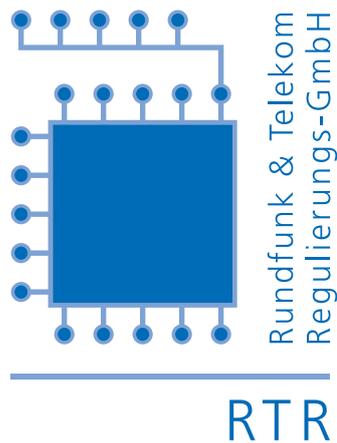


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
1.	Die Struktur des Schlichtungsverfahrens	5
1.1.	Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003	5
1.1.1.	Der Streitschlichtungsprozess	5
1.1.2.	Aufschub der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches	6
1.1.3.	Grenzen des Schlichtungsverfahrens	7
2.	Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen	8
3.	Konsumentenservice	14
3.1.	Anfragenmanagement	14
3.2.	Das Informationsangebot auf der Website http://www.rtr.at/konsumentenservice	15
4.	Die einzelnen Betreiber	16
4.1.	Telekom Austria TA AG	16
4.2.	Tele2 Telecommunication GmbH	18
4.3.	UPC Telekabel	21
4.4.	mobikom austria AG	22
4.5.	T-Mobile Austria GmbH	26
4.6.	ONE GmbH	29
4.7.	Hutchison 3G Austria GmbH	31
4.8.	Andere Betreiber	33
5.	Ausgewählte Themen	34
5.1.	Mehrwertdienste	34
5.2.	Mobile Datenkarte, Daten-Roaming	36
5.3.	Internationales Roaming in der Europäischen Union	38
5.4.	Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen	42
5.5.	Direktvertrieb – Telefonmarketing	43
5.6.	Aktuelle Rechtsprechung	45



6.	Ausblick	49
7.	Anhang	50
7.1.	Registrierung einer Beschwerde bei der RTR-GmbH verbunden mit dem Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003	50
7.2.	Kleines ABC zur Registrierung	51
7.3.	Verzeichnisse	53
7.3.1.	Fallbeispiele	53
7.3.2.	Abbildungen	54
	Impressum	55



Vorwort

Computer-, Internet- und Telekommunikationsbranchen sind in den letzten Jahren enorm gewachsen und haben unser Berufs- und Privatleben stark verändert. Die Schnelligkeit der Telekommunikation und die damit verbundenen Innovationen bei Produkten und Diensten bringen viele neue Herausforderungen für den Nutzer und für den Konsumentenschutz. Damit ist die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH tagtäglich durch zahlreiche Anfragen und Beschwerdefälle konfrontiert. Dass seit Bestehen der Schlichtungsstelle bereits mehr als 22.000 Verfahren geführt und zigtausende Anfragen bearbeitet wurden, zeigt, wie wichtig es ist, dass der Gesetzgeber eine unabhängige Stelle zur Bearbeitung von Kundenanliegen geschaffen hat. Die hohe Akzeptanz der Schlichtungsstelle verdanken wir dem Einsatz und dem Know-how unseres Expertenteams.

Der gesetzliche Rahmen schafft zum einen ein gesichertes Umfeld für Nutzer und Betreiber, welches auch Platz für Produkt- und Dienstinnovationen lässt. Andererseits fehlt oftmals auf der Endkundenseite die Bereitschaft, Angebote kritisch zu hinterfragen oder das Kleingedruckte zu lesen. Leider gibt es immer wieder genug schwarze Schafe unter den Anbietern, die diese Schwächen zu Geschäftszwecken ausnützen oder unter Missachtung der gesetzlichen Vorgaben ihre Geschäfte machen wollen. Ein kon-

kretes Beispiel dafür sind die zahlreichen Beschwerden über unverlangte Mehrwert-SMS, für die die Empfänger zur Kasse gebeten werden. Auch wenn es oftmals nur um kleine Beträge geht, besteht die einzige Möglichkeit für Endkunden zu ihrem Recht zu kommen darin, ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH anzustrengen. Resultat dieser Entwicklungen ist die stark steigende Zahl von Beschwerdefällen und Anfragen bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2007. In diesem Zusammenhang möchte ich unterstreichen, dass die an uns herangetragenen Fälle meist nicht vergleichbar sind und daher jeder Fall einer gesonderten Behandlung bedarf. Pauschalurteile abzugeben ist kaum möglich.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle, der jedes Jahr veröffentlicht wird, enthält zum einen statistisches Material zur Schlichtungstätigkeit im Berichtsjahr. Zum anderen gibt er einen Einblick in die Erfahrungen, die wir in der täglichen Zusammenarbeit mit den Betreibern machen. Anhand konkreter Fallbeispiele versuchen wir, die oftmals „trockene“ juristische Materie plakativ werden zu lassen, auch mit der Intention, die eine oder andere Anregung zur Selbsthilfe zu geben.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse wecken konnte!

Wien, im April 2008

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

1. Die Struktur des Schlichtungsverfahrens

1.1. Das Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz 2003

Seit Anbeginn ihrer Tätigkeit übernimmt die Regulierungsbehörde auch die Aufgaben einer Schlichtungstätigkeit. Im Gegensatz zu den sonst üblichen Funktionen einer sektorspezifischen Wettbewerbsbehörde und den damit verbundenen Aufgaben einer Wettbewerbsregulierung, nimmt die RTR-GmbH hier eine Tätigkeit wahr, die besonders den Nutzern von Kommunikationsdiensten und damit auch den österreichischen Konsumenten zugute kommt. Die Schlichtungstätigkeit fußt im Wesentlichen auf einer europarechtlichen Vorgabe: Artikel 34 der Universaldienstrichtlinie (RL 2002/22/EG) verpflichtet die Mitgliedstaaten, eine Schlichtungsstelle einzurichten. Erstmals wurde die Schlichtungsstelle mit dem Telekommunikationsgesetz, ebenfalls in Umsetzung einer europarechtlichen Vorgabe, im Jahr 1997 eingerichtet. Nunmehr findet sich die relevante innerstaatliche gesetzliche Grundlage in § 122 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003).

Im Folgenden sollen die prozessualen Grundsätze des Endkundenschlichtungsverfahrens nach dem TKG 2003 dargelegt werden.

1.1.1. Der Streitschlichtungsprozess

Gemäß der relevanten Bestimmung in § 122 TKG 2003 können Beschwerden, die mit Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten nicht befriedigend gelöst worden sind, von Nutzern und Interessenvertretungen an die Schlichtungsstelle herangetragen werden. Zum Begriff des „Nutzers“ wird in § 3 Z 14 TKG 2003 festgelegt, dass es sich hierbei um eine natürliche

oder juristische Person handelt, die einen öffentlich zugänglichen Kommunikationsdienst in Anspruch nimmt oder beantragt. Es kann sich beim Begriff „Nutzer“ somit um einen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes handeln oder auch um einen Unternehmer.

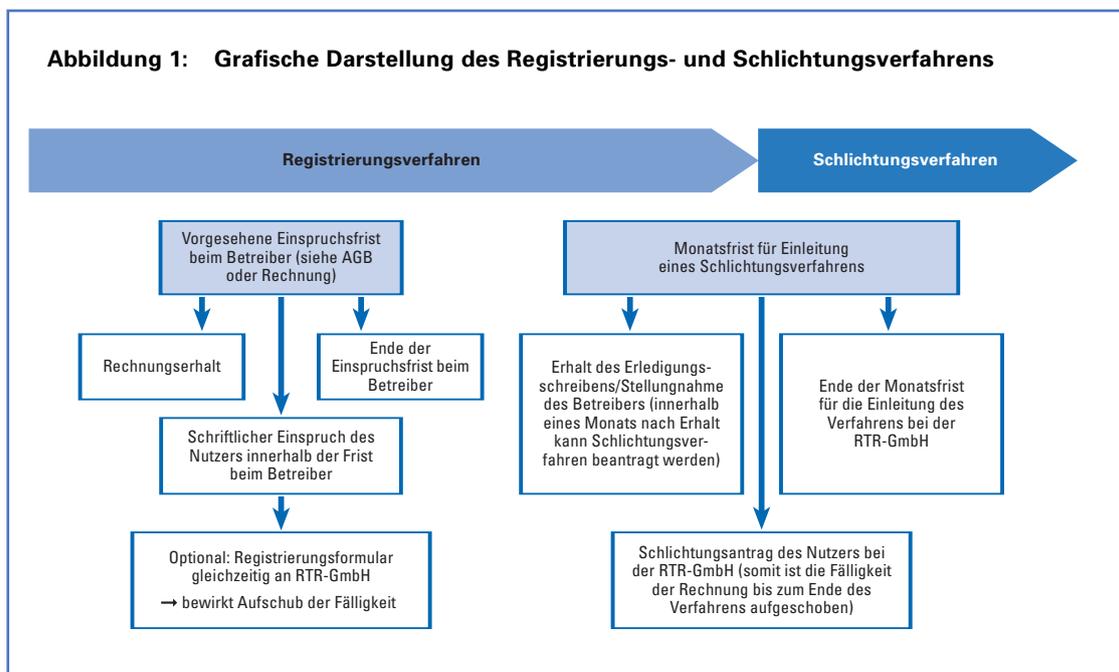
Das Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 wird nach den von der RTR-GmbH erlassenen Verfahrensrichtlinien durchgeführt. Die Verpflichtung zur Erstellung von Verfahrensrichtlinien ergibt sich aus § 122 Abs. 2 TKG 2003. Danach sind „Richtlinien für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens“ festzulegen, wobei insbesondere der jeweiligen Sachlage angepasste Fristen für die Beendigung des Verfahrens zu bestimmen sind. Die Richtlinien sind in geeigneter Form zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der RTR-GmbH (<http://www.rtr.at>). Wenn ein Beschwerdefall an die RTR-GmbH herangetragen wird, der beispielsweise Zahlungsstreitigkeiten oder die Qualität von Diensten betreffen kann, übernimmt die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eine Vermittlungstätigkeit. Um die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens nutzen zu können, ist es gemäß § 122 TKG 2003 in Verbindung mit § 3 der Verfahrensrichtlinien notwendig, dass zuvor von dem Betroffenen selbst versucht wurde, mit seinem Betreiber eine Lösung herbeizuführen. Bevor ein Schlichtungsantrag gestellt werden kann, hat der Nutzer daher einen schriftlichen Rechnungseinspruch bzw. eine schriftliche Beschwerde an den 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 materiellen Schlich-

tungsverfahrens hat die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum betreffenden Fall mitzuteilen. Die Betreiber sind gemäß § 122 Abs. 1 TKG 2003 verpflichtet, am Verfahren mitzuwirken und alle notwendigen Unterlagen zu übermitteln.

1.1.2. Aufschiebung der Fälligkeit – Registrierung eines Rechnungseinspruches

Der Nutzer 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. den Rechnungseinspruch mittels des dafür vorgesehenen Formulars zur Kenntnis bringen; dieser Vorgang wird als „Registrierungsverfahren“ bezeichnet. Das Formular wird an denjenigen Betreiber, gegen dessen Rechnung sich der Einspruch richtet, übermittelt. Der Betreiber hat dann sieben Werkzeuge Zeit, der Registrierung zu widersprechen. Mögliche Gründe eines Widerspruchs könnten sein: kein oder ein

verspäteter Einspruch, Einspruch schon positiv erledigt, falsche Angaben im Formblatt und dergleichen. Bei einem Widerspruch des Betreibers entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung. Betrifft die Beschwerde einen Einspruch gegen eine Rechnung für einen Telekommunikationsdienst, hat die Registrierung für den Nutzer den Vorteil, dass aufgrund von § 71 Abs. 2 TKG 2003 die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist. Dies bedeutet, dass bis zum Ende des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde nur der unbestrittene Teil der Rechnung einbezahlt werden muss, für den Restbetrag gilt der Aufschiebung der Fälligkeit. Unabhängig davon kann der Betreiber einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen, indem er eine gesonderte Rechnung übermittelt. Sollte sich aber im Rahmen des Schlichtungsverfahrens herausstellen, dass der Einspruch unbegründet war, kann der Betreiber Verzugszinsen verlangen.



Das Rechtsschutzinstrument für Nutzer ist vor der RTR-GmbH daher zweistufig. Zuerst besteht im Rahmen des Einspruchsverfahrens beim Betreiber lediglich die Möglichkeit, einen Aufschub der Fälligkeit des strittigen Betrages zu erwirken. Bei diesem so genannten Registrierungsverfahren wird der Sachverhalt von der RTR-GmbH daher noch nicht weiter inhaltlich geprüft. Erst nach Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers kann auf Antrag des Nutzers in einem zweiten Schritt ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden, in welchem eine inhaltliche Prüfung der Beschwerde vorgenommen wird.

1.1.3. Grenzen des Schlichtungsverfahrens

Um die Verhältnismäßigkeit zwischen Aufwand/Kosten bei der RTR-GmbH 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, gemäß § 17 Abs. 2 der Verfahrensrichtlinien absehen, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist. Diese Möglichkeit einer Ablehnung eines Verfahrens wurde im Jahr 2007 von der Schlichtungsstelle allerdings nur 42 Mal wahrgenommen. Für Streitwerte von EUR 20,- bis EUR 150,- ist nach § 17 Abs. 3 der Verfahrensrichtlinien ein verkürztes Verfahren vorgesehen, welches sich darauf beschränkt, lediglich eine Stellungnahme des Betreibers einzuholen.

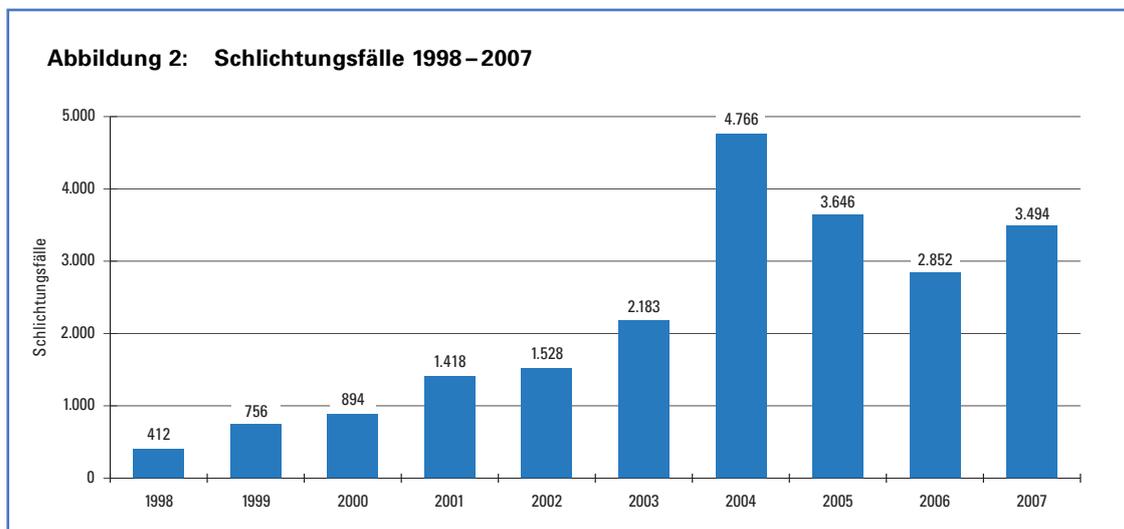
Bei Mehrwertdiensten liegt der Fokus der Tätigkeit auf der Kontrolle der Richtigkeit von Rechnungen und der Übereinstimmung mit den einschlägigen telekommunikationsrechtlichen Vorgaben. Bei Schlichtungsverfahren zu Mehrwertdienstentgelten wird daher ausschließlich die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung sowie nach den spezifischen telekommunikationsrechtlichen Vorschriften, wie beispielsweise der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V), geprüft. Sonstige Einwendungen, wie beispielsweise eine mangelnde Geschäftsfähigkeit des Nutzers der strittigen Mehrwertdienste, stellen daher keinen relevanten Prüfungsmaßstab dar.

Eine weitere Einschränkung bei Schlichtungsverfahren bei Mehrwertdiensten gibt es im folgenden Fall: Schlägt ein Anbieter von Kommunikationsdiensten vor, dass die strittige Mehrwertdienstforderung an den Diensteanbieter oder Diensternetzbetreiber übertragen 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 üblichen Voraussetzungen – nach wie vor möglich. Da in diesem Fall der eigene Betreiber anbietet, auf das weitere Inkasso der Mehrwertdienstentgelte gegenüber seinen Kunden zu verzichten, soll gegenüber ihm auch kein Schlichtungsverfahren mehr möglich sein.

2. Die Schlichtungstätigkeit in Zahlen

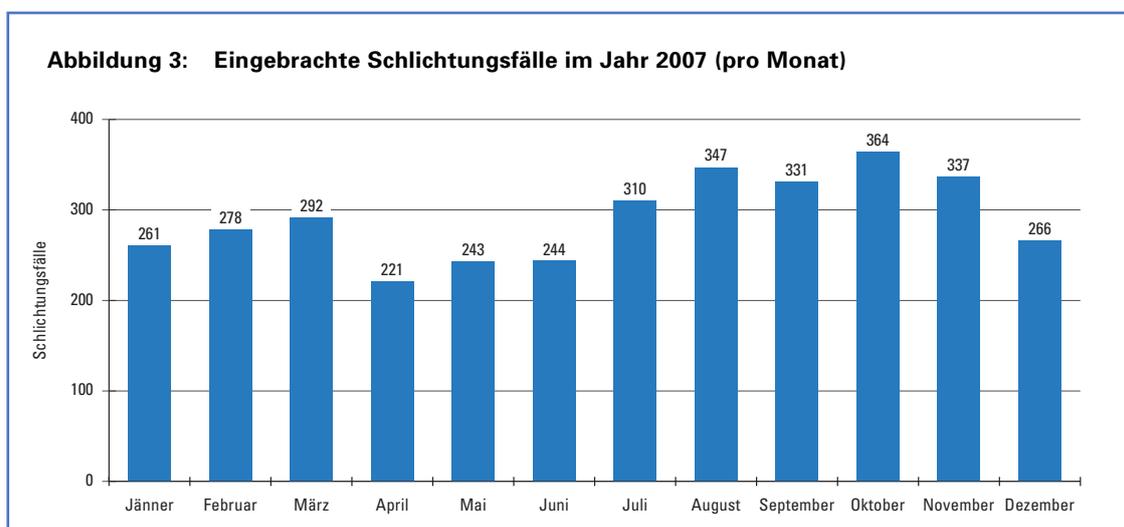
Die steigende Akzeptanz und der zunehmende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle spiegeln sich in der Anzahl der jährlich eingebrachten Schlichtungsfälle wider. Nach einem kontinuierlichen Anstieg in den Jahren 1998 bis 2003 und einer Spitze im Jahr 2004 kam es in den Jahren

2005 und 2006 zu einem spürbaren Rückgang. Im Jahr 2007 musste leider eine Trendumkehr bei den neu eingebrachten Verfahren und erstmals wieder ein erheblicher Anstieg festgestellt werden. Die Entwicklung der Verfahren über die Jahre kann folgender Grafik entnommen werden:



Im Monatsdurchschnitt wurden im Jahr 2007 291 Fälle eingebracht. Bei einer genaueren Analyse der monatlich registrierten Fälle konnten im Jahresverlauf allerdings beachtliche Schwankungen festgestellt werden. Vor allem in

der zweiten Jahreshälfte sind maßgebliche Steigerungen zu verzeichnen. Dieser unerfreuliche Trend setzte sich, soweit dies bis Redaktionsschluss feststellbar war, leider auch im Jahr 2008 noch weiter verstärkt fort.



Die Verteilung der Fälle – betrachtet nach den unterschiedlichen Betreibern – hat sich im Jahr 2007 nicht wesentlich verändert. Während – mit Ausnahme von UPC – die Betreiber von Festnetzen die „Gewinner“ waren und die Beschwerdefälle bei diesen teils erheblich zurückgingen, zogen die Verfahren bei den Mobilfunk-

anbietern mitunter beträchtlich an. Die wesentlichsten Gründe für gehäufte Beschwerden über Mobilfunkanbieter dürften vor allem auf die vermehrte Nutzung von mobilen Datendiensten zurückzuführen sein. Ebenso trug die steigende Anzahl bei Beschwerden über Mehrwert-SMS zu dieser Entwicklung bei.

Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Betreibern in %)¹

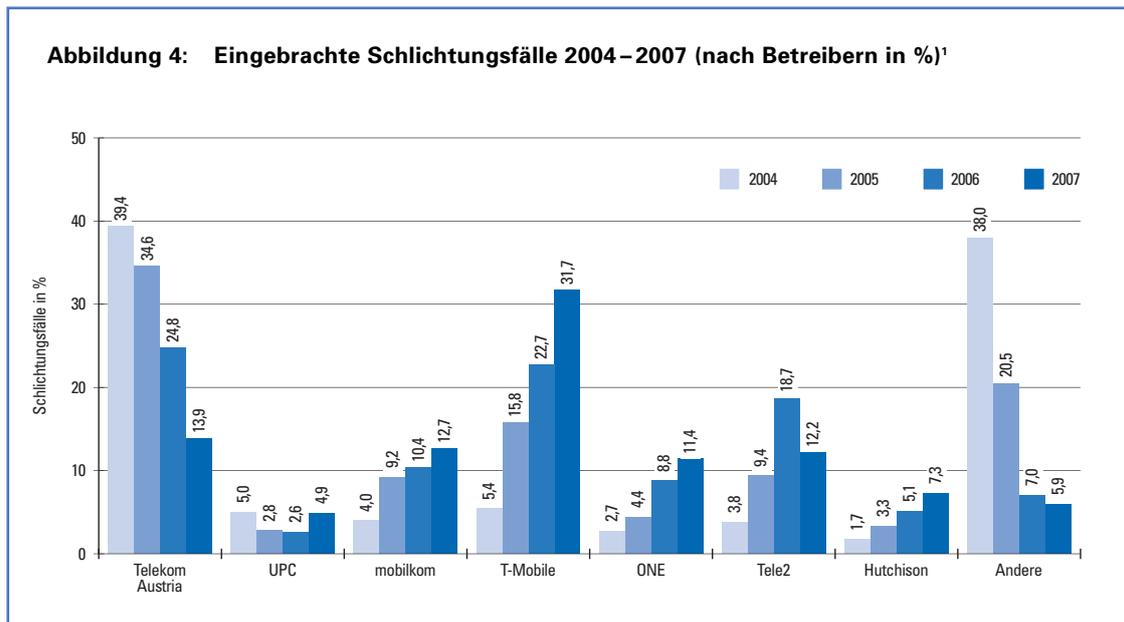
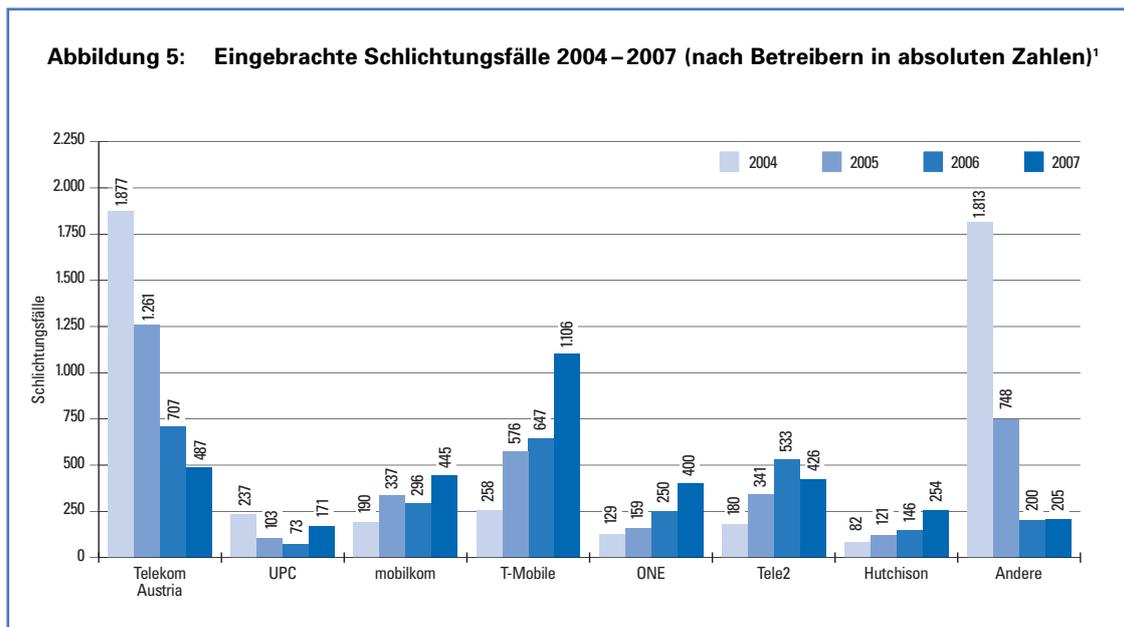


Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)¹



¹ UPC inkl. Inode sowie T-Mobile inkl. tele.ring

Die Anzahl der Verfahren nach Betreibern sollte immer in Relation zu der Kundenanzahl des jeweiligen Betreibers gesetzt werden. Das heißt, man müsste bei zwei Betreibern, die beispielsweise jeweils 190 Beschwerden haben, dieser Zahl eine andere Bedeutung beimessen, wenn der eine Betreiber 10.000 und der andere Betreiber 70.000 Kunden hat.

daraus resultierende inhaltliche Verlagerung der Schlichtungsgegenstände, werden im Folgenden einige wesentliche Kennzahlen dargestellt:

Während für den Festnetzbereich keine entsprechenden Zahlen vorliegen, die veröffentlicht werden können, kann für den Mobilfunksektor Abbildung 6 Anhaltspunkte liefern:

Um einen Eindruck für die Veränderungen bei den Marktgegebenheiten zu bekommen und für die

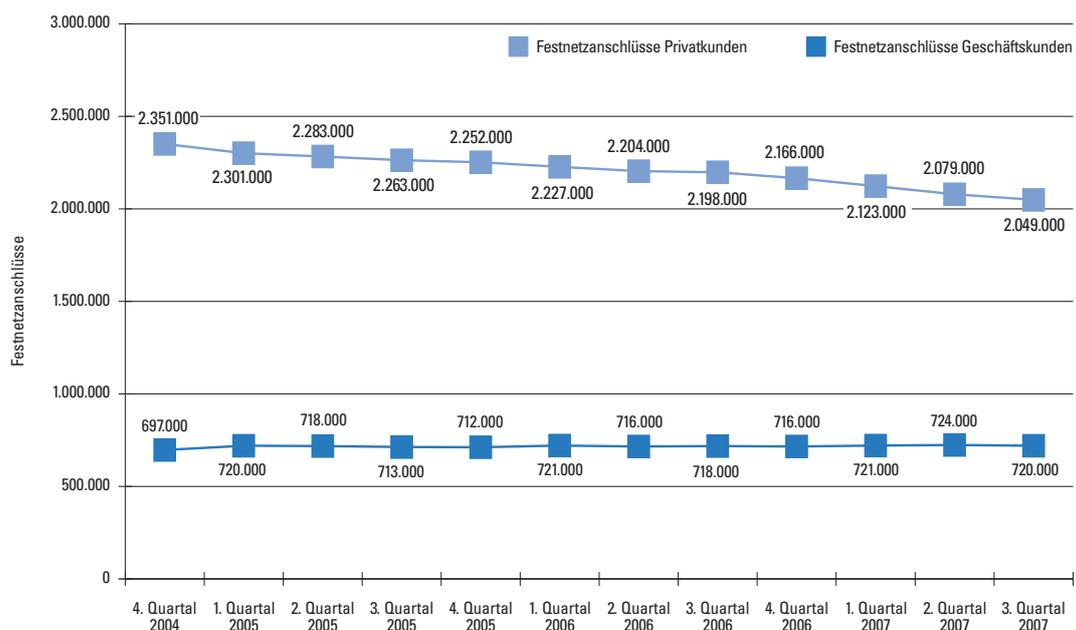
Abbildung 6: Teilnehmerstände der größten Mobilfunkbetreiber (Quelle: www.rtr.at)

Teilnehmerstände per: 31.12.2007	mobikom ²	T-Mobile ³	ONE ²	Hutchison ³
	3.959.300	3.273.000	2.047.000	513.000

Bei den Festnetzanschlüssen kann nur die Entwicklung am gesamten Markt dargestellt werden. Zu beachten ist, dass die gesamt sinkende Zahl

von Festnetzanschlüssen mit der sinkenden Anzahl von Beschwerden bei Festnetzbetreibern einhergehen dürfte.

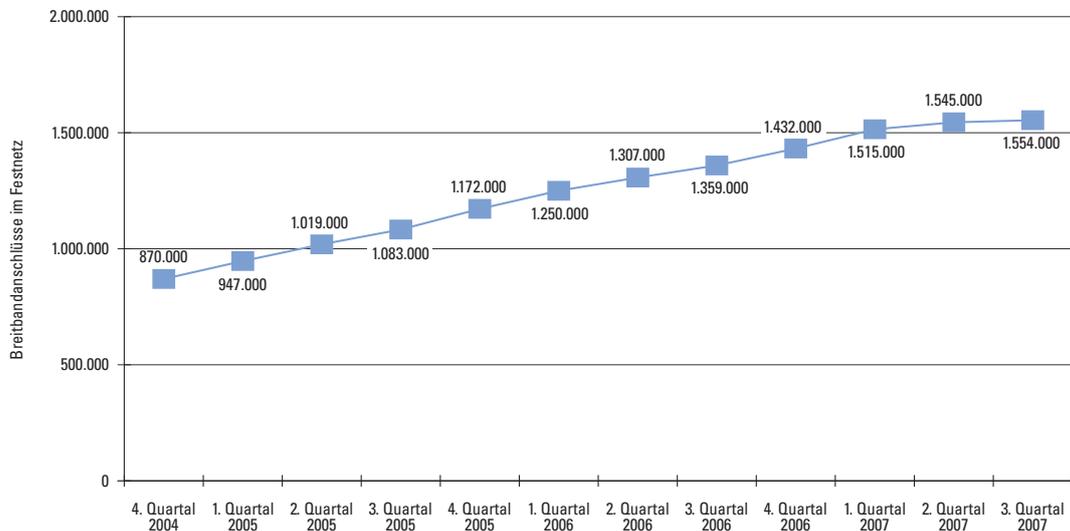
Abbildung 7: Festnetzanschlüsse
(Quelle: Telekom Monitor der RTR-GmbH)



² Teilnehmerstand wird der RTR-GmbH direkt vom Unternehmen übermittelt, falls nicht ³

³ Quelle: Mobile Communications (In den Werten sind auch die Teilnehmer von MVNOs und Wiederverkäufern auf dem Netz des entsprechenden Mobilfunkbetreibers inkludiert.)

Abbildung 8: Breitbandanschlüsse im Festnetz
(Quelle: Telekom Monitor der RTR-GmbH)



Es ist allerdings zu beobachten, dass die Breitbandversorgung in Österreich weiter voranschreitet (siehe Abb. 8).

Eine Auswertung nach den wesentlichsten und größten Verfahrensgegenständen zeigt, dass die Beschwerden über mobile Datendienste und

Mehrwert-SMS überproportional zunehmen. Einsprüche zu überhöhten Telefonrechnungen, hervorgerufen durch Dialer-Programme, waren im Berichtsjahr aufgrund effektiver Konsumentenschutzbestimmungen kein Thema mehr. Auch Beschwerden zu eventarifizierten Diensten treten nur mehr selten auf.

Abbildung 9: Schlichtungsfälle 2004 – 2007 (nach Gegenstand in %)

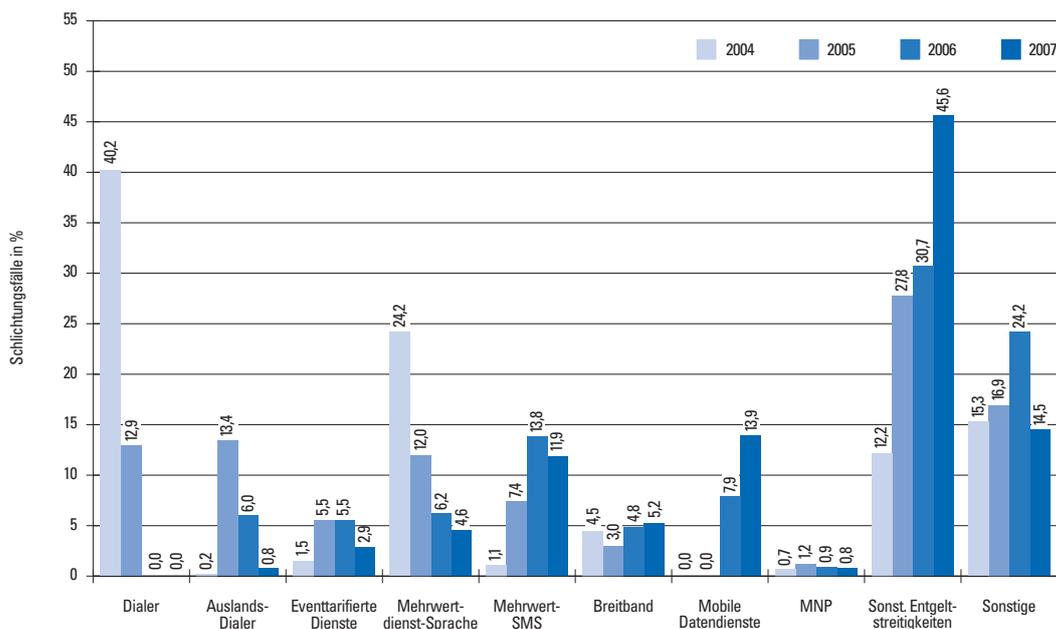
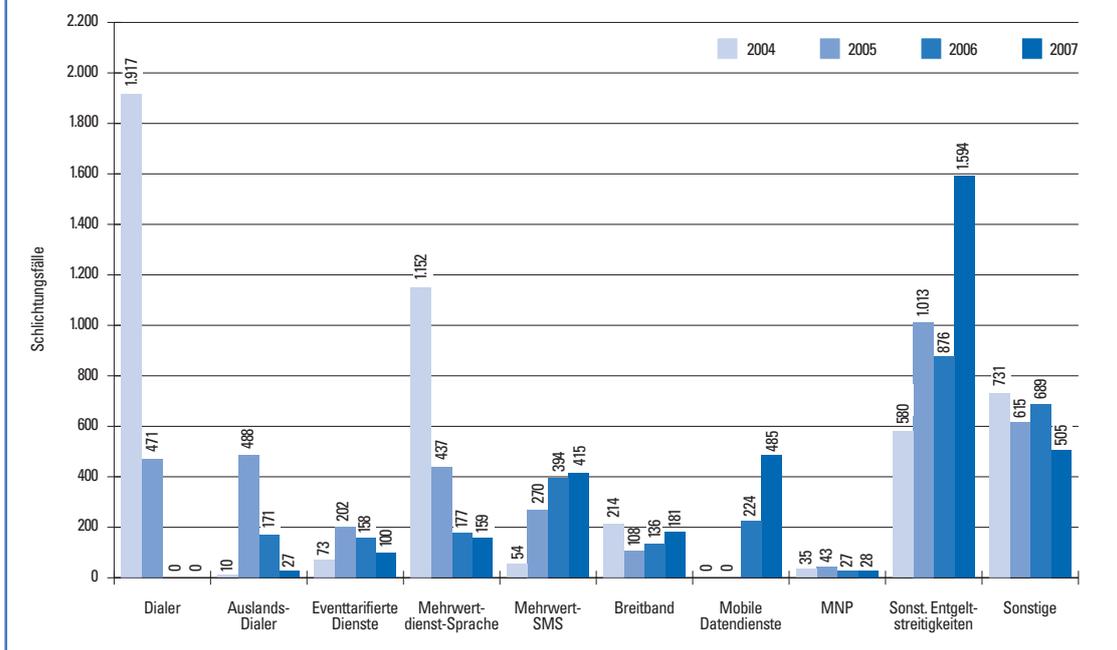


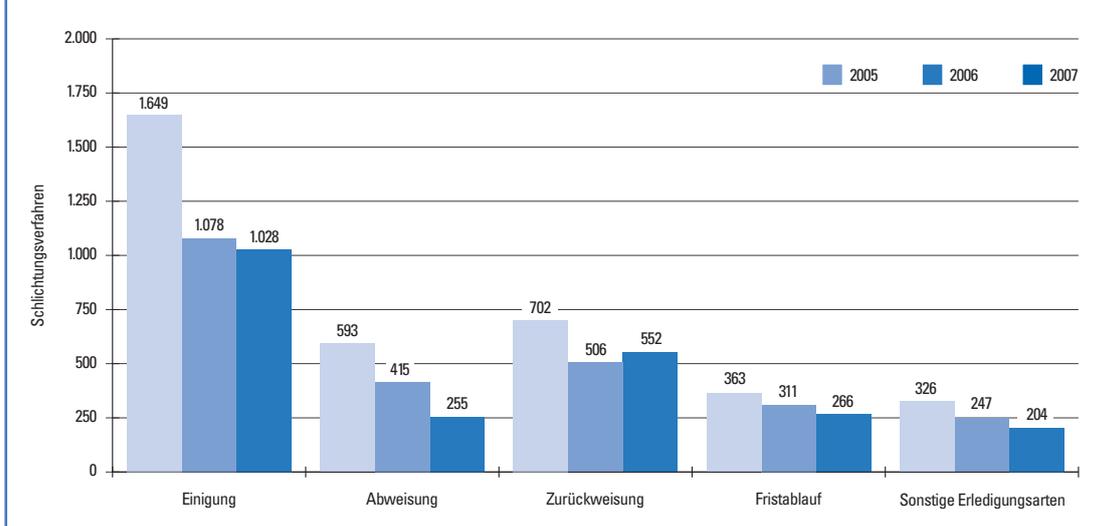
Abbildung 10: Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)



Eine Auswertung nach den Arten der Verfahrens-erledigung – Einigung, Abweisung, Zurückwei-sung und Fristablauf – zeigt, dass in einer Vielzahl der Fälle durch die Mitwirkung der Schlichtungs-stelle Einigungen zwischen den Betroffenen und den Betreibern erreicht werden konnten. Zu beach-ten ist allerdings, dass es sich bei den dargestellten Zahlen um vorläufige Angaben handelt, da aus den Vorjahren noch immer Verfahren offen sind. Von 2.305 abgeschlossenen Verfahren mussten

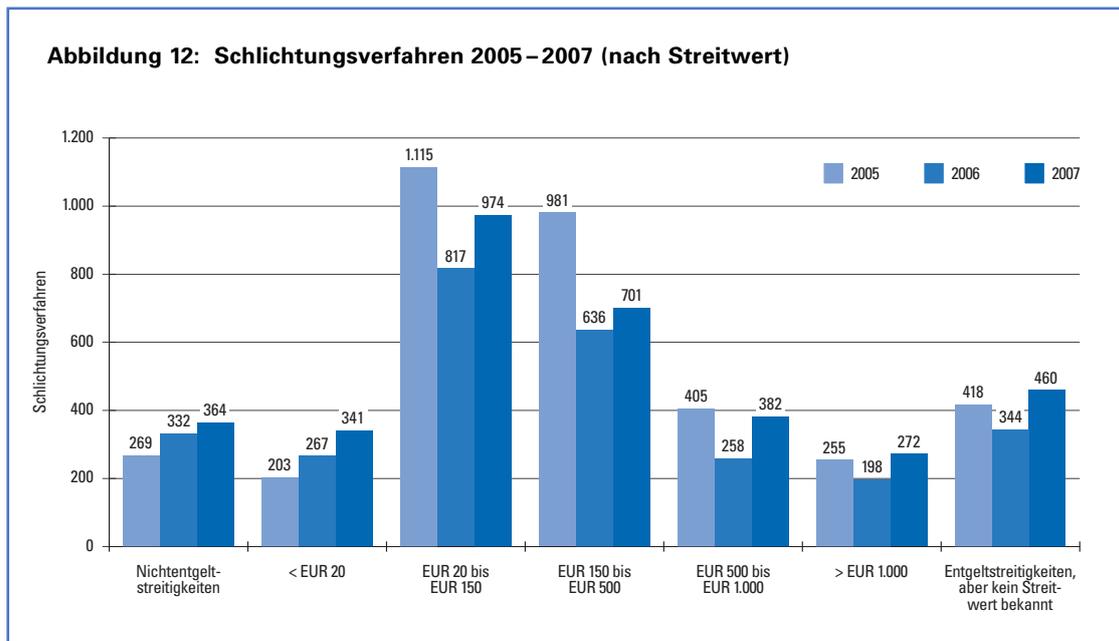
255 Fälle abgewiesen werden, da den Anliegen der Beschwerdeführer nicht gefolgt werden konnte. Knapp 552 Einsprüche mussten von der Schlichtungsstelle zurückgewiesen werden. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn der Be-schwerdesachverhalt keinen Kommunikations-dienst betroffen hat und damit nicht in die Zu-ständigkeit der Regulierungsbehörde fällt. Natürlich ist noch eine große Anzahl von Verfahren offen und fließt in diese Auswertung somit nicht ein.

Abbildung 11: Schlichtungsverfahren 2005–2007 (nach Art der Erledigung)



Von der Höhe der Streitwerte aus gesehen, hat sich im Vergleich zu den Vorjahren nicht viel verändert. Der „Löwenanteil“ der Fälle liegt – wie auch in den letzten Jahren – im Bereich von

EUR 20,- bis EUR 500,-. Auffallend ist lediglich der Anstieg bei den Nichtentgeltstreitigkeiten. Diese betreffen Herstellungstreitigkeiten, Störungen etc.



3. Konsumentenservice

Durch die zunehmende Unüberschaubarkeit und Vielfalt der auf dem Telekommunikationsmarkt angebotenen Produkte und Dienste gewinnt die Informations- und Beratungstätigkeit einer unabhängigen Stelle besondere Bedeutung. Über die eigentliche Schlichtungstätigkeit hinaus ist die RTR-GmbH daher eine wichtige Anlaufstelle für sämtliche Probleme und Fragestellungen, die Endkunden mit Betreibern und Diensteanbietern haben. Mediale Präsenz und nicht zuletzt der dadurch steigende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle für kompetente Beratung spiegelt sich nicht nur in der Anzahl der Streitschlichtungsverfahren wider, sondern auch in der Vielzahl der jährlich bearbeiteten Anfragen und telefonischen Beratungsgespräche.

3.1. Anfragenmanagement

Ein großer Anteil in der täglichen Arbeit der Schlichtungsstelle entfällt auf die Beantwortung von Anfragen, die hauptsächlich per E-Mail an die RTR-GmbH (rtr@rtr.at) gestellt werden. Im Jahr 2007 hat das Expertenteam mehr als 2.000 Anfragen schriftlich beantwortet, das sind knapp 55 % aller bei der RTR-GmbH registrierten Anfragen. Die großen Themenfelder waren Mehrwert-SMS, Belästigung durch Spam, Probleme bei der Entbündelung und Vertragsabschlüsse durch Keilermethoden.

Für telefonische Erstanfragen von Endkunden steht das Call Center der RTR-GmbH unter der Telefonnummer 0810 511 811 (7 Cent pro Minute) werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung. Im Jahr 2007 stieg das Call-Volumen gegenüber dem Vorjahr um 7 % auf 7.515 Anrufe. Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der

Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2005 – 2007

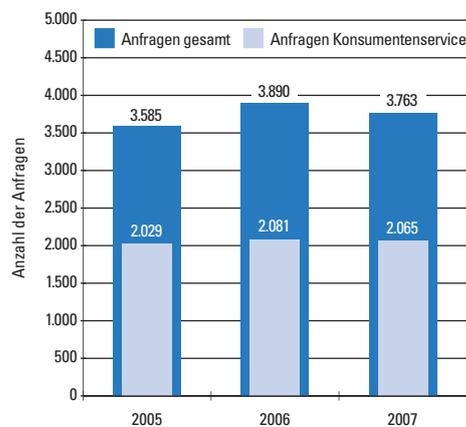
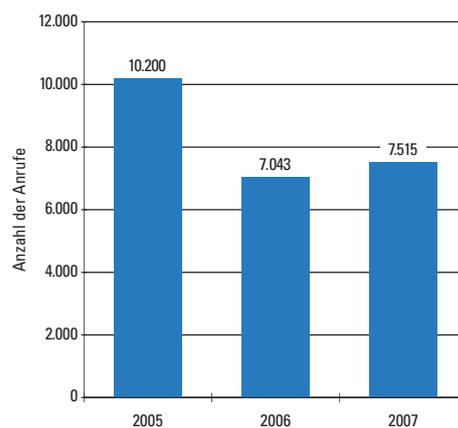


Abbildung 14: Bearbeitetes Anfragenvolumen Call Center 2005 – 2007



telefonischen Beauskunftung lagen mit 34 % bei dem Themenfeld Mehrwert-SMS, 20 % betrafen den Bereich der Nummerierung und 16 % entfielen auf Anfragen zu Tele2.

3.2. Das Informationsangebot auf der Website <http://www.rtr.at/konsumentenservice>

Der Bereich Konsumentenservice <http://www.rtr.at/konsumentenservice> auf der Website der RTR-GmbH bietet umfangreiche Informationen und Hilfestellungen für den Umgang mit Kommunikationsdiensten und zählt – neben der Rufnummernsuche – zu den am häufigsten besuchten Seiten der RTR-Website. Das Kapitel „Schlichtungsstelle“ gibt einen Überblick, in welchen Fällen man sich an die Schlichtungsstelle wenden kann, welche Inhalte ein Schlichtungsantrag erfüllen muss und wie die Verfahrensrichtlinien lauten.

Auf den Seiten „Tipps“ werden zu ausgewählten Themenschwerpunkten tiefergehende, längerfristige Informationen veröffentlicht. Zusätzlich

zum Kapitel „Roaming“ wurde im Jahr 2007 ein Kapitel zum „Eurotarif“ mit den wichtigsten Neuerungen auf die Website gestellt. Unter der Rubrik „FAQs“ findet man kurze Informationen zu aktuellen Fragen bzw. Problemstellungen.

