

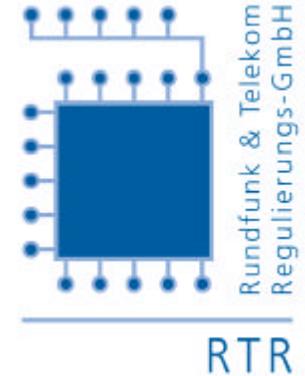
RTR

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2002

Pressegespräch 27. Juni 2003

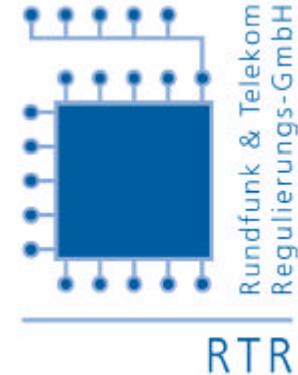
RTR

Übersicht der Präsentation



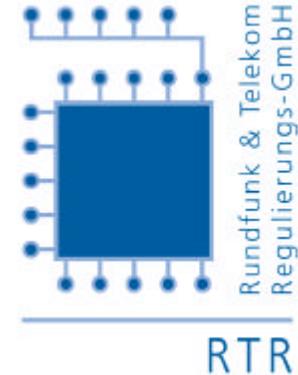
1. Grundlagen und Verfahren
 2. Statistische Daten
 3. Schwerpunkte und Erfahrungen
der Schlichtungstätigkeit 2002
-

1. Verfahren bei der RTR



- Wer kann sich beschweren?
 - Kunden
 - Interessenvertretungen
 - Wann ist die RTR-GmbH Anlaufstelle?
 - Wenn Beschwerden mit den Anbietern von Telekommunikationsdiensten nicht befriedigend gelöst werden können
 - Welcher Natur ist das Verfahren?
 - Es handelt sich um ein Kooperationsverfahren, d.h. die Schlichtungsstelle der RTR kann keine bindenden Entscheidungen fällen
-

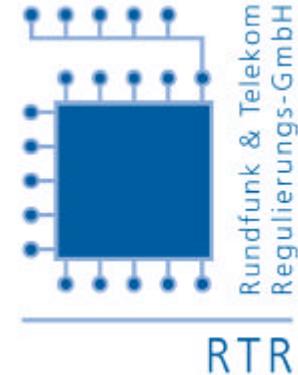
1. Verfahren bei der RTR



Grundlage: die vom Aufsichtsrat genehmigten
Verfahrensrichtlinien

- Kunde muss sich zuerst an seinen Anbieter wenden, kann aber seine Beschwerde bereits der Schlichtungsstelle zur Kenntnis bringen.
 - ➔ Ab diesem Zeitpunkt ist die Fälligkeit der bestrittenen Rechnung aufgeschoben.
 - ➔ Während der Zeit des Einspruchverfahrens prüft die Schlichtungsstelle das Vorbringen des Beschwerdeführers nicht materiell sondern überwacht lediglich das Verfahren.
-

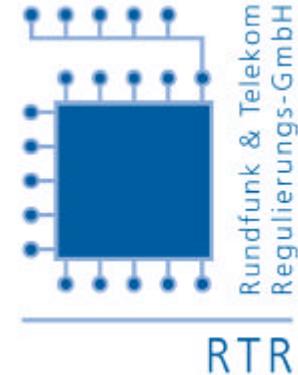
1. Verfahren bei der RTR



Kommt es zwischen Betreiber und Kunden zu keiner Lösung, kann sich der Kunde innerhalb eines Monats an die RTR wenden:

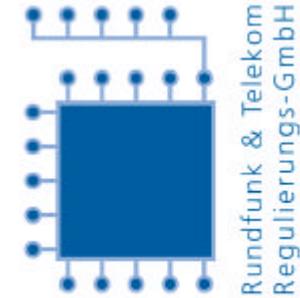
- Die Schlichtungsstelle fordert dann Unterlagen, Stellungnahmen etc. an. Wenn notwendig, wird ein Gutachten durch einen Techniker der RTR erstellt.
 - Ergeben sich Zweifel an der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung oder bestehen rechtliche Bedenken, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag.
-

