

TÄTIGKEITSBERICHT DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 2016



Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2016

Inhalt

Vorwort	5	
Schlichtung 2016 auf einen Blick	7	
1	2016 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen bei der RTR	10
1.1	Die Rahmenbedingungen	10
1.2	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	10
1.3	Schlichtungsverfahren Postdienste	11
1.4	Ein Jahr Erfahrung mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz	11
2	Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	14
2.1	Vorteile des Schlichtungsverfahrens	14
2.2	Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren	15
2.3	Der Verfahrensablauf	15
2.4	Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?	16
2.5	Die vorgesehene Verfahrensdauer	16
2.6	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	16
3	Die Schlichtungstätigkeit 2016 in Zahlen	20
3.1	Telekommunikation und Medien	20
3.2	Schlichtungsverfahren Post	30
4	Information und Service: Kundenanliegen sind uns wichtig!	40
5	Schlichtungstätigkeit 2016	44
5.1	Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien	44
5.2	Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien	48
5.3	Exemplarische Fälle Postdienste	63
5.4	Analyse der Postdiensteanbieter	65

6	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	70
6.1	Servicethemen	70
6.2	Entwicklungen zum Nutzerschutz	84
7	Ausblick	91
8	Overview of 2016 – the three conciliation bodies at RTR	94
8.1	General conditions	94
8.2	Conciliation procedures in telecommunications and media	94
8.3	Conciliation procedures in postal services	95
8.4	A year's experience with the Alternative Dispute Resolution Act	95
9	Anhang	98
9.1	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	98
9.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)	99
9.3	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 Abs. 1 Postmarktgesetz (PMG) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)	104
9.4	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	108
9.5	Informationen nach dem AStG	112
9.6	Verzeichnisse	114
	Impressum	116



Sehr geehrte Damen und Herren,

die Bilanz unserer Schlichtungstätigkeit ist auch für das Jahr 2016 wieder eine durchaus positive: Erstmals seit dem Jahr 2002 liegt die Anzahl der bei uns eingebrachten Schlichtungsfälle mit 1.996 Fällen unter der 2.000er-Marke und damit auf einem historischen Tiefstand! Dieser seit 2014 anhaltende Rückgang bei den Schlichtungsfällen steht in einem engen Zusammenhang mit der Angebots- und Preislandschaft in Österreich. Die Preise sind gesunken, die Produktvielfalt ist groß und eine ständig steigende Anzahl von neuen Anbietern sorgt – im Sinne der Kundinnen und Kunden – für einen funktionierenden Wettbewerb.

Dass die Anbieter in den letzten Jahren ihr Kundenservice sowie ihre Kulanzbereitschaft sukzessive verbessert haben, ist auch auf die Intensivierung unserer Zusammenarbeit zurückzuführen. Wir kennen die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer, aber wir nehmen natürlich auch die Anliegen der Anbieter sehr ernst. Unser Fazit: Nicht durch Eingreifen des Gesetzgebers oder durch Verordnungen, sondern durch Dialog und Zusammenarbeit haben sich die Verfahren auf einem niedrigen Niveau eingependelt – ein für alle Beteiligten erfreuliches Ergebnis! Diese positiven Entwicklungen können durch die leicht steigende Anzahl von Verfahren im Medien- und Postbereich kaum geschmälert werden.

Welchen Weg die Inhalte der Beschwerden hinkünftig einschlagen werden, wird sich weisen. Sowohl das Festnetz als auch zusehends das Mobilnetz entwickeln sich vom Gesichtspunkt der Nutzung aus immer mehr in Richtung eines reinen Internetzuges. Indikatoren dafür gibt es bereits viele – wie Telefonieren oder Versenden von Nachrichten über Messengerdienste.

Auch aus Sicht des Nutzerschutzes wird viel Neues auf uns zukommen. Die Entwicklungen auf europäischer Ebene zeigen in den jüngsten Gesetzesentwürfen jedenfalls in diese Richtung: Neben den klassischen Telefon- und Internetanbietern werden auch die Anbieter von Apps und Applikationen verstärkt in die Pflicht genommen werden.

Ein großer Fortschritt ist die Abschaffung der Roamingtarife ab 15. Juni 2017. Telefonieren, der Versand von SMS oder der Abruf von Daten wird für Österreicherinnen und Österreicher im EU-Ausland gleich viel kosten wie im Inland. Der kleine Wermutstropfen: Die neuen Regelungen sind sehr komplex. Wir haben in diesem Bericht u.a. versucht, Transparenz in das neue Regelwerk zu bringen.

Wir hoffen, dass der vorliegende Tätigkeitsbericht Ihr Interesse findet!

Mag. Johannes Gungl

*Geschäftsführer Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)*



Schlichtung 2016 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien 2016

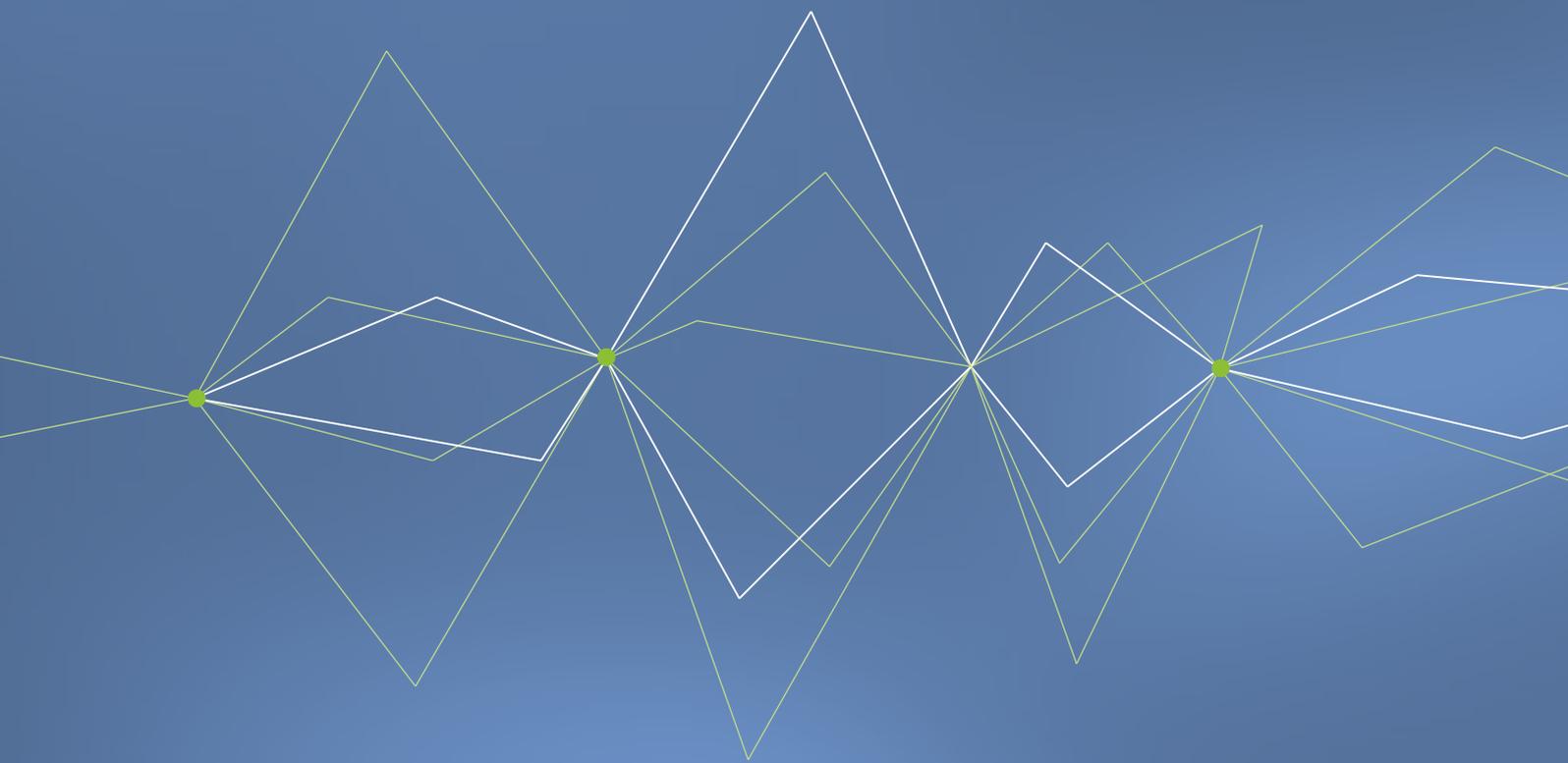
	2016	Veränderung gegenüber 2015
Eingebrachte Schlichtungsfälle	1.996	- 17 %
Entgeltstreitigkeiten	1.239	- 33 %
• davon Dienste von Drittanbietern (Contentdienste)	398	- 46 %
• davon mobile Datendienste	166	- 38 %
Nichtentgeltstreitigkeiten	757	38 %
• davon Vertragsschwierigkeiten	751	25 %
Summe aller 2016 eingebrachten Streitwerte in Euro	513.350,-	- 28 %
durchschnittlicher Streitwert in Euro	431,-	4 %
Einigungsquote	81 %	9 %
92 % der 2016 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen		

Schlichtung Post 2016

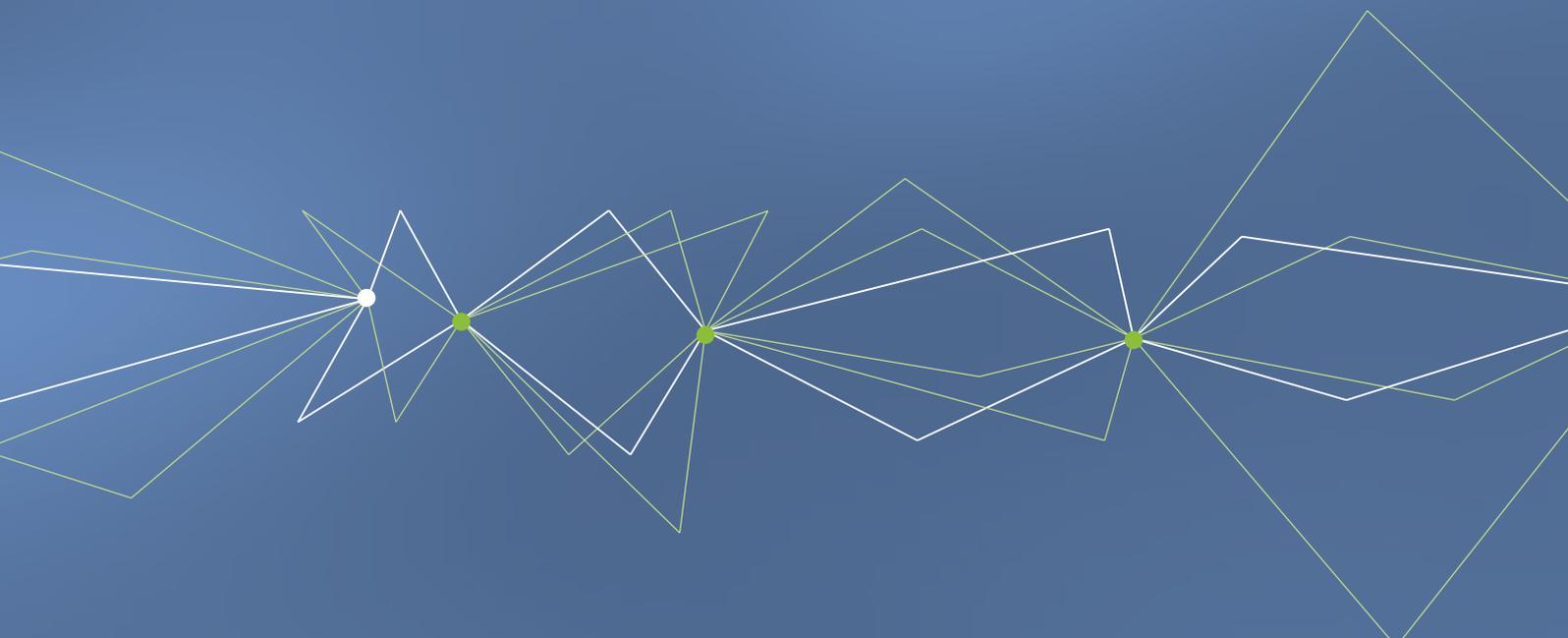
	2016	Veränderung gegenüber 2015
Eingebrachte Schlichtungsfälle	159	79 %
davon Brief	19	19 %
davon Paket	80	196 %
davon sonstige Themen wie Nachsendeaufträge, Urlaubspostfächer und sonstige Postdienstleistungen	60	30 %

Bearbeitete Anfragen 2016

	2016	Veränderung gegenüber 2015
Anfragen gesamt (telefonisch und schriftlich)	3.522	- 14 %
davon telefonische Anfragen	2.124	- 20 %
davon schriftliche Anfragen Konsumentenservice	1.398	- 5 %
durchschnittliche Reaktionszeit 1,5 Tage		



1 2016 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen bei der RTR



1.1	Die Rahmenbedingungen	10
1.2	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	10
1.3	Schlichtungsverfahren Postdienste	11
1.4	Ein Jahr Erfahrung mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz	11

1 2016 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen bei der RTR

1.1 Die Rahmenbedingungen

Das Schlichtungsverfahren stellt im Bereich der Nutzerrechte den wesentlichsten Arbeitsschwerpunkt der RTR dar. Während die meisten anderen Tätigkeiten, wie z.B. Aufsichtsverfahren gegen Betreiber, den Nutzerinnen und Nutzern nur indirekt zugutekommen, wird beim Schlichtungsverfahren eine direkte Dienstleistung erbracht. Das Schlichtungsverfahren selbst ist ein alternatives Rechtsschutzelement. Anstatt den mit einem erheblichen Kostenrisiko verbundenen Gerichtsweg zu beschreiten, können Probleme der Kundinnen und Kunden mit ihrem Betreiber rasch und kostenfrei einer Klärung zugeführt werden. Die hohe Einigungsquote zeigt auch, dass die Mehrzahl der Beschwerden endgültig und zufriedenstellend gelöst werden kann.

Schlichtungsverfahren werden auch auf europäischer Ebene als zusätzliches Rechtsschutzinstrument favorisiert. Mit der ADR-Richtlinie wurde ein Regelwerk mit Verfahrensgarantien geschaffen, welches seit dem 9. Jänner 2016 auch in Österreich anzuwenden ist. Der österreichische Gesetzgeber hat sich im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz dafür entschieden, ein abgeschlossenes System von acht Schlichtungsstellen zu schaffen. Zwei davon befinden sich bei der RTR. Insgesamt sind bei der Regulierungsbehörde jedoch drei Schlichtungsstellen angesiedelt:

1. Die Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste
2. Die Schlichtungsstelle für Postdienste
3. Die Schlichtungsstelle für Medien (RTR als Geschäftsstelle für die KommAustria)

Die Medienschlichtungsstelle unterliegt zwar nicht dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz, in der internen Umsetzung werden aber alle Verfahren gleichartig durchgeführt. Insgesamt sind somit drei Schlichtungsstellen bei der RTR für die Nutzerinnen und Nutzer tätig.

Die Entwicklung der eingehenden Schlichtungsanträge war bei den drei Schlichtungsstellen gegenläufig. Während die Fallzahl im Bereich Telekommunikation sank, stieg sie im Bereich Post und Medien deutlich. Absolut gesehen führen allerdings die Beschwerden im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten.

1.2 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

Die Anzahl der von Endkundinnen und Endkunden bei der RTR eingebrachten Schlichtungsfälle lag im Jahr 2016 bei 1.996 Fällen und ist damit erneut deutlich gesunken. Seit dem Jahr 2002 konnte kein vergleichbar niedriges Ergebnis verzeichnet werden. Dafür gibt es mehrere Gründe: Die RTR hat in den letzten drei Jahren die Zusammenarbeit mit den Betreibern im Bereich Endkundenschlichtung sukzessive intensiviert. Nicht durch Eingreifen des Gesetzgebers oder durch Verordnungen, sondern durch Dialog und Zusammenarbeit haben sich die Verfahren auf einem niedrigen Niveau eingependelt. Die Kulanzbereitschaft der Betreiber hat weiterhin zugenommen und der Großteil der Produkte ist mittlerweile so gestaltet, dass unangenehme Überraschungen auf der Telefonrechnung immer seltener möglich sind.

Inhaltlich konnte 2016 eine weitere Trendumkehr bei Beschwerden über die Verrechnung von Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten) festgestellt werden. Diese stellen zwar noch immer den zweithäufigsten Beschwerdegrund dar. Absolut sind aber die Verfahren dazu zum zweiten Mal in Folge deutlich zurückgegangen. Wenn es der Branche weiterhin gelingt, die Fälle zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten)

zu reduzieren, wird die Notwendigkeit eines regulatorischen Eingriffes nicht mehr gegeben sein. Dies allerdings nur unter der Maßgabe, dass die Einigungsquote bei diesen Schlichtungsfällen in etwa gleichbleibt. Derzeit liegt diese nahe bei 100 %.

Vertragsschwierigkeiten sind mittlerweile der häufigste Grund für ein Schlichtungsverfahren. Diese haben jene über Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) deutlich überholt und sind 2016 auch absolut angestiegen. Die Gründe für solche Schlichtungsverfahren sind vielfältig. Beginnend mit unklaren Vertragsvereinbarungen bis hin zu Rechtsfragen im Zusammenhang mit Kündigungen ist hier ein weites Spektrum gegeben.

Trotz der Komplexität vieler Verfahren konnte die in den Verfahrensrichtlinien vorgesehene Verfahrensdauer von 90 Tagen in ca. 92 % aller Verfahren eingehalten werden. Erfreulich ist die hohe Einigungsquote von annähernd 81 %.

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren im Medienbereich ist 2016 rasant angestiegen und befindet sich auf einem Allzeithoch. Die 111 Schlichtungsanträge stellen eine Verdreifachung bei den neuen Verfahrensanträgen dar. Ursachen sind vor allem vertragliche Probleme bei einem Pay-TV-Anbieter. Auch der steigende Bekanntheitsgrad dürfte seinen Teil beitragen. Die Einigungsquote und Verfahrensdauer entsprechen den Verfahren für Kommunikationsdienste.

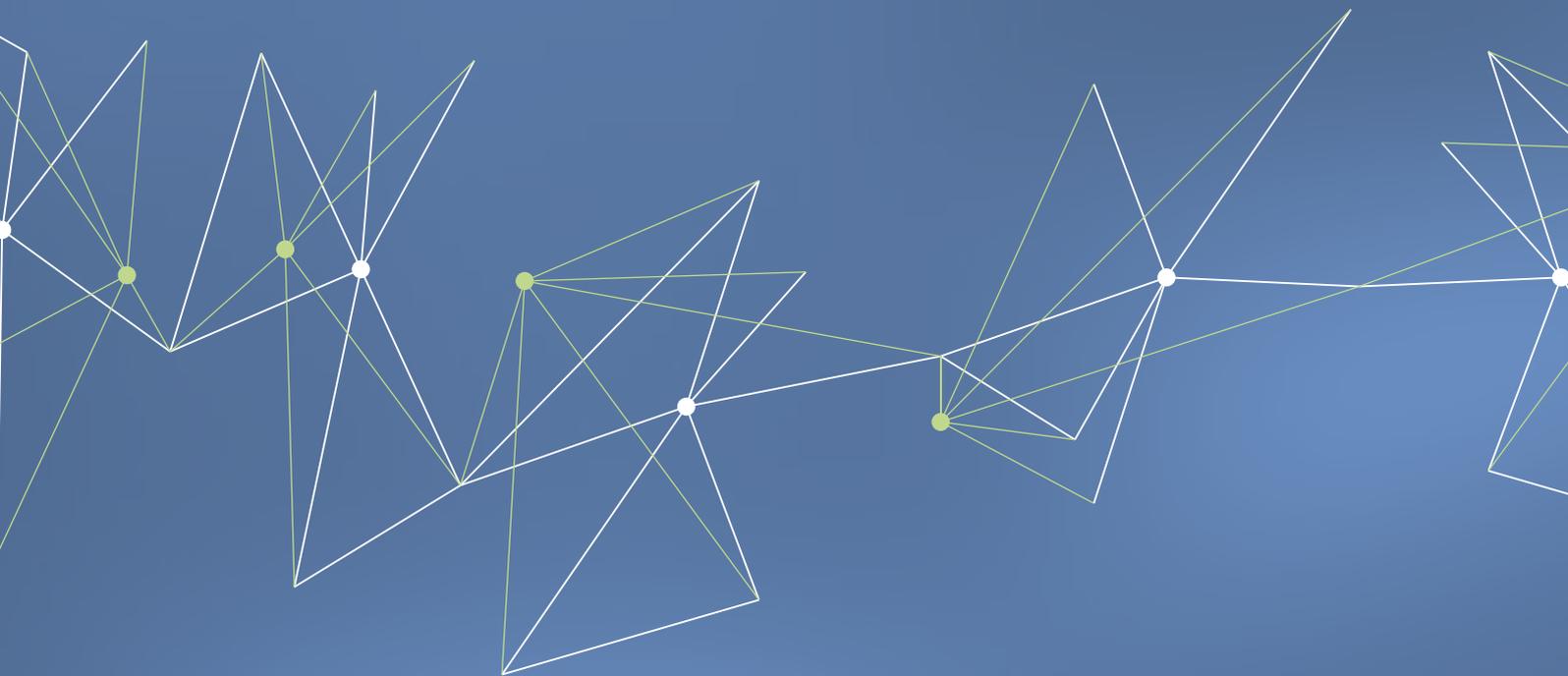
1.3 Schlichtungsverfahren Postdienste

Die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens im Zusammenhang mit Beschwerden über Postdienste wurde 2016 in einem deutlich gestiegenen Ausmaß genutzt. Insgesamt wurden 159 Schlichtungsanträge eingebracht. Dies entspricht einer Steigerung von 78 % gegenüber dem Vorjahr. Maßgeblich entscheidend für diese starke Steigerung dürften einerseits die neue Benennung der Post-Schlichtungsstelle nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz und die damit verbundene Medienpräsenz und andererseits der Markteintritt eines neuen Wettbewerbers auf dem österreichischen Paketmarkt gewesen sein. Die am häufigsten aufgetretenen Problembereiche waren Zustellprobleme. Themen wie Paketverlust, Nachsendeaufträge und Urlaubspostfächer, Abstellgenehmigungen, Fragen zu Geschäftsstellen, Frankiermaschinen etc. kommen deutlich seltener vor. Bei einem Großteil der Fälle konnten für die Endkundinnen und Endkunden positive Lösungen erzielt werden. So wurden Entschädigungszahlungen oder Verbesserungen der jeweils beanstandeten Leistung erwirkt oder einvernehmliche Einigungen erreicht.

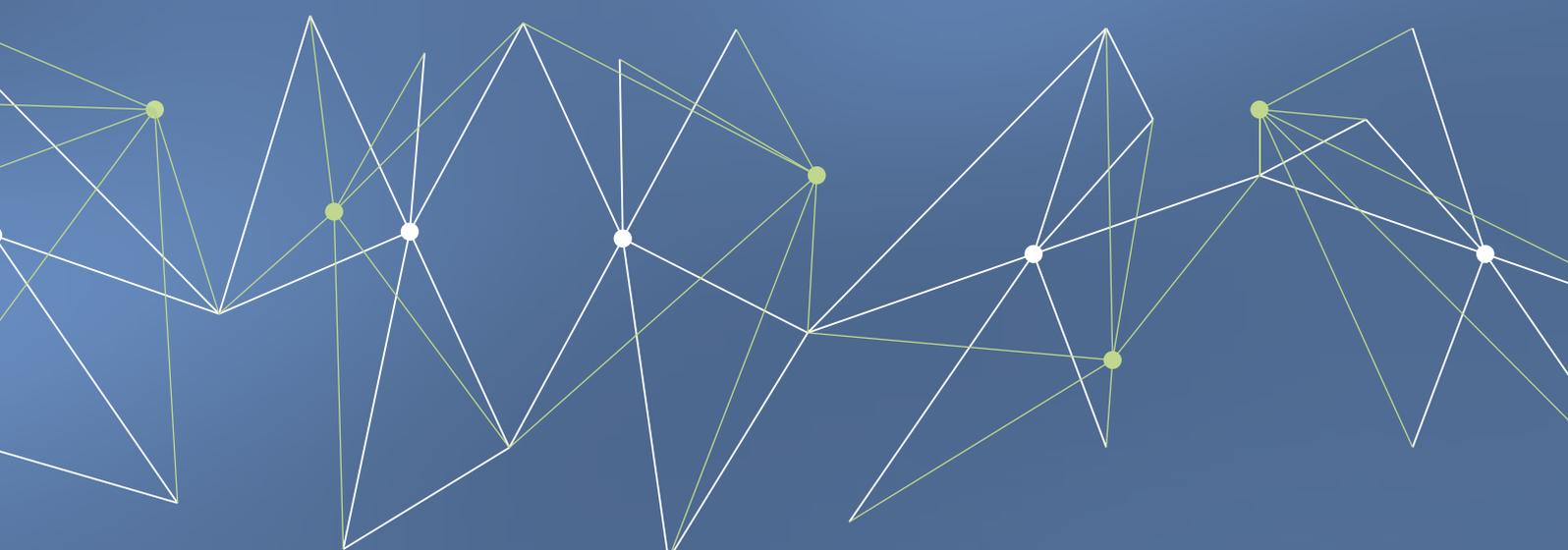
Die Bearbeitungsdauer der Fälle konnte aufgrund guter Zusammenarbeit mit einzelnen Postdiensteanbietern weiter gesenkt werden. So konnten 71 % aller Verfahren innerhalb von 30 Tagen beendet werden.

1.4 Ein Jahr Erfahrung mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz

2016 war die Bewährungsprobe für das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG). Da die RTR für alle Schlichtungsverfahren das AStG anwendet, waren umfangreiche Änderungen des Verfahrensablaufes notwendig. Vor allem die Fristen mussten in den jeweiligen Verfahrensrichtlinien neu geregelt werden. Ab dem 9. Jänner 2016 kamen diese Regeln zur Anwendung. Die ersten Erfahrungen zeigen, dass die neuen Vorgaben gut integriert werden konnten. Die neuen Verfahrensbestimmungen stellen eine wesentliche Verbesserung im Nutzerschutz dar. So wurde die Zeit, um einen Schlichtungsantrag einzubringen, von einem Monat auf ein Jahr verlängert. Die maximale Verfahrensdauer hingegen wurde von einem halben Jahr auf 90 Tage verkürzt. Vor allem diese Verkürzung der vorgesehenen Verfahrensdauer konnte gut in der Realität umgesetzt werden, wobei die Verfahrensbeschleunigung einen erheblichen prozessualen Mehraufwand bedeutet hat.



2 Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens



2.1	Vorteile des Schlichtungsverfahrens	14
2.2	Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren	15
2.3	Der Verfahrensablauf	15
2.4	Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?	16
2.5	Die vorgesehene Verfahrensdauer	16
2.6	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	16

2 Voraussetzungen und Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Das Schlichtungsverfahren steht allen Kundinnen und Kunden eines Betreibers als Rechtsschutzinstrument zur Verfügung. Gegenstand eines Verfahrens können fast alle Probleme mit einem Betreiber sein. Beispiele sind neben vermuteten fehlerhaften Rechnungsstellungen auch Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit dem Telefon-, Telekabel- oder Internetanschluss. Im Postbereich sind Probleme mit der Zustellung von Briefen und Paketen typische Schlichtungsgegenstände. Neben dem Gang zum Gericht 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.

2.1 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 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 in aller Regel nicht notwendig, externe Sachverständige hinzuzuziehen. Allfällige Fragestellungen können RTR-intern auf kurzem Weg und unbürokratisch geklärt werden.

Positiv zu erwähnen ist die Kooperationsmöglichkeit mit den involvierten Betreibern. Die Mehrzahl der Verfahren betrifft sehr große Unternehmen in Österreich. Dies ermöglicht Schnittstellen aufzubauen, die rasche und kundenfreundliche Problemlösungen fördern.

Die genannten Vorteile des Schlichtungsverfahrens kommen im Übrigen beiden Parteien zugute. Vom Schlichtungsverfahren können daher sowohl Endkundinnen und Endkunden als auch die Betreiber profitieren.

Das Verfahren selbst ist durch eigene Verfahrensrichtlinien (siehe Kapitel 9.2) näher ausgestaltet und kann über eine E-Government-Lösung auch elektronisch abgehandelt werden (www.rtr.at/schlichtungsstelle). Für die Postschlichtungsverfahren ist eine komplette elektronische Abwicklung erst in Planung.

2.2 Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren

Wie bereits eingangs erwähnt, hat das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) eine grundlegende Reformation der bisherigen Verfahrensregeln mit sich gebracht.

Diese waren zuvor ausschließlich im Telekommunikationsgesetz 2003 und im Postmarktgesetz festgelegt. Das AStG, welches in Österreich ab dem 9. Jänner 2016 Schlichtungsstellen für fast alle Sektoren vorsieht, ist auch auf die Verfahren für Telekommunikations- und Postdienste anzuwenden, soweit diese mit Verbraucherinnen oder Verbrauchern geführt werden. Die Regulierungsbehörde hat das AStG so umgesetzt, dass einheitliche Verfahrensregeln für Verbraucher und Unternehmer gelten.

Die wesentlichen Verfahrensvoraussetzungen sind:

- Der Beschwerdegegenstand muss im Wirkungsbereich der jeweiligen Schlichtungsstelle liegen. So können die Schlichtungsstellen bei der RTR z.B. keine Verfahren wegen eines Autoverkaufs behandeln.
- Man muss sich zuerst schriftlich beim Betreiber beschweren und die Antwort des Betreibers abwarten.
 - Wenn der Betreiber nicht binnen vier Wochen reagiert hat, kann unmittelbar ein Verfahren eingeleitet werden.
- Innerhalb eines Jahres ab der erstmaligen Beschwerdeerhebung kann dann ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- Es gibt eine Streitwertgrenze von 20 Euro. Von dieser kann aber abgesehen werden, wenn dem Verfahrensgegenstand eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung zukommt.
- Es gibt einige Ablehnungsgründe für ein Schlichtungsverfahren. So ist etwa ein Verfahren nicht mehr möglich, wenn der Beschwerdesachverhalt bereits gerichtsanhängig ist.

2.3 Der Verfahrensablauf

Liegen alle Verfahrensvoraussetzungen vor, wird dem Betreiber Gelegenheit gegeben, zum Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw. die von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet. Kommt keine Einigung zustande, prüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR heranziehen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wird umfassendes rechtliches Gehör gewährleistet. Die Schlichtungsstelle räumt beiden Seiten die Möglichkeit ein, zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu Befund und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.

Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (z.B. Verdienstentgang) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

2.4 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Vorrangiges Ziel ist es, eine einvernehmliche, für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden. Gelingt dies nicht, prüft die Schlichtungsstelle den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage. Es können jedoch auch Überlegungen nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit in die Entscheidung einfließen, um sachgerechte Lösungen zu finden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- Wenn das Vorbringen der beschwerdeführenden Partei zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Argumente einen schriftlichen Lösungsvorschlag erstellen. Wenn dieser von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- Ist das Begehren der beschwerdeführenden Partei nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche Abweisung beendet.
- Bei Verfahren mit einem Streitwert von 20 Euro bis 150 Euro kann das Verfahren auf einen Einigungsversuch beschränkt werden.

Wie im nachstehenden Kapitel 3 gezeigt wird, ist die mit Abstand häufigste Art der Verfahrensbeendigung die Einigung.

2.5 Die vorgesehene Verfahrensdauer

Grundsätzlich ist eine Verfahrensdauer von 90 Tagen ab dem Vorliegen des vollständigen Schlichtungsantrages vorgesehen. Bei besonders komplexen Verfahren kann die Frist entsprechend verlängert werden.

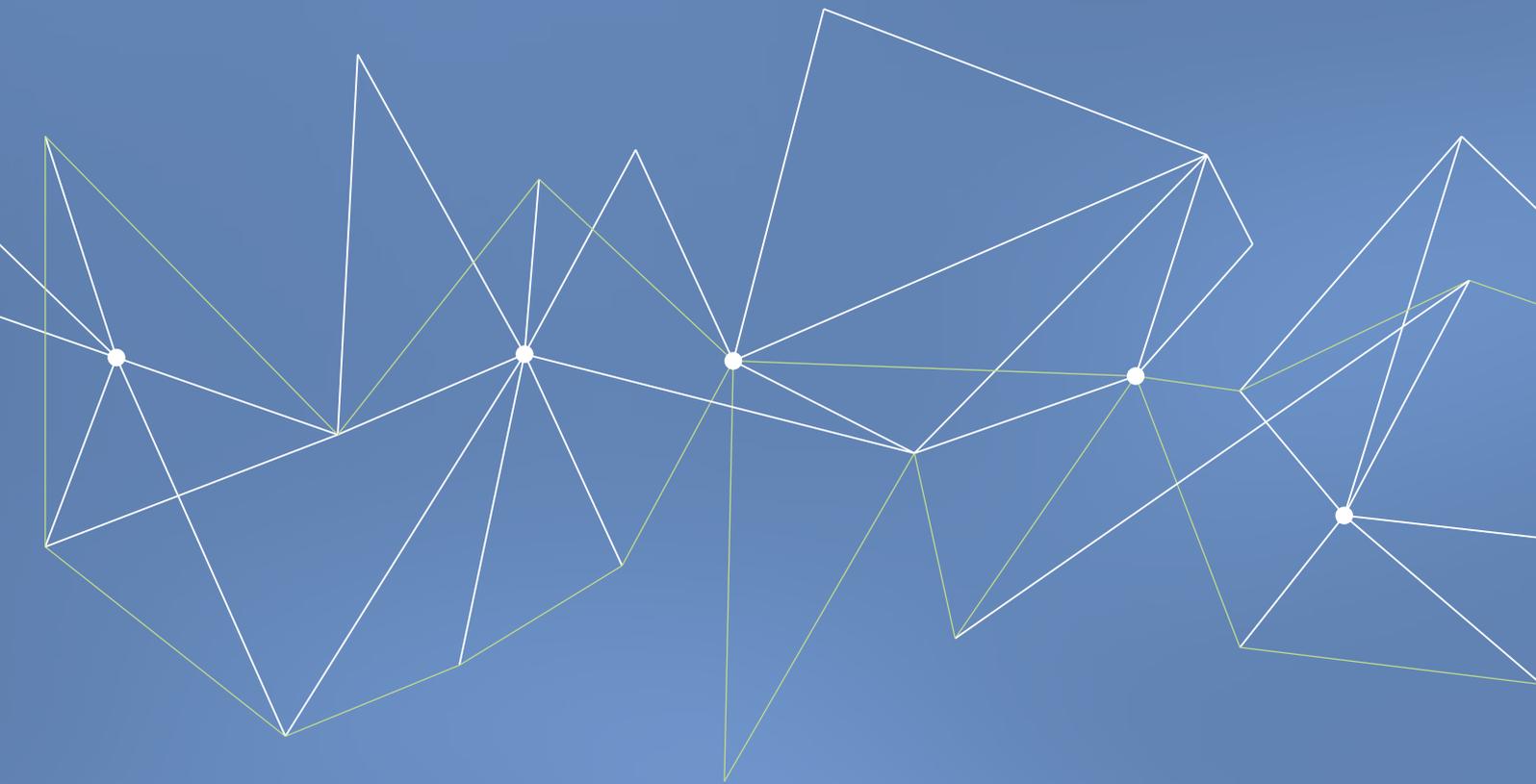
2.6 Aufschiebung der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages

Nur für die Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation und Medien ist ein Aufschiebung der Fälligkeit des bestrittenen Betrages möglich. Das macht auch Sinn, da im Postbereich in der Regel keine regelmäßigen, nach Leistungserbringung erstellten Rechnungslegungen vorkommen.

