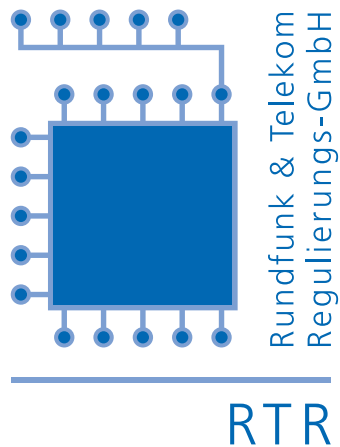


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle





Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
	Streitschlichtung 2014 auf einen Blick	5
1	2014 im Überblick	6
2	Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	10
3	Die Schlichtungstätigkeit 2014 in Zahlen	13
3.1	Verhältnis Marktanteil im Mobilfunkbereich zu Schlichtungsverfahren	20
4	Informationsservice für mehr Transparenz	22
5	Schlichtungstätigkeit 2014	24
5.1	Exemplarische Fälle	24
5.1.1	Teure Freizeitbeschäftigung mit Contentdiensten	24
5.1.2	Betrug über eine Social Media Plattform	24
5.1.3	Komplizierter Betreiberwechsel	25
5.1.4	Die Serviceline kostet auf einmal etwas	26
5.1.5	Zulässiger Vorabverzicht auf das Sonderkündigungsrecht?	27
5.2	Analyse der Betreiber	27
5.2.1	A1 Telekom Austria AG	27
5.2.2	UPC	34
5.2.3	Tele2 Telecommunication GmbH	36
5.2.4	T-Mobile Austria GmbH	37
5.2.5	Hutchison 3G Austria GmbH	41
5.2.6	primacall GmbH, MyPhone GmbH und sparfon GmbH	43
6	Ausgewählte Themen	46
6.1	Instrument gegen rechtswidriges Verhalten: Abschöpfung der Bereicherung	46
6.2	Entwicklungen im Jahr 2014 zum Sonderkündigungsrecht bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen	47
6.3	Neuerungen beim Netztest der RTR-GmbH	49
6.4	Sicherheit bei mobilen Endgeräten	50
6.5	Follow-up: Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene	51
6.6	Netzneutralität: aktuelle Entwicklungen	51
6.7	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	53



7	Ausblick	55
8	Overview of 2014 (English translation of chapter 1)	56
9	Anhang	60
9.1	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	60
9.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	63
9.3	Verzeichnisse	67
9.3.1	Tabellen	67
9.3.2	Abbildungen	67
	Impressum	68



Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

2014 war aus der Sicht der RTR-Schlichtungsstelle das Jahr der Contentdienste: Sie ermöglichen rasch und oftmals unbemerkt die Bezahlung von Services im Internet über die Oberfläche des Endgerätes, beispielsweise eines Handys. Die Kosten für die gekauften Services scheinen dann auf der Telefon- bzw. Internetrechnung auf. Mehr als ein Drittel aller eingebrachten Schlichtungsfälle und rund ein Viertel aller telefonischen Anfragen betrafen im Berichtsjahr Contentdienste. Und das ist wahrscheinlich nur die Spitze des Eisbergs. Denn: die Beträge, die sich auf der Telefonrechnung befinden, sind oftmals klein und bewegen sich in der Bandbreite von 5,- bis 10,- Euro. Da nehmen es nur wenige Nutzerinnen und Nutzer in Kauf, sich beim Telekom-Anbieter zu beschweren. Und genau hier setzen wir, die Regulierungsbehörde, an!

Wir haben letztes Jahr die „Betreiberinitiative“ gestartet, um gehäuft auftretende Problemlagen mit der Managementebene der Betreiber direkt zu besprechen. Ziel unserer Initiative ist, die Selbstregulierungskräfte und Kulanzbereitschaft der Telekom-Anbieter zu erhöhen. Auch wenn aus unserer Sicht bereits durchaus begrüßenswerte Maßnahmen gesetzt wurden, besteht im Bereich der Contentdienste nach wie vor Handlungsbedarf! Denn die Zahlen sprechen für sich: Von knapp 900 Verfahren, die die Schlichtungsstelle heuer bereits verzeichnet, entfällt wieder mehr als ein Drittel auf Contentdienste. Diese Werte zeigen, dass die betreiberseitig bereits getroffenen Maßnahmen offenbar nicht ausreichend greifen.

Versagen die Selbstregulierungskräfte, muss die Regulierungsbehörde Schritte setzen! Derzeit fehlen uns zwar die gesetzlichen Möglichkeiten, aber wir denken an Regelungen, die, ähnlich wie bei der RTR-Verordnung zu Mehrwertdiensten, Obergrenzen für Contentdienste für Telekom-Anbieter verpflichtend anordnen. Das würde bedeuten, dass pro Dienst lediglich ein geringer, leistbarer Maximalbetrag verrechnet werden darf. Wir sind sicher, dass derartige Schutzmaßnahmen helfen, das Problem in den Griff zu bekommen und werden das beim Gesetzgeber deponieren!

Das Beispiel der Contentdienste zeigt außerdem, dass die Komplexität der digitalen Welt umfassend und gut informierte Nutzerinnen und Nutzer erfordert. Unsere Schlichtungsstelle sieht das als ihren zentralen Auftrag und wird Nutzerinnen und Nutzer durch eine Ausweitung des Serviceangebots noch mehr als bisher in den Mittelpunkt stellen!

Wien, im April 2015

Mag. Johannes Gungl
Geschäftsführer Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH



Streitschlichtung 2014 auf einen Blick

	2014	Veränderung gegenüber 2013
→ Eingebraachte Schlichtungsfälle	3.879	+ 36 %
- davon Entgeltstreitigkeiten	3.091	+ 36,5 %
- davon Nichtentgeltstreitigkeiten	788	+ 33 %
- davon mobile Datendienste	340	- 13,5 %
- davon Contentdienste	1.397	+ 139 %

	2014	2013
→ Einigungsquote	69 %	54 %
- 78 % der 2014 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 6 Monaten abgeschlossen		

	2014	Veränderung gegenüber 2013
→ Summe aller 2014 eingebrachten Streitwerte in Euro	1.218.671,-	-15 %
- durchschnittlicher Streitwert in Euro	432,-	-34 %

→ Geprüfte Allgemeine Geschäftsbedingungen*	227	+ 13,5 %
--	-----	----------

→ Anfragen gesamt	6.330	+ 18,3 %
- telefonische Anfragen	4.034	+ 15,4 %
- schriftliche Anfragen Konsumentenservice	2.296	+ 23,9 %

- durchschnittliche Reaktionszeit	1,5 Tage	
-----------------------------------	----------	--

* Ein Verfahren kann die Prüfung mehrerer AGBs und EBs umfassen.

1. 2014 im Überblick

Das Schlichtungsverfahren stellt das wichtigste direkt gegenüber den Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsdiensten erbrachte Service der RTR-GmbH dar. Jedes Jahr werden einige tausend Verfahren durchgeführt. Ziel dieser Verfahren ist es, bei Konfliktfällen zwischen den involvierten Kundinnen und Kunden und deren Betreiber einvernehmliche, für beide Seiten passende, Lösungen zu finden. Nur wenn dieser Einigungsprozess scheitert, beurteilt die Schlichtungsstelle den Problemfall umfassend und teilt das Ergebnis beiden Seiten mit. Diese Endbeurteilung kann einen weiteren Lösungsvorschlag beinhalten, wenn Anhaltspunkte gefunden wurden, die das Anliegen der Kundinnen und Kunden gerechtfertigt erscheinen lassen.

Für das Jahr 2014 sind folgende Trends festzustellen:

Massiver Anstieg bei den Schlichtungsverfahren

Das Schlichtungsverfahren erfreute sich 2014 wieder steigender „Beliebtheit“. Mit einem Plus von mehr als 1.000 Verfahren wurde der seit 2011 bestehende Abwärtstrend umgekehrt. Dieser starke Anstieg, der einem Prozentsatz von fast 36 % entspricht, zeigte sich schon zu Jahresanfang und betrifft vor allem den Betreiber Hutchison. Erst gegen Ende des Jahres konnte eine leichte Entspannung festgestellt werden.

Keine grundsätzlich neuen Themen

Die Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit haben sich im Jahr 2014 zwar verschoben, es gibt aber keinen grundsätzlich neuen und relevanten Beschwerdegegenstand.

Mobilfunk dominiert


Österreich ist ein Mobilfunkland. Das spiegelt sich auch in der Statistik der Schlichtungsstelle wider. 86 % aller eingelangten Schlichtungsanträge entfallen auf den Mobilfunk. Der gesamte Bereich Festnetz, egal ob Telefonie oder Internet, ist somit kaum von Problemen betroffen.

Contentdienste als wesentlichster Treiber bei den Beschwerden

Wesentlichste Ursache dieser Entwicklung sind die Contentdienste. Die Anzahl der Beschwerden zu diesen Diensten macht gleichsam einen Sprung nach vorne. Insgesamt betrafen rund 1.400 Verfahren diese Thematik. Das Plus gegenüber 2013 beträgt 812 Verfahren oder + 139 %. Kein anderer Schlichtungsgegenstand erreicht im Berichtsjahr diese Größenordnung.

Contentdienste ermöglichen die Bezahlung von Services, Inhalten etc. direkt über die Telefon- bzw. Internetrechnung des Betreibers und zwar

- ohne die Eingabe einer (Mehrwert-)Rufnummer,
- ohne sich für diesen Dienst gesondert subscribieren zu müssen,
- ohne für den einzelnen Bezahlvorgang eine gesonderte Authentifizierung z.B. mittels PIN-Code zu verlangen.



Über die Oberfläche des Endgerätes kann durch einfaches Auswählen von Schaltflächen ein Bezahlvorgang ausgelöst werden. Meist sind nicht mehr als zwei Klicks notwendig, um den Bezahlvorgang auszulösen. Zu beachten ist, dass Contentdienste von den Betreibern unterschiedlich bezeichnet werden. Die häufigsten Begriffe, die auf den Telefonrechnungen zu finden sind, lauten: „Premium SMS & Dienste“, „Ihr Einkauf“, „Einkauf digitale Güter extern“, „Entgelte für Online Dienste & Downloads“. Oft findet sich auch die Bezeichnung „WAP-Billing“, welcher vor allem in Deutschland verbreitet ist. Contentdienste werden nur bei mobilen Anschlüssen angeboten. Allerdings gibt es auch Betreiber bzw. Produkte, bei denen Contentdienste nicht genutzt werden können. Diese fallen in der Statistik der Schlichtungsverfahren dann auch besonders positiv auf, weil kaum Schlichtungsverfahren durchgeführt werden müssen. Als positives Beispiel kann hier yesss! genannt werden.

Die hohe Anzahl der Beschwerden über die Verrechnung von Contentdiensten muss als ein Indikator für eine breit bestehende Problemlage gewertet werden. Die Anzahl jener Nutzerinnen und Nutzer, die ebenfalls betroffen sind, aber nicht den Weg zur Schlichtungsstelle finden, ist als hoch einzuschätzen.

Die Ursachen für die im Zusammenhang mit Contentdiensten entstehenden Probleme sind vielfältig und wirken oft zusammen:

- Fast immer wird versucht, den Kundinnen und Kunden ein Abo zu verkaufen. Selbst wenn nur ein Einmalkauf, z.B. eines Klingeltons, gewünscht wird, wird dieser am Ende des Bestellprozesses als Abo verkauft. Dieses läuft oft unbemerkt für lange Zeit weiter, ohne dass man einen weiteren Vorteil daraus ziehen kann.
- Die Unwissenheit über die Verfügbarkeit und Funktion dieser Dienste ist groß. Eine Aufklärung bei Vertragsabschluss findet kaum statt. Wer allerdings keine Ahnung von Contentdiensten hat, wird auch nicht entsprechend vorsorgen können.
- Die Geschäftsanbahnung und der Inhalt von Contentdiensten ist in vielen Fällen äußerst fragwürdig. Gewinnspiele, bei denen man nichts gewinnen kann, finden sich ebenso wie dubiose imaginäre Werteinheiten für Spiele, welche vor allem bei Kindern beliebt sind.
- Auch aus technischer Sicht bestehen Risiken, die dazu führen, dass die von den Betreibern gewährleisteten Entgeltinformationen beim Bestellprozess nicht wahrgenommen werden. Im einfachsten Fall geschieht dies durch die Weitergabe des Mobiltelefons an Dritte, etwa an seine Kinder. Aber auch Ursachen wie Schadsoftware oder bestimmte Nutzungskonfiguration können zu völlig überraschenden und unverschuldeten Rechnungsbeträgen führen.

Die RTR-GmbH kann im Gegensatz zu normalen, über Telefonnummern erbrachten, Mehrwertdiensten nicht regulierend eingreifen, da eine gesetzliche Grundlage fehlt. Es gilt zu hoffen, dass dieses legislative Defizit bald behoben wird. Die sinnvollste Maßnahme wäre eine Beschränkung der Abodienste auf einen Maximalbetrag von 10,- Euro. Dies würde bedeuten, dass Nutzerinnen und Nutzern je Dienst maximal 10,- Euro verrechnet werden könnten. Bei Überschreiten dieser Grenze wäre immer eine neuerliche Genehmigung (z.B. per SMS) erforderlich. Diese Regelung, die sich im Bereich der Mehrwertdienste bereits gut bewährt hat, würde mit großer Wahrscheinlichkeit zu einer Entspannung bei den Contentdiensten führen.

Vertragsstreitigkeiten steigen ebenfalls

Schlichtungsverfahren, bei denen der Inhalt oder das Bestehen eines Vertrages strittig waren, stellten einen weiteren wesentlichen Schwerpunkt dar. Auch diese Streitigkeiten stiegen um fast 300 auf 913 Verfahren an. Sie standen häufig im Zusammenhang mit den Preissteigerungen im Jahr 2014. Davon abgesehen sind diese Fälle aber sehr heterogen. Von Fragen der Zulässigkeit einer vereinbarten Mindestvertragsdauer, der Sanierung einer missglückten Rufnummernportierung bis hin zur Prüfung der Rechtskonformität von verrechneten Mahnspesen ist unter dem Begriff Vertragsschwierigkeiten alles umfasst, was im Lauf eines Vertragslebens „schief gehen“ kann.

Direktmarketing ein Problem

Weiterhin problematisch ist der Vertrieb von Kommunikationsdiensten per Telefon. Bei diesen Fällen stellt sich meist die Frage, ob überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist und wenn ja, mit welchem Inhalt. Der Betreiber, der hier im Jahr 2014 am meisten aufgefallen ist, ist sparfon. Näheres zu diesem Thema in Kapitel 5.2.6.

Positive Entwicklungen durch effektive Schutzmechanismen

Beschwerden über die Verrechnung von mobilen Datendiensten sind weiterhin rückläufig. Gleiches gilt für Mehrwertdienste. In beiden Bereichen zeigt sich, dass effiziente Schutzmaßnahmen in Form von Verordnungen der RTR-GmbH Abhilfe bei vielen Problemlagen schaffen können. Gerade die Kostenbeschränkungsverordnung hat den langjährigen Dauerbrenner mobile Datendienste wesentlich entschärft. Auch die RTR-Verordnung „KEM-V 2009“, die unter anderem Mehrwertdienste reguliert, hat sich als ein erprobter Eckpfeiler im Nutzerschutz über viele Jahre bewährt.

Verstärkte Kooperation der RTR-GmbH mit den Betreibern

Die RTR-GmbH forcierte im Laufe des Jahres 2014 den Kooperations- und Informationsaustausch mit den Betreibern. In regelmäßigen Treffen mit Vertreterinnen und Vertretern von Betreibern werden Problemlagen erörtert, Lösungen zu Problemfeldern bzw. einzelnen Schlichtungsfällen gesucht. Es hat sich gezeigt, dass dieser Zugang von allen Beteiligten vorteilhaft bewertet wird. Für viele Schlichtungsfälle konnten so rasch Lösungen im Sinne der betroffenen Kundinnen und Kunden gefunden werden. Aus dem gegenseitigen Informationsaustausch konnten auch neue Wege in der Konfliktlösung gefunden werden. So wurde auf Anregung eines Betreibers die so genannte „first-contact-solution“ eingeführt. Gelingt es einem Betreiber, in einem Schlichtungsfall unmittelbar nach der Einleitung eine Lösung zu finden, wird dies in Hinkunft gesondert in der Streitschlichtungsstatistik ausgewiesen werden. Den betroffenen Kundinnen und Kunden kann auf diesem Weg besonders schnell geholfen werden und sowohl Betreiber als auch die Schlichtungsstelle können inhaltliche und administrative Aufwendungen reduzieren.

Die verstärkte Kooperation kann auch eine Ursache für den Rückgang bei den Schlichtungsverfahren ab September 2014 sein. Die österreichischen Betreiber haben ihre Bemühungen erheblich intensiviert, bestimmte Problemlagen zu entschärfen. Dies betrifft auch den Bereich der Contentdienste.



„Fokus Endkunde“ in der Regulierungstätigkeit

Im Laufe des Jahres 2014 wurde im Rahmen der Regulierungstätigkeit ein besonderer Schwerpunkt auf die Endkundinnen und Endkunden gelegt, der in den folgenden Jahren noch verstärkt werden soll. Der Katalog, der dabei von der RTR-GmbH abgearbeitet wird, ist umfassend. Inhalt ist etwa die Rufnummernportierung. Es wird in diesem Zusammenhang geprüft, wie die Rufnummernportierung im Sinne der Kundinnen und Kunden vereinfacht werden kann. Auch die gesamten von der RTR-GmbH angebotenen Informationen unterliegen einer Überprüfung. Durch einfache und optisch ansprechende Gestaltung sowie eine besser verständliche Textierung ihres vielfältigen Informationsangebots will die RTR-GmbH in Hinkunft ein breiteres Publikum erreichen. So wird etwa die Website der RTR-GmbH einer umfassenden, nutzerfreundlicheren Neugestaltung unterzogen und das Informationsangebot erweitert. Ziel dieser ergriffenen Maßnahmen ist, die Position der Endkundinnen und Endkunden in ihrer Wettbewerbssituation zu stärken.

2. Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Nach dem österreichischen Telekommunikationsgesetz steht allen Kundinnen und Kunden eines Betreibers das zusätzliche Rechtsschutzinstrument des Schlichtungsverfahrens zur Verfügung. Dies umfasst in der Praxis alle möglichen Probleme, wie vermutete fehlerhafte Rechnungsstellungen oder auch Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit dem Telefon- oder Internetzugang. Neben dem Beschreiten des ordentlichen Rechtsweges kann man somit Beschwerdefälle der Regulierungsbehörde vorlegen. Diese hat den gesetzlichen Auftrag, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Wenn dies scheitert, ist die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle dann berufen, den Sachverhalt umfassend zu prüfen und den Beteiligten ihre Rechtsansicht mitzuteilen.

Vorteile des Schlichtungsverfahrens

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist kostenfrei, im Gegensatz zu einem Gerichtsverfahren besteht auch kein Kostenrisiko. Selbst wenn das Verfahren für die Kundin oder den Kunden nachteilig beendet wird, müssen die betroffenen Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht die Kosten der anderen Partei (daher des beteiligten Betreibers) übernehmen.

Ein weiterer Vorteil liegt in der raschen Abwicklung des Verfahrens. Da sowohl die juristische als auch die technische Sachkompetenz in der Schlichtungsstelle vorhanden ist, ist es nicht notwendig, externe Sachverständige hinzuzuziehen. Allfällige Fragestellungen können RTR-intern auf kurzem Weg und unbürokratisch geklärt werden.

Das Verfahren selbst ist durch eigene Verfahrensrichtlinien (siehe Kapitel 9.2) näher geregelt und kann über eine E-Government-Lösung auch elektronisch abgehandelt werden (www.rtr.at/schlichtungsstelle).

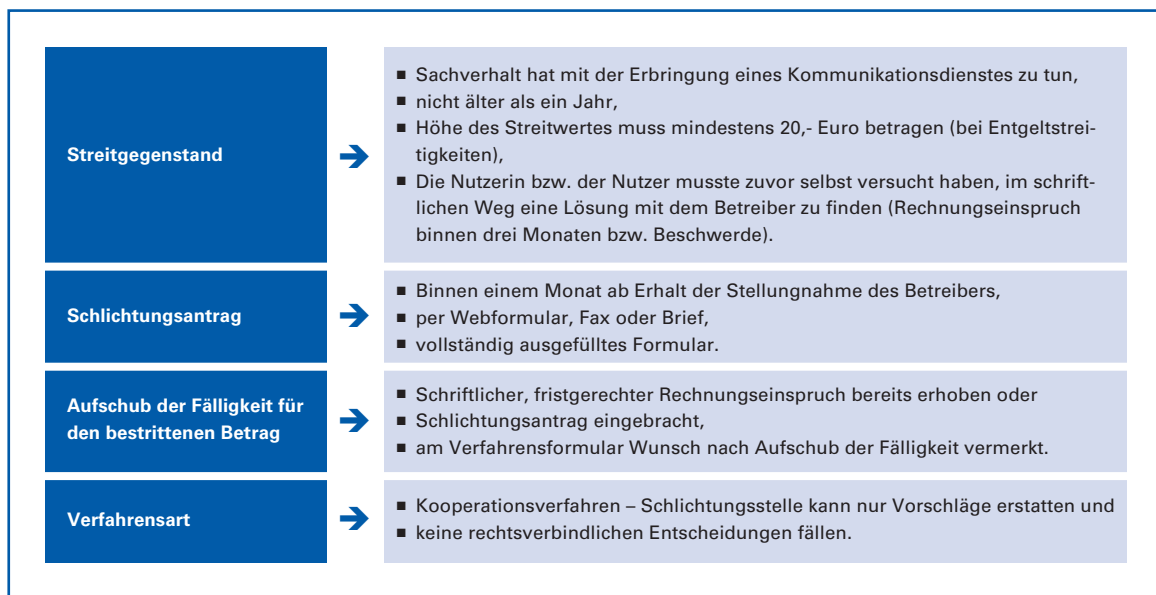
Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren

In einem ersten Schritt muss man immer selbst versuchen, das Problem mit seinem Betreiber auf schriftlichem Weg zu klären. Nur wenn dieser Lösungsversuch scheitert, kann der Weg zur Schlichtungsstelle gewählt werden. Handelt es sich um eine Beschwerde über eine Rechnung bzw. wird deren Fehlerhaftigkeit vermutet, hat man binnen drei Monaten ab Rechnungserhalt einen Rechnungseinspruch bei seinem Betreiber zu erheben.

Die weiteren Details des Verfahrens, insbesondere hinsichtlich der Form der Beantragung, der einzuhaltenden Fristen sowie der verschiedenen Obliegenheiten, sind in den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle festgelegt. Sie geben ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf.