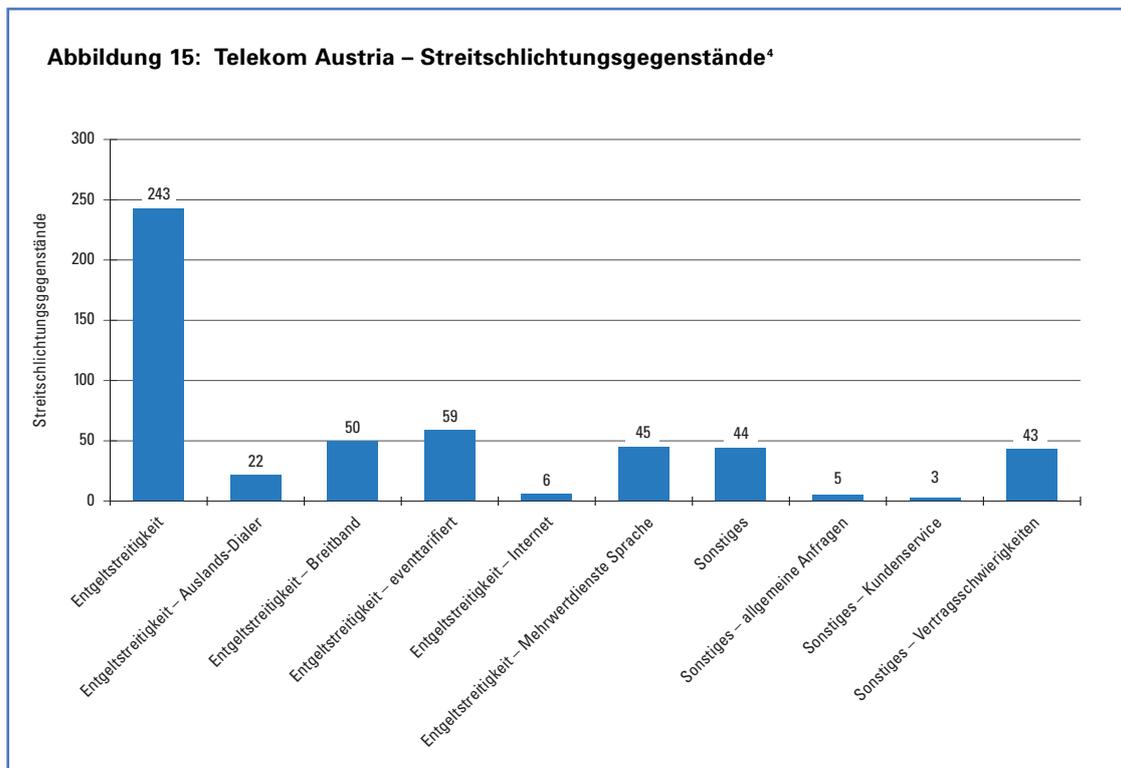
Im Jahr 2007 wurde die gesamte RTR-Website einem Relaunch unterzogen, um unter anderem den barrierefreien Zugang sicherzustellen. Im Zuge dessen wurden viele Funktionalitäten verbessert und die Ausdrucksweise – insbesondere auf den Konsumentenseiten – vereinfacht. Für 2008 ist angedacht, den Prozess des Schlichtungsverfahrens über die Website abzuwickeln. So soll es möglich sein, über ein Web-Formular sowohl ein Schlichtungsverfahren zu beantragen als auch einen Rechnungseinspruch zu registrieren. Ebenso soll die Kommunikation zu einzelnen Schlichtungsverfahren über das Web-Portal möglich sein.

4. Die einzelnen Betreiber

4.1. Telekom Austria TA AG

Telekom Austria ist – was die Anzahl der Beschwerden betrifft – im Jahr 2007 positiv hervorzuheben. Obwohl Telekom Austria in Österreich nach wie vor größter Festnetzbetreiber ist und unangefochten sowohl bei Telefon- als auch Datendiensten auf Platz 1 liegt, konnte sie ihren Anteil an neuen Schlichtungsverfahren im Verlauf der Jahre sukzessive reduzieren. Dass sie im Jahr 2007 im Vergleich zum Jahr 2006 eine weitere Reduktion um 220 Verfahren und damit um ca. 31 % erreichte, ist bemerkenswert. Sicherlich „profitiert“ Telekom Austria bei der Beschwerdestatistik von verschiedenen Umstän-

den. So dürften Auslands-Dialer mit steigender Durchdringung des Marktes mit Breitbandanschlüssen zusehends an Bedeutung verlieren. Ebenso hat sich im Jahr 2007 der Trend, zu „flat“ verrechneten Internetzugängen zu wechseln, weiter fortgesetzt, sodass Streitigkeiten, die die Entgelte für verbrauchsabhängig verrechnete Datenmengen betreffen, ebenfalls erheblich zurückgingen. Nicht völlig ohne Auswirkung dürfte auch die stattfindende Substitution von festnetzbasieren Telefon- und Internetzugängen durch Mobilfunkprodukte sein. Dies würde auch den Trend erklären, dass grundsätzlich immer mehr Beschwerden dem Mobilfunksektor zuzurechnen sind.



⁴ Bei den Streitgegenständen werden pro Fall teilweise Gegenstände auch mehrfach erfasst, beispielsweise wenn ein Beschwerdefall sowohl eine Entgeltstreitigkeit als auch eine Vertragsschwierigkeit umfasst.

Unabhängig von diesen äußeren Marktgegebenheiten hat Telekom Austria aber offensichtlich die Kundenbetreuung und das Beschwerdemanagement gut im Griff. Auch die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle erfolgt geübt und gut. Stellungnahmen werden zeitnahe übermittelt und die Kommunikation läuft einwandfrei.

Generell ist bei Telekom Austria auffallend, dass bei den Beschwerden keine besondere Häufung nach Gegenständen festzustellen ist und die allgemeinen Entgeltstreitigkeiten überwiegen.

Das Telekom Austria-Kombipaket

Gegen Ende des Jahres kam es zu einer Reihe von Beschwerden über das „Kombipaket“ von Telekom Austria. Mit diesem Produkt bot Telekom Austria erstmals ein vollwertiges „triple play“-Produkt an. Zu einem vergleichsweise günstigen monatlichen Grundentgelt waren darin Telefondienste, ein „flat“ verrechneter 2 MB Internetzugang und bis zu drei Mobilfunkanschlüsse enthalten. Telekom Austria ist Vertragspartner für alle diese Produkte und trat somit – ebenfalls eine Neuerung – auch als Mobilfunkbetreiber auf.

Die Beschwerden zu diesem Produkt betrafen zum einen die Preis-/Produktgestaltung und zum anderen Verzögerungen bei der Herstellung. Beim Mobilfunkprodukt war es nämlich z.B. nicht möglich, eine Rufnummer von einem anderen Betreiber (auch mobilkom!) zu aonmobil mitzunehmen. Dies ist zwar rechtlich zulässig, da eine Verpflichtung zur „Rufnummernaufnahme“ (Import) nicht besteht, das Verständnis der Kunden war dennoch hier teilweise sehr gering. Im Zusammenhang mit der Preisgestaltung wurde vor allem moniert, dass Bestandskunden von Telekom Austria, die bereits ein aon-Breitbandprodukt nutzten, ein um EUR 5,- höheres Entgelt zu bezahlen hatten als Neukunden. Immer wieder wurde in diesem Zusammenhang auch die falsche Vermutung

geäußert, dass diese Preisunterschiede von der Regulierungsbehörde „angeordnet“ worden seien. Zu dieser Frage sind folgende Erläuterungen zu geben:

Bei der Analyse der Konditionen des „Kombipaketes“ durch die Regulierungsbehörde war festzustellen, dass diese aus wettbewerbsrechtlicher Sicht bedenklich waren. Diese Bedenken waren im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass der Preisabstand zwischen „Vorleistungsprodukten“ und „Endkundenprodukten“ gering war.

Dazu ist auszuführen, dass Telekom Austria aufgrund ihrer Marktstellung bestimmten, gesetzlichen Verpflichtungen unterliegt: Sie ist nicht nur ein großer Anbieter von Endkundenprodukten, sondern muss auch z.B. anderen Internet Service Providern ihre Leitungen bzw. Dienste zur Verfügung stellen, damit diese ihrerseits Endkundenprodukte anbieten können. Ein gesetzlich vorgeschriebener Grundsatz besagt nun, dass Unternehmen, die über Marktmacht, wie z.B. Telekom Austria, verfügen, auf einen ausreichend großen Unterschied bei den Preisen zwischen Vorleistungs- und Endkundenprodukten zu achten haben. Es soll den Wettbewerbern von Telekom Austria, die teilweise auf die Infrastruktur (Leitungen, etc.) angewiesen sind, auch möglich sein, erfolgreich zu wirtschaften und den Endkunden preislich konkurrenzfähige Produkte anzubieten. Ohne diese gesetzlichen Vorgaben wäre es Telekom Austria leicht möglich, die Konkurrenz vom Markt zu verdrängen und sie könnte die so zusätzlich gewonnene Marktmacht wieder dazu nutzen, die Preise zum Nachteil der Kunden nach oben zu setzen. Die Vergangenheit hat immer wieder gezeigt, dass Unternehmen, die keinem bzw. zu wenig Wettbewerb ausgesetzt sind, zu wenig Anreize haben, Preise niedrig zu halten. Dieser notwendige Preisunterschied auf Vorleistungsebene und Endkundenebene war beim Produkt „Kombipaket“ vor allem bei existierenden Tele-

kom Austria-Kunden nicht gegeben, die schon bisher aon-Breitbandprodukte nutzen und nunmehr auf das Kombipaket umsteigen wollten. Viele Wettbewerber von Telekom Austria hätten auf Basis der von Telekom Austria angebotenen Konditionen am Vorleistungsmarkt keine vergleichbaren Produkte anbieten können und unter Umständen in größerem Ausmaß Kunden verloren. Telekom Austria hat in dieser Situation die Wahl gehabt, die Preise für bestehende Endkunden anzuheben oder die Preise für die Vorleistungsprodukte zu senken. Sie hat sich für die erste Möglichkeit entschieden und das Produkt „Kombipaket“ so gestaltet, dass zwischen Neukunden und Altkunden unterschieden wird. Für bestehende Kunden (Altkunden) war demnach ein höheres monatliches Entgelt für das Kombipaket von EUR 25,90 vorgesehen. Aus welchen Gründen diese Entscheidung so von Telekom Austria gefällt wurde, kann von der RTR-GmbH nicht beantwortet werden. Es hätte Telekom Austria aber auch die Möglichkeit gehabt, ein einheitliches Entgelt für Alt- und Neukunden festzulegen. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die Vorleistungsentgelte bezüglich Neukunden erheblich abgesenkt wurden, sodass dort ein ausreichender Unterschied zu den von Telekom Austria verrechneten EUR 19,90 besteht. In diesem Zusammenhang wurde auch immer wieder die Frage gestellt, ob es überhaupt zulässig sei, zwischen „Altkunden“ und „Neukunden“ zu unterscheiden. Dazu ist auszuführen, dass es keine gesetzliche Grundlage gibt, die eine solche „Ungleichbehandlung“ grundsätzlich verbieten würde. Telekom Austria hat diesbezüglich daher aus rechtlicher Sicht Freiheit bei der Preisgestaltung.

Immer wieder kommt es bei der Schlichtungsstelle zu Verfahren, bei denen entweder für den Vertragsabschluss oder auch die Nutzung bestimmter (Mehrwert-)Dienste seitens des Kunden

keine ausreichende Geschäftsfähigkeit vorhanden ist. Typische Fälle sind minderjährige Nutzer oder auch Personen, denen die nötige geschäftliche Einsicht fehlt und daher einen rechtlichen Beistand/Vertreter in Form eines Sachwalters zur Seite gestellt bekommen haben.

Beispiel 1:

Ein Fall mangelnder Geschäftsfähigkeit

In diesem Fall wendete sich ein vom Gericht bestellter Sachwalter für seinen Klienten an die Schlichtungsstelle. Bestritten wurde ein Entgeltbetrag von rund EUR 1.700,-, welcher für die Nutzung von Mehrwertdiensten verrechnet worden ist. Telekom Austria reagierte im gegenständlichen Verfahren sehr kulant mit dem kompletten Ausbuchen des strittigen Betrages.

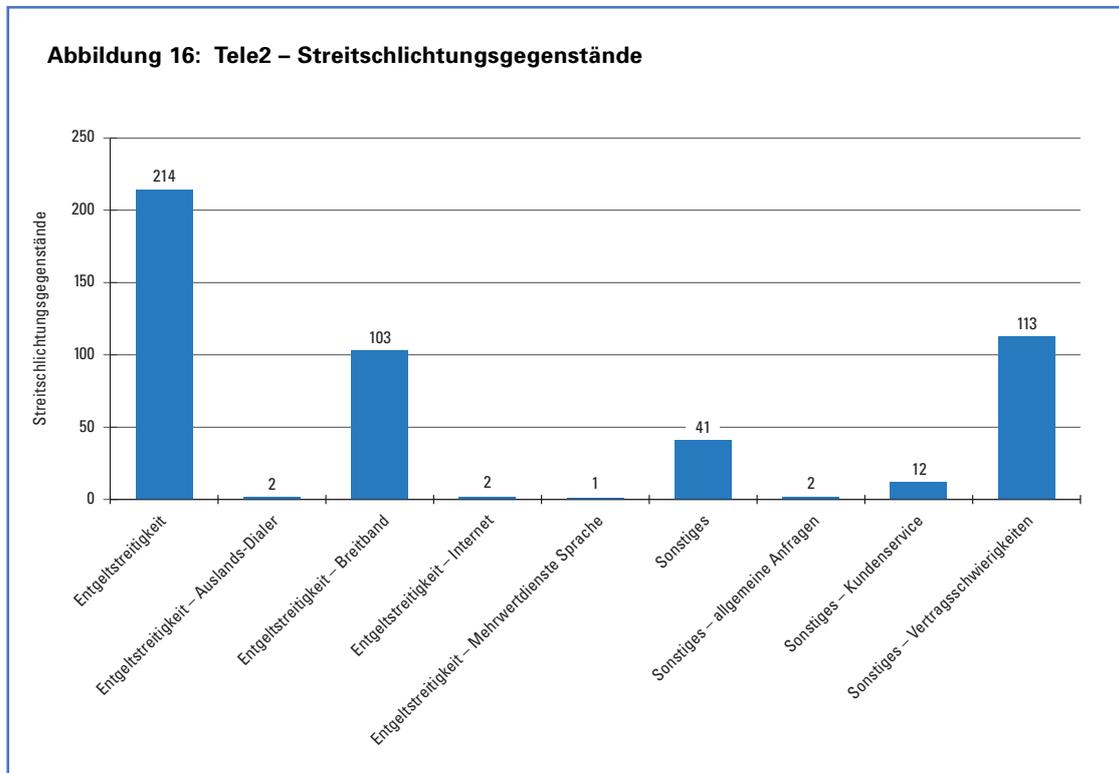
4.2. Tele2 Telecommunication GmbH

Tele2 zählt mittlerweile zu den großen Anbietern am Festnetzmarkt. Neben dem Verbindungnetzbetrieb bietet Tele2 vor allem entbündelte Produkte im Bereich der Festnetzkommunikation an.

Während im Jahr 2006 ein massiver Anstieg an Beschwerdefällen verzeichnet werden musste, konnte die Schlichtungsstelle vor allem in der zweiten Jahreshälfte 2007 einen Rückgang der Anzahl der Beschwerden über Tele2 wahrnehmen. Im Vergleich mit anderen Festnetzanbietern ist die Anzahl der Beschwerdefälle zwar immer noch groß – allerdings mit fallender Tendenz.

Die häufigsten Beschwerdepunkte (siehe Abb. 16) betrafen den Bereich der Nachvollziehbarkeit der Rechnung (insbesondere Verrechnung von mengenabhängigen xDSL-Produkten), der Entbündelung sowie allgemeine Vertragsschwierigkeiten. Vereinzelt kam es wieder zu Beschwerden über die Vertragsanbahnung.

Abbildung 16: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände



Nachvollziehbarkeit der Rechnung, Einzelentgeltnachweis

Gerade bei Internetprodukten, die mengenabhängig verrechnet werden und die ein monatlich pauschalisiertes Datentransfervolumen beinhalten, kommt es häufig zu Überschreitungen dieses inkludierten Transfervolumens. Bei Überprüfung der Verrechnung solcher Datentransferüberschreitungen ist es im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens erforderlich, dass vom Betreiber die entsprechenden Verbindungsnachweise (Einzelentgeltnachweise) vorgelegt werden. Auch im Jahr 2007 hatte Tele2 Schwierigkeiten, Einzelentgeltnachweise vorzulegen, die den gesetzlichen Erfordernissen genügen und die belegen können, dass die verrechneten Verbindungen tatsächlich in diesem Ausmaß vom Anschluss des Beschwerdeführers konsumiert worden sind. Die RTR-GmbH hat am 20.12.2006 ein Aufsichtsverfahren gegen Tele2 eingeleitet, welches Ende Mai 2007 eingestellt werden konnte, weil Tele2 dargelegt hat, dass für zukünftige Abrechnungsperioden der Einzelent-

geltnachweisverordnung entsprechende Verbindungsnachweise erstellt werden können. Positiv hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass Tele2 einerseits in einer Vielzahl von anhängigen Schlichtungsverfahren eine kulante Lösung angeboten und sämtliche bestrittene Entgelte gutgeschrieben hat. Andererseits sind auch die Bemühungen von Tele2 hervorzuheben, die Verrechnungssysteme zu verbessern, sodass die Verrechnung von Verbindungen im Allgemeinen transparenter und nachvollziehbarer geworden ist. In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass im Jahr 2007 erstmals „Flat“-Tarife, also Tarife mit unbeschränkter Nutzung, angeboten wurden, sodass solche Beschwerdefälle in Zukunft kaum noch zu erwarten sind.

Beispiel 2:

Nicht nachvollziehbarer Datenverbrauch

Herr E., Kunde von Tele2, nutzte einen entbündelten Breitbandanschluss mit einem monatlich inkludierten Datentransfervolumen

von 1 GB. In der Rechnung vom März 2007 wurden Herrn E. rund EUR 30,- für die Überschreitung des monatlich inkludierten Datentransfervolumens verrechnet. In seinem Rechnungseinspruch brachte Herr E. vor, dass die zusätzlich verrechneten Entgelte nicht korrekt seien, weil diese nicht mit der Datenverbrauchsabfrage auf der Tele2-Homepage übereinstimmten und die zusätzlich verrechneten Verbindungen nicht schlüssig nachgewiesen worden seien. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens konnte Tele2 auch der Schlichtungsstelle keinen Einzelentgeltnachweis vorlegen, der den gesetzlichen Bestimmungen entspricht; die zusätzlich verrechneten Verbindungen konnten daher nicht schlüssig nachgewiesen werden. Tele2 hat schließlich angeboten, sämtliche Entgelte für die zusätzlich verrechneten Verbindungen gutzuschreiben. Kurz nach Rechnungseinspruch wurde Herr E. außerdem auf einen „Flat“-Tarif umgestellt, sodass er sich um Überschreitungen des inkludierten Datentransfervolumens nicht mehr sorgen muss.

Auch das Thema Entbündelung wurde immer wieder Gegenstand von Streitschlichtungsverfahren. Als Beschwerdepunkte wurden zumeist mangelnde Information über den Ablauf bei Entbündelung eines Anschlusses von Telekom Austria, verspätete Herstellung oder Nichtfunktionsfähigkeit eines entbündelten Anschlusses angeführt. Dies erklärt auch den relativ hohen Anteil der Beschwerden über Vertragsschwierigkeiten mit Tele2, die mehr als 40 % gemessen an der Anzahl der Schlichtungsverfahren im Jahr 2007 ausmachen. Für Kunden war oft nicht klar, was nun genau zum Vertragsinhalt geworden ist und wie sie sich z.B. gegenüber ihrem alten Betreiber verhalten sollten. Vor allem die Frage, unter welchen Voraussetzungen die Kündigung beim alten Betreiber von Tele2 durchgeführt

wird und wann diese vom Kunden selbst auszusprechen ist, wurde bei zahlreichen Vertragsanbahnungen nicht hinreichend transparent dargestellt. Die Schlichtungsstelle konnte feststellen, dass die vor Vertragsabschluss den Kunden zur Verfügung stehenden Informationen zum Thema Entbündelung einige Defizite aufweisen. Es besteht – nach Ansicht der Schlichtungsstelle – insbesondere Verbesserungsbedarf bei der Information über die Unterschiede einer Entbündelung mit oder ohne Rufnummernportierung sowie der Notwendigkeit einer Kündigung des Anschlusses der Telekom Austria.

Die Beschwerden über Kundenservice bzw. mangelhaften Support haben sich verringert und machen nur mehr einen kleinen Anteil der anhängigen Schlichtungsverfahren im Jahr 2007 aus. Bedauerlicherweise gab es jedoch auch im Jahr 2007 einige Beschwerden über bedenkliche Methoden im Direktvertrieb. So kam es erneut zu Beschwerden über unerwünschte Werbeanrufe, die insbesondere auch deswegen zum Ärgernis wurden, weil für die betroffenen Personen oft nicht erkennbar war, mit welchem Telekommunikationsunternehmen sie kommuniziert haben.

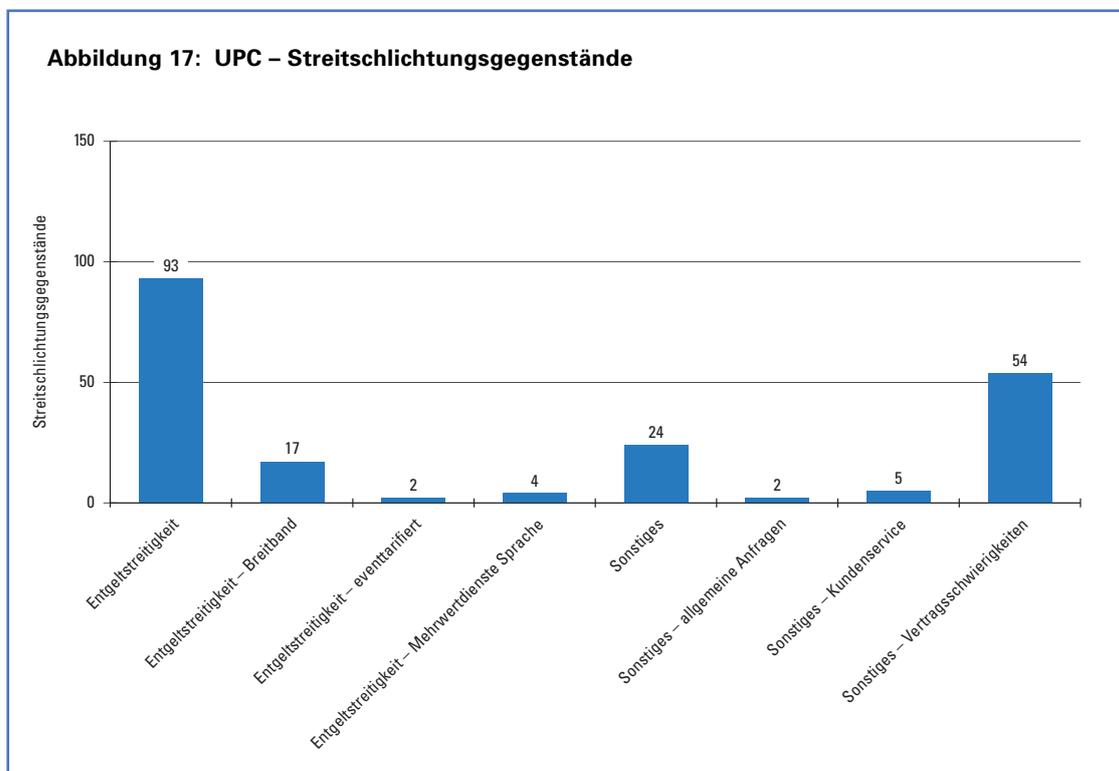
Tele2 war im Wesentlichen sehr bemüht, in den anhängigen Schlichtungsverfahren mitzuwirken. In Einzelfällen kam es zu langen Wartezeiten bei der Übermittlung von Unterlagen, die zur Prüfung des Sachverhaltes notwendig sind. Bedauerlicherweise wurden nur wenige der von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge von Tele2 angenommen. Begründet wurde diese Vorgehensweise häufig damit, dass der Rechtsansicht der Schlichtungsstelle nicht gefolgt werden könne; dennoch hat Tele2 in diesen Fällen zumeist ein gleich lautendes „Kulanzangebot“ unterbreitet. Positiv kann allerdings vermerkt werden, dass von den im Jahr 2007 abgeschlossenen Schlichtungsverfahren mit Tele2 eine große Anzahl (über 60 %) durch eine Einigung der beiden Streitschlichtungsparteien abgeschlossen werden konnte.