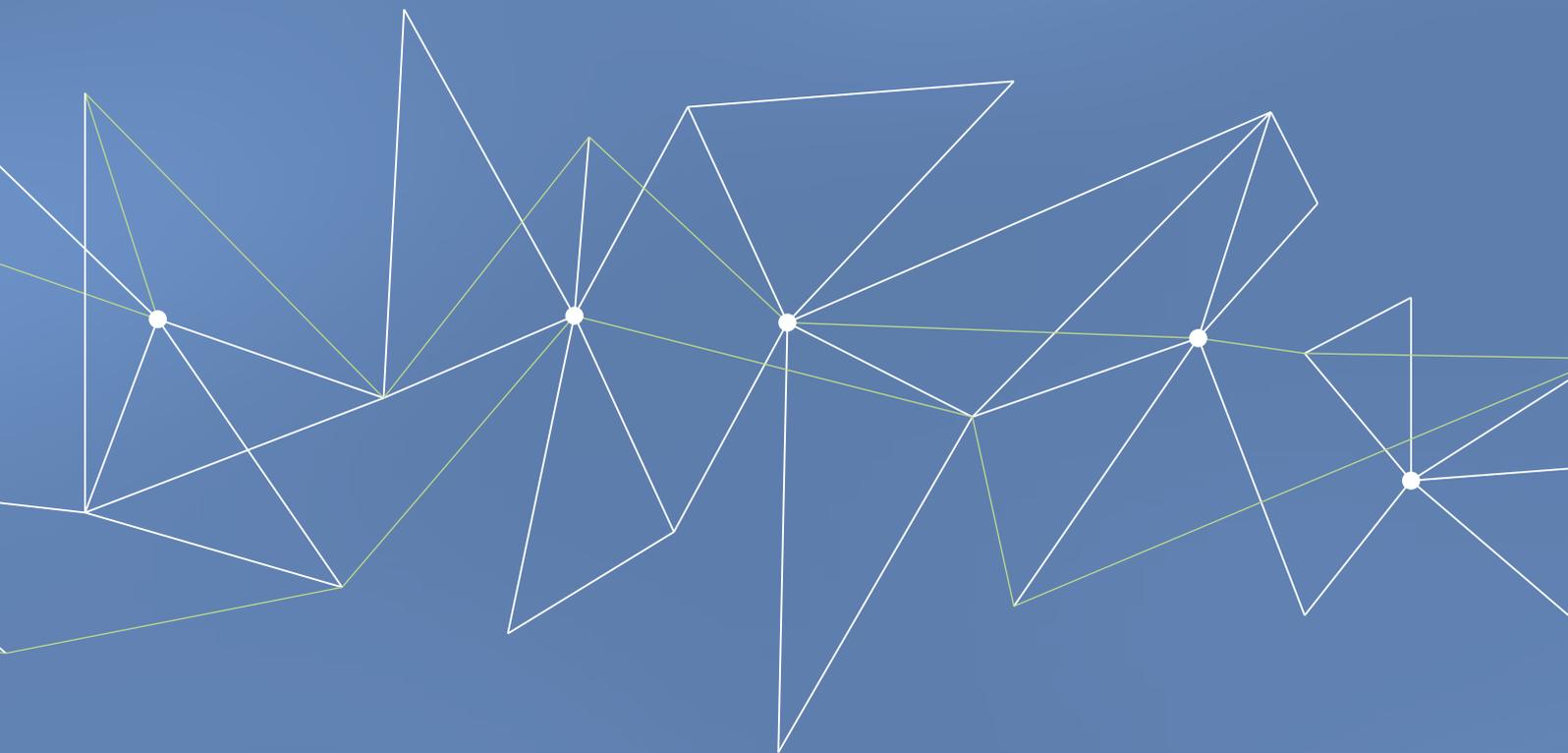
Aufschiebung der Fälligkeit bedeutet, dass der bestrittene Betrag einer Rechnung vorerst nicht bezahlt werden muss. Dies gilt bereits ab dem Erheben der schriftlichen Beschwerde an den Betreiber. Sollte in Folge ein zulässiger Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle gerichtet werden, so bleibt der Aufschiebung der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschiebung der Fälligkeit spätestens ein Jahr, nachdem die Beschwerde beim Betreiber erhoben wurde. Endet der Aufschiebung der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.

Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit

- Es muss ein schriftlicher Einspruch gegen die Rechnung vorliegen. Dieser muss innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung erhoben werden.
- Zusätzlich muss das Verfahrensformular (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle übermittelt werden.
- Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein.
- Der Betreiber kann einen auf einem Durchschnittsbetrag basierenden Anteil der Rechnung verlangen. Ebenso ist es möglich, eine vorläufige Rückzahlung vom Betreiber zu verlangen, wenn man bereits den gesamten Rechnungsbetrag beglichen hat.



3 Die Schlichtungs- tätigkeit 2016 in Zahlen



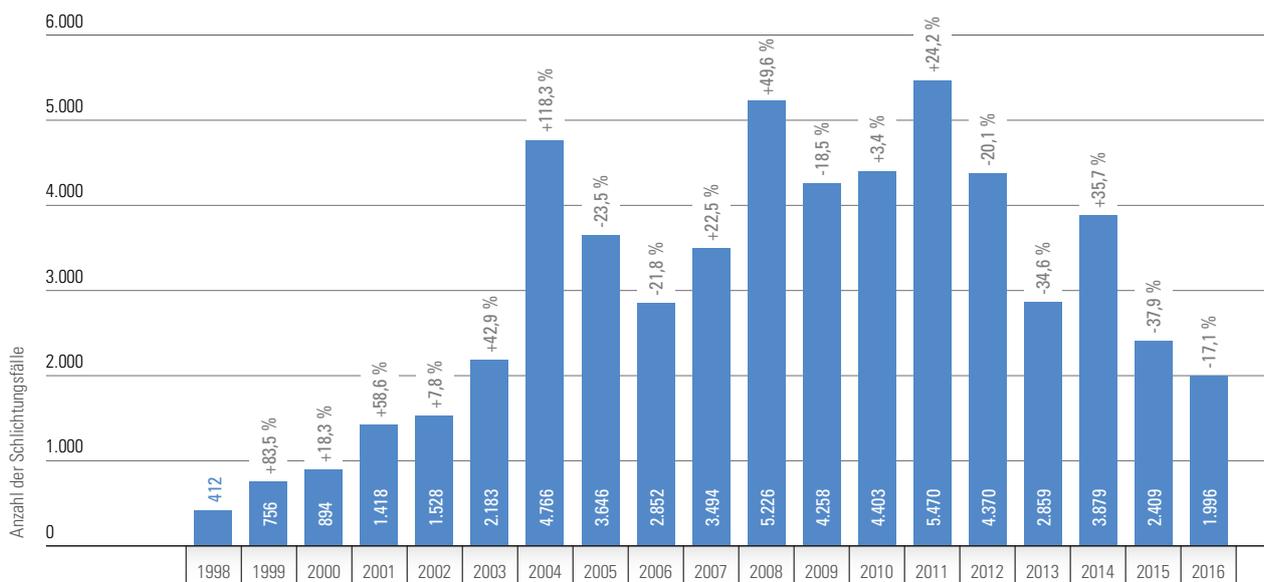
3.1	Telekommunikation und Medien	20
3.1.1	Trends in der Schlichtungstätigkeit 2016 nach Betreibern	23
3.1.2	Positive Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten)	25
3.1.3	Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil	29
3.2	Schlichtungsverfahren Post	30

3 Die Schlichtungstätigkeit 2016 in Zahlen

3.1 Telekommunikation und Medien

2016 gingen die Verfahrensanträge – wie bereits 2015 – erneut zurück. Erstmals seit dem Jahr 2013 wurde die 2.000er-Marke unterschritten. Vergleicht man 2016 mit dem Spitzenjahr 2011, beträgt die relative Reduktion ca. 64 %. Die Gründe sind vielfältig. Waren vor einigen Jahren vor allem noch regulatorische Kundenschutzmaßnahmen, wie etwa der Erlass der Kostenbeschränkungsverordnung, Grund für weniger Beschwerden, sind im letzten Jahr vor allem steigende Kundenorientiertheit der Betreiber als erfreuliche Ursache zu nennen. Sowohl Produktgestaltung als auch Kundenservice führen offenbar immer seltener zu der Notwendigkeit, einen Schlichtungsantrag zu stellen. Dies gilt ganz besonders im Bereich der Beschwerden über die Verrechnung von Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten). Dort kam es zur deutlichsten Reduktion.

ABBILDUNG 1: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2016¹

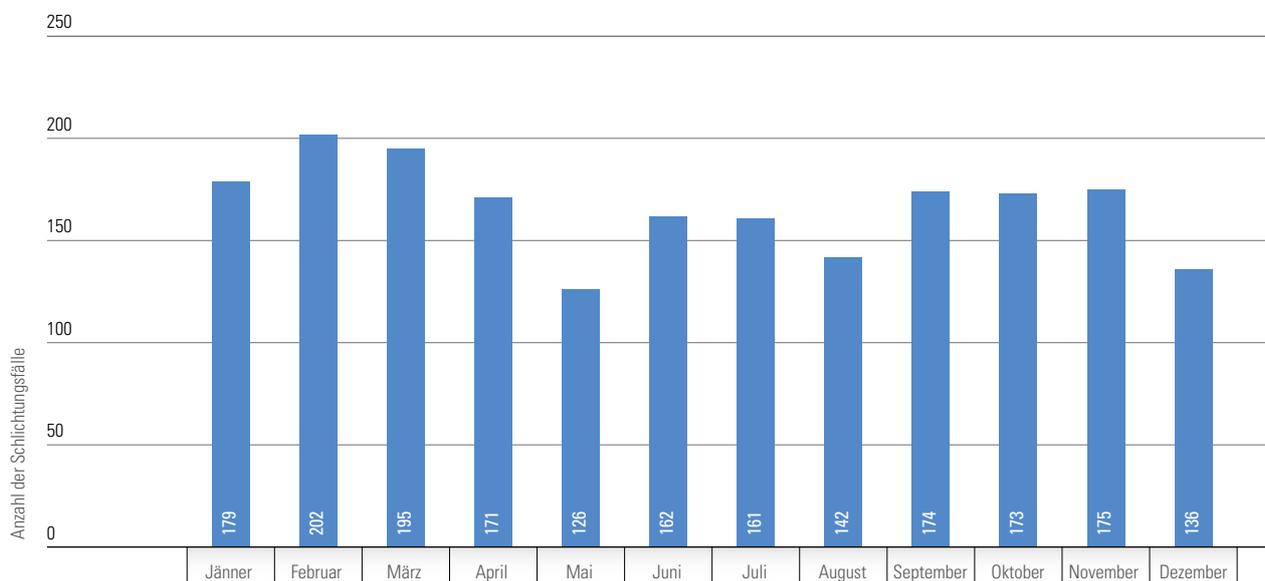


➔ Seit 2011 ist im Schnitt ein Rückgang bei den Beschwerden festzustellen.

1 Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Eine Auswertung der Schlichtungsfälle nach Monaten zeigt eine annähernde Wellenform. Die niedrigen Werte in den Monaten Mai und Dezember werden eher durch externe Umstände verursacht. In Vorurlaubs- bzw. Vorweihnachtszeiten ist die „Beschwerdelust“ offenbar deutlich reduziert.

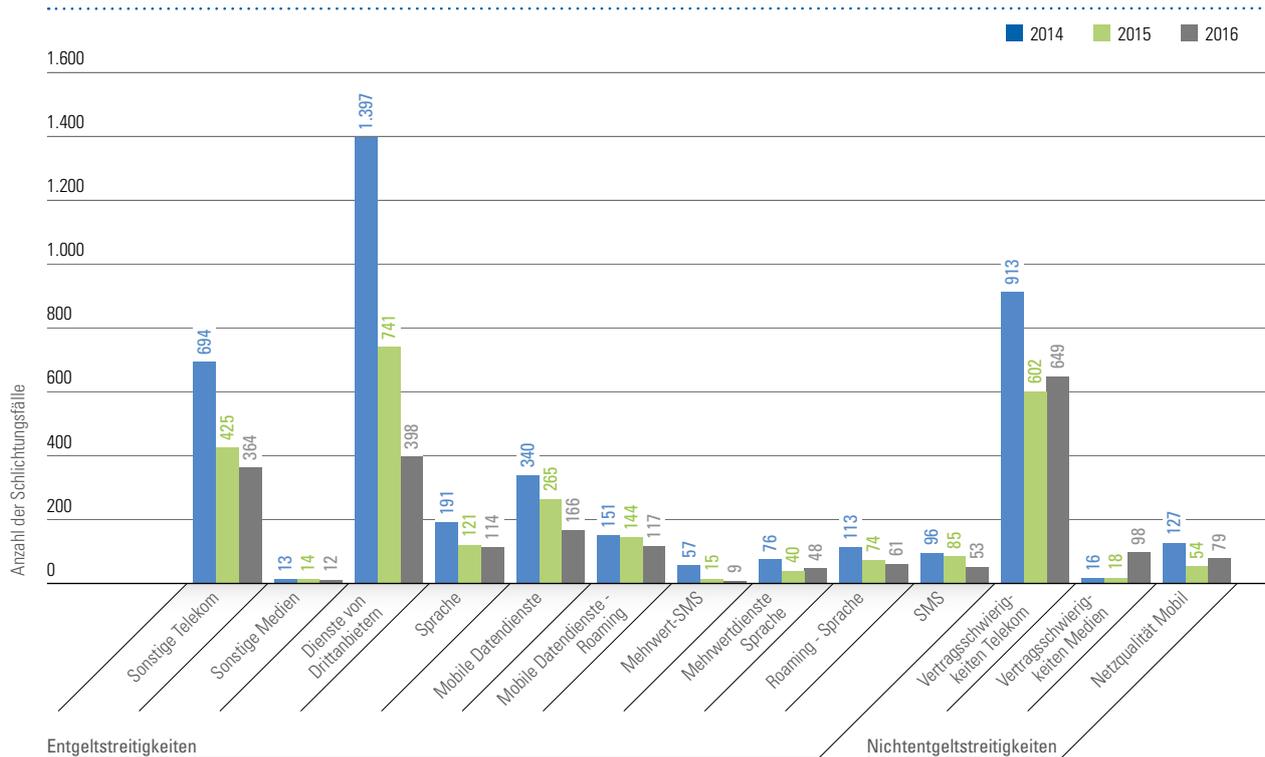
ABBILDUNG 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2016 (pro Monat)



➔ Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2016 bei 166 eingebraachten Schlichtungsfällen.

Eine Betrachtung der Verfahrensgegenstände zeigt den deutlichsten Rückgang bei den Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten). Im Vergleich zu 2014, dem Spitzenjahr bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern, hat sich die Verfahrenszahl um 1.000 reduziert und lag absolut nur mehr knapp unter 400 Verfahren. Anteilig und auch absolut ist die Zahl der Beschwerden gestiegen, bei denen der Vertragsinhalt bzw. die Vertragsabwicklung strittig sind („Vertragsstreitigkeiten“). Dabei handelt es sich um eine Auffangkategorisierung, die eine Vielfalt unterschiedlicher Problemstellungen beinhaltet. Themen in diesen Verfahren sind etwa die Frage, ob bzw. welche Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart worden sind oder ob eine vereinbarte Mindestvertragsdauer innerhalb des gesetzlich Zulässigen liegt. Im Bereich der Medienschlichtungsverfahren sind die Vertragsschwierigkeiten überhaupt dominant. Das wird auch damit zu tun haben, dass im Medienbereich kaum verbrauchsabhängig, sondern immer nur regelmäßige Grundentgelte verrechnet werden.

ABBILDUNG 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen) ²



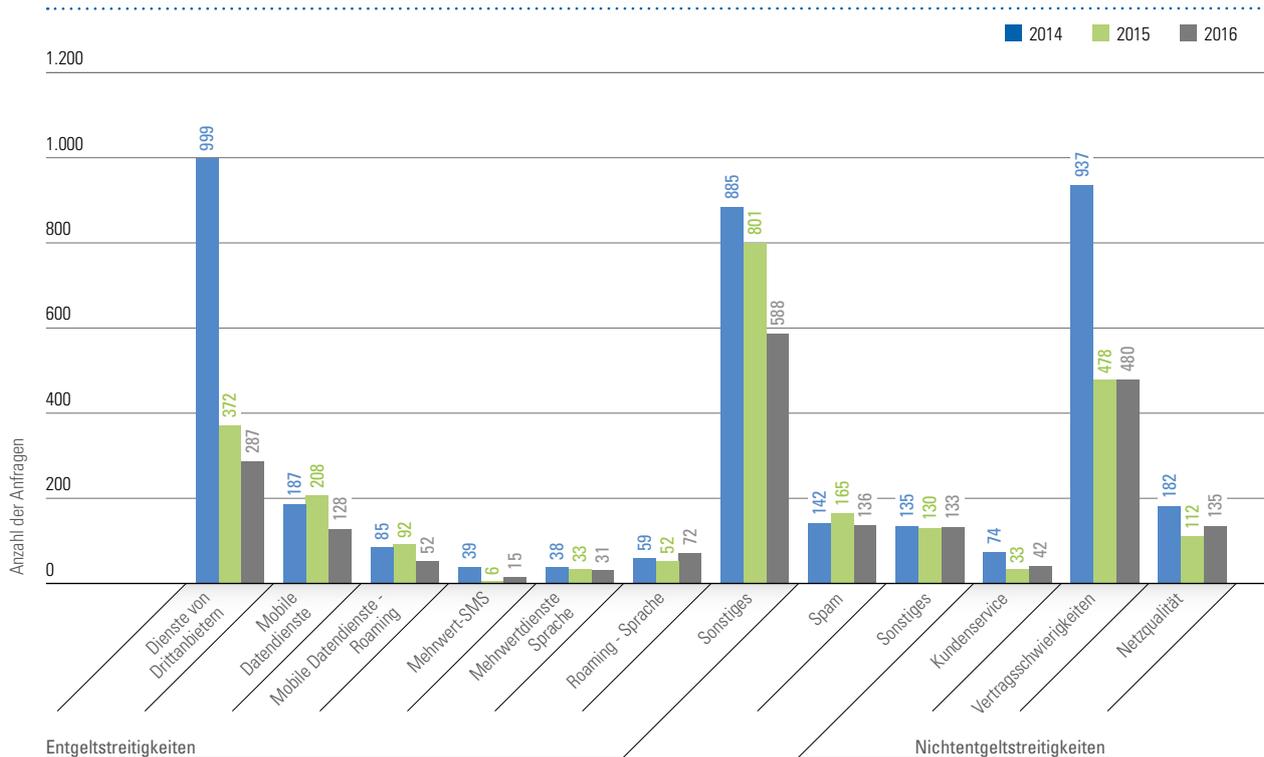
➔ Steigerungen gab es 2016 nur bei Mehrwertdiensten, Vertragsstreitigkeiten und Netzqualität mobil.

Schlichtungsstellen – wichtige Anlaufstellen bei Fragen

Die RTR beantwortet sowohl telefonische („RTR-Callcenter“) als auch schriftliche Anfragen von Endnutzerinnen und Endnutzern. Die Themenfelder gleichen teilweise jenen der Schlichtungsverfahren, wobei die erbrachten Beratungsleistungen im größeren Umfang erfolgen. So werden auch Ratschläge erteilt, wie man sich gegen unerwünschte Spam-Nachrichten bzw. Cold-Calling schützen kann.

² Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

ABBILDUNG 4: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2014 bis 2016³



➔ Allgemeine Entgelt- und Vertragsstreitigkeiten stellen die häufigsten Anfragegründe im RTR-Callcenter dar.

3.1.1 Trends in der Schlichtungstätigkeit 2016 nach Betreibern

Aus der Betrachtung der Auswertung der Schlichtungstätigkeit nach Betreibern lassen sich nachstehende Erkenntnisse gewinnen:

1. Beschwerden zu Mobilfunk dominieren weiterhin.

Das Schlichtungsverfahren betrifft überwiegend Mobilfunk Kundinnen und Mobilfunkkunden. Dieser Trend der letzten Jahre setzt sich unvermindert fort. Nur mehr 11,5 % aller Beschwerden betreffen das Festnetz. Die Gründe sind nach wie vor in der unterschiedlichen Produktgestaltung bzw. in den vielfältigen Produktinhalten zu suchen. Der Festnetzanschluss entwickelt sich immer mehr in Richtung eines „flat“ verrechneten Internetanschlusses. Andere Dienste werden vom Betreiber darüber hinaus kaum angeboten. Der Mobilfunkanschluss hingegen ermöglicht die Inanspruchnahme vieler weiterer Dienste. Vor allem Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) sind hier zu nennen. Weiters ermöglicht die Festnetztechnologie systembedingt eine stabilere und zuverlässigere Verbindung, als der Mobilfunk je bieten kann. Die Anbindung über Mobilfunk wird immer eine mit anderen Teilnehmern geteilte Ressource darstellen, die höheren Qualitätsschwankungen unterliegt.

2. Erstmals sind Schlichtungsverfahren zu Medien zahlenmäßig relevant.

Waren in der Vergangenheit Medienschlittungsfälle sehr selten, so hat sich dies 2016 deutlich geändert. Erstmals wurde in diesem Bereich die 100er-Marke überstiegen. Im Vergleich zu 2015 hat sich damit die Anzahl der Schlichtungsverfahren mehr als verdreifacht. Der Großteil dieser Verfahren betraf den Betreiber Sky.

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 4 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 7 und 21 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

3. Die Größenunterschiede bei der Verfahrenszahl je Telekombetreiber wurden 2016 nochmals geringer.

Auffallend ist, dass sich die Zahl der Beschwerden bei den drei großen Telekombetreibern weiter angeglichen hat. Der Unterschied zwischen dem ersten und dem dritten Platz beträgt nur mehr knapp 140 Verfahren.

4. „Diskontanbieter“ sind weiterhin kaum beschwerdeanfällig.

Die Beobachtung, dass Kundinnen und Kunden von Diskontanbietern deutlich seltener einen Schlichtungsantrag stellen, setzt sich fort. Die Gründe dafür sind unterschiedlich. Im Diskontbereich sind Prepaid-Verträge weit verbreitet. Bei diesen kommt es naturgemäß seltener zu Zahlungsstreitigkeiten, weil keine Rechnungslegung im Nachhinein erfolgt. Eine Kostenbeschränkungsfunktion ist somit bei diesen Produkten automatisch enthalten. Weiters sind bei vielen Diskontprodukten problembehaftete Services nicht nutzbar. Vor allem Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) können deswegen – mangels Angebots – gar nicht zu Beschwerden führen.

Bei Diskontanbietern ist auch kaum eine Mindestvertragsdauer vorgesehen. Gerade diese ist oft streitgegenständlich. Sei es, weil der Anschluss nicht zufriedenstellend funktioniert und man deswegen wechseln will oder weil die vertragliche Vereinbarung zur Mindestvertragsdauer überhaupt strittig ist. All diese möglichen Beschwerdeursachen fehlen bei den meisten Diskontprodukten.

5. Es gibt eine hohe Einigungsbereitschaft der Betreiber im Schlichtungsverfahren.

Weiterhin ist die Bereitschaft, den Kundinnen und Kunden im Beschwerdefall entgegenzukommen, sehr hoch. In vielen Fällen können so rasch Lösungen gefunden werden, ohne dass bis ins Detail geklärt werden muss, ob das Anliegen der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer berechtigt ist. Es ist in diesem Zusammenhang der RTR ein großes Anliegen, dass Kunden- und Serviceorientierung in der Branche großgeschrieben wird. Dass diese Grundhaltung unternehmensseitig immer mehr Verbreitung findet, kann als Erfolg für alle Beteiligten gewertet werden.

3.1.2 Positive Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten)

Wie bereits mehrfach in diesem Tätigkeitsbericht erwähnt, hat sich hier die Problemlage deutlich entschärft. Die Gründe liegen in vielfältigen Bestrebungen der Betreiber, den Nutzerschutz bei diesen Diensten zu verbessern. Zu den einzelnen Maßnahmen zählen etwa:

- selbst auferlegte Transparenzverpflichtungen bei der Nutzung dieser Dienste,
- verbessertes Beschwerdemanagement,
- Schranke hinsichtlich der möglichen Verrechnung,
- technische Schutzmaßnahmen, die sicherstellen, dass die notwendigen Informationen die Kundinnen und Kunden auch erreichen.

Die meisten Maßnahmen wurden von den drei großen Betreibern (Ar, Hutchison und T-Mobile) in einem eigenen „Code of Conduct“ festgelegt.

Diese Aktivitäten der Betreiber stehen sicherlich auch in Zusammenhang mit einem bei der RTR anhängigen Verordnungsverfahren, in dem evaluiert wurde, ob ein unmittelbarer regulatorischer Eingriff erforderlich ist.

Jedenfalls ist festzustellen, dass die Maßnahmen effektiv sind. Die Anzahl der Beschwerden hat sich im Laufe der Jahre auf knapp 400 Verfahren reduziert, die Einigungsquote im Schlichtungsverfahren liegt bei fast 100 %. Unter der Erwartungshaltung, dass die Anzahl der Schlichtungsverfahren weiterhin sinkt (auf max. 75 Verfahren pro Betreiber) wurde von dem Erlass einer Verordnung vorerst abgesehen. Im ersten Quartal 2018 wird wieder eine Evaluierung vorgenommen werden.

Abschließend ist darauf zu verweisen, dass sich die Betreiber zur Förderung von Transparenz und Verständlichkeit zuletzt zu einer einheitlichen Terminologie („Dienste von Drittanbietern“) verpflichtet haben. Sie haben den Begriff „Dienste von Drittanbietern“ in der gesamten Kundenkommunikation (Rechnung, Website etc.) zu verwenden. Damit sollen auch Missverständnisse, etwa wenn Kundinnen und Kunden solche Dienste sperren wollen, in Zukunft verhindert werden.

ABBILDUNG 5: Auszug aus der Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (Entgeltstreitigkeit – Dienste von Drittanbietern/Contentdienste)

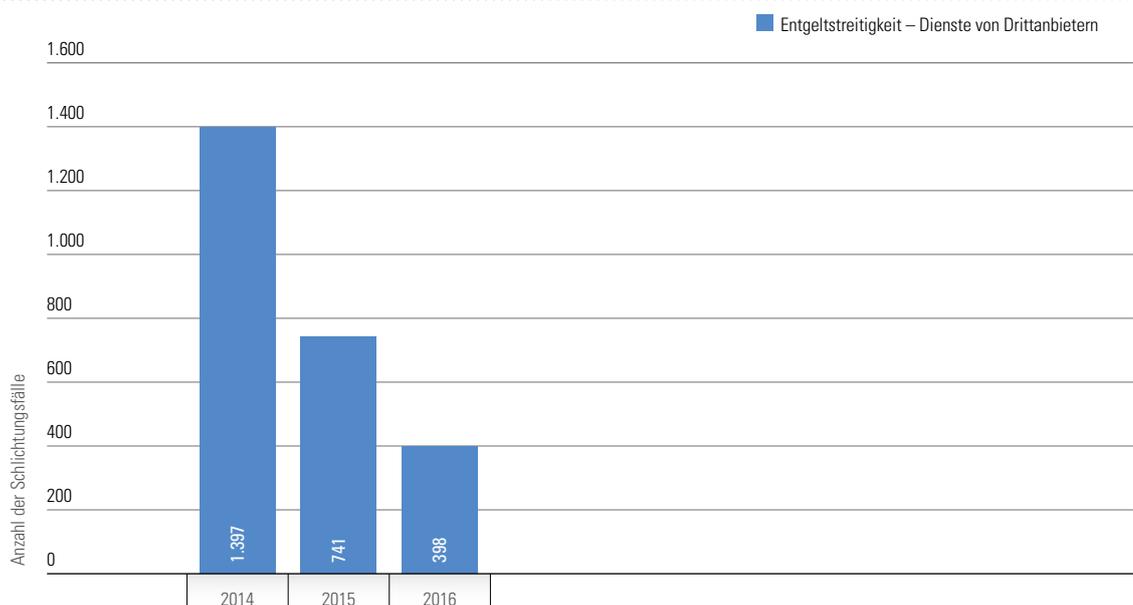
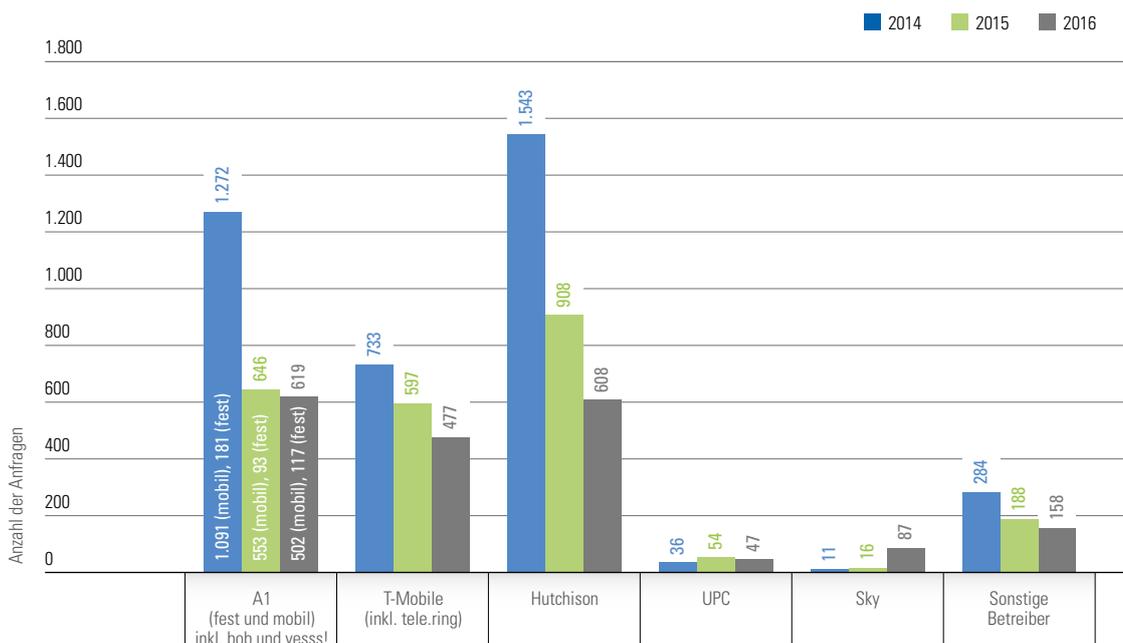


ABBILDUNG 6: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Betreibern in absoluten Zahlen) ⁴

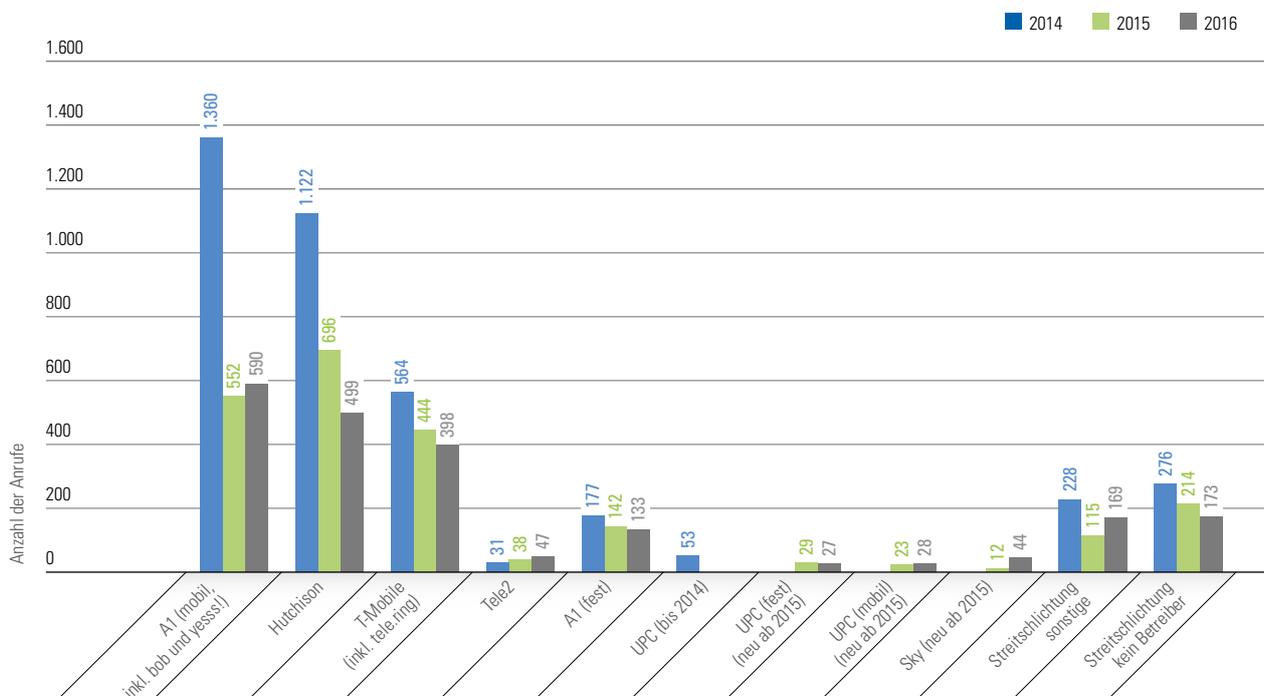


Bei Betrachtung der drei größten Betreiber ist ersichtlich:

- ➔ T-Mobile hat weiterhin die wenigsten Beschwerden,
- ➔ Hutchison konnte die Beschwerdezahl am stärksten reduzieren.

Die Anfragen im Callcenter der RTR entsprechen sowohl quantitativ als auch qualitativ der Verteilung bei den Schlichtungsverfahren. Auch hier macht sich die Zunahme bei Anfragen zu Mediendiensten bemerkbar – Stichwort Sky.

ABBILDUNG 7: Telefonische Anfragen beim RTR-Callcenter 2014 bis 2016 (nach Betreibern) ⁵

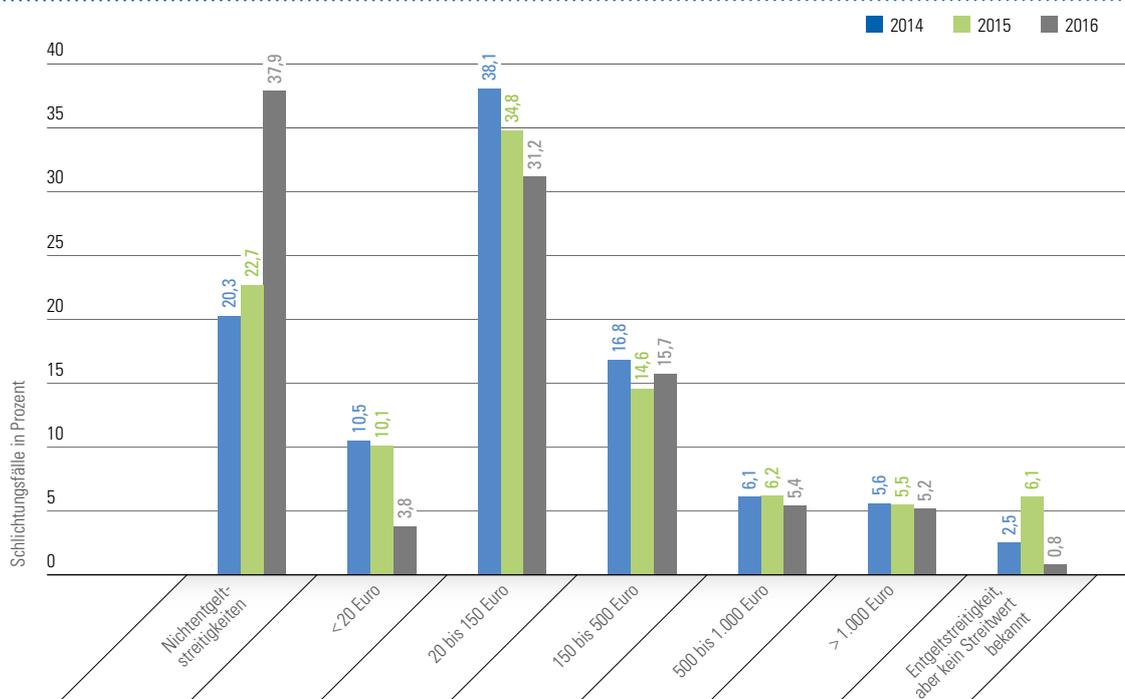


- ➔ Die Reihung bei den drei großen Mobilfunkanbietern entspricht nicht jener bei den Schlichtungsverfahren. Dort liegt Hutchison vor A1.

6. Der Anteil der Verfahren, bei denen kein Entgeltbetrag strittig ist, stieg deutlich.

Eine deutlichere Änderung fand bei der Verteilung der Streitwerte statt. Mit Ausnahme der Kategorie 150,- bis 500,- Euro fand in allen Bereichen eine Verschiebung hin zu den Nichtentgeltstreitigkeiten statt. Diese Entwicklung korreliert mit der Zunahme des Anteils der Vertragsschwierigkeiten. Bei diesen Schlichtungsverfahren sind strittige Rechnungsbeträge in der Regel nicht im Vordergrund.

ABBILDUNG 8: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Streitwert)



- ➔ Nichtentgeltstreitigkeiten nehmen vor allem zulasten der niedrigen Streitwerte deutlich zu.
- ➔ Der Anteil der Verfahren mit unbekanntem Streitwert schwankt vor allem wegen der unterschiedlichen Zeitpunkte der Auswertung.