Die wesentlichen Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens beachtet werden müssen, sind in der folgenden Abbildung 1 dargestellt:

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens



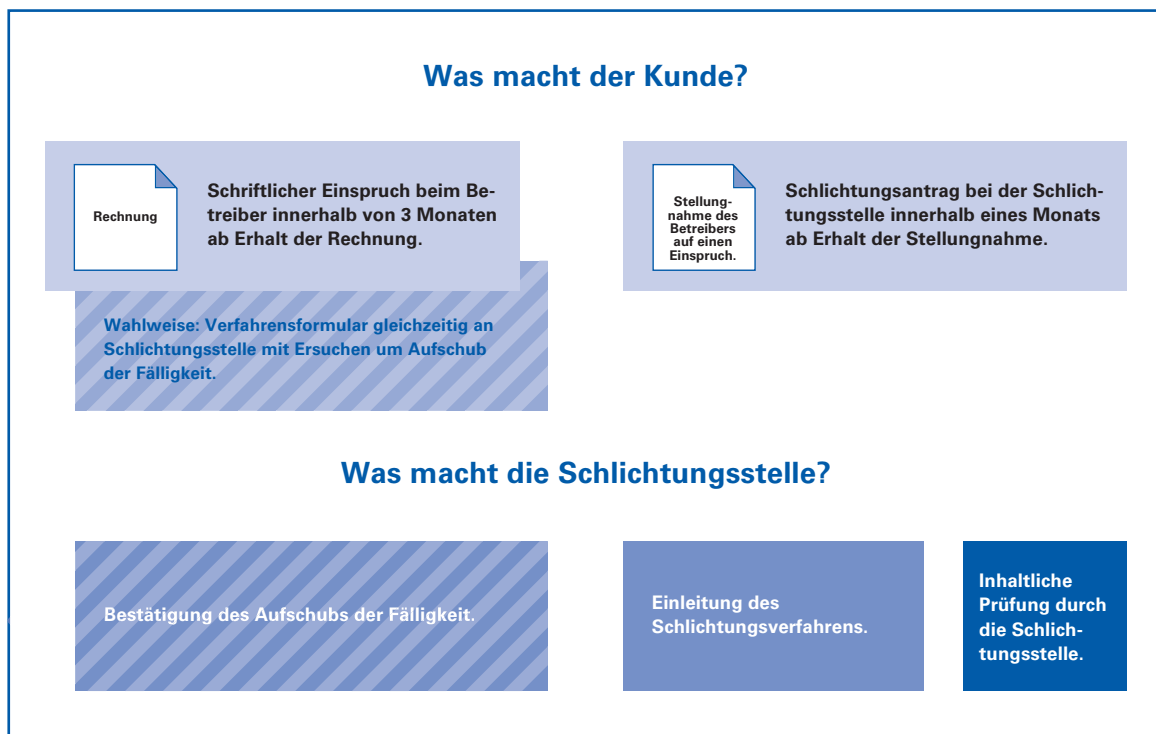
Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

Die nachstehende Abbildung 2 stellt grob den Ablauf eines Schlichtungsverfahrens dar.

Das Verfahren selbst ist zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschub der Fälligkeit der strittigen Forderung. Bereits bezahlte Beträge können vorläufig vom Betreiber zurückgefordert werden. Dies betrifft aber nur jenen Betrag, den der Betreiber nicht nach der Durchschnittsregelung (siehe § 71 TKG 2003) fällig stellen kann.

Der zweite Teil betrifft die inhaltliche Überprüfung durch die Schlichtungsstelle, wobei auch für diesen Teil des Verfahrens die Regeln zum Aufschub der Fälligkeit gelten.

Abbildung 2: Darstellung des Schlichtungsverfahrens



Alle Verfahrenshandlungen können vom Beschwerdeführer mittels eines Webformulars abgewickelt werden. Dies ermöglicht einen raschen und gesicherten Informationsaustausch mit der Schlichtungsstelle.

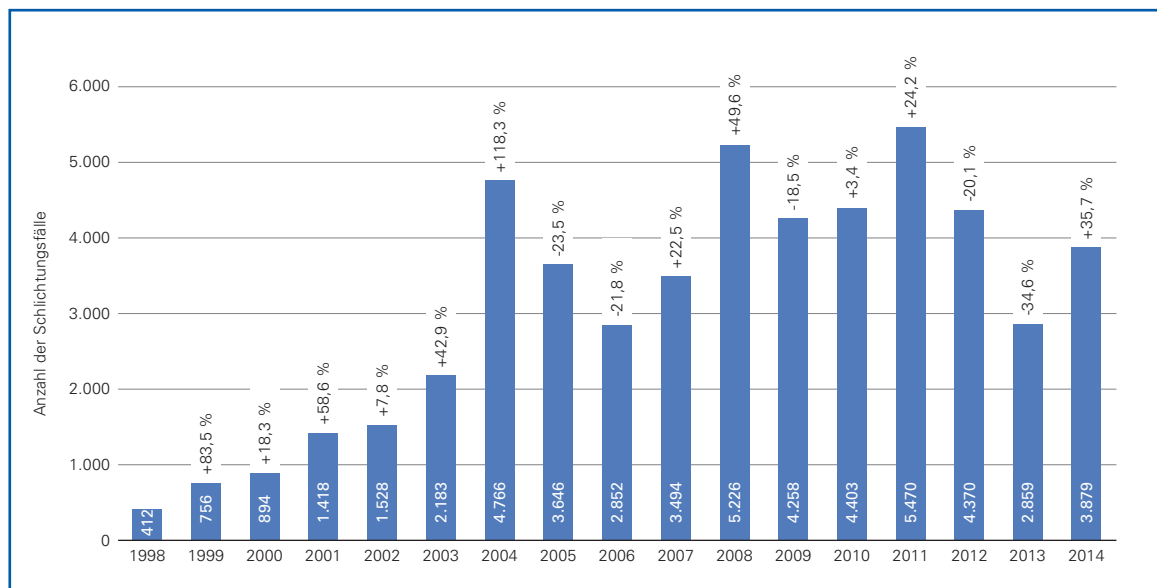
Der Streitwert einer Beschwerde hat auch für das Verfahren Bedeutung. Unter 20,- Euro werden Verfahren nur durchgeführt, wenn der Sachverhalt vermuten lässt, dass eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung gegeben ist. Liegt der Streitwert unter 150,- Euro, kann das Verfahren auf die Einholung einer Stellungnahme beim Betreiber und dem damit verbundenen Einigungsversuch beschränkt werden. Bei solchen Verfahren ist eine inhaltliche Beurteilung durch die Schlichtungsstelle somit nicht zwingend notwendig.

Zur Unterstützung der Schlichtungstätigkeit bedient sich die RTR-GmbH eines ausgelagerten Callcenters. In diesem werden Erstanfragen zum Schlichtungsverfahren beantwortet und die entsprechenden Unterlagen („Formular“) den Ratsuchenden zugesandt. Ebenso werden vom Callcenter zu bestimmten inhaltlichen Problemstellungen Auskünfte erteilt (nähere Informationen dazu siehe Kapitel 4 „Informationsservice für mehr Transparenz“).

3. Die Schlichtungstätigkeit 2014 in Zahlen

Während das Jahr 2013 in der Schlichtungsstelle noch als ein erfreulich ruhiges Jahr bezeichnet werden konnte, ist für 2014 Gegenteiliges festzustellen. Die Schlichtungsverfahren stiegen wieder signifikant um 1.000 zusätzliche Anträge auf 3.879 an. Der Rückgang in den Jahren 2011 bis 2013 war auf die Kostenbeschränkungsverordnung der RTR-GmbH zurückzuführen, die bei mobilen Internetzugängen ein 60,- Euro-Limit für Verbraucher eingeführt hat.

Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2014¹

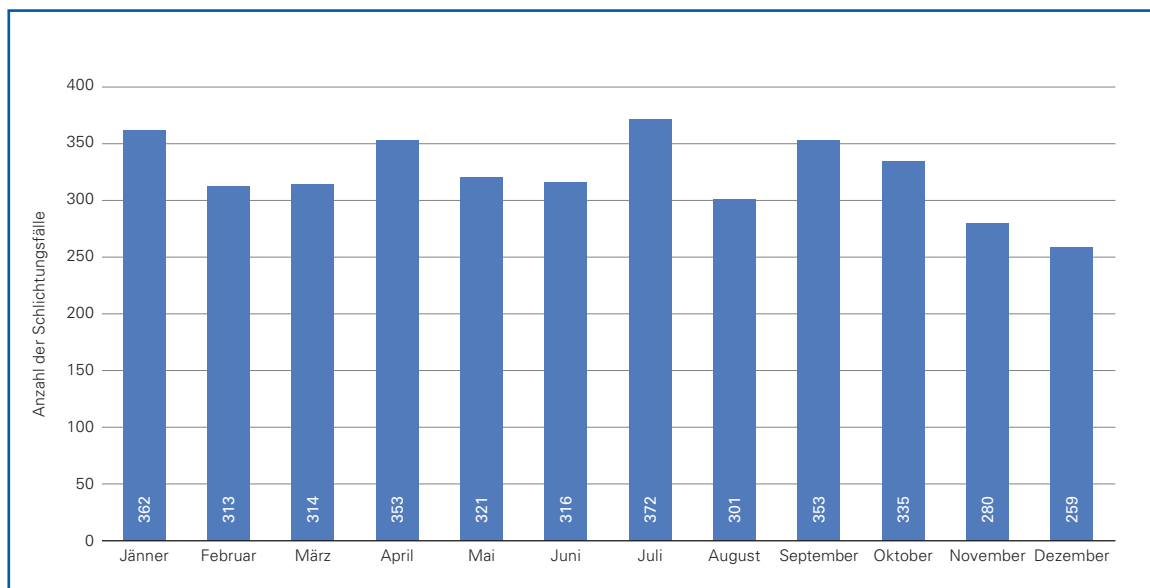


- ➔ Von 2013 auf 2014 stiegen die Verfahren um fast 36 % an.
- ➔ Gründe dafür waren ein explosionsartiger Anstieg bei Beschwerden über die Verrechnung von Contentdiensten und ein starker Anstieg bei Beschwerden zu Vertragsschwierigkeiten.

Betrachtet man die Verteilung nach Monaten, zeigt sich ein kontinuierlicher Rückgang, beginnend ab September 2014. Dieser ist auf die Bemühungen der Betreiber zurückzuführen, vor allem die Beschwerden über Contentdienste zu reduzieren.

¹ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

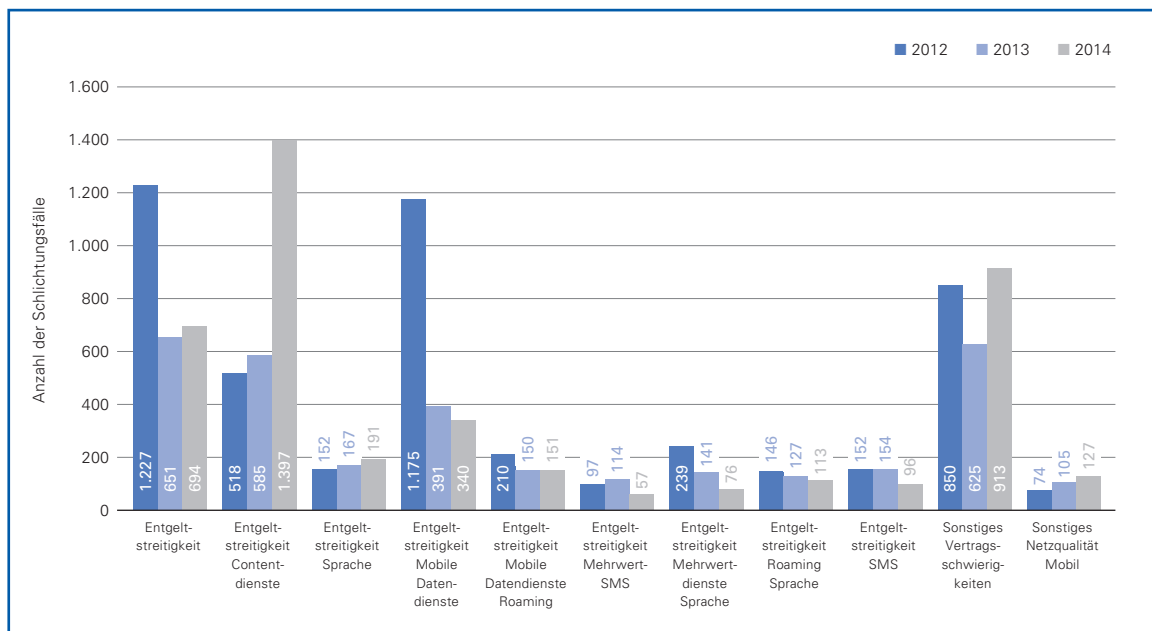
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2014 (pro Monat)



- Mit 372 eingebrachten Schlichtungsfällen war der Juli der stärkste Monat im Berichtsjahr 2014.
- Der Monatsdurchschnitt lag bei 323 eingebrachten Schlichtungsfällen.

Ein Blick auf die Auswertung nach Verfahrensgegenständen offenbart den massiven Anstieg bei Beschwerden über Contentdienste. Auch Vertragsstreitigkeiten legten 2014 – nach einem vorübergehenden Rückgang im Jahr 2013 – wieder deutlich zu. Im Steigen begriffen sind weiters Qualitäts- und Netzabdeckungsprobleme sowie die Bestreitung der Verrechnung von normalen Telefonaten („Sprache“). Rückläufig sind hingegen weiterhin die Mehrwertdienste, welche sowohl Sprach- als auch SMS-Dienste umfassen. Dies mag auch daran liegen, dass die dahinter liegenden Dienste zunehmend in Richtung Contentdienste migriert sind.

Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)²

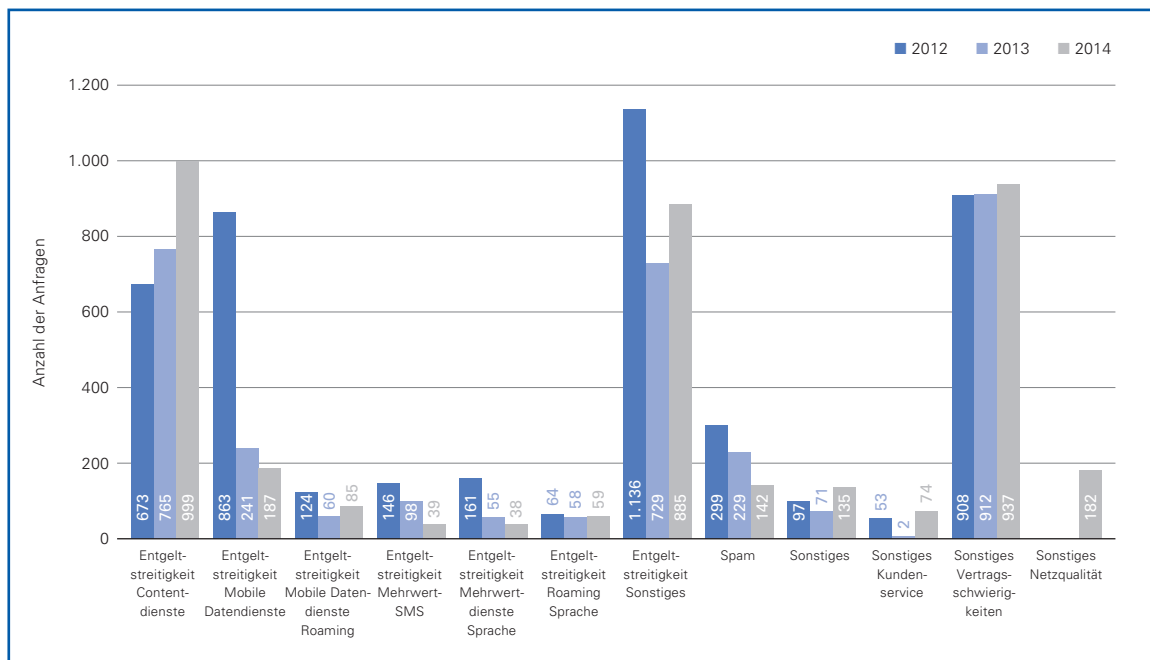


- ➔ Mehr als die Hälfte aller 2014 eingebrachten Schlichtungsfälle betreffen Contentdienste (36 %) und Vertragsschwierigkeiten (23 %).
- ➔ Schlichtungsfälle zu Contentdiensten sind 2014 um 139 % gestiegen.
- ➔ Auslöser dafür ist der Gebrauch von Smartphones und mobilen Anschlüssen.

Im Callcenter der RTR-GmbH werden grundsätzlich dieselben Themenfelder bearbeitet, wenn auch die Verteilung anders gelagert ist. Zusätzlich werden Anfragen beantwortet, die nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein können. Dies umfasst vor allem den Bereich der unerwünschten Nachrichten („Spam“). Bei Nachfragen zu diesen Themen werden umfassende praxisnahe Handlungsempfehlungen gegeben und auf die zuständigen Institutionen verwiesen. Weiters sind auf der Website der RTR-GmbH weiterführende Informationen (www.rtr.at/ecg, unter Downloads: Spam_Infoblatt.pdf) zum Thema Spam veröffentlicht.

² Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.
Die Grafik wurde im Berichtszeitraum 2013 um einige Gegenstände erweitert. Dadurch haben sich die Zahlen der allgemeinen Entgeltstreitigkeiten der Vorjahre gegenüber den bereits veröffentlichten Grafiken in den Vorberichten verändert.

Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2012 bis 2014³



→ Ähnlich wie bei den Schlichtungsfällen liegen die Schwerpunkte der telefonischen Anfragen bei Contentdiensten und Vertragsschwierigkeiten.
 → Zusehends mehr Nutzerinnen und Nutzer beschweren sich über unzureichende Netzqualität.

Trends in der Schlichtungstätigkeit

Eine Auswertung der Schlichtungsfälle nach Betreiber ergibt vier grundsätzliche Erkenntnisse, welche teilweise einem langjährigen Trend entsprechen.

1. Beschwerden zu Mobilfunk stellen den Löwenanteil

In Österreich entfielen im 3. Quartal 2014 mehr als 85 % aller Gesprächsminuten auf Mobiltelefonie. Dieser Umstand verdeutlicht den hohen Stellenwert von Mobiltelefonie in Österreich. Daher verwundert es nicht, wenn Mobilfunk auch im Rahmen der Schlichtungsverfahren das zentrale Thema ist. Vor allem getrieben durch die Contentdienste setzte sich diese Entwicklung weiterhin fort. Der starke Rückgang im Bereich der mobilen Datendienste wurde durch den Anstieg bei den Contentdiensten kompensiert. Die Ursachen sind vielfältig. Das Smartphone mit seinen vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten ist einfach risikobehafteter als ein Festnetzanschluss. Hinzu kommt, dass fast alle Festnetzinternetanschlüsse mittlerweile „flat“ verrechnet werden. Allerdings finden sich auch im Mobilfunk immer mehr Produkte, bei denen eine verbrauchsabhängige Verrechnung von Daten, SMS oder Sprache kaum oder nicht mehr möglich ist. Auch andere Themen, wie z.B. mangelhafte Netzqualität, betreffen ausschließlich Kundinnen und Kunden von Mobilfunkbetreibern.

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 8 und 13 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können. Die Grafik wurde für den Berichtszeitraum um den Gegenstand Netzqualität erweitert.

2. Beschwerden über Hutchison steigen 2014 rasant an

Hutchison legte 2014 in der Beschwerdestatistik am deutlichsten zu, während die anderen beiden großen Betreiber, A1 Telekom und T-Mobile, ihre Beschwerden stabil halten konnten. Der Zuwachs bei Hutchison mit 866 Verfahren entspricht einem großen Anteil der gesamten Steigerung im Jahr 2014. Hutchison war im besonderen Maße von den Beschwerden über Contentdienste betroffen, zusätzlich ergaben sich noch Folgewirkungen aus der Fusion mit Orange, z.B. Beschwerden über Senderabschaltungen oder vertragsrechtliche Probleme. Beschwerden über Contentdienste wurden von Hutchison offenbar weniger effektiv bzw. weniger kulant behandelt, als dies bei A1 Telekom und T-Mobile der Fall war.

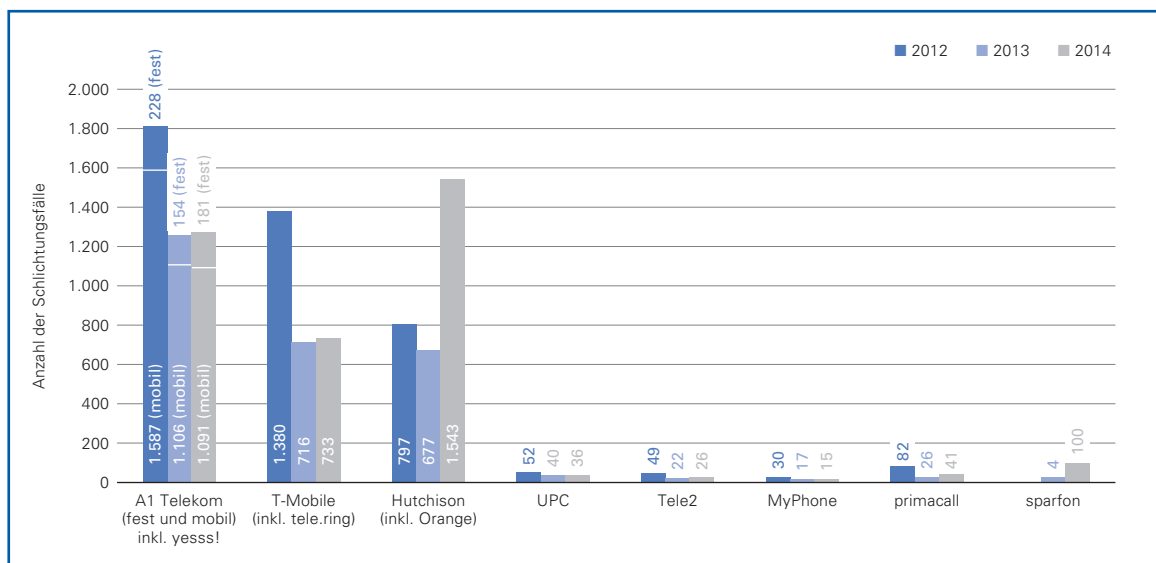
3. Beschwerden zu Festnetzbetreibern sind erfreulich nieder

Der gesamte Festnetzbereich ist in der Schlichtungsstatistik mit einem Beschwerdeanteil von weniger als 14 % als äußerst nieder zu bezeichnen. Hier passen offenbar Qualität und Kundenservice.

4. Direktvertriebsmethoden weiterhin problematisch

Wie schon in den Vorjahren fallen einige Betreiber, die per Direktvertrieb Telefonservices verkaufen, negativ auf. Diese Unternehmen konzentrieren sich in vielen Fällen auf ältere Menschen, die sich am Telefon leichter zu einem Vertragsabschluss überreden lassen. Bei diesen Verfahren wird oft bestritten, dass ein Vertrag überhaupt zustande gekommen sei. Ebenso stellen sich oftmals weitere rechtliche Fragen, z.B. ob eine vereinbarte Mindestvertragsdauer zulässig ist oder Allgemeine Geschäftsbedingungen rechtswirksam vereinbart worden sind. Die Betreiber sparfon, primacall und MyPhone zählen zu den Unternehmen, die Direktvertriebsmethoden anwenden. Mit 100 Verfahren ist sparfon im Berichtsjahr besonders stark vertreten.

Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)⁴

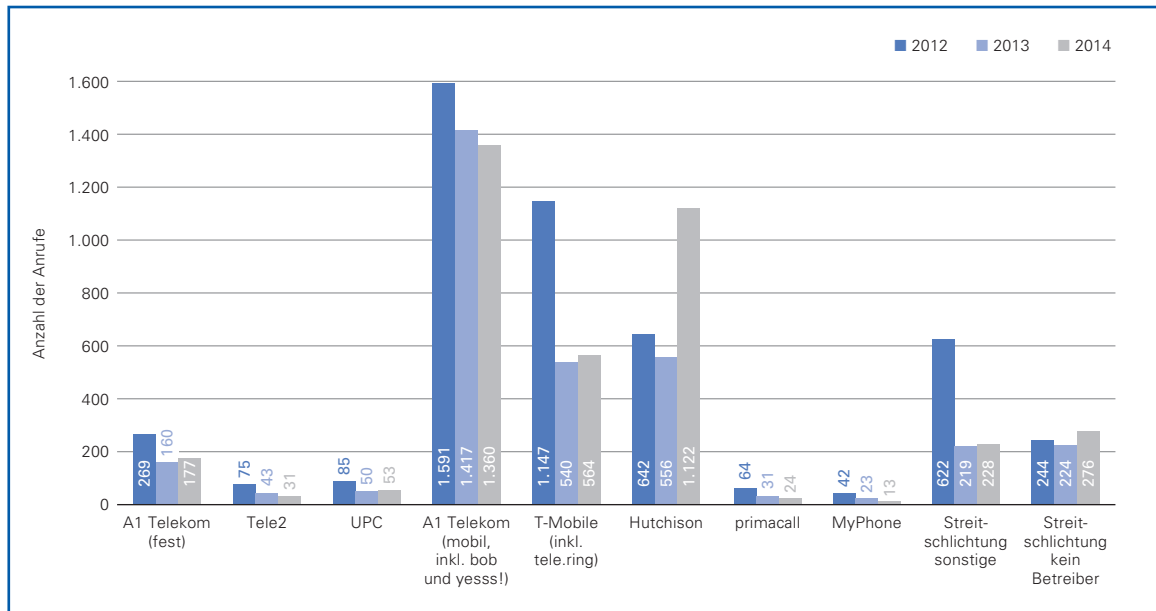


- ➔ Mehr als 86 % der Schlichtungsfälle entfallen im Jahr 2014 auf Mobiltelefonie.
- ➔ Mit 1.543 Schlichtungsfällen (40 %) ist Hutchison Spitzenreiter im negativen Sinn.

⁴ Da kleinere Betreiber mit einer geringen Anzahl von Verfahren in dieser Grafik nicht abgebildet werden, weicht die Summe der Schlichtungsfälle in dieser Grafik von der Gesamtsumme der eingebraachten Fälle ab.

Die Anfragen im Callcenter der RTR-GmbH zeigen ein deutlich anderes Bild. Hier ist T-Mobile besonders positiv zu erwähnen, während die A1 Telekom die Statistik anführt.

Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2012 bis 2014 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)⁵



- ➔ Anfragen zu A1 Telekom überwiegen.
- ➔ Festnetzbetreiber sind weiterhin erfreulich unauffällig.

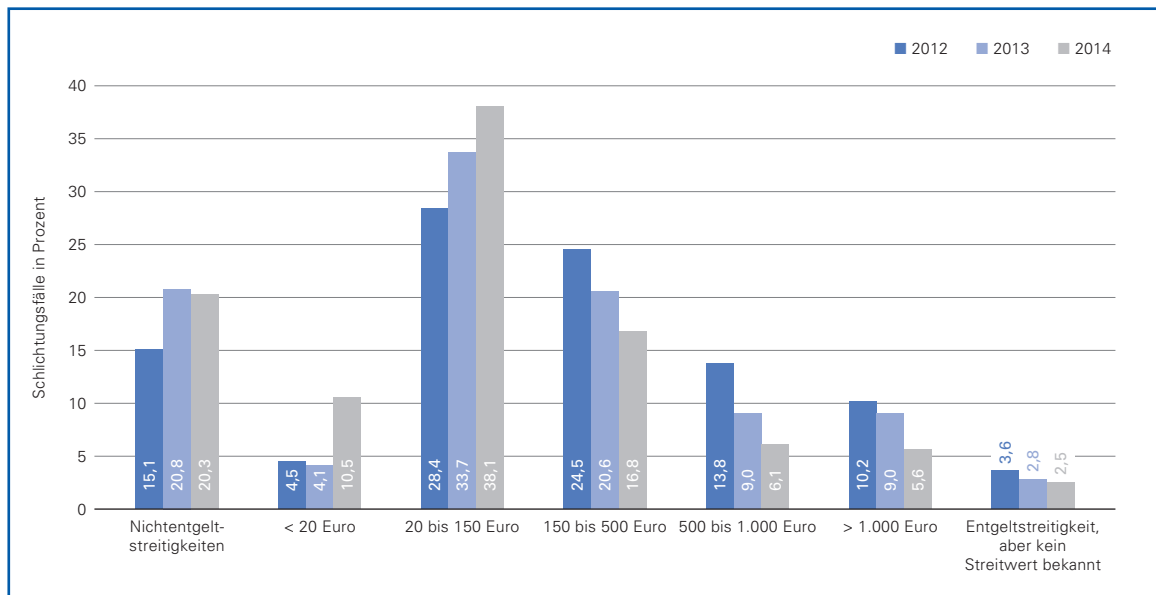
Streitwerte werden immer niedriger

Im Vergleich zu den Vorjahren haben sich die durchschnittlichen Streitwerte sehr deutlich reduziert. Nur in den Kategorien „kleiner als 20,- Euro“ und „20,- bis 150,- Euro“ kam es zu Zuwächsen. Diese Entwicklung ist sehr positiv einzustufen, da die Höhe der strittigen Rechnungen durchaus existentielle Probleme für eine Beschwerdeführerin bzw. einen Beschwerdeführer bedeuten kann.

Die Ursache für diese Entwicklung ist ebenfalls auf Contentdienste zurückzuführen. Diese Beschwerden sind zwar häufig, aber die bestrittenen Entgelte sind eher niedrig. Auch die Schutzbestimmungen der Kostenbeschränkungsverordnung tragen zu dieser Entwicklung bei. Das Limit von 60,- Euro für Verbraucher reduzierte die Streitwerte bei mobilen Internetzugängen erheblich.

⁵ Die Summe der Anfragen in Abbildung 8 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 6 und 13 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können. Der Betreiber sparfon wurde vom Callcenter im Jahr 2014 noch nicht extra ausgewiesen.

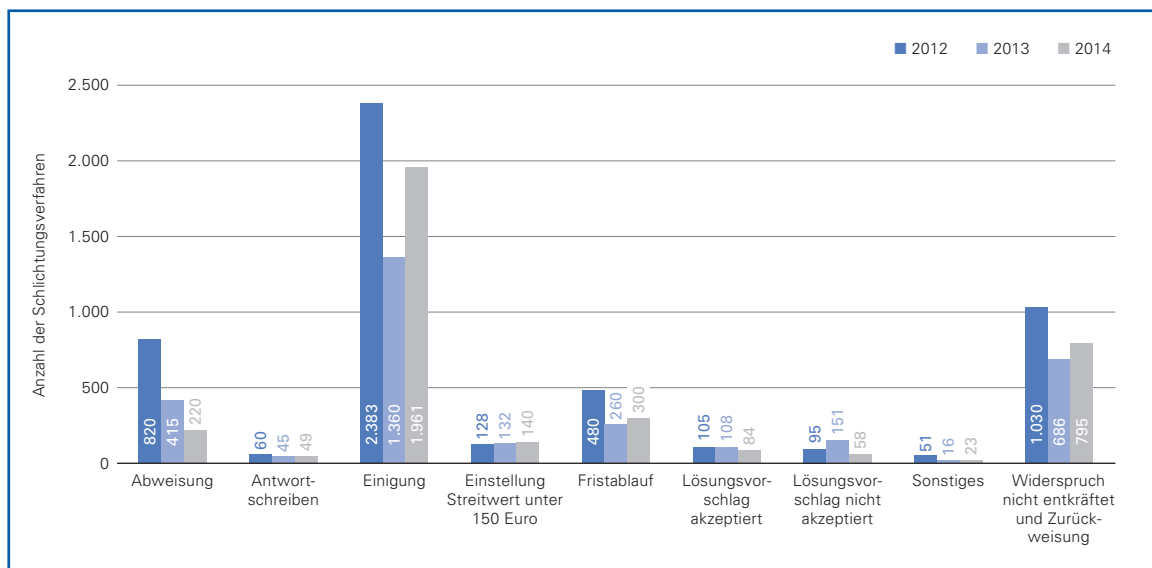
Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Streitwert)



- ➔ Der Anteil der Streitigkeiten mit einem Streitwert unter 20,- Euro stieg um mehr als das Doppelte an. Bei diesen Streitigkeiten ging es zumeist um Contentdienste.
- ➔ Verfahren mit Streitwerten zwischen 20,- bis 150,- Euro nahmen im Berichtsjahr am stärksten zu, während Verfahren mit Streitwerten ab 150,- Euro deutlich zurückgingen.

795 Verfahren mussten 2014 wegen fehlender Verfahrensvoraussetzungen zurückgewiesen werden. Von den zulässigerweise eingeleiteten Verfahren konnten insgesamt fast 69 % mit einer Einigung beendet werden. Dies ist in einem hohen Maße auf eine gesteigerte Kulanzbereitschaft der Betreiber zurückzuführen und sehr erfreulich. Gerade beim Schlichtungsschwerpunkt Contentdienste trifft diese Kulanzbereitschaft in einem großen Maße zu. Es gilt zu hoffen, dass sich diese Tendenz 2015 so fortsetzt. Leicht im Steigen begriffen ist die Einstellung von Verfahren bei einem Streitwert unter 150,- Euro. Bei diesen Verfahren kann eine vertiefte inhaltliche Prüfung entfallen. Faktisch nimmt die Schlichtungsstelle aber auch bei den meisten dieser Fälle eine zumindest grobe Bewertung der Sach- und Rechtslage vor.

Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2012 bis 2014 (nach Art der Erledigung)⁶



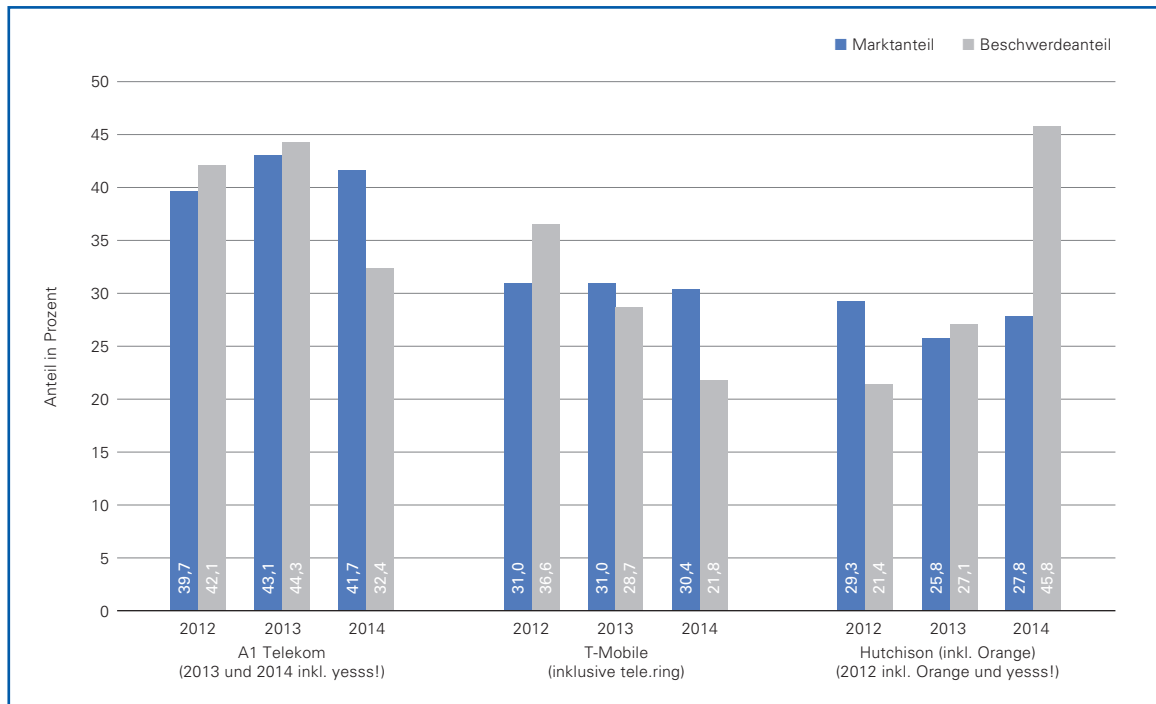
- Der größte Teil der Verfahren konnte 2014 mit einer Einigung beendet werden.
- Die Verfahren, die mit einer inhaltlichen Abweisung beendet werden mussten, reduzierten sich deutlich.

3.1 Verhältnis Marktanteil im Mobilfunkbereich zu Schlichtungsverfahren

Der Trend des letzten Jahres setzte sich auch 2014 fort. In Relation zur Anzahl der genutzten SIM-Karten liegt T-Mobile bei den Schlichtungsverfahren im positiven Sinne vorne. Am anderen Ende der Skala liegt leider Hutchison, die 2014 im besonderen Maße mit Schlichtungsverfahren konfrontiert war. Es gilt zu hoffen, dass Hutchison 2015 eine Trendumkehr einleiten kann. Eine Gegenüberstellung von Streitschlichtungsfällen und Marktanteilen ist im Festnetzbereich mangels valider Marktdaten nicht möglich.

⁶ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2012 bis 2014⁷



- ➔ T-Mobile zeigt über mittlerweile drei Jahre eine sehr positive Entwicklung.
- ➔ Obwohl A1 Telekom über den größten Marktanteil verfügt, sind die Beschwerden anteilmäßig deutlich zurückgegangen.
- ➔ Gemessen an ihrem Marktanteil und verglichen mit den Mobilfunkbetreibern T-Mobile und A1 Telekom weist Hutchison im Jahr 2014 den größten Beschwerdeanteil auf.

⁷ Wegen Rundungsdifferenzen beträgt die Prozentsumme nicht exakt 100 %.

4. Informationsservice für mehr Transparenz

Um die Komplexität der IKT-Welt erfassen zu können und nicht in die vielen Fallen zu tappen, die sich oftmals unerwartet in der IKT-Welt auftun, ist es wichtig, gut informiert zu sein. Es ist daher erklärtes Anliegen der Regulierungsbehörde, über zahlreiche Kanäle Informationen einem breiten Publikum zur Verfügung zu stellen.

Umfassendes Informationsangebot unter www.rtr.at

Eine wichtige Plattform dafür ist die Website der Regulierungsbehörde. Unter www.rtr.at/konsumentenservice erhalten Konsumentinnen und Konsumenten umfangreiche Informationen und zahlreichen Hilfestellungen. Hier wird u.a. Grundsätzliches zum Aufgabebereich der Schlichtungsstelle und zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen erläutert. Über die Seite www.rtr.at/webformular kann man Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen oder Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben. Darüber hinaus werden nützliche Tipps und Tricks sowie auch Informationen zu Themen (z.B. Spam) angeboten, die über die gesetzlichen Kompetenzen der Regulierungsbehörde hinausgehen.

Um die Nutzerfreundlichkeit des Webauftritts zu erhöhen, ist für 2015 ein Relaunch der Website geplant mit dem Ziel, die grafische Aufbereitung der Webseiten zu optimieren und die Strukturierung und die Verständlichkeit von Inhalten zu verbessern.

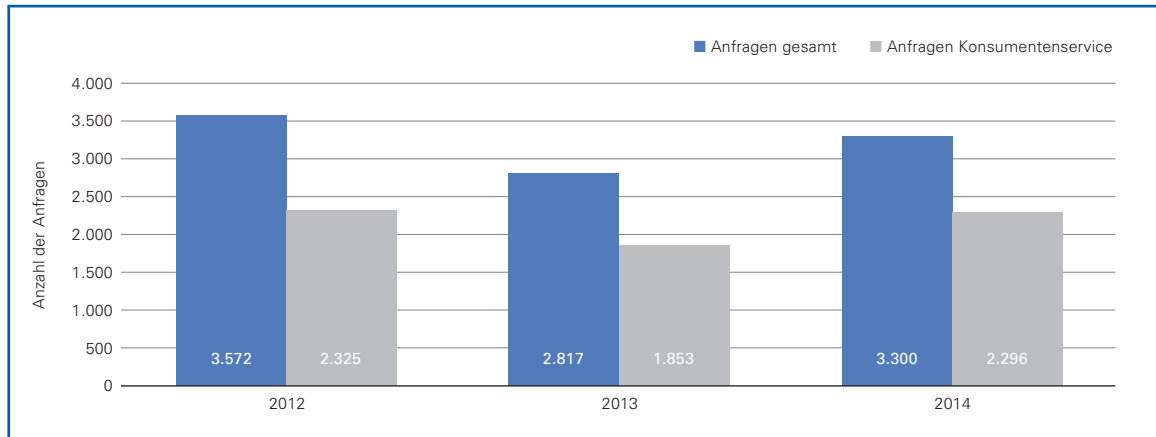
In vielen Fällen individuelle Beantwortung von Anfragen

Die RTR-Schlichtungsstelle wird jedes Jahr mit zahlreichen schriftlichen und telefonischen Anfragen konfrontiert. Im Berichtsjahr wurden 3.300 schriftliche Anfragen an die E-Mail-Adresse rtr@rtr.at gesendet. Inhaltlich umfassen die Anfragen den gesamten Tätigkeitsbereich der Regulierungsbehörde. Der Schwerpunkt der schriftlichen Anfragen lag – wie in den Vorjahren – zu zwei Drittel (2.296 Anfragen) im Bereich Endkundenangelegenheiten. Da die an die Regulierungsbehörde herangetragenen Problemstellungen zusehends komplexer werden, ist eine standardisierte Beantwortung, beispielsweise mittels Verweis auf FAQs, eher selten möglich. Der Großteil der Anfragen musste daher individuell und oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus allen Fachabteilungen der RTR-GmbH beantwortet werden. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt trotz steigender Zeitintensität der Beantwortung nur rund 1,5 Tage.

Die telefonische Erstberatung wird vom Callcenter der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr unter 0810 511 811 durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden über 4.000 Beratungsgespräche abgewickelt, mehr als 90 % betrafen Anfragen von Endkundinnen und Endkunden. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen bei Anfragen zu Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten (937 Anfragen) sowie bei Contentdiensten (999 Anfragen). Immer wieder sind belästigende Anrufe (142 Anfragen) ein Thema.

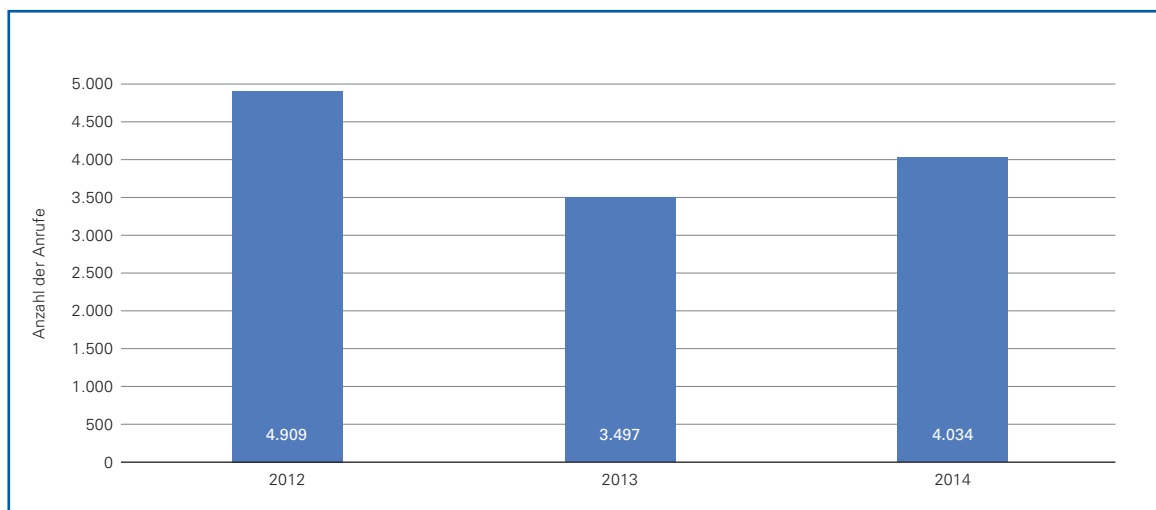
Abbildung 12 und Abbildung 13 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2012 bis 2014



- Die an rtr@rtr.at adressierten Anfragen stiegen im Vergleich zu 2013 wieder deutlich an.
- Mehr als zwei Drittel der Anfragen betrafen Endkundenangelegenheiten.

Abbildung 13: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2012 bis 2014



- Auch die telefonisch gestellten Anfragen verzeichneten im Vergleich zu 2013 einen deutlichen Anstieg.
- Inhaltlich wurden fast ausschließlich Anfragen zu Endkundenangelegenheiten gestellt.

Darüber hinaus informiert die RTR-GmbH anlassbezogen mit Presseinformationen (siehe www.rtr.at/de/pr/Presseinfos) oder im RTR Telekom und Post Newsletter (siehe www.rtr.at/de/komp/Newsletter) über aktuelle Problemstellungen.

5. Schlichtungstätigkeit 2014

Im Rahmen der Darstellung der Schlichtungstätigkeit 2014 werden einige Verfahren kurz dargestellt sowie die Erfahrungen zu den einzelnen Betreibern im Zusammenhang mit den Schlichtungsverfahren geschildert. Dabei handelt es sich sowohl um typische Problemstellungen als auch selten vorkommende Einzelfälle, die die gesamte Bandbreite der Schlichtungstätigkeit illustrieren sollen. Diese Darstellung beschränkt sich auf jene Betreiber, die zumindest eine gewisse Signifikanz bei der Beschwerdehäufigkeit aufweisen. Die österreichische Telekommunikationslandschaft ist natürlich wesentlich vielfältiger. Bei sehr vielen Betreibern kommt es jedoch faktisch nie zu einem Schlichtungsverfahren. Dies mag zum einen mit der Unternehmensgröße zu tun haben. Wer über eine Million Kundinnen und Kunden hat, wird natürlich auch bei den Schlichtungsverfahren prominenter vertreten sein. Zum anderen gibt es aber offenbar viele kleinere Betreiber, die scheinbar qualitativ hochwertige Dienste verbunden mit gutem Kundenservice anbieten, sodass deren Kundinnen und Kunden sich nicht an die Schlichtungsstelle wenden müssen.