4.3. UPC Telekabel

Im Rahmen der Berichterstattung zur Schlichtungstätigkeit werden alle zur UPC-Gruppe zugehörigen Unternehmen gemeinsam betrachtet. Vor allem der Markenname „Inode“ ist in der Öffentlichkeit nach wie vor als selbstständiges Produkt bekannt. UPC verfügt zum einen über die größten Kabelnetze in Österreich, zum anderen werden auch Dienste via entbundelter Leitungen angeboten. Nachdem UPC in den letzten Jahren sukzessive die anhängigen Schlichtungsverfahren reduzieren konnte, fand im Jahr 2007 eine eher unerfreuliche Trendwende statt. 2007 wurden 171 neue Verfahren beantragt, im Vergleich dazu waren es 2006 73 Verfahren. Die Ursache dieser Entwicklung dürfte – wie schon so oft auch bei anderen Betreibern beobachtet – die Zusammenführung der Kunden von UPC und Inode auf einheitliche Produkte und Kundenmanagementsysteme sein. Bei diesem Prozess

ergab sich offenbar eine Vielzahl von Unklarheiten und Unzufriedenheiten bei den Kunden. Immer wieder beschwerten sich die Nutzer auch darüber, dass die Servicequalität gesunken sei und sich die Kommunikation mit UPC schwierig gestalte. Mit dem deutlichen Anstieg bei neuen Beschwerdefällen liegt UPC auch nicht im sonst beobachtbaren Trend, dass eher die Mobilfunkbetreiber von Steigerungen bei der Beschwerdefrequenz betroffen sind. In diesem Zusammenhang gilt es natürlich auch zu beachten, dass UPC im Jahr 2006 nur sehr wenige Beschwerden hatte und daher natürlich anfälliger für Steigerungen war als andere Betreiber.

Hinsichtlich der Streitgegenstände ist auffallend, dass bei den Entbündelungsprodukten die allgemeinen Vertragsbeschwerden überproportional vertreten sind. Wie bei Tele2 dürfte es sich hierbei um ein typisches Problem eines Entbündelungsbetreibers handeln.



Beispiel 3:

Der nie hergestellte Telefonanschluss

Frau D. entscheidet sich für einen Telefon- und Internetanschluss bei UPC. Dieser soll mittels einer entbündelten Leitung hergestellt werden. Nachdem sie den Anschluss bestellt hatte, meldete sich auch ein Techniker von Telekom Austria, der bei Frau D. vorbeikommen und die neue Leitung für UPC herstellen wollte. Frau D. verfügte aber noch nicht über das für die Nutzung der neuen Leitung notwendige Modem. Eine Kontaktaufnahme mit UPC brachte vorerst schnelle Abhilfe – mittels eines Taxiboten erhielt sie das fehlende Modem rasch und unbürokratisch. Es kam jedoch zu weiteren Schwierigkeiten bei der Herstellung. So herrschte Unklarheit, wie der Anschluss überhaupt hergestellt werden soll. Nach den Angaben von Frau D. wäre eine Leitung oder die Verrohrung des alten Betreibers nutzbar gewesen, was von UPC jedoch bestritten wurde. Die andere Möglichkeit, dass in der Wohnung von Frau D. eine neue Leitung verlegt wird, wurde von Frau D. abgelehnt.

Trotz dreimaligen Besuchs eines Technikers konnte der Anschluss letztendlich nicht funktionierend hergestellt werden. Daraufhin stornierte Frau D. den Vertrag und wollte für die internet- und telefonlose Zeit auch einen Schadenersatz. Zusätzlich gab sie der Schlichtungsstelle gegenüber noch an, dass ihre Rufnummer, obwohl es sich um eine Geheimnummer handelt, für kurze Zeit in das öffentliche elektronische Telefonbuch eingetragen wurde und dass dies von UPC veranlasst worden sei. Nach einem umfangreichen Schriftverkehr und einer Vielzahl von Telefonaten konnte

in diesem Fall eine Einigung erzielt werden. UPC beendete den Vertrag rückwirkend und gewährte Frau D. zusätzlich eine Gutschrift in der Höhe von EUR 70,-.

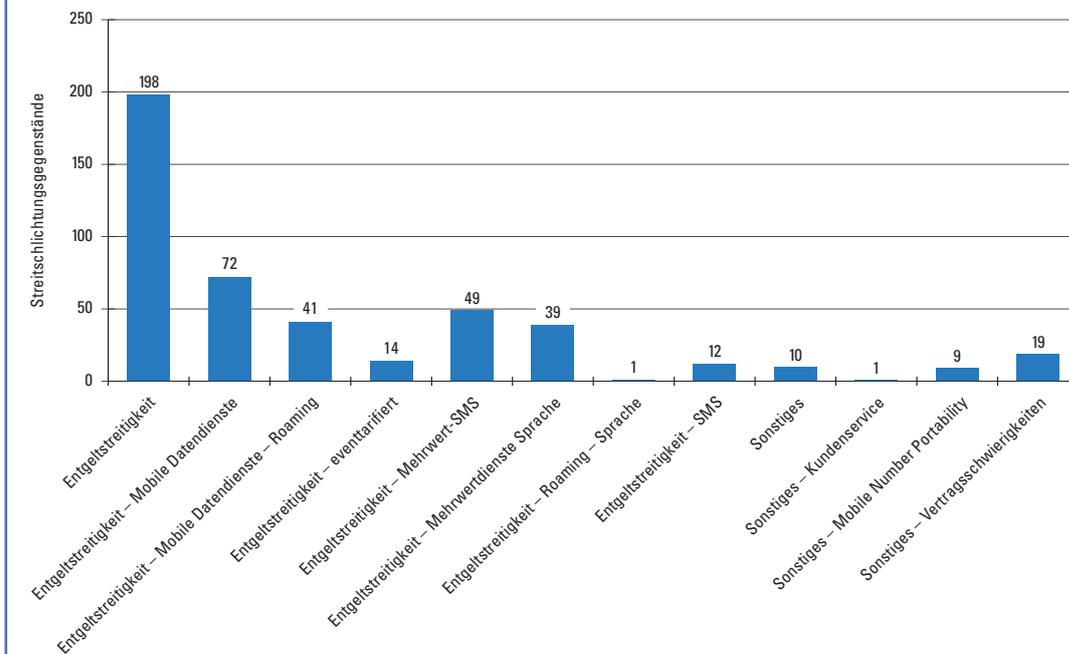
Selbst nach Abschluss dieses Verfahrens musste sich Frau D. nochmals an die Schlichtungsstelle wenden. Es wurden ihr nämlich trotz der zuvor geschilderten Einigung Entgeltbeträge vom Konto abgebucht.

4.4. mobilkom austria AG

Bei mobilkom konnte im Jahr 2007 zwar ein Anstieg von Beschwerdefällen verzeichnet werden, im Verhältnis zu anderen Mobilfunkbetreibern sowie auch zum Kundenvolumen hielt sich die Beschwerdeflut jedoch in Grenzen. Auch bei mobilkom betrafen viele Probleme mobile Internetzugänge und allgemeine Vertragsstreitigkeiten. Im Vergleich zu anderen Betreibern entfielen wenige Beschwerden auf Mehrwertdienste, obwohl auch hier ein leichter Anstieg im Verhältnis zum Vorjahr verzeichnet werden konnte.

Im Jahr 2007 mussten insgesamt überdurchschnittlich viele Beschwerden über Mehrwert-SMS verzeichnet werden, diese Problematik hatte mobilkom recht gut im Griff. Im Vergleich zu anderen Mobilfunkbetreibern kam es bei mobilkom nur zu wenigen Beschwerden über Mehrwert-SMS-Dienste, insbesondere das unerwünschte Zusenden von kostenpflichtigen Mehrwert-SMS. Es kann mobilkom in diesem Bereich somit ein gutes Zeugnis ausgestellt werden.

Abbildung 18: mobilkom – Streitschlichtungsgegenstände



Beispiel 4:

Mehrwert-SMS

Frau F. beschwerte sich über die Verrechnung von kostenpflichtigen Mehrwert-SMS, die unverlangt an das Handy ihres zwölfjährigen Sohnes versendet worden sind. Von mobilkom wurden die dafür verrechneten Entgelte unverzüglich nach Registrierung der Beschwerde gutgeschrieben, sodass gar kein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden musste. In diesem Zusammenhang sei klar gestellt, dass für nicht angeforderte Mehrwert-SMS keinerlei Zahlungspflicht besteht.

Der Trend, Internetdienste über mobile Datenkarten zu nutzen hat sich im Jahr 2007 deutlich verstärkt, sodass eine Zunahme der Beschwerden über solche Produkte zu erwarten war (siehe dazu auch das Kapitel 5.2.). Auch bei mobilkom

kam es im Zusammenhang mit der Nutzung von mobilen Datenkarten zu zahlreichen Kundenbeschwerden, vor allem über hohe Entgelte für Datenvolumensverbrauch nach Überschreitung des monatlich inkludierten Datentransferolumens. Innovative Produkte, die z.B. lediglich eine Drosselung der Geschwindigkeit bei Überschreitung des inkludierten Datenvolumens vorsehen, hat mobilkom im vergangenen Jahr kaum angeboten. Als Pluspunkt muss an dieser Stelle allerdings erwähnt werden, dass mobilkom relativ gute und übersichtliche Informationsmaßnahmen gesetzt hat, um ihre Kunden über Folgen von Datenvolumensüberschreitungen zu informieren. So ist beispielsweise in der von mobilkom zur Verfügung gestellten Verbindungs-Software ein Pop-up-Fenster implementiert, das darüber informiert, dass die Zähl-Software nicht für die Verrechnung relevant ist. Auch werden an Kunden, die das monatlich inkludierte Datentransfervolumen überschreiten, Warn-SMS ver-

sendet. Dennoch wäre eine transparentere und effektivere Produktinformation wünschenswert. Dies betrifft insbesondere den Bereich Roaming, also die Nutzung mobiler Internetdienste im Ausland; beinahe ein Drittel aller Beschwerden über mobile Datenkarten betreffen Daten-Roaming. Hier ist der Tenor der Kundenbeschwerden die mangelnde Information über das Anfallen von hohen Kosten bei Nutzung von mobilen Internetdiensten im Ausland sowie darüber, dass monatlich inkludierte Datenvolumina im Roaming-Fall nicht zur Anwendung kommen.

Beispiel 5:

Mobile Datennutzung kann teuer werden

Herr A., Kunde von mobilkom, nutzte das Produkt „Mobiles Breitbandinternet“ mit einem monatlich inkludierten Datentransfervolumen von 500 MB. Da er in den bisherigen Rechnungsperioden immer mit den inkludierten 500 MB ausgekommen ist, konnte er sich die Verrechnung von über EUR 300,- für den Verbrauch von zusätzlichem Datentransfervolumen nicht erklären. In seinem Schlichtungsantrag brachte Herr A. vor, dass er das Internet größtenteils zum Schachspielen nutzen und keine großen Datenmengen verbrauchen würde. Im Schlichtungsverfahren konnte festgestellt werden, dass die beanspruchten Datenverbindungen über den Anschluss von Herrn A. zustande gekommen sind. Weil mobilkom nachweisen konnte, dass an Herrn A. Warn-SMS versendet wurden, die über die baldige bzw. bereits erfolgte Überschreitung des inkludierten Datentransfervolumens informiert hatten, wurde die Beschwerde von Herrn A. letztlich abgewiesen: Herr A. war aus Sicht der Schlichtungsstelle nicht schutzwürdig, weil mobilkom Warn-SMS an Herrn A. versendet hatte.

Eurotarif: Spezialtarife von mobilkom

Berichtenswert ist das Verhalten von mobilkom im Zuge der Einführung des Eurotarifes (In-Kraft-Treten der EU-Verordnung über das Internationale Roaming in der Europäischen Union; siehe dazu Kapitel 5.3.) gegeben: Die EU-Verordnung ist am 30.06.2007 in Kraft getreten und sah eine relativ komplizierte, dreimonatige Einführungsphase zum Eurotarif vor. Konkret mussten die Mobilfunkbetreiber ihre Kunden bis längstens 30.07.2007 über den Eurotarif, der vom jeweiligen Betreiber angeboten wurde, informieren. Diese Information konnte zum Beispiel auch mittels SMS erfolgen. Nutzte man als Kunde nicht schon bereits vor dem 30.06.2007 einen Spezial-Roaming-Tarif, hatte längstens zwei Monate nach der Information über den Eurotarif eine automatische Umstellung auf den vom Betreiber angebotenen Eurotarif zu erfolgen, auch wenn sich der Kunde nicht aktiv für den Eurotarif entschieden hatte. Nutzte der Kunde bereits vor In-Kraft-Treten der EU-Verordnung einen Spezial-Roaming-Tarif, musste sich der Kunde innerhalb von zwei Monaten ab Erhalt der Information über den Eurotarif aktiv bei seinem Betreiber für den Eurotarif entscheiden, andernfalls verblieb der Kunde in seinem Spezial-Roaming-Tarif. mobilkom hat nun kurz vor dieser Einführungsphase zum Eurotarif einen anderen Roaming-Tarif („A1 Traveler“ – damit telefoniert man in einigen EU-Mitgliedstaaten, aber auch in anderen Staaten wie zum Beispiel der Türkei, günstiger als mit dem Standard-Roaming-Tarif von mobilkom) angeboten und ihre Kunden darüber mittels SMS informiert. In diesem Zusammenhang sind besonders zwei Kritikpunkte hervorzuheben: Zum einen war das Angebot des Tarifes „A1 Traveler“ per SMS derart gestaltet, dass Kunden, die nicht auf das betreffende SMS reagierten, automatisch auf diesen Tarif umgestellt wurden. Nur Kunden, die per SMS mit „Nein“ antworteten, verblieben in ihrem alten Roaming-Tarif. Diese Vorgehensweise von mobilkom war daher zunächst aus vertrags- und konsumentenschutzrechtlicher Sicht bedenk-

lich: denn grundsätzlich bedeutet Schweigen keine Zustimmung, sodass wohl in vielen dieser Fälle das Zustandekommen eines gültigen Rechtsgeschäftes (= Wechsel in den Traveler-Tarif) bezweifelt werden muss.

Grundsätzlich können Verträge zwar auch per SMS geschlossen werden. Aber auch dann, wenn ein Vertrag über SMS zustande kommen soll, sind für dessen rechtswirksames Zustandekommen jedenfalls zwei übereinstimmende Willenserklärungen erforderlich. Schweigen hat daher grundsätzlich keinerlei Erklärungswert: Wird auf ein Angebot nicht reagiert, führt dies nicht zum Vertragsabschluss. Das gilt besonders dann, wenn derjenige, der das Angebot übermittelt, „anordnet“, dass der Vertrag zustande komme, wenn nicht innerhalb einer bestimmten Frist das Gegenteil erklärt werde. Schweigen kann also nur in seltenen Ausnahmefällen als Zustimmung zu einem Vertragsangebot gewertet werden, z.B. wenn die Vertragsparteien schon früher einmal vereinbart haben, dass Schweigen als Annahme des Angebotes gelten soll.

Andererseits betrachtete mobilkom den Tarif „A1 Traveler“ auch als Spezial-Roaming-Tarif im Sinn der EU-Roaming-Verordnung, obwohl dieser nicht alle Kriterien eines Spezial-Roaming-Tarifes erfüllte. Das führte dazu, dass Kunden im Tarif „A1 Traveler“ nur auf deren ausdrücklichen Wunsch auf den Eurotarif umgestellt wurden. Eine Intervention der Schlichtungsstelle konnte schließlich eine (nachträgliche) Korrektur dieses Tarifes im Sinne der EU-Roaming-Verordnung durch mobilkom bewirken. Offen blieb allerdings die Frage, ob der Tarif „A1 Traveler“ im Sinne der obigen Ausführungen mit jedem einzelnen Kunden wirksam vereinbart worden ist. Eine abschließende Beurteilung darüber, ob eine gültige Vereinbarung über den Tarif „A1 Traveler“ zustande gekommen ist, ist nur im Rahmen einer Prüfung des konkreten Einzelfalles möglich. Im Jahr 2007 ist in dieser Angelegenheit jedoch kein

Schlichtungsantrag eingelangt, sodass diese Konstellation offenbar nicht sehr problembehaftet scheint.

Einige Beschwerden gab es auch hinsichtlich der Entgelte für Verbindungen zum Rufnummernbereich 0664/73xxxx. In den Entgeltbestimmungen von mobilkom war vorgesehen, dass Anrufe zu Mobilfunknummern aus dem Rufnummernbereich 0664/73xxxx (aonMobil, Produkt der Telekom Austria im Netz von mobilkom) mit einem höheren Entgelt verrechnet werden als Anrufe zu Mobilrufnummern aus dem Rufnummernbereich 0664/xxxxxx (Mobilfunkanschlüsse A1 von mobilkom). Da allerdings der Rufnummernbereich 0664/xxxxxx mobilkom zugeteilt ist, ist eine Unterscheidung bei der Verrechnung von Verbindungen zu 0664/73xxxx und 0664/xxxxxx eine überraschende und nachteilige Bestimmung im Sinn von § 864a ABGB. Das wurde auch von der Telekom-Control-Kommission mit Bescheid festgestellt und den Entgeltbestimmungen für das Festnetzprodukt „A1 Total“ in diesem Punkt widersprochen.

Die Regulierungsbehörde hat allerdings bei den Mobilfunkprodukten von mobilkom hinsichtlich dieser Tarifgestaltung (bzw. der Entgeltbestimmungen) keine Widerspruchsmöglichkeit, sodass in diesem Fall auch keine bescheidmäßige Untersagung der Verwendung dieser Entgeltbestimmungen erfolgen konnte. In solchen Fällen muss auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens verwiesen werden.

Insgesamt kann mobilkom aber ein gutes Zeugnis für das Jahr 2007 ausgestellt werden, die Qualität der der Schlichtungsstelle übermittelten Daten ist nach wie vor gut. Bei der Beurteilung der Gesamtzahl aller im Jahr 2007 eingelangten Beschwerden ist natürlich auch darauf hinzuweisen, dass es sich bei mobilkom um den Marktführer auf dem Mobilfunkmarkt handelt und dies in Relation zur Kundenanzahl gesetzt werden muss.

4.5. T-Mobile Austria GmbH

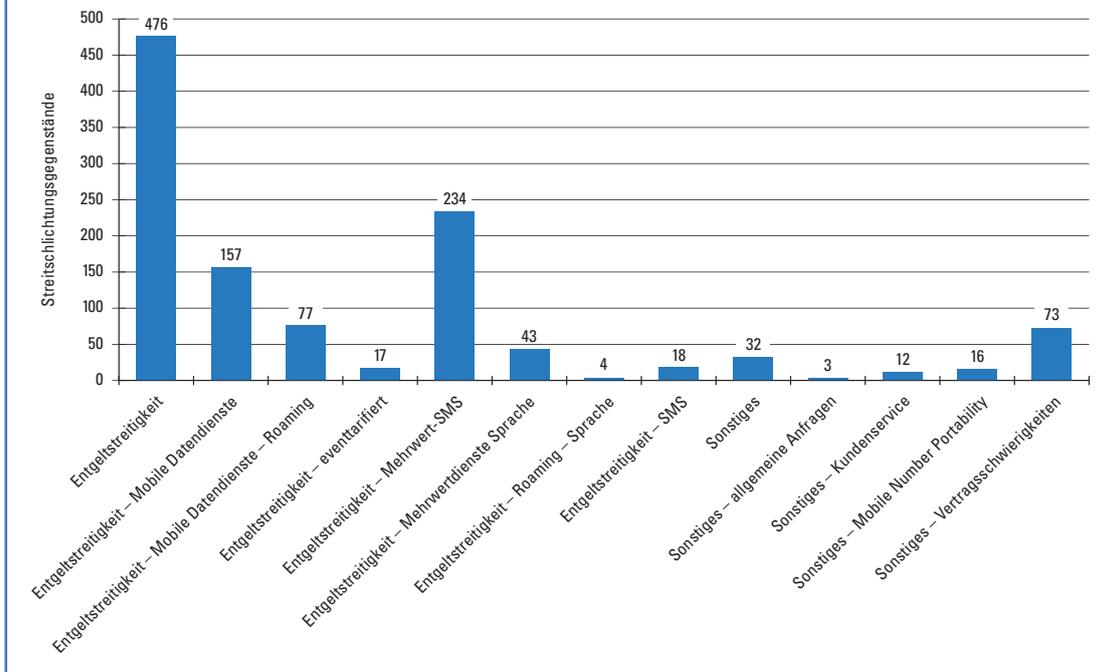
T-Mobile, zweitgrößter Mobilfunkbetreiber in Österreich, entwickelte sich aus Sicht der Schlichtungsstelle im Jahr 2007 leider zum Sorgenfall. Zwar waren im Jahr 2007 alle Mobilfunkbetreiber von Steigerungen bei den Schlichtungsverfahren betroffen, der Anstieg bei T-Mobile um ca. 450 zusätzliche Verfahren muss jedoch als bemerkenswert im negativen Sinne bezeichnet werden. Auch im Falle von T-Mobile dürfte eine wesentliche Ursache die Zusammenführung unterschiedlicher Kundenmanagementsysteme aufgrund der Übernahme von tele.ring im Jahr 2006 gewesen sein. Mitte des Jahres 2007 wurden schließlich die Kunden von tele.ring und jene von T-Mobile auf ein einheitliches System umgestellt. Die Folge war eine Reihe von Unstimmigkeiten. Auch die Kunden, die bereits ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH anhängig hatten, hatten diesbezüglich mit einigen Problemen zu kämpfen. Eine Auswirkung der Systemzusammenführung betraf die Rechnungserstellung: Da der strittige Betrag einer bei der Schlichtungsstelle anhängigen Rechnung vorerst nicht zu bezahlen ist, sollte dies seitens des Betreibers auch dem Kunden gegenüber klar gestellt werden. Die Rechnungen von T-Mobile sind aber leider so gestaltet, dass bei jeder neuen Folgerechnung auch der gestundete Betrag der strittigen Rechnung im als zu bezahlenden Rechnungssaldo aufscheint. Das führte seitens der Beschwerdeführer zu erheblichen Verunsicherungen, da diese natürlich Angst vor möglichen Verzugsfolgen wie Mahnkosten und Anschlussperren hatten. Die Beschwerdeführer wandten sich in diesen Fällen oft an die Schlichtungsstelle. Es musste in jedem Fall abgeklärt werden, ob seitens T-Mobile der Mahnstopp auch wirklich in die Systeme eingetragen wurde. Trotz dieser zeitintensiven Rückfragen kam es in Einzelfällen immer wieder zu Mahnungen und auch Sperrern. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es natürlich wünschenswert, wenn Rechnungssalden, die vorerst nicht zu bezahlen sind, nicht in

den Folgerechnungen neu eingefordert werden. Das Verrechnungssystem von T-Mobile kann jedoch – nach deren Angaben – wegen technischer Restriktionen die tatsächlich gestundeten Beträge nicht gesondert ausweisen. Nach entsprechenden Gesprächen mit T-Mobile wird diese Problematik nunmehr so gelöst, dass alle Nutzer im Fall einer Registrierung eines Rechnungseinspruches oder der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ein gesondertes Schreiben von T-Mobile erhalten. In diesem wird die Besonderheit der Rechnungsdarstellung erklärt und genau aufgeschlüsselt, welche Rechnungsbeträge in den Folgerechnungen zu bezahlen sind. Diese Vorgehensweise wird von der Schlichtungsstelle besonders begrüßt, weil dadurch die Rechtssicherheit der Nutzer erheblich gestärkt wird, da sie eine schriftliche Bestätigung ihres Betreibers über den Aufschub der Fälligkeit in den Händen halten.