4 Unter »Sonstige Betreiber« fallen alle Betreiber, die nur wenige Beschwerden haben.

5 Die Summe der Anfragen in Abbildung 7 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 4 und 21 ab, da das RTR-Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

7. Der Anteil der (schnellen) Einigungen ist mit 81 % so groß wie noch nie.

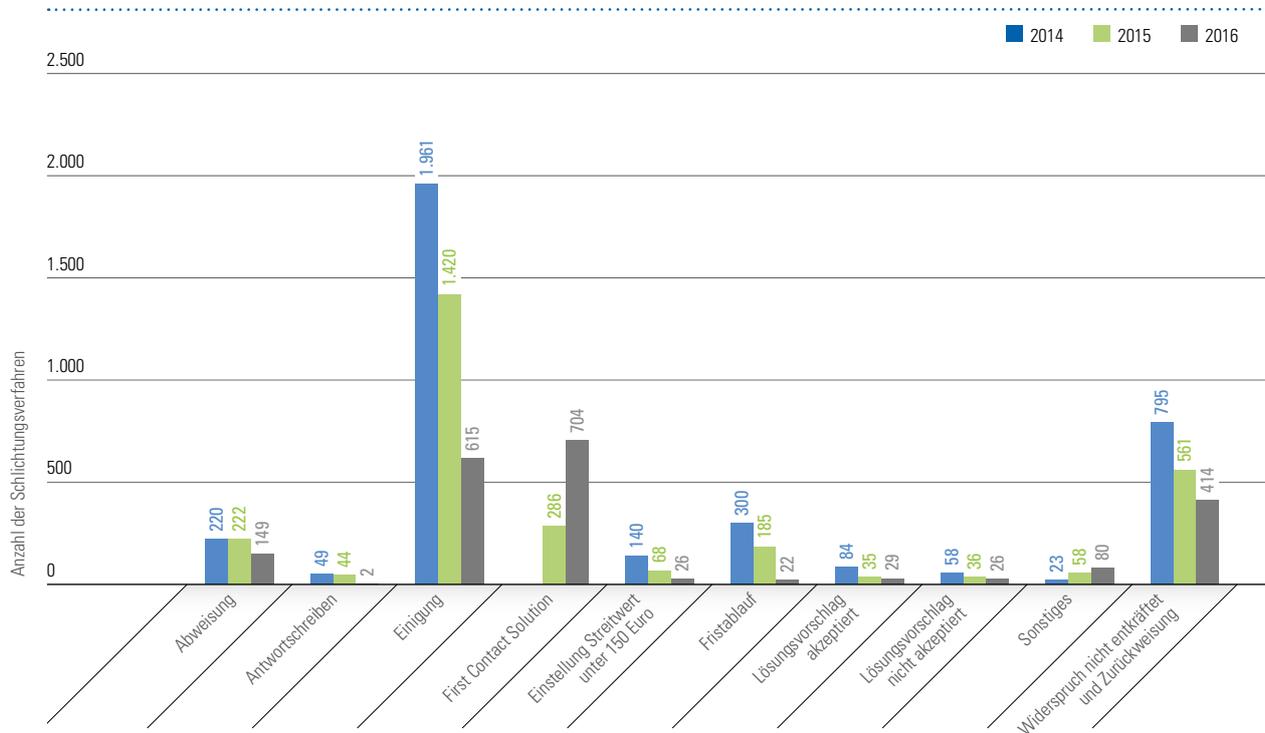
Die gesamte Einigungsquote stieg 2016 nochmals deutlich um weitere 9 % an und beträgt nun mehr 81 %. Das bedeutet, dass die große Mehrzahl aller eingeleiteten Verfahren mit einer einvernehmlichen Lösung endet. Eine besondere Bedeutung kommt dabei zunehmend der „First Contact Solution“ zu. Hierbei handelt es sich um Fälle, bei denen es dem Betreiber bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung gelingt, eine Einigung mit involvierten Endkundinnen bzw. Endkunden zu finden, ohne dass weitere Vermittlungsschritte durch die Schlichtungsstelle gesetzt werden müssen. Diese Art der Verfahrensbeendigung spiegelt natürlich im besonderen Maß die steigende Kulanzbereitschaft und Kundenfreundlichkeit der österreichischen Betreiber wider.

Aufgrund dieser positiven Entwicklung ist es immer seltener notwendig, dass die Schlichtungsstelle inhaltliche Entscheidungen (Abweisungen und Lösungsvorschläge) treffen muss. Dies erklärt den Rückgang bei diesen beiden Beendigungsarten.

414 Verfahrensanhträge mussten zurückgewiesen werden, weil die Verfahrensvoraussetzungen nicht vorlagen. Dies ist etwa dann der Fall, wenn ein Schlichtungsantrag gestellt wurde, ohne dass zuvor eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber gerichtet wurde.

Deutlich zurückgegangen sind die Einstellungen bei einem Streitwert von unter 150,- Euro. Bei diesen Verfahren könnte die Schlichtungsstelle das Verfahren auf einen Einigungsversuch beschränken, ohne dass eine inhaltliche Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes vorgenommen wird. Im Sinne einer hohen Serviceorientierung wird jedoch versucht, diesen Weg nur selten zu gehen. Doch noch eine Einigung zu finden bzw. den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern die Rechtslage zu erläutern, erscheint der Schlichtungsstelle erstrebenswerter.

ABBILDUNG 9: Beendete Schlichtungsverfahren 2014 bis 2016 (nach Art der Erledigung)⁶



➔ Der prozentuale Anteil der einvernehmlichen Lösungen („Einigung“ und „First Contact Solution“) steigt deutlich.

⁶ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen. Die Grafik wurde im Berichtszeitraum 2015 um die Kategorie „First Contact Solution“ ergänzt.

3.1.3 Schlichtungsverfahren in Relation zum Marktanteil

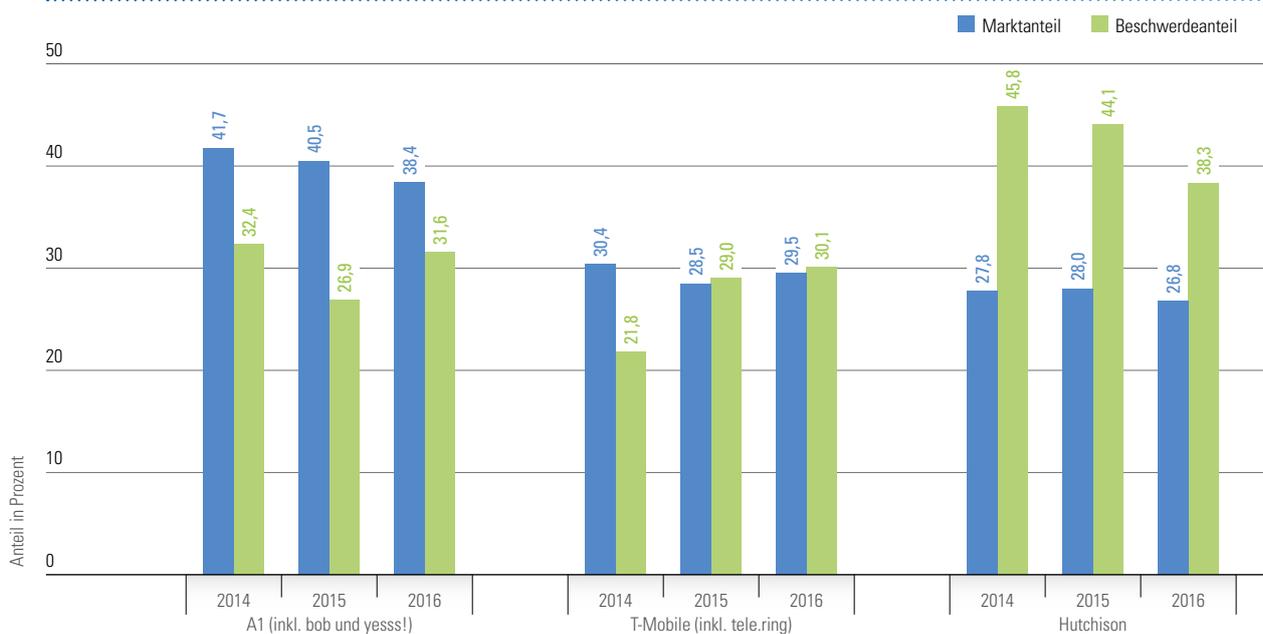
Seit einigen Jahren nähern sich bei den drei großen Betreibern die Relationen zwischen Anzahl der Schlichtungsverfahren und den jeweiligen Marktanteilen einander an. T-Mobile hat allerdings dauerhaft die geringste Anzahl an Schlichtungsverfahren zu verzeichnen. Im Gegensatz dazu konnte Hutchison über die letzten Jahre ihren Anteil an Schlichtungsverfahren am deutlichsten reduzieren.

Eine Gegenüberstellung von Schlichtungsfällen und Marktanteilen ist im Festnetzbereich mangels valider Marktdaten nicht möglich.

TABELLE 1: Die drei größten Mobilfunkbetreiber in Österreich (Basis für Abbildung 10)

Mobilfunkanbieter	Anzahl der Kunden (4. Quartal 2016)	Anzahl der Beschwerden 2016
A1 (inkl. bob und yesss!)	5,48 Mio.	502
T-Mobile (inkl. tele.ring)	4,21 Mio.	477
Hutchison	3,83 Mio.	608
Summe	13,52 Mio.	1.587

ABBILDUNG 10: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2014 bis 2016⁷



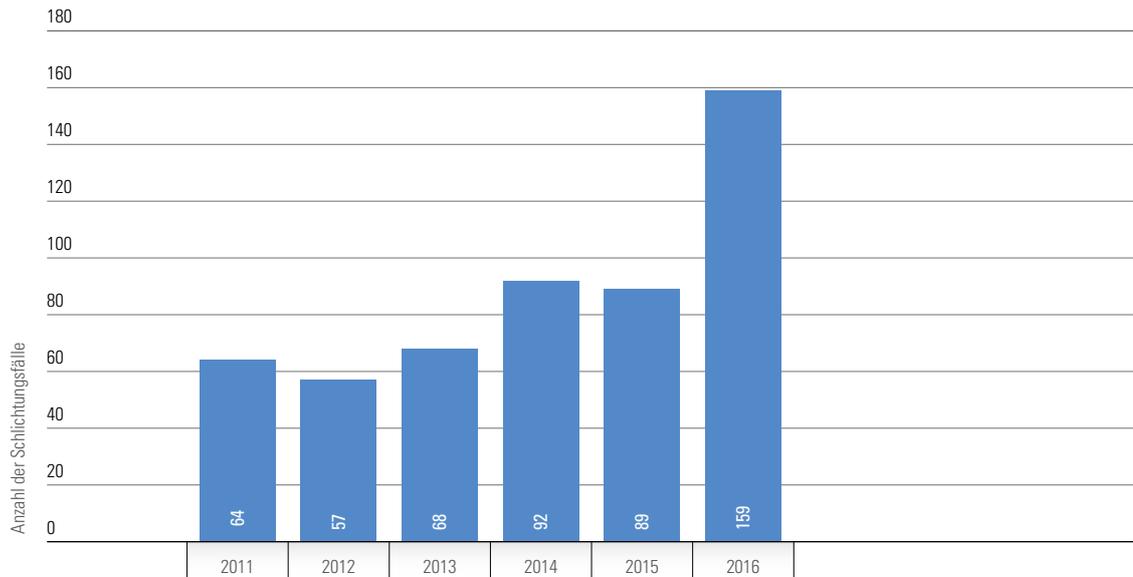
- ➔ Gemessen an ihrem Marktanteil und verglichen mit den Mobilfunkbetreibern T-Mobile und A1 weist Hutchison im Jahr 2016 den größten Beschwerdeanteil auf.
- ➔ Zu beachten ist, dass der Marktanteil anderer Mobilfunkbetreiber bei 5,3 % liegt (ca. 746.200 Kundinnen und Kunden).

⁷ Wegen Rundungsdifferenzen beträgt die Prozentsumme nicht exakt 100 %.

3.2 Schlichtungsverfahren Post

Die seit 2011 bestehende Schlichtungsstelle für Postdienste hatte im Laufe der ersten Jahre ihres Bestehens eine weitgehend ähnliche Zahl von Anträgen zu bearbeiten. Diese stieg erstmals 2014 um 62 % deutlich an, während 2015 wieder eine annähernd gleiche Anzahl von Fällen zu bearbeiten war. Das Jahr 2016 brachte jedoch einen sehr deutlichen Anstieg von 78 % von 89 auf 159 Fälle und damit einen neuen Höchststand. Die Ursache ist vor allem im Markteintritt eines neuen Postdiensteanbieters (DHL Paket) zu suchen.

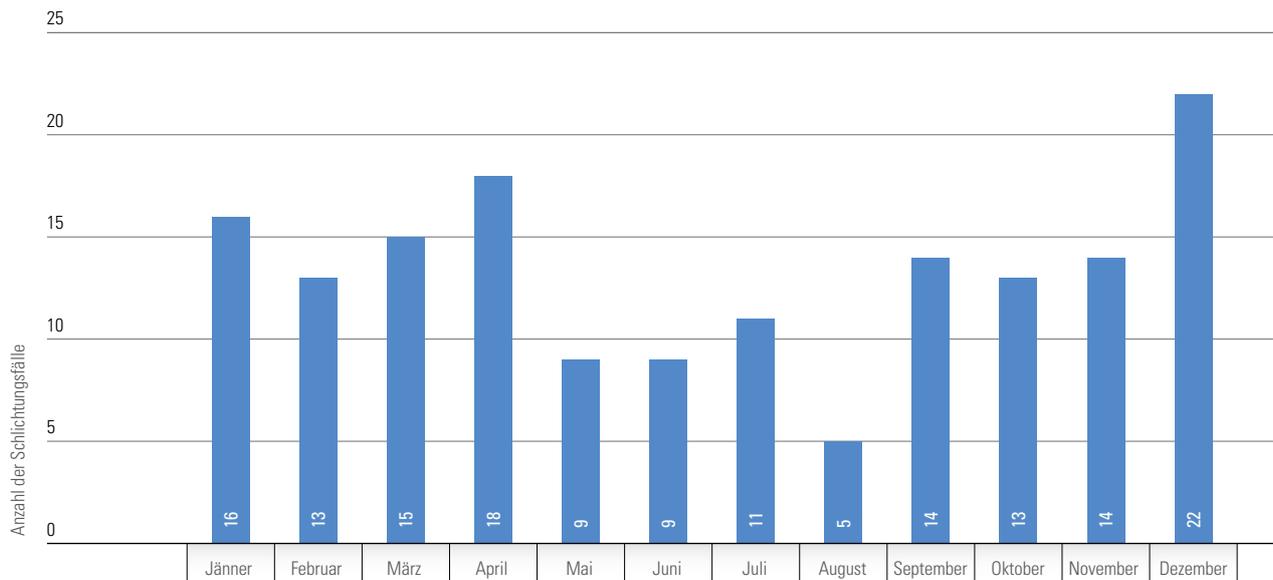
ABBILDUNG 11: Eingebrachte Schlichtungsfälle Post 2011 bis 2016



➔ 2016 haben sich die Schlichtungsanträge im Bereich Post nahezu verdoppelt.

Betrachtet man im Berichtsjahr die Verteilung der Verfahren nach Monaten, so zeigt sich ein deutlich höherer Wert in den Monaten Jänner, April und Dezember. Das ist auf den jeweils erhöhten Paketverkehr zu Ostern und Weihnachten zurückzuführen. Dabei langen die Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens meist etwas später ein, da die Verfahrensrichtlinien eine vorherige Beschwerdeführung beim betroffenen Postdiensteanbieter vorsehen. Der vorweihnachtliche Paketverkehr startet jedoch bereits mit einem wesentlichen Anteil an Sendungen ab Mitte November, um eine rechtzeitige Zustellung auch bei weit entfernten Destinationen sicherzustellen.

ABBILDUNG 12: Eingebraachte Schlichtungsfälle Post 2016 (pro Monat)

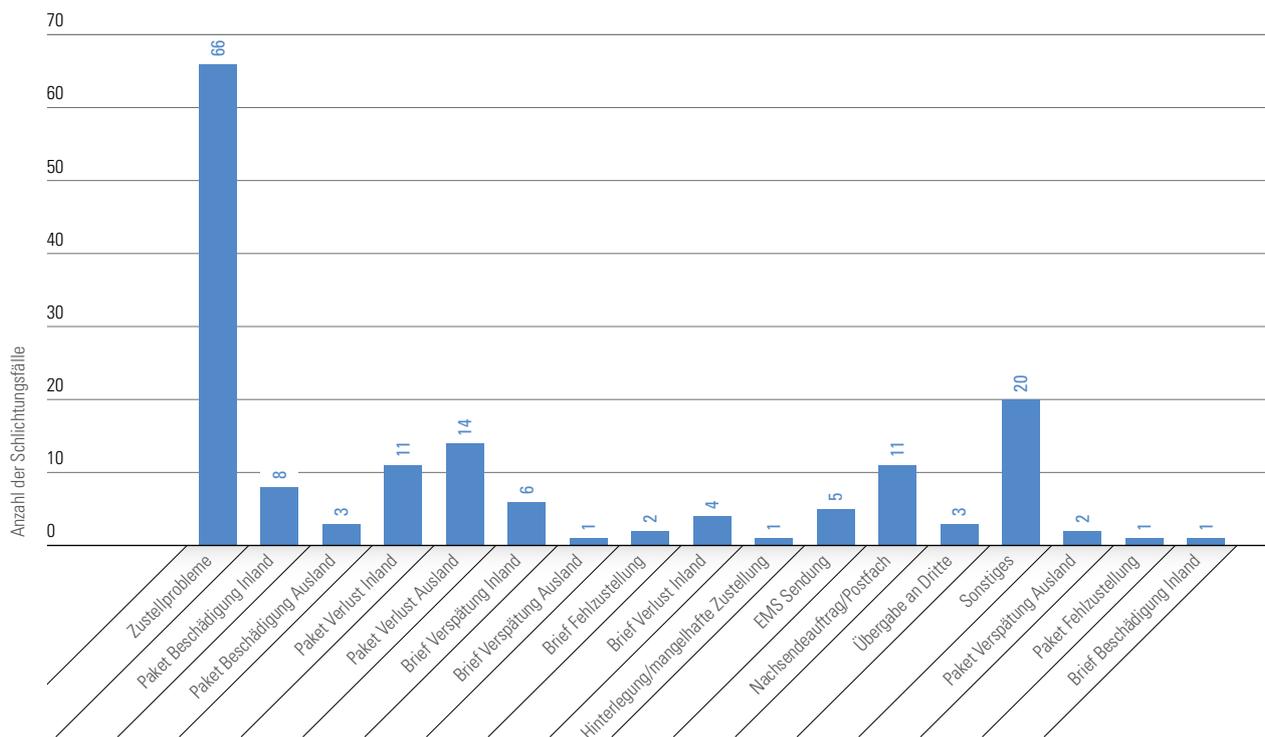


- ➔ Die meisten Schlichtungsfälle sind in der Vorweihnachtszeit festzustellen.
- ➔ Im Durchschnitt gibt es knapp 14 Schlichtungsanträge pro Monat.

1. Zustellprobleme sind der Hauptbeschwerdegrund

Bei den Verfahrensgegenständen zeigt sich die deutlich höchste Zahl im Bereich der Zustellung. Dieser Bereich umfasst als häufigste Beschwerdegründe: Zustellung durch Hinterlegung in Fällen, in denen Anwesenheit des Adressaten behauptet wurde, Entfernung der Hinterlegungsstelle, Auffindbarkeit einer Sendung an der Hinterlegungsstelle, mangelhafte Information zur Hinterlegung, frühzeitige Retoursendung an den Absender sowie Probleme zu Abstellgenehmigungen. An zweiter Stelle steht der Sammelbegriff „Sonstiges“. Hierunter fielen beispielsweise Themen wie Geschäftsstellen von Postdiensteanbietern, Frankiermaschinen, rechtliche Fragen, Adressierung von Auslandsendungen mit anderen Schriftarten (China, Japan, Russland, Ukraine, Thailand usw.), Online-Dienste, Landzusteller, Paketmarken und Ähnliches. Die Bereiche „Paket-Verlust“ im Inland und „Paket-Verlust“ im Ausland stehen im Zusammenhang mit dem zunehmenden Online-Handel.

ABBILDUNG 13: Eingebraachte Schlichtungsfälle Post 2016 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)

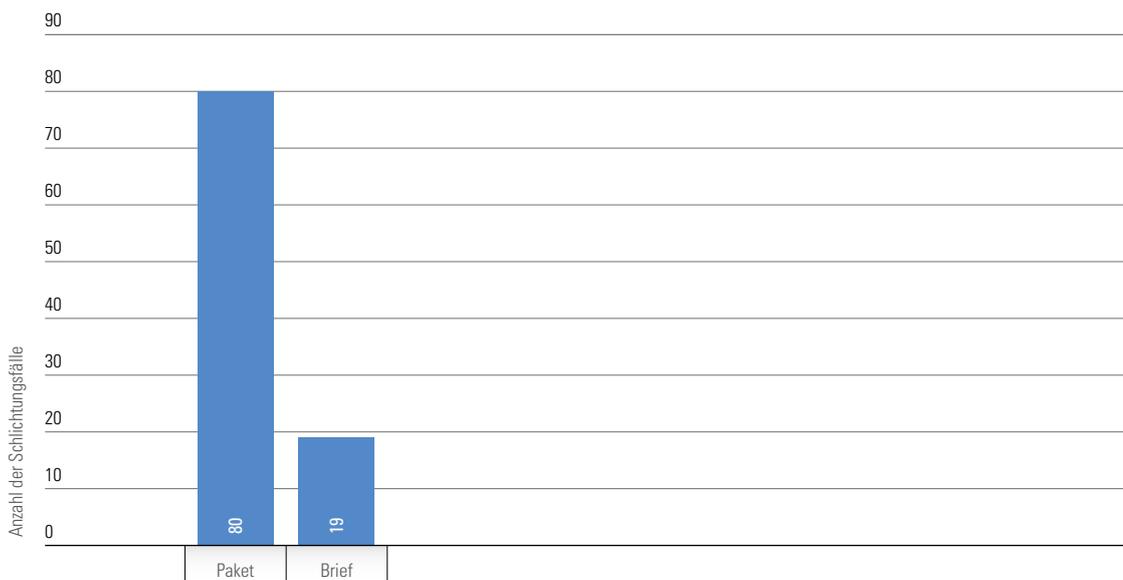


➔ *Zustellprobleme stellen den häufigsten Beschwerdegrund dar.*

2. Paketverkehr stark vertreten

Die Zunahme beim Paketverkehr spiegelt sich in einem Anstieg bei den Schlichtungsverfahren wider. Dies hat im Wesentlichen zwei Gründe. Zum einen besteht durch die starke Nutzung von Online-Portalen im Warenhandel ein genereller Trend zu Bestellungen, die mit Paketen versandt werden. Zum anderen ist im Jahr 2016 ein neuer Wettbewerber im Paketversand hinzugekommen. Die Auswirkungen des Anstiegs im Paketverkehr zeigen sich auch daran, dass vom Gesamtaufkommen der eingebrachten Fälle in etwa viermal so viele Fälle den Bereich Paketpost als den Bereich Briefpost betreffen.

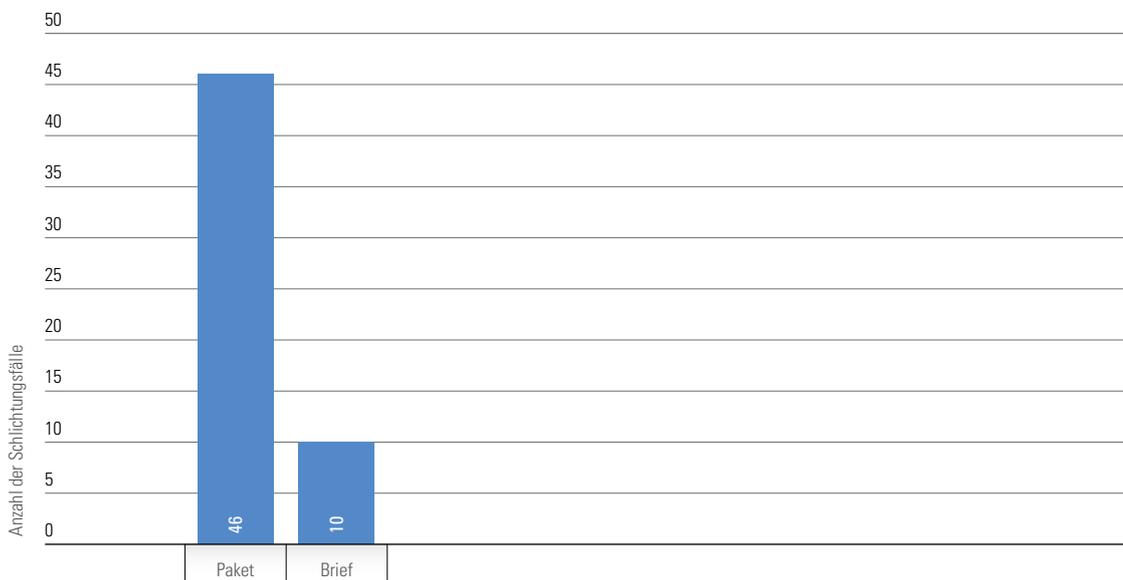
ABBILDUNG 14: Schlichtungsfälle Post – nach Paket und Brief 2016



➔ Die meisten Schlichtungsfälle gibt es im Zusammenhang mit Paketdiensten.

Ein ähnliches Bild ist auch innerhalb des Problemfelds „Zustellprobleme“ sichtbar. Hier sind im Bereich „Paketzustellungen“ auch über viermal so viele Fälle, verglichen mit dem Bereich „Briefzustellungen“, angefallen.

ABBILDUNG 15: Schlichtungsfälle Post – Zustellprobleme nach Sendungstyp 2016

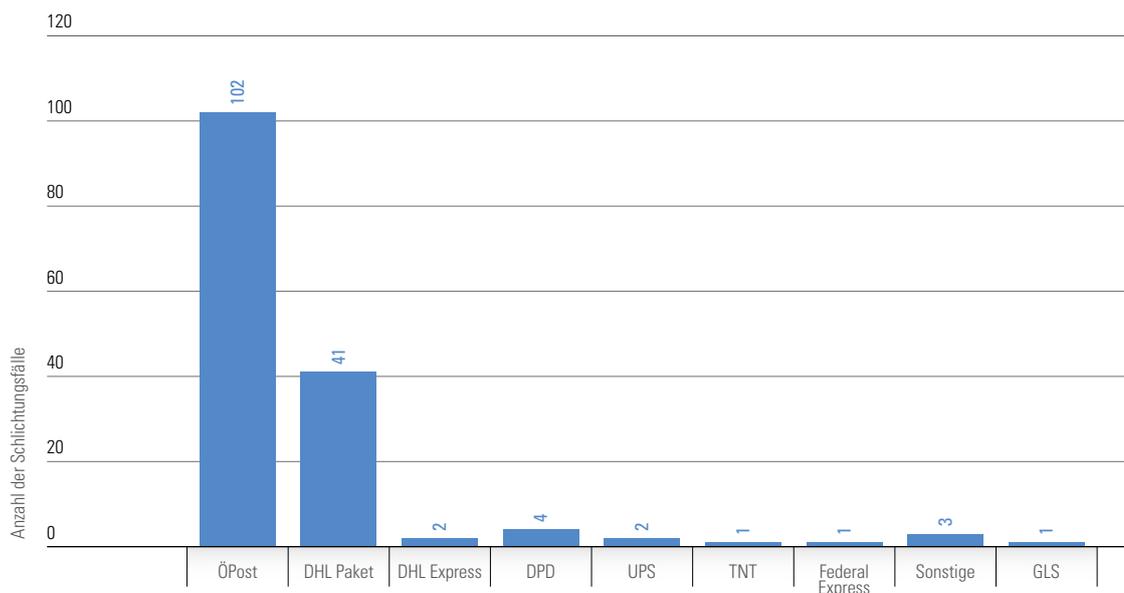


➔ Besonders deutlich wird die Dominanz der Paketdienste dann, wenn man nur die Zustellprobleme beachtet.

3. Alternative Postdiensteanbieter bei den Schlichtungsverfahren im Vormarsch

Durch den Markteintritt von DHL Paket als neuen Postdiensteanbieter im Jahr 2016 haben sich die Größenunterschiede bei der Zahl der eingebrachten Schlichtungsanträge je betroffenem Postdiensteanbieter deutlich verschoben. Lag im Jahr 2015 der Anteil an eingebrachten Schlichtungsanträgen betreffend alternative Postdiensteanbieter kumuliert noch bei ca. 10 % im Verhältnis zu Fällen betreffend die Österreichische Post, so haben sich die Anteile im Jahr 2016 deutlich verschoben und zeigen nun folgendes Bild (siehe Abbildung 16).

ABBILDUNG 16: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 (nach Postdiensteanbietern in absoluten Zahlen)



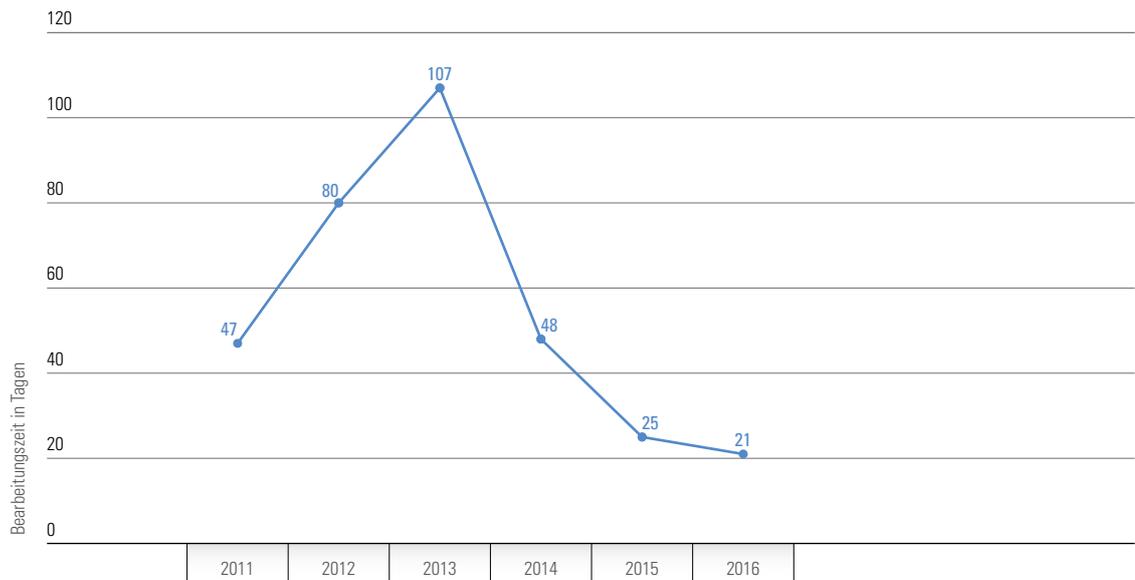
➔ *DHL Paket hat den Hauptanteil der Beschwerden bei den alternativen Postdiensteanbietern.*

Eine Darstellung eingebrachter Schlichtungsfälle 2016 nach Streitwert unterbleibt, da in Postdiensteangelegenheiten nur in ganz seltenen Fällen ein Streitwert verfahrensrelevant ist. Beim Großteil der Fälle beziehen sich die Beschwerdegegenstände auf Postdienstleistungen und die dabei aufgetretenen Mängel sowie auf Beschädigungen, Verspätungen und Verluste von Sendungen.

4. Schnelle Lösungen im Sinne der Kundinnen und Kunden

Durch eine verstärkte Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit den Postdiensteanbietern konnte die Gesamtbearbeitungsdauer der eingebrachten Schlichtungsfälle 2016 erneut gesenkt werden. Es zeigt sich, dass die Postdiensteanbieter im Sinne einer Kundenorientierung im hohen Maß kooperieren.

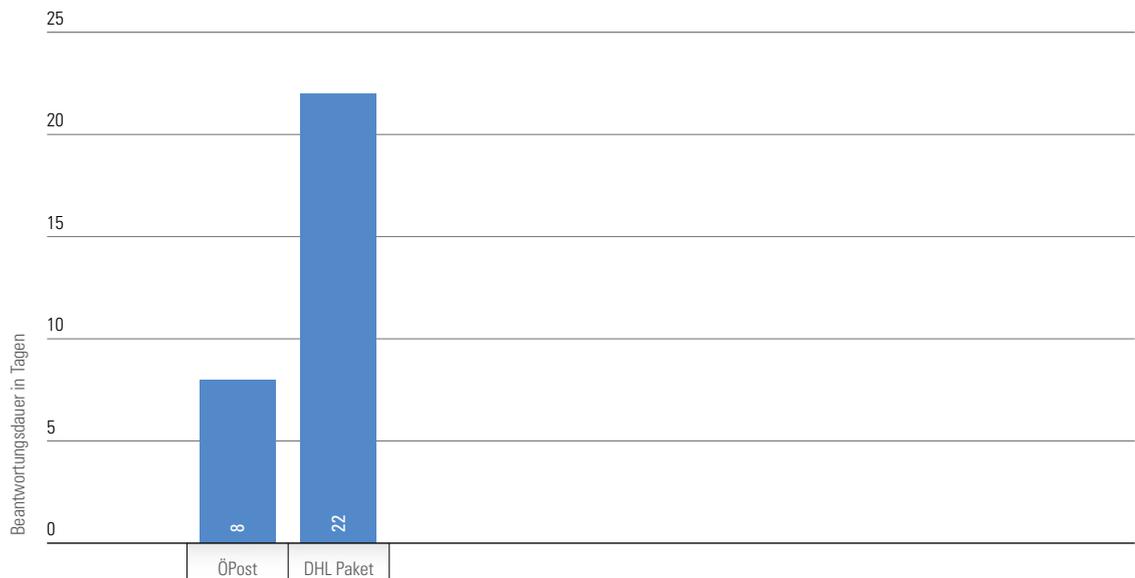
ABBILDUNG 17: Gesamtbearbeitungsdauer zugelassener Schlichtungsfälle Post



➔ Die Verfahrensdauer konnte dank der Mithilfe der Betreiber laufend reduziert werden.

Die Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post konnte sukzessive intensiviert werden, was sich auch in der Zahl der eingebrachten Fälle zeigt. Um einen repräsentativen Wert sicherzustellen, wurden bei der Darstellung von Ergebnissen einzelner betroffener Postdiensteanbieter nur jene Unternehmen herangezogen, die zumindest zehn abgeschlossene Fälle im Jahr 2016 aufwiesen.

ABBILDUNG 18: Beantwortungsdauer bei Erstkontakt (nach Postdiensteanbieter)



➔ Die Österreichische Post reagiert auf Anfragen der Schlichtungsstelle besonders schnell.

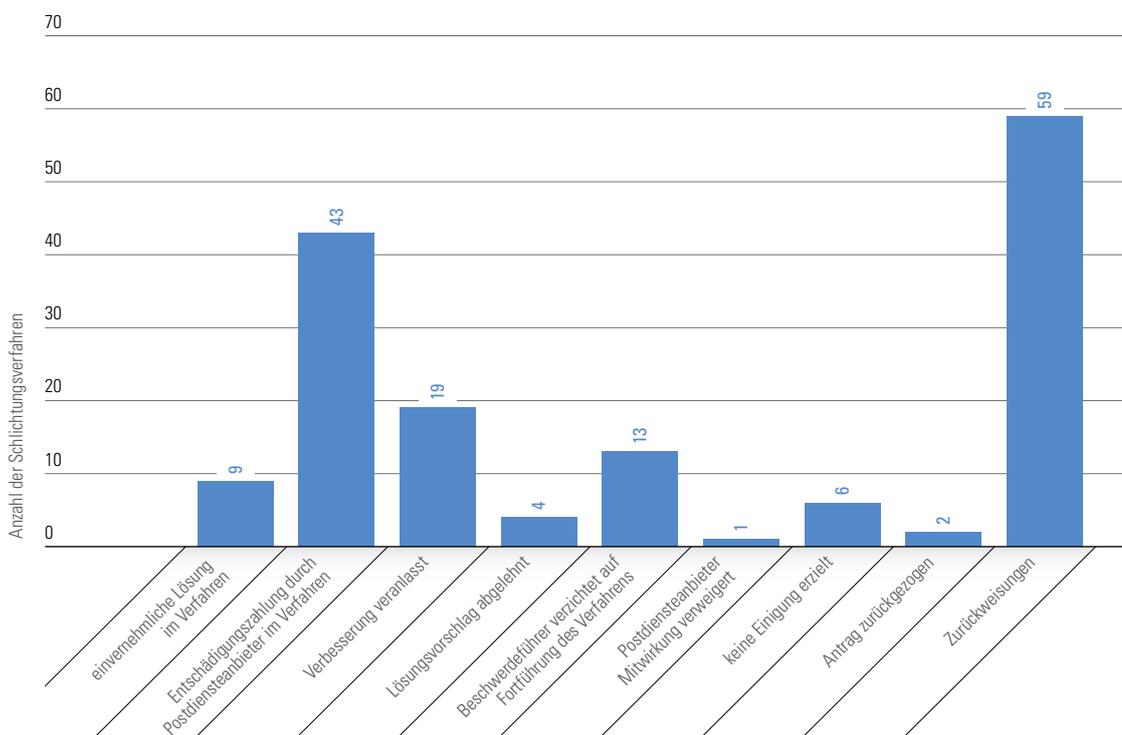
5. Einigungsquote bzw. Quote positiver Verfahrensbeendigung sehr hoch

Im Jahr 2016 konnte in 74 % der zugelassenen Fälle ein positiver Abschluss der Verfahren in Form einvernehmlicher Lösungen, Entschädigungszahlungen oder Verbesserungen erzielt werden. Zu den Verbesserungen zählen beispielsweise: Den genauen Zustellort festlegen, längeres Anläuten des Zustellers bei gehbehinderten Personen, lautes Anklopfen des Zustellers an der Wohnungstüre bei Gehörbeeinträchtigten, Nachschulungen des Zustellers, genauere Informationen zum Abstellort bei Abstellgenehmigungen oder genauere Nachadressierungen bei unklaren Hausbrieffachanlagen.

Oft gibt es Probleme bei der Servicequalität. Daher stellen in diesem Bereich Maßnahmen, die zur Qualitätsverbesserung (z.B. Behebung von Zustellproblemen) führen, oder einvernehmliche Lösungen (z.B. Urlaubspostfächer, Nachsendeaufträge oder erteilte Abstellgenehmigungen) ebenso Möglichkeiten positiver Verfahrensbeendigung wie die Kategorie „einvernehmliche Lösung“ dar.