5.1 Exemplarische Fälle

Nachstehend werden einige beispielhafte Fälle kurz dargestellt. Diese zeigen sehr deutlich, mit welcher Art von Problemen Kundinnen und Kunden von Betreibern konfrontiert sein können.

5.1.1 Teure Freizeitbeschäftigung mit Contentdiensten

Herr K. ist langjähriger Mobilfunkkunde und nutzt ein Smartphone. Im Sommer 2014 gibt er das Gerät immer wieder seinem damals zehnjährigen Sohn, damit sich dieser mit Handygames die Zeit vertreiben kann. Herr K. kennt Contentdienste nicht und macht sich deswegen auch keine weiteren Sorgen. Der Sohn von Herrn K. entdeckt jedoch schnell, dass man kostenpflichtige Spiele und Zusatzpakete ganz einfach herunterladen kann. Dies macht er dann auch fleißig, was sein Vater aber erst nach Erhalt der nächsten Rechnungen bemerkt. Bevor er etwas dagegen unternehmen kann, hat sein Sohn bereits um 1.500,- Euro Einkäufe getätigt.

Herr K. wendet sich sofort an seinen Betreiber, beeinsprucht die Rechnungen und lässt die Contentdienste sperren. In einer ersten Reaktion teilt der Betreiber mit, dass Herr K. sich an den Diensteanbieter wenden soll und übermittelt eine Aufstellung der gekauften Inhalte und Kontaktdaten der Anbieter. Herr K. wendet sich daraufhin direkt an diese Diensteanbieter, gleichzeitig beantragt er aber auch ein Schlichtungsverfahren. Die Schlichtungsstelle leitet ein Verfahren ein, welches rasch beendet werden kann. Nach nur einer Woche kommt die Mitteilung vom Betreiber, dass über den vollen strittigen Betrag eine Gutschrift erteilt wird. Dieser Fall zeigt, dass oft das Einschreiten der Schlichtungsstelle notwendig ist, damit eine Beschwerde zufriedenstellend gelöst werden kann.

5.1.2 Betrug über eine Social Media Plattform

Herr T. wird über Facebook von einem Bekannten kontaktiert. Dieser teilt ihm mit, dass er doch bei einem Gewinnspiel mitmachen solle. Er werde SMS erhalten, diese solle er bestätigen. Wenn er das mache, könne er 100 Euro gewinnen. Tatsächlich erhält er in Folge zwei SMS. Der Inhalt lautet jeweils: „Bestätigen Sie 100 Euro. Antworten Sie mit JA!“ Herr T. vertraut seinem Bekannten und würde sich natürlich auch über den Gewinn freuen. Er bestätigt daher tatsächlich die beiden SMS.

Auf der nächsten Telefonrechnung findet er jedoch keinen Gewinn, sondern eine Belastung von 200,- Euro. Schnell stellt sich heraus, dass es gar nicht sein Bekannter war, der ihm die Nachricht gesendet hat. Dessen Account wurde gehackt und für die Betrugsmasche missbraucht. Herr T. erstattet Anzeige bei der Polizei und übermittelt einen Rechnungseinspruch an seinen Betreiber. Dieser antwortet, dass es sich um einen Contentdienst gehandelt hat. Wären die SMS nicht bestätigt worden, wäre es nicht zur Verrechnung gekommen. Herr T. sollte sich an den Anbieter des Contentdienstes wenden.

Mit dieser Reaktion ist Herr T. nicht einverstanden. Er wendet sich an die Schlichtungsstelle. Auch in diesem Fall kann rasch eine Einigung erzielt werden. Der Betreiber refundierte Herrn T. die strittigen 200,- Euro.

Dieses Beispiel illustriert anschaulich die Anfälligkeit von Content- und Mehrwertdiensten für Missbrauch. Gerade die Vernetzung mit anderen Diensten im Internet – wie eben Social Media – kann sehr rasch dazu führen, dass man ein Betrugsopfer wird.

5.1.3 Komplizierter Betreiberwechsel

Frau S. betreibt eine Werbeagentur und will ihre beiden Mobilfunkanschlüsse kündigen. Die Rufnummern sollen auf einen neuen Betreiber übertragen werden. Sie holt bei ihrem Betreiber eine NÜV-Information (Nummernübertragungsinformation) ein. Auf dieser wird das nächst mögliche Kündigungsdatum mit dem 22.05.2013 ausgewiesen. Das ist jedoch falsch. Das korrekte Datum wäre der 04.03.2014 gewesen. Auf der NÜV-Information wurde weiters darüber informiert, dass im Kündigungsfall noch offene Grundentgelte in der Höhe von 900,- Euro zu bezahlen wären. Dieser Betrag entspricht der an sich korrekten Mindestvertragsdauer.

Weiters enthält die NÜV-Information die gesetzlich vorgeschriebenen Hinweise, dass

- die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer mit einer vom abgebenden Mobilfunkbetreiber unentgeltlich zur Verfügung zu stellenden neuen Rufnummer den bestehenden Anschluss weiter nutzen kann.
- durch die Portierung der Vertrag beim abgebenden Mobilfunkbetreiber weder ordentlich noch außerordentlich gekündigt wird und eine allenfalls bestehende Mindestvertragsdauer aufrecht bleibt.

Frau S. schließt daraufhin bei einem neuen Betreiber einen Vertrag ab und überträgt ihre Rufnummern auf diese neuen Verträge. Sie unterlässt es jedoch, die Verträge zu kündigen. Offenbar hat sie die NÜV-Information nicht ausreichend genau gelesen. Sie geht davon aus, dass die Rufnummernportierung auch die Kündigung bedeutet, was jedoch nicht der Realität entspricht. Frau S. wundert sich über weiter einlangende Rechnungen. Erst mit Schreiben vom 16.12.2013 kündigt sie die beiden alten Verträge. Jedoch werden auch für den Zeitraum nach Ablauf der Kündigungsfrist Rechnungen gelegt.

Frau S. wendet sich daraufhin an die Schlichtungsstelle. In einem ersten Schritt schreibt der Betreiber jene Entgelte gut, die nach dem Ende der Mindestvertragsdauer angefallen sind. Hierbei habe es sich um einen technischen Fehler gehandelt. Hinsichtlich des restlichen Sachverhaltes gesteht der Betreiber zwar zu, dass das frühest mögliche Kündigungsdatum falsch gewesen sei, dies jedoch keine Bedeutung gehabt habe.

Diesem Standpunkt schloss sich die Schlichtungsstelle an. Die NÜV-Information war zwar hinsichtlich der Frage der Mindestvertragsdauer fehlerhaft, aber sowohl die Restentgelte als auch die Belehrung über die Notwendigkeit einer Kündigung waren korrekt. Die fehlerhaft ausgewiesene Kündigungsmöglichkeit wäre allenfalls dann relevant geworden, wenn Frau S. tatsächlich gleich bei der Portierung gekündigt hätte. So jedoch lag das tatsächliche Vertragsende bereits nach dem Ablauf der Mindestvertragsdauer (unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist).

Die Schlichtungsstelle erläuterte Frau S. daher die Sach- und Rechtslage in einem Schreiben, ohne einen weitergehenden Lösungsvorschlag zu erstellen. Dieser Fall zeigt, dass ein Teil der Schlichtungsverfahren auch mit so genannten Abweisungen endet. Bei diesen Fällen kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass kein Fehler des Betreibers vorliegt, der einen Lösungsvorschlag zugunsten der Kundin bzw. des Kunden rechtfertigen würde.

5.1.4 Die Serviceline kostet auf einmal etwas

Herr K. hat bereits im Jahr 2005 einen Vertrag abgeschlossen. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit Herrn K. konnte die vom Betreiber eingerichtete Serviceline kostenfrei in Anspruch genommen werden. Ein entsprechender Hinweis auf die kostenlose Serviceline fand sich auch in den Vertragsbedingungen, zu denen Herr K. abgeschlossen hat.

Mit 07.01.2014 wurde seitens des Betreibers die Serviceline auf eine Selbstadministrierung umgestellt. Der Abruf bestimmter Informationen sowie die Vornahme bestimmter vertragsbezogener Dispositionen wie Tarifwechsel oder die Verwaltung von Sperren mussten ab diesem Zeitpunkt selber erledigt werden. Dies geschieht durch ein Sprachmenü, welches durch Tasteneingaben am Telefon gesteuert wird. Kundinnen und Kunden, welche bezüglich dieser Interaktionen ein persönliches Gespräch mit einem Serviceline-Mitarbeiter wünschen, wird für das Gespräch ein Minutenentgelt von 1,09 Euro verrechnet.

Herr K. beschwert sich daraufhin bei seinem Betreiber. Er bestehe weiterhin auf einer kostenfreien Serviceline mit persönlicher Beratung. Dieses Anliegen wird jedoch von seinem Betreiber abgelehnt. Herr K. schaltet daraufhin die Schlichtungsstelle ein. Diese kommt nach Prüfung des Sachverhaltes zu dem Schluss, dass die Einführung der selbst zu administrierenden Serviceline nicht vertragskonform war. In diesem Zusammenhang konnte festgestellt werden, dass in der für das gegenständliche Vertragsverhältnis maßgeblichen Tarifunterlage die Kostenfreiheit der Serviceline ausdrücklich festgehalten ist. Insbesondere waren diesen Unterlagen auch keine Aussagen dahingehend zu entnehmen, dass sich die Kostenfreiheit auf die Selbstadministration bestimmter Aktionen – wie seitens des Betreibers mit 07.01.2014 eingeführt – beschränkt. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle muss daher davon ausgegangen werden, dass die generelle Kostenfreiheit der Serviceline dem Vertrag bei dessen Abschluss rechtswirksam zugrunde gelegt wurde. Dass diese Vereinbarung später modifiziert bzw. im Wege einer Vertragsänderung gemäß § 25 TKG 2003 beseitigt worden wäre, war für die Schlichtungsstelle aufgrund der vorliegenden Vertragsunterlagen nicht ersichtlich.

Die Schlichtungsstelle erstattete daher den Lösungsvorschlag, welcher darauf abzielt, dass der Betreiber für die Dauer der aufrechten Vertragsbeziehung mit Herrn K. auf die Verrechnung von Entgelten für die Servicehotline verzichtet. Dieser Lösungsvorschlag wurde jedoch vom Betreiber abgelehnt.

5.1.5 Zulässiger Vorabverzicht auf das Sonderkündigungsrecht?

Herr L. verlängert im März 2014 seinen Vertrag um 36 Monate. Auf den Vertragsunterlagen findet sich folgender Passus:

„Ab 19.05.2014 könnten nicht ausschließlich begünstigende Änderungen Ihres Vertrages in Kraft treten. Ob Sie von den Änderungen betroffen sind, erfahren Sie unter www.....at bzw. über ein separates Informationsschreiben. Durch Annahme dieses Angebotes sowie durch Inanspruchnahme der damit verbundenen Vergünstigungen verzichten Sie ausdrücklich auf das Sonderkündigungsrecht für Ihren Vertrag.“ Herr L. misst dieser Klausel keine weitere Bedeutung zu. Anfang April erhält er von seinem Betreiber ein Schreiben, dass eine Tarifierhöhung anstehe. Gemäß den Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes und der Mitteilungsverordnung wurde ihm in dem Schreiben auch mitgeteilt, dass er den Vertrag kostenfrei kündigen könne. Herr L. nimmt diese Möglichkeit wahr und schickt eine Kündigung an seinen Betreiber. Diese wird jedoch unter Verweis auf den vereinbarten Kündigungsverzicht abgelehnt. Herr L. wendet sich daraufhin an die Schlichtungsstelle. Der Betreiber reagiert im Verfahren rasch und ermöglicht Herrn L. die kostenfreie Kündigung.

Auch wenn im konkreten Fall aufgrund des raschen Entgegenkommens des Betreibers nicht jedes Detail geklärt wurde, ist aus Sicht der Schlichtungsstelle festzustellen, dass auf das außerordentliche Kündigungsrecht vorab nicht verzichtet werden kann. Eine Ausnahme wäre nur dann gegeben, wenn die neuen Konditionen bereits bei Vertragsabschluss vereinbart worden wären. Hätte die Vereinbarung daher gelautet: „Ab dem xx.yy.2014 gelten folgende erhöhte Entgelte.“ wäre der Kündigungsverzicht zulässig gewesen.

5.2 Analyse der Betreiber

Bei der Analyse der Betreiber erfolgt im statistischen Teil immer eine Auswertung nach Gegenstand der Verfahren bzw. Thema der Anfragen im Callcenter.

5.2.1 A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom nimmt am österreichischen Telekommunikationsmarkt eine Sonderstellung ein, unter anderem zurückzuführen auf ihre frühere Rolle als monopolistischer Anbieter. Sie verfügt sowohl im Mobilfunkbereich als auch im Festnetzbereich seit Jahren über die größten Marktanteile. Der Großteil der anderen österreichischen Betreiber ist zumeist nur in einem der beiden Bereiche aktiv, wobei es durchaus Betreiber gibt, die – wenn auch im geringeren Umfang – die gesamte Bandbreite von Telekommunikationsdiensten anbieten.

2014 hat A1 Telekom insgesamt 1.272 Verfahren, das sind um zwölf Verfahren mehr als im Jahr 2013 (1.260 Verfahren). Der relativ gute Wert aus dem Jahr 2013 konnte daher gehalten werden. A1 Telekom Austria wird, aufgeschlüsselt nach folgenden Kategorien, dargestellt:

- Festnetz
- Mobilnetz:
 - Marken A1, aon mobil und yesss!
 - sowie bob.

5.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“, „aon mobil“ und „yesss!“

Bei A1 Telekom (mobil) ist 2014 eine verstärkte Einigungsbereitschaft mit ihren Kundinnen und Kunden festzustellen. Sowohl die Einigungsquote als auch der Anteil der angenommenen Lösungsvorschläge sind gestiegen. Besondere Bemühungen sind von A1 Telekom (mobil) im Bereich der Contentdienste festzustellen. Bei faktisch allen diesen Verfahren kam A1 Telekom (mobil) den Kundinnen und Kunden entgegen und verzichtete auf die strittigen Forderungen. Diese Vorgehensweise ist aus Sicht der Schlichtungsstelle sehr zu begrüßen. Bewährt hat sich die laufende Zusammenarbeit mit A1 Telekom (mobil). Grundsätzliche Themen, die das Schlichtungsverfahren betreffen, werden regelmäßig erörtert. Bei vielen Fragestellungen bzw. Problemlagen haben sich auch im Wege des Dialoges rasch sinnvolle Lösungen gefunden.

Die Marken „A1“, „aon mobil“ und „yesss!“ werden in der Tabelle 1 gemeinsam dargestellt, da es für die beiden letztgenannten nur sehr wenige Schlichtungsverfahren gab.

Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für A1 Telekom (mobil)

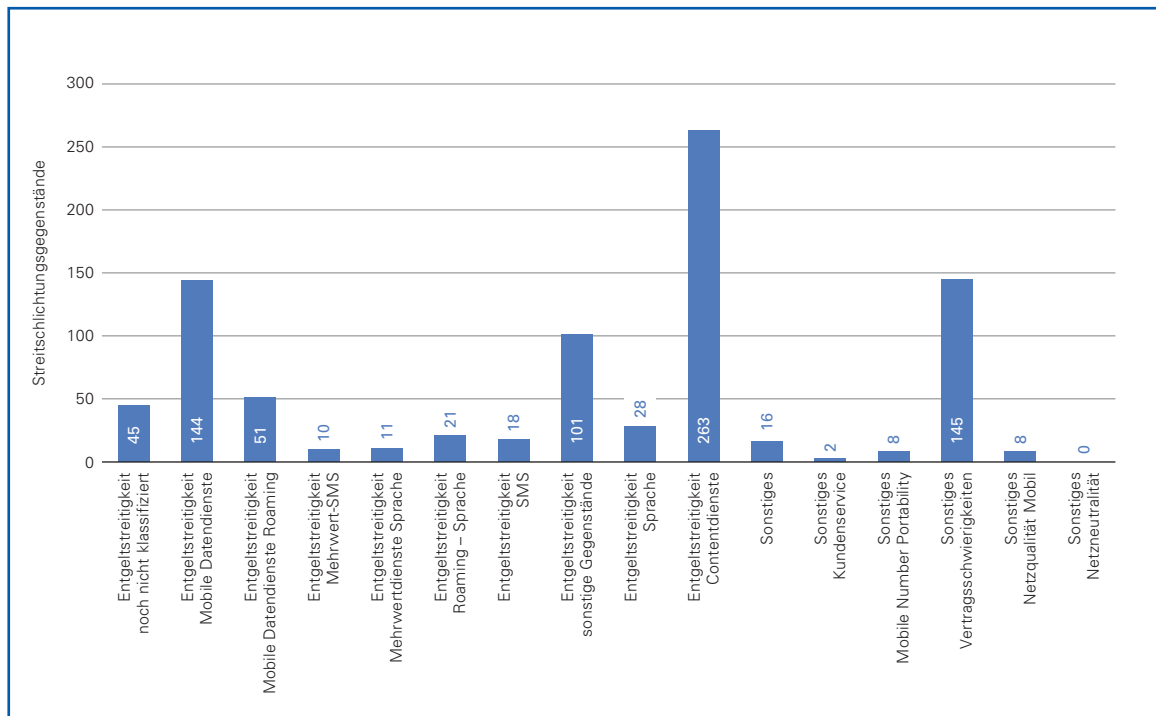
Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	771	638
davon mit Einigung	469	400
Einigungsquote (in Prozent)	61 %	63 %

Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ⁸	2013	2014
Gesamtsumme	58	30
davon akzeptiert	34	20
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	59 %	67 %

Besonders positiv ist die Marke „yesss!“ zu erwähnen. yesss! zeichnete 2014 nur für 20 Verfahren verantwortlich. Ganz anderes gilt mit 281 Verfahren für „bob“. bob wird wegen der vergleichsweise zahlreichen Verfahren auch gesondert dargestellt. Das gute Abschneiden von yesss! wird auch damit zu tun haben, dass yesss! keine Contentdienste anbietet.

⁸ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

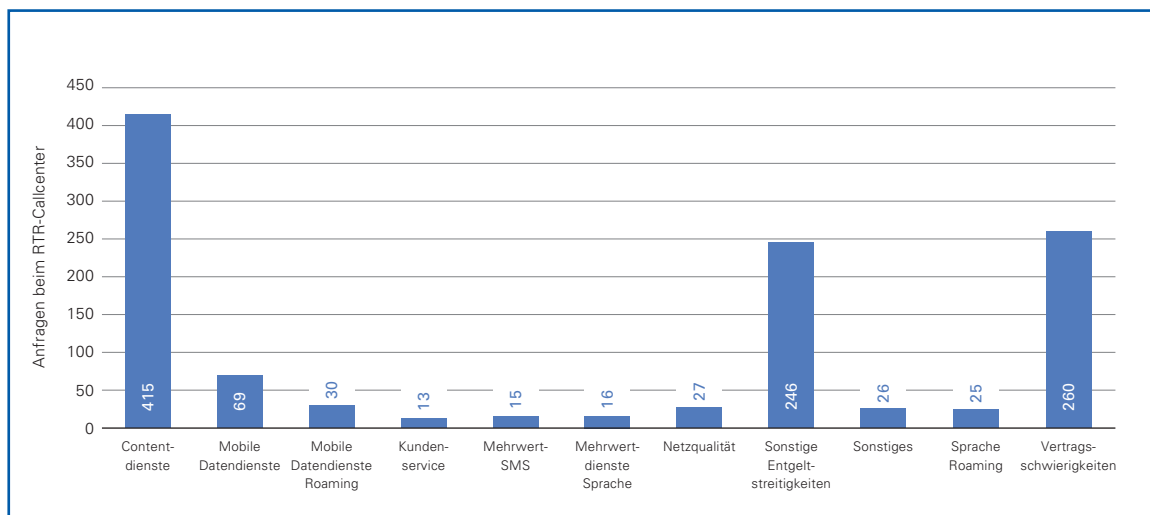
Abbildung 14: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2014⁹



- ➔ Der Großteil der Streitschlichtungsgegenstände betraf Entgeltstreitigkeiten, wobei in dieser Kategorie der Schwerpunkt bei Contentdiensten lag.
- ➔ Mehrwertdienste sind kaum noch relevant.

⁹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 15: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ 1.106 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen A1 Telekom (mobil).
- ➔ Der inhaltliche Schwerpunkt der Anfragen lag beim Thema Contentdienste.

5.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

Obwohl bei der Schlichtungsstelle im Berichtsjahr bei den Verfahren insgesamt eine deutliche Steigerung zu verzeichnen war, gingen die Verfahren zu bob zurück. Es wurde zwar keiner der vier von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge angenommen, allerdings ist die Einigungsquote mit 74 % sehr hoch. Besonders bemerkenswert ist hier die Steigerung der Einigungsquote gegenüber 2013.

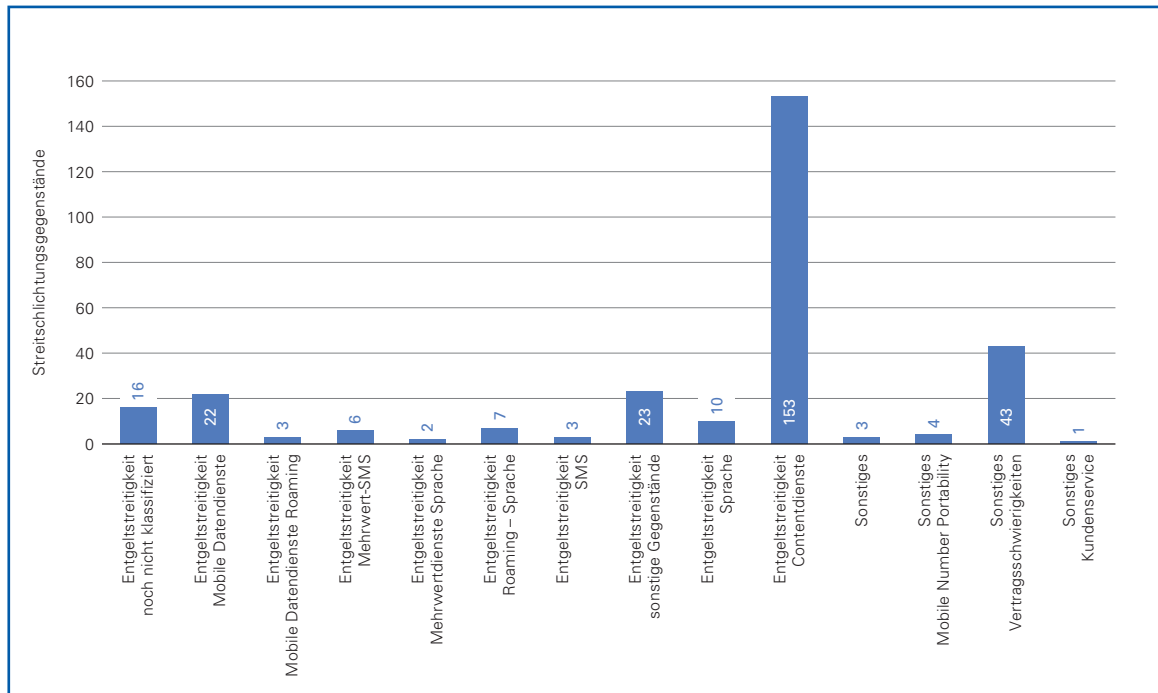
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013 ¹⁰	2014
Gesamtsumme	241	227
davon mit Einigung	147	169
Einigungsquote (in Prozent)	61 %	74 %
Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ¹¹	2013	2014
Gesamtsumme	11	4
davon akzeptiert	9	0
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	82 %	0 %

¹⁰ Leider kam es im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2013 zu einer falschen Zahlenangabe bei der Anzahl der Einigungen und der Einigungsquote.