Bei den Streitgegenständen sind vor allem Beschwerden über mobile Datendienste hervorzuheben. Mehr als bei anderen Betreibern kommt es zu Rechnungseinsprüchen von Nutzern, die sich über zu hohe Rechnungsbeträge für das verbrauchte Datenvolumen beklagen. Offenbar schafften es die anderen österreichischen Mobilfunkbetreiber besser, ihre Datenprodukte weniger beschwerdeanfällig zu gestalten. Beispielsweise könnten Warn-SMS, die über den Verbrauch des pauschal beinhalteten Datenvolumens rechtzeitig informieren, die eine oder andere unliebsame Rechnung hintanhaltend. Das Gleiche gilt für „Fair-Use“-Produkte, bei denen bei Überschreiten bestimmter vereinbarter Datenmengen keine zusätzlichen Entgelte verrechnet werden, sondern andere Maßnahmen gesetzt werden, wie z.B. die Drosselung der verfügbaren Bandbreite – solche Instrumente wurden von T-Mobile allerdings nicht angeboten.

Ebenso hatte T-Mobile erheblich mit Beschwerden über Mehrwert-SMS zu kämpfen. Hier veränderte T-Mobile im Laufe des Jahres 2007 die Vorgangsweise bei Beschwerden zugunsten der Kunden. Vor allem bei kleineren Entgelt-

Abbildung 19: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände



beträgen erfolgten nämlich oftmals ohne tiefer gehende Überprüfungen Gutschriften. Auch schreibt T-Mobile von selbst Entgeltbeträge gut, wenn sich herausstellt, dass die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen bei der Erbringung der Mehrwertdienste verletzt worden sind.

Beispiel 6:

Unbestellte Mehrwert-SMS

Frau F. brachte der Schlichtungsstelle einen Einspruch gegen zwei Rechnungen zur Kenntnis. Gegenstand des Einspruchsverfahrens waren Entgelte für Mehrwert-SMS, die immerhin in der Höhe von EUR 130,- angefallen waren. T-Mobile stellte im Zuge der Überprüfung der Rechnungserstellung fest, dass die verrechneten Mehrwert-SMS gar nicht bestellt worden waren. Dementsprechend erstattete T-Mobile die Entgelte für die Mehrwertdienste in Form einer Gutschrift.

In einzelnen Fällen hat T-Mobile hohe Bereitschaft gezeigt, Lösungsvorschläge anzunehmen, auch wenn es sich um sehr hohe Entgeltbeträge gehandelt hat:

Beispiel 7:

Eine wirklich teure Hotline

Es wendete sich Herr H. an die Schlichtungsstelle und ersuchte um Überprüfung einer Rechnung von T-Mobile. In dieser wurden ca. EUR 42.000,- für Telefonate zu inländischen Mehrwertdiensten verrechnet. Herr H. brachte vor, dass er diese Telefonate nicht getätigt habe und dass sein Mobiltelefon gestohlen worden sei. Im Zuge der Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle stellte sich jedoch heraus, dass es sich hierbei um bloße Schutzbehauptungen von Herrn H. handelte. Eine vorgelegte Diebstahlsanzeige war nämlich mit einem Datum datiert, welches nach

dem Zeitraum der strittigen Telefonate lag. Auch konnte der betroffene Diensteanbieter, der hinter den gegenständlichen Mehrwertdiensternummern stand, Zeugenprotokolle seiner Mitarbeiter vorlegen, aus denen sich sehr klar ergab, dass Herr H. selbst die Telefonate geführt hatte. Offenbar hatte Herr H. jegliche Kontrolle über sein Konsumverhalten verloren und in exzessiver Art und Weise Mehrwertdienste konsumiert.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle erschien das Verhalten des Diensteanbieters, der ja das außergewöhnliche Nutzungsverhalten seines Kunden offenbar bemerkt hatte, äußerst fragwürdig. Ein verantwortungsbewusster Diensteanbieter hätte sicherlich die weitere Dienstleistung unterbunden, wenn er erkannt hätte, dass einer seiner Kunden völlig die Kontrolle verliert und exorbitante Rechnungsbeträge verursacht. Man könnte sicherlich auch argumentieren, dass hier der Diensteanbieter seinem Kunden gegenüber die geschuldeten Schutz- und Sorgfaltspflichten verletzt hat. Diese Rechtsfrage liegt jedoch nicht innerhalb des Prüfungsmaßstabes der Schlichtungsstelle und war daher für das weitere Schlichtungsverfahren nicht von Relevanz. Schon zu prüfen war allerdings, wieso T-Mobile nicht schon zu einem früheren Zeitpunkt eine Sicherheitssperre gelegt hatte. Immerhin entspricht es der Üblichkeit, dass auffallende Abweichungen von einem üblichen Nutzungsverhalten von den Betreibern beobachtet werden und (im beiderseitigen Interesse) Gegenmaßnahmen, wie Kontaktaufnahmen und Sicherheitssperren, ergriffen werden. Dass entsprechende Schutz- und Sorgfaltspflichten bestehen, kann aufgrund der einschlägigen Judikatur des Obersten Gerichtshofes jedenfalls bestätigt

werden. Nach der Prüfung aller Gesichtspunkte ist die Schlichtungsstelle somit zu dem Ergebnis gelangt, dass T-Mobile wesentlich früher den Anschluss von Herrn H. hätte sperren müssen und erstellte einen entsprechenden Lösungsvorschlag, welcher auf eine Entgeltreduktion in der Höhe von ca. EUR 37.000,- hin gerichtet war. Dieser Lösungsvorschlag wurde dann auch von beiden Seiten angenommen und Herr H. hatte nur mehr den vergleichsweise geringen Rechnungsbetrag zu entrichten.

Die Kunden der Produktgruppe „tele.ring“ waren im Juli 2007 von einer Änderung bei der Produktgestaltung der Roaming-Entgelte betroffen. Hier führte T-Mobile das so genannte Zonen-Roaming ein. Das bedeutet, dass nur mehr einheitliche Tarife für das Telefonieren in einem Land zu bezahlen sind und die Entgelte nicht mehr davon abhängen, über welchen ausländischen Betreiber telefoniert wird. Großteils brachte diese Tarifplanänderung auch Tarifabsenkungen mit sich, in Einzelfällen kam es jedoch bei bestimmten Roaming-Destinationen auch zu Verteuerungen. Da einseitig durch den Betreiber vorgenommene Entgeltänderungen, welche „nicht ausschließlich begünstigend“ sind, zu einem außerordentlichen und kostenfreien Kündigungsrecht führen, wollten einige tele.ring-Kunden infolge ihre Verträge auch tatsächlich kündigen. In diesem Zusammenhang kam es dann zu Beschwerden, da in Einzelfällen T-Mobile die Kündigungen nicht akzeptieren wollte. Hier konnte durch die Schlichtungsstelle jedoch rasch erreicht werden, dass T-Mobile die Kündigungen annahm und auch gesetzeskonform umsetzte.

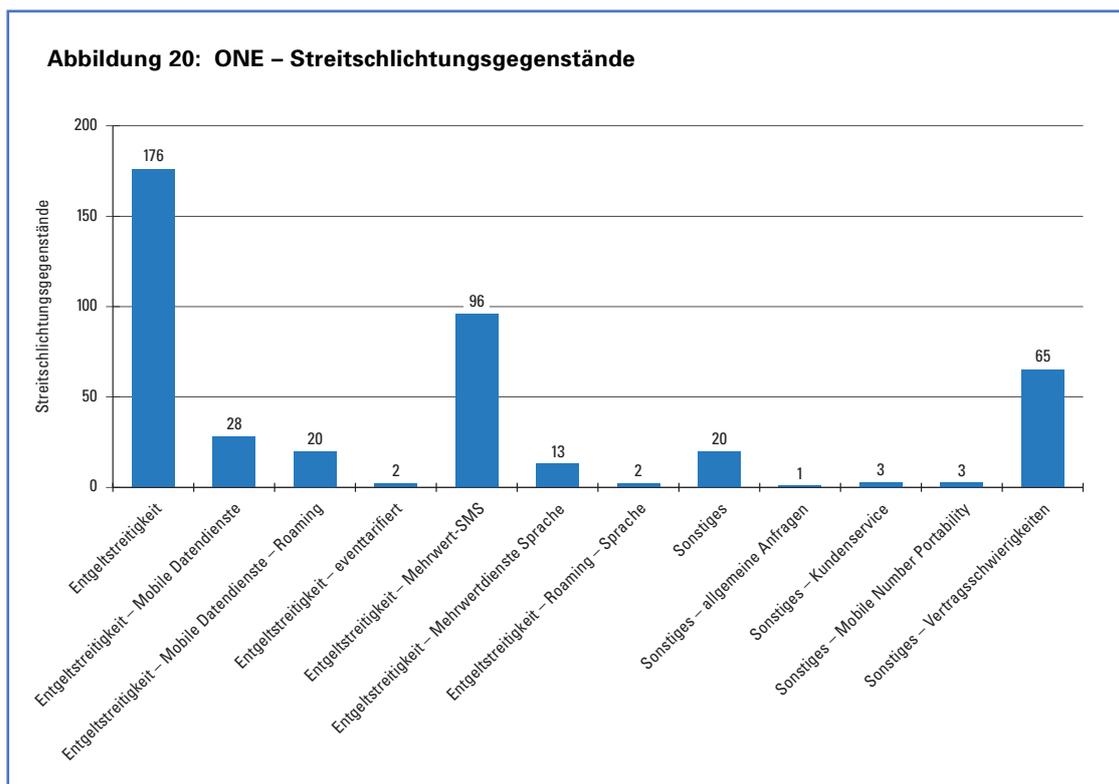
Aus Sicht der Schlichtungsstelle besteht für T-Mobile sicherlich Handlungsbedarf und es gilt zu beobachten, ob die im Jahr 2007 ergriffenen Maßnahmen sich im Jahr 2008 auswirken werden.

4.6. ONE GmbH

Bei ONE konnte die Schlichtungsstelle im vergangenen Jahr, verglichen mit 2006, einen Anstieg an Beschwerdefällen von über 60 % feststellen. Neben einfachen Entgeltstreitigkeiten haben vor allem Beschwerden über Mehrwert-SMS-Dienste und Vertragsstreitigkeiten zugenommen. Im Vergleich zu den anderen Mobilfunkbetreibern gab es auch im Jahr 2007 sehr wenige Beschwerden im Zusammenhang mit mobilen Datendiensten, hier hält der positive Trend an: Der Datentarif H.U.I. hat sich für viele ONE-Kunden offenbar sehr bewährt. Bei diesem Produkt kann der Kunde ein bestimmtes monatlich inkludiertes Datentransfervolumen kaufen.

Wird dieses Volumen überschritten, fallen keine zusätzlichen Entgelte an, es wird lediglich die Bandbreite für den Rest des Monats gedrosselt.

Die Zunahme der Vertragstreitigkeiten ist zu einem großen Teil auf die Tarifoption „4:0“ zurückzuführen. Bei diesem Tarif war es möglich, in vier Netze unbeschränkt und kostenfrei zu telefonieren. Erst Anfang Jänner 2007 wurde bei diesem Tarif eine Minutenlimitierung eingeführt. In vielen dieser Fälle hat ONE ihre Kunden außerordentlich gekündigt und diese Vorgehensweise damit begründet, dass die betroffenen Kunden die Dienstqualität des ONE-Netzes durch übergebührlige Nutzung beeinträchtigten.



Beispiel 8:

Eine „faire“ Klausel?

Frau F. schloss im Juli 2006 einen Servicevertrag mit ONE GmbH und wählte dabei den Tarif „4:0“ mit einer Bindefrist von 24 Monaten. Im Servicevertrag fand sich unter anderem folgende Klausel: „4 zu 0: Im Sinne

einer gerechten Benutzung gegenüber anderen Teilnehmern und um die Dienstqualität im ONE-Netz nicht zu beeinträchtigen, verpflichtet sich der Teilnehmer, keinen unfairen Gebrauch – im Sinne eines, vom üblichen Telefonieverhalten eines Mobilfunkanschlusses seiner Art nach grob abweichenden

den Nutzungsverhalten – von Sprachtelefonie zu machen; insbesondere die Nutzung in Gateways und der Wiederverkauf von Gesprächszeit sind ausdrücklich ausgeschlossen. Bei einem Verstoß gegen diese Regelung wird der Teilnehmer von ONE in geeigneter Weise verwarnt. Bei Andauern der missbräuchlichen Verwendung steht ONE das Recht einer außerordentlichen Kündigung gemäß Punkt 1.9 AGB zu.“ Frau F. telefonierte monatlich etwa 2.000 Minuten. ONE hatte letztlich deswegen den Anschluss von Frau F. gesperrt. Frau F. wendete sich daraufhin an die Schlichtungsstelle. In dem von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschlag wurde diese Vertragsklausel für den Verbraucher als nicht bestimmt genug angesehen, weil der Verbraucher nicht bzw. nur sehr schwer überprüfen kann, was genau unter den Begriffen „übliches Telefonieverhalten“ und „grob abweichendes Nutzungsverhalten“ zu verstehen ist. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle erfolgte die von ONE ausgesprochene außerordentliche Kündigung daher nicht zu Recht. Der Lösungsvorschlag wurde von ONE nicht angenommen. Frau F. hatte aufgrund der Sperre ihres Anschlusses in der Zwischenzeit zu einem anderen Betreiber gewechselt. Das von ONE an Frau F. gerichtete Angebot, der Vertrag könne zu den alten Konditionen reaktiviert werden, kam für Frau F. zu spät und war daher nicht zufriedenstellend.

In einem anderen Fall, dem von Frau R., konnte eine Einigung zwischen ONE und Frau R. getroffen werden: Der Anschluss von Frau R. wurde von ONE unmittelbar nach Anrufung der Schlichtungsstelle zu den ursprünglich vereinbarten Konditionen reaktiviert.

In dieser Angelegenheit ist auch bereits ein Urteil des Handelsgerichtes Wien (GZ 19Cg 102/07g) ergangen (siehe Kapitel 5.6.).

Zu erwähnen ist das teils geringe Engagement von ONE bei den anhängigen Schlichtungsverfahren. Im Jahr 2007 wurde die Mitwirkungspflicht im Schlichtungsverfahren nicht immer besonders ernst genommen. In vielen Fällen übermittelte ONE die zur Beurteilung erforderlichen Unterlagen erst nach mehrmaligen Urgezen; selbst dann waren die Unterlagen oft unvollständig. In diesem Zusammenhang ist anzuführen, dass vom Betreiber Rufdaten, die für die Verrechnung relevant sind, über einen bestimmten Abrechnungszeitraum mindestens so lange gespeichert werden müssen, als die betreffende Rechnung rechtlich angefochten werden kann. Darüber hinaus sind die Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten gemäß § 122 TKG 2003 verpflichtet, an einem Streitschlichtungsverfahren mitzuwirken.

Beispiel 9:

Die verlorenen Rufdaten

Herr J. erhielt nach seinem fristgerechten Rechnungseinspruch, mit welchem er die Höhe der verrechneten Entgelte für Roaming-Dienste bestritt, eine Antwort von ONE, mit der auf die Richtigkeit der Rechnung hingewiesen und um Einzahlung des offenen Betrages ersucht wurde. Herr J. beantragte die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. ONE gab zunächst keine Stellungnahme ab, teilte aber schließlich nach weiterer Urgenz der Schlichtungsstelle mit, dass die angeforderten Rufdaten, aufgrund deren Basis die Rechnung erstellt wurde, nicht mehr übermittelt werden könnten. Da die Schlichtungsstelle nicht nachvollziehen konnte, dass die beeinspruchten und verrechneten Verbindungen auch tatsächlich vom Anschluss von Herrn J. zustande gekommen waren und dem Betreiber die Beweisspflicht für das Zustandekommen der verrechneten Verbindungen sowie für die Verrechnungsmethodik obliegt, erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der auf die Reduktion sämtlicher

von Herrn J. bestrittenen Verbindungen, deren technische und rechnerische Richtigkeit nicht nachvollzogen werden konnte, gerichtet war. ONE nahm den Lösungsvorschlag an und schrieb die bestrittenen Entgelte gut.

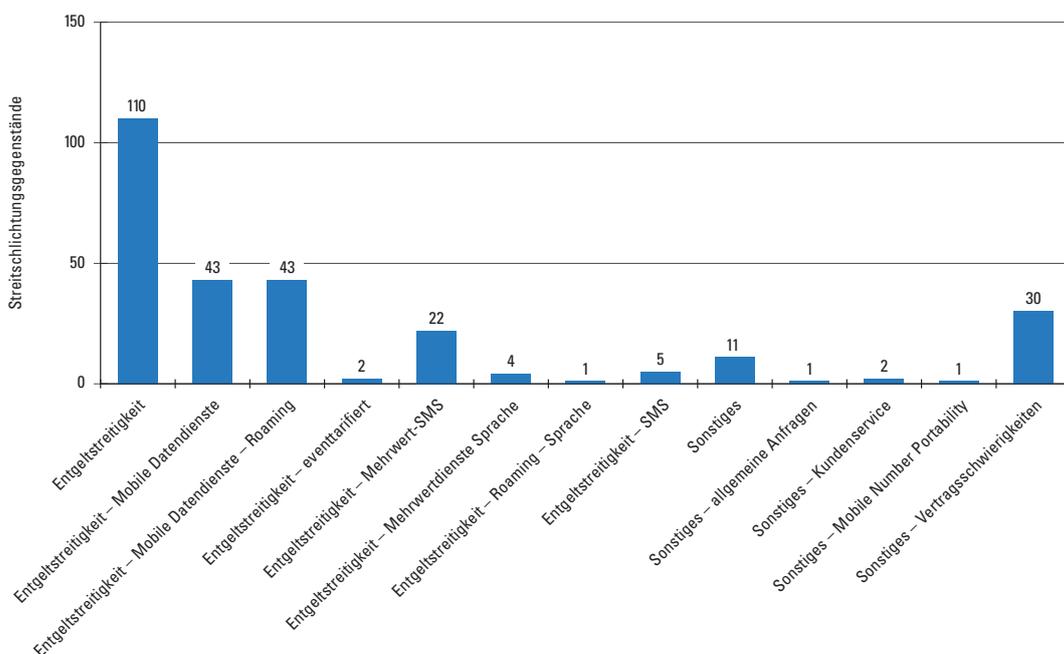
4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

Wie auch alle anderen Mobilfunkbetreiber war Hutchison (Markenname „3“) im Jahr 2007 von einer empfindlichen Steigerung bei den Schlichtungsfällen betroffen. So stieg die Anzahl der bei der Schlichtungsstelle neu einlangenden Beschwerden von 146 im Jahr 2006 auf 254. Auslöser für diese Entwicklung waren auch bei Hutchison die Beschwerden bezüglich mobiler Datendienste und Mehrwert-SMS.

Gerade bei Fällen betreffend Daten-Roaming ging es oft um durchaus hohe Streitwerte. Besonders die Möglichkeit, einen anderen Netzbetreiber über das Endgerät auszuwählen, weist beim Netz von Hutchison besondere Eigenheiten auf, die im Folgenden kurz erläutert werden:

Grundsätzlich kann man nämlich über ein mobiles Endgerät, sei es eine Datenkarte oder ein normales Handy, im Ausland einen bestimmten Netzbetreiber auswählen. Das hat verschiedene Vorteile. So kann man damit z.B. einen Roaming-Partner des eigenen Betreibers auswählen, der günstiger ist, als die anderen in dem Land nutzbaren Betreiber. Dieser Umstand hat allerdings im Bereich der Sprachtelefonie einen Teil seiner Relevanz verloren. Im Zusammenhang mit der Einführung des Eurotarifes stellten nämlich viele österreichische Betreiber auf Zonen-Roaming um. Dies bedeutet, dass den einzelnen Ländern be-

Abbildung 21: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände



stimmte Tarifzonen zugeordnet sind und die Entgelte unabhängig vom tatsächlich genutzten ausländischen Betreiber innerhalb einer Zone gleich sind. Bei dem teils sehr teuren Daten-Roaming ist ein Zonen-Roaming allerdings noch kaum verbreitet, sodass die Kosten je nach gewähltem ausländischem Roaming-Partner teils sehr unterschiedlich sein können. Weiters ist die manuelle Netzwahl dann sinnvoll, wenn ein unbeabsichtigtes Roaming überhaupt verhindert werden soll. Wenn man nämlich den eigenen Netzbetreiber manuell wählt, können Fremdnetze überhaupt nicht automatisch genutzt werden.

Bei Hutchison ist es nunmehr so, dass man zwar einen Betreiber manuell auswählen kann, aber nach ca. sechs Minuten automatisch eine neue Netzsuche durchgeführt wird. Wird dabei ein nach bestimmten technischen Kriterien definiertes Netz gefunden, erfolgt automatisch eine Einwahl in dieses Netz. Hutchison trifft wegen dieser Besonderheit ihres Netzes nunmehr geeignete erscheinende Vorkehrungen. So ist z.B. bei Datendiensten das Roaming standardmäßig gesperrt. Die Nutzer müssen sich daher über das Internetportal von Hutchison oder die Hotline gesondert für Roaming freischalten lassen. In Zukunft soll diese Freischaltung auch über das jeweilige Endgerät selbst funktionieren. Weiters wird Hutchison die einschlägigen Kundeninformationen verstärken und auch den Nutzern von Datendiensten eine Software zur Verfügung stellen, die die Transparenz hinsichtlich der aktuellen Nutzung erhöhen wird.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle ist Hutchison sehr rasch, wenn auch in Einzelfällen die vorgelegten Unterlagen nicht vollständig ausreichen, um den jeweiligen Schlichtungsfall vollinhaltlich prüfen zu können. Weiters ist Hutchison sehr bemüht, den Kontakt mit der Schlichtungsstelle zu suchen und allen-

falls bestehende Meinungsunterschiede oder Missverständnisse aufzuklären. Diese Art der Kommunikation erleichtert natürlich die Arbeit und die Beurteilung von neuen Fällen sehr.

Positiv ist sicherlich hervorzuheben, dass die Roaming-Tarife für Sprachdienste, soweit sie dem Eurotarif entsprechen, bei Hutchison doch merkbar niedriger sind als bei den meisten anderen Betreibern (näheres dazu im Kapitel 5.3.).

Teilweise verhält sich Hutchison auch sehr kulant, wie folgendes Beispiel darlegt.

Beispiel 10:

Teure Daten

Frau K., Studentin, schloss bei Hutchison einen Vertrag über die Nutzung eines mobilen Internetzuganges ab. Dieser beinhaltete eine monatliche Nutzungspauschale in der Höhe von 500 MB und das periodische Grundentgelt betrug EUR 29,-. Aus nicht mehr nachvollziehbaren Gründen erfolgte auf einmal eine überdurchschnittliche Nutzung der Datenkarte und Frau K. erhielt eine Rechnung in der Höhe von EUR 860,-. Frau K. konnte sich das nicht erklären und beanspruchte die Rechnung bei Hutchison.

Hutchison überprüfte die Rechnungserstellung und konnte dabei keinen Fehler feststellen. Daraufhin beantragte Frau K. die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. In einer ersten Reaktion bot Hutchison eine 50%ige Entgeltreduktion im Kulanzweg an. Frau K. konnte sich jedoch selbst in diesem Fall den offenen Restsaldo nicht leisten und ersuchte um ein weiteres Entgegenkommen auf EUR 200,-. Hutchison zeigte für die finanziellen Umstände von Frau K. Verständnis und nahm das Angebot von Frau K. an.