Damit ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann, müssen gewisse Voraussetzungen vorliegen. Die wesentlichste Voraussetzung ist die, dass seitens der Beschwerdeführer zuerst versucht werden muss, eine Lösung mit dem entsprechenden Postdiensteanbieter zu finden. Dieses Thema stellt auch den häufigsten Grund für die Zurückweisung von Schlichtungsanträgen dar, wenn beispielsweise lediglich ein Beschwerdeschreiben an die Schlichtungsstelle gesandt wird mit dem Wunsch, die Schlichtungsstelle möge das Problem lösen. Diese Beschwerdeführer hatten den Postdiensteanbieter zuvor nicht kontaktiert und auch keinen Lösungsversuch unternommen.

ABBILDUNG 19: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2016 (nach Art der Erledigung)



- ➔ Entschädigungszahlungen stellen die häufigste Art der Beendigung dar.
- ➔ Zurückweisungen von Anträgen entstehen beispielsweise, wenn vorher keine Beschwerde beim Postdiensteanbieter eingebracht wurde.



4 Information und Service: Kundenanliegen sind uns wichtig!



4 Information und Service: Kundenanliegen sind uns wichtig!

Die RTR kommt ihrem Informationsauftrag umfassend nach. Unabhängig ob es sich um Anfragen zu Kommunikations- oder Postdiensten handelt – alle Anfragen werden individuell beantwortet und möglichst praxisnahe Ratschläge erteilt. Neben der individuellen Anfragebeantwortung bietet die RTR auch ein breites Informationsangebot über die Website und Publikation an.

Der Webauftritt der RTR informiert umfassend

Auf der Website der RTR wird das Informationsangebot laufend erweitert. Verschiedenste nutzerrelevante Fragestellungen werden auf verständliche Art und Weise ausgeführt. Die behandelten Themen umfassen das gesamte Spektrum einer Kundenbeziehung zu einem Betreiber.

Open Data als neues, zusätzliches Informationsservice

2016 wurde das bereits bestehende Informationsangebot um den Bereich Open Data erweitert. Open Data bezeichnet die Idee, von der Verwaltung gesammelte bzw. erhobene Daten allen Interessierten frei zugänglich zu machen. Die Zurverfügungstellung von Daten stärkt wesentlich die Transparenz und ist damit eine unverzichtbare Säule von Open-Government, also der Öffnung von Staat und Verwaltung gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft. Die im Rahmen der gesetzlich aufgetragenen Tätigkeiten anfallenden Daten, zu denen auch jene aus den Schlichtungsverfahren zählen, werden so entsprechend der Rahmenbedingungen für Open-Government-Data-Plattformen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Das gesamte Open-Data-Angebot ist unter www.rtr.at/de/inf/RTROpenData zu finden.

Pressearbeit zum Nutzerschutz

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der RTR stellen regelmäßig ihre Expertise zur Verfügung, um eine sachgerechte Information der Öffentlichkeit sicherzustellen. Vor allem im Hörfunk kann auf diesem Wege ein breites Publikum erreicht und somit der Informationsstand bei Konsumentinnen und Konsumenten verbessert werden. 2016 wurden die Expertinnen und Experten der RTR zu 24 Interviews von Printmedien, privaten als auch nicht-privaten Hörfunk- und Fernsehsendern eingeladen.

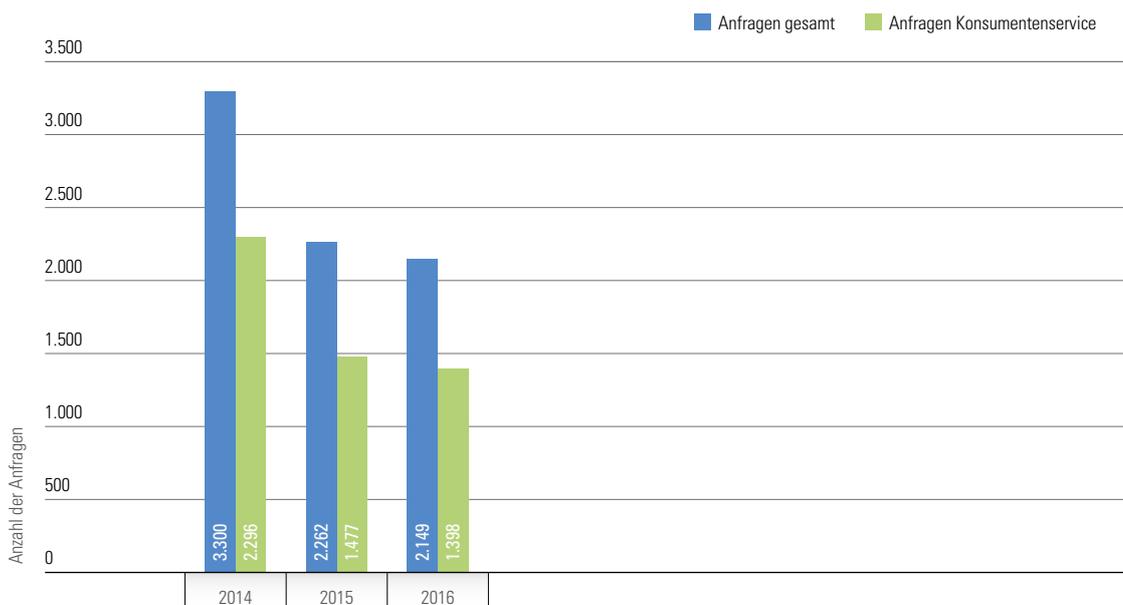
Darüber hinaus informiert die RTR anlassbezogen zu aktuellen Problemstellungen mittels Pressekonferenzen und Presseinformationen (siehe www.rtr.at/de/pr/Presseinfos) sowie im RTR Telekom und Post Newsletter (siehe www.rtr.at/de/inf/Newsletter).

Anfragenbeantwortung – einfache Antworten in einer immer komplizierteren Welt

Die schriftlichen und telefonischen Anfragen sind 2016 annähernd gleich geblieben. Weiterhin zeigt sich, dass die herangetragenen Fragestellungen sowohl von den rechtlichen Aspekten als auch von technischen Gesichtspunkten her immer komplexer werden. Neben der nötigen fachlichen Expertise wird es daher immer wichtiger, möglichst einfach verständliche und gut befolgbare Ratschläge zu erteilen. Eine individuelle, ausführliche Beantwortung ist beim überwiegenden Teil der Anfragen unerlässlich geworden. Von 2.149 über die Website an rtr@rtr.at gesandten schriftlichen Anfragen betrafen 1.398 Endkundenangelegenheiten.

Abbildung 20 und Abbildung 21 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

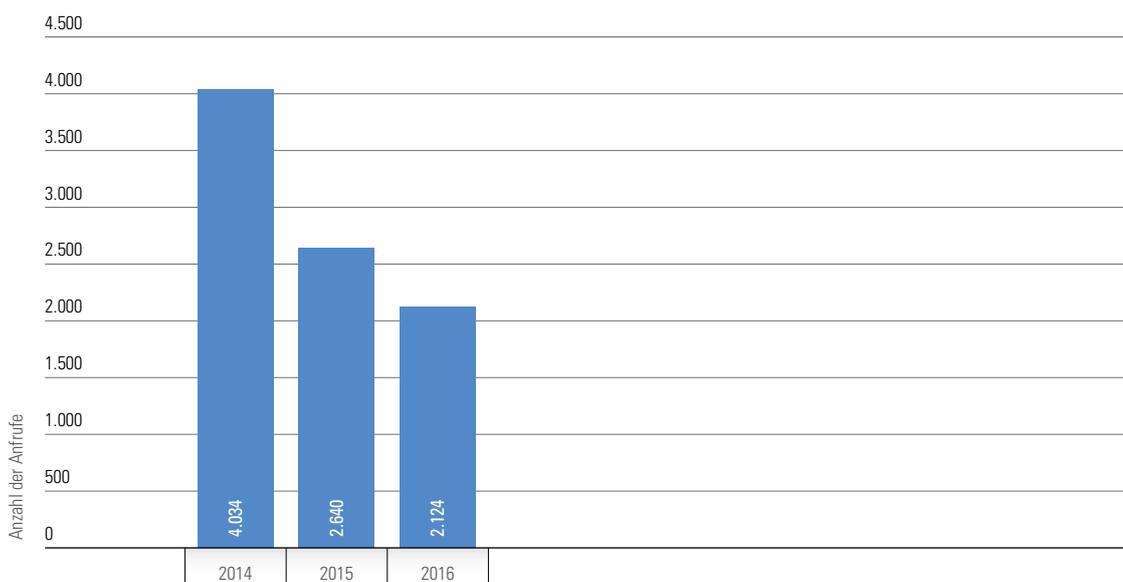
ABBILDUNG 20: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2014 bis 2016



→ Die Zahl schriftlicher Anfragen zu Fragen des Nutzerschutzes blieb konstant.

Telefonische Beratungsgespräche werden werktags in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr über die Servicehotline 0810 511 811 abgewickelt. Das betreuende Team versucht, ein Servicelevel von 80 : 20 zu erfüllen. Das heißt, dass 80 % aller einlangenden Anrufe innerhalb der ersten 20 Sekunden entgegengenommen und beantwortet werden. Um die Qualität der Beauskunftung sicherzustellen, werden von Zeit zu Zeit Testanrufe sowie Schulungen der Agents durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden 2.124 Beratungsgespräche geführt. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen bei Diensten von Drittanbietern, Vertragsstreitigkeiten sowie der Verrechnung von Entgelten für mobile Datendienste.

ABBILDUNG 21: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2014 bis 2016, 2016 erstmals inklusive der Anfragen zu Postdiensten (25)



→ Die vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe sanken im Jahr 2016 deutlicher als die schriftlichen Anfragen.



5 Schlichtungstätigkeit 2016

5.1	Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien	44
5.1.1	Ein unerwünschter technischer Fortschritt im Hörfunk	44
5.1.2	Warn-SMS, die ins Leere gingen	45
5.1.3	Missbräuchliche Mehrwertdienste zu früher Morgenstunde	45
5.1.4	Belästigende Anrufe bei einer Notrufnummer – ein möglicher Kündigungsgrund	46
5.1.5	Falsche Adresse – eine Mahnung, die nicht gilt	47
5.1.6	Unklare Preisvereinbarung – telefonisches Lockangebot	47
5.2	Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien	48
5.2.1	A1 Telekom Austria AG	49
5.2.1.1	Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“	49
5.2.1.2	Mobilfunkbereich: „bob“	51
5.2.1.3	Der Festnetzbereich von A1	53
5.2.2	T-Mobile Austria GmbH	55
5.2.2.1	T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“	55
5.2.2.2	T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“	58
5.2.3	Hutchison Drei Austria GmbH	59
5.2.4	Andere Telekommunikationsdienstbetreiber	61
5.2.5	Sky	61
5.3	Exemplarische Fälle Postdienste	63
5.3.1	Eine unerwartete Verteuerung der Bestellung	63
5.3.2	Wer ist der Kunde des Postdiensteanbieters – ein verlorenes Paket	64
5.3.3	Die zerbrochenen Teller	64
5.3.4	Zustellprobleme	64
5.4	Analyse der Postdiensteanbieter	65
5.4.1	Österreichische Post AG	65
5.4.2	DHL Paket (Austria) GmbH	66

5 Schlichtungstätigkeit 2016

Im ersten Teil der inhaltlichen Darstellung der Schlichtungstätigkeit werden einzelne Fälle kurz dargestellt, um einen Eindruck von der Bandbreite der Schlichtungstätigkeit zu vermitteln.

Anschließend wird auf die einzelnen Betreiber eingegangen, allerdings mit der Einschränkung auf jene Betreiber, die eine gewisse Mindestanzahl an Schlichtungsverfahren aufweisen. Scheinen Verfahren zu einem Betreiber in der Schlichtungsstatistik kaum oder nicht auf, kann das verschiedene Ursachen haben. Die Kundenzahl kann so gering sein, dass es dadurch zu keinen Schlichtungsverfahren kommt. Oder die angebotenen Services laufen so gut, dass deswegen kaum Schlichtungsverfahren beantragt werden. Weiters können unterschiedliche Geschäftsfelder auch unterschiedlich beschwerdefällig sein. Im Bereich Mobilfunk kommt es naturgemäß zu mehr Beschwerden als z.B. bei Festnetzinternetanschlüssen. Im Fazit ist somit darauf zu verweisen, dass die Schlichtungsstatistiken keinesfalls repräsentativ für die Marktanteile sind.

Einige durchaus bekannte Marken bzw. Betreiber schlagen sich jedenfalls in der Statistik kaum (mehr) zu Buche. Ein Beispiel ist die Tele2 Telecommunication GmbH, zu der 2016 überhaupt nur mehr 15 Verfahren eingebracht wurden. Bei diesem niederen Wert sind vernünftige statistische Aussagen kaum mehr zu treffen. Deswegen wird auf eine weitere Analyse verzichtet. Auch die HoT Telekom Service GmbH war 2016 nur in sechs Verfahren involviert.

5.1 Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien

5.1.1 Ein unerwünschter technischer Fortschritt im Hörfunk

Herr E. beschwert sich bei der Schlichtungsstelle der RTR darüber, dass sein Betreiber, über welchen er Kabel-Fernsehen und Radio bezieht, alle analogen Signale abgeschaltet hat und zukünftig nur noch digitale Signale überträgt. Durch die Umstellung auf digitalen Radioempfang würden seine bisher verwendeten Radiotuner unbrauchbar und die Digitalempfangsbox seines Betreibers sei zum einen kostenpflichtig und zum anderen minderwertig, weil diese keine HiFi-Qualität biete. Weil er weder über die Digitalisierung noch über die Qualitätsminderung des Radiosignals informiert worden sei, begehre er die Wiederherstellung des analogen Radiosignals.

Der Kabelmedienbetreiber übermittelte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens die zugrunde liegenden Vertragsunterlagen inklusive der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und hat zusätzlich ausgeführt, dass man dem Wunsch von Herrn E. nicht nachkommen könne, da die Digitalisierung im gesamten Netz erfolge und eine Insellösung weder technisch möglich noch wirtschaftlich vertretbar sei. Das analoge Radiosignal sei nicht vertragsgegenständlich und die Zurverfügungstellung eines Zusatzgerätes sei nicht geschuldet. Ein Technologiewechsel könne im Einzelfall dazu führen, dass Endgeräte der Kunden an den technischen Stand anzupassen sind.

Nach Prüfung der vorliegenden Unterlagen, insbesondere des gegenständlichen Vertrages, hat die Schlichtungsstelle Herrn E. in einer Abweisung erklärt, dass die Abschaltung des analogen Radiosignals keinen Verstoß gegen die vertraglichen Vereinbarungen darstellt und er somit keinen Anspruch auf Wiederherstellung eines analogen Signals hat. Laut der Vertragsunterlagen schuldet der Kabelmedienbetreiber einen

digitalen Fernseh- und Radioanschluss, wobei es dem Beschwerdeführer freisteht, sich selbst ein geeignetes digitales Empfangsgerät zu besorgen oder eines von seinem Kabelmedienbetreiber zu erwerben. Weiters konnte im Schlichtungsverfahren festgestellt werden, dass Herr E. von der endgültigen Umstellung auf Digitalsignal rechtzeitig schriftlich informiert wurde.

Fazit: Gerade im Bereich der Erbringungen von (Tele-)Kommunikationsdiensten werden die Nutzerinnen und Nutzer immer schneller mit dem technischen Fortschritt konfrontiert und seit jeher waren sie faktisch gezwungen, sich aufgrund des technischen Wandels neue Empfangsgeräte zu kaufen (Farbfernseher, HD-Fernseher, DVB-T2-Modul, Digitale Radioempfangsbox etc.). Es muss allerdings immer auch im Einzelfall geprüft werden, welche Verpflichtungen den Betreiber treffen.

5.1.2 Warn-SMS, die ins Leere gingen

Herr Z. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er verwendet ein Tablet mit einer integrierten SIM-Karte, um Datendienste nutzen zu können. Mehrmals habe er das bei seinem Mobilfunkvertrag inkludierte Datenvolumen überschritten, weil er die gesetzlich vorgesehenen Warninformationen nicht erhalten habe. Sein Betreiber versendet nämlich die Warn-SMS an die SIM-Karte des Tablets. Das Tablet selbst ermöglicht es jedoch nicht, die erhaltenen SMS auch anzuzeigen.

Der Beschwerdeführer berief sich richtigerweise auf die Kostenbeschränkungsverordnung. Gemäß dieser hat ein Mobilfunkbetreiber bei mobilen Datendiensten Warneinrichtungen zur Verfügung zu stellen, die sicherstellen, dass der Nutzer entweder vor Aufbrauch des inkludierten Datenvolumens oder bei Erreichen eines Entgeltstandes, der nicht höher als 30,- Euro sein darf, gewarnt wird. Die Warnung erfolgt durch eine SMS und (optional) zusätzlich auf jede andere geeignete Art und Weise. Im konkreten Fall wäre eine geeignete Methode die Angabe einer alternativen Rufnummer, an die die Warn-SMS versendet werden. Das von Herrn Z. verwendete Mobiltelefon würde sich hier anbieten. Bei dem von Herrn Z. verwendeten Produkt war es jedoch technisch nicht möglich, eine solche alternative Rufnummer einzutragen. Im Zuge des Einschreitens der Schlichtungsstelle konnte eine einvernehmliche Lösung für das Problem gefunden werden. Herr Z. wurde gratis auf ein anderes Produkt des Betreibers umgestellt, bei dem Warnmitteilungen auch an das Handy von Herrn Z. übermittelt werden.

Dieser Fall zeigt, dass es immer mehr Verfahren gibt, bei denen nicht ein konkreter strittiger Rechnungsbetrag im Mittelpunkt steht, sondern sonstige Umstände, die für das zufriedenstellende Fortführen eines Vertrages von Bedeutung sind. Von sachgerechten Lösungen profitieren hier beide am Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien.

5.1.3 Missbräuchliche Mehrwertdienste zu früher Morgenstunde

Frau G. erhält eine Telefonrechnung von ihrem Mobilfunkbetreiber. Sie ist sehr überrascht, als sie in der Telefonrechnung für April 2015 einen Entgeltposten von ca. 250,- Euro vorfindet, der für mehrere Telefonverbindungen zu einer Mehrwertrufnummer verrechnet worden sind. Bei der Rufnummer, die gemäß Einzelentgeltnachweis angewählt worden sein soll, handelt es sich um eine mit „0930“ beginnende Rufnummer. Dieser Rufnummernbereich ist für Mehrwertdienste vorgesehen, die erotische Dienstleistungen zum Inhalt haben. Frau G. bringt sehr glaubhaft vor, dass sie diese Telefonate nicht getätigt hat. Sie sei eine Pensionistin, die zum Zeitpunkt der Verbindungen (ca. 05:00 h in der Früh) noch geschlafen habe. Auffallend sei weiters, dass die Rufnummer immer regelmäßig zur selben Tageszeit angerufen worden ist. Der Einspruch von Frau G. wird vom Betreiber abgelehnt. Sie wendet sich daraufhin mit einem Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle. Im Zuge der Ermittlungen des Teams der Schlichtungsstelle stellt sich rasch ein Betrugsverdacht eines Diensteanbieters heraus. Die gegenständliche Mehrwertrufnummer war der Schlichtungsstelle nämlich schon aus anderen Schlichtungsverfahren bekannt. Bei allen vergleichbaren Fällen stellte sich der Verdacht, dass durch eine Schadsoftware am Handy („App“) unbemerkt und automatisiert

Verbindungen zu teuren Mehrwertnummern hergestellt wurden. Zum Zeitpunkt der Einleitung des Schlichtungsverfahrens war die verdächtige Mehrwertnummer auch bereits gesperrt.

Im Schlichtungsverfahren konnte rasch eine Lösung im Sinne von Frau G. gefunden werden. Nachdem der Missbrauchsverdacht dem Betreiber mitgeteilt worden war, erhielt Frau G. rasch eine Gutschrift in vollem Umfang.

Dieses Verfahren zeigt deutlich einen wesentlichen Vorteil von Schlichtungsstellen gegenüber Gerichtsverfahren. Technische Erkenntnisse, die im Rahmen von ähnlichen Verfahren bereits gewonnen werden konnten, kommen anderen Nutzerinnen und Nutzern zugute.

5.1.4 Belästigende Anrufe bei einer Notrufnummer – ein möglicher Kündigungsgrund

Herr O. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Sein Mobilfunkbetreiber habe seinen Mobilfunkanschluss zu Unrecht gekündigt. Man habe ihm belästigende Anrufe vorgeworfen, welche letztendlich zur Sperre der Rufnummer, Kündigung des Vertrags sowie zur Fälligestellung der Rechnungen bis zum Ende der Mindestvertragsdauer geführt hätten.

Der Mobilfunkbetreiber brachte in seiner Stellungnahme zusammengefasst vor, dass der Polizeinotruf vom Anschluss des Herrn O. ausgehend mehr als 700-mal belästigt worden sei und es somit zu einer Beeinträchtigung der Bearbeitung von „echten“ Notrufen gekommen sei. Ebenso wäre Herr O. mehrmals verwarnt worden. Das missbräuchliche Verhalten sei jedoch fortgesetzt worden. Der Betreiber legte im Schlichtungsverfahren ein Schreiben der Landespolizeidirektion Wien vor, in dem die Belästigungen der Notrufnummer bestätigt wurden. Im Gegensatz dazu äußerte sich der Beschwerdeführer nicht näher zu den Vorhaltungen des Betreibers und gab trotz Aufforderung auch nicht bekannt, wer das Mobiltelefon nutzte.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens war zu prüfen, ob die außerordentliche Kündigung seitens des Betreibers aufgrund missbräuchlicher Verwendung des Anschlusses zu Recht erfolgt ist. Aufgrund aller vorliegenden Informationen kam die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass Herr O. tatsächlich selbst die Anrufe beim Notrufräger getätigt hatte. Die streitgegenständliche Rufnummer wurde von ihm selbst auch als Kontaktadresse angegeben und er bestritt auch niemals explizit, dass die Belästigungen stattgefunden haben.

Aus allgemeinen rechtlichen Grundsätzen und auch den vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergab sich weiters, dass dieses Verhalten einen außerordentlichen Kündigungsgrund darstellt. Es war dem Betreiber nicht zuzumuten, ein Vertragsverhältnis fortzuführen, auf dessen Basis es zu fortlaufenden Belästigungen eines Notrufrägers gekommen ist. Ebenso war der Mobilfunkbetreiber berechtigt, die Grundentgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer zu verlangen. Schließlich hat Herr O. rechtswidrigerweise einen Grund für die Vertragskündigung gesetzt. In diesem Sinne wurde das Verfahren mit einer Abweisung zu Lasten des Beschwerdeführers beendet.

Obwohl es sich in diesem Verfahren um einen extremen Fall handelt, soll damit gezeigt werden, dass man seine Endgeräte nur so verwenden darf, dass es nicht zu unzumutbaren Beeinträchtigungen und Belästigungen anderer Nutzerinnen und Nutzer kommen kann. Wer sich nicht daran hält, riskiert – neben anderen rechtlichen Konsequenzen wie (Verwaltungs-)Strafverfahren – auch die Kündigung seines Vertrages.

5.1.5 Falsche Adresse – eine Mahnung, die nicht gilt

Herr H. wohnt in Wien in einer Wohnhausanlage mit zahlreichen Stiegen und Wohnungen und hatte Ende August 2014 telefonisch ein Pay-TV-Abonnement abgeschlossen. Da er die zugesagte Vertragsdatenbestätigung per Post nicht erhalten hat und ihm bereits die erste Abbuchung unklar war, hatte er bereits im September 2014 per E-Mail Kontakt mit seinem Pay-TV-Anbieter. Nachdem ihm der Abbuchungsbetrag aufgeschlüsselt worden war, nutzte er in der Folge das Abonnement und die vereinbarten Abonnementgebühren wurden von seinem Konto eingezogen. Im Juni 2015 konnte die monatliche Abonnementgebühr aufgrund mangelnder Deckung nicht vom Konto des Herrn H. eingezogen werden. Der Pay-TV-Anbieter beendete das Abonnement und verrechnete Restentgelte.

Aufgrund von Inkassoschreiben im Dezember 2015 und im Februar 2016 mit Forderungen von über 800 Euro wendet sich Herr H. an die Schlichtungsstelle und bittet um Hilfe. Da er nie einen schriftlichen Vertrag und auch keine Mahnungen erhalten habe, sei das Vertragsverhältnis als nicht geschlossen zu erachten. Da er seit Frühjahr 2015 keine Leistungen mehr erhalte, müsse er auch nichts mehr bezahlen.

Die Schlichtungsstelle erstellte in diesem Fall einen Lösungsvorschlag, der darauf abzielt, dass der Pay-TV-Anbieter auf die Verrechnung von Entgelten seit der Beendigung des Abonnements verzichtet. Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass zwischen den Parteien der Vertragsschluss wirksam fernmündlich erfolgte. Anhand der vorliegenden Unterlagen konnte jedoch festgestellt werden, dass der Pay-TV-Anbieter die Adresse von Herrn H. zwar mit der korrekten Straße und Hausnummer erfasst hatte, aber ohne Stiege und Wohnungstür. Da Herr H. nachweislich in seinem ersten E-Mail kurz nach Vertragsschluss die korrekte Adresse angegeben hatte, konnte er plausibel und nachvollziehbar darlegen, dass ihm Mahnungen auf dem Postweg nicht zugegangen sind. Gemäß § 70 TKG 2003 darf der Betreiber eines Kommunikationsdienstes im Fall des Zahlungsverzugs eines Teilnehmers eine Dienstunterbrechung oder -abschaltung nur dann vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat. Weiters ist der Betreiber unter dieser Voraussetzung berechtigt, Mahnspesen und Verzugszinsen zu verrechnen. Mangels Zugang von Mahnungen waren diese Voraussetzungen nicht erfüllt und war der Pay-TV-Anbieter nicht berechtigt, ohne Leistungserbringung die Restentgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer von Herrn H. zu fordern.

Der Pay-TV-Anbieter hat den Lösungsvorschlag zwar nicht akzeptiert, aber die offenen Forderungen entsprechend des Vorschlags der Schlichtungsstelle im Nachhinein kulanzhalber ausgebucht.

Achtung: Sind die Voraussetzungen von § 70 TKG 2003 erfüllt (Kunde erhält eine Mahnung, in der ihm die weitere Vorgehensweise angedroht wird, und er hat zwei weitere Wochen Zeit, den offenen Betrag zu bezahlen) kann der Betreiber den Vertrag wegen Zahlungsverzug des Kunden kündigen und ohne Leistungserbringung Restentgelte bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlangen.

5.1.6 Unklare Preisvereinbarung – telefonisches Lockangebot

Herr T. beantragt ein Schlichtungsverfahren und bringt vor, dass er ursprünglich im Elektrofachhandel einen Abonnementvertrag mit einem Pay-TV-Anbieter abgeschlossen habe. Dabei sei ihm bewusst gewesen, dass er während der ersten zwölf Monate Mindestvertragsdauer einen vergünstigten Preis von 39,99 Euro monatlich zahlen müsse, in weiterer Folge aber die monatlichen Entgelte auf 58,99 Euro steigen würden. Deshalb habe er beabsichtigt, den Vertrag zum Ende des ersten Jahres zu kündigen. Ungefähr drei Monate vor Vertragsende sei er jedoch von seinem Pay-TV-Anbieter telefonisch kontaktiert worden und es sei ihm ein günstiges Angebot zur Vertragsverlängerung unterbreitet worden. Er bekäme eine Zweitkarte für monatlich 9,99 Euro und für das bestehende Abonnement würden weiterhin 39,99 Euro verrechnet. Herr T. habe sich während des Werbeanrufs versichert, ob nach Ablauf des ursprünglichen Vertrages weiterhin für

das bestehende Abonnement der monatliche Preis von 39,99 Euro gelte. Das sei ihm ausdrücklich bestätigt worden. In der Folge seien monatlich – wie vereinbart – 49,98 Euro (39,99 Euro Abo + 9,99 Zweitkarte) eingezogen worden. Nach Ablauf der ursprünglich vereinbarten Mindestvertragsdauer sei aber ein Monatsbeitrag in Höhe von 68,98 Euro von seinem Konto abgebucht worden. Damit sei er nicht einverstanden.

Der Pay-TV-Anbieter hat in einem Antwortschreiben an Herrn T. darauf verwiesen, dass ihm nach dem Streitgegenständlichen Telefonat eine Vertragsdatenbestätigung zugegangen sei, in welcher ihm der Monatsbetrag in Höhe von 49,98 Euro nur für drei Monate bestätigt wurde. Er habe von seinem Widerrufsrecht keinen Gebrauch gemacht.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde festgestellt, dass die Vertragsdatenbestätigung unklar formuliert war. Zwar wurde darin eingangs festgehalten, dass der monatliche Standardpreis 68,98 Euro beträgt, aber der telefonisch vereinbarte Preis in Höhe von 49,98 Euro wurde nur für die nächsten drei Monate festgeschrieben. Welcher Preis nach den drei Monaten gelten sollte, wurde nicht schriftlich fixiert.

Ungefähr vier Wochen nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens konnte eine Einigung zwischen den Parteien herbeigeführt werden. Der Pay-TV-Anbieter hat zugestimmt, den Vertrag für ein weiteres Jahr zu den telefonisch vereinbarten Bedingungen, zum Preis von monatlich 49,98 Euro weiterzuführen und die Differenzbeträge zu erstatten.

Es sei angemerkt, dass Fälle wie dieser immer wieder vorkommen. Die Schlichtungsstelle rät daher allen Kunden – bei telefonischen Vereinbarungen mit dem Betreiber – das Bestätigungsschreiben genau zu studieren und bei Unklarheiten den Betreiber schriftlich (zu Beweis Zwecken) zu kontaktieren bzw. den Vertrag binnen 14 Tagen zu widerrufen.

5.2 Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien

Jene Betreiber, auf die die meisten Schlichtungsfälle entfallen, werden nachstehend gesondert besprochen. Die Grenze wird bei 50 Verfahren pro Jahr gezogen. Im Bereich Telekommunikation sind damit A1, Hutchison und T-Mobile umfasst. Im Medienbereich ist das erstmals Sky.

Gewisse Aussagen können erfreulicherweise für alle drei großen Telekommunikationsbetreiber getroffen werden. Die Bereitschaft, in einem Schlichtungsverfahren im Sinne ihrer Kundinnen und Kunden rasche und entgegenkommende Lösungen zu finden, ist weiterhin gestiegen. In vielen Fällen werden auch Angebote gemacht, ohne dass zuvor genau geprüft wurde, ob das Anliegen der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers überhaupt gerechtfertigt ist. Zu beachten ist natürlich auch, dass sich in diesen pragmatisch gelösten Fällen der Bearbeitungsaufwand sowohl für die Schlichtungsstelle als auch für den Betreiber erheblich reduziert. Die so gewonnenen Ressourcen lassen sich dann auch in jene Verfahren investieren, die von besonderer Bedeutung sind, etwa weil eine sich neu stellende Rechtsfrage zu klären ist. Die Schlichtungsstelle versucht in diesem Sinne auch die Kooperation mit den einzelnen Betreibern permanent zu verbessern und Schnittstellen weiterzuentwickeln, um einen möglichst effizienten Verfahrensablauf zu ermöglichen.

Wie bereits in den Tätigkeitsberichten der Vorjahre werden bei der Analyse der Betreiber die Schlichtungsfälle und die Anfragen beim RTR-Callcenter der Schlichtungsstelle einer Betrachtung unterzogen. Diese dargestellten Aspekte betreffen unter anderem die Einigungsquote, Anteil der angenommenen Lösungsvorschläge etc. Bei einigen Betreibern wird eine Unterscheidung nach Marken eines Betreibers bzw. nach Fest- und Mobilnetz vorgenommen.

5.2.1 A1 Telekom Austria AG

Aufgrund der Sonderstellung der A1 als Festnetz- und Mobilfunkanbieter wird A1 nach den Kriterien „Festnetz“ und „Mobilnetz“ dargestellt. Ebenso wird der Marke „bob“ ein eigenes Kapitel gewidmet, da mehr als 50 Verfahren auf diese Produktschiene von A1 entfallen.

Gesamt betrachtet hat sich an der Verfahrenszahl nicht viel verändert. Mit 619 Verfahrensanträgen wurde der Wert von 2015 um 37 Anträge unterschritten. Dabei ist natürlich zu würdigen, dass A1 der größte Betreiber Österreichs ist.

5.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“

417 Verfahren betrafen die Marken „A1“ und „yesss!“, die gemeinsam behandelt werden. Auch wenn im Vergleich zu 2015 nur um 33 Verfahrensanträge weniger eingebracht wurden, so stellt dies einen neuen erfreulichen Rekord dar.

Besonders positiv ist die Steigerung bei der Einigungsquote. Von den abgeschlossenen Verfahren konnten 76 % mit einer Einigung beendet werden. Im Vergleich zu 2015 entspricht das einer Steigerung um 16 Prozentpunkte. Massiv ist auch der Anstieg bei der „First Contact Solution“ – hier wurden exakt zwei Drittel aller Einigungen im Wege der „First Contact Solution“ erzielt.

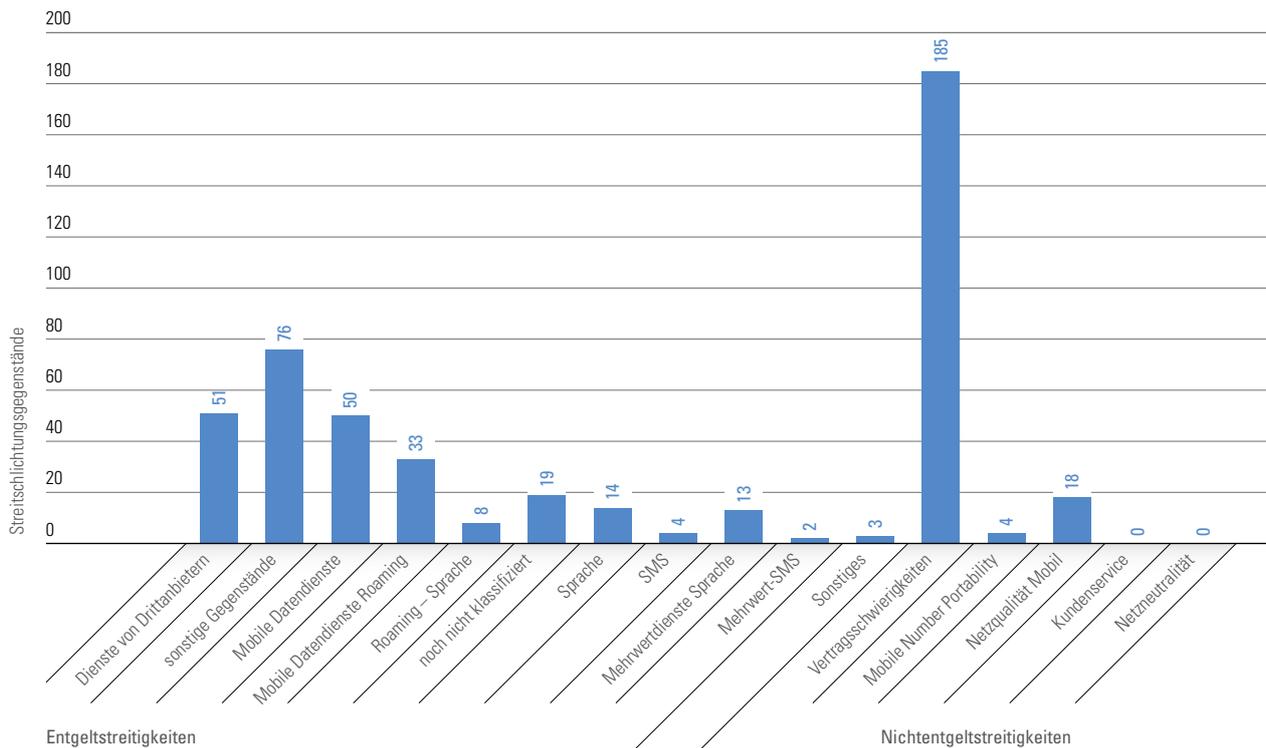
Weiterhin sehr erfreulich ist die Entwicklung bei „yesss!“. Ganze zehn Verfahrensanträge sind zu dieser Marke der A1 zu verzeichnen.

TABELLE 2: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für A1 (mobil) inkl. „yesss!“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	325	323
davon mit Einigung	195	244
Einigungsquote	60 %	76 %
„First Contact Solution“	34	162
Erstellte Lösungsvorschläge ⁸ (Anzahl)		
Gesamtsumme	10	13
davon akzeptiert	7	6
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	70 %	46 %

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.