1. Verfahren bei der RTR

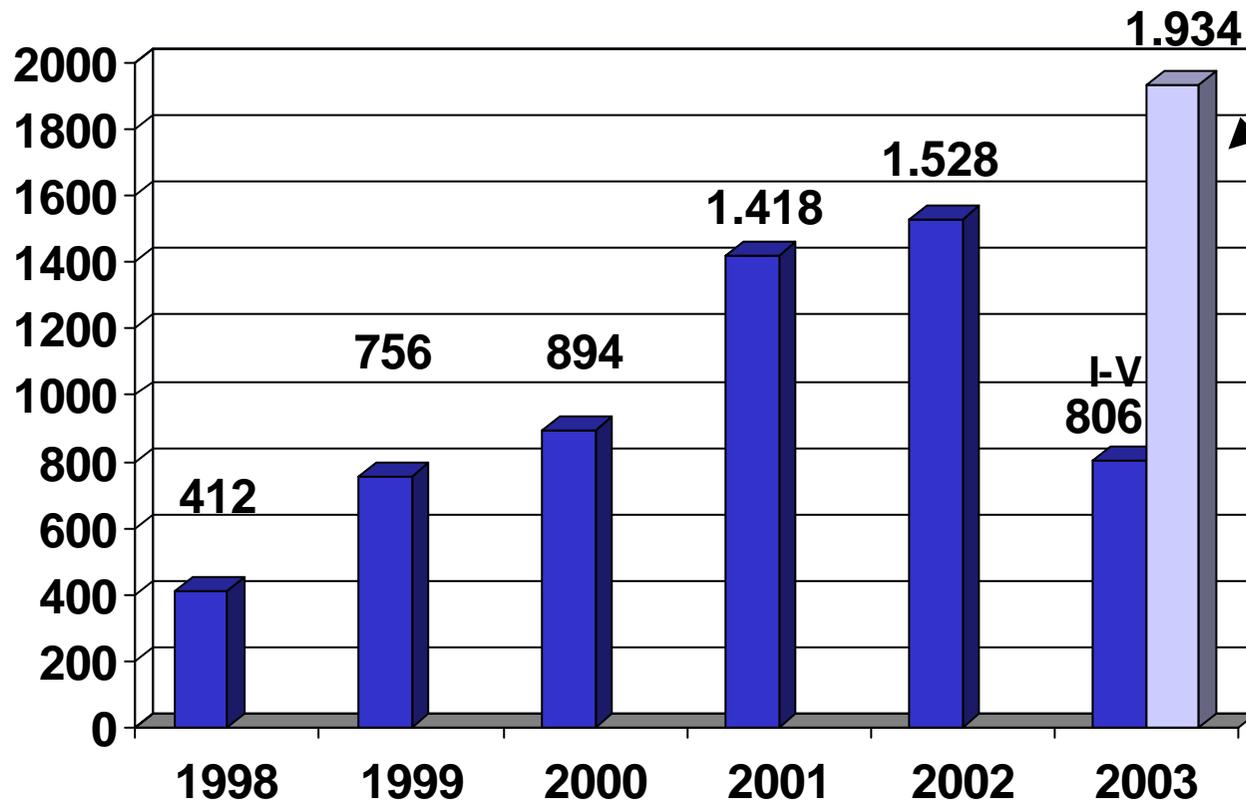


- Wird der Lösungsvorschlag von beiden Seiten (Kunde, TK-Unternehmen) angenommen, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande.
 - Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Verfahren beendet, der Weg zu Gericht bleibt offen.
-

2. Schlichtungsfälle 1998-2003



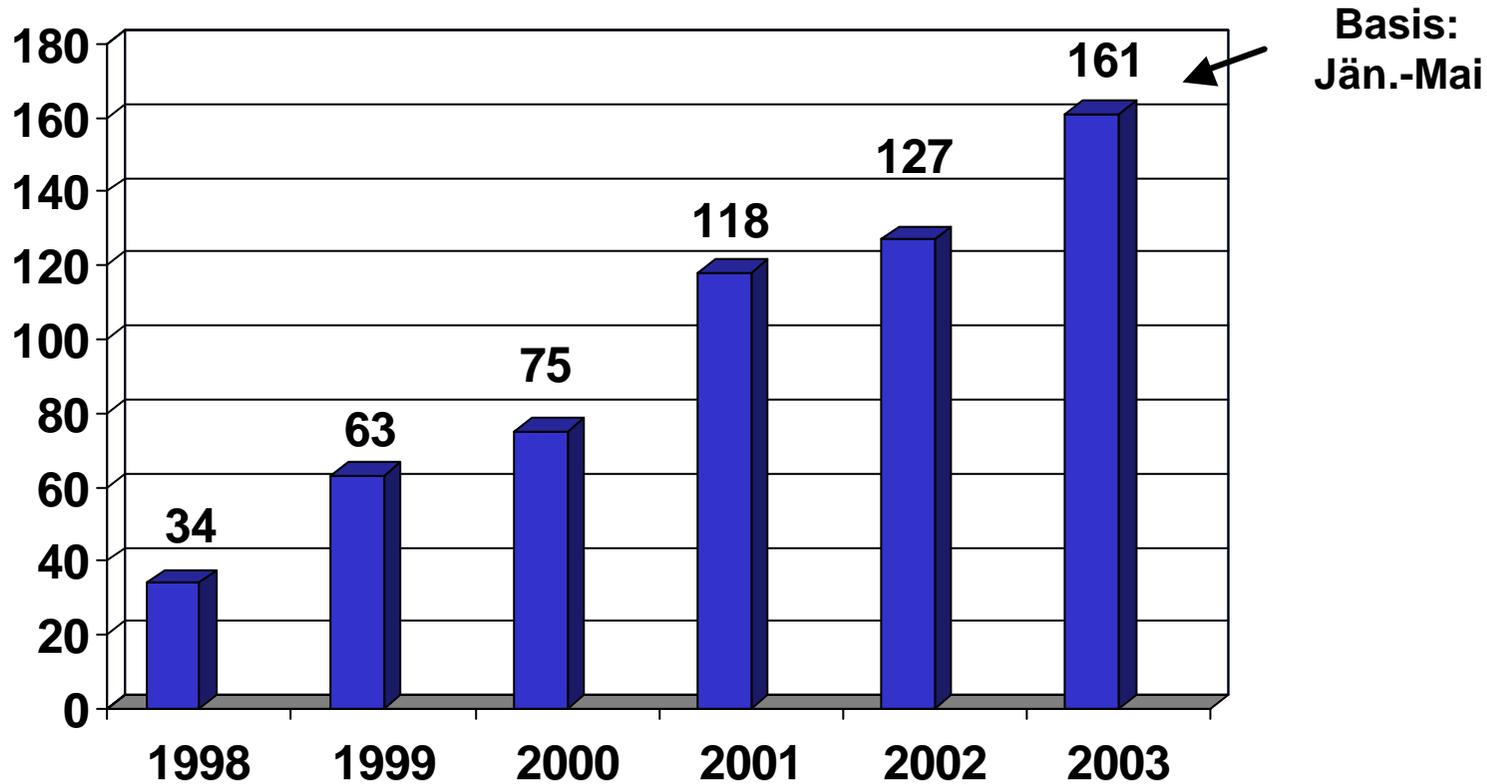
RTR



Hochrechnung
I-V 806

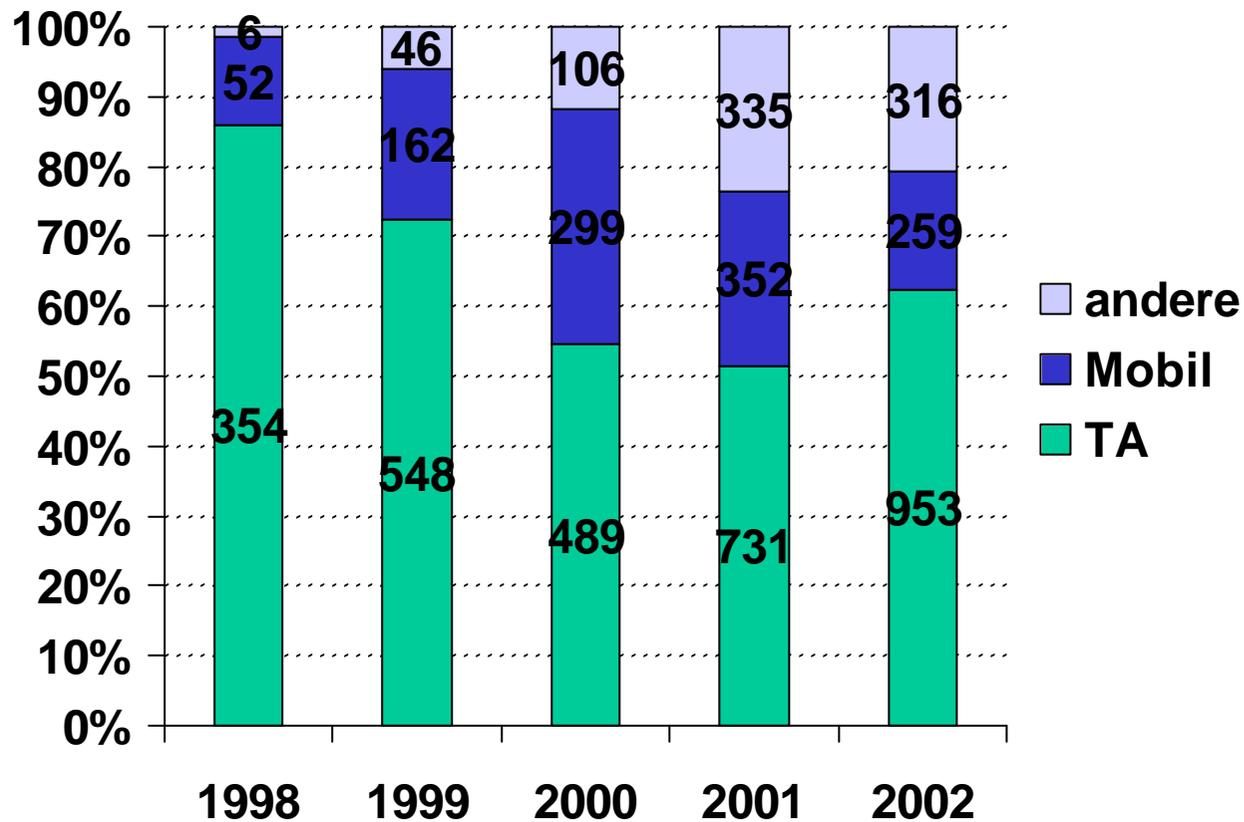
2. Schlichtungsfälle 1998-2003

Monatsdurchschnitt

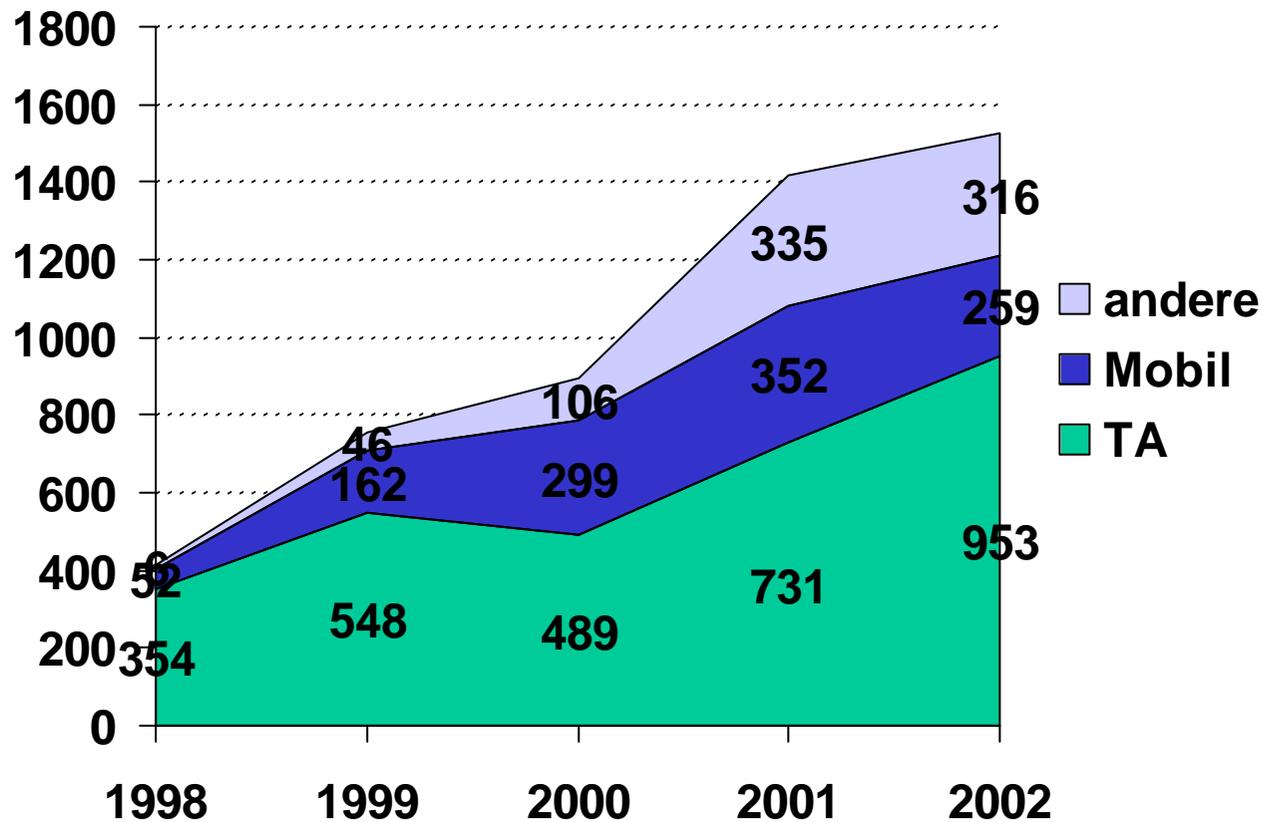


2. Schlichtungsfälle 1998-2002

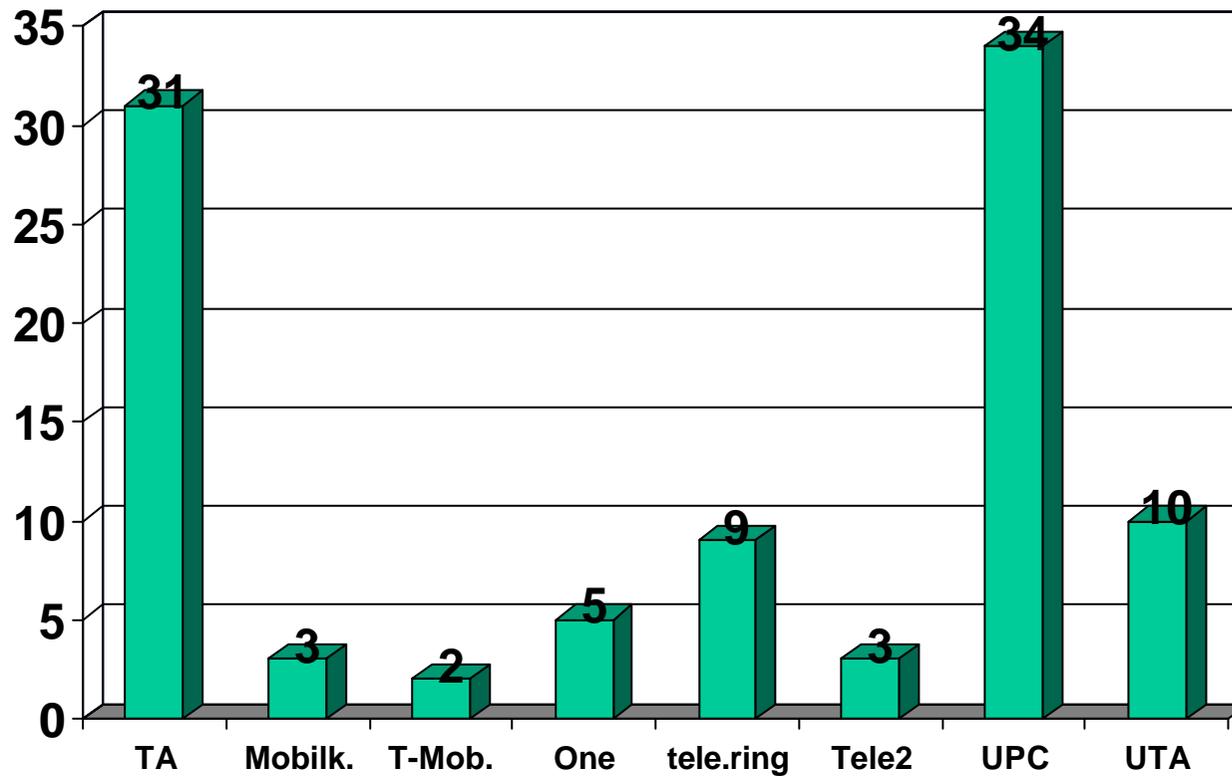
Prozentuale Aufteilung



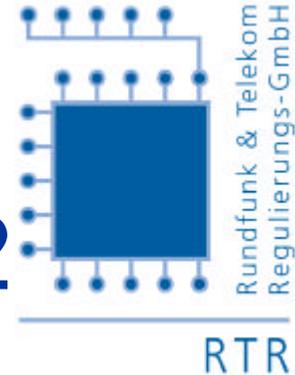
2. Schlichtungsfälle 1998-2002 Aufteilung (absolut)



2. Schlichtungsfälle 2002 pro 100.000 Teilnehmer



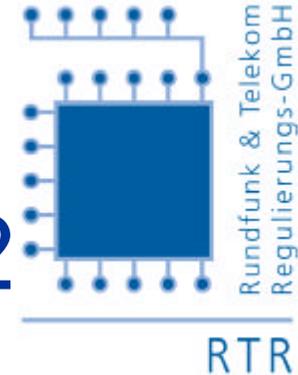
3. Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2002



Dialer-Programme und Datenverbindungen
zu 09xx

- Rund 25% aller eingebrachten Schlichtungsfälle entfallen auf Dialer
 - Probleme vor allem bei der Zusammenarbeit der Netzbetreiber und Diensteanbieter
 - Konsultation: Empfehlung zu den Dialerprogramme
 - Neues: Dialer-Programme via WAP-Mobiltelefone
-

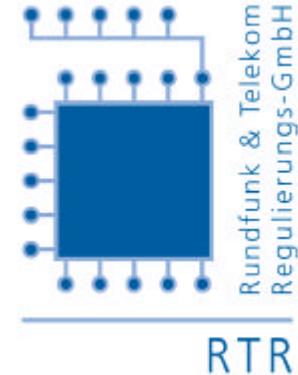
3. Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit 2002



ADSL - Downloadbeschränkungen

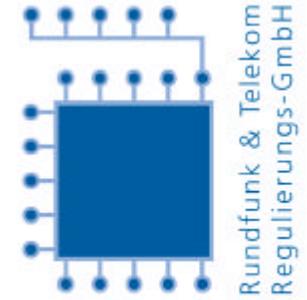
- Zwei Gruppen von Beschwerdefällen:
 - Gruppe 1: Vorbringen richtet sich gegen die technische Korrektheit
 - Gruppe 2: Vorbringen richtet sich gegen die Art der Entgeltinformation
 - Technisch immer wieder Probleme – z.B. Fremdeinstiege
 - Pauschalprodukte empfehlenswert – diese werden zu einer Entschärfung führen
-

3. Erfahrungen aus der Schlichtungstätigkeit



Alternative Formen des Telefonierens noch häufig unbekannt:

- Call by Call und Carrier Preselection: nicht alle Verbindungen über Netz des ANBs
- „Wiederverkauf“: Vor- und Nachteile genau abwägen
- Direkter Netzzugang: Call by Call und Carrier Preselection nicht möglich
- Calling Cards
- Einwahl über Mehrwertnummern:
 - Service für Mobilfunk und Festnetz möglich
 - Einwahl über 0810xx, 0820xx und 0900xx



RTR

**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!**