¹¹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

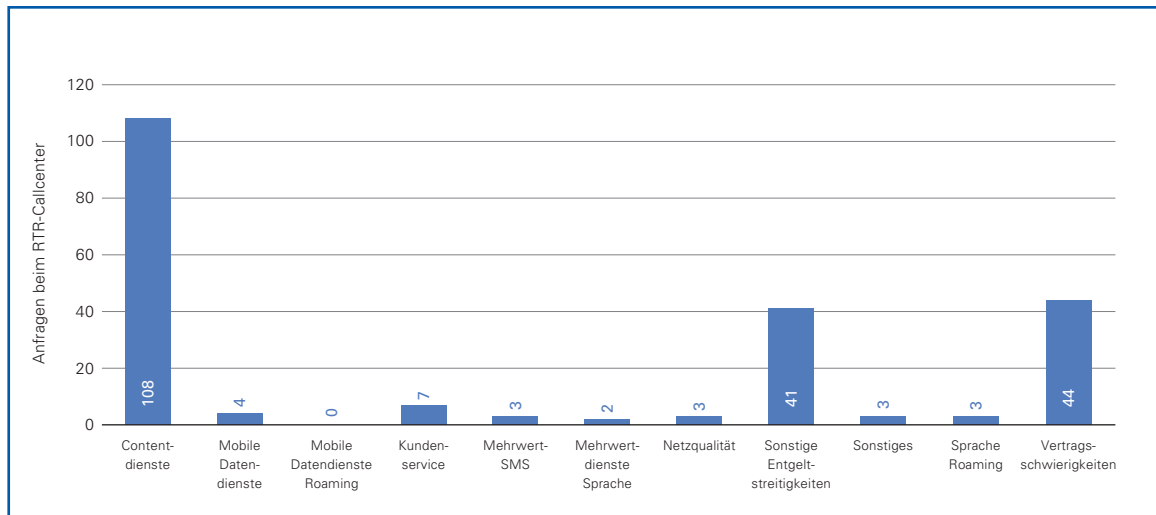
Abbildung 16: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014¹²



- Unübersehbar – mehr als zwei Drittel der Streitschlichtungsgegenstände betraf Contentdienste.
- Die Verrechnung von mobilen Datendiensten ist bei bob nur sehr selten ein Beschwerdegrund.

¹² Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ 218 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen bob.
- ➔ Mit rund 50 % lag der inhaltliche Schwerpunkt der Anfragen auch hier beim Thema Contentdienste.

5.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1 Telekom

Nur 181 Verfahren wurden im Zusammenhang mit dem Festnetzbereich von A1 Telekom durchgeführt. Das sind zwar knapp 30 Verfahren mehr als noch im Jahr 2014, trotzdem muss der Wert in Anbetracht der großen Kundenanzahl als sehr gut betrachtet werden. Es wurde zwar nur einer der vier erstellten Lösungsvorschläge angenommen, aber die Einigungsquote liegt immerhin bei 68 %, was eine deutliche Steigerung darstellt.

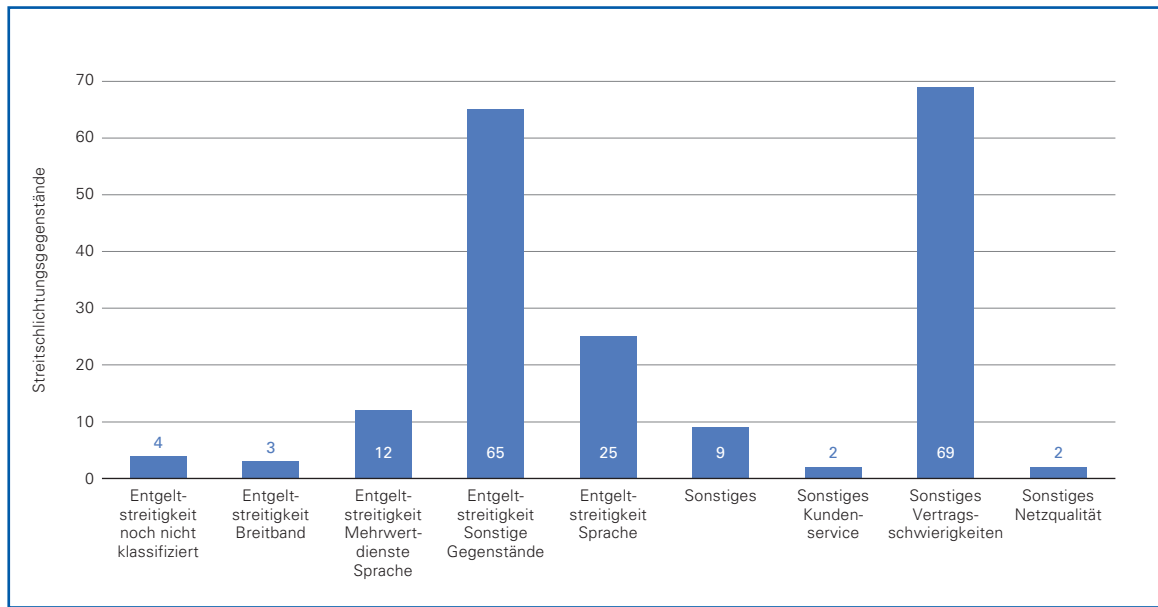
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für A1 Telekom (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	138	136
davon mit Einigung	70	92
Einigungsquote (in Prozent)	51 %	68 %
Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl)¹³	2013	2014
Gesamtsumme	13	4
davon akzeptiert	9	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	69 %	25 %

¹³ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Die Gegenstände zeigen ein sehr heterogenes Bild. Die Kategorien Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten beinhalten meist sehr unterschiedliche Problemlagen, bei denen kein Fall dem anderen gleicht.

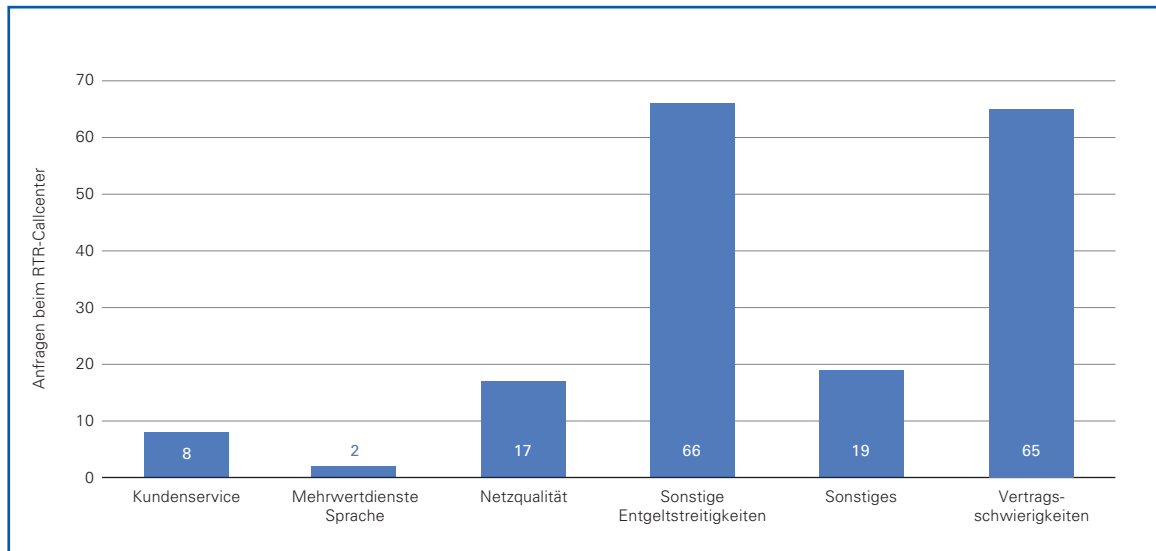
Abbildung 18: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2014¹⁴



- ➔ Unterschiedliche Entgelt- und Vertragsstreitigkeiten bestimmen das Bild bei den Streitschlichtungsgegenständen.
- ➔ Der „Treiber“ Contentdienste kommt im Festnetzbereich nicht vor.

¹⁴ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ Auch die Anfragen beim Callcenter zeigen, dass sich eindeutige inhaltliche Schwerpunkte nicht ausmachen lassen.
- ➔ 178 von 4.034 Anfragen betrafen den Festnetzbereich der A1 Telekom (Festnetz).

5.2.2 UPC

UPC¹⁵ konnte im Berichtsjahr 2014 die Verfahrenszahl von den ohnehin niedrigen 40 im Jahr 2013 auf 36 reduzieren und verdeutlicht damit, wie gut offenbar Dienste und Services im Festnetzbereich funktionieren. Dass bei diesen geringen Verfahrenszahlen die Einigungsquote etwas unter dem Durchschnitt liegt, erscheint daher unbedenklich. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren gibt UPC fundierte und umfassende Stellungnahmen ab. Auch dies rundet das positive Gesamtbild ab.

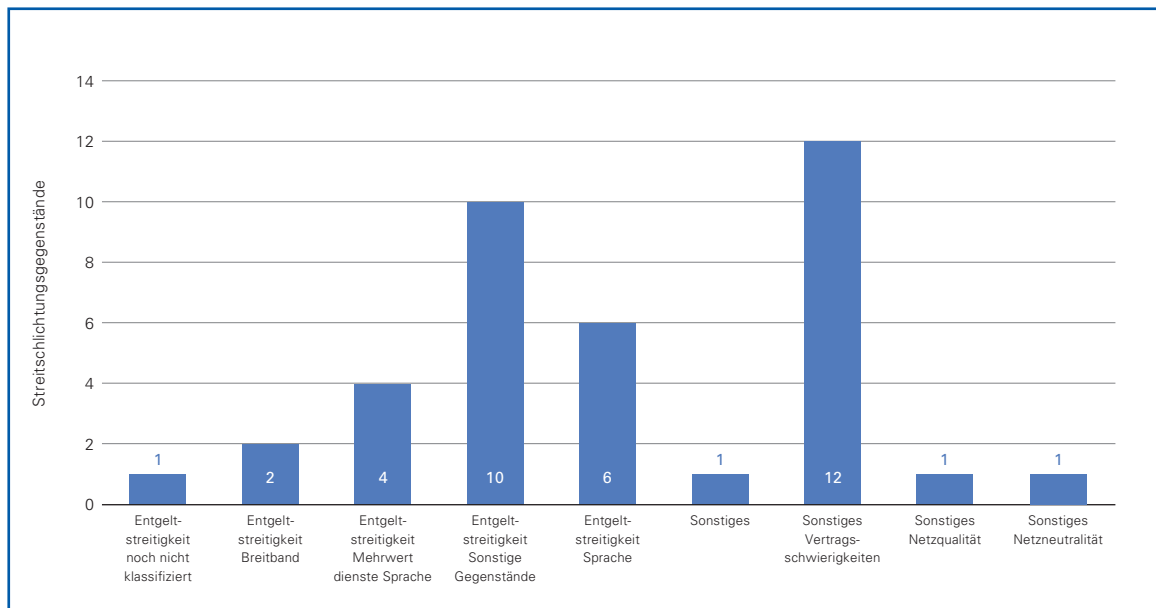
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für UPC

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	39	18
davon mit Einigung	24	11
Einigungsquote (in Prozent)	62 %	61 %
Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl)¹⁶	2013	2014
Gesamtsumme	7	1
davon akzeptiert	4	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	57 %	100 %

¹⁵ Aus Gründen der Vereinfachung wird der Begriff „UPC“ für alle Gesellschaften gewählt, die unter diesem Markennamen in Österreich tätig sind (siehe auch: www.upc.at/ueber_upc/impressum/).

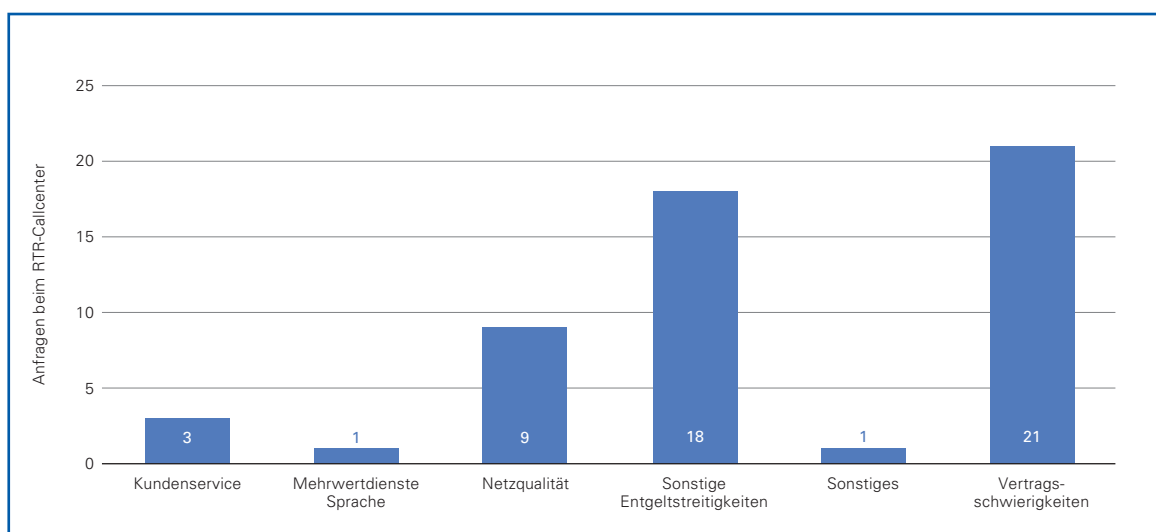
¹⁶ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Abbildung 20: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2014¹⁷



- ➔ Bei den inhaltlichen Schwerpunkten entspricht das Bild jenen der anderen Festnetzbetreiber und deutet auf verschiedene unterschiedliche Beschwerdeursachen hin.
- ➔ Allgemeine Vertragsschwierigkeiten dominieren.

Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ 53 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen UPC, Anfragen zu Vertragsschwierigkeiten überwiegen.
- ➔ Auch die Anfragen und Beschwerden zu UPC gehen seit Jahren zurück.

¹⁷ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

5.2.3 Tele2 Telecommunication GmbH

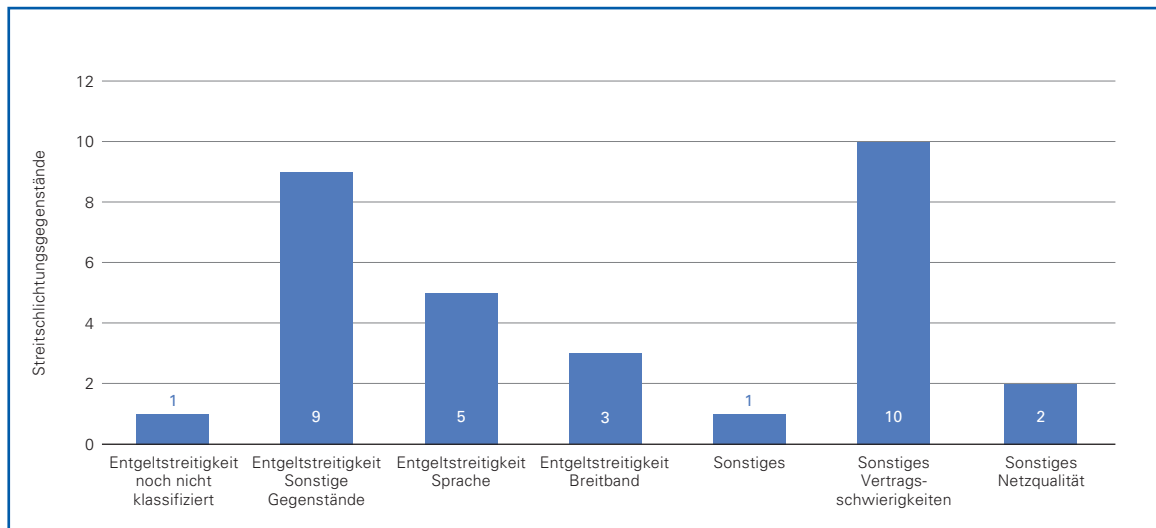
Die Schlichtungsstelle musste 2014 nur 26 Verfahren zu Tele 2 einleiten. 2013 lag dieser Wert zwar nur bei 22, diese Schwankungen sind aber nur der Zufälligkeit zuzuordnen. Viel weniger Verfahren werden kaum zu erzielen sein. Auch die Einigungsquote ist mit 75 % sehr gut.

Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für Tele2

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	23	20
davon mit Einigung	11	15
Einigungsquote (in Prozent)	48 %	75 %

Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ¹⁸	2013	2014
Gesamtsumme	2	0
davon akzeptiert	0	0
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	0 %	0 %

Abbildung 22: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2014¹⁹

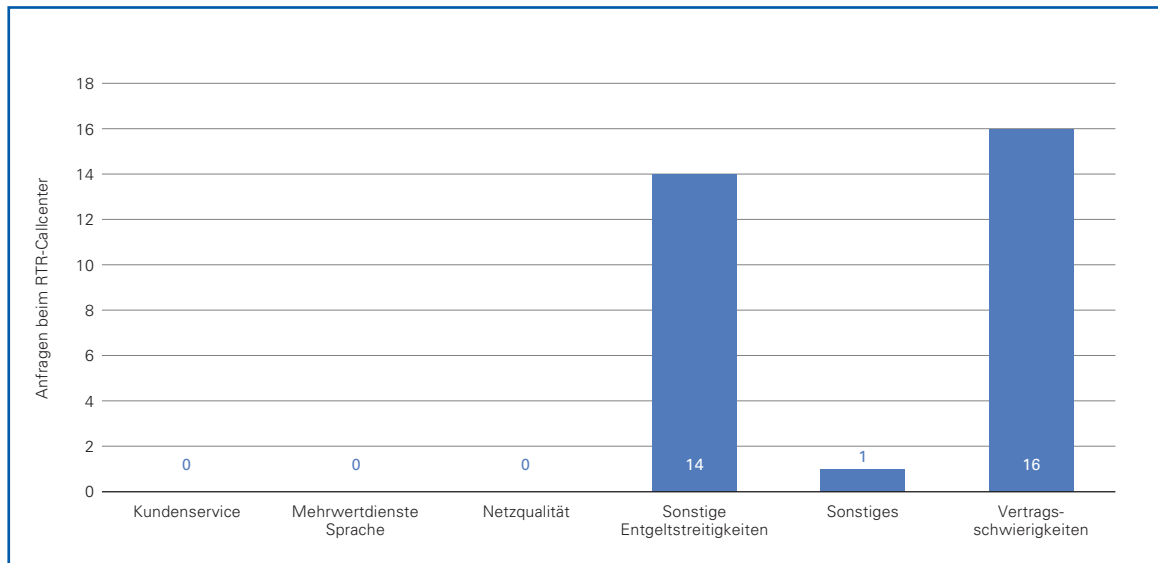


- Wie bei den anderen Festnetzbetreibern dominieren bei den Streitschlichtungsgegenständen Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten.
- Bei den Streitschlichtungsgegenständen gibt es keine Auffälligkeiten.

¹⁸ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2014 (nach Gegenständen)



- Die Anzahl der telefonischen Anfragen ist mit 31 von 4.034 Anfragen ebenfalls marginal.
- Die zwei inhaltlichen Schwerpunkte waren Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten.

5.2.4 T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile ist sicherlich jener Betreiber, der in Relation zu seinen Marktanteilen über die letzten zwei Jahre die positivste Entwicklung zu verzeichnen hatte. 2014 stiegen die Verfahren zwar minimal an, trotzdem sind die Bemühungen um Kundenfreundlichkeit gut zu erkennen.

Die strategische Zusammenarbeit zwischen der Schlichtungsstelle und T-Mobile wurde 2014 intensiviert. Im Rahmen dieser Kooperation findet ein regelmäßiger Austausch statt, der in vielen Fällen zu schnellen und guten Lösungen für die betroffenen Kundinnen und Kunden von T-Mobile geführt hat. Auch kann die tägliche Zusammenarbeit dadurch effektiver gestaltet werden. Bei T-Mobile erfolgt die Darstellung getrennt nach den beiden stärksten Marken: T-Mobile und tele.ring.

5.2.4.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“

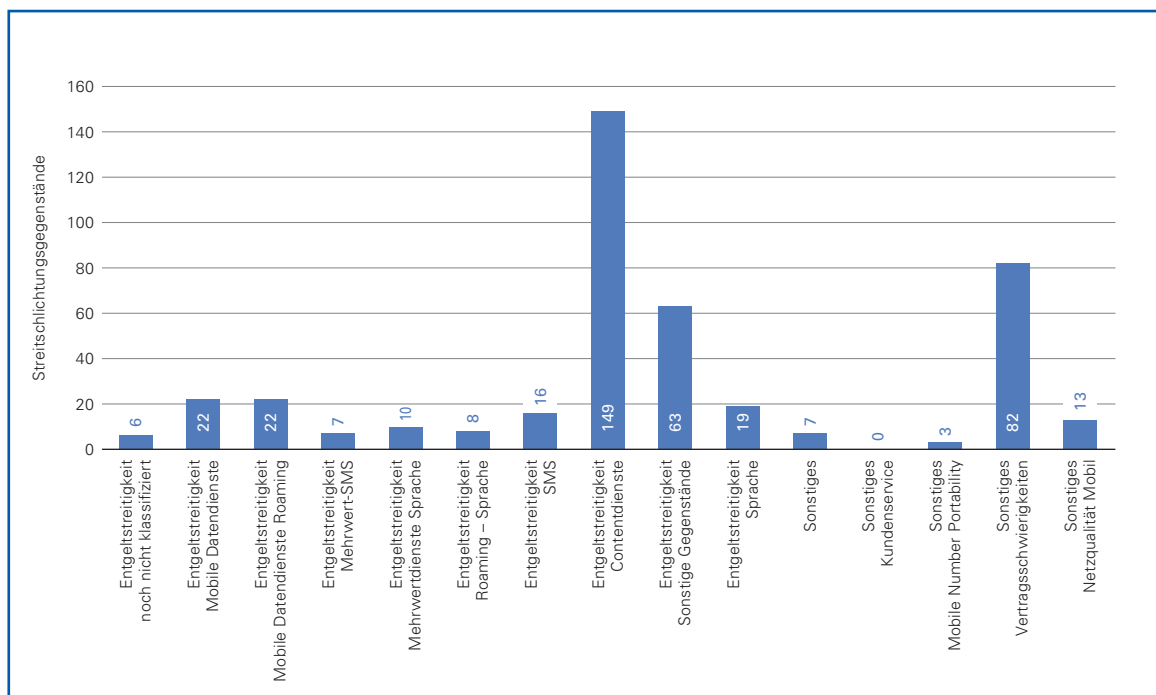
Erfreulich ist, dass die Einigungsquote gegenüber dem Jahr 2013 mit 10 Prozentpunkten wieder deutlich gestiegen ist. Gleiches gilt für die Annahmquote bei Lösungsvorschlägen.

Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	410	268
davon mit Einigung	219	168
Einigungsquote (in Prozent)	53 %	63 %

Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ²⁰	2013	2014
Gesamtsumme	49	22
davon akzeptiert	15	11
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	31 %	50 %

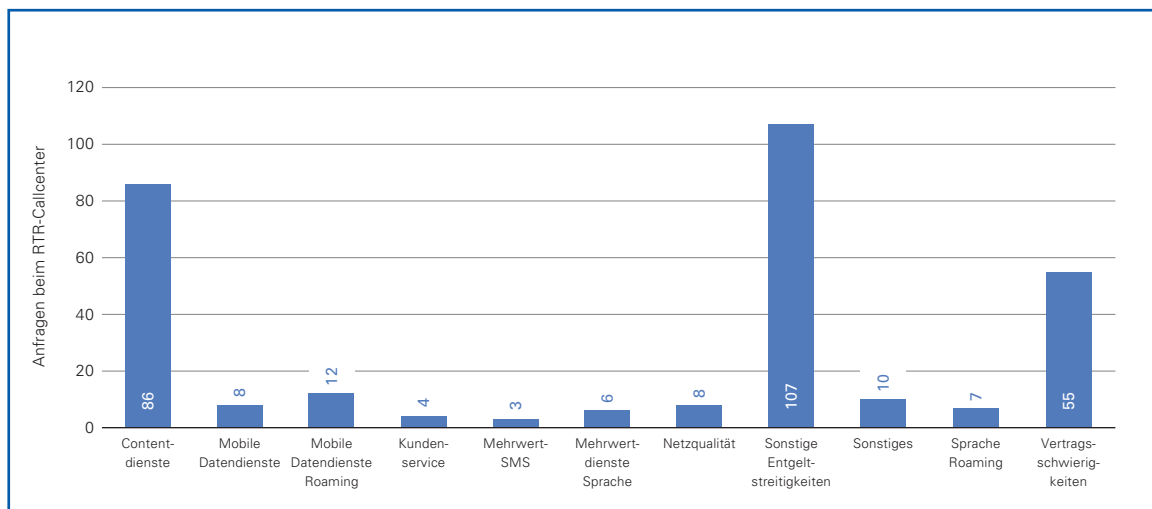
Abbildung 24: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014²¹



- ➔ Die Streitschlichtungsgegenstände unterscheiden sich nicht wesentlich von denen der anderen Mobilfunkbetreiber.
- ➔ Contentdienste überwiegen auch bei T-Mobile.

²⁰ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.
²¹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ 306 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen T-Mobile.
- ➔ Contentdienste liegen bei den Anfragen im Callcenter nur an zweiter Stelle.
- ➔ Allgemeine Entgeltstreitigkeiten überwiegen.

5.2.4.2 T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“

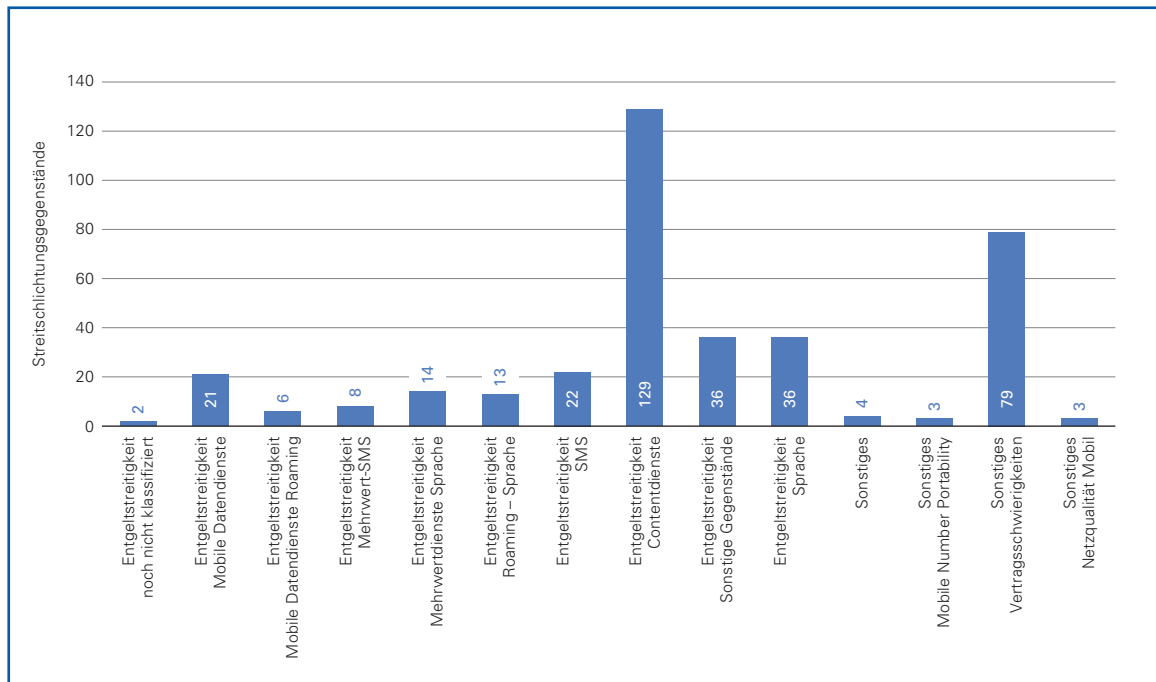
Auch bei tele.ring ist die Einigungsquote 2014 wieder gestiegen. Gleiches gilt für die Annahmquote bei Lösungsvorschlägen, auch wenn hier eine weitere Verbesserung wünschenswert ist. Bei nur 10 erstellten Lösungsvorschlägen ist allerdings die Aussagekraft der Auswertung vorsichtig zu beurteilen.

Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	352	266
davon mit Einigung	173	167
Einigungsquote (in Prozent)	49 %	63 %
Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ²²	2013	2014
Gesamtsumme	55	10
davon akzeptiert	14	3
Annahmquote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	25 %	30 %

²² Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

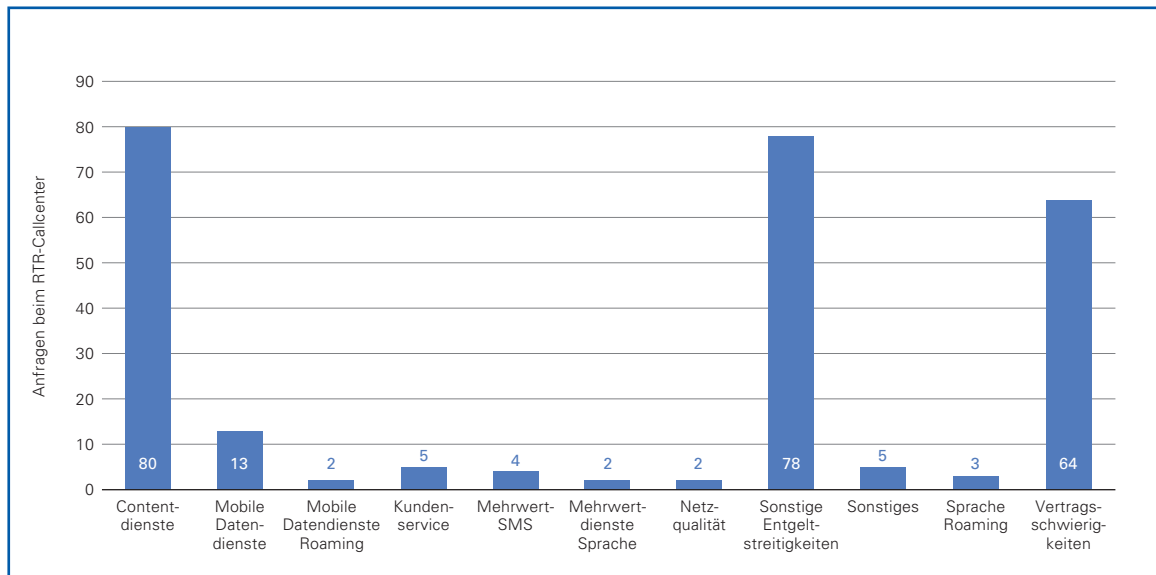
Abbildung 26: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014²³



- ➔ tele.ring ist, verglichen mit anderen Betreibern, bei der Kategorie Contentdienste Spitzenreiter. 37 % aller Streitschlichtungsgegenstände betreffen diese Kategorie.
- ➔ Relativ häufig sind auch Verfahren betreffend Vertragsschwierigkeiten.

²³ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2014 (nach Gegenständen)



- 258 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen tele.ring.
- Bei den Anfragen im Callcenter fällt – wie schon bei T-Mobile – der eher geringe Anteil bei den Contentdiensten auf.
- Sonstige Entgeltstreitigkeiten liegen nur knapp dahinter.

5.2.5 Hutchison 3G Austria GmbH

Auch wenn Hutchison 2014 für besonders viele Schlichtungsverfahren verantwortlich war, muss man hinsichtlich der Zusammenarbeit bei den Schlichtungsverfahren ein besonders positives Zeugnis ausstellen. Die Einigungsquote liegt nach dem eher schlechten Wert des Jahres 2013 auf sehr guten 77 %. Positiv ist weiters, dass 93 % der Lösungsvorschläge angenommen wurden. Hier hat eindeutig eine erfreuliche Trendumkehr von Hutchison im Sinne der Kundinnen und Kunden stattgefunden.

Hutchison dürfte allerdings noch immer an den Folgen der Fusion mit Orange leiden. Die Zusammenlegung der Netze und Kundenverwaltungssysteme führte offenbar immer wieder zu Problemen und damit zu Beschwerden. Es wird zu beobachten sein, ob sich der endgültige Abschluss dieser Zusammenlegungen positiv auf die absoluten Fallzahlen auswirkt.

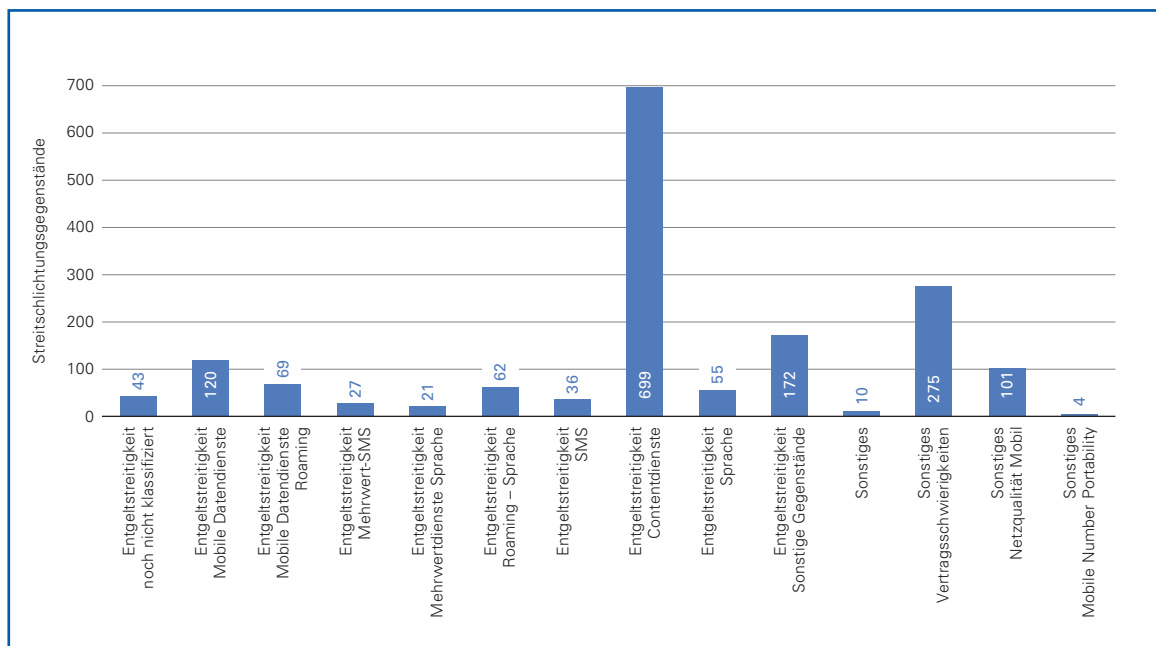
Wie auch mit den anderen Betreibern, konnte mit Hutchison 2014 die strategische Zusammenarbeit intensiviert werden. In diesem Dialogprozess wurden in regelmäßigen Abständen Problemlagen der Kundinnen und Kunden von Hutchison besprochen. In vielen Fällen konnten rasche Lösungen gefunden werden. Dieser aus Sicht der Schlichtungsstelle erfreuliche Prozess soll auch in Zukunft fortgesetzt werden.

Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für Hutchison

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2013	2014
Gesamtsumme	432	1.125
davon mit Einigung	185	871
Einigungsquote (in Prozent)	43 %	77 %

Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ²⁴	2013	2014
Gesamtsumme	53	30
davon akzeptiert	17	28
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	32 %	93 %

Abbildung 28: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2014²⁵

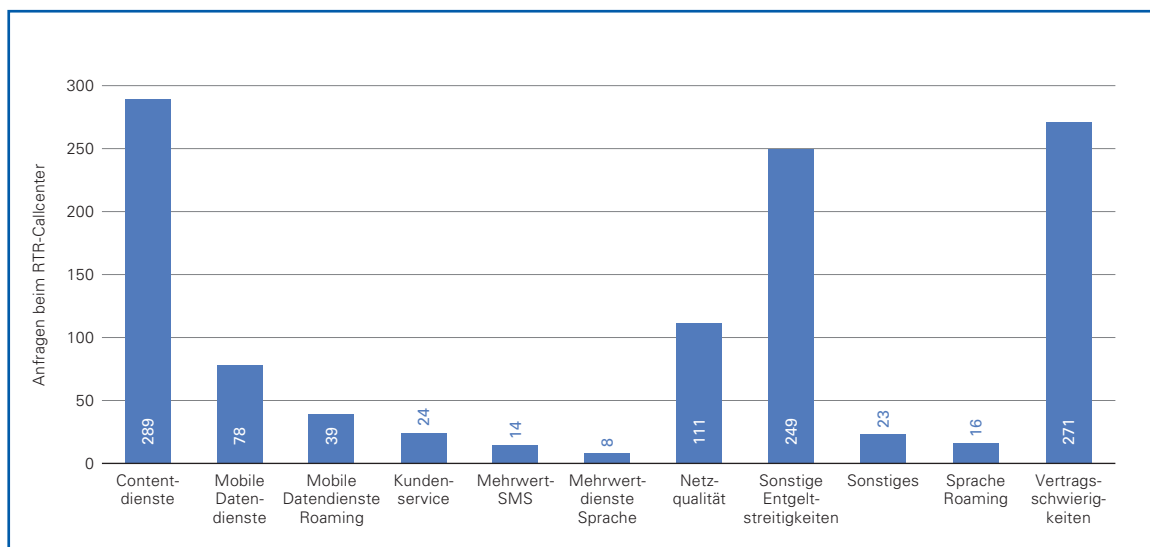


- ➔ Hutchison ist der Betreiber mit den meisten Verfahren zu Contentdiensten.
- ➔ Auffällig sind mehr als 100 Verfahren zur Netzqualität – dies war eine Folge der Netzzusammenlegung von Hutchison und Orange.

²⁴ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

²⁵ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2014 (nach Gegenständen)



- ➔ 1.122 Anfragen von 4.034 Anfragen betrafen Hutchison.
- ➔ Mit einem Anteil von 28,9 % aller beim Callcenter registrierten Anfragen zu Content-diensten lag Hutchison, verglichen mit anderen Betreibern, in dieser Kategorie auf Platz 1.
- ➔ Gleiches gilt mit 61 % für Anfragen zur Netzqualität.

5.2.6 primacall GmbH, MyPhone GmbH und sparfon GmbH


Die Unternehmen primacall, MyPhone und sparfon werden im Folgenden gemeinsam dargestellt, da sie aus Sicht der Schlichtungsverfahren von vergleichbaren Beschwerden betroffen sind. Sie verkaufen Telekommunikationsdienste im Wege des Direktvertriebs per Telefon und versuchen, durch aktives Anrufen, telefonisch Verträge abzuschließen. Dass dieses Vertriebsmodell für Beschwerden prädestiniert ist, hat schon die Vergangenheit gezeigt. Gerade ältere Menschen, die Hauptzielgruppe dieser drei Unternehmen, sind mit einer solchen Vertriebsmethode oftmals überfordert.

Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2014 für primacall, MyPhone und sparfon

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl) 2014	primacall	MyPhone	sparfon
Gesamtsumme	28	10	67
davon mit Einigung	15	7	29
Einigungsquote (in Prozent)	54 %	70 %	43 %
Erstellte Lösungsvorschläge (Anzahl) ²⁶ 2014	primacall	MyPhone	sparfon
Gesamtsumme	9	0	32
davon akzeptiert	3	0	15
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen (in Prozent)	33 % ²⁷	0 %	47 % ²⁷

²⁶ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

²⁷ In dieser Quote sind jene Verfahren nicht enthalten, in denen der Betreiber den Lösungsvorschlag ablehnt, jedoch ein Kulanzangebot stellt und dadurch eine Einigung zustande kommt.



Bei diesen Fällen ist die Vertragslage immer wieder strittig und unklar. Dies beginnt bei der Frage, ob überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist. Eine weitere Problemstellung ist die Zulässigkeit einer bestimmten, vereinbarten Mindestvertragsdauer. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer nur dann zulässig, wenn dies sachlich besonders gerechtfertigt ist. Eine solche sachliche Rechtfertigung kann nach der Rechtsprechung etwa die Zurverfügungstellung eines Endgerätes mit einem entsprechenden Wert darstellen. Reine Rabatte auf die Grundentgelte können jedoch niemals eine solche sachliche Rechtfertigung darstellen. Die Frage der Mindestvertragsdauer ist bei den genannten Betreibern deswegen oft von Relevanz, da bei fast allen in der Schlichtungsstelle registrierten Fällen Produkte mit monatlichen Grundentgelten vereinbart worden sind.

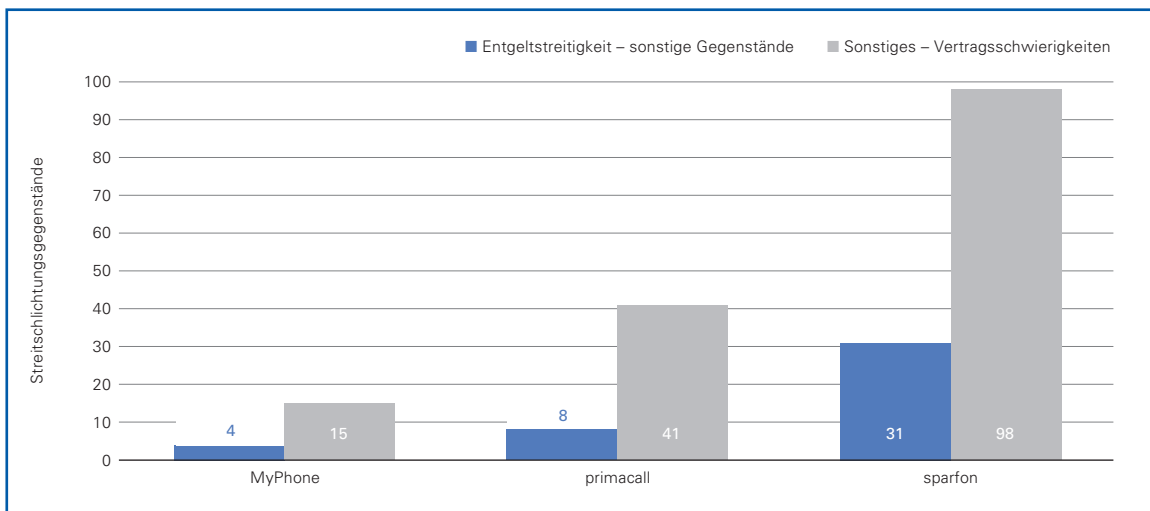
Was viele betroffene Kundinnen und Kunden oftmals nicht berücksichtigen ist der Umstand, dass diese Grundentgelte zusätzlich zu den ohnehin zu bezahlenden Entgelten für den Festnetzanschluss zu entrichten sind. Da es sich bei den verkauften Diensten fast ausnahmslos um Verbindungsnetzbetrieb handelt, bleibt der Anschluss bei A1 Telekom daher bestehen. Nur die Gesprächsverbindungen werden über den alternativen Betreiber getätigt.

Großteil der Verfahren betrifft sparfon

Bei der Anzahl der Schlichtungsverfahren ragt die sparfon hervor. Mit genau 100 Verfahren liegt dieser Betreiber vor fast allen Festnetzbetreibern Österreichs. MyPhone hingegen verursachte 2014 nur mehr 15 Verfahren, primacall immerhin 41 Verfahren.