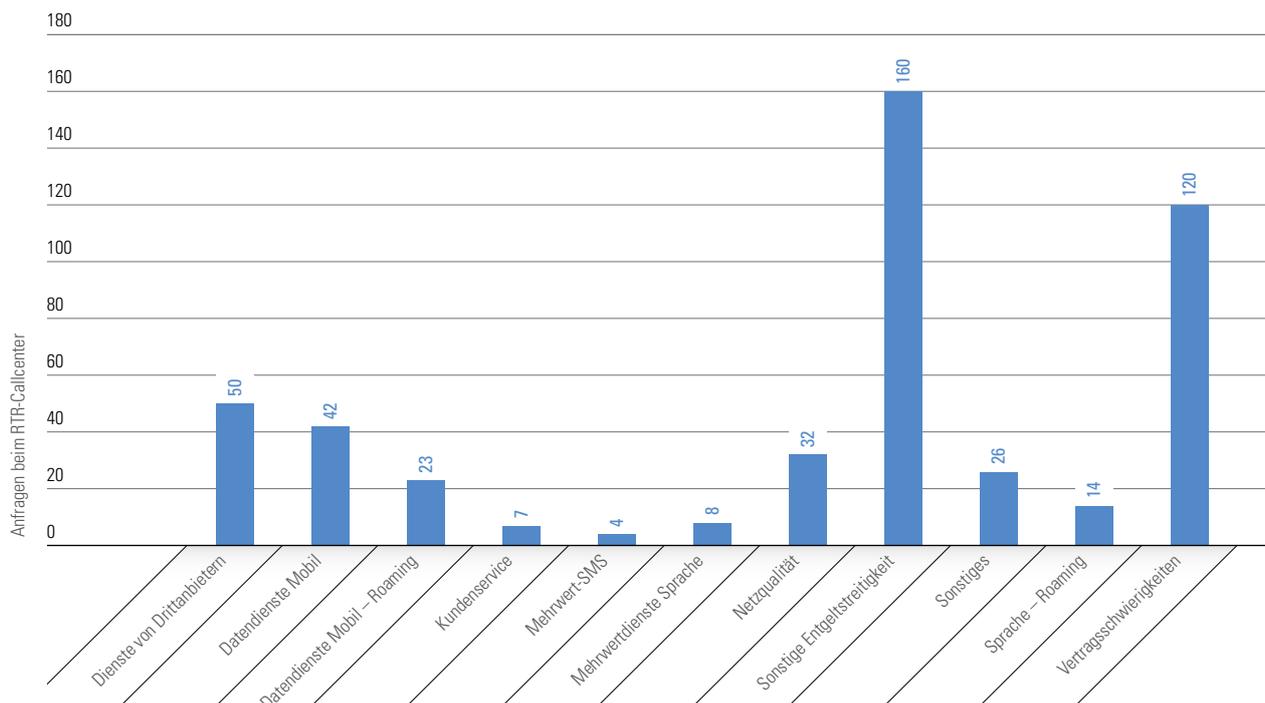
ABBILDUNG 22: A1 (mobil) inkl. „yesss!“ – Schlichtungsgegenstände 2016⁹



- ➔ Auffallend ist der sehr hohe Anteil an Vertragsschwierigkeiten, welche 2016 klar dominieren.
- ➔ A1 hat es 2016 geschafft, die Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten) radikal zu reduzieren.

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 23: Anfragen im RTR-Callcenter zu A1 (mobil) 2016 inkl. „yesss!“ (nach Gegenständen)



- ➔ Sonstige Entgeltstreitigkeiten stellen bei den RTR-Callcenter-Anfragen den wichtigsten Gegenstand dar – auch weil in einer Erstberatung der genaue Beschwerdegrund nicht immer festgestellt werden kann.
- ➔ Auf Anfragen zu Vertragsstreitigkeiten entfällt ebenfalls ein großer Anteil.

5.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

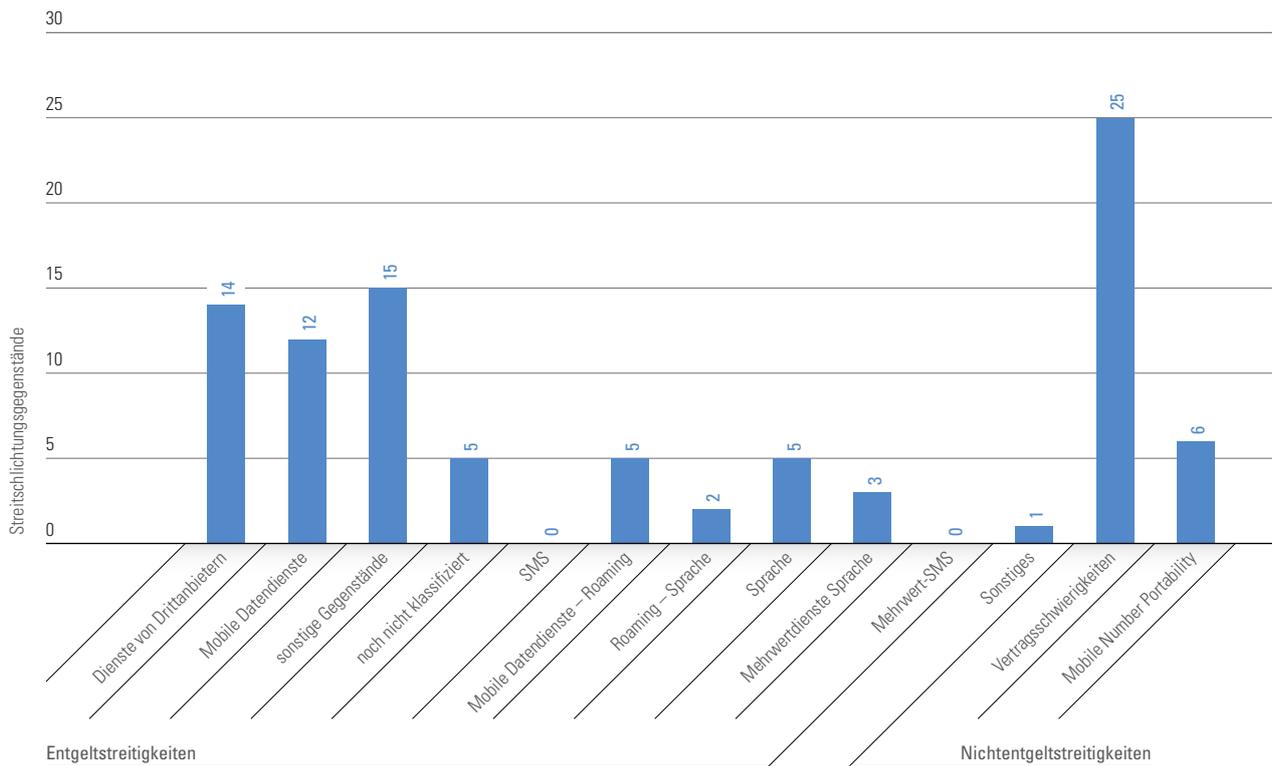
85 Verfahrensanhträge entfielen 2016 auf „bob“. Das ist ein weiterer deutlicher Rückgang, lag dieser Wert 2015 noch knapp über der 100er-Marke. Auch der Anteil der Verfahrensbeendigungen mittels Einigung ist weiter gestiegen, gleiches gilt für die „First Contact Solution“.

TABELLE 3: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	95	68
davon mit Einigung	70	52
Einigungsquote	74 %	76 %
„First Contact Solution“	8	34
Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁰ (Anzahl)		
Gesamtsumme	3	1
davon akzeptiert	1	1
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	33 %	100 %

¹⁰ 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.

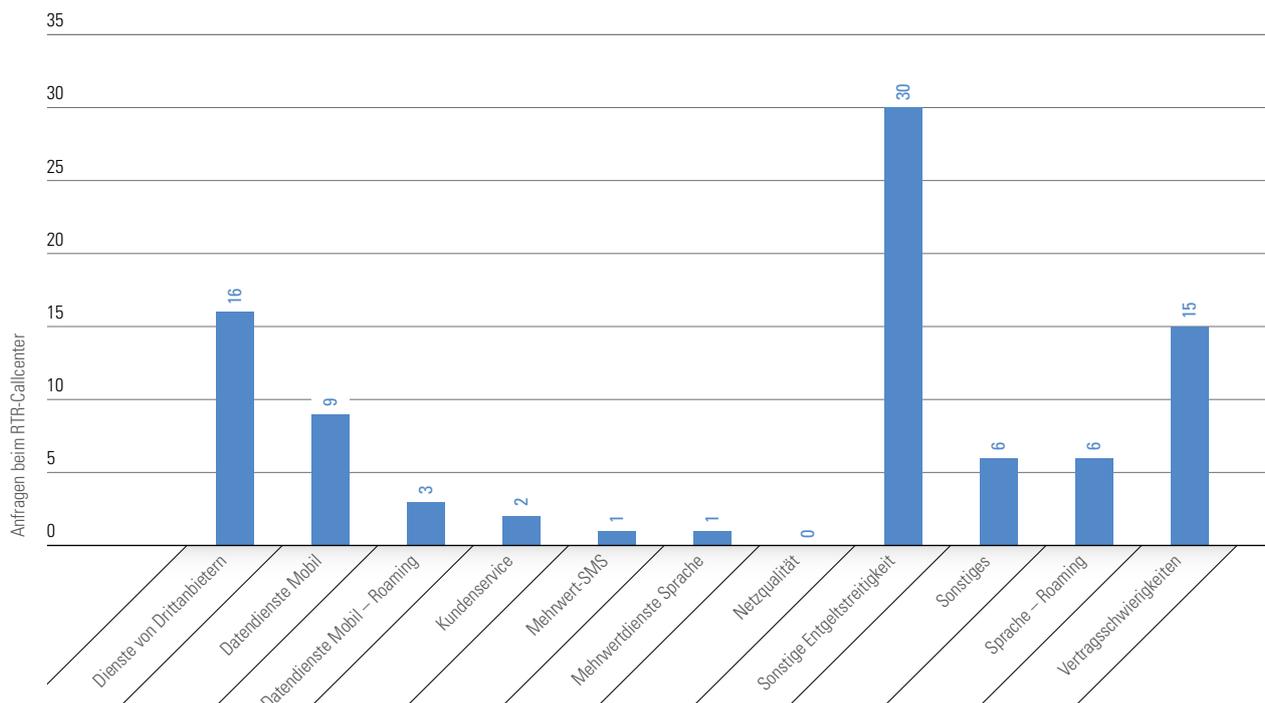
ABBILDUNG 24: „bob“ – Schlichtungsgegenstände 2016 ¹¹



- ➔ Vertragsschwierigkeiten sind auch bei „bob“ der neue Schwerpunkt.
- ➔ Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) und Verrechnung von mobilen Internetzugängen stellen weitere bedeutende Beschwerdefelder dar.

¹¹ 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 „bob“ 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Sonstige Entgeltstreitigkeiten, Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) und Fragen zu Vertragsschwierigkeiten sind besonders stark vertreten.
- ➔ Roaming ist immer wieder ein Thema bei den Schlichtungsverfahren.

5.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1

Der Festnetzbereich von A1 ist einer der wenigen, bei denen es zu einer Steigerung der Verfahrensanträge gekommen ist. 2015 wurden „nur“ 93 Anträge gestellt, 2016 sind es 117.

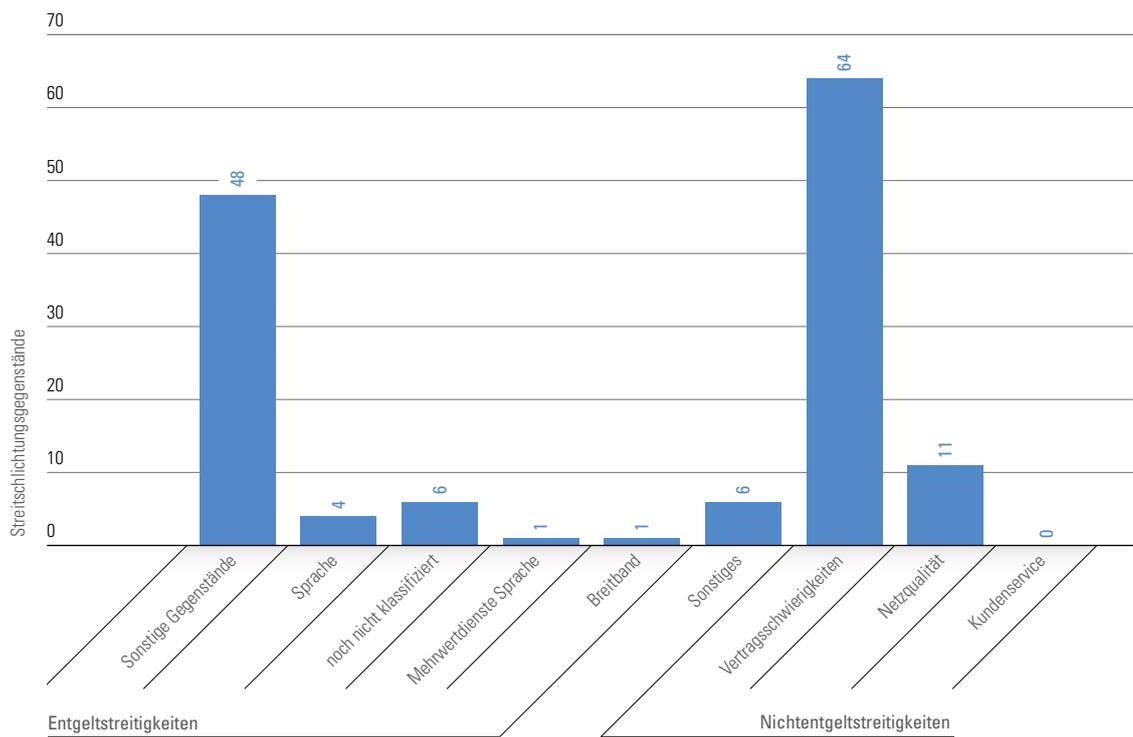
Allerdings stieg parallel zur Zunahme der Verfahrensanträge die Einigungsquote an. Deutlich auch die Verbesserung bei „First Contact Solution“: 37 Verfahren fallen unter diese Beendigungsart.

TABELLE 4: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für A1 (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	90	96
davon mit Einigung	60	67
Einigungsquote	67 %	70 %
„First Contact Solution“	8	37
Erstellte Lösungsvorschläge¹² (Anzahl)		
Gesamtsumme	4	6
davon akzeptiert	1	2
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	25 %	33 %

¹² 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.

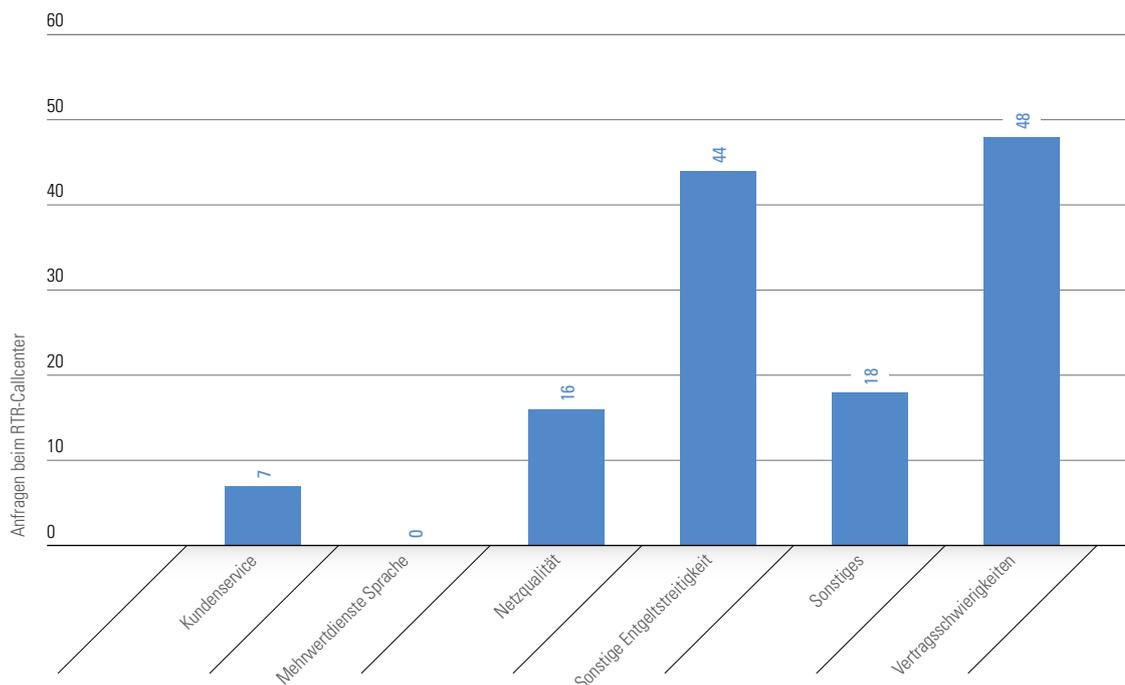
ABBILDUNG 26: A1 (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2016¹³



- ➔ Vertragsschwierigkeiten stellen den Arbeitsschwerpunkt bei den Schlichtungsverfahren im Festnetz dar.
- ➔ Deutlich ist auch der Anteil der Beschwerden über die Netzqualität – ein gut funktionierender Internetanschluss wird den Nutzerinnen und Nutzern immer wichtiger.

¹³ 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 A1 (Festnetz) 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Einige Anfragen betrafen die Qualität von Festnetzanschlüssen.
- ➔ Vertragsschwierigkeiten sind auch im Festnetz ein häufiger Beschwerdegrund.

5.2.2 T-Mobile Austria GmbH

Von den drei großen Telekommunikationsbetreibern hat T-Mobile über den Verlauf der letzten Jahre die konstant niedrigste Anzahl von Schlichtungsverfahren zu verzeichnen. 2016 konnte T-Mobile die Fallzahl wiederum reduzieren. Nur mehr 477 Schlichtungsanträge wurden zu T-Mobile eingebracht. Besonders positiv zu erwähnen sind auch die hohen Einigungsquoten bei T-Mobile.

Wie schon in den Vorjahren werden die beiden wichtigsten Marken von T-Mobile, „T-Mobile“ und „tele.ring“, gesondert dargestellt.

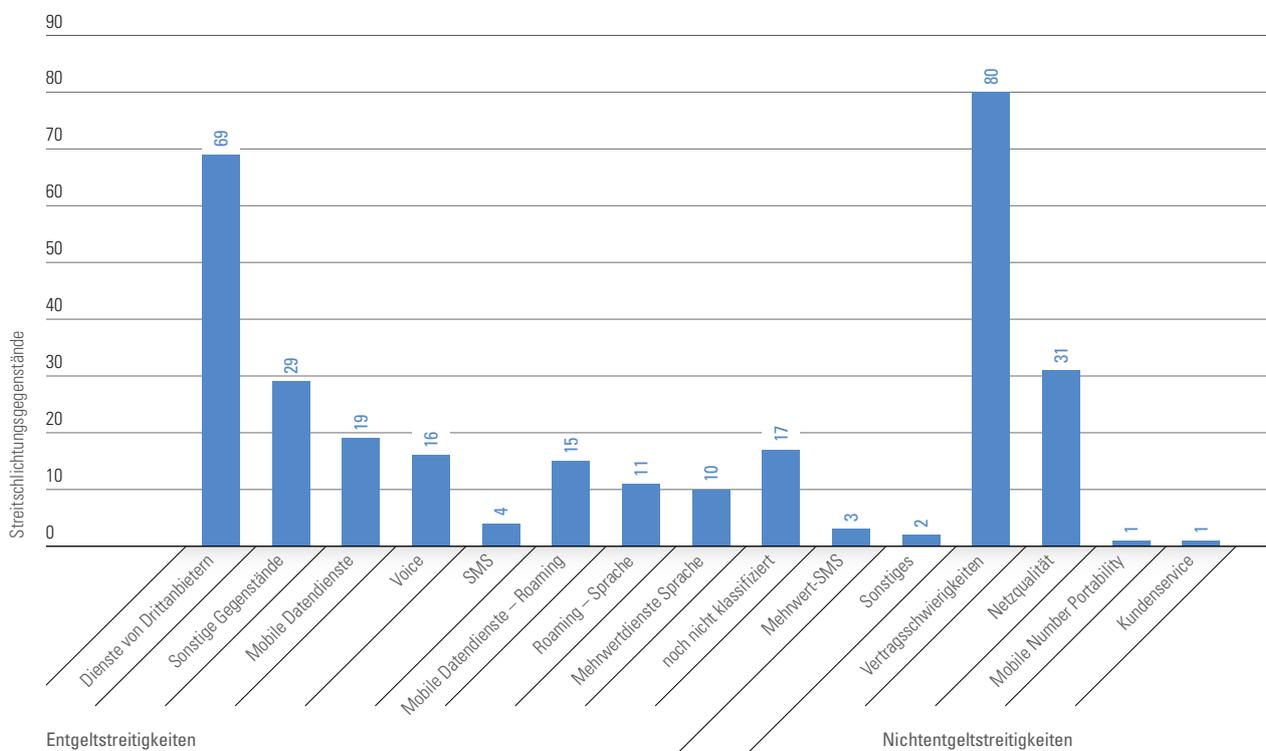
5.2.2.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“

Die Einigungsquote ist 2016 um 19 Prozentpunkte auf 80 % angestiegen. Interessanterweise liegt sie bei „tele.ring“ nochmals deutlich höher, eine Erklärung hierfür konnte nicht gefunden werden.

TABELLE 5: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	360	184
davon mit Einigung	221	148
Einigungsquote	61 %	80 %
„First Contact Solution“	60	85
Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁴ (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	4	6
davon akzeptiert	2	3
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	50 %	50 %

ABBILDUNG 28: „T-Mobile“ – Schlichtungsgegenstände 2016¹⁵



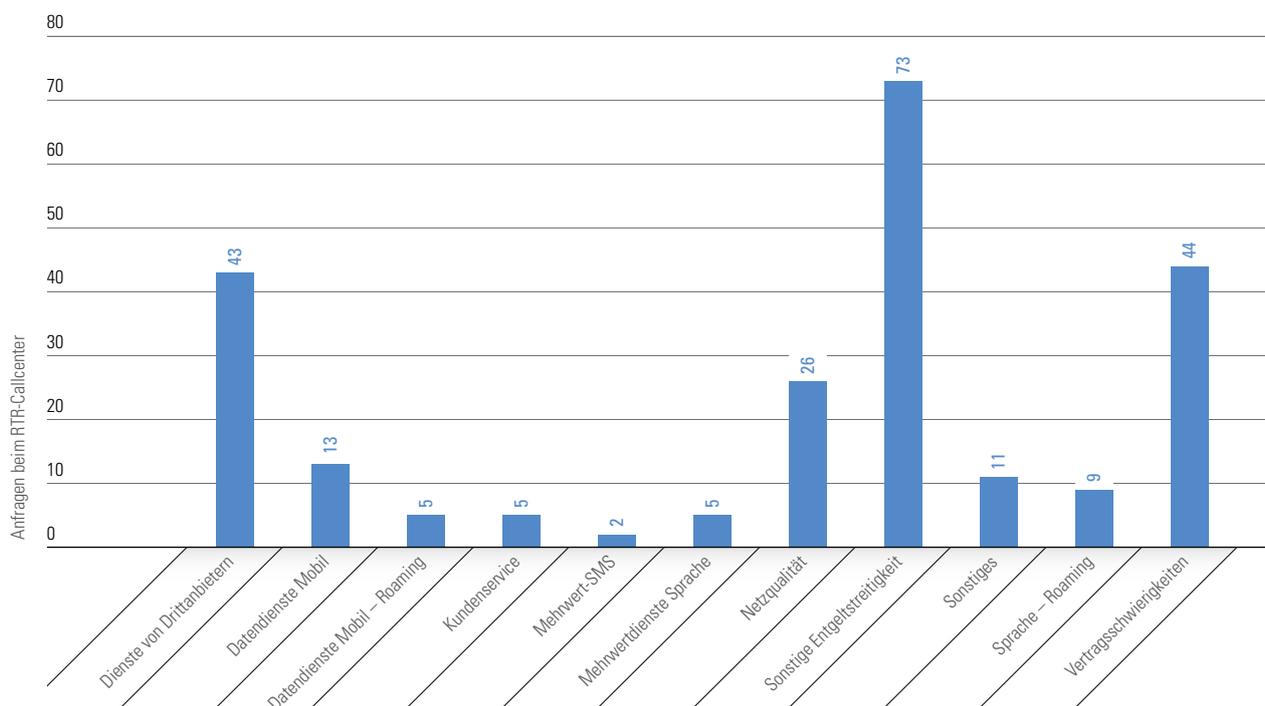
- ➔ Vertragsschwierigkeiten sind auch bei „T-Mobile“ der Hauptbeschwerdegrund.
- ➔ Der Anteil von Beschwerden über Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) ist nach wie vor vergleichsweise hoch.

14 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.

15 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.

Bei den RTR-Callcenter-Anfragen sind keine Besonderheiten festzustellen.

ABBILDUNG 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Wie bei den meisten anderen Betreibern liegen sonstige Entgeltstreitigkeiten bei den Anfragen an erster Stelle.
- ➔ Vertragsstreitigkeiten und Dienste von Drittanbietern (Contentdienste) sind in etwa gleichauf.

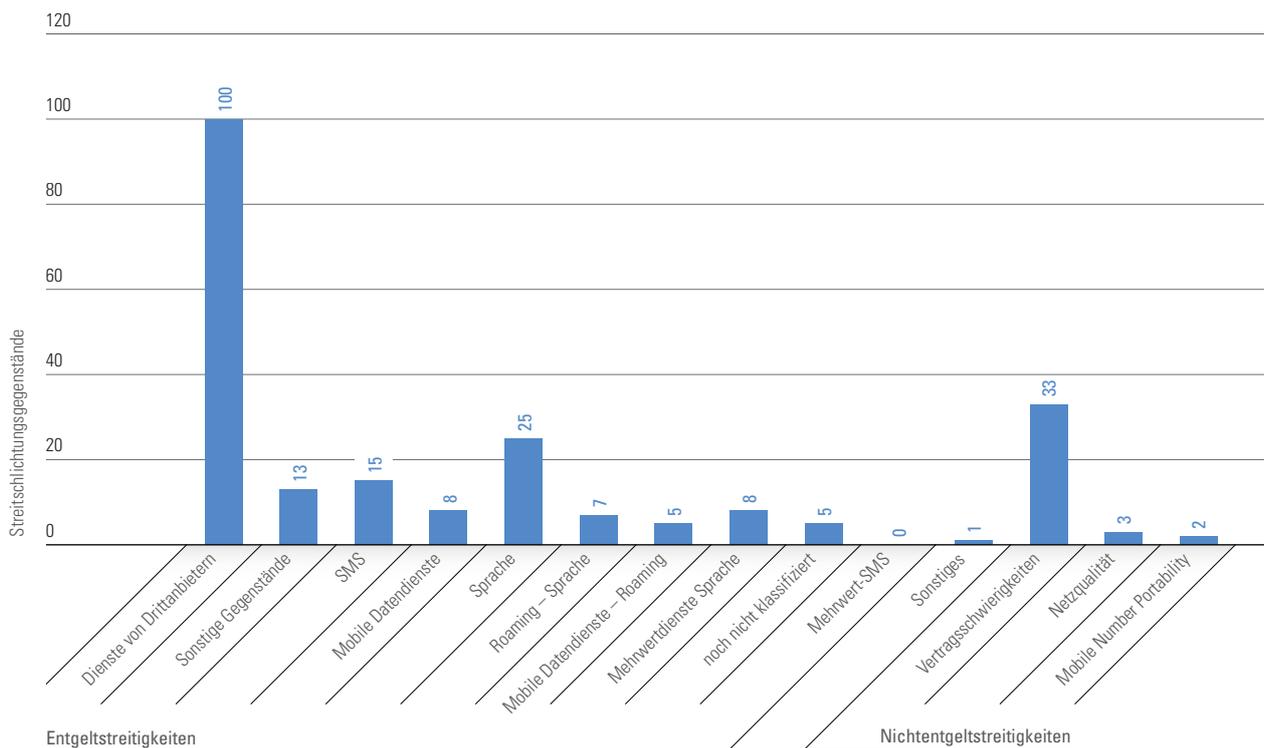
5.2.2.2 T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“

Auch bei „tele.ring“ sind die Verfahrensanträge 2016 um 70 auf 212 zurückgegangen. Gleichzeitig konnte „tele.ring“ die Anzahl der Einigungen auf 90 % hinaufschrauben. Das stellt zweifelsohne einen positiven Spitzenwert dar.

TABELLE 6: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	297	186
davon mit Einigung	224	167
Einigungsquote	75 %	90 %
„First Contact Solution“	70	100
Erstellte Lösungsvorschläge¹⁶ (Anzahl)		
Gesamtsumme	5	1
davon akzeptiert	3	0
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	60 %	0 %

ABBILDUNG 30: „tele.ring“ – Schlichtungsgegenstände 2016¹⁷

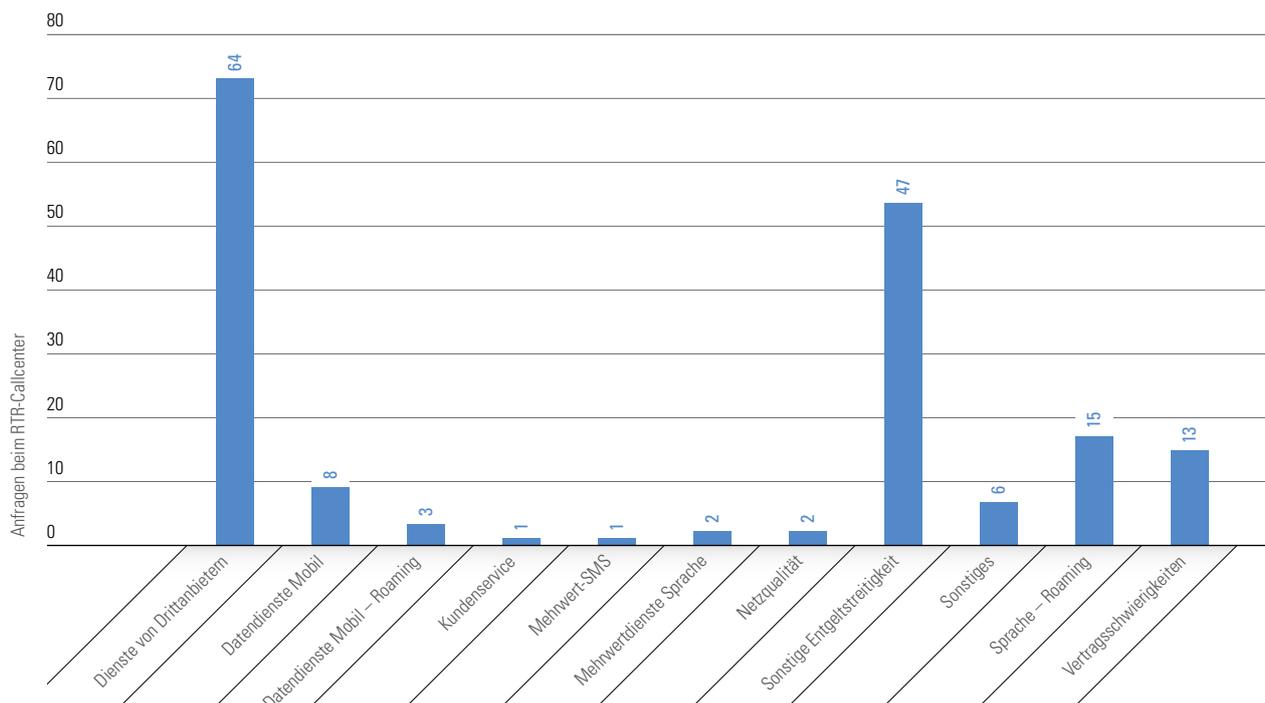


- ➔ Wie schon im Vorjahr ist der Anteil bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten) im Vergleich zu anderen Betreibern überproportional groß.
- ➔ Auffällig ist der vergleichsweise hohe Anteil zu Entgeltstreitigkeiten im Zusammenhang mit Sprachtelefonie.

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.

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.

ABBILDUNG 31: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Auch bei den RTR-Callcenter-Anfragen zeigt sich der hohe Anteil von Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten).
- ➔ Beschwerden zu Roaming liegen knapp über jenen zu Vertragsschwierigkeiten.

5.2.3 Hutchison Drei Austria GmbH

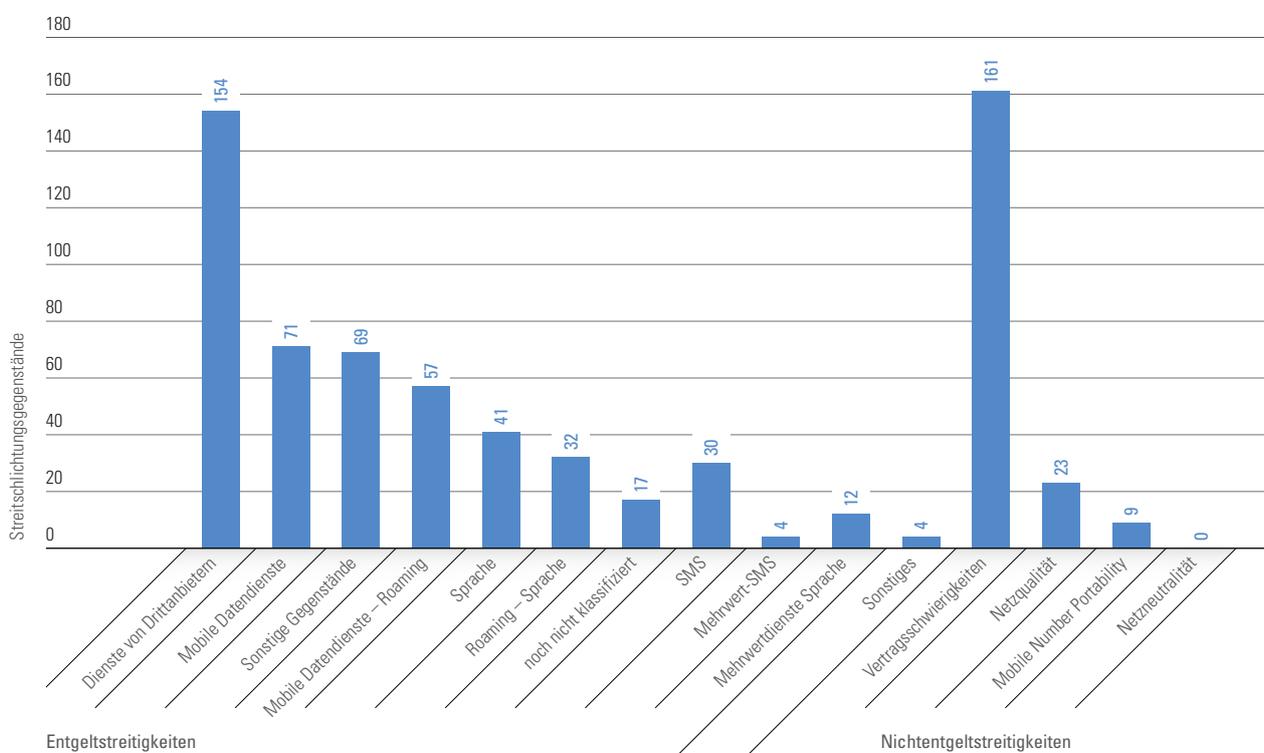
2016 führt Hutchison erstmals seit einigen Jahren die Schlichtungsstatistik nicht mehr an und ist eindeutig der Betreiber, der im Zeitverlauf die Beschwerden am massivsten reduzieren konnte. Zu beachten ist allerdings, dass das Ausgangsniveau vergleichsweise hoch war. Offensichtlich haben sich jedoch die Bemühungen von Hutchison, das Service zu verbessern bezahlt gemacht. So ist der gesamte Rückgang bei allen Schlichtungsverfahren zu einem guten Teil der Hutchison zuzurechnen.

Besonders erfreulich ist auch die Einigungsquote von 86 %, die deutlich über dem Durchschnitt liegt und 2016 noch einmal deutlich angestiegen ist.