4.8. Andere Betreiber

Natürlich darf nicht übersehen werden, dass der österreichische Telekommunikationsmarkt neben den vorher erwähnten großen Marktteilnehmern auch aus einer Vielzahl von kleineren oder kleinen Telekommunikationsdiensteanbietern besteht. Es gibt natürlich auch bei den kleineren Anbietern Beschwerdefälle, die von der Schlichtungsstelle bearbeitet werden. Verhältnismäßig waren die Schlichtungsverfahren, die die kleineren

Marktteilnehmer betreffen, mit etwa 5,9 % gemessen an der Gesamtheit aller Schlichtungsverfahren im Jahr 2007 zu beziffern. Eine einzelne Darstellung kann aufgrund der Vielzahl von Anbietern hier nicht erfolgen, jedoch kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass die kleineren Anbieter aus dem Blickwinkel der Schlichtungsstelle betrachtet eher unauffällig sind und die Beschwerdefälle keine groben „Ausreißer“ darstellen. Eine Ausnahme von dieser Beobachtung mag das Unternehmen „MyPhone“ sein (siehe Kapitel 5.5.).

5. Ausgewählte Themen

5.1. Mehrwertdienste

Im Bereich der Mehrwert-SMS musste leider generell ein weiterer Anstieg von Beschwerden festgestellt werden. Größtes Problem im Berichtszeitraum waren dabei die so genannten „MT-gebillten“ SMS-Dienste. Hier werden nicht die vom Nutzer versendeten Mehrwert-SMS verrechnet, sondern die von ihm empfangenen. Es gab eine beträchtliche Anzahl von Fällen, bei denen Teilnehmern wahllos kostenpflichtige SMS zugesendet wurden, ohne dass diese jemals diesen Dienst oder andere Dienste bestellt hätten. Die Rechtslage in diesen Fällen ist eindeutig. Ohne die entsprechende Zustimmung bzw. Bestellung eines SMS-Mehrwertdienstes besteht natürlich für die betroffenen Nutzer keine Zahlungspflicht. Es muss in solchen Fällen überhaupt überlegt werden, ob das Zuschicken von kostenpflichtigen Mehrwert-SMS nicht strafrechtswidrig ist. Neben diesen „Extremfällen“ der unbestellten Mehrwert-SMS kommt es auch sonst immer wieder zu Verletzungen bei den relevanten Vorschriften zur Erbringung von Mehrwertdiensten. Zu nennen sind etwa die Vorschriften zur Bewerbung oder auch die gesetzlich vorgesehenen Entgeltinformationen während der Dienstleistung.

Unabhängig von diesen Überlegungen muss jedoch auch darauf hingewiesen werden, dass nicht bei jedem unwillentlich erhaltenen SMS, auch wenn als Absender eine typische Mehrwertdiensterufnummer aufscheint, Kosten anfallen müssen. Anhand des SMS selbst ist es auch sehr schwer bzw. gar nicht möglich zu beurteilen, ob dieses auf der nächsten Rechnung aufscheinen wird oder bei Prepaid („Wertkarte“) vom Guthaben abgezogen wurde. Erhält man

daher ein unerwünschtes und nicht bestelltes SMS, ist es jedenfalls sinnvoll, eine Kostenkontrolle durchzuführen. Bei normalen Mobilfunkverträgen besteht diese in einem ersten Schritt in einer einfachen Kontrolle der nächsten Rechnung. Meist sind bereits in der normalen Rechnung die Entgelte für Mehrwertdienste gesondert ausgewiesen, sodass eine Verrechnung des Mehrwert-SMS schnell ins Auge fallen sollte. Eine weitere Möglichkeit, die endgültig Klarheit bringen sollte, ist die Durchsicht des Einzelentgeltnachweises. Hier sind Mehrwertdiensterufnummern jedenfalls mit der vollständigen Rufnummer auszuweisen.

Bei Prepaid-Produkten gestaltet sich diese Kostenkontrolle etwas anders. Teilweise kann man bei der Hotline nachfragen, ob in einem bestimmten Zeitraum Entgelte für Mehrwertdienste angefallen sind. Auch bieten viele Betreiber bereits Onlinetools bzw. -Abfragen an, über die ebenfalls eine Kontrolle auf Mehrwertdienste hin durchgeführt werden kann. Hat man sich gegenüber seinem Betreiber bereits authentifiziert, hat man auch Anspruch auf einen Einzelentgeltnachweis wie ein normaler Vertragskunde.

Stellt sich nun bei einem dieser Schritte heraus, dass tatsächlich Mehrwert-SMS verrechnet wurden, sollte noch kurz überlegt werden, ob diese tatsächlich nicht bestellt wurden. Auch wenn der Anschlussinhaber nicht selbst solche Dienste angefordert hat, kam es immer wieder zu Fällen, bei denen die Dienste durch Dritte, welche erlaubterweise Zugang zu dem Handy hatten, bestellt wurden. Gerade in Familienverbänden konnten solche Konstellationen beobachtet werden. In derart engen sozialen Strukturen fällt es den „Verursachern“ von Mehrwertdiensten natürlich oftmals schwer,

sich zu der Konsumation von Mehrwertdiensten zu bekennen. Betrifft der Mehrwertdienst dann vielleicht noch den erotischen Bereich, kommt noch eine zusätzliche Facette in dieser Problemstellung hinzu. Welches Kind gibt z.B. schon seinen Eltern gegenüber gerne und leicht zu, dass es in einen pornografischen SMS-Chat hineingeschnuppert hat. Als Mobiltelefoninhaber sollte man sich daher durchaus etwas kritischer über die tatsächliche Nutzung seines Mobiltelefons Gedanken machen, bevor man gleich eine Fehlerhaftigkeit bei der Rechnungserstellung vermutet.

Ergeben jedoch alle Kontrollschritte und Überlegungen seitens der Anschlussinhaber, dass tatsächlich eine rechtswidrige Erstellung der Rechnung zu vermuten ist, ist ein Rechnungseinspruch natürlich unbedingt notwendig. In diesem sollte möglichst detailliert dargelegt werden, aus welchen Gründen die Verrechnung der bestrittenen Mehrwertdienste nicht zulässig sein soll. Natürlich kann man, wenn der Betreiber die vermutete Mangelhaftigkeit der Rechnung nicht anerkennt, auch ein Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen. In diesem Zusammenhang ist auch darauf hinzuweisen, dass bei Schlichtungsverfahren eine Wertgrenze von EUR 20,- vorgesehen ist, unter der ein Schlichtungsverfahren nicht möglich ist. Aufgrund der allgemeinen Bedeutung der Beschwerden zu Mehrwert-SMS kann in diesen Fällen allerdings eine Ausnahme von dieser Regel gemacht werden. Gerade bei Fällen der Zusendung von unerwünschten Mehrwert-SMS handelt es sich nämlich oft um sehr geringe Streitwerte, da oft nur ein oder zwei SMS verrechnet wurden. Das „Geschäft“, der für solchen Missbrauch zuständigen Diensteanbieter, besteht daher oft darin, in der Masse vielen Nutzern einige wenige SMS zuzuschicken. Den betroffenen Nutzern kann daher, obwohl im Einzelfall der Schaden gering ist, trotzdem das Schlichtungsverfahren offen stehen. Dies geschieht auch mit der Motivation, dass solche Fälle überhaupt erkannt werden können

und auch entsprechende Schritte, wie z.B. Anzeigen an die Sicherheitsbehörden, ergriffen werden können.

Gerade die Entwicklung bei den Mehrwert-SMS-Diensten war in diesem Zusammenhang auch Anlass für die Verstärkung des Monitorings bei Mehrwertdiensten. Die RTR-GmbH hat vorhandene Ressourcen so umstrukturiert, dass in Zukunft die Einhaltung der Bestimmungen für Mehrwertdienste noch effizienter verfolgt wird. Zu diesem Zweck wurde ein öffentlich zugängliches Onlinetool geschaffen, bei dem jeder auf unbürokratische Art und Weise Rechtsverstöße bei der Erbringung von Mehrwertdiensten melden kann. Dieses Webformular kann unter der Adresse <http://www.rtr.at/beschwerden> aufgerufen werden.

Zusätzlich zu dieser Maßnahme zur Datenerhebung wird die Vernetzung mit allen relevanten Stakeholdern verstärkt werden, um effizient und rasch Missbräuche bei Mehrwertdiensten aufzudecken und angemessene Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Hierzu ein Beispiel: Ergibt die laufende Analyse der gemeldeten Beschwerden, dass eine aktuelle Welle von kostenpflichtigen „Mehrwertdienste-Spam“ läuft, sollen informell alle Mobilfunkbetreiber davon in Kenntnis gesetzt werden, damit diese ihre Kunden durch geeignete Gegenmaßnahmen schützen können. Gleichzeitig sollen möglichst rasch auch die zuständigen Sicherheitsbehörden über den Sachverhalt in Kenntnis gesetzt werden, damit diese die notwendigen Ermittlungsschritte einleiten können und dabei auch die entsprechende Unterstützung erhalten. Ebenso sollen alle Beratungsstellen (z.B. der Arbeiterkammern oder des Vereins für Konsumentinformation), die mit entsprechenden Anfragen zu tun haben, auf die aktuelle Problemlage hingewiesen werden, um zielgerichtet die Ratsuchenden informieren und weiterverweisen zu können.

Wie man an diesem Beispiel erkennt, sieht sich die RTR-GmbH in diesem Zusammenhang als Drehscheibe für zielgerichtete Informationssammlung und -weitergabe. Im Übrigen sei erwähnt, dass von diesen Bemühungen der RTR-GmbH nicht nur die Nutzer profitieren werden. Auch die seriösen Diensteanbieter, die sich an die Gesetze halten, haben ein Recht darauf, dass sich ihre Mitbewerber nicht in rechtswidriger Art und Weise Wettbewerbsvorteile schaffen.

5.2. Mobile Datenkarte, Daten-Roaming

In Österreich erfreut sich mobiles Breitbandinternet weiterhin großer Beliebtheit, mobile Datenkarten sind bei den heimischen Mobilfunkunternehmen zu einem Verkaufsschlager geworden. Dieser Umstand ist jedenfalls auch eine Erklärungsursache für die große Anzahl von Beschwerden über mobiles Breitbandinternet im Jahr 2007. Eine Trendumkehr bei den Beschwerden zu mobilen Datendiensten konnte für das Jahr 2007 nicht festgestellt werden.

Die Beschwerden reichen von mangelnder Information über die Kosten der Nutzung einer mobilen Datenkarte bis hin zur mangelnden Transparenz bei der Kostenkontrolle und Unterlassung von Warnpflichten bei Überschreitung des inkludierten Datenvolumens. Zahlreiche Beschwerden betrafen auch die Nutzung mobiler Datenkarten im Ausland (siehe auch Kapitel 2.).

Als besonders häufiger Beschwerdegrund wurde die mangelnde Information über die zur Verrechnung gelangenden Entgelte bei Überschreitung des monatlich inkludierten Datenvolumens genannt. Dabei ist vorauszuschicken, dass nach wie vor die große Mehrheit der mobilen Breitbandprodukte für einen bestimmten Pauschalpreis ein bestimmtes monatlich inkludiertes Datentransfervolumen anbietet. So können je nach persönlichem Bedarf unterschiedlich

große Datenvolumenpakete gewählt werden. Dabei ist zu beachten, dass für den Fall, dass das monatlich inkludierte Datentransfervolumen überschritten wird, für zusätzlich verbrauchte Dateneinheiten grundsätzlich ein anderer – zumeist erheblich teurerer – Tarif zur Verrechnung kommt.

Viele mobile Breitbandprodukte bieten eine in der Verbindungs-Software integrierte Zählfunktion zur Kostenkontrolle an. Hier ist allerdings Vorsicht geboten: Werden Verbindungen in bestimmten Kilobyte-Schritten verrechnet – man spricht in diesem Fall von Taktung – (z.B. je 50 KB verbrauchter Datenmenge), wird dies von der Zähl-Software nicht berücksichtigt, sodass es hier zu Abweichungen kommen kann. Auch eine vom Kalendermonat abweichende Rechnungsperiode muss in der Zähl-Software manuell eingegeben werden, damit eine Kontrolle effektiv ist. Da die Zähl-Software vom Nutzer manipuliert werden kann (Zähler-Reset), ist jedoch zu beachten, dass die gezahlten Verbindungen in der Zähl-Software nur zur Orientierung dienen und für die Verrechnung grundsätzlich nicht relevant sind. Es empfiehlt sich daher, Kosten über die auf der Website des jeweiligen Betreibers eingerichtete Kostenkontrolle (zumeist im Kundenportal auf der Website des jeweiligen Betreibers ersichtlich) zu überprüfen, Prepaid-Produkte zu nutzen oder auf Produkte zurückzugreifen, die bei Überschreitung des monatlich inkludierten Datenvolumens lediglich eine Drosselung der Geschwindigkeit vorsehen. Solche „intelligenten“ Produkte, die – wie erwähnt – nur eine Drosselung der Geschwindigkeit vorsehen, gibt es bereits bei einigen Betreibern, jedoch wäre ein engagiertes und vermehrtes Anbieten solcher Produkte wünschenswert.

Datendienste im Ausland

Ein besonderes Ärgernis für viele Kunden waren auch im Jahr 2007 hohe Telefonrechnungen aufgrund der – oft nicht bewussten – Nutzung

von mobilen Datendiensten im Ausland. In grenznahen Gebieten kann es dazu kommen, dass sich die SIM-Karte bei Aufbau einer Internetverbindung in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht, wenn an einem bestimmten geografischen Punkt Signale des ausländischen Senders besser empfangen werden. Dieser Umstand beruht darauf, dass sich die SIM-Karte bei eingestellter automatischer Netzwahl in der Regel in das stärkste Netz einbucht. Wie auch bei der Benutzung vom Mobiltelefon (Sprachtelefonie) fallen bei der Nutzung von mobilen Internetdiensten im Ausland Roaming-Kosten an. Dabei ist zu berücksichtigen, dass das monatlich inkludierte Datentransfervolumen bei der Verrechnung von Daten-Roaming-Verbindungen nicht zur Anwendung kommt. Die Auslandstarife für die Nutzung mobiler Internetdienste sind empfindlich hoch, dies trifft gleichermaßen auf fast alle Mobilfunkbetreiber zu. Grund dafür sind zum Teil sicher auch die hohen Entgelte, die sich die Mobilfunkbetreiber weltweit auf Vorleistungsebene für Roaming-Dienste verrechnen: Ein Mobilfunkunternehmen muss dem jeweiligen ausländischen Roaming-Partner, in dessen Netz sein Kunde roamt, beträchtliche Entgelte dafür bezahlen, dass er sein Netz zur Verfügung stellt. Zwar wurden mit der am 30.06.2007 in Kraft getretenen EU-Roaming-Verordnung die Tarife für Sprachtelefonie innerhalb der Europäischen Union gesenkt (siehe dazu Kapitel 5.3.), die Preisregulierung betrifft jedoch nicht die Tarife für die Nutzung mobiler Internetdienste; so ist z.B. auch beim Mobilfunkbetreiber Hutchison 3G Austria GmbH zu beachten, dass die Nutzung von mobilen Datenkarten im Ausland in den so genannten „3Like Home“-Ländern nur dann zum selben Tarif wie in Österreich verrechnet wird, wenn man sich im jeweils ausländischen Netz von Hutchison befindet. Bucht sich die Datenkarte aufgrund verschiedener Umstände in ein anderes Netz ein, fallen ebenfalls Roaming-Entgelte an. Es ist daher wichtig, auf die Netzkennung des Heimat-

netzes zu achten und vorsorglich die manuelle Netzwahl einzustellen.

In den letzten Monaten hat jedoch auch für mobile Datendienste im Ausland ein Umdenkprozess betreffend das hohe Preisniveau und die Schutzmöglichkeiten vor unerwünschtem Roaming bei den Mobilfunkbetreibern eingesetzt. Grund dafür ist nicht zuletzt der Druck der Europäischen Kommission, die eine Preisregulierung auch für Daten-Roaming innerhalb der Europäischen Union in Erwägung zieht, wenn die europäischen Mobilfunkbetreiber nicht freiwillig die Preise dafür reduzieren.

Einige Mobilfunkbetreiber bieten seit geraumer Zeit Produkte für mobiles Daten-Roaming an, welche bestimmte Datenvolumenspakete, z.B. für einen bestimmten Zeitraum, inkludieren.

Während das Nutzen von mobilen Daten-Roaming-Diensten bei einem Auslandsaufenthalt meist bewusst geschieht, sich aber der Nutzer oft nicht über die hohen Tarife im Klaren ist, kam es in vielen Fällen, in welchen mobiles Internet in Grenznähe genutzt wurde, zu unbeabsichtigtem Roaming – nämlich dann, wenn sich die SIM-Karte bei Verbindungsaufbau in ein ausländisches Netz einbucht, weil dieses an einem bestimmten Ort einen besseren Empfang bietet als das heimische Netz. Oftmals ist für den Nutzer auch nicht leicht ersichtlich, in welchem Netz sich die SIM-Karte (Datenkarte) eingebucht hat. Das ist dann der Fall, wenn die Netzkennung des ausländischen Netzes sehr ähnlich der Netzkennung des heimischen Netzes ist. Kommt es schließlich dazu, dass der Nutzer unbeabsichtigt im ausländischen Netz mobile Datendienste nutzt, ist es nicht immer einfach zu beurteilen, wer den Schaden, der durch die hohen verrechneten Entgelte entstanden ist, zu tragen hat. Eine Beurteilung kann letztlich immer nur im Rahmen einer konkreten Einzelfallüberprüfung vorgenommen werden. Mittlerweile wurden allerdings durch verbesserte Software von einigen

Mobilfunkbetreibern Schutzmechanismen eingeführt, die vor allem verhindern sollen, dass in grenznahen Gebieten ungewollt geroamt wird bzw. dass ungewollt hohe Entgelte für Daten-Roaming anfallen. Einige Mobilfunkbetreiber bieten eine standardmäßige Daten-Roaming-Sperre an: Der Kunde muss sich für den Fall, dass er mobile Datendienste im Ausland nutzen möchte, freischalten lassen oder selbst im Kundenportal eine Freischaltung dafür vornehmen. Einige Betreiber haben in der Verbindungs-Software ein Pop-up-Fenster implementiert, das im Fall, dass sich die Datenkarte in ein ausländisches Netz einbucht, den Kunden darüber sowie über das Anfallen von Roaming-Entgelten informiert bzw. davor warnt. Dieses Feature bietet einen sehr guten Schutz vor unbeabsichtigtem, grenznahem Roaming, weil der Nutzer aktiv bestätigen muss, dass er im ausländischen Netz eine Verbindung aufbauen möchte. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, Informationen über das verwendete Produkt beim Betreiber einzuholen; wird keine ganz aktuelle Software benutzt, sind solche Schutzfunktionen meist nicht implementiert. Generell empfiehlt es sich, genaue Produktinformationen einzuholen und sich über die aktuellen Tarife zu erkundigen, um böse Überraschungen bei der nächsten Telefonrechnung zu vermeiden.

5.3. Internationales Roaming in der Europäischen Union

Telefonieren mit dem Mobiltelefon im Ausland ist für die meisten Nutzer von Mobiltelefonen zur Selbstverständlichkeit geworden; auch die Verwendung mobiler Datenkarten im Ausland erfreut sich steigender Beliebtheit. Dabei wird oft unterschätzt, dass bei Nutzung mobiler Kommunikationsdienste im Ausland meist noch beträchtliche Kosten anfallen. In der Europäischen Union gab es schon seit geraumer Zeit Bestrebungen, die Preise für mobile Sprachtelefonie auf ein erschwingliches Preisniveau zu senken und gleich-

zeitig den Wettbewerb unter den einzelnen Betreibern zu fördern. Da sich auf dem Sektor Roaming kein effektiver Wettbewerb entwickelt hat und das Preisniveau nicht gefallen ist, hat die Europäische Union – genauer das Europäische Parlament und der Rat – eine Verordnung über Roaming in Mobilfunknetzen der Europäischen Union erlassen.

Diese Verordnung ist am 30.06.2007 in Kraft getreten und stellt keine isolierte Maßnahme dar, sondern ergänzt das Regelwerk des Rechtsrahmens für die elektronische Kommunikation von 2002. Bei den in der Verordnung festgelegten Verpflichtungen handelt es sich vor allem um die Einführung von Preisobergrenzen und bestimmte Transparenzverpflichtungen, die als weit gehende Eingriffe im Bereich der Wettbewerbsregulierung gesehen werden. Üblicherweise werden solche Verpflichtungen den Telekommunikationsunternehmen nur auferlegt, wenn andere Maßnahmen nicht mehr ausreichen, um effektiven Wettbewerb zu schaffen.

Die Verordnung ist in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union unmittelbar anwendbar, und wird zunächst bis Ende Juni 2010 in Geltung stehen. Geografisch umfasst die Verordnung alle 27 EU-Mitgliedstaaten, dazu gehören auch die Überseegebiete Madeira (P), Azoren (P), Französisch Guyana (F), Martinique (F), Réunion (F), Guadeloupe (F) und die Kanarischen Inseln (E). Seit 22.12.2007 gilt die EU-Roaming-Verordnung auch in den EWR-Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

Zum Inhalt der Verordnung

An dieser Stelle muss vorausgeschickt werden, dass das Preisniveau für Roaming-Dienste nicht nur auf Verbraucherebene sondern auch auf der Vorleistungsebene – also zwischen den verschiedenen Mobilfunkbetreibern – sehr hoch war bzw. immer noch ist. Ein Mobilfunkunternehmen muss dem jeweiligen ausländischen Roaming-Partner, in dessen Netz sein Kunde

roamt, beträchtliche Entgelte dafür bezahlen, dass er sein Netz zur Verfügung stellt.

Die regulatorischen Maßnahmen der Verordnung betreffen daher sowohl die Vorleistungsebene als auch die Endkundenebene. Dabei wurden sowohl am Vorleistungsmarkt als auch am Endkundenmarkt Preisobergrenzen eingeführt. Diese Preisregulierung gilt nur für Sprachtelefonie, und nur für Roaming-Anrufe innerhalb der Europäischen Union. Datendienste wie SMS-Dienste, MMS-Dienste oder Internetdienste unterliegen nicht der Verordnung; für solche Dienste gibt es keine Preisobergrenzen, es können daher im Roaming-Fall noch empfindlich hohe Entgelte anfallen.

Für die Vorleistungsebene ist seit 30.08.2007 ein maximaler Durchschnittspreis pro Minute für ein reguliertes Roaming-Gespräch festgelegt, der EUR 0,30 pro Minute nicht überschreiten darf. „Durchschnittspreis“ bedeutet, dass Mobilfunkunternehmer bei der Verrechnung Zeiten stark frequentierter Nutzung und weniger stark frequentierter Nutzung über einen Zeitraum von maximal zwölf Monaten berücksichtigen dürfen. Am 30.08.2008 bzw. am 30.08.2009 muss der maximale Durchschnittspreis pro Minute auf EUR 0,28 bzw. EUR 0,26 gesenkt werden.

Der Eurotarif

Entsprechend der Preisregulierung auf der Vorleistungsebene wurde auf der Endkundenebene ein so genannter Eurotarif für aktive und passive Roaming-Gespräche eingeführt, der spätestens drei Monate nach In-Kraft-Treten der Verordnung, also spätestens am 30.09.2007, für jeden Kunden nutzbar sein musste. Aktive Gespräche sind dabei solche, die man in einem EU-Mitgliedstaat nach Hause oder in ein anderes EU-Mitgliedsland führt, passive Gespräche solche, die man in einem anderen EU-Mitgliedsland als Österreich empfängt. Der Eurotarif darf zunächst EUR 0,588 (rund 59 Cent, inkl. USt.) für aktive sowie EUR 0,288 (rund 29 Cent, inkl. USt.) für passive Roaming-Gespräche nicht überschreiten.