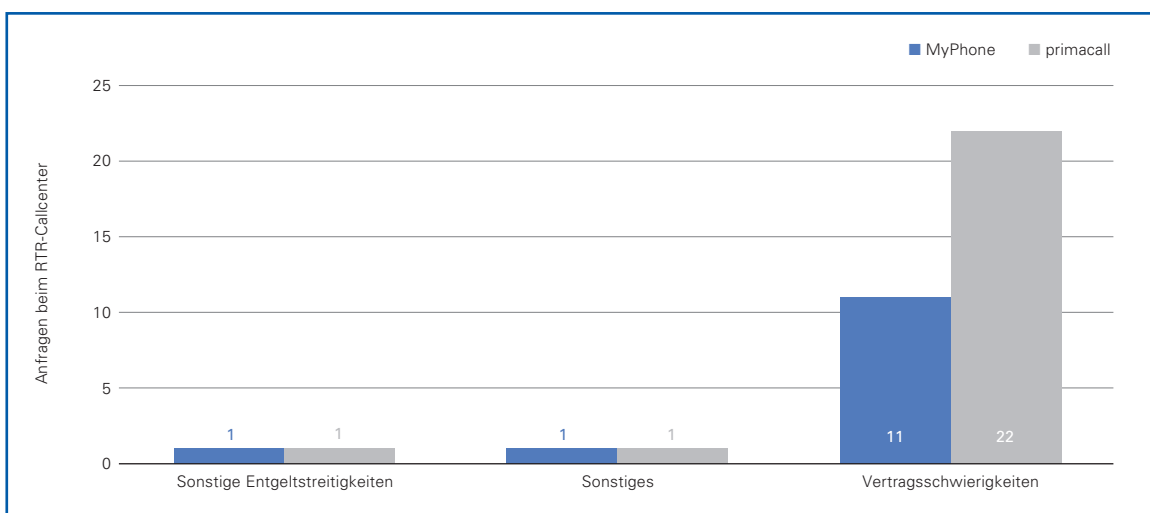
Wie sich die Verfahren, die diese Betreiber betreffen, im Jahr 2015 entwickeln werden, bleibt abzuwarten. An sich sollte mit dem am 13.06.2014 in Kraft getretenen § 9 Abs. 2 des „Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes“ Besserung in Sicht sein. Diese Bestimmung besagt, dass der Verbraucher einen telefonischen Vertragsabschluss über eine Dienstleistung gesondert bestätigen muss, damit der Vertrag rechtswirksam wird. Diese Regelung gilt für all jene Fälle, bei denen der Telefonanruf vom Unternehmer eingeleitet wurde. Die Fallentwicklung in der zweiten Hälfte des Jahres 2014 hat auch schon gezeigt, dass diese Regelung effektiv sein dürfte. Fast alle fraglichen Vertragsabschlüsse betrafen nämlich den Zeitraum vor dem 13.06.2014.

Abbildung 30: MyPhone, primacall und sparfon – Streitschlichtungsgegenstände 2014²⁸



- ➔ Der Verkauf von Telekommunikationsdiensten im Wege des Direktvertriebs per Telefon sorgt immer wieder für Probleme.
- ➔ Vertragsschwierigkeiten stellen den Schwerpunkt bei diesen Betreibern dar.

Abbildung 31: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone und primacall 2014 (nach Gegenständen)²⁹



- ➔ 13 Anfragen betrafen MyPhone, 24 Anfragen primacall.
- ➔ Vertragsschwierigkeiten stellen den Schwerpunkt bei den Callcenter-Anfragen dar.

²⁸ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

²⁹ Der Betreiber sparfon wurde vom Callcenter im Jahr 2014 noch nicht extra ausgewiesen.

6. Ausgewählte Themen

Auch für das Jahr 2015 wurden einige Themen ausgewählt, auf die gesondert eingegangen wird. Bei der Auswahl wurde vor allem auf neue und aktuelle Entwicklungen Bedacht genommen bzw. die Relevanz für die Endkundinnen und Endkunden beurteilt. Das Thema „Contentdienste“, das Kernthema der Schlichtungstätigkeit im Jahr 2014, wurde bereits im Kapitel 1 erläutert.

Um den Kundinnen und Kunden zu ihrem Recht zu verhelfen, wurde im Jahr 2014 von der Regulierungsbehörde beim Kartellgericht erstmals ein Antrag auf Abschöpfung der Bereicherung gestellt. Die ersten Erfahrungen mit diesem Instrument werden hier berichtet, auch wenn das Verfahren beim Kartellgericht noch offen ist (Stand Redaktionsschluss).

Viele Anfragen und Beschwerden gab es zu einseitigen Änderungen von Vertragsbedingungen. Im Folgenden wird kurz erläutert, worauf es bei einseitigen Änderungen der Vertragsbedingungen ankommt.

Weiters werden die Neuerungen des RTR-Netztests, der sich steigender Beliebtheit erfreut, vorgestellt. Der RTR-Netztest wurde von der RTR-GmbH mit dem Ziel entwickelt, die beworbene mit der tatsächlichen Bandbreite zu vergleichen.

Anschließend werden zum Thema Sicherheit bei mobilen Endgeräten praktikable Empfehlungen zusammengefasst. Dies ist auch im Zusammenhang mit Fragen von Privacy und Datenverlust zu sehen. Zuletzt werden noch kurze Updates zu den europäischen Entwicklungen und zum Thema Netzneutralität gegeben.

6.1 Instrument gegen rechtswidriges Verhalten: Abschöpfung der Bereicherung

Ab März 2014 beschwerten sich bei der RTR-GmbH zahlreiche Kundinnen und Kunden der sparfon GmbH, welche Preselection-Dienste anbietet, dass sparfon ein Entgelt für die postalische Zustellung von Papierrechnungen einheben würde. Da das Telekommunikationsgesetz die Einhebung eines Entgelts für die postalische Zustellung von Papierrechnungen untersagt, forderte die RTR-GmbH sparfon daher im April 2014 dazu auf, diesen Missstand abzustellen.

Doch sparfon änderte ihre Vorgehensweise nicht. Da es der Regulierungsbehörde ein großes Anliegen ist, dass das rechtswidrige Verhalten eines Betreibers nicht am Rücken der Kundin bzw. des Kunden ausgetragen wird, ergriff diese infolge erstmals die in § 111 Telekommunikationsgesetz vorgesehene Möglichkeit, die Abschöpfung der Bereicherung eines Unternehmens beim Kartellgericht zu beantragen. Wenn ein Unternehmen durch eine gegen das Telekommunikationsgesetz verstoßende rechtswidrige Handlung einen wirtschaftlichen Vorteil erlangt hat, kann ein solcher Antrag beim Kartellgericht eingebracht werden. Die Höhe der Abschöpfung richtet sich nach dem Ausmaß des wirtschaftlichen Vorteils. Der abgeschöpfte Betrag fließt der RTR-GmbH zu deren Finanzierung zu.

Die Regulierungsbehörde führte in ihrer Begründung an das Kartellgericht aus, dass sparfon durch die rechtswidrige Einhebung von 1,50 Euro je Zustellung einer Papierrechnung über die Dauer von mindestens sieben Monaten hinweg einen beträchtlichen wirtschaftlichen Vorteil erlangt hat. Hochgerechnet auf die Kundenanzahl handelt es sich dabei um einen erheblichen Betrag. Weiters wurde von der Regulierungsbehörde angemerkt, dass durch das Vorsehen des Papierrechnungsentgelts Kundinnen und Kunden von der Inanspruchnahme der Papierrechnung überhaupt abgehalten wurden.

Das Verfahren auf Abschöpfung der Bereicherung ist noch beim Kartellgericht anhängig. Sollte sich dieses Rechtsinstrument bewähren, würde der Regulierungsbehörde ein effektives Mittel zur Verfügung stehen, Verletzungen des Telekommunikationsgesetzes zu sanktionieren. Mit dem Verlust der erlangten Vorteile kann ein rechtswidriges Verhalten auch „rückwirkend“ geahndet werden. Dieser Effekt wird auch eine präventive Wirkung mit sich bringen und so rechtskonformes Verhalten fördern.

6.2 Entwicklungen im Jahr 2014 zum Sonderkündigungsrecht bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen

Im Jahr 2014 führten einige Betreiber einseitige Vertragsänderungen durch. Meist handelte es sich dabei um Preissteigerungen, teils wurden auch sonstige Vertragsbestandteile verändert, wie z.B. Kündigungsfristen.

Diese Möglichkeit zu einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen haben Betreiber aufgrund einer Sonderbestimmung im Telekommunikationsgesetz (§ 25). Sie erlaubt Betreibern unter der Einhaltung gewisser Voraussetzungen, einseitig die mit ihren Kundinnen und Kunden bestehenden Verträge zu ändern. Für Kundinnen und Kunden folgt aus dieser Sonderbestimmung, dass sie Mitteilungen, die sie von ihrem Betreiber bekommen, immer sehr genau lesen müssen, da es sich um eine einseitige Änderung ihres Vertrages handeln könnte und sie im Falle einer Änderung in relativ kurzer Zeit reagieren müssen.

Die genauen Voraussetzungen für nicht ausschließlich begünstigende einseitige Änderungen ergeben sich unmittelbar aus dem Gesetz und aus der Mitteilungsverordnung, die noch genauere Regeln vorgibt.

Folgende Punkte gilt es jedenfalls zu beachten:

- Eine Änderung der Vertragsbedingungen bedarf einer schriftlichen Mitteilung vom Betreiber über die beabsichtigte Änderung. Der Begriff „schriftlich“ könnte auf den ersten Blick jedoch irreführend sein, da auch Mitteilungen per E-Mail dieses Erfordernis erfüllen können, sofern die Nachricht entsprechend elektronisch signiert ist.
- Daher ist es wichtig, Schreiben, E-Mails usw. vom Betreiber immer genau zu lesen. Durch die genaue vorgeschriebene optische Gestaltung wird die Erkennbarkeit solcher Informationen für Kundinnen und Kunden erleichtert. Nach der Verordnung ist der Text der Änderung zu umrahmen und hat die zentrierte Überschrift „Wichtige Information“ zu tragen.
- Die schriftliche Mitteilung muss einen Monat vor der geplanten Änderung bei der Kundin bzw. beim Kunden einlangen.

- Der Inhalt der Änderungen ist entsprechend den Vorgaben der Mitteilungsverordnung darzustellen. Eine Gegenüberstellung der alten und der neuen Bestimmungen ist jedenfalls bei Änderungen von Kündigungsfristen und -terminen, bei der Taktung, bei Entgelterhöhungen und der Einführung von neuen Entgelten erforderlich.
- Wichtig sind auch die Reaktionsmöglichkeiten der Kundinnen und Kunden bzw. die Beachtung der relativ kurzen Frist. Man hat lediglich zwei Optionen:
 1. Man möchte den Vertrag zu den geänderten Bedingungen weiterführen: In diesem Fall ist nichts weiter zu tun.
 2. Man möchte den Vertrag nicht zu den vorgeschlagenen Bedingungen weiterführen: In diesem Fall besteht Handlungsbedarf. Der Vertrag muss „bis zum Inkrafttreten“ der Änderungen gekündigt werden.

Wann muss die Kündigung beim Betreiber sein?

„Bis zum Inkrafttreten“ bedeutet, dass die Kündigung, bevor die vorgeschlagenen Änderungen in Kraft treten, beim Betreiber einlangen muss. Das Datum des Inkrafttretens muss im Schreiben eindeutig enthalten sein. Zur Sicherheit (um Beweisprobleme zu vermeiden) sollten die Kundinnen und Kunden darauf achten, dass sie die Kündigung in einer nachweisbaren Form vornehmen, z.B. mit eingeschriebenem Brief.

Wann endet der Vertrag aufgrund der Kündigung?

In der Regel endet der Vertrag erst zu dem Zeitpunkt, in dem die vorgeschlagenen Änderungen in Kraft treten, und nicht schon vor diesem Zeitpunkt. Bis zu diesem Zeitpunkt kann der Anschluss wie gewohnt weiter genutzt werden.

Was bedeutet eine „kostenlose“ Kündigung?

„Kostenlos“ bedeutet jedenfalls, dass keine Restentgelte für eine allenfalls noch bestehende Mindestvertragsdauer verrechnet werden dürfen. Bestehende Guthaben, z.B. bei Wertkartenverträgen, sind bei einer „kostenlosen“ Kündigung vom Betreiber zurückzuerstatten.

Was ist sonst noch zu bedenken?

Man sollte sich weiters rechtzeitig überlegen, ob man seine Mobilfunknummer zu einem anderen Betreiber mitnehmen möchte. Wichtig ist es dafür Sorge zu tragen, dass der Übertragungsprozess innerhalb des aufrechten Vertrages eingeleitet wird. Die Rufnummernportierung muss daher, bevor die Änderungen in Kraft treten, beim neuen Betreiber eingeleitet werden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es sinnvoll ist, einige Tage mehr als „Spielraum“ zu kalkulieren, um die Rufnummer nicht zu verlieren.

Sonderkündigung bei Indexanpassungen?

Es ist im letzten Jahr auch eine Sonderfrage im Zusammenhang mit dem einseitigen Änderungsrecht und Klauseln zur Indexanpassung aufgetaucht. Einige Betreiber sehen bei Vertragsabschluss eine so genannte „Indexanpassungsklausel“ (die an sich rechtskonform mit dem Konsumenten-

schutzgesetz sind) vor. Sie vereinbaren daher bei Vertragsabschluss, dass die zu zahlenden Entgelte in regelmäßigen zeitlichen Abständen an einen Index angepasst werden. Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat nunmehr die Frage zu entscheiden, ob auch bei einer Anpassung an einen bereits im Vertrag definierten Index, die oben beschriebene Vorgehensweise einzuhalten und daher den Kundinnen und Kunden ein „kostenloses“ Kündigungsrecht einzuräumen ist. Die Entscheidung des EuGH (Rs C-326/14) lag im Erstellungszeitpunkt des Berichtes noch nicht vor. Die RTR-GmbH ist derzeit der Ansicht, dass eine Änderung aufgrund einer bei Abschluss des Vertrages vereinbarten Indexanpassungsklausel gerade keine Änderung der Vertragsbedingungen bedeutet.

6.3 Neuerungen beim Netztest der RTR-GmbH

Der RTR-Netztest wurde von der RTR-GmbH entwickelt und bietet Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, die Geschwindigkeit und Qualität einer Internetverbindung betreiberunabhängig und zuverlässig zu überprüfen. Ziel ist, die beworbene mit der tatsächlichen Bandbreite zu vergleichen sowie weitere Qualitätsparameter zu testen. Im Jahr 2014 wurden rund 700.000 Messungen durchgeführt, was eine erhebliche Steigerung gegenüber 2013 bedeutete. Der RTR-Netztest steht als kostenlose mobile App für Android und iOS sowie als Browser-Test unter www.netztest.at zur Verfügung.

Abbildung 32: Beispiel Netztest auf einem mobilen Endgerät



Der RTR-Netztest misst verschiedene Parameter der Internetverbindung. Dazu zählen die Up- und Download-Geschwindigkeit, die Latenz (Ping) und die Signalstärke. Zusätzlich liefert der RTR-Netztest Ergebnisse zur Art des Zugangs (GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE, LAN oder WLAN), zum Standort einzelner Messungen sowie zum Betreiber des festen oder mobilen Internetzugangs.

Die Ergebnisse werden in einer Kartendarstellung ausgegeben und können mit anderen geteilt werden. So kann man auch überprüfen, welcher Betreiber an welchem Standort welche Qualität liefert. Dies geht natürlich nur insoweit, als dass für den gewünschten Standort schon Messungen vorliegen.

In der mobilen App für Android können seit September 2014 noch mehr Qualitätsparameter gemessen werden, als die Geschwindigkeit und Latenz. Die QoS-Tests überprüfen z.B., ob der Inhalt einer Website verändert wurde, ob eine transparente Verbindung besteht und ob Verbindungen mit bestimmten Ports aufgebaut werden können. „QoS“ steht dabei für Quality of Service, also für die Dienstqualität. In der Applikation sind auch Informationen zu den einzelnen Parametern und ihre Bedeutung enthalten.

Der Erfolg des RTR-Netztests zeigt sich unter anderem auch daran, dass der Open Source angebotene Code international verwendet und weiterentwickelt wird.

6.4 Sicherheit bei mobilen Endgeräten

Sicherheit bei mobilen Endgeräten, und da besonders bei den Smartphones, ist ein Thema, das zusehends an Relevanz gewinnt. Es umfasst viele Bereiche:

- Das Endgerät selbst stellt meist einen hohen materiellen und immateriellen Wert dar. Schutzmaßnahmen vor Diebstahl und sonstigem Verlust sind daher zu treffen. Die mobile Nutzung von Smartphones macht es auch nicht leicht, in jeder Lebenslage darauf „aufzupassen“.
- Im Falle eines Verlusts sind dessen Folgen zu minimieren. Dies betrifft den Missbrauch des Anschlusses (z.B. für teure Telefonate) und den Schutz vor Datenverlust bzw. Datenmissbrauch.
- Im Betriebssystem des Smartphones können Sicherheitslücken zu Tage treten, die kriminelle Angreifer ausnützen können.
- Apps können sich als Schadsoftware herausstellen, die z.B. private Daten absaugen oder sogar weitergehenden Schaden anrichten können. Ein erhöhtes Risiko besteht bei Apps, die nicht über den offiziellen App-Store des jeweiligen Plattformanbieters (Apple, Google, Blackberry oder Microsoft) bezogen werden.
- Aus der Nutzung selbst können sich Verrechnungen ergeben, die zu überhohen Rechnungen („bill shocks“) oder zumindest unerwünschten Verrechnungen führen.
- Nutzerinnen und Nutzer, die ihre Smartphones rooten bzw. jailbreaken, gehen vor allem dann große Risiken ein, wenn sie nicht wirklich genau wissen, was sie tatsächlich wie konfigurieren. Unter rooten und jailbreaken versteht man das Vornehmen bestimmter Eingriffe in das Betriebssystem von Smartphones.
- In den Medien wird zunehmend auch über Angriffe direkt auf die Mobilfunknetze berichtet. Diese Aktionen können in der Regel aber nur von entsprechend ausgestatteten Institutionen (wie dies bei einigen Geheimdiensten der Fall ist) gestartet werden. Gegen derartige Angriffe werden sich durchschnittliche Nutzerinnen und Nutzer kaum schützen können.
- Die Verwendung von offenen und unbekanntem WLANs ist ein potenzielles Einfallstor für Angreifer.

Bei allen Handlungsanweisungen, wie man sich am besten schützen kann, ist immer auf das optimale Verhältnis zwischen „Usability“ und „Sicherheit“ zu achten. Die besten Schutzmaßnahmen nützen nichts, wenn diese zu umständlich sind und deswegen von den Nutzerinnen und Nutzern deaktiviert werden. Ebenso sind die jeweiligen Bedürfnisse zu berücksichtigen. Ein Unternehmen, welches lebenswichtige Geschäftsgeheimnisse schützen muss, wird weitergehende Maßnahmen setzen, als dies bei normalen Nutzerinnen und Nutzern der Fall ist.

Aus den oben erwähnten Risiken lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

1. Am Smartphone sollte ein Geräteschutz per PIN oder Passwort aktiviert werden. Ein Geräteschutz mittels Pattern (Pattern ist das Zeichnen von Mustern am Bildschirm) oder Fingerabdruck bietet nur einen sehr geringen Schutz.
2. Nach kurzer Nichtbenutzung soll die neuerliche Deaktivierung des Geräteschutzes notwendig sein.
3. Alle Plattformen bieten eine Verschlüsselung der Daten auf dem Smartphone an. Diese sollte unbedingt aktiviert werden.
4. Betriebssysteme aktualisieren. Wenn ein Hersteller keine Updates mehr anbietet und das Betriebssystem schon sehr veraltet sein sollte, unter Umständen ein neues Gerät erwerben.
5. Apps nur von den offiziellen Stores des Plattformanbieters beziehen.
6. Nur Apps installieren, die schon länger und erprobt angeboten werden.
7. Überhaupt nur solche Apps installieren, die man tatsächlich braucht. Aus dem Blickwinkel der Sicherheit gilt hier „weniger ist mehr“.
8. Berechtigungen für Apps nur erteilen, wenn diese auch plausibel sind. Z.B. eine Taschenlampen-App installieren, die Zugriff auf die persönlichen Kontakte verlangt, ist zu vermeiden.
9. Beim Betreiber erkundigen, welche Kostenkontrollmöglichkeiten vorhanden sind.
10. Dienste, die man nicht benötigt, sperren lassen. Dies umfasst z.B. Contentdienste, Mehrwertdienste, Roaming.
11. Kein automatisches Verbinden mit öffentlichen WLANs.
12. Wenn man sein Smartphone nicht findet, den Anschluss sicherheitshalber sofort beim Betreiber sperren lassen. Eine nachträgliche Entsperrung ist einfach möglich. Achtung: Das Sperren des Smartphones kann mit Kosten verbunden sein.
13. Fast alle Betriebssysteme bieten die Löschung des gesamten Inhalts des Smartphones aus der Ferne an. Diese Funktion muss vorab aktiviert sein und man muss die nötigen Kennwörter bereit haben, damit man die Löschung im Ernstfall tatsächlich durchführen kann.


Wer diese einfachen Regeln befolgt, ist zwar nicht vor jeglicher Gefahr geschützt, die die Nutzung von Smartphones mit sich bringt, die Risiken können jedoch in einem erheblichen Maße reduziert werden.

6.5 Follow-up: Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene

Im letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle wurde von weitgehenden Vorhaben der Europäischen Kommission berichtet. Diese hat 2013 den Entwurf einer Verordnung vorgestellt, der im Fall einer Umsetzung auch weitreichende Auswirkungen auf die Nutzerrechte gehabt hätte. Mittlerweile zeichnet sich ab, dass mit einer Umsetzung dieser Verordnung, zumindest was die Rechte der Nutzerinnen und Nutzer betrifft, nicht mehr zu rechnen ist. Es scheint, dass diese Themen im Rahmen der Überarbeitung des gesamten Richtlinienpakets beginnend ab Mitte 2015 abgearbeitet werden. Nur in den Bereichen Roaming und Netzneutralität scheint es zu einer vorzeitigen Regelung zu kommen.

6.6 Netzneutralität: aktuelle Entwicklungen

Netzneutralität hat sich im Jahr 2014 von einem Randthema zu einem der Hauptthemen in telekommunikations- und medienregulatorischen Fachkreisen entwickelt. Verantwortlich dafür sind die



Entwicklungen auf europäischer Ebene und in den USA. Die Bedeutung von Netzneutralität erschließt sich anhand eines Blicks auf die Erfolgsgeschichte des Internets, das sehr viele Lebensbereiche nachhaltig und grundlegend verändert hat. Die Offenheit und die niedrigen Eintrittsbarrieren der Plattform Internet haben Wachstum und Innovation in den letzten 20 Jahren stark gefördert und dazu geführt, dass das Internet nicht mehr aus unserem Leben wegzudenken ist.

Warum Netzneutralität?

Grundlage dafür war und ist das Prinzip der Netzneutralität, gemäß dem alle Datenpakete im Internet gleich behandelt werden. So macht es derzeit keinen Unterschied hinsichtlich Geschwindigkeit oder Qualität der Übertragung, ob eine E-Mail oder ein Skype Telefonat über das Internet geschickt werden. Das Internet als Netz ist „blind“ in Sachen Inhalte oder Anwendungen. Es wird daher nicht danach differenziert, was über das Netz transportiert wird. Eine Abweichung davon wäre es, bestimmten Inhalten oder Anwendungen eine Bevorzugung im Netz zu geben („Überholspur“) oder datenintensive Anwendungen in Fällen eines Datenstaus zu drosseln. Die Zulässigkeit und Auswirkungen solcher möglichen Eingriffe werden derzeit diskutiert, insbesondere ob es bevorzugte Dienste („specialised services“) geben soll und wie die Rahmenbedingungen dafür aussehen müssten. Diese Entscheidung hat großen Einfluss auf das Internet-Ökosystem, da durch die Einführung von „specialised services“ die Markteintrittsbarrieren für die Plattform Internet wesentlich erhöht werden und die freie Wahl der Endkundinnen und Endkunden beeinflusst wird. Der Wettbewerb zwischen den Inhalte- und Applikationenanbietern und den Produzenten elektronischer Medien könnte durch diese neue Art von Services verzerrt werden, da davon auszugehen ist, dass Angebote mit höherer (technischer) Qualität einen Vorteil gegenüber „gewöhnlichen“ Angeboten haben. Die zunehmende Online-Konsumation von Medien und die Verlagerung von Medienangeboten (z.B. IP-TV, Video/TV-Streaming) ins Internet verstärken die Relevanz der Netzneutralität für die Medienwelt. Insofern ist Netzneutralität immer aus einer telekommunikations- und medienregulatorischen Perspektive zu betrachten, um der konvergenten Dimension dieses Themas gerecht zu werden.