TABELLE 7: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für Hutchison

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	1.018	568
davon mit Einigung	798	488
Einigungsquote	78 %	86 %
„First Contact Solution“	106	287
Erstellte Lösungsvorschläge¹⁸ (Anzahl)		
Gesamtsumme	12	9
davon akzeptiert	7	8
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	58 %	89 %

ABBILDUNG 32: Hutchison – Schlichtungsgegenstände 2016¹⁹

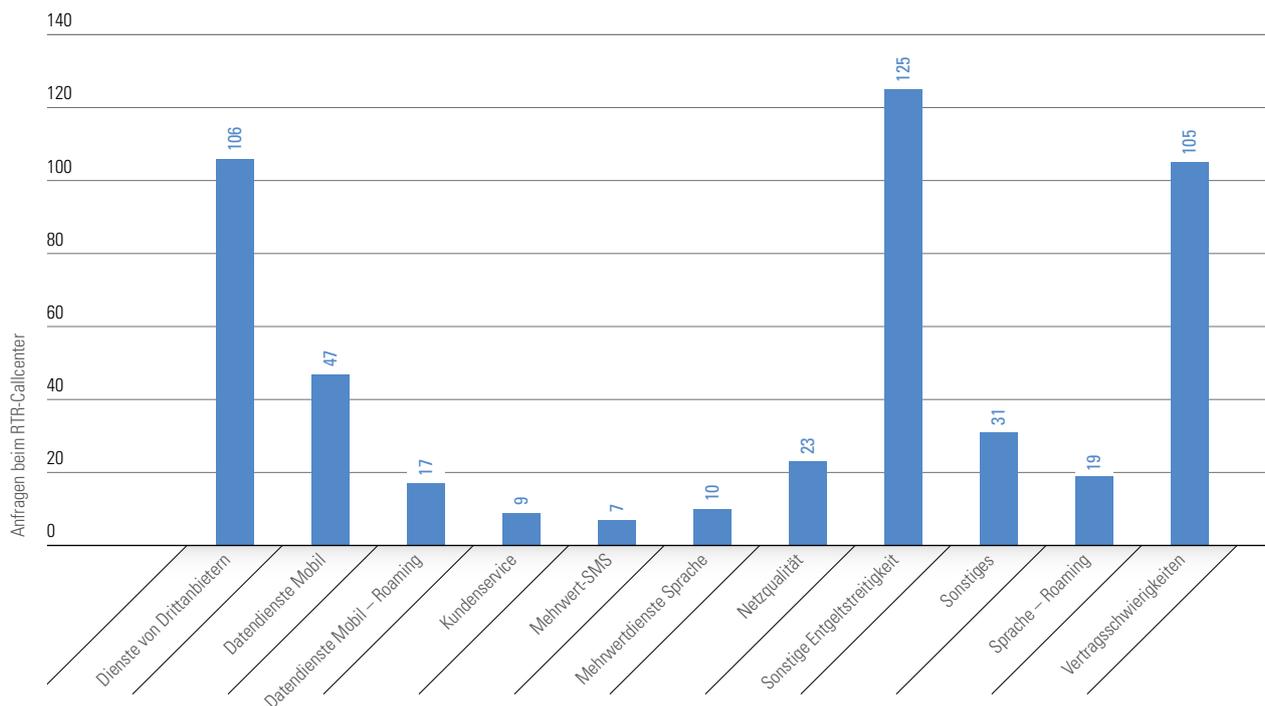


- ➔ Hutchison verzeichnet in etwa gleich viele Verfahren zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten) wie T-Mobile.
- ➔ Relativ hoch ist ebenfalls der Anteil bei Entgeltstreitigkeiten „Mobile Datendienste“.

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 33: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Anfragen zu Diensten von Drittanbietern (Contentdiensten) und Vertragsschwierigkeiten liegen gleichauf.
- ➔ Auch bei den RTR-Callcenter-Anfragen wurden vergleichsweise viele Fragen zur Verrechnung von mobilen Datendiensten registriert.

5.2.4 Andere Telekommunikationsdienstbetreiber

Wie bereits zu Beginn des Kapitels 5 erwähnt, erfolgt eine gesonderte Darstellung eines einzelnen Betreibers nur, wenn zumindest 50 Anträge zu diesem Betreiber bei der Schlichtungsstelle eingebracht worden sind.

Weil einige Betreiber in den letzten Jahren diese Werte unterschritten haben, fallen sie 2016 aus dieser Analyse heraus. Das betrifft etwa UPC oder auch Tele 2. Beide sind durchaus große Festnetzbetreiber, die kaum Anlass zu Schlichtungsverfahren gaben.

Darüber hinaus gibt es weitere bekannte Marken, die erfreulicherweise im Schlichtungsverfahren kaum vertreten sind. HOT, yesss! und Spusu sind hier typische Beispiele.

Dieser Umstand zeigt, dass der österreichische Telekommunikationsdienstemarkt deutlich mehr Anbieter umfasst, als im Schlichtungsbericht abgebildet sind. Daher sind die Statistiken zum Schlichtungsverfahren nicht repräsentativ.

5.2.5 Sky

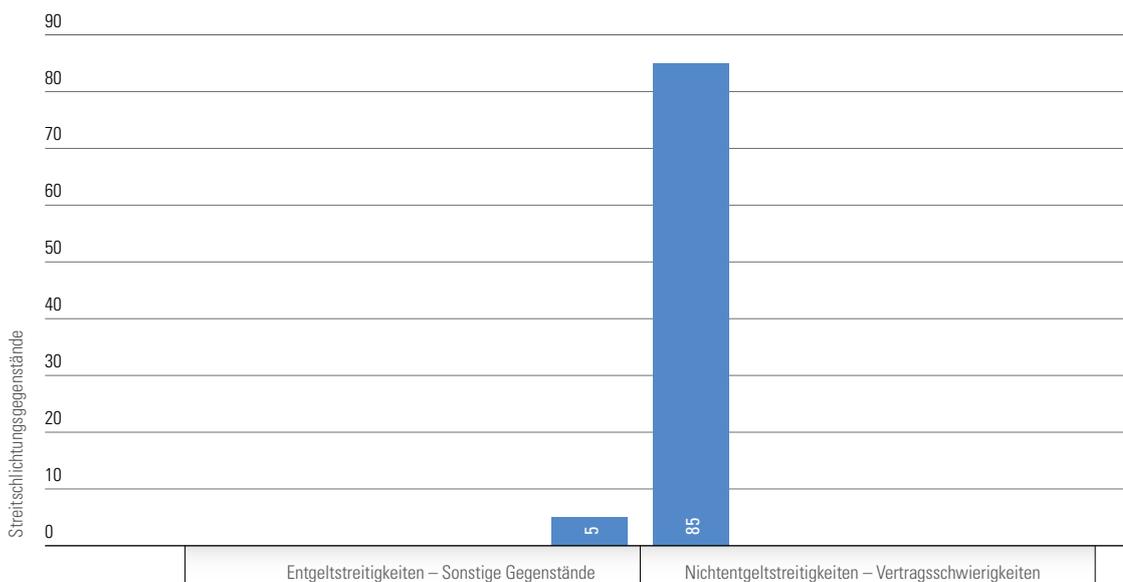
Der Betreiber Sky kristallisierte sich im Bereich der Medienschlichtung als der Betreiber mit den meisten Schlichtungsanträgen heraus. Fast die gesamte Steigerung in der Medienschlichtung im Jahr 2016 ist Sky zuzurechnen. 2016 erfolgt daher erstmals eine gesonderte Darstellung. Die behandelten Themen unterscheiden sich naturgemäß im Medienbereich von jenen in der Telekommunikation. Sky ist bei den Verfahren in der Mehrzahl von Vertragsschwierigkeiten betroffen. So waren vor allem vertragsrechtliche Fragen beispielsweise zur Höhe der vereinbarten Entgelte oder im Zusammenhang mit Kündigungen zu klären.

Die Kooperation mit Sky konnte 2016 verbessert werden, wobei insbesondere bei der Verfahrensdauer und somit bei den Reaktionsfristen noch Verbesserungspotenzial erkennbar ist. Die Einigungsquote liegt leicht unter jener der gesamten Schlichtungsverfahren für Kommunikationsdienste. Die nächsten Jahre werden zeigen, in welche Richtung sich die Schlichtungsverfahren zu Sky entwickeln.

TABELLE 8: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für Sky

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	16	82
davon mit Einigung	8	55
Einigungsquote	50 %	67 %
Erstellte Lösungsvorschläge²⁰ (Anzahl)		
Gesamtsumme	3	9
davon akzeptiert	1	4
Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	33 %	44 %

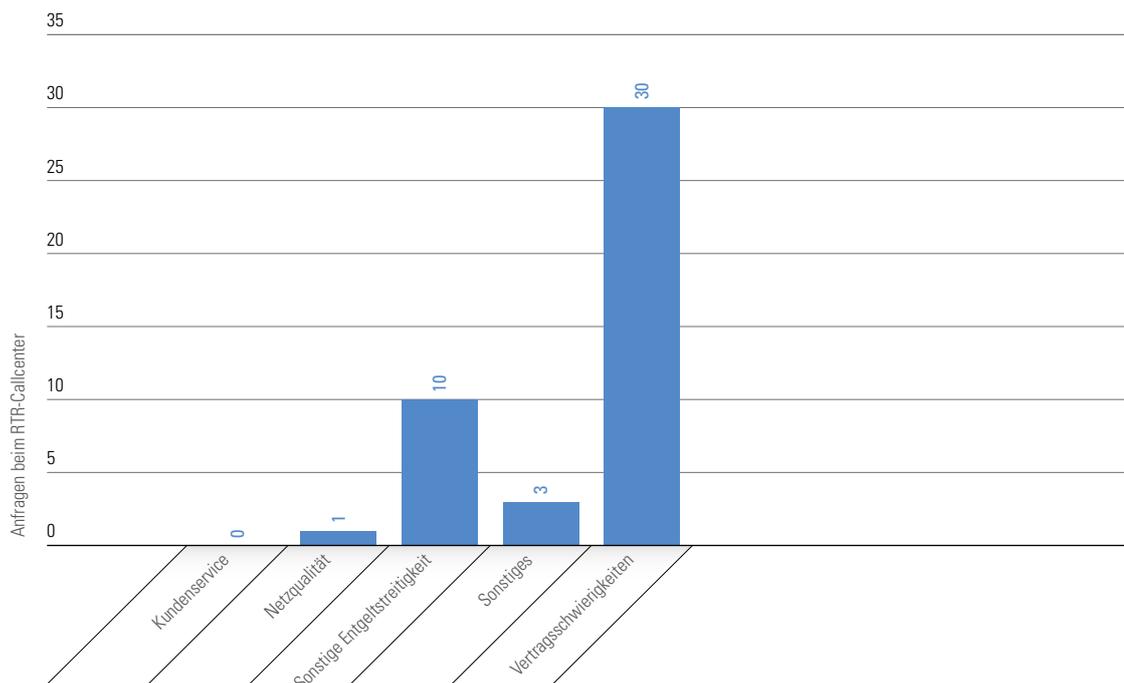
ABBILDUNG 34: Sky – Schlichtungsgegenstände 2016



➔ *Vertragsschwierigkeiten sind in fast allen Verfahren das Thema.*

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.

ABBILDUNG 35: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Sky 2016 (nach Gegenständen)



- ➔ Auch bei Anfragen im RTR-Callcenter dominieren Vertragsschwierigkeiten.
- ➔ Der Anteil der Anfragen, der auf Entgeltstreitigkeiten entfällt, ist aber höher als bei den Schlichtungsverfahren.

5.3 Exemplarische Fälle Postdienste

Wie auch im Bereich der Kommunikationsdienste sollen die nachstehenden Beispiele die Bandbreite der möglichen Beschwerden zeigen.

5.3.1 Eine unerwartete Verteuerung der Bestellung

Frau S. hat über einen Versandhandel einen Computerteil bestellt. Der Lieferant der Ware befindet sich in China. Frau S. erhält nach Ankunft des Paketes die Verständigung, das Paket mit der bestellten Ware abzuholen. Dabei wird sie aufgefordert, einen Betrag für Zoll und Zollabfertigung zu bezahlen, somit verteuert sich aus Sicht von Frau S. die Ware unerwartet. Auch dauere es einige Tage, bis Frau S. die Sendung tatsächlich abholen könne, da die Ware momentan in der Zollabfertigung nicht auffindbar sei. Frau S. wendet sich an die Schlichtungsstelle und teilt mit, dass sie nicht versteht, warum sich die bestellte Ware nun auf einmal so verteuert hat und die Abfertigung unerwartet lange dauert, da die Sendung nicht auffindbar sei. Die Schlichtungsstelle kann Frau S. in diesem Fall mit einer Auskunft helfen und erklären, dass Waren, die aus dem Bereich außerhalb der Europäischen Union eingeführt werden, der Zollabfertigung unterliegen und Zollbeträge möglich sind. Schließlich kann nach Intervention der Schlichtungsstelle erreicht werden, dass die Sendung nach Recherche durch den Postdiensteanbieter gefunden wird. Frau S. erhält schließlich ihre Sendung, der Zollbetrag und der Betrag für die Zollabfertigung wird Frau S. jedoch verrechnet.

Dieser Fall zeigt, dass in der Postschlichtung auch vermehrt Beratungsleistungen erbracht werden, die nur indirekt mit dem Postdienst im Zusammenhang stehen. So wurden z.B. im konkreten Fall zoll- und steuerrechtliche Fragen behandelt.

5.3.2 Wer ist der Kunde des Postdiensteanbieters – ein verlorenes Paket

Herr U. hat bei einem deutschen Versandhandel Kleidungsstücke bestellt. Im Internet kann er den Verlauf der Sendung über eine „Track-and-Trace“-Seite beobachten. Schließlich sieht Herr U. mehrere Tage lang, dass sich die Sendung „im Verteilzentrum“ befindet. Eine Zustellung erfolgt aber tatsächlich nicht. Herr U. kontaktiert den Postdiensteanbieter, dieser teilt ihm mit, dass der Verbleib der Sendung tatsächlich nicht klar ist und man könne ihm nicht weiterhelfen, da Herr U. nicht der Absender der Sendung sei. Herr U. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Nach Aufklärung durch die Schlichtungsstelle ersucht Herr U. den Absender, eine Nachforschung zu veranlassen. Der Absender hat dies sodann veranlasst. Das Ergebnis der Nachforschung ergab schließlich, dass die Sendung tatsächlich verloren war. Der Absender erhielt vom Postdiensteanbieter eine Entschädigung und Herr U. bekam eine Ersatzlieferung seiner bestellten Ware.

Dieses Beispiel zeigt, dass der Kunde des Postdiensteanbieters in der Regel der Versender des Pakets ist. Das macht es teilweise kompliziert Ansprüche durchzusetzen, wenn der eigentlich Geschädigte der Empfänger einer Sendung ist.

5.3.3 Die zerbrochenen Teller

Frau N. sendet ihrer Tochter zu Weihnachten ein Paket nach Tirol. In dem Paket befinden sich einige Porzellanteller. Obwohl Frau N. die Teller gut verpackt hat, ausreichend Füllmaterial in das Paket gibt sowie einen Aufkleber „Vorsicht zerbrechlich Glas“ bei der Aufgabe der Sendung auf das Paket klebt, sind zwei der versandten Teller bei der Ankunft in Tirol beschädigt. Frau N. hat eine Beschwerde beim Postdiensteanbieter eingereicht, die jedoch nicht beantwortet wurde. Frau N. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Nach Intervention der Schlichtungsstelle erhält Frau N. schließlich einen Entschädigungsbetrag vom Postdiensteanbieter und kann für ihre Tochter die beschädigten Teller nachkaufen.

Beschädigte Paketsendungen, wie in diesem Fall, sind immer wieder ein Thema in der Postschlichtungsstelle. Um Ansprüche geltend machen zu können, ist es besonders wichtig, auf eine vorschriftsgemäße Verpackung zu achten und eine geeignete Versandart zu wählen.

5.3.4 Zustellprobleme

Herr M. kontaktiert die Schlichtungsstelle und teilt mit, dass er mit der Zustellung von Sendungen in seinem Haus nicht zufrieden ist. Die Zusteller eines Postdiensteanbieters würden nicht bei Herrn M. anläuten, sondern gleich einen Hinterlegungszettel in das Hausbrieffach einwerfen. Herr M. müsse diese Sendungen dann an der Hinterlegungsstelle abholen. Die Schlichtungsstelle möge Abhilfe schaffen. Die Schlichtungsstelle erläutert Herrn M., dass sie erst dann tätig werden kann, wenn zuvor mittels Beschwerde beim betreffenden Postdiensteanbieter versucht wurde, eine Lösung zu finden. Herr M. veranlasst dies und auch nach erhaltener Verständigung durch den betreffenden Postdiensteanbieter tritt keine Änderung ein. Herr M. wendet sich nochmals an die Schlichtungsstelle. Diese eröffnet ein Schlichtungsverfahren, im Rahmen dessen der Postdiensteanbieter eine interne Überprüfung vornimmt und die Probleme bei der Zustellung im Gebiet des Hauses von Herrn M. verbessern kann.

Zustellprobleme sind der häufigste Beschwerdegegenstand. Hin und wieder ist auch ein Schlichtungsverfahren vonnöten, damit ein Postdiensteanbieter bestehende Probleme beseitigt.

5.4 Analyse der Postdiensteanbieter

Die Schlichtungsverfahren im Postbereich werden von zwei Anbietern dominiert: Der Österreichischen Post AG und DHL Paket (Austria) GmbH. Es erfolgt daher eine Darstellung hinsichtlich dieser beiden Postdiensteanbieter.

5.4.1 Österreichische Post AG

2016 stiegen die Verfahren um mehr als 25 %. Die Quote der positiven Abschlüsse stieg ebenfalls deutlich an.

Unter positive Abschlüsse fallen:

- einvernehmliche Lösung im Verfahren erzielt,
- Entschädigungsbeitrag bezahlt,
- Verbesserung veranlasst.

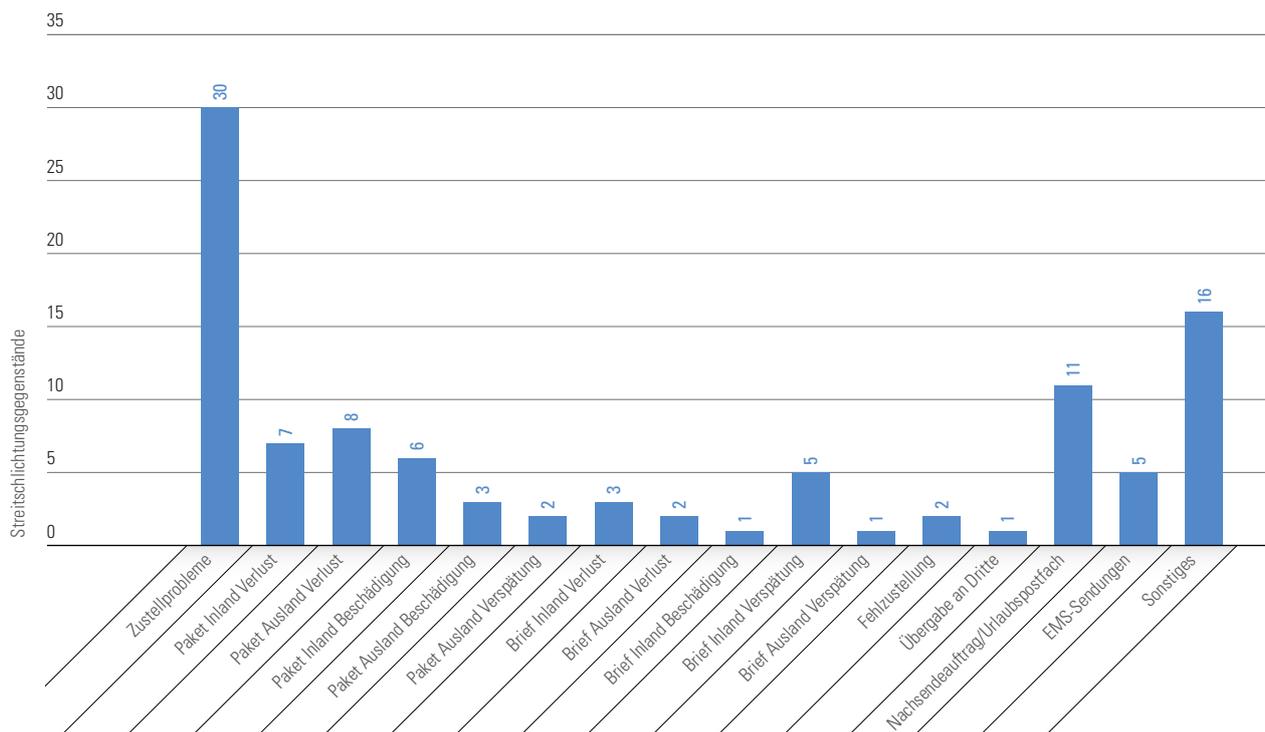
Besonders positiv ist die Reaktionsgeschwindigkeit bei der Österreichischen Post zu erwähnen. Die zeitnahen Stellungnahmen ermöglichen eine kurze Verfahrensdauer im Sinne der Kundinnen und Kunden.

TABELLE 9: Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „Österreichische Post“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2015	2016
Gesamtsumme	80	103
davon mit positivem Abschluss	56	57
Quote positiver Abschlüsse	71 %	77 %
Zurückweisungen	2	29

Da die Österreichische Post sowohl im Paket- und Briefversand tätig ist als auch andere Postdienstleistungen erbringt, zeigt sich eine breitere Aufteilung der Streitgegenstände. Deutlich ersichtlich ist ein tendenziell höherer Wert im Bereich Paket. Der Gegenstand „Zustellprobleme“ ist jedoch kumuliert und umfasst alle Arten von Zustellungen (Pakete, Briefsendungen sowie behördliche Briefsendungen). Eine Darstellung von Zustellproblemen getrennt nach den Gegenständen Brief und Paket für den Gesamtmarkt ist nachstehender Abbildung ersichtlich:

ABBILDUNG 36: „Österreichische Post“ – Schlichtungsgegenstände 2016



- ➔ *Zustellprobleme dominieren die Beschwerdestatistik.*
- ➔ *Häufig sind Kundinnen und Kunden von Nachsendeaufträgen von Problemen betroffen.*

5.4.2 DHL Paket (Austria) GmbH

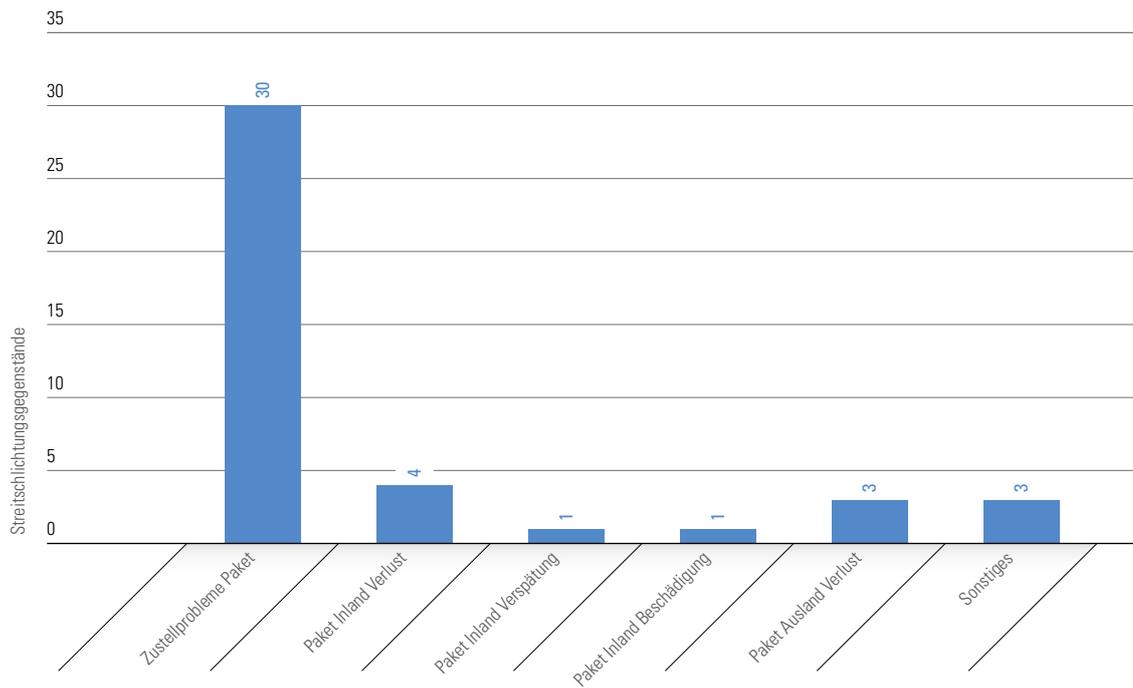
Da DHL Paket erst seit 2016 am Markt tätig ist, liegen keine Vergleichszahlen aus früheren Jahren vor. Die Einigungsquote bei DHL Paket liegt deutlich unter jener der Österreichischen Post.

TABELLE 10: Verfahrensstatistik 2016 für „DHL Paket“

Abgeschlossene Verfahren (Anzahl)	2016
Gesamtsumme	42
davon mit positivem Abschluss	13
Quote positiver Abschlüsse	62 %
Zurückweisungen	21

DHL Paket ist überwiegend im Bereich des Postdienstes für Pakete tätig, daher sind auch die Gegenstände eingebraachter Verfahrensanträge rund um den Bereich Paket angesiedelt. Fragen der Briefzustellung stellen sich daher nicht.

ABBILDUNG 37: „DHL Paket“ – Schlichtungsgegenstände 2016



- ➔ Probleme mit der Zustellung von Paketen stellen auch bei DHL Paket den Hauptbeschwerdegrund dar.
- ➔ Verluste von Paketsendungen sind der zweithäufigste Grund für einen Schlichtungsantrag.

6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

6.1	Servicethemen	70
6.1.1	Qualitätsprobleme beim Internetanschluss – wie messe ich richtig mit dem RTR-Netztest?	70
6.1.2	„Roam like at Home“ – die (komplizierte) Abschaffung der Roamingaufschläge ab 15. Juni 2017	72
6.1.3	Anbieter und Produktmarken im Mobilfunk	78
6.1.4	Recht auf einen Telefon- und Internetanschluss – Neuerungen beim Universaldienst	80
6.1.5	Urteil des Obersten Gerichtshofes: Einen Betreiber treffen umfangreiche Warnpflichten	81
6.1.6	Neue alte Rufnummern für Voice-over-IP-Anschlüsse	82
6.1.7	Häufige Fragestellungen aus der Postschlichtung	82
6.2	Entwicklungen zum Nutzerschutz	84
6.2.1	Mobilfunkmarkt in Bewegung	84
6.2.2	Vollziehung der Regeln zur Netzneutralität – eine Herausforderung	86
6.2.3	Änderungen im Nutzerschutz: European Electronic Communication Code	87
6.2.4	Schlagwort „5G“ – was steht dahinter?	87
6.2.5	Änderungen bei der Vorleistungsregulierung – Aus für Verbindungsnetzbetrieb?	88

6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

Auch 2016 war bei den Fragen des Nutzerschutzes von einer inhaltlichen Dynamik geprägt. Die in Folge erörterten Themen für die Bereiche Telekommunikation, Medienangelegenheiten und Postdienste sollen einen Überblick zu aktuellen Fragestellungen im Nutzerschutz geben, mit denen sich die Schlichtungsstelle besonders intensiv und häufig auseinandergesetzt hat.

6.1 Servicethemen

6.1.1 Qualitätsprobleme beim Internetanschluss – wie messe ich richtig mit dem RTR-Netztest?

Immer öfter werden Qualitätsprobleme bei einem Internetanschluss zum Inhalt eines Schlichtungsverfahrens. Bei diesen Verfahren ist der richtige Einsatz des RTR-Netztests ein wesentliches Hilfsmittel, um eine mangelhafte Leistungserbringung belegen zu können.

Der RTR-Netztest wurde von der RTR entwickelt und bietet seit Anfang 2013 Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit, ihre Internetverbindung ausführlich und zuverlässig zu überprüfen und Informationen rund um dieses Thema zu beziehen. Er steht als mobile App für Android und iOS sowie als Browser-Test unter www.netztest.at zur Verfügung.

Unter anderem können Nutzerinnen und Nutzer mit dem RTR-Netztest überprüfen, ob ihre aktuelle Down-/Upload-Geschwindigkeit ihren Erwartungen entspricht. Ein Test verbraucht je nach Bandbreite ein Datenvolumen von bis zu 5 MB bei einer symmetrischen Geschwindigkeit von 2 Mbit/s, von bis zu 250 MB bei einer symmetrischen Geschwindigkeit von 100 Mbit/s bzw. von bis zu 375 MB bei einer symmetrischen Geschwindigkeit von 150 Mbit/s.

Im abgelaufenen Jahr wurden in Österreich rund 675.000 Messungen (mit einer Standortgenauigkeit von < 2 km) mit dem RTR-Netztest durchgeführt. Davon waren 244.000 Tests Mobilfunkmessungen, wobei die Zahl der LTE-Messungen rund 179.000 Messungen betrug.

Einen Überblick über die Funktionen des RTR-Netztests bietet ein Folder, der sowohl in deutscher als auch in englischer Sprache unter www.rtr.at/de/tk/netztesthilfe herunterladbar ist.

Wie bereits erwähnt ist die RTR mit einer steigenden Anzahl von Anfragen und Schlichtungsfällen betreffend die vertraglich vereinbarten Down-/Upload-Geschwindigkeiten sowie die Netzqualität konfrontiert.

Hierfür gibt es im Wesentlichen zwei Gründe:

Seit 30. April 2016 gilt die Verordnung (EU) 2015/2120 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet (TSM-VO). Diese in Österreich unmittelbar anwendbare EU-Verordnung sieht erstmals vor, dass ein Festnetzvertrag Angaben zur minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden, zur maximalen und zur beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeiten enthält. Ein Mobilfunkvertrag hat Angaben zur geschätzten maximalen und zur beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit zu enthalten. Weiters regelt die TSM-VO, dass im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei den Down- und Upload-Geschwindigkeiten eine nicht vertragskonforme Leistung vorliegt.

Zusätzlich hatte eine vom Verein für Konsumenteninformation in Vertretung für eine Konsumentin eingebrachte Klage gegen einen Betreiber wegen zu langsamen Internets ein erhöhtes Medieninteresse und somit in Folge eine Sensibilisierung von Nutzerinnen und Nutzern zu dieser Thematik zur Folge.

Vermutet eine Nutzerin bzw. ein Nutzer Abweichungen bei den vertraglich vereinbarten Down- und Upload-Geschwindigkeiten, wird folgende Vorgehensweise empfohlen:

1. Schauen Sie im Vertrag nach, welche Down- und Upload-Geschwindigkeiten vereinbart wurden.
2. Dokumentieren Sie die Down- und Upload-Geschwindigkeiten mit dem RTR-Netztest. Wichtig ist dabei, dass unter anderem
 - über einen längeren Zeitraum (zumindest zwei Wochen) hinweg mehrfach die Down- und Upload-Geschwindigkeiten gemessen werden;
 - Sie zu unterschiedlichen Tageszeiten messen;
 - Sie alle Messungen dokumentieren, nicht nur jene, die ein schlechtes Ergebnis aufweisen;
 - im Hintergrund keine datenintensiven Applikationen laufen (z.B. Datei-Downloads, P2P, Video-Streams etc.) bzw. keine anderen Nutzerinnen und Nutzer denselben Internetzugang zum Zeitpunkt der Messung verwenden;
 - das Endgerät im Falle einer WLAN-Verbindung sich möglichst nahe am Router, der an einem Ort mit gutem Empfang aufgestellt sein sollte, befindet und keine anderen Endgeräte mit dem WLAN-Router verbunden sind;
 - Messungen nicht über einen WLAN-Repeater bzw. eine PowerLAN/Powerline-Anbindung durchgeführt werden;
 - Messungen über das LAN-Kabel des Routers durchgeführt werden. Die Anbindung mittels LAN-Kabel ist wesentlich störungsunempfindlicher und ermöglicht eine genauere Messung. Die Messung mittels LAN-Kabels ist allerdings nur möglich, wenn noch ein Endgerät mit LAN-Anschluss zur Verfügung steht. Bei Mobiltelefonen und Tablets ist dies nicht der Fall.
3. Wenden Sie sich schriftlich an den Anbieter des Internetzuges.

Wie man erkennt, ist die Beweisführung bei Qualitätsproblemen durchaus aufwendig. Als Kunde ist man verpflichtet, das Vorliegen einer mangelhaften Leistungserbringung zu beweisen. Bei der Rechtsdurchsetzung kann dann die Schlichtungsstelle behilflich sein: Finden die Betroffenen mit ihrem Betreiber keine Lösung, kann die Schlichtungsstelle angerufen und tätig werden.



6.1.2 „Roam like at Home“ – die (komplizierte) Abschaffung der Roamingaufschläge ab 15. Juni 2017

Ab 15. Juni 2017 dürfen Anbieter für die Nutzung von Roamingdiensten in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union (inkl. Norwegen, Liechtenstein und Island)²¹ im Rahmen einer angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) keine Aufschläge für Roaming verrechnen, das bedeutet, dass nur der inländische Preis verrechnet werden darf.

Für die meisten Kundinnen und Kunden wird das Roaming in der EU daher in Zukunft gleich viel kosten wie bei der innerstaatlichen Nutzung.

Dieser Grundsatz gilt allerdings nicht lückenlos. Einschränkungen sind in vielen Teilbereichen möglich. So kann z.B. ein Betreiber den Nachweis verlangen, dass ein Naheverhältnis zum Land des „Heimatnetzes“ besteht oder es sind auch Volumensbeschränkungen bei Datenroaming denkbar. Wichtig auch der Hinweis: Roaming ist nicht zu verwechseln mit internationalen Gesprächen! Unter internationalen Gesprächen („Auslandsgesprächen“) versteht man z.B. einen Anruf von Österreich ins Ausland. Dies ist kein Roaming und fällt somit nicht unter die Roaming-Verordnung. Der Anbieter kann seine Preise für internationale Gespräche grundsätzlich frei festsetzen.

Nachstehend werden die teils sehr komplizierten Regeln rund um das Roaming in der EU erläutert. Wichtig ist auch der Hinweis, dass die Betreiber nicht verpflichtet sind, alle dargestellten Limits bzw. Voraussetzungen auszunützen. Es ist möglich, dass viele Betreiber einfachere, für die Kundinnen und Kunden vorteilhaftere Regeln zur Anwendung bringen werden. Die folgenden Darstellungen zeigen daher die Grenzen auf, an die ein Betreiber gehen kann.

Was ist der inländische Preis, der für die Verrechnung im Roaming herangezogen wird?

Bei einem Tarif mit inkludierten Einheiten ist derselbe Abrechnungsmechanismus wie im Inland anzuwenden. Inländische Einheiten sind daher auch im Fall von Roaming von den im Tarif inkludierten Einheiten abzuziehen.

Bei Tarifen ohne inkludierte Einheiten ist der inländische Preis der Preis, den der Anbieter seinen Kundinnen und Kunden im Inland pro Einheit verrechnet. Der Anbieter darf im Fall von Roaming maximal den „Off-net“-Preis (der Preis in Fremdnetze, falls dies

21 Ab Umsetzung in nationales Recht

unterschiedlich verrechnet wird) verrechnen. Sieht daher ein Tarifmodell ein besonders günstiges Entgelt für netzinterne Telefonate bzw. SMS vor, kann der höhere Preis für Verbindungen in ein anderes Netz herangezogen werden. Bei Datenroaming stellt sich die Frage nicht, weil bei Datenverbindungen immer einheitlich verrechnet wird.

Roaming innerhalb bestimmter Grenzen: „Fair Use Policy“

Die „Fair Use Policy“ soll es den Betreibern ermöglichen, Missbrauch zu verhindern bzw. Roaming nicht dauerhaft mit Verlusten anbieten zu müssen. Theoretisch kann ein Betreiber überhaupt weiterhin Aufschläge verrechnen, wenn ein tragfähiges Wirtschaften durch das Anbieten von „Roam like at Home“ nicht möglich ist. Dies würde aber die Genehmigung der Regulierungsbehörde erfordern.

1. Prinzip des gewöhnlichen Aufenthalts und der „stabilen Bindung“

Bevor ein Betreiber „Roam like at Home“ anbietet, darf er von seinen Kundinnen und Kunden verlangen, dass diese einen gewöhnlichen Aufenthalt bzw. eine stabile Bindung in dem Land vorweisen können, in dem sie einen Mobilfunkvertrag abschließen. Ein solcher Nachweis kann unter anderem eine Meldebestätigung, ein dauerhaftes Vollzeitbeschäftigungsverhältnis, Teilnahme an wiederkehrenden Vollzeitstudienkursen etc. sein. Bei bestehenden Verträgen sollte dieser Nachweis nur dann verlangt werden, wenn sich Anzeichen für eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung (z.B. überwiegende Roamingnutzung, dazu Näheres unten) ergeben. Bei bestehenden anonymen Prepaid-Verträgen kann der Betreiber den Nachweis allerdings schon verlangen. Sollte der Kunde diesen nicht erbringen, darf der Betreiber weiterhin einen Aufschlag verrechnen.