Diese Preisobergrenzen müssen am 30.08.2008 bzw. am 30.08.2009 auf EUR 0,552 bzw. EUR 0,516 für aktive und EUR 0,264 bzw. EUR 0,228 für passive Roaming-Gespräche gesenkt werden.

Die Mobilfunkbetreiber wurden verpflichtet, ihre Kunden über einen dem Eurotarif entsprechenden Tarif zu informieren und diesen anzubieten. Dieser Tarif musste nicht unter dem Namen „Eurotarif“ angeboten werden, wesentlich war die Einführung eines Roaming-Tarifes, der den Kriterien der Verordnung, insbesondere den Preisobergrenzen entspricht. Gemäß Art. 4 der Verordnung muss dieser Tarif mit jedem (nationalen) Endkundentarif kombinierbar sein.

Die in der Verordnung geregelte Einführungsphase für den Eurotarif ist komplex gestaltet und wohl als Ergebnis einer Kompromisslösung anzusehen. Konkret musste der Mobilfunkbetreiber alle seine Kunden bis spätestens 30.07.2007 über einen dem Eurotarif entsprechenden Tarif informieren und diesen auch anbieten. Diese Information konnte mittels Rechnungsbeilage, Rechnungsaufdruck oder auch SMS erfolgen. Der Kunde hatte ab Zugang dieser Information zwei Monate Zeit, sich für diesen Tarif zu entscheiden. Gab er bei seinem Betreiber keine Entscheidung bekannt, so musste er grundsätzlich nach zwei Monaten, gerechnet ab Erhalt der Information, automatisch auf den Eurotarif umgestellt werden.

Hatte der Kunde bereits vor In-Kraft-Treten der Verordnung einen spezifischen Roaming-Tarif (z.B. eine Sondervereinbarung mit dem Betreiber oder einen Roaming-Tarif, der andere, günstigere Entgelte vorsieht, als der normale Standard-Roaming-Tarif) genutzt, musste der Kunde bei Information über den Eurotarif auch auf die Bedingungen seines spezifischen Roaming-Tarifes hingewiesen werden. Im Unterschied zu denjenigen Kunden, die keinen spezifischen Roaming-Tarif nutzten, blieb dieser Kunde in seinem spezifischen Roaming-Tarif, wenn er sich nicht bin-

nen der Frist von zwei Monaten, gerechnet ab Erhalt der Information, für den Eurotarif entschieden hat. In beiden Fällen galt jedoch: Entschied sich der Kunde für den von seinem Betreiber angebotenen Eurotarif, hatte die Umstellung auf diesen Tarif (d.h. die tatsächliche Nutzbarkeit) spätestens ein Monat nach Zugang der Entscheidung beim Betreiber zu erfolgen. (Zur Definition des spezifischen Roaming-Tarifs finden sich in der Verordnung wenige Anhaltspunkte. Nach dem Wortlaut der Verordnung ist ein spezifischer Roaming-Tarif ein solcher, für den man sich (bewusst) entschieden haben muss und der sich von dem Roaming-Tarif, der bei Ausbleiben einer solchen Entscheidung eingeräumt worden wäre, unterscheidet. Die Erwägungsgründe in der Verordnung nennen als Beispiele für solche spezifischen Roaming-Tarife Pauschaltarife, nicht öffentliche Tarife, Tarife mit zusätzlich festen Roaming-Entgelten oder Tarife mit Entgelten für den Verbindungsaufbau.)

In der Verordnung gibt es keine Bestimmung darüber, ab wann für Neukunden in der dreimonatigen Einführungs- bzw. Umstellungsphase der Eurotarif nutzbar sein sollte. Allerdings gab es keine Anhaltspunkte dafür, dass für Neukunden andere Bedingungen gelten sollten als für bereits bestehende Kunden. Neukunden und Bestandskunden sollten daher hinsichtlich der tatsächlichen Nutzbarkeit eines Eurotarifs möglichst gleich behandelt werden. So hatten die Mobilfunkbetreiber ab In-Kraft-Treten der Verordnung (30.06.2007) die Verpflichtung, volle Information über Roaming-Tarife zu erteilen, wenn ein Kunde einen neuen Vertrag abschließen wollte (Art. 6 Abs. 3 VO). Wurde noch kein Eurotarif angeboten, sollte dasselbe wie für Bestandskunden gelten. Der Neukunde musste daher noch einmal eine persönliche Information erhalten. Ab Zugang der persönlichen Information begann auch für den Neukunden die zweimonatige Entscheidungsfrist zu laufen. Wenn der Neukunde bei Vertragsabschluss bereits eine Information über einen Eurotarif erhalten hatte

und sich nicht binnen zwei Monaten entschied, musste er spätestens zwei Monate nach Vertragsabschluss auf den Eurotarif umgestellt werden. Wenn er sich gleich bei Vertragsschluss entschied, war er analog zum Bestandskunden einen Monat nach Vertragsschluss umzustellen. Spätestens am 30.07.2007 musste der Neukunde am „point of sale“ über den Eurotarif informiert werden. Wenn sich der Neukunde gleich für den Eurotarif entschied, musste die Umstellung spätestens zu dem Zeitpunkt erfolgen, zu welchem Bestandskunden den Eurotarif frühestens nutzen konnten.

Tarifwechsel

Nach Ablauf der Einführungs- bzw. Umstellungsphase zum Eurotarif, die spätestens am 30.09.2007 abgelaufen ist, können nunmehr sämtliche Roaming-Kunden entgeltfrei von einem Eurotarif in einen anderen Roaming-Tarif oder umgekehrt wechseln. Die Tarifumstellung hat binnen eines Arbeitstages ab dem Eingang des entsprechenden Kundenauftrages zu erfolgen. Eine allenfalls vereinbarte Bindefrist ist bis zu längstens drei Monaten zu berücksichtigen.

Informationspflichten

Die Verordnung legt neben den Regeln über die Preisregulierung auch weitere Verpflichtungen für Mobilfunkbetreiber fest. Dabei handelt es sich vor allem um Informationspflichten gegenüber ihren Kunden:

Eine Verpflichtung betrifft die Information des Endkunden über das Anfallen von Roaming-Entgelten, wenn der Kunde in einen anderen Mitgliedstaat als seinen Heimatstaat einreist: Diese Verpflichtung ist seit 30.09.2007 in Kraft. Der Mobilfunkbetreiber muss daher ein kostenloses SMS („push-SMS“) unmittelbar nach Einreise in einen anderen Mitgliedstaat an seinen Kunden senden. Darin muss eine Information über die maximal anfallenden Roaming-Entgelte für aktive und passive Sprachverbindungen im konkreten Tarifschema des Kunden erfolgen und eine –

ebenfalls kostenlose – Hotline angegeben werden, unter welcher der Kunde weitere Informationen über anfallende Roaming-Entgelte, wie z.B. Entgelte für Datenverbindungen etc., erhalten kann. Dieses Service ist grundsätzlich verpflichtend, der Kunde hat aber eine „opt-out“-Möglichkeit. Auf Wunsch ist dieses Service auch blinden und sehbehinderten Personen in geeigneter Weise zur Verfügung zu stellen.

Generell legt die Verordnung ein Transparenzgebot hinsichtlich sämtlicher möglichen anfallenden Roaming-Entgelte fest. So müssen z.B. auch Kunden, die einen anderen Roaming-Tarif als einen Eurotarif gewählt haben, in sinnvollen Zeitabständen über die Verfügbarkeit eines Eurotarifs informiert werden.

Die Umsetzung der Verordnung in Österreich

Die nationalen Regulierungsbehörden, also auch die RTR-GmbH, haben in ihrem Gebiet die Einhaltung dieser Verordnung zu beobachten und zu überwachen. Streitigkeiten zwischen Kunden und ihren Mobilfunkanbietern, die die Einhaltung und Umsetzung dieser Verordnung betreffen, können in einem Streitschlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH behandelt werden. Zu den Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört es auch, eine Datenerhebung, die z.B. die Auswirkungen der Verordnung in Bezug auf die Preisentwicklung auf der Vorleistungs- und Endkundenebene beobachten und analysieren soll, durchzuführen. Die Ergebnisse dieser Datenerhebung müssen der Europäischen Kommission in Abständen von sechs Monaten berichtet werden.

Die RTR-GmbH stellt zudem auch aktuelle Informationen über die Anwendung der Verordnung öffentlich bereit. Aktuelle Informationen zu diesem Thema können unter <http://www.rtr.at/eurotarif> abgerufen werden.

Zur konkreten Umsetzung der Verordnung am österreichischen Mobilfunkmarkt konnte die

RTR-GmbH feststellen, dass bis zum 30.07.2007 sieben österreichische Mobilfunkanbieter die entsprechenden Tarife (Eurotarife) angezeigt hatten; ein Anbieter ist dieser Verpflichtung am 01.08.2007 nachgekommen. Sämtliche acht österreichischen Mobilfunkanbieter bestätigten der RTR-GmbH, ihre Kunden über den Eurotarif informiert zu haben. Laut Erhebungen der RTR-GmbH wurde die Mehrzahl der österreichischen Mobilfunkkunden mittels SMS über den Eurotarif informiert, die Mehrzahl der österreichischen Anbieter hat sich für eine automatische Umstellung ihrer Kunden auf den Eurotarif Ende August entschieden, sodass die Verrechnung von Roaming-Entgelten im Eurotarif für eine große Anzahl an Kunden mit Ende August wirksam geworden ist. Die Umsetzung bezüglich der Einführung des Eurotarifes ist somit im Wesentlichen verordnungskonform erfolgt; es liegen der RTR-GmbH nur wenige Beschwerden von Kunden über eine nicht korrekte Verrechnung oder eine verspätete Umstellung vor. (In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass die nationale Regulierungsbehörde beim Feststellen etwaiger Missstände darauf angewiesen ist, dass diese an sie herangetragen werden.)

Hinsichtlich der von den österreichischen Mobilfunkbetreibern angezeigten Tarife ist anzuführen, dass sich die Mehrzahl der Betreiber an dem in der Verordnung vorgegebenen Maximaltarif orientiert hat. Lediglich zwei Betreiber (Hutchison 3G Austria GmbH, Tele2 Telecommunication GmbH) bieten Tarife an, die unter dem Maximaltarif von EUR 0,558 (inkl. USt.) liegen.

Nach Aufforderung der RTR-GmbH übermittelten auch sämtliche österreichische Anbieter der RTR-GmbH ein Muster eines „push-SMS“, welches verpflichtend seit 30.09.2007 an sämtliche Mobilfunkkunden verschickt werden muss, die Roaming-Dienste nutzen können und die in einen Mitgliedstaat der Europäischen Union einreisen. Beschwerden von Kunden bei der RTR-GmbH im Zusammenhang mit diesem verpflichtenden

Service liegen bis dato nur wenige vor, aber auch hier ist anzumerken, dass die nationale Regulierungsbehörde auf die Information über etwaige Missstände angewiesen ist.

Insgesamt konnte bislang eine recht effiziente Umsetzung der Verordnung konstatiert werden. Kleine Schönheitsfehler konnten aber vor allem bei der Transparenzverpflichtung zur Umstellung auf den Eurotarif und bei den Informationsverpflichtungen gegenüber den Endkunden festgestellt werden. So benutzte die mobilkom die Umstellungsphase zum Eurotarif auch dafür, einen eigenen Roaming-Tarif einzuführen (dazu Kapitel 4.4.); auch gab es so manche Beschwerden über die Verpflichtung, ein „push-SMS“ bei jeder Einreise in einen EU-Mitgliedstaat an die Kunden zu schicken.

Abschließend ist noch anzuführen, dass eine Preisregulierung für Datendienste (SMS, MMS, Internetverbindungen) in dieser Verordnung nicht vorgesehen ist. Die diesbezügliche Preisentwicklung steht allerdings unter Beobachtung, gegebenenfalls könnte auch für diese Dienste eine Preisregulierung durch Europarecht eingeführt werden. Es ist daher nicht ausgeschlossen, dass im Sinne der Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus und der weiteren Förderung des Wettbewerbes auf dem Sektor Roaming eine Verlängerung über die dreijährige Geltungsdauer hinaus oder auch Abänderung der Verordnung – etwa durch die Einführung einer Preisregulierung für Datendienste – stattfinden wird.

5.4. Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen

Immer wieder kommt es zu Beschwerden bezüglich der Möglichkeit der Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen. Der klassische Fall ist jener, dass jemand einen Internetanschluss bei einem alternativen Betreiber bestellt und die Mitteilung erhält, dass eine Herstellung aus technischen

Gründen nicht möglich ist. Besonderer Unmut kann dann gegeben sein, wenn die betroffene Person am nächsten Tag vom Nachbarn erfährt, dass bei diesem sehr wohl ein Breitbandanschluss hergestellt werden kann und dass der Nachbar seinen Anschluss direkt bei Telekom Austria bestellt hat.

Bei solchen Sachverhaltskonstellationen muss man mit vorschnellen Vermutungen sehr vorsichtig sein. Grundsätzlich ist Telekom Austria bis dato verpflichtet, Mitbewerbern Vorleistungsprodukte anzubieten, auf deren Basis alternative Betreiber ihrerseits Endkundenprodukte gestalten und anbieten können. Im Wesentlichen unterscheidet man in diesem Zusammenhang die Entbündelung, bei der die einzelne Teilnehmeranschlussleitung direkt an den alternativen Betreiber vermietet wird, und dem so genannten „Bitstreaming“, bei welchem der Breitbandanschluss auch von Telekom Austria betrieben wird und der darüber stattfindende Datenverkehr an definierten Punkten an den alternativen Betreiber übergeben wird. Nähere Informationen zu diesen Zugangstechnologien finden sich auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/de/tk/Tipps>.

Telekom Austria ist somit grundsätzlich verpflichtet, alternativen Betreibern auf Nachfrage solche Produkte anzubieten. Diese Verpflichtung besteht allerdings nicht gegenüber den Endkunden. Sollte Telekom Austria daher in solchen Fällen tatsächlich eine Verpflichtung auf der „Vorleistungsebene“ verletzen, kann immer nur der betroffene alternative Betreiber selbst entsprechendes Recht geltend machen und Abhilfe verlangen. Die Endkunden selbst, die oftmals gleich Wettbewerbsverletzungen vermuten, sollten sich in solchen Fällen daher an ihren alternativen Betreiber wenden. Letztendlich hat ja auch dieser den besten Einblick in die konkreten Gründe der Verweigerung der Anschlussherstellung. Kommt dieser zu dem Schluss, dass tatsächlich eine Rechtsverletzung seitens Telekom Austria zu vermuten ist, kann dieser dann

seinerseits die nötigen Schritte setzen und sich beispielsweise an die Regulierungsbehörde wenden.

Wichtig ist es allerdings darauf hinzuweisen, dass es tatsächlich vor allem technische Gründe gibt, die Telekom Austria dazu berechtigen, die Herstellung eines Anschlusses zu verweigern. Wenn z.B. in einem Kabelkanal schon viele Leitungen für breitbandige Dienste genützt werden, muss aus Gründen der Qualitätssicherung ab einem gewissen Auslastungsgrad die weitere Nutzung von vorhandenen Leitungen für Breitband unterbleiben. Auch finden sich noch immer Telefonanschlüsse, die auf so genannter Mehrfachnutzung basieren. Das bedeutet, dass auf eine Kupferleitung mit Hilfe spezieller Technologie mehrere Telefonanschlüsse angeschaltet sind. Vor allem in Gebieten, bei denen eine Kabelknappheit besteht, kommt diese Variante hin und wieder zum Einsatz, um allen dortigen Bewohnern einen Telefonanschluss zur Verfügung stellen zu können. Solche Telefonanschlüsse sind aber leider nur für Sprachtelefonie sinnvoll geeignet. Breitbandige Anschlüsse können darüber nicht realisiert werden. Mit diesen beiden Beispielen soll somit klargestellt werden, dass es relevante Gründe gibt, die zu einer rechtlich zulässigen Verweigerung der Herstellung eines Internetanschlusses führen können.

Aus den Beispielen kann auch entnommen werden, dass bei einem Anschluss, bei dem heute kein Breitband möglich ist, morgen alles anders sein kann. Dies kann z.B. darauf zurückzuführen sein, dass das Netz ausgebaut wird oder dass ein bisheriger Breitbandkunde seinen Anschluss kündigt und dessen Kapazität für einen anderen Anschluss nunmehr zur Verfügung steht.

Abschließend sei noch erwähnt, dass bei Standorten, bei denen keine Breitbandversorgung möglich ist, natürlich oftmals Alternativen zur Verfügung stehen. Zu denken ist hierbei etwa an eine Anbindung via UMTS oder sonstige Funktechnologien. Hier muss man dann vor Ort

Erkundigungen einholen, was am konkret angedachten Einsatzort (Wohnung, Büro, etc.) tatsächlich nutzbar ist. Typische Informationsquellen sind in diesen Fällen das Gemeindeamt, die regionalen Printmedien (z.B. Bezirksblätter) oder auch Erkundigungen in der Nachbarschaft.

5.5. Direktvertrieb – Telefonmarketing

Die Schlichtungsstelle konnte auch im Jahr 2007 eine signifikante Anzahl von Beschwerden über unerwünschte Telefonanrufe und Hausbesuche, bei welchen verschiedene Kommunikationsdienstleistungen angeboten werden (Stichwort „Keilerei“), wahrnehmen.

Besonders im Dezember 2007 sind bei der Schlichtungsstelle sehr viele Beschwerden über den Telekommunikationsdiensteanbieter „MyPhone“ eingelangt. Der Grundtenor der Beschwerden war im Wesentlichen gleich: Viele Beschwerdeführer erhielten Anrufe von Personen, von welchen sie meinten, es würde sich um Mitarbeiter ihres eigenen Betreibers handeln, die lediglich eine Tarifänderung anböten. Einige Wochen später erhielten die Beschwerdeführer Rechnungen der Firma „MyPhone“ für erbrachte Telefondienstleistungen im Rahmen einer Carrier Preselection, also einer Verbindungsnetzbetreibervorauswahl. Die Beschwerdeführer konnten sich in den meisten Fällen nicht erklären, wie der geforderte Rechnungsbetrag zustande gekommen bzw. warum überhaupt ein Vertragsverhältnis begründet worden sein sollte.

Beispiel 11:

Der unerwünschte Vertrag

Herr P. erhielt im November 2007 einen Anruf, mit welchem eine Tarifsenkung in Aussicht gestellt wurde. Da Herr P. der Meinung war, mit einem Mitarbeiter der Telekom Austria zu telefonieren, gab Herr P. an, dass er an einer Tarifsenkung interessiert wäre.

Er sei schließlich zu einer Nebenstelle verbunden worden, an der sich eine Computerstimme meldete. Hier sei ein „Datenabgleich“ durchgeführt worden, Herr P. gab – immer noch der Meinung, er würde mit der Telekom Austria sprechen – etliche persönliche Daten bekannt. Nach dem Ende des Telefonates kamen ihm aber doch Zweifel, ob es sich bei dem Anrufer um einen Mitarbeiter der Telekom Austria gehandelt hat. Herr P. recherchierte unter der vom Anrufer übermittelten Internetadresse und fand heraus, dass es sich bei dem Unternehmen um den Betreiber „MyPhone“ handelte. Schließlich erklärte Herr P. unverzüglich und schriftlich einen Rücktritt vom Vertrag gegenüber MyPhone und übermittelte der Schlichtungsstelle seine Sachverhaltsdarstellung. Herr P. hatte Glück: Noch bevor er eine Rechnung von MyPhone erhielt, hat MyPhone den Rücktritt vom Vertrag akzeptiert; das Verfahren vor der Schlichtungsstelle konnte damit wieder eingestellt werden.

Der Schlichtungsstelle wurden sehr viele Fälle dieser Art übermittelt. Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses des Streitschlichtungsberichtes sind noch zahlreiche solcher Verfahren anhängig. In all diesen Fällen muss letztlich überprüft werden, ob zwischen dem Beschwerdeführer und dem Telekommunikationsdiensteanbieter ein gültiger Vertrag zustande gekommen ist, aufgrund dessen eine Rechnung erstellt werden kann. Denn grundsätzlich kann ein Vertrag auch telefonisch abgeschlossen werden. Dieser Umstand ist vielen Verbrauchern nicht bewusst. Es stellt sich aber auch die Frage, ob diese Art des Direktvertriebs immer in korrekter Form erfolgt ist. Nach § 107 TKG 2003 (Telekommunikationsgesetz) sind Anrufe zu Werbezwecken ohne vorherige Einwilligung des Teilnehmers unzulässig und mit einer Verwaltungsstrafe von bis zu EUR 37.000,- bedroht. Zuständig für die Führung eines allfälligen Verwaltungsstraf-

verfahrens sind die jeweils örtlich zuständigen Fernmeldebüros. Die große Anzahl an Beschwerdefällen mit immer ähnlich lautenden Sachverhaltsdarstellungen deuten darauf hin, dass es zu solchen unzulässigen Werbeanrufen („cold calling“) gekommen sein könnte.

Aufgrund zahlreicher Beschwerden über MyPhone hat die Regulierungsbehörde bereits im Dezember 2007 der Staatsanwaltschaft zu MyPhone eine Sachverhaltsdarstellung übermittelt sowie Anzeige bei der Fernmeldebehörde wegen unerlaubter Werbeanrufe (Verletzung des § 107 TKG 2003) erstattet. Weiters wurden im Jänner und Februar 2008 Aufsichtsverfahren gegen MyPhone wegen nicht angezeigter Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Entgelte eingeleitet. Diese Verfahren konnten erfolgreich beendet werden und MyPhone kommt mittlerweile den Anzeigepflichten nach.

Die Schlichtungsstelle empfiehlt generell, Sorgfalt mit der Preisgabe von persönlichen Daten zu pflegen. Dies ist ein sehr wirksamer Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen und schützt meist auch davor, in die „Vertragsfalle“ zu tappen. Hat man einmal doch telefonisch seine Zustimmung zu einem Vertrag erklärt, obwohl man einen Vertrag nicht oder nicht so abschließen wollte, besteht grundsätzlich die Möglichkeit, innerhalb einer Frist von sieben Werktagen ab Vertragsschluss schriftlich den Rücktritt vom Vertrag zu erklären. Diese Frist verlängert sich auf drei Monate, wenn der Betreiber seiner Verpflichtung, eine schriftliche Information, die die eigene Adresse, einen Hinweis auf das Rücktrittsrecht sowie Angaben über den Kundendienst enthalten muss, nicht nachgekommen ist.

Carrier Preselection:

Löschung und Neueintragung

An dieser Stelle muss auch die Problematik der Löschung einer voreingestellten Verbindungnetzbetreibervorauswahl (Carrier Preselection⁵)

⁵ Unter Verbindungsnetzbetreibervorauswahl oder Carrier Preselection (kurz: CPS) versteht man die Einrichtung einer fixen Voreinstellung für einen alternativen Netzbetreiber, also einen anderen Netzbetreiber als die Telekom Austria. Nähere Informationen dazu unter <http://www.rtr.at/tipps>.

angesprochen werden: In einigen Fällen, auch MyPhone betreffend, konnte die Schlichtungsstelle beobachten, dass trotz Antrages des Kunden bei Telekom Austria, die voreingestellte Verbindungsnetzbetreibervorauswahl wieder zu löschen, der alternative Betreiber diese ohne Wissen des Kunden bei Telekom Austria wieder eingerichtet hat.