Einschränkungen bei der Netzneutralität könnten für Endkundinnen und Endkunden auf den ersten Blick sogar vorteilhaft erscheinen. Wer wäre nicht erfreut, wenn sein Betreiber für bestimmte Services (z.B. Onlinevideos) keine Datenmengen verrechnet. Bereits ein mittelfristiger Ausblick zeigt jedoch die damit verbundene Gefährdung. Andere Anbieter, die sich keine entsprechende Vereinbarung mit dem Betreiber leisten können, werden vom Markt verschwinden. Spätestens dann haben die Verbraucherinnen und Verbraucher keine Auswahl mehr. Sie sind an einen Dienst gebunden, was nach der Logik des Marktes auch Preissteigerungen mit sich bringen würde. Dies ist nur ein exemplarisches Beispiel, wie wichtig die Netzneutralität für alle Nutzerinnen und Nutzer des Internets ist.

Offen: europaweite Netzneutralitätsregelung

Die Europäische Kommission hat im September 2013 einen Verordnungsentwurf, genannt „Telecom Single Market“, vorgelegt, in dem Netzneutralität erstmals auf europäischer Ebene verankert werden soll. Nach einem Beschluss des Europäischen Parlaments im April 2014, in dem die ursprüngliche Version des Entwurfs im Sinne einer strengeren Netzneutralitätsregelung geändert wurde, wird aktuell im Rat der Europäischen Union darüber beraten. Derzeit lässt sich nicht abschätzen, ob und mit welchem Inhalt eine europaweite Netzneutralitätsregelung kommen wird.

In den USA bestand nach einer teilweisen Aufhebung der bereits seit mehreren Jahren bestehenden Netzneutralitätsregelung der US-amerikanischen Regulierungsbehörde FCC durch ein Gericht Handlungsbedarf. Die Diskussion über den Inhalt der neuen Regeln wurde in der Öffentlichkeit zum Teil intensiv geführt, was sich an den ca. vier Millionen Stellungnahmen zu einem ersten Entwurf der neuen Regeln ablesen lässt. Sogar US-Präsident Barack Obama hat sich öffentlich für strengere Regeln ausgesprochen. In weiterer Folge wurde Ende Februar von der FCC ein umfassendes Regelwerk beschlossen, das Netzneutralität nachhaltig absichert und die Freiheiten aller Internetnutzer und Inhalteanbieter gewährleistet. Durch den Erlass dieser Regeln in den USA gerät Europa zusehends ins Hintertreffen und droht nachhaltig an Attraktivität für Internetnutzer und Inhalte- und Serviceanbieter zu verlieren. Eine umfassende, zukunftsorientierte Netzneutralitätsregelung, welche die Freiheiten der Internetnutzer und der Inhalte- und Serviceanbieter gewährleistet, ist notwendig, um Rechtssicherheit zu schaffen und um das offene Internet zu garantieren.

6.7 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR-GmbH unter www.rtr.at/de/komp/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 33) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2006 bis 2013 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

Abbildung 33: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen acht Jahre

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Taktung ■ Roaming ■ Mobile Internetzugänge ■ Mehrwert-SMS-Dienste ■ Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste ■ Mobile Datenkarte, Datenroaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union ■ Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen ■ Direktvertrieb – Telefonmarketing ■ Aktuelle Rechtsprechung
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste-Monitoring ■ Internationales Roaming ■ Sprachbox im Ausland ■ Grenznahe Roaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemfall mobile Internetzugänge ■ Checkliste mobile Datendienste ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union ■ Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“

2010

- Mobile Internetzugänge
- Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5
- Missbrauch von Nebenstellenanlagen
- Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“
- Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber

2011

- Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung
- Änderungen beim Einzelentgeltnachweis
- Papierrechnung
- Beschränkung der Mindestvertragsdauer
- Sperre von Datendiensten
- Einseitiges Änderungsrecht von Vertragsbedingungen durch den Betreiber
- Rufnummernportierung
- Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten
- Prüfung von Entgeltbestimmungen
- WAP-Billing

2012

- Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung
- Einseitiges Änderungsrecht des Betreibers von Geschäftsbedingungen – die Mitteilungsverordnung
- Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy
- Roamingverordnung III
- Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten
- Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten
- Der RTR-Netztest

2013

- Erfahrungen mit den von der RTR-GmbH erlassenen Verordnungen
- Aufsichtsmaßnahmen im Interesse der Nutzer
- A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Einhaltung der Kostenbeschränkungsverordnung
- A1 Telekom Austria AG und T-Mobile Austria GmbH – Recht des Kunden auf eine Papierrechnung
- A1 Telekom Austria AG – Authentifizierung des Kunden bei Internationalem Roaming
- Contentdienste
- Netzneutralität – Was ist das?
- International Roaming
- RTR-Netztest
- One Smart Star – öffentliche Kurzzurufnummern mit Stern alias „Sternchenrufnummern“
- Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene



7. Ausblick

Die Schlichtungsstelle verfolgt auch im Jahr 2015 weiterhin das Ziel, Nutzerinnen und Nutzer von Telekommunikationsdiensten zu stärken. In einem kooperativen Ansatz sollen Wege gefunden werden, die Anzahl der eingebrachten Verfahren zu reduzieren. Wo nötig, wird auch das Setzen konkreter Maßnahmen nicht ausbleiben. Dass diese Strategie aufzugehen scheint, kann man aus der Statistik bereits ablesen. Ab September 2014 geht die Anzahl der neuen Schlichtungsanträge kontinuierlich zurück. 2015 scheint daher ein wesentlich entspannteres Jahr zu werden als 2014. Große Bedeutung wird der Frage zukommen, ob die Beschwerden zu Contentdiensten von den Betreibern so weit in den Griff bekommen werden, dass diese Thematik vernachlässigbar wird. Andernfalls wird ein hoheitliches Eingreifen unumgänglich sein.

Endkundinnen und Endkunden jeden Alters, die zufrieden und mit gutem Gefühl ihre Geräte nutzen können, sind ein wesentlicher Faktor für die positive Entwicklung der Telekommunikation. Sollten sich doch einmal Probleme ergeben, ist es weiterhin eine zentrale Aufgabe der Schlichtungsstelle, rasch Lösungen im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer zu finden.



8. Overview of 2014 (English translation of chapter 1)

The most important service RTR directly provides to customers of telecommunications services is the conciliation procedure. Several thousand cases are handled each year. The objective of the procedure is to identify an amicable solution that suits both parties during a dispute between customers and their network operators. Only where all efforts to reach an agreement fail will the conciliation body evaluate the case in detail and present the results to both parties. This final evaluation can include an additional solution proposal if facts have been identified that would appear to justify the customers' concern.

The trends recognised in 2014 are outlined below.

Drastic increase in conciliation procedures

Conciliation procedures enjoyed growing 'popularity' again in 2014. With the number of cases rising by more than 1,000, the downhill trend observed since 2011 was reversed. Already at the beginning of the year there were signs of the vigorous increase of some 36%, whereas the cases primarily concerned the network operator Hutchison. A slight relief of the situation was only noticeable towards the end of the year.

Issues not really new

While the focus of the conciliation body's activities shifted in 2014, the relevant subjects of complaints were not really new.

Mobile complaints predominate

Austria is a country that thrives on mobile communications. This fact is reflected in the conciliation body statistics. 86% of all requests for conciliation were attributed to mobile services. The overall fixed network sector – whether telephony or the internet – hardly seems to be affected by any problems.

Mainly content services fuel complaints

The main underlying cause of this development is found in content services. The number of complaints concerning such services took a veritable leap upwards. This topic was the subject of some 1,400 procedures and represented an increase of 812 cases or 139% over 2013. No other conciliation issue reached such a magnitude in the reporting year.

Content services allow other services, content and similar items, to be paid directly through the phone or internet bill:

- Without entering a (value-added service) number
- Without separate subscription for the service
- Without requesting separate authentication (e.g. via PIN code) for each payment transaction


Users can trigger a payment transaction simply by selecting a button on the user interface of the device. Usually no more than two clicks are necessary to trigger the payment transaction. It should be noted that operators use different names for content services. The most common terms found on the phone bill include: "Premium SMS & Services", "Your Purchase", "External Purchase of Digital Goods", "Charges for Online Services & Downloads". Often the term "WAP Billing" is used, which is especially common in Germany. Content services are only offered via mobile data connections. On the other hand, some network operators and products do not support the use of content services. The conciliation procedure statistics for those operators are consequently highly favourable because such procedures are rarely necessary. One positive example to be mentioned in this context is 'yesss!'.

The high number of complaints about charges for content services must be seen as an indication of a widespread problematic issue. It has to be assumed that there are numerous users who are also affected but do not find their way to the conciliation body.

There are various reasons, often interrelated, for the issues arising in the context of content services:

- Almost invariably attempts are made to sell a subscription to customers. Even where only a one-time purchase, e.g. of a ring tone, is requested, at the end of the ordering process the item is sold as a subscription. In many cases, the subscription continues for a long period without the customer enjoying any resulting added benefit.
- There is a great need for information regarding the availability of such services and how they work. Customers receive hardly any information when entering into contracts. This means that individuals without any knowledge of the nature of content services cannot take appropriate precautions.
- In a lot of cases, the method of soliciting customers and the actual content of such services is extremely dubious. Games and competitions offering no chance at winning exist alongside questionable imaginary points and currencies for games that are especially popular among children.
- Even from a technical point of view there are risks involved as the consumer is not made aware of the network operator's guaranteed rate information during the ordering process. This simplest case of such a risk is where a mobile phone is passed on to a third party, for instance from a parent to a child. Yet completely unexpected, unjustified billing charges can also be caused by malware or a specific configuration of a user device.

Unlike normal value-added services provided via phone numbers, RTR has no legal basis that would allow it to intervene as regulator in such cases. It can only be hoped that this legislative deficiency will soon be corrected. The most effective measure would be to limit subscription services to a maximum amount of EUR 10. In other words, users could not be charged more than



EUR 10 for each single service. Renewed approval (e.g. via text message) would always be required should this limit be exceeded. Such a procedure, which has already proven itself in the case of value-added services, would in all likelihood mitigate the issues related to content services.

Contract disputes also on the rise

Conciliation procedures involving disputes over the terms or the existence of a contract represented another major focus of activities. Such disputes also increased by almost 300 to 913 cases. Frequently they were related to the price increases in 2014. Apart from this feature, such cases vary widely in nature. The term 'contract disputes' comprises anything that can 'go wrong' during the term of contract validity, including issues related to the admissibility of an agreed minimum contract term, rectifying cases of unsuccessful number porting or verifying the legality of reminder fees already billed.

Direct marketing: an ongoing problem

Phone sales of communications services continue to result in problems. Here, in most cases the issue is primarily whether a contract has indeed come about and if so under what terms.. The most conspicuous operator in this regard in 2014 was sparfon. Details can be found in Section 5.2.6.

Effective protection leads to positive developments

Complaints concerning charges for mobile data services continue to decline. The same applies to value-added services. In both areas, effective measures for protection by way of RTR ordinances have been seen to mitigate issues in many problem areas. The Cost Limitation Ordinance (KostbeV) in particular has largely defused issues related to mobile data services which have long been fraught with disputes. In addition, the RTR Ordinance that governs communications parameters, fees and value-added services (KEM-V 2009) has proven itself over many years as a mainstay in user protection.

RTR strengthens collaboration with operators

During the course of 2014 RTR extended its collaboration and information exchange with network operators. Regular meetings are held with operator representatives to discuss and find solutions for problem situations and/or resolve specific conciliation cases. All those participating have come to recognise the benefits of this approach. In many conciliation cases, solutions could soon be identified and help the customers involved. Exchanging information has also made it possible to identify new approaches to resolving conflicts. An example is the 'first contact solution' proposed by one network operator. Where an operator succeeds in finding a solution to a case as soon as it is opened, such cases will in future be listed separately in the conciliation statistics. This procedure provides the affected customers with particularly fast help and allows both operators and the conciliation body to minimise expenditure incurred in their evaluation of cases and administrative procedures.

This form of extended collaboration may also be one of the reasons for fewer conciliation procedures since September 2014. Austria's network operators have also put much more effort into defusing certain problem situations. This applies also to the area of content services.

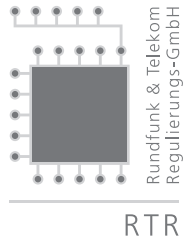


Regulatory activities with 'end-user focus'

During 2014, regulatory activities increasingly focused on end users and RTR plans to move further in this direction in the coming years. RTR is currently working on a comprehensive list of tasks. One example is number portability. Options to simplify number portability to benefit customers are being examined. In addition, the entire scope of information provided by RTR is also under evaluation. By redesigning RTR's broad and varying information offerings and making them simple and visually appealing, and by rendering wordings so as to be easily understood, RTR seeks to reach a larger segment of the public in future. One example is RTR's website, which will be thoroughly redesigned to create a more user-friendly environment and expand the information provided. These efforts aim to strengthen the position of end users as competitors in the market-place.

9. Anhang

9.1 Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“



RTR

**Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“
und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“**

Beachten Sie die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.

Wenn für Sie bereits ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle anhängig ist, sind von Ihnen unter Punkt A nur die Felder Vorname, Nachname und Geschäftszahl (RSTR XXXX/YY) auszufüllen. Wenn sich Ihre Daten geändert haben, sind unter Punkt A alle Felder auszufüllen. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben bzw. E-Mail der Schlichtungsstelle enthalten.

A. Allgemeine Angaben:
Ihre persönlichen Daten

Herr Frau Firma

Nachname bzw. Firma	Vorname
Straße	Postleitzahl, Ort
Tagsüber erreichbar unter	E-Mail
Kundennummer beim Betreiber	RSTR-Zahl (wenn bekannt)

Ich werde vertreten durch: (Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Herr Frau

Nachname bzw. Firma	Vorname
Straße	Postleitzahl, Ort
Tagsüber erreichbar unter	E-Mail

Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n	
Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber	

B. Aufschiebung der Fälligkeit:

Aufschiebung der Fälligkeit, wenn ein Schlichtungsverfahren noch nicht möglich ist:

Das folgende Feld ist nur auszufüllen, wenn Sie schon einen Einspruch beim Betreiber eingebracht und noch keine schriftliche Antwort von ihm erhalten haben:

Hinweis: Wenn Sie einen Schlichtungsantrag (Abschnitt C) stellen und zusätzlich einen Aufschiebung der Fälligkeit bewirken wollen, genügt es, das Feld unter C.2. anzukreuzen.

Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben am (Datum)

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren:

Hinweis: Ein Schlichtungsverfahren ist erst dann möglich, wenn Sie einen schriftlichen Einspruch bei Ihrem Betreiber erhoben **und bereits eine schriftliche Antwort** von Ihrem Betreiber erhalten haben. Der Schlichtungsantrag muss innerhalb eines Monats ab Erhalt des Antwortschreibens gestellt werden.

C.1. Betroffene Rechnung/en (nur auszufüllen, wenn Sie eine Rechnung bestreiten, ansonsten gehen Sie gleich zu Punkt C.3)

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am

C.2. Aufschiebung der Fälligkeit im Schlichtungsverfahren:

- Ja, ich will für die vom Schlichtungsverfahren umfassten Rechnungen einen Aufschiebung der Fälligkeit im Sinne der Verfahrensrichtlinien bewirken.

C.3. Kurze Schilderung des Sachverhaltes und Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

Wichtig: Folgende Unterlagen sind jedenfalls in Kopie beizulegen:

- Mein schriftlicher Einspruch/Beschwerde
- schriftliche Antwort des Betreibers
- strittige Rechnung (sofern relevant)

Sofern weitere Unterlagen (z.B. Reparaturaufträge, Telefonnotizen, Websiteausdrucke, Einzelgesprächsnachweise, sonstiger Schriftverkehr mit dem Betreiber) für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sind, ersuchen wir Sie, diese ebenfalls in Kopie zu übermitteln.

C.4. Eine mögliche Lösung des Problems könnte für mich wie folgt aussehen:

(Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Betreiber angemessen sein.)

D. Sonstige Mitteilungen:

9.2 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

§ 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschub der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufrieden stellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (**siehe Abschnitt I**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits bei Ihrem Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II**).

ABSCHNITT I:

DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) **„Betreiber“** sind alle Anbieter von „Kommunikationsdiensten“, daher typischerweise Telefonbetreiber, Kabelnetzbetreiber und Internetserviceprovider. **Keine** Kommunikationsdienstbetreiber sind z.B. Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Onlineroutenplaner etc.).
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür beträgt drei Monate ab Rechnungslegung. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist mit dem Zeitpunkt des Abbuchens des Guthabens zu laufen. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten und vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag vier Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- g) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- h) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

§ 3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich?

- a) Wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als **ein Jahr zurückliegt** (z.B. die Rechnung älter als ein Jahr ist);
- c) wenn der Streitwert **weniger als 20,- Euro inkl. Umsatzsteuer** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (z.B. im Rahmen einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);
- e) wenn Sie die strittige **Rechnung nicht binnen dreier Monate schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben;
- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt** haben oder
- g) bei **offensichtlicher Unbegründetheit** und **mangelnder Nachvollziehbarkeit** bzw. **Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist**.

§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
 - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstatten. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
 - II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
 - III. Bei Verfahren mit einem **Streitwert von 20,- bis 150,- Euro** (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.
 - IV. Sollte Ihr Problem bzw. Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den Betreiber zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

§ 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden.
- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

§ 6: Wie lange dauert das Verfahren?

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

§ 7: Welche Pflichten hat der Betreiber?

Den Betreiber trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Verbindungsdaten, Verträge, Prüfprotokolle, Kopien der Einspruchserledigungen etc. zu übermitteln.

§ 8: Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Betreiber Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

§ 9: Zum Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Betreiber übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs-)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. **Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT

§ 10: Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag bis zum Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht bezahlen müssen. Sollten Sie nach Erhalt des Antwortschreibens einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschub der Fälligkeit daher spätestens einen Monat ab Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde.

§ 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Ein **schriftlicher Einspruch** gegen die Rechnung muss bereits an den Betreiber geschickt worden sein oder ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH beantragt bzw. anhängig sein und
- b) Sie müssen den Abschnitt des **Verfahrensformulars** „Aufschub der Fälligkeit“ (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

§ 12: Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch § 13.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Betreiber kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.
- d) Wenn Sie den strittigen Betrag schon bezahlt haben, können Sie bei Ihrem Betreiber die Rückerstattung jenes Betrages verlangen, der nach § 71 Abs. 2 TKG 2003 nicht fällig gestellt werden kann. Dabei handelt es sich um die Differenz des strittigen Betrages zum Durchschnitt der letzten drei Abrechnungsperioden. Richten Sie am besten einen entsprechenden schriftlichen Antrag direkt an Ihren Betreiber.
- e) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.
- f) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitts I und ist von diesem zu unterscheiden!

§ 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw. Ihre Unterlagen an den Betreiber. Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (z.B. wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Betreiber, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit. **Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.**

ABSCHNITT III: ALLGEMEINES

§ 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Sie können mit der Schlichtungsstelle per Brief, Fax oder Webformular (E-Mails werden zurückgewiesen) in Kontakt treten.

§ 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind unverzüglich der Schlichtungsstelle bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (§ 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Das gilt sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem Betreiber) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

§ 16: Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Verfahren (nach Abschnitt I und II), den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

§ 17: Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter www.rtr.at/schlichtungsstelle zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

§ 18: Zum Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 21.02.2012 in Kraft.

9.3 Verzeichnisse

9.3.1 Tabellen

Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für A1 Telekom (mobil)	28
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „bob“	30
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für A1 Telekom (Festnetz)	32
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für UPC	34
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für Tele2	36
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „T-Mobile“	38
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für „tele.ring“	39
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2013 und 2014 für Hutchison	42
Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2014 für primacall, Myphone und sparfon	43

9.3.2 Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens	11
Abbildung 2: Darstellung des Schlichtungsverfahrens	12
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2014	13
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2014 (pro Monat)	14
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	15
Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2012 bis 2014	16
Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	17
Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2012 bis 2014 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)	18
Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2012 bis 2014 (nach Streitwert)	19
Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2012 bis 2014 (nach Art der Erledigung)	20
Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebraachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2012 bis 2014	21

Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2012 bis 2014	23
Abbildung 13: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2012 bis 2014	23
Abbildung 14: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2014	29
Abbildung 15: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2014 (nach Gegenständen)	30
Abbildung 16: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014	31
Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2014 (nach Gegenständen)	32
Abbildung 18: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2014	33
Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2014 (nach Gegenständen)	34
Abbildung 20: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2014	35
Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2014 (nach Gegenständen)	35
Abbildung 22: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2014	36
Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2014 (nach Gegenständen)	37
Abbildung 24: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014	38
Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2014 (nach Gegenständen)	39
Abbildung 26: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2014	40
Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2014 (nach Gegenständen)	41
Abbildung 28: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2014	42
Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2014 (nach Gegenständen)	43
Abbildung 30: MyPhone, primacall und sparfon – Streitschlichtungsgegenstände 2014	45
Abbildung 31: Anfragen beim RTR-Callcenter zu MyPhone und primacall 2014 (nach Gegenständen)	45
Abbildung 32: Beispiel Netztest auf einem mobilen Endgerät	49
Abbildung 33: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen acht Jahre	53

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, A-1060 Wien,

Tel.: +43 1 58058-0, Fax: +43 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at, Internet: www.rtr.at

Für den Inhalt verantwortlich: Mag. Johannes Gungl, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

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

Grafik: Mag. Johannes Bulgarini Verlag und Werbeagentur, Gföhl 8, A-3053 Laaben, E-Mail: office@bulgarini.at

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.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2014“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Im Sinne einer geschlechtergerechten Sprache wurden überwiegend die weibliche und die männliche Form von personenbezogenen Bezeichnungen verwendet. In einigen Fällen wurde jedoch aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Form eines personenbezogenen Hauptwortes verwendet, die Angaben beziehen sich aber selbstverständlich auf beide Geschlechter. Dies soll keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2015

**RUNDFUNK & TELEKOM
REGULIERUNGS-GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Str. 77-79

Tel: +43 1 58058-0

Fax: +43 1 58058-9191

<http://www.rtr.at> E-Mail: rtr@rtr.at

FN: 208312t HG Wien

DVR-Nr.: 0956732 Austria