2. Volumenbegrenzung für Datenroamingdienste

Grundsätzlich gilt, dass Roamingdienste im Ausland genauso genutzt werden können wie im Inland. Es dürfen somit grundsätzlich keine Beschränkungen im Ausland vorgeesehen werden. In zwei Fällen kann der Anbieter jedoch eine Beschränkung von Datenroamingdiensten für Roaming vorsehen:

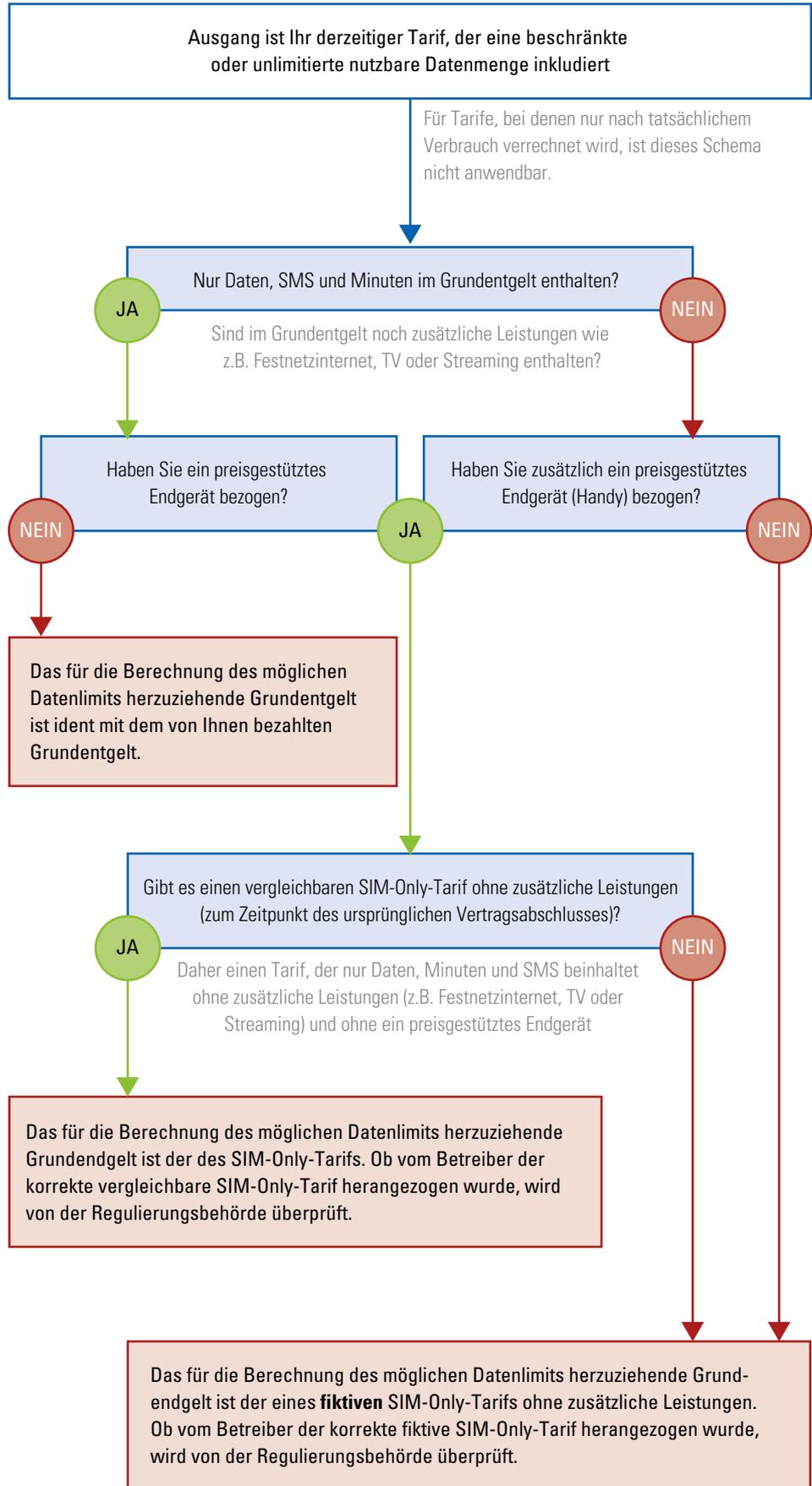
a) Offene Datenpakete

Darunter fallen unlimitierte Tarife und Tarife, bei welchen Datendienste zu Inlandstarifen, die unter dem Vorleistungspreis angeboten werden, liegen.

In einem ersten Schritt muss daher immer geprüft werden, ob ein „offenes Datenpaket“ vorliegt. In einem zweiten Schritt muss dann das konkrete Limit errechnet werden.

Besonders kompliziert wird das weiters dadurch, dass nicht für jeden Tarif einfach das konkret vereinbarte monatliche Grundentgelt für die Berechnung herangezogen werden kann. Ein Betreiber ist berechtigt, bei Tarifen mit z.B. Handysubventionen einen Referenztarif heranzuziehen (z.B. SIM-Only-Tarif, der nur Minuten, SMS und Daten enthält). Für Tarife, in deren Grundentgelt mehr (also z.B. ein Bündel mit festem Internetanschluss) enthalten ist, darf der Betreiber einen „Referenztarif“ ohne festem Internetanschluss heranziehen. Nachstehend ein Prüfschema, wie der Preis vom Betreiber ermittelt werden soll.

ABBILDUNG 39: Prüfschema „Referenztarif“



Wie man erkennt, kann nicht jede Kundin bzw. jeder Kunde vorab feststellen, welches Entgelt für Berechnungen heranzuziehen ist. Hat man den Referenztarif gefunden (bzw. wird dieser vom Betreiber in den Verträgen angeführt), kann errechnet werden, ob ein „offenes Datenpaket“ vorliegt:

Der Preis wird dividiert durch das inkludierte Datenvolumen. Wenn dieses Ergebnis kleiner ist als das Vorleistungsentgelt pro GB (ab 15. Juni 2017 beträgt dieser 7,7 Euro²²), liegt ein offenes Datenpaket vor.

Jetzt folgt Schritt 2, die Berechnung des konkret möglichen „Fair Use Limits“: Endkundenpreis für mobile Dienste (exkl. USt.) dividiert durch das Vorleistungsentgelt mal zwei.

Beispiel 1: Tarif mit 10 GB inkludiertem Datenvolumen, 1.000 Minuten und 1.000 SMS zum Preis von 20 Euro (exkl. USt.)

Der erste Schritt ist die Berechnung, ob dieser Tarif ein „offenes Datenpaket“ ist und der Anbieter überhaupt ein Limit vorsehen darf. Dies berechnet sich wie folgt:

Schritt 1: $20/10 = 2$ Euro
➔ dieser Wert ist kleiner als 7,7 Euro, deshalb darf der Anbieter ein Limit vorsehen

Schritt 2: $20/7,7 \times 2 = 5,19$ GB
Die Kundin bzw. der Kunde darf somit mindestens 5,19 GB pro Monat Datenroaming zum Inlandspreis nutzen.

Beispiel 2: Tarif mit unlimitiertem Datenvolumen zum Preis von 20 Euro (exkl. USt.) bzw. Tarife, bei denen die Nutzung von Daten ab einem bestimmten Verbrauch des Datenvolumens gedrosselt wird. Hier ist darauf hinzuweisen, dass solche Produkte als unlimitierte Tarife gelten. Bei unlimitierten Tarifen kann Schritt 1 entfallen.

$20/7,7 \times 2 = 5,19$ GB

Die Kundin bzw. der Kunde kann somit zumindest 5,19 GB pro Monat Datenroaming zum Inlandspreis nutzen.

b) Vorausbezahlte Tarife

Darunter werden nur solche Prepaid-Tarife verstanden, die pro Einheit (z.B. Minute, SMS, MB) abgerechnet werden, also keine Pakete. Der Anbieter darf so ein Limit nur vorsehen, wenn er keinen Nachweis der stabilen Bindung bzw. des gewöhnlichen Aufenthalts von seinen Kundinnen und Kunden verlangt. Hier berechnet sich das mindestens vom Anbieter zur Verfügung zu stellende „Fair Use Limit“ wie folgt:

Das aufgeladene Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns der Nutzung von Datenroaming (exkl. USt.) wird dividiert durch die Vorleistungspreisobergrenzen (für 2017: 7,7 Euro pro GB²³). Der Wert, der sich daraus ergibt, entspricht dem Limit für Datenroaming.

Beispiel: Tarif mit 20 Euro Guthaben (exkl. USt.): $20/7,7 = \sim 2,6$ GB

➔ Die Kundin bzw. der Kunde kann somit zumindest 2,6 GB an Datenroaming zum Inlandspreis nutzen. Achtung: Sollte das Guthaben bereits durch Minuten und SMS reduziert bzw. aufgebraucht worden sein, so kann der Kunde auch weniger Daten bzw. gar kein Datenroaming mehr nützen.

22 Schrittweise Senkung bis 2022

23 Anfang 2017 erzielten das Europäische Parlament und der Rat eine politische Einigung über die Höhe der Vorleistungsentgelte für Roaming, welche jährlich bis 2022 gesenkt werden.

3. Kontrollmechanismus zur Überwachung der „Fair Use Policy“

Der Betreiber kann zur Verhinderung einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung von Roamingdiensten einen Kontrollmechanismus vorsehen.

Der Betreiber hat nach einer Beobachtungsperiode die Möglichkeit, anhand objektiver Kriterien eine missbräuchliche und zweckwidrige Nutzung festzustellen. Folgende Kriterien dürfen zur Bestimmung des Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung herangezogen werden:

- überwiegender Auslandsaufenthalt und überwiegende Nutzung von Roamingdiensten im Ausland,
- lange Inaktivität einer SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlich oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming,
- Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch dieselbe Kundin bzw. denselben Kunden.

Falls der Betreiber aufgrund der Beobachtung dieser Kriterien über einen Zeitraum von mindestens vier Monaten (rollierend) objektive und fundierte Nachweise feststellt, die auf das Risiko einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung der Roamingdienste hinweisen, muss er die Kundin bzw. den Kunden auf das festgestellte Verhaltensmuster hinweisen. Die Kundin bzw. der Kunde hat dann innerhalb von zwei Wochen nach dem Hinweis die Möglichkeit – indem er sein Nutzungsverhalten ändert – zu beweisen, dass keine missbräuchliche Nutzung vorliegt. Andernfalls ist der Roaminganbieter berechtigt, ab dem Hinweis, dass eine missbräuchliche Nutzung festgestellt wurde, einen Aufschlag (unter Einhaltung der unten genannten Höchstentgelte) für die Nutzung von Roamingdiensten zu verrechnen. Der Aufschlag darf nur solange verrechnet werden, bis das Verhalten dieser Kundin bzw. dieses Kunden keine missbräuchliche Nutzung mehr erkennen lässt.

Aufschläge bei Überschreitung der „Fair Use Policy“

In folgenden Fällen darf der Betreiber einen Aufschlag verrechnen:

- bei Überschreiten des „Fair Use Limits“ für Datendienste,
- wenn auf Verlangen des Betreibers kein gewöhnlicher Aufenthalt oder eine stabile Bindung zum Heimatland nachgewiesen wird
- oder missbräuchliche Roamingnutzung nach dem Beobachtungszeitraum festgestellt wird.

Die maximalen Aufschläge auf den nationalen Preis sind die Vorleistungsentgelte, welche in der Roamingverordnung festgesetzt sind. Diese Aufschläge dürfen ab 15. Juni 2017 in folgender Höhe (inkl. USt.) verrechnet werden:

- 3,84 Eurocent pro aktiver Minute;
- 1,2 Eurocent pro SMS; für den Empfang darf kein Aufschlag verrechnet werden;
- derzeit 9,24 Euro pro GB;
- derzeit 1,296 Eurocent pro passiver Minute.

Hinweis: Die Vorleistungsentgelte für Datenroaming werden in den kommenden Jahren laufend abgesenkt. Damit wird sich auch die Höhe der möglichen Aufschläge reduzieren.

Zudem darf der maximale Preis plus Vorleistungsentgelt nicht folgende Grenzen überschreiten (inkl. USt.):

- 22,8 Eurocent pro aktiver Minute,
- 7,2 Eurocent pro SMS,
- 24 Eurocent pro MB,
- derzeit 1,296 Eurocent pro passiver Minute.

Taktung

Die Taktung richtet sich grundsätzlich nach der vereinbarten Taktung des inländischen Tarifs. Nur im Falle der Verrechnung eines Aufschlages gilt folgende abweichende Taktung für den Aufschlag:

- abgehende Telefonate: höchstens 30 Sekunden zu Beginn des Telefonats, danach sekundengenaue Abrechnung,
- ankommende Telefonate: sekundengenaue Abrechnung,
- Datendienste: kilobytegenaue Abrechnung.

Wahl eines alternativen Roamingtarifs

Bei einigen Betreibern kann man sich bewusst für einen alternativen Roamingtarif entscheiden. In diesem Fall gelten die jeweils vereinbarten Entgelte.

Bei Wahl eines alternativen Roamingtarifs muss der Betreiber darüber informieren, welche Vorteile man im Gegensatz zu den regulierten Tarifen verliert.

Ein Wechsel zu einem alternativen Roamingtarif und zurück zu den regulierten Tarifen muss jederzeit, kostenlos und innerhalb eines Tages durchgeführt werden. Eine anfängliche Mindestvertragsdauer von zwei Monaten ist jedoch zulässig.

Tarife ohne Roaming

Der Betreiber ist nicht verpflichtet, Roamingdienste anzubieten. Man muss deshalb bei der Tarifwahl darauf achten, dass dieser auch die gewünschten Leistungen enthält. Zu einem Tarif ohne Roaming ist die Zubuchung von Roaming nicht möglich. Falls man sich für einen Tarif ohne Roaming entscheidet und später doch Roaming nutzen will, ist dies nur mit einem Tarifwechsel möglich. Befindet man sich in einer Mindestvertragsdauer, kann ein solcher Tarifwechsel allerdings problematisch werden.

Kostengrenze für Datenroaming

Jeder Betreiber muss eine Kostengrenze bei höchstens 60 Euro anbieten. Alternativ kann ein Betreiber auch weitere Höchstgrenzen zur Auswahl stellen. Diese Kostengrenze darf ohne Zustimmung der Kundinnen bzw. Kunden nicht überschritten werden. Zu beachten ist, dass nicht bei allen Tarifen das Limit auf Basis von „Opt-out“ realisiert ist. Vor allem bei einzelnen Businessstarifen kann es erforderlich sein, sich aktiv an den Betreiber zu wenden, damit das 60-Euro-Limit aktiviert wird.

Wenn dieses Limit eingestellt ist, darf nicht mehr als das gewählte Limit verrechnet werden. Man erhält eine Nachricht nach Verbrauch von 80 % des Höchstbetrages und eine weitere Nachricht bei Verbrauch des gewählten Höchstbetrages. In dieser Nachricht steht, was man tun muss, um Datenroaming weiter nutzen zu können. Ansonsten werden Datendienste im Ausland bis zum Ende der Rechnungsperiode gesperrt.

Diese Regelung gilt weltweit, daher auch bei Datenroaming in EWR-Drittländern.

Informations-SMS bei Einreise in einem anderen Mitgliedstaat

Bei der Einreise sowohl in EWR-Länder als auch in Drittländer hat der Betreiber eine SMS mit personalisierten Preisinformationen zu übermitteln. Wenn man häufig innerhalb eines kurzen Zeitraums reist und die Preise in den besuchten Ländern gleich sind, genügt es, wenn einmal innerhalb der Abrechnungsperiode informiert wird.

Regelungen zur „Fair Use Policy“ in Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Bei Abschluss des Vertrages hat die Kundin bzw. der Kunde vom Betreiber über die „Fair Use Policy“ aufgeklärt zu werden. Wenn der Betreiber eine „Fair Use Policy“ anwendet, muss er in seinen Verträgen alle mit dieser Regelung zusammenhängenden Bedingungen, einschließlich der Kontrollmechanismen zur Verhinderung von missbräuchlicher Nutzung und einem Hinweis auf das transparente und effiziente Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der „Fair Use Policy“, welches vom Betreiber zur Verfügung zu stellen ist, anführen.

6.1.3 Anbieter und Produktmarken im Mobilfunk

Die RTR bietet auf ihrer Website eine aktuelle Übersicht über die Marken („Anbieter“) am österreichischen Mobilfunkmarkt, die dahinterstehenden Betreiber und das genutzte Mobilfunknetz. Die Liste zeigt nicht nur anschaulich die Vielfalt am österreichischen Mobilfunkmarkt, sondern ist durchaus nützlich: Will man den Betreiber wechseln, weil man beispielsweise mit der Netzversorgung nicht zufrieden ist, sollte man nicht zu einer Marke wechseln, die dasselbe Netz verwendet. Umgekehrt kann man bedenkenlos zwischen den verschiedenen Marken eines Netzes wechseln, wenn man schon weiß, dass dieses Netz an den wichtigen Standorten (Wohnung, Arbeitsplatz etc.) gut funktioniert. Die Liste ist unter www.rtr.at/de/tk/TKKS_BetreiberMN verfügbar. Nachstehend der Stand per November 2016:

TABELLE 11:

Produktmarken/-namen und zugehörige Betreiber im Mobilnetz

Produktmarke/-name	Betreiber (Vertragspartner)	Netz
A1	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
B-Free	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Bob	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
educom	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Fenercell	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Ge-org!	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Krone mobile	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
KURIER mobil	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
kwikki	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
RedBull Mobile	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Wowwww!	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
yesss!	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Yoopi	A1 Telekom Austria AG	A1 Telekom Austria AG
Kraftcom	Kraft Bernhard KRAFTCOM	A1 Telekom Austria AG
Lycamobile	Lycamobile	A1 Telekom Austria AG
m:tel	MTEL Austria GmbH	A1 Telekom Austria AG
Drei	Hutchison Drei Austria GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
eety	Hutchison Drei Austria GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
spusu	MASS Response Service GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
Media Markt Mobil	MMS-mobil Telekommunikations- und Service GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
Saturn Mobil	MMS-mobil Telekommunikations- und Service GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
simpli TV	simpli services GmbH & Co KG	Hutchison Drei Austria GmbH
UPC Mobile	UPC Austria Services GmbH	Hutchison Drei Austria GmbH
Allianz SIM	ATK Telekom und Service GmbH	T-Mobile Austria GmbH
Avido	AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH	T-Mobile Austria GmbH
dialog	DIALOG telekom GmbH & Co KG	T-Mobile Austria GmbH
HoT	HoT Telekom und Service GmbH	T-Mobile Austria GmbH
LIWEST Mobil	LTK Telekom und Service GmbH	T-Mobile Austria GmbH
Delight mobile	Mundio Limited	T-Mobile Austria GmbH
Vectone	Mundio Mobile Austria Limited	T-Mobile Austria GmbH
Rapid Mobil	RTK Telekom und Service GmbH	T-Mobile Austria GmbH
VOLmobile	Russmedia IT GmbH	T-Mobile Austria GmbH
Tele2 Mobile	Tele2 Telecommunication GmbH	T-Mobile Austria GmbH
T-Mobile	T-Mobile Austria GmbH	T-Mobile Austria GmbH
tele.ring	T-Mobile Austria GmbH	T-Mobile Austria GmbH
s-budget	T-Mobile Austria GmbH	T-Mobile Austria GmbH

6.1.4 Recht auf einen Telefon- und Internetanschluss – Neuerungen beim Universaldienst

Jedermann hat einen Anspruch auf ein Mindestangebot an Telekommunikationsdienstleistungen zu erschwinglichen Preisen in ganz Österreich. Dieses Mindestangebot wird durch den so genannten „Universaldienst“ festgelegt.

Der Universaldienst umfasst folgende Dienste:

- Zugang zum öffentlichen Sprachtelefondienst; dieser Anschluss muss für den Betrieb eines Faxgerätes und für einen Zugang zum Internet geeignet sein, wobei der Internet-Zugang „funktional“ sein muss;
- Auskunftsdienst über die Rufnummern der Teilnehmer aller Betreiber;
- Erstellung eines betreiberübergreifenden Teilnehmerverzeichnisses (Telefonbuch) und
- flächendeckende Versorgung mit öffentlichen Sprechstellen (Telefonzellen).

Im Folgenden wird auf den Zugang auf einen Telefon- und Internetanschluss eingegangen. Durch die aktuelle Rechtsauslegung haben sich für die Kundinnen und Kunden Verbesserungen ergeben:

Was muss man wissen, wenn man einen Telefon- oder Internetanschluss haben möchte?

Man hat ein Anrecht auf einen Telefonanschluss unabhängig vom Wohn- oder Geschäftsort. Der Telefonanschluss kann entweder über ein mobiles oder festes Netz hergestellt werden. Man hat jedoch kein Recht auf eine bestimmte Anschlussart. Es ist daher ausreichend, wenn zumindest ein Betreiber entweder einen mobilen oder festen Telefonanschluss anbietet. Sollte der Universaldienst mobil erbracht werden, hat man auch das Anrecht auf eine Indoor-Versorgung. Aber Achtung: Auch hier genügt es, wenn zumindest ein Betreiber eine solche Indoor-Abdeckung anbieten kann. Man hat aber kein Anrecht darauf, dass jeder einzelne Betreiber eine solche Leistung zusagt. Wenn daher auch nur ein Angebot dem Universaldienst entspricht, hat man als Kundin bzw. Kunde keine darüber hinausgehenden Ansprüche.

Über diesen Anschluss muss auch ein Fax betrieben werden können bzw. ein Faxdienst nutzbar sein.

Der Anschluss muss auch einen ausreichenden Zugang zum Internet gewährleisten. Das Gesetz spricht hier von einem „funktionalen“ Internetzugang. Dieser wird nach derzeitiger Auslegung Breitband mit geringeren Bandbreiten umfassen. Diese aktuelle Auslegung stellt eine wesentliche Verbesserung dar.

Was darf der Anschluss kosten?

Sowohl die Herstellung als auch der Betrieb des Anschlusses muss „erschwinglich“ sein. Umfasst sind daher Herstellungskosten, Grundentgelte und Verbindungsentgelte. Erschwinglich wird im Wesentlichen dem Begriff „leistbar“ entsprechen. Die Kosten dürfen daher nicht so hoch sein, dass man auf die Anschlussherstellung und Nutzung des Anschlusses verzichtet.

Sollte kein Betreiber einen Telefonanschluss anbieten, der dem Universaldienst entspricht, gibt es verschiedene Möglichkeiten. Entweder kann man versuchen, im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens eine Lösung zu finden, oder man wendet sich an das zuständige Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie.

Die RTR empfiehlt in einem ersten Schritt die Schlichtungsstelle zu kontaktieren, da im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens oft rasch und einfach Lösungen gefunden werden können.

6.1.5 Urteil des Obersten Gerichtshofes: Einen Betreiber treffen umfangreiche Warnpflichten

Auch wenn in den letzten Jahren die Zahl der Beschwerden zu „Schockrechnungen“, also zu exorbitant hohen Rechnungen, aufgrund gesetzlicher Vorschriften – Kostenbegrenzung bei mobilen Datendiensten im Inland (Kostenbeschränkungsverordnung) und Ausland (EU-Roaming-Verordnung) – zurückgegangen ist, ist die Vermeidung von „bill shocks“ immer ein zentrales Anliegen der Regulierungsbehörde.

In Schlichtungsverfahren, in welchen hohe Rechnungen bestritten werden, legt die Schlichtungsstelle besonderes Augenmerk darauf, in welchem Zeitraum die strittigen Entgelte für Telefonate, SMS oder Datendienste angefallen sind und wie das sonstige Nutzungsverhalten der jeweiligen Beschwerdeführerin/des jeweiligen Beschwerdeführers in der Vergangenheit war.

Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass Betreiber in einem aufrechten Vertragsverhältnis nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten treffen. Sollten daher in kurzer Zeit sehr hohe Verbindungsentgelte anfallen und dies widersprüchlich zum sonstigen Nutzungsverhalten der Kundin bzw. des Kunden sein, so kann im Einzelfall eine Verpflichtung des Betreibers angenommen werden, den gegenständlichen Anschluss zu sperren bzw. die Kundin bzw. den Kunden ausdrücklich auf die Überschreitung hinzuweisen.

Schutzpflichten treffen grundsätzlich denjenigen, der die Gefahr erkennen und die erforderlichen Schutzmaßnahmen ergreifen kann, also jenen, der die Gefahr (mit) beherrscht. Dies ist auf jeden Fall der Betreiber, der der Kundin bzw. dem Kunden die Rechnung stellt, da bei diesem grundsätzlich alle entgeltrelevanten Daten zeitnah akkumuliert werden und dieser darauf entsprechend reagieren kann. In Betracht kommt dabei eine Information der Kundin bzw. des Kunden mittels Anruf, Warn-E-Mail oder Warn-SMS über den überdurchschnittlich hohen Verbrauch oder auch eine Sperre des betreffenden Anschlusses.

Die Schlichtungsstelle berücksichtigt bei der Prüfung, ob nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten verletzt wurden, aber auch immer eine angemessene Reaktionszeit für den Betreiber, innerhalb welcher dieser jedenfalls auf ungewöhnliches Nutzerverhalten oder auf den Anfall sehr hoher Verbindungsentgelte reagieren muss.

Die Implementierung von entsprechenden Mechanismen zum Schutz vor überhöhten Rechnungen ist auch regelmäßig Thema der periodisch stattfindenden Gespräche zwischen der Schlichtungsstelle und den Betreibern.

Die Überlegungen der Schlichtungsstelle zu nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten werden durch das Urteil 4 Ob 30/16i des Obersten Gerichtshofes (OGH) vom 15. Juni 2016, das die erste höchstgerichtliche Entscheidung in Österreich zur Haftung bei „Schockrechnungen“ im Telekommunikationsbereich darstellt, bestätigt.

In diesem Urteil war ein „Hackerangriff“ auf die Telefonanlage einer Kundin Ursache für hohe Verbindungsentgelte von knapp 10.000 Euro. Der OGH stellte fest, dass die Gefahr eines Hackerzugriffs für den Betreiber insofern beherrschbar gewesen wäre, als es ihm sowohl personell als auch technisch leicht möglich gewesen wäre, das Wirksamwerden dieser Gefahr durch ein Gebührenmonitoring und eine entsprechende Warnung der Kundin zu verhindern. Die Schutz- und Sorgfaltspflichten des Betreibers von Kommunikationsdiensten werden nicht überspannt, wenn man von ihm verlangt, ihm leicht mögliche Maßnahmen zur Abwehr von Hackerangriffen zu ergreifen.

Aus dem Urteil ist ableitbar, dass Betreiber generell auf „ungewöhnliches bzw. untypisches Nutzungsverhalten“ ihrer Kundinnen und Kunden – nicht nur bei (potenziellen) Hackerangriffen – in Entsprechung ihrer nebenvertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten rasch reagieren müssen.

Ausgehend von der im Urteil festgestellten Durchschnittsrechnung der Kundin von ca. 200 Euro und der vom OGH angenommenen Warnpflicht des Betreibers beim Anfall von ca. 100 Euro in eine „gefährdete Destination“ können nach Ansicht der Schlichtungsstelle Entgelte von rund 300 Euro als „Warnschwelle“, bei der ein Betreiber reagieren muss, angesehen werden. Dabei berücksichtigt die Schlichtungsstelle, dass nicht jede Abweichung vom gewöhnlichen Nutzungsverhalten eine Warnpflicht auslösen kann und dass Kunden mit individuellen Abweichungen von den üblichen Kosten grundsätzlich rechnen müssen.

Der OGH sieht einen Entfall der durch einen Hackerangriff verursachten Entgelte erst ab dem nächsten Tag, an dem der Betreiber vom ungewöhnlichen Nutzungsverhalten Kenntnis hat, vor. Die Schlichtungsstelle schließt daraus, dass auch der OGH dem Betreiber einen Zeitraum einräumt, innerhalb welcher dieser reagieren muss, und hält 24 Stunden für eine angemessene Reaktionszeit.

Die Schlichtungsstelle wird auch in Zukunft darauf achten, dass die Gefahr von „bill shocks“ für Kundinnen und Kunden gebannt wird und entsprechende Bestrebungen der Betreiber unterstützen.

6.1.6 Neue alte Rufnummern für Voice-over-IP-Anschlüsse

Eine Novelle der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung 2009 (KEM-V 2009) trat am 19. Oktober 2016 in Kraft. Die wesentlichste Neuerung aus Nutzersicht ist nunmehr die Möglichkeit, eine normale geografische Nummer bei bestimmten Voice-over-IP-Anschlüssen (VOIP-Diensten) zu verwenden.

Die alten Regelungen der KEM-V 2009 erforderten von Betreibern eines VOIP-Dienstes, einen „physischen ortsfesten Netzabschlusspunkt“ entweder selbst zur Verfügung zu stellen oder diesen vertraglich mit dem Netzbetreiber sicherzustellen. Nur in diesen beiden Fällen war es erlaubt, den Kundinnen und Kunden geografische Rufnummern für den betreffenden Anschluss anzubieten. Das hatte zur Folge, dass man für VOIP-Anschlüsse, die unabhängig vom bestehenden Internetzugang abonniert wurden, keine üblichen geografischen Rufnummern verwenden konnte. Kaum ein Internetzugangsanbieter war bereit, mit dem Anbieter des VOIP-Dienstes entsprechende Vereinbarungen zu schließen.

An sich waren für solche VOIP-Dienste ursprünglich die Rufnummernbereiche (0)720 und (0)780 vorgesehen, wobei diese aber von Endkunden nicht im erhofften Maß angenommen wurden.

Im Rahmen der Novelle wurde folgende Lösung gefunden: Es wurde das Erfordernis des festen Netzabschlusspunktes für die Nutzung von geografischen Rufnummern beibehalten. VOIP-Betreiber sind aber nun alleine zum Nachweis der Existenz eines festen Netzabschlusspunktes verpflichtet, ohne von einem Netzbetreiber abhängig zu sein. Dies ermöglicht es in Hinkunft, in wesentlich weiterem Rahmen normale geografische Rufnummern zu nutzen.

6.1.7 Häufige Fragestellungen aus der Postschlichtung

Nachstehend werden einige häufige Fragestellungen geschildert, die in den Schlichtungsverfahren behandelt werden.

Wie kann ich am besten Geld versenden, reicht dafür ein Einschreibebrief?

Geld sollte am besten mit einer Überweisung versandt werden, denn damit unterliegt es keiner Verlustgefahr am Transportweg und man hat außerdem einen Beleg für die Überweisung. Wenn jedoch tatsächlich Bargeld oder andere wertvolle Dinge im Inland versandt werden sollen, dann unbedingt mittels einer so genannten „Wertsendung“,

bei der der Wert der Sendung deklariert werden kann. Ein Einschreibebrief sollte dafür keinesfalls verwendet werden. Bei Wertsendungen besteht eine erhöhte Versicherung. Auch gibt es bei den einzelnen Postdiensteanbietern spezielle Regelungen für den Versand wertvoller Inhalte, die vor Versand auf jeden Fall in Erfahrung gebracht werden sollten. Der Versand von Bargeld mittels Postsendungen in das Ausland ist grundsätzlich nicht gestattet.

Warum erhalten Empfänger bei verlorenen oder beschädigten Sendungen keine Entschädigungsleistungen?

Wenn der Absender die Sendung (Brief, Päckchen, Paket) an den Postdiensteanbieter mit dem Auftrag, diese an einen Empfänger zu senden, übergibt, so entsteht zwischen dem Absender und dem Postdiensteanbieter ein Beförderungsvertrag. Bei diesem Vertrag entrichtet der Absender ein Porto-Entgelt und der Postdiensteanbieter übernimmt den Transport sowie die Zustellung der Sendung. Wenn nun bei der Beförderung durch den Postdiensteanbieter Mängel (Beschädigung, Verlust) auftreten, hat der Postdiensteanbieter gegenüber dem Absender den Beförderungsvertrag mangelhaft oder gar nicht erfüllt. Deswegen besteht eine allfällige Schadenersatzpflicht nur gegenüber dem Absender. Der Empfänger steht in keinerlei Vertragsbeziehung zum Postdiensteanbieter.

Warum sind Briefsendungen, die nicht als Einschreiben versandt wurden, nicht im Wege einer Nachforschung überprüfbar?

Bei Briefsendungen mit der Zusatzleistung „Einschreiben“ wird die Sendung mit einem Barcode versehen und der gesamte Weg der Sendung von der Entgegennahme beim Postdiensteanbieter bis zur Zustellung beim Empfänger erfasst und ist somit vollständig nachvollziehbar. Außerdem muss der Empfänger den Empfang per Unterschrift bestätigen. Briefsendungen, die nicht mit der Zusatzleistung „Einschreiben“ versehen wurden, gelten als sogenannte Massenpost, deren Weg nicht detailliert erfasst wird. In Österreich wird täglich eine sehr große Anzahl von Briefsendungen versandt, nur bei jenen, die per Einschreiben befördert werden, wird der gesamte Weg erfasst. Eine Nachforschung betreffend Massenpostsendungen ist somit nicht möglich.

Bin ich verpflichtet, Sendungen für meinen Nachbarn zu übernehmen?

Nein, es besteht keine Verpflichtung. Wenn eine Sendung für einen Nachbarn übernommen wird, ist dies ein reines Entgegenkommen. Vereinzelt sind im Rahmen der Schlichtungstätigkeit Fälle aufgetreten, bei denen Sendungen von „nicht echten“ Nachbarn entgegengenommen wurden, die dann nicht mehr auffindbar waren. Demgegenüber gab es auch Fälle, wo Sendungen für einen nicht bekannten Nachbarn entgegengenommen wurden und dann letztlich nicht weitergegeben werden konnten, da der Nachbar eben nicht bekannt war. Es empfiehlt sich, die Entgegennahme von Sendungen als Nachbarschaftshilfe nur dann zu überlegen, wenn man den tatsächlichen Empfänger wirklich kennt. Wenn Zweifel bestehen oder insbesondere wenn bei der Übernahme einer Sendung Geld verlangt wird, erscheint es ratsam, die Sendung nicht zu übernehmen.

Der Inhalt meiner Sendung ist beschädigt, was soll ich tun?

Wenn der Inhalt einer Sendung beschädigt wurde, sollte der Schaden schnellstmöglich an den Absender gemeldet werden. Nur dieser kann beim Postdiensteanbieter, mit dem die Sendung versandt wurde, Schadenersatzansprüche anmelden. Es besteht im Verfahren dann auch die Möglichkeit, dass der Absender mittels formeller Erklärung seine Rechte an den Empfänger abtritt. Nur in diesem Fall ist eine Entschädigungsleistung an den Empfänger möglich.

Ein ins Ausland versandtes Paket ist nie angekommen, was soll ich tun?

Der Absender sollte schnellstmöglich eine Nachforschung bei dem Postdiensteanbieter, mit dem die Sendung versandt wurde, beantragen. Der Postdiensteanbieter leitet sodann eine Nachforschung ein, bei der der gesamte Weg der beförderten Sendung nachgeprüft wird. Dies kann insbesondere bei Sendungen in das Ausland einen längeren Zeitraum beanspruchen, da in diesem Fall auch alle ausländischen Postdiensteanbieter, die an der Beförderung beteiligt waren, in ihren jeweiligen Ländern ebenfalls eine Nachprüfung des Weges vornehmen müssen. Oft tauchen Sendungen im Rahmen einer Nachprüfung wieder auf, andere werden als Verlust gemeldet. Für den Fall des Verlustes gibt es eine Regelung zur Entschädigung gegenüber dem Absender.

Was geschieht mit nicht zustellbaren Sendungen?

Wenn eine Sendung beim Empfänger nicht zustellbar ist, wird die Sendung in einer Hinterlegungsstelle hinterlegt, der Empfänger erhält eine Verständigung. In der Hinterlegungsstelle wird die Sendung für eine bestimmte Zeit (meist 14 Tage) für den Empfänger aufbewahrt und zur Abholung bereitgehalten. Wenn die Sendung nach Ablauf der Hinterlegungsfrist nicht abgeholt wird, wird sie mit einem entsprechenden Vermerk an den Absender zurückgesandt.

Weitere Fragestellungen, mit denen die Schlichtungsstelle häufig konfrontiert wird, sind unter www.rtr.at/de/post/Post_FAQ veröffentlicht.

6.2 Entwicklungen zum Nutzerschutz

6.2.1 Mobilfunkmarkt in Bewegung

Die Rahmenbedingungen im Mobilfunk ändern sich laufend. Ein wesentliches Thema in diesem Zusammenhang ist die bevorstehende Abschaffung der Roamingentgelte.

Bestrebungen, die Kosten für Roamingleistungen (Anrufe, SMS und Daten) für Kundinnen und Kunden zu reduzieren, gibt es auf europäischer Ebene bereits seit vielen Jahren. Begonnen hat der Prozess im Jahr 2007 mit der „Roaming I-Verordnung“. Diese Verordnung sah lediglich maximale Entgeltobergrenzen sowie Maßnahmen zur Erhöhung der Transparenz vor. Die Entwicklung wurde in den Jahren 2010 und 2012 fortgesetzt, wobei die maximalen Entgeltobergrenzen dabei schrittweise weiter gesenkt wurden.

Die fast komplette Abschaffung der Roamingentgelte soll nunmehr mit 15. Juni 2017 erfolgen. Ab diesem Zeitpunkt dürfen bis zur Höhe eines „Fair Use Limits“ keine zusätzlichen Aufschläge zum inländischen Endkundenpreis verrechnet werden. Folglich können Kundinnen und Kunden ihr Handy auch im EU-Ausland normal nutzen, ohne zusätzliche Entgelte in Kauf nehmen zu müssen. Nähere Details zu den neuen und sehr komplexen Roamingregeln finden sich im Kapitel 6.1.2.

Die Roamingaufschläge abzuschaffen, die Verfügbarkeit und Qualität von Roamingleistungen aufrechtzuerhalten und gleichzeitig die Erhöhung der Entgelte für Telekommunikationsleistungen im Inland zu verhindern, war das ambitionierte Ziel der Roaming-Regulierung.

Betrachtet man jedoch die Entwicklung der Mobilfunktarife in Österreich, ist bereits im Jahr 2016 erkennbar, dass Mobilfunkbetreiber Tarife ohne Roamingleistungen auf den Markt bringen. Für Kundinnen und Kunden bedeutet dies, dass sie mit ihrem Endgerät bzw. Vertrag im Ausland keine mobilen Dienste nutzen können und auch nicht mehr erreichbar sind. Eine solche Entwicklung birgt die Gefahr, dass immer mehr Kundinnen und Kunden Roaming überhaupt nicht mehr nutzen können, weil sie aufgrund günstigerer Entgelte im Inland einen Vertrag ohne Roamingleistungen abschließen. Das ursprüngliche Ziel der Roaming-Regulierung könnte damit verfehlt werden.