Der Kunde bleibt weiterhin „Anschlussnetzkunde“ von Telekom Austria und muss dafür ein monatliches Grundentgelt an Telekom Austria leisten. Die meisten Gespräche werden aber im Netz des ausgewählten alternativen Betreibers geführt und von diesem verrechnet. Es bestehen daher zwei Vertragsverhältnisse: eines mit Telekom Austria und eines mit dem alternativen Betreiber. Auch dann, wenn eine CPS eingerichtet ist, können neben dem gewählten alternativen Betreiber auch andere Betreiber in Anspruch genommen werden, wenn die entsprechende Betreiberkennzahl ausgewählt wird und ein entsprechender Vertrag besteht. Derzeit muss CPS nur von Telekom Austria angeboten werden. Zu beachten ist auch, dass nicht alle Verbindungen über den alternativen Betreiber abgerechnet werden. Zum Beispiel werden Verbindungen zu 08xx oder 09xx weiterhin über das Netz von Telekom Austria geführt und abgerechnet.

Zusammengefasst kann man sagen, dass man bei einer eingestellten CPS grundsätzlich über das Netz des gewählten alternativen Betreibers telefoniert, man aber nicht zwangsläufig über dieses Netz telefonieren muss.

Schließt man einen Vertrag mit einem alternativen Betreiber über die Einrichtung einer CPS ab, beantragt in der Regel der alternative Betreiber die Einrichtung einer CPS bei Telekom Austria. Wird vom Kunden – aus welchen Gründen auch immer – die Löschung der CPS bei Telekom Austria beantragt, stellt sich die Frage, ob der alternative Betreiber die CPS wieder ein-

richten, also wieder bei Telekom Austria bestellen darf, wenn noch ein aufrechtes Vertragsverhältnis mit dem Kunden besteht. Diese Frage ist zu verneinen: Grundsätzlich besteht keine Verpflichtung zur Abnahme der vertraglich vereinbarten Leistung. Nach der einschlägigen gesetzlichen Bestimmung hat derjenige, der die vertraglich vereinbarte Leistung nicht annimmt, gewisse „widrige“ Folgen zu tragen, ist jedoch zur Abnahme nicht verpflichtet. Aber auch ganz konkret gibt es keine Verpflichtung, selbst bei eingerichteter CPS tatsächlich Verbindungen über den alternativen Netzbetreiber herzustellen. Insofern ist hier eine Trennung zwischen Vertragsverhältnis mit dem alternativen Betreiber und CPS vorzunehmen: Zwar setzt eine eingerichtete CPS ein Vertragsverhältnis mit dem alternativen Betreiber voraus, die Löschung einer CPS bedeutet allerdings nicht die automatische Beendigung des Vertragsverhältnisses. Auch wenn eine Löschung der CPS vorgenommen wurde, kann das Vertragsverhältnis mit dem alternativen Betreiber fortbestehen, sodass auch weiterhin Entgelte aus diesem Vertragsverhältnis anfallen können. Das Bestehen eines Vertragsverhältnisses rechtfertigt allerdings nicht die Wiedereinrichtung einer CPS, die bereits auf Wunsch des Kunden gelöscht wurde.

Tipp: Sollte man als Nutzer mit so einer Situation konfrontiert werden, bleibt einem nichts anderes übrig, als sich dagegen heftig zu wehren, allenfalls auch unter Inanspruchnahme eines Schlichtungsverfahrens.

5.6. Aktuelle Rechtsprechung

Im Jahr 2007 hat es wieder eine spannende Judikatur im Zusammenhang mit Telekommunikationsrecht gegeben. Die folgende Darstellung fasst wesentliche gerichtliche Entscheidungen zusammen, die auch Auswirkungen auf die Tätigkeit der Schlichtungsstelle, aber auch auf die Gestaltungsmöglichkeiten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben, die die Betreiber verwenden dürfen.

Die Entscheidung 4 Ob 227/06w des Obersten Gerichtshofes vom 20.03.2007 zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Mobilfunkbetreibers:

Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat sich auf Klage des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) in seiner Entscheidung 4 Ob 227/06w vom 20.03.2007 mit elf Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines österreichischen Mobilfunkbetreibers beschäftigt und sie für rechtswidrig erklärt.

Der OGH befasste sich in seiner Entscheidung mit durchaus geläufigen Klauseln im Mobilfunkbereich (wie etwa mit der Einschränkung der Vertretungsvollmacht, der Frist für die Freischaltung von Mobilfunkanschlüssen, dem Verfall von Restguthaben bei Wertkartenverträgen, der einseitigen Rufnummernänderung, der Nutzung von Mehrwertdiensten durch Minderjährige, der einseitigen Entgeltänderung, der Verrechnung von Restentgelten bei einvernehmlicher Vertragsauflösung), die in weiterer Folge kurz dargestellt werden sollen:

Die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sahen eine Beschränkung der Vollmacht der Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Betreibers vor. Gemäß der vorliegenden Beschränkung seien die Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen nicht bevollmächtigt, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen oder abweichende Bedingungen des Kunden zu akzeptieren. Der OGH befand die verwendete Klausel für intransparent, da ein konkreter Hinweis auf den Inhalt des § 10 Abs. 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG), der vorsieht, dass Verbrauchern nur die Kenntnis einer Vollmachtsbeschränkung schaden könne, fehlte. Er führte aus, dass für den Verbraucher nicht deutlich sei, dass ihm nur die Kenntnis der Vollmachtsbeschränkung fehle.

Hinsichtlich der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Freischaltungsfrist von 14 Tagen stellte der OGH eine Verletzung

des § 6 Abs. 1 Z 1 KSchG fest. Nach § 6 Abs. 1 Z 6 KSchG sind Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in denen sich der Unternehmer eine unangemessen lange Bindungs- bzw. Leistungsfrist vorbehält, während der der Vertragspartner gebunden ist, nicht verbindlich. Zu der vorgesehenen Frist für die Freischaltung von 14 Tagen führte der OGH aus, dass Verbraucher – gemäß dem Leitbild der weder zeitlich noch örtlich beschränkten Mobiltelefonie – grundsätzlich die unverzügliche Freischaltung des Mobilfunkanschlusses erwarten, spätestens jedoch eine Freischaltung innerhalb von zwei bis drei Tagen.

Zum vorgesehenen Verfall von Guthaben bei Wertkartenverträgen innerhalb von sechs Monaten nach dem Ende der Vertragsbeziehung sprach der OGH aus, dass ein Verstoß gegen § 879 Abs. 3 ABGB für den Fall, dass der Kunde kurz vor oder bei Beginn der Rückforderungsfrist von sechs Monaten auf die Möglichkeit einer Rückforderung und den möglichen Verfall hingewiesen wird, nicht bestehe. Er führte weiters aus, dass der Hinweis kurz vor oder bei Beginn der Rückforderungsfrist auf den möglichen Verfall des Guthabens, unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Vertragsverhältnisses bei der gebotenen Interessenabwägung, erforderlich wäre. Die Besonderheit des Vertragsverhältnisses bestehe darin, dass die letzte Aufladung der Wertkarte außer Evidenz geraten könne und dadurch das Ablaufen des Vertrages und das Verstreichen einer damit beginnenden bloß sechsmonatigen Frist übersehen werden könne. Durch den Hinweis auf die zur Verfügung stehende Rückforderungsfrist von sechs Monaten wäre sich der Kunde einem möglichen Erlöschen des Guthabens bewusst und seine Rechtsposition würde durch eine sechsmonatige Frist keinesfalls in unsachlicher Weise beeinträchtigt.

Zur vorgesehenen Möglichkeit einer einseitigen Rufnummernänderung durch den Betreiber stellte der OGH in Frage, ob jemals das nach § 6

Abs. 2 Z 3 KSchG erforderliche Kriterium der „Geringfügigkeit“ im Falle einer Rufnummernänderung vorliegen könnte und führte aus, dass für den Kunden entscheidend sei, dass dieser unter der bisherigen Rufnummer erreichbar sei und nicht wie sehr sich die neue Rufnummer von der alten unterscheidet. Gemäß § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG kann sich der Unternehmer in Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine einseitige Änderung der Leistung nur soweit vorbehalten, als die Änderung sachlich gerechtfertigt und geringfügig ist. Wie jemals eine Änderung der Rufnummer, die letztendlich dazu führt, dass der Teilnehmer unter seiner bisherigen Rufnummer nicht mehr erreichbar ist, sachlich geringfügig im Sinne des § 6 Abs. 2 Z 3 KSchG sein könne, bezweifelte der OGH. Grundsätzlich führte der OGH aus, dass bei in Geschäftsbedingungen vorgesehenen einseitigen Änderungen des Leistungsumfanges – die den Interessen des Verbrauchers in typischer Weise zuwider laufen – eine mögliche sachliche Rechtfertigung besonders streng zu prüfen sei.

Hinsichtlich der Nutzung von Mehrwertdiensten durch Minderjährige bestätigte der OGH seine bisherige Rechtsprechung von der Zwei-Vertrags-Theorie, nach der zwischen dem Vertrag des Anschlussinhabers mit dem Betreiber und zwischen dem Vertrag des Mehrwertdiensteanbieters mit dem jeweiligen Nutzer des Anschlusses zu unterscheiden ist. Die Klausel, die eine Haftung des Anschlussinhabers für den Fall vorsah, dass die Nutzung „mit seinem Wissen oder Einverständnis ermöglicht wurde“, erklärte der OGH als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs. 3 ABGB. Er führte aus, dass die Nutzung schon dadurch ermöglicht werde, dass der Minderjährige den Mobilfunkanschluss benutzen

darf und dies gemäß der Zwei-Vertrags-Theorie eben nicht als (Anscheins-)Vollmacht für die Haftung des Anschlussinhabers für Mehrwertdienste ausreiche.

Im Zusammenhang mit der vorgesehenen einseitigen Entgelterhöhung nach Vertragsabschluss stellte der OGH eine Verletzung des § 6 Abs. 1 Z 5 KSchG fest, da die verwendete Klausel nicht den Voraussetzungen des § 6 Abs. 1 Z 5 KSchG entsprochen habe. Die Bestimmung des § 6 Abs. 1 Z 5 KSchG sieht enge Grenzen vor, innerhalb derer sich ein Unternehmer in Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine einseitige Entgelterhöhung nach Vertragsabschluss vorbehalten kann. Der OGH führte hierzu in der Entscheidung aus: „[...] dass der Vertrag beim Vorliegen der vereinbarten Voraussetzung auch eine Entgeltsenkung vorsieht, dass die für die Entgeltänderung maßgebenden Umstände im Vertrag umschrieben und sachlich gerechtfertigt sind und dass ihr Eintritt nicht vom Willen des Unternehmers abhängt.“ Da nach Ansicht des Obersten Gerichtshofes die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Klausel diesen Kriterien nicht entsprach, erklärte er sie für unwirksam.

Da sich im Verbandsverfahren keine der Parteien auf eine mögliche einseitige Änderung der Entgelte nach § 25 TKG 2003 berufen hat, konnte diese Fragestellung vom Obersten Gerichtshof im Rahmen dieses Verfahrens nicht abschließend beurteilt werden.

Mit der vorliegenden Entscheidung setzt der OGH seine strenge Rechtsprechung im Bereich des Konsumentenschutzes fort und sorgt für mehr Klarheit und Transparenz zugunsten der Verbraucher.

Die Entscheidung 7 Ob 151/07t des Obersten Gerichtshofes vom 17.10.2007 zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Versicherungsanstalt:

Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat sich auf Klage des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) in der Entscheidung 7 Ob 151/07t vom 17.10.2007 unter anderem mit einer Klausel, die vorsah, dass Zahlungen nur im Lastschriftverfahren geleistet werden können, auseinandergesetzt. Die Bestimmung sah weiters vor, dass die Versicherungsgesellschaft auf andere Weise geleistete Zahlungen nicht anzunehmen braucht oder binnen 14 Tagen zurückweisen kann, sodass in diesen Fällen Zahlungsverzug eintritt.

Der Oberste Gerichtshof führte hinsichtlich der zu beurteilenden Klausel aus, dass eine Benachteiligung des Konsumenten aber ganz eindeutig dann vorliege, wenn das Lastschriftverfahren – wie durch die vorliegende Klausel vereinbart – die einzige Zahlungsart sei. Nach der Klausel sei die Versicherungsgesellschaft berechtigt, Zahlungen auf andere Art und Weise als dem Einzugsermächtigungsverfahren nicht anzunehmen und den Versicherungsnehmer in Verzug zu setzen. Weiters führte der OGH in der Entscheidung aus, dass es keinesfalls im Interesse eines Konsumenten liegen kann, dass Barzahlung oder Überweisung (ganz alltägliche und übliche Zahlungsarten) zur Gänze ausgeschlossen sind.

Werde einem Konsumenten ohne sachlichen Grund eine spezielle Zahlungsart dadurch aufgezwungen, dass Leistungen auf andere Art nicht schuldbefreiend seien, so ist die Rechtsansicht des Berufungsgerichts, dass eine offenbar gröbliche Benachteiligung vorliegt, nicht zu beanstanden. Die Revision wurde vom OGH zurückgewiesen, weil keine erheblichen Rechtsfragen iSd § 502 Abs. 1 ZPO vorlagen, da die zu § 879 Abs. 3 ABGB ergangene Judikatur ohne weiters auf die gegenständliche Klausel angewendet werden könne. Diese Entscheidung ist sicher

auch in gewissem Maße für Telekommunikationsverträge anwendbar. Ist z.B. eine Zahlung per Einzugsermächtigung vertraglich vereinbart, kann der Betreiber trotzdem nicht andere übliche Zahlungsformen grundsätzlich verweigern. Wird allerdings im konkreten Beispiel nicht wie vereinbart per Einzugsermächtigung bezahlt, stellt dies eine Vertragsverletzung dar, die letztendlich zu Konsequenzen wie z.B. einer Kündigung führen können.

Die Entscheidung 19 Cg 102/07g des Handelsgerichts vom 25.09.2007 zu einer „Fair-Use“-Klausel im Anmeldeformular eines Mobilfunkbetreibers:

Das Handelsgericht Wien hat sich in der oben genannten Entscheidung unter anderem mit einer so genannten „Fair-Use“-Klausel eines Mobilfunkbetreibers beschäftigt, die auf das „vom üblichen Telefonieverhalten eines Mobilfunkanschlusses seiner Art nach grob abweichendes Nutzerverhalten“ des Kunden abstellte und bei Andauern der missbräuchlichen Verwendung dem Betreiber ein außerordentliches Kündigungsrecht einräumte.

Die Klausel wurde in der ersten Instanz durch das Handelsgericht als intransparent iSd § 6 Abs. 3 KSchG beurteilt. Das Gericht führte aus, dass der Teilnehmer nicht wissen könne, wann bzw. ob sein Nutzungsverhalten grob seiner Art nach vom üblichen Telefonieverhalten abweiche. Der Konsument habe im Gegensatz zum Mobilfunkbetreiber keine Vergleichsdaten von den anderen Anschlüssen. Daher könne der Teilnehmer auch nicht wissen, wann er grob vom Nutzungsverhalten anderer Mobilfunkteilnehmer abweicht.

Die Entscheidung ist nicht rechtskräftig. Hier gilt es, die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes abzuwarten. Wird diese Entscheidung vom Höchstgericht bestätigt, werden viele „Fair-Use“-Klauseln in den AGBs spezifiziert und geschärft werden müssen.

6. Ausblick

Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist stark von den Entwicklungen im Telekommunikationsmarkt bestimmt. Bereits zum Jahresende 2007 zeigte sich ein signifikanter Anstieg der anhängigen Schlichtungsverfahren. Es ist zu erwarten, dass sich dieser Trend im Jahr 2008 fortsetzt. Natürlich wird die Tätigkeit der Schlichtungsstelle auch von den Entwicklungen am Telekommunikationsmarkt bestimmt. Es ist zu beobachten, dass mobiles Internet ein zusehends beliebtes Produkt ist; innovative Instrumente, die transparentere Entgeltkontrollen vorsehen und besser auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt sind, entwickeln sich erst zögerlich. Daher werden wohl auch für das Jahr 2008 vermehrt Beschwerden im Zusammenhang mit mobilen Datenkarten erwartet.

Nachdem im Sommer 2007 durch eine Verordnung der Europäischen Union die Preise für Roaming, allerdings nur für den Bereich Sprachtelefonie, reguliert wurden, die Verordnung aber gleichzeitig eine Beobachtung des Marktes für den Bereich mobile Datenkommunikation im Roaming-Fall vorsieht, kann es sein, dass auch für solche Dienste eine Regulierung durch die Europäische Kommission erfolgen wird, wenn die Betreiber nicht von sich aus die Preise senken. Ob tatsächlich eine ähnliche Regulierung wie bei Sprach-Roaming mit einem regulierten Roaming-Preis durch den Europarat und das Europäische Parlament beschlossen wird, ist derzeit noch nicht absehbar. Für die Tätigkeit der Streitschlichtung könnte ein solcher Eingriff zu einer Minderung der Anzahl der Beschwerdefälle zu Daten-Roaming führen, weil seit Wirksamwerden der EU-Roaming-Verordnung auch ein deutlicher Rückgang von Beschwerden zu Roaming

bei Sprachtelefonie, insbesondere bei grenznahem Roaming, festgestellt werden konnte. Diese Entwicklung ist vermutlich eine positive Folge der „push-SMS“, die seit 30.09.2007 von den Mobilfunkbetreibern an ihre Kunden unmittelbar nach Einreise in einen Mitgliedstaat der EU zur Information über anfallende Roaming-Preise versendet werden muss.

Obwohl trotz verschärfter Konsumentenschutzbestimmungen Beschwerden über Mehrwertdienste, besonders Mehrwert-SMS, 2007 wieder anstiegen, ist zu hoffen, dass die nunmehr von der RTR-GmbH initiierten Maßnahmen, allen voran das Mehrwertdienste-Monitoring, wirksame Mittel darstellen, um die Anzahl dieser Beschwerden stark zu reduzieren.

Selbstverständlich können neue Entwicklungen und neue Produkte am Telekomsektor immer für Überraschungen sorgen und die Arbeit der Schlichtungsstelle in der einen oder anderen Weise beeinflussen. Als Schnittstelle zwischen Markt und Nutzer trägt die Arbeit der Schlichtungsstelle auch dazu bei, Probleme am Endkundenmarkt rasch zu erkennen und entsprechend zu reagieren. Jedenfalls wird die rasante technische Entwicklung auf dem Sektor – hier sei auch das Stichwort „Konvergenz“ angeführt – für ein spannendes Jahr 2008 sorgen.

Als ein leicht zugängliches und kostenloses Rechtsschutzinstrument wird das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH den Nutzern von Kommunikationsdiensten wie gewohnt zur Verfügung stehen und die Schlichtungsstelle als „Wächterin“ über die Nutzerrechte des Telekommunikationsgesetzes fungieren.

7. Anhang

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

WICHTIG:

Wenn Sie schon eine schriftliche Antwort von Ihrem Betreiber erhalten haben, ist gleich ein Schlichtungsantrag zu stellen! Lesen Sie dazu Punkt 7 auf Seite 52.

A. Persönliche Daten der BeschwerdeführerIn (KundIn bzw. VertragspartnerIn des Betreibers)					
<input type="checkbox"/> Männlich		<input type="checkbox"/> Weiblich		<input type="checkbox"/> Firma	
Nachname bzw. Firma		Vorname			
Straße		Postleitzahl, Ort			
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail			
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl			
B. Betroffene Rufnummer/n					
C. Betroffener Betreiber					
D. Betroffene Rechnung/en					
Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben/Datum		
Ort, Datum			Unterschrift oder bei rein elektronischer Bearbeitung der vollständige Name		

7.2. Kleines ABC zur Registrierung

1. Allgemeines zum Registrierungs- bzw. Schlichtungsverfahren

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

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.

3. Betroffener Betreiber

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

Sonderfall:

- a) Wenn Ihnen von Ihrem Betreiber angeboten wurde, die strittige Forderung an ein anderes Unternehmen (Dienstnetzbetreiber, Diensteanbieter) abzutreten und
 - b) Sie der Weitergabe Ihrer Daten an diese/s andere/n Unternehmen zugestimmt haben oder dieser nicht widersprochen haben und
 - c) 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,

- a) an das die Forderung abgetreten wurde, die strittige Forderung bei Ihnen geltend (z.B. durch Übermittlung einer Zahlungsaufforderung oder Rechnung)
 - b) und handelt es sich bei diesem Unternehmen um einen Dienstnetzbetreiber,
- 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 Dienstnetzbetreiber, sondern um einen **Diensteanbieter**, dann ist hingegen die Durchführung eines Verfahrens bei der RTR-GmbH nicht möglich.

4. Betroffene Rufnummer

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

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.

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.

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.

8. Vertretung

Wird die Registrierung einer Beschwerde nicht vom Kunden des Betreibers (Punkt A), sondern von einer dritten Person beantragt, ist die Registrierung nur bei Vorlage einer entsprechenden Vollmacht des Vertragspartners möglich (z.B. Ich, Max Muster, bevollmächtigte als Vertragspartner der xxx Nina Niemand mit der Führung des Schlichtungsverfahrens.).



7.3. Verzeichnisse

7.3.1. Fallbeispiele

Beispiel 1:	Ein Fall mangelnder Geschäftsfähigkeit	18
Beispiel 2:	Nicht nachvollziehbarer Datenverbrauch	19
Beispiel 3:	Der nie hergestellte Telefonanschluss	22
Beispiel 4:	Mehrwert-SMS	23
Beispiel 5:	Mobile Datennutzung kann teuer werden	24
Beispiel 6:	Unbestellte Mehrwert-SMS	27
Beispiel 7:	Eine wirklich teure Hotline	27
Beispiel 8:	Eine „faire“ Klausel?	29
Beispiel 9:	Die verlorenen Rufdaten	30
Beispiel 10:	Teure Daten	32
Beispiel 11:	Der unerwünschte Vertrag	43



7.3.2. Abbildungen

Abbildung 1: Grafische Darstellung des Registrierungs- und Schlichtungsverfahrens	6
Abbildung 2: Schlichtungsfälle 1998–2007	8
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Jahr 2007 (pro Monat)	8
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Betreibern in %)	9
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	9
Abbildung 6: Teilnehmerstände der größten Mobilfunkbetreiber (Quelle: www.rtr.at)	10
Abbildung 7: Festnetzanschlüsse (Quelle: Telekom Monitor der RTR-GmbH)	10
Abbildung 8: Breitbandanschlüsse im Festnetz (Quelle: Telekom Monitor der RTR-GmbH)	11
Abbildung 9: Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Gegenstand in %)	11
Abbildung 10: Schlichtungsfälle 2004–2007 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	12
Abbildung 11: Schlichtungsverfahren 2005–2007 (nach Art der Erledigung)	12
Abbildung 12: Schlichtungsverfahren 2005–2007 (nach Streitwert)	13
Abbildung 13: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2005–2007	14
Abbildung 14: Bearbeitetes Anfragenvolumen Call Center 2005–2007	14
Abbildung 15: Telekom Austria – Streitschlichtungsgegenstände	16
Abbildung 16: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände	19
Abbildung 17: UPC – Streitschlichtungsgegenstände	21
Abbildung 18: mobilkom – Streitschlichtungsgegenstände	23
Abbildung 19: T-Mobile – Streitschlichtungsgegenstände	27
Abbildung 20: ONE – Streitschlichtungsgegenstände	29
Abbildung 21: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände	31



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, A-1060 Wien, Tel.: +43 (0) 1 58058-0, Fax: +43 (0) 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at; Internet: <http://www.rtr.at>

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

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

Grafik: studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Herausgeber vorbehalten.

Obwohl aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Bericht zur Bezeichnung von Personen die maskuline Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben selbstverständlich auf Angehörige beider Geschlechter.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, April 2008