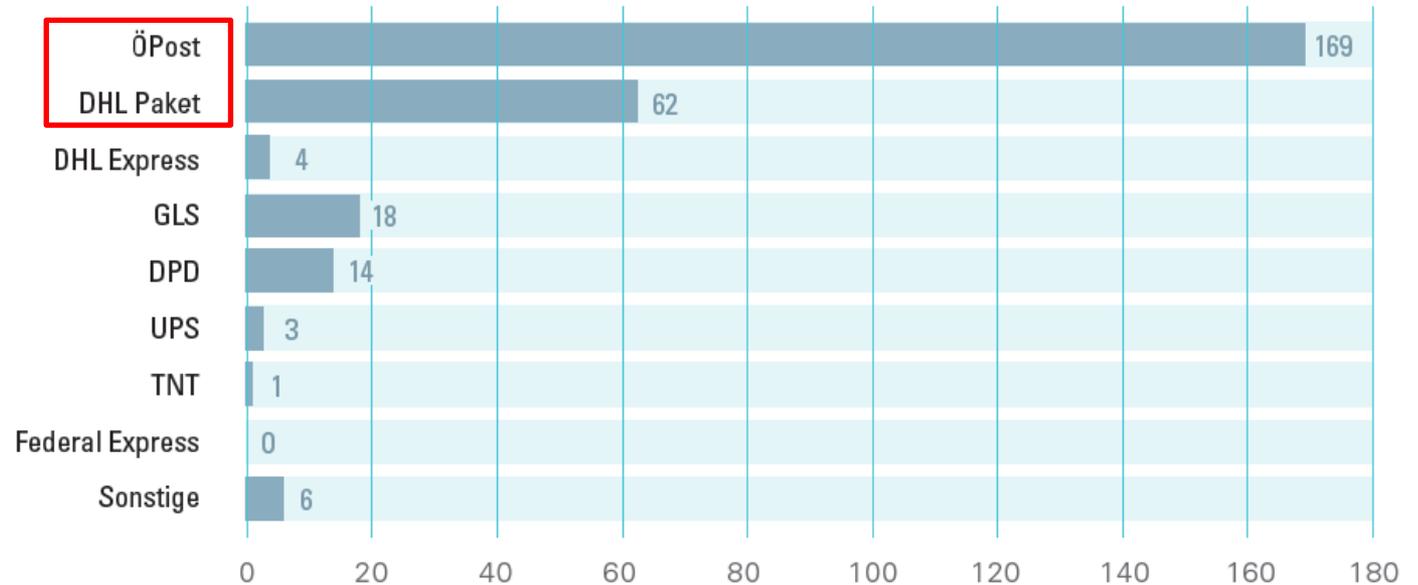
ABBILDUNG 29: ANZAHL DER SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017
(NACH SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDEN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)





Verfahren teilen sich immer mehr auf

ABBILDUNG 30: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2017
(NACH POSTDIENSTEANBIETERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)





Anbieter kompromissbereit: Schnelle Verfahren

ABBILDUNG 31: GESAMTBEARBEITUNGSDAUER ZUGELASSENER SCHLICHTUNGSFÄLLE POST

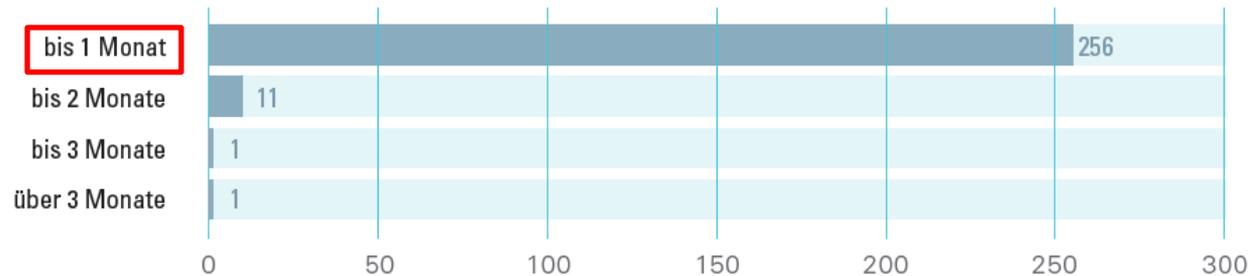
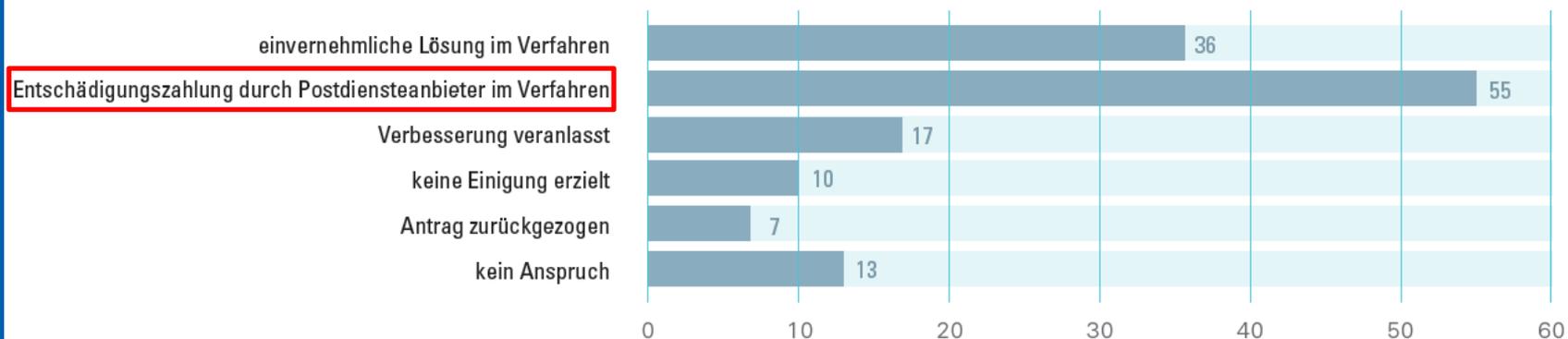


ABBILDUNG 32: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN POST 2017 (NACH ART DER ERLEDIGUNG)





Links

- Webseite der Schlichtungsstellen: <http://www.rtr.at/schlichtungsstellen>
- Schlichtungsbericht Online: http://www.rtr.at/de/inf/STR_Bericht2017





RTR

Wir stehen für Wettbewerb und Medienvielfalt

Auf Wiedersehen!