Die tatsächlichen Konsequenzen der Abschaffung der Roamingentgelte werden sich erst im Laufe des Jahres 2017 und danach zeigen.

Darüber hinaus sind weitere Änderungen in der Struktur von Mobilfunktarifen zu beobachten: Es zeichnet sich ein Trend ab, mehr Leistungen in das monatliche Grundentgelt zu inkludieren. Das Schlagwort lautet oft „unlimitierte Minuten“ bzw. „unlimitierte SMS“. Aus einigen Vertragsunterlagen ergibt sich, dass ab 10.000 Minuten (das sind ca. 5,3 Stunden pro Tag; unter der Annahme von 31 Tagen/Monat) bzw. 10.000 SMS (das wären ca. 322 SMS pro Tag, ebenfalls unter Zugrundelegung von 31 Tagen/Monat) pro Monat eine Überprüfung der Nutzung durch den Mobilfunkbetreiber erfolgen kann und der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht. Erfolgt die Nutzung tatsächlich nur im Rahmen der privaten Kommunikation, so ist davon auszugehen, dass für Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, 5,3 Stunden pro Tag zu telefonieren und 322 SMS zu versenden faktisch keine Limitierung bedeutet. Ebenso war im Jahr 2016 zu beobachten, dass tendenziell auch das im Grundentgelt inkludierte Datenvolumen erhöht wurde.

Ein weiterer Trend des Jahres 2016 war es, die zur Verfügung stehenden Bandbreiten zu erhöhen. Bei einer Reihe von Mobilfunkprodukten wurden nicht nur für Neukunden, sondern auch für bestehende Kunden die Bandbreiten erhöht. Dadurch erhielten die Kunden eine bessere Qualität für das gleiche monatliche Entgelt.

Neben der Erhöhung der Qualität der Leistungen spielt auch die Entwicklung der Preise auf dem Mobilfunkmarkt eine Rolle.

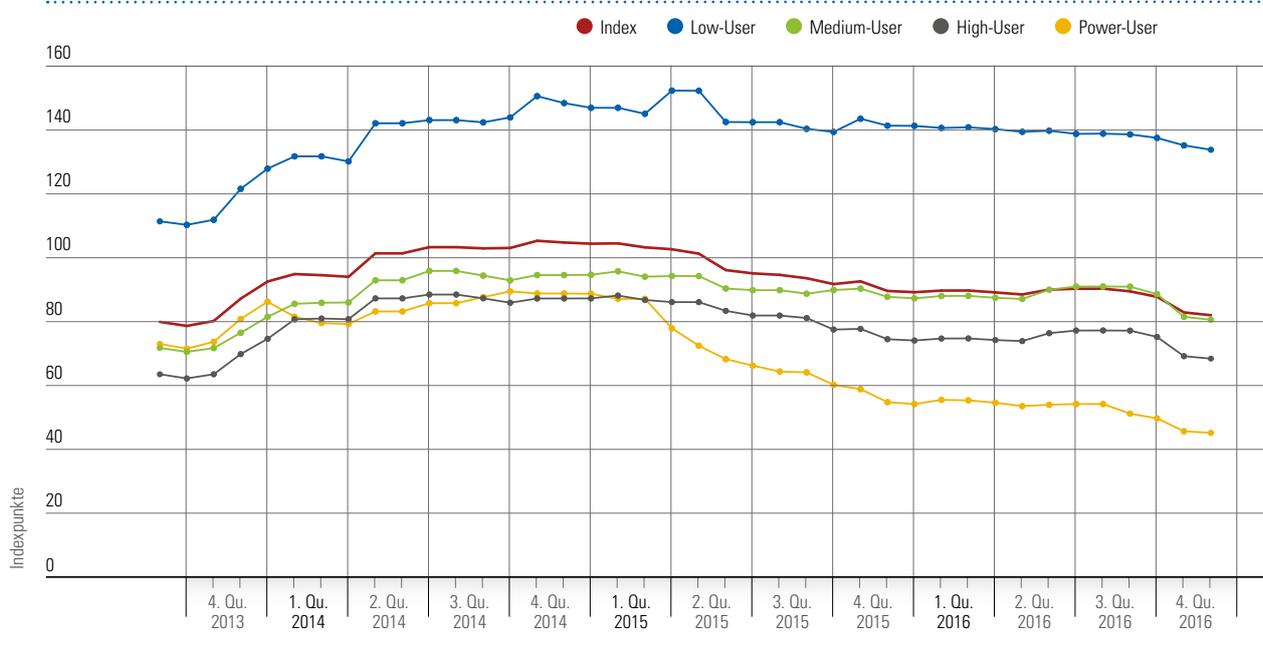
Die Preissituation auf dem Endkundenmarkt für Mobilfunkleistungen spiegelt sich im regelmäßig von der RTR veröffentlichten Mobilfunkpreisindex wider: Für die Berechnung der durchschnittlichen monatlichen Preise werden die monatlich von der Arbeiterkammer veröffentlichten Tarifdaten herangezogen und für vier unterschiedliche Nutzertypen durchschnittliche Preise berechnet: Drei dieser Nutzertypen sind so genannte „Smartphone-User“, die sowohl Sprach-, SMS- als auch Datendienste verwenden. Der vierte Nutzertyp (der „Low-User“) ist ein ausschließlicher Sprach- und SMS-Nutzertyp. Herangezogen werden jeweils die bis zu fünf günstigsten Tarife pro Marke. Der Index vermittelt daher ein gutes Bild, wie sich die Mobilfunkpreise für Endkunden im Lauf des Jahres entwickelt haben.

Für das Jahr 2016 zeigt sich dabei eine weitgehend stabile Preisentwicklung, die jener von Ende des Jahres 2015 entspricht. Nach einem Ansteigen der Durchschnittspreise für Mobilfunkleistungen im Jahr 2014 (über 100 Indexpunkte) sank der Indexwert Ende 2015 auf einen auch im Jahr 2016 stabilen Wert von ca. 85 Indexpunkten. Besonders hervorzuheben ist jedoch eine deutliche und auch 2016 stabile Preisreduktion bei der Tarifgruppe der „Power-User“, also Nutzer, die vor allem einen hohen Verbrauch an Datenvolumen haben. So sank der Indexwert für diese Nutzergruppe im Zeitraum März 2015 bis Jänner 2016 auf unter 60 Indexpunkte und blieb im Lauf des Jahres 2016 stabil. Auch der Indexwert für „High-User“ stabilisierte sich Anfang 2016 nach einer Senkung auf ca. 77 Indexpunkte auf diesem Niveau und behielt dieses für den Rest des Jahres weitgehend bei. Diese Entwicklung ist vor allem auf den gestärkten Preiskampf in diesen Segmenten durch günstige Angebote virtueller Netzbetreiber zurückzuführen, da in diesen Bereichen im Jahr 2016 sogar einige Preissenkungen bei bestehenden Tarifen bei sogenannten „Diskontanbietern“ beobachtbar waren.

In der Nutzergruppe der „Low-User“, also Nutzer, die nur geringe Volumina von Sprachminuten bzw. SMS in ihren Tarifen inkludiert haben, zeigt sich nach Höchstwerten im Zeitraum 2014 bis Juni 2015 ein nachhaltiger Trend zu moderaten Absenkungen der Preise. So sank der Indexwert dieser Nutzergruppe nach Höchstständen von 150 Indexpunkten im Juni 2015 im vergangenen Jahr langsam, aber beständig unter 140 Indexpunkte. Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf den wiedergewonnenen deutlichen Wettbewerb in diesem Segment; dieser wurde im Besonderen durch den Preiswettbewerb von virtuellen Netzbetreibern ausgelöst.

Insgesamt zeigt der Blick auf den Mobilfunkmarkt, dass die im Vertrag inkludierten Leistungen (Freiminuten, SMS und Datenvolumen) und die Qualität (Bandbreiten) erhöht werden – bei einer gleichzeitig stabilen Preisreduktion, insbesondere im Bereich der „Power-User“. In Bezug auf die tatsächlichen Konsequenzen der Abschaffung der Roamingentgelte ist die Entwicklung im Laufe des Jahres 2017 abzuwarten, auch wenn bereits jetzt Tendenzen erkennbar sind, Roamingleistungen nicht mehr anzubieten.

ABBILDUNG 40: Preisindex Mobilfunk



6.2.2 Vollziehung der Regeln zur Netzneutralität – eine Herausforderung

Eine der größten Neuerungen des abgelaufenen Jahres stellt die am 28. November 2015 im Amtsblatt der Union veröffentlichte und in ihrem Gesamtumfang am 30. April 2016 in Kraft getretene „Telecom-Single-Market“-Verordnung (TSM-Verordnung) dar. Nach ungewöhnlich langer Entstehungsgeschichte konnten sich die Europäische Kommission und das Europäische Parlament im Oktober 2015 auf einen Kompromisstext für eine EU-Verordnung einigen, die die Weichen für eine zukunftsorientierte Ausrichtung des europäischen Rechtsrahmens des Telekommunikationssektors stellen soll. Die Verordnung enthält dabei neben Bestimmungen über die (nicht bedingungslose) Abschaffung von Roaming-Entgelten auch gänzlich neue Bestimmungen, die der Sicherstellung des Zugangs zum „offenen Internet“ durch Festlegung bestimmter Verpflichtungen im Hinblick auf die Netzneutralität dienen sollen. Um eine unionsweit möglichst harmonisierte Vollziehung sicherzustellen, hat der Body of European Regulators for Electronic Communication (BEREC) bis Ende August 2016 umfangreiche Leitlinien als Auslegungshilfe für nationale Regulierungsbehörde erstellt.

Um eine möglichst reibungslose Anpassung von Endkundenverträgen und die Einhaltung der Bestimmungen dieser Verordnung ab 30. April 2016 sicherzustellen, trat die RTR schon zu Beginn des Jahres 2016 mit Informationsveranstaltungen und Vorinformationen an die Betreiber heran. Die größten Herausforderungen in Bezug auf Endkundenverträge ergaben sich hierbei durch Art. 4 der TSM-Verordnung, der den Katalog der bisher im Telekommunikationsgesetz bestehenden Informationsverpflichtungen deutlich erweitert. So müssen seit 30. April 2016 zusätzliche Angaben zu den verfügbaren Bandbreiten eines Internetzuganges gemacht werden: Bei Festnetzinternetzugängen muss beispielsweise die „normalerweise zur Verfügung stehende“ Bandbreite angegeben werden, die jenem Wert entspricht, den der Kunde an einem Tag zu 95 % tatsächlich erreicht. Bei

mobilen Internetzugängen ist hingegen die geschätzte maximale Bandbreite anzugeben, die aufgrund der gemeinsamen Ressourcennutzung in Mobilnetzen („shared medium“) gewissen Schwankungsbreiten unterliegt. Weiters müssen auch Angaben über die Auswirkungen etwaiger Volumenbeschränkungen, der Geschwindigkeit oder anderer Dienstqualitätsparameter auf die Performance des Internetzugangsdienstes gemacht werden. Um diese abstrakten Angaben leichter in den AGBs abbilden zu können, hat die RTR Vorlagen für diese Informationsbestandteile formuliert und den Betreibern zur Verfügung gestellt mit dem Ziel, eine größtmögliche Vergleichbarkeit der Informationen für den Endkunden sicherzustellen.

In der zweiten Jahreshälfte lag der Fokus im Bereich Netzneutralität vor allem in der Überprüfung der Kompatibilität der im Markt bereits angebotenen Produkte mit den Bestimmungen des Art. 3 der TSM-Verordnung, der den diskriminierungsfreien und offenen Datenverkehr regelt. Es darf nach dieser Bestimmung (mit wenigen Ausnahmen) keine Bevorzugung oder Diskriminierung einzelner Dienste, Anwendungen oder Inhalte beim Datenverkehr im Netz eines Betreibers geben. Hierbei standen vor allem Produkte wie das Zusatzpaket „Spotify“ und andere Tarifoptionen im Fokus, die auch nach Verbrauch eines inkludierten tariflichen Datenvolumens mit voller Geschwindigkeit nutzbar waren, während alle anderen Inhalte bzw. Dienste einer Sperre oder Bandbreitendrosselung unterlagen.

Auch im aktuellen wie in den kommenden Jahren wird der Bereich der Netzneutralität ein wichtiges und umfangreiches Feld regulatorischer Tätigkeit darstellen und die RTR auch im Hinblick auf das Entstehen von 5G-Netzen intensiv beschäftigen.

6.2.3 Änderungen im Nutzerschutz: European Electronic Communication Code

Ende 2016 stellte die Europäische Kommission ihren Entwurf eines überarbeiteten Richtlinienpakets in Form eines European Electronic Communication Code vor. Für den Nutzerschutz wird diese Änderung der europarechtlichen Grundlagen einige Veränderungen mit sich bringen.

Der wesentlichste geplante Eingriff ist die vorgesehene Vollharmonisierung von einigen Bereichen des Nutzerschutzes. Vollharmonisierung heißt, dass keine strengeren Regeln erlassen werden können, als dies in der Richtlinie vorgesehen ist. Für Österreich mit seinem vergleichsweise hohen Verbraucherschutzstandard bedeutet das, dass es zu einigen Verschlechterungen kommen kann. Diese betreffen etwa Fragen der Kostenbeschränkung oder des einseitigen Vertragsänderungsrechts der Betreiber. Auch wenn die RTR dem europäischen Harmonisierungsgedanken positiv gegenüber steht, sollte darauf geachtet werden, dass dies zu keiner wesentlichen Verschlechterung im Nutzerschutz führt. Die RTR wird sich daher in ihrer Expertise so weit wie möglich in diesem Sinne einbringen. Es ist zu erwarten, dass es im Laufe der Verhandlungen zu dem Entwurf noch zu einigen Änderungen kommen wird.

Die ersten Überarbeitungen des Entwurfs deuten auf eine wesentliche Verbesserung des Nutzerschutzes im Vergleich zum Erstentwurf hin.

6.2.4 Schlagwort „5G“ – was steht dahinter?

Als Endkunde hat man die Entwicklung hautnah mitbekommen. Gerade einmal zehn Jahre ist es her, als Apple mit dem ersten iPhone die Welt des Mobilfunks revolutionierte. Hatte man bis dahin Mobiltelefone mit kleinem Bildschirm und wackeliger Tastatur vor allem für Telefonate und SMS-Textnachrichten verwendet, eröffneten die heute längst gebräuchlichen Smartphones eine völlig neue Wunderwelt der mobilen Kommunikation.

Die dahinterliegende Technologie hat diesen Wandel erst möglich gemacht. Neben den modernen Endgeräten wie Smartphones, Tablets oder den neuerdings direkt am Körper

getragenen Wearables benötigt es nämlich auch eine laufende Aufrüstung der Netzinfrastruktur bei den Mobilfunkanbietern. Vom analogen Mobilfunk der ersten Generation (1G) über GSM (2G) und UMTS (3G) sind wir heute mit LTE (4G) bereits bei der vierten Generation des Mobilfunks angelangt. Doch während der sukzessive Ausbau von 4G noch im Laufen ist, richtet sich der Blick der Branche und damit auch der Regulierungsbehörde bereits auf die nächste Generation des Mobilfunks. Hinter dem Kürzel 5G verbirgt sich nicht nur ein technischer Schritt hin zu noch einmal deutlich höheren Datenraten, kürzeren Latenzzeiten zur besseren Unterstützung von Echtzeit-Anwendungen und höherer Verfügbarkeit. Vielmehr soll der neue Standard die kommunikationstechnische Basis für eine Vielzahl zukünftiger mobiler Dienste und Anwendungen in einer immer stärker vernetzten Gesellschaft bilden. Kaum ein Bereich, der nach Ansicht der PropONENTEN nicht von 5G profitieren soll: Verkehr, Energie, Gesundheit, Medien, Industrie, öffentliche Dienste oder Bildung werden hier genannt. Alles soll „smart“ werden, Milliarden von Endgeräten sollen global vernetzt werden – „Internet der Dinge“ und „Industrie 4.0“ sind nur zwei der in diesem Zusammenhang häufig genannten Schlagworte. Für den Ausbau von Mobilfunknetzen der fünften Generation bedeutet dies zum einen eine weitere Verdichtung der Netze mit einer höheren Anzahl an Klein- und Kleinstzellen, die jeweils hochbitratig – am besten mit Glasfaser – angebunden werden müssen. Zum anderen ergibt sich aufgrund der dynamischen Entwicklung des Mobilfunksektors und stetig wachsenden Datenmengen ein zusätzlicher Bedarf der Betreiber an Funkfrequenzen, der im Falle von 5G u.a. mit Spektrum aus der Digitalen Dividende, aber auch mit Spektrum im Bereich über 6 GHz gedeckt werden soll.

Auch die österreichische Bundesregierung hat den Ausbau von 5G zu einer der Prioritäten im jüngst vereinbarten Arbeitsprogramm für 2017/2018 erklärt. Unter anderem soll eine eigene 5G-Strategie erstellt und die rasche Verfügbarkeit von 5G in ersten Pilotregionen forciert werden.

Die RTR wird den Roll-out von 5G im Rahmen ihrer Möglichkeiten und Zuständigkeiten unterstützen und dazu beitragen, das Ziel der Bundesregierung, Österreich zu einem 5G-Pilotland zu machen, zu erreichen. Hier sind beispielsweise die Aktivitäten zur zeitgerechten Ausstattung der Betreiber mit den erforderlichen Frequenzressourcen, die Forcierung des Ausbaus von Netzinfrastrukturen unter Verwendung des bei der RTR angesiedelten Infrastrukturkatasters ZIS und der Durchführung von Verfahren bzgl. Leitungs- und Wegerechten sowie die Mitarbeit an der Positionierung zum Review des europäischen Rechtsrahmens ebenso zu nennen wie die aktive Involvierung in nationalen und internationalen Gremien zur Thematik.

Auch wenn Politik, Hersteller, Betreiber und Behörden wie die RTR 5G bereits ins Visier genommen haben, bleibt vieles offen. Noch ist die internationale Standardisierung nicht abgeschlossen, noch steht der Zeitplan der Markteinführung nicht endgültig fest, noch kann das volle Potenzial von 5G nur abgeschätzt werden. Eines ist aber heute schon sicher: Die Konsumenten werden auch weiterhin mit einer rasanten Entwicklung der mobilen Kommunikation konfrontiert sein.

6.2.5 Änderungen bei der Vorleistungsregulierung – Aus für Verbindungsnetzbetrieb?

Die Aufgaben der Regulierungsbehörde betreffen nur zu einem Teil Fragen des Nutzerschutzes. Ein wesentlicher Teil ist die Wettbewerbsregulierung. Vereinfacht gesagt wird bei dieser regelmäßig geprüft, ob ausreichender Wettbewerb gegeben ist oder nicht. Wird festgestellt, dass dem nicht so ist, wird steuernd eingegriffen, um keine Nachteile für die Nutzerinnen und Nutzer entstehen zu lassen. Dies geschieht durch das Auferlegen bestimmter Verpflichtungen auf einzelne Unternehmen. Derartige Verpflichtungen werden jedoch wieder aufgehoben, wenn ein ausreichend funktionierender Wettbewerb in einem Bereich festgestellt wird. Diese Entscheidungen können natürlich auch auf der Endkundenseite spürbar werden.

Aufgrund der derzeit vorliegenden Entscheidungsentwürfe der Telekom-Control-Kommission wird es wahrscheinlich zu nachstehenden Änderungen kommen:

- Die bisher der A1 auferlegten Verpflichtungen für Privatkundenprodukte werden zur Gänze aufgehoben. Aus der bevorstehenden Aufhebung dieser Verpflichtungen sind jedoch keine nachteiligen Änderungen für die Kundinnen und Kunden zu erwarten, da ein ausreichend funktionierender Wettbewerb festgestellt werden konnte. Eine typische bisherige Verpflichtung war etwa das Auferlegen eines „Price Cap“, mit dem Tarifierhöhungen limitiert wurden.
- Demgegenüber werden die Verpflichtungen der A1 hinsichtlich der Produkte für Geschäftskunden nicht gänzlich aufgehoben: Funktionierender Wettbewerb besteht lediglich bei einem Teil der Produktarten. Jedoch werden auch hier nur mehr bestimmte Verpflichtungen zur Preisgestaltung der A1-Produkte auferlegt.
- Eine Verpflichtung zum Verbindungsnetzbetrieb wird es in Hinkunft nicht mehr geben. Unter Verbindungsnetzbetrieb versteht man, dass eine Kundin bzw. ein Kunde der A1 alle ausgehenden Telefonate auch über einen alternativen Betreiber führen und verrechnen kann. A1 ist bereits seit Beginn des Jahres 2016 nicht mehr dazu verpflichtet Verbindungsnetzbetrieb anzubieten, weil der Bescheid mit einer entsprechenden Bestimmung vom Verwaltungsgerichtshof aufgehoben wurde. Dass der Wettbewerb funktioniert, erkennt man auch daran, dass A1 weiterhin auf privatrechtlicher Basis die Möglichkeit des Verbindungsnetzbetriebes anbietet. Kurz- und mittelfristig wird sich für die Nutzerinnen und Nutzer nicht viel ändern und sie werden weiterhin Verbindungsnetzbetrieb nutzen können. Sollte A1 allerdings eine Einstellung des Verbindungsnetzbetriebs anstreben, könnte sie die mit alternativen Betreibern geschlossenen Vereinbarungen kündigen. Im Resultat kann daher festgestellt werden, dass A1 zwar nicht mehr regulatorisch verpflichtet ist, Verbindungsnetzbetrieb anzubieten. Kurz- und mittelfristig wird A1 aber dieses Angebot weiterhin aufrechterhalten. Langfristig ist es ungewiss, wie es mit diesem Produkt weitergehen wird.



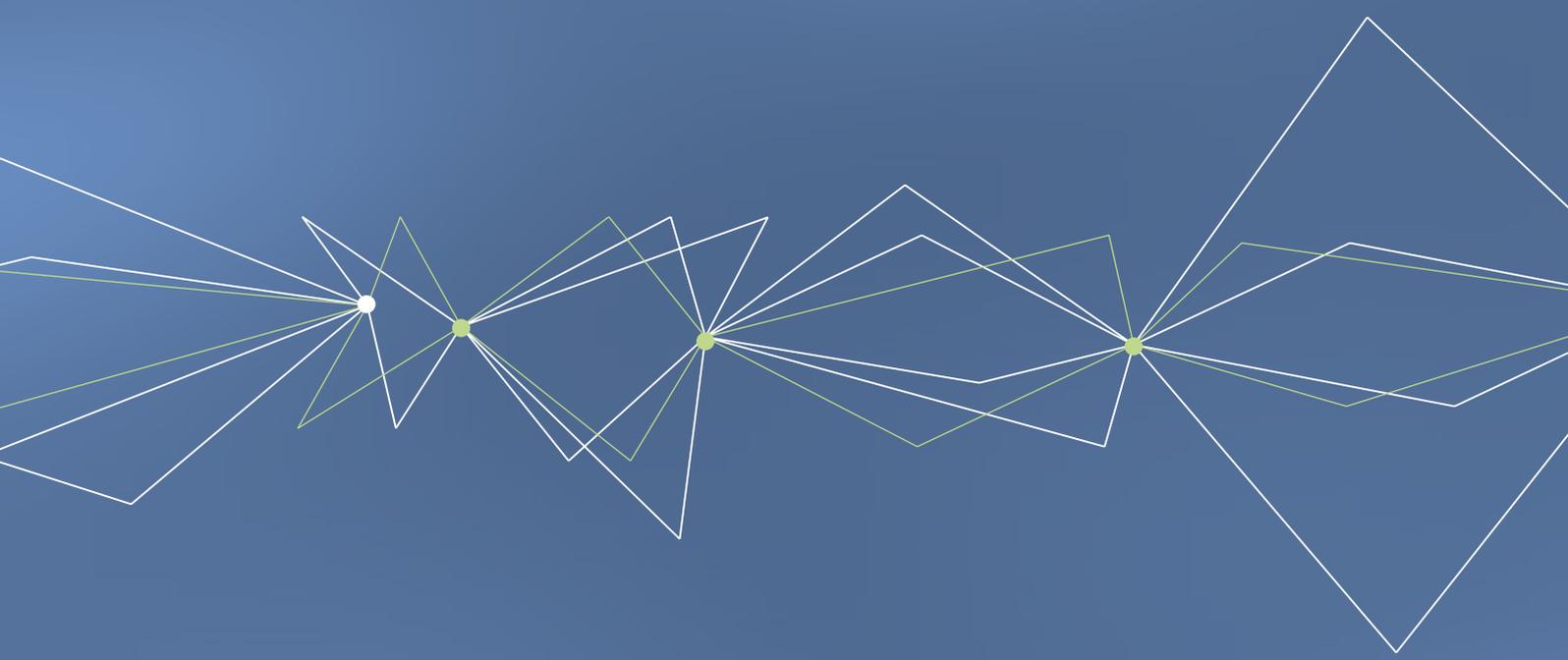
7 Ausblick



Die Expertinnen und Experten des Teams der Schlichtungsstelle werden auch 2017 mit Engagement ihre Rolle als „Speerspitze“ im Bereich des Nutzerschutzes wahrnehmen. Das betrifft sowohl die Aufgabe, in jedem Einzelfall gute Lösungen in Konflikten zu erzielen, als auch quasi als „Fieberthermometer“ in den Märkten Problemlagen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer zu identifizieren und an deren Beseitigung mitzuwirken.

2017 wird inhaltlich ein spannendes Jahr werden und zahlreiche Herausforderungen bringen. Besonders die europäischen Entwicklungen – Stichwort „Roaming“ und „Netzneutralität“ – werden dafür sorgen, dass weiterhin neue Aufgaben und Fragestellungen auf die Schlichtungsstellen zukommen werden. Mittelfristig ist auch mit wesentlichen Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen im Nutzerschutz zu rechnen. Der geplante „European Electronic Communications Code“ wird Neuerungen in vielen Bereichen mit sich bringen. Die Grundsteine für den zukünftigen Nutzerschutz werden bereits 2017 gelegt werden.

8 Overview of 2016 – the three conciliation bodies at RTR



8.1	General conditions	94
8.2	Conciliation procedures in telecommunications and media	94
8.3	Conciliation procedures in postal services	95
8.4	A year's experience with the Alternative Dispute Resolution Act	95

8 Overview of 2016 – the three conciliation bodies at RTR

8.1 General conditions

Within the area of users' rights, conciliation procedures represent the main focus of the work of the Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications (RTR). While most of the other activities, such as supervisory procedures involving operators and providers, benefit users only indirectly, conciliation procedures provide users with a direct service. The conciliation procedure itself is an alternative form of legal protection. Instead of taking recourse to the courts, thereby having to accept a considerable cost risk, consumers can have their disputes with providers resolved quickly and at no expense. Meanwhile, the high settlement rate of such procedures demonstrates that final and satisfactory solutions can be found for most complaints.

Conciliation procedures are also favoured at European level as an ancillary instrument for ensuring legal protection. Adopted as a set of rules of procedural safeguard for consumers, the ADR Directive has also been applicable in Austria since 9 January 2016. In passing the Alternative Dispute Resolution Act (AStG), Austrian legislators have elected to set up a complete system of eight ADR or conciliation bodies. Two of those are established directly with RTR. But on the whole there are three conciliation bodies allocated to RTR.

1. Conciliation body for telecommunications services
2. Conciliation body for postal services
3. Conciliation body for media (RTR as operational support for the KommAustria)

While the media conciliation body does not fall directly under the AStG, internally all procedures of this kind are conducted in conformance with that statute. This means that a total of three conciliation bodies are active at RTR on behalf of users.

Comparison of the three conciliation bodies with one another revealed a reverse trend with respect to applications filed for conciliation: whereas the number of telecommunications cases fell, the cases involving postal and media complaints rose considerably. Nonetheless, in absolute terms, complaints involving telecommunications services predominate.

8.2 Conciliation procedures in telecommunications and media

A total of 1,996 conciliation cases were filed by consumers in 2016, representing a further significant drop from the previous year. A comparably low number has not been recorded since 2002. Several reasons account for this, one being that in that in the last three years RTR has taken steps to gradually intensify its direct cooperation with network operators in the area of consumer dispute resolution. Instead of resorting to legislative intervention or ministerial ordinance, procedures have been reduced to their current low level through dialogue and cooperation. There has also been an increased willingness among network operators to make concessions, while most products are now designed in such a way that unpleasant surprises on the phone bill are largely avoided.

In terms of subject matter, there was a continued reverse trend in 2016 in complaints filed due to billing for third-party services (content services). While such issues still represent the second most frequent reason for complaints, the absolute number of cases fell considerably for the second year in succession. If the industry continues to make progress in reducing cases involving third-party services (content services), intervention

by regulators will no longer be required. This presupposes, however, a relatively constant settlement rate for such disputes. The rate is currently almost 100%.

Contract issues have in the meantime become the most frequent reason for conciliation procedures. Such cases, which have clearly surpassed those involving third-party services (content services), also increased in absolute numbers in 2016. The grounds for such conciliation procedures vary widely, encompassing a broad spectrum ranging from ambiguous subscription terms to legal issues relating to agreement termination.

Despite the complex nature of many procedures, about 92% of all cases could be completed within the 90-day period specified in the relevant guidelines. It is gratifying to be able to report a high settlement rate reaching almost 81%.

Conciliation procedures involving media issues increased rapidly in 2016 to reach an all-time high. At 111 requests for conciliation, there was a threefold increase in the number of new applications compared with the previous year. Problems related to subscriptions with a pay-TV provider were mainly responsible for the increase. The growing awareness of recourse to conciliation probably also contributed to the rise. The settlement rate and average duration of cases are comparable to the figures for telecommunications services.

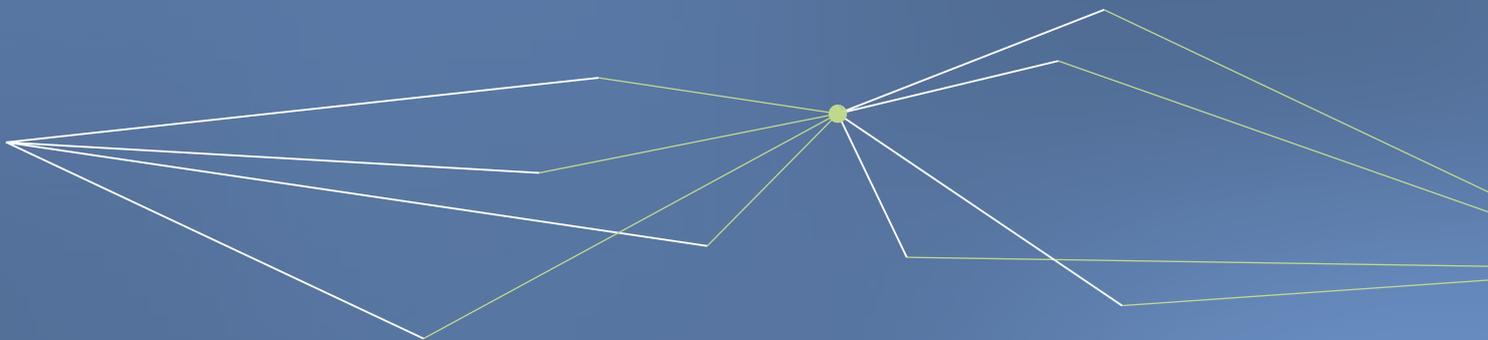
8.3 Conciliation procedures in postal services

In 2016 consumers made much more frequent use of the option to request a conciliation procedure to deal with complaints concerning postal services. In total 159 applications for conciliation were filed, representing a 78% increase over the previous year. There appear to be two reasons for this major increase: firstly, the renaming of the conciliation body for postal services in accordance with the AStG along with the accompanying media attention received, and, secondly, the entry of a new competitor into Austria's market for package services. Problems arose most frequently in the area of delivery. Issues such as package loss, forwarding of orders and orders to have mail saved during holidays, drop-off orders, and questions about postal service points and franking machines were much less frequently the subject of conciliation. The majority of cases could be resolved positively for consumers. Examples of positive outcomes include compensation payments or improvements to the service that was the object of complaint, or consensual agreements.

The time required for processing complaints could be further reduced thanks to a good basis of cooperation with certain postal service providers. As a result, 71% of all procedures could be completed within 30 days.

8.4 A year's experience with the Alternative Dispute Resolution Act

2016 was the trial year for the Alternative Dispute Resolution Act (AStG). Broad changes in the methods of conducting procedures were required, since RTR applies the AStG in all conciliation procedures. In particular, the periods specified in the individual procedure guidelines had to be redefined. The new rules became effective as of 9 January 2016. Initial experience shows that the new specifications have been successfully integrated. The new provisions governing procedures represent a considerable enhancement to the protection of users. For example, the deadline for filing an application for conciliation has been extended from one month to one year. The maximum length of procedures, on the other hand, has been shortened from six months to 90 days. It has been largely possible for this reduction in the specified duration of procedures to be effectively implemented in practice, although considerable additional effort has been required to accelerate procedures.



9 Anhang



9.1	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	98
9.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)	99
9.3	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 Abs. 1 Postmarktgesetz (PMG) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)	104
9.4	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	108
9.5	Informationen nach dem AStG	112
9.6	Verzeichnisse	114
9.6.1	Tabellen	114
9.6.2	Abbildungen	114

9.1 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR unter www.rtr.at/de/inf/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 41) zeigt, welche Themen in den Schlichtungsberichten der Jahre 2011 bis 2015 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

TABELLE 12: Themenübersicht von 2011 bis 2015

2015

Änderungen im Schlichtungsverfahren durch das Alternative Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)

Novelle des Telekommunikationsnetzes 2003 (TKG 2003)

Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012)

Änderung der Roamingverordnung

Aussetzung der Allgemeingenehmigung der Lycamobile

Abschöpfung der Bereicherung – Verfahren vor dem Kartellgericht

E-Mail-Sicherheit

Judikatur zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Klauselkontrolle 2015

Prüfung von Vertragsbindungen durch die Telekom-Control-Kommission (inkl. Kundenbindungsprogramme)

Stichwort Netzneutralität: Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet

Der RTR-Netztest

2014

Instrument gegen rechtswidriges Verhalten: Abschöpfung der Bereicherung

Entwicklungen im Jahr 2014 zum Sonderkündigungsrecht bei einseitigen nachteiligen Vertragsänderungen

Neuerungen beim Netztest der RTR-GmbH

Sicherheit bei mobilen Endgeräten

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

Netzneutralität: aktuelle Entwicklungen

2013

Erfahrungen mit den von der RTR 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 Kurzrufnummern mit Stern alias „Sternchenrufnummern“

Telecom Single Market – Entwicklungen auf europäischer Ebene

2012

Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung

Einseitiges Änderungsrecht des Betreibers von Geschäftsbedingungen – die Mitteilungsverordnung

Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy

Roamingverordnung III

Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauchs von Mehrwertdiensten

Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten

Der RTR-Netztest

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 Missbrauchs von Mehrwertdiensten

Prüfung von Entgeltbestimmungen

WAP-Billing

9.2 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG)

- 1 Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschub der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?
 - a. Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme, die Sie mit dem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen (**siehe Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren**).
 - b. Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits beim Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit**).

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 typischer Weise 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.). Weiters können Streitigkeiten über ein Endgerät (z.B. Smartphone, Receiver) nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR-GmbH sein; es sei denn, es besteht ein vertraglicher Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst. Es gibt jedoch andere Schlichtungsstellen, der solche Beschwerden vorgelegt werden können.

- b. **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. Brief, Fax, Mail, Webformular auf der Website des Betreibers) eine Lösung mit dem Betreiber zu finden. Das bedeutet, dass Sie im Fall einer strittigen Rechnung einen schriftlichen Einspruch gegen diese Rechnung an den Betreiber schicken müssen. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln. Wir empfehlen Ihnen, einen Einspruch betreffend die Verrechnung von Entgelten, für deren Berechnung Verkehrsdaten erforderlich sind (z.B. Kosten für Telefonverbindungen), **innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung** beim Betreiber zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist der Betreiber gesetzlich zur Löschung der Verkehrsdaten verpflichtet. Ihre Beweislage verschlechtert sich daher nach drei Monaten erheblich. Ferner ist der Betreiber zur Übermittlung einer schriftlichen Antwort an Sie nur dann verpflichtet, wenn der Einspruch innerhalb einer Frist von drei Monaten erfolgt.
- 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 **ein Jahr, beginnend ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben**, Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten und vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des Verfahrensformulars (**siehe Pkt. 20**) einzubringen.
- d. Wenn der Betreiber Ihnen nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich antwortet, kann unmittelbar ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- e. Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Wenn Sie innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nachkommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie ausdrücklich hinweisen. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.
- f. 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.
- g. 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 möglich?

Ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich, werden Sie von der Schlichtungsstelle hiervon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen schriftlich verständigt. Folgende Gründe kommen hierfür in Betracht:

- a. wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist; darunter fällt auch, wenn Ihr Vermögen Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist;
- b. wenn Sie den Schlichtungsantrag nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c. wenn der Streitwert **weniger als 20 Euro (inkl. Umsatzsteuer)** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d. wenn Sie die strittige Rechnung **nicht schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben** haben;
- e. **wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist** oder
- f. **wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.**

4 Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a. Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw.

- die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet.
- b. Kommt keine Einigung zustande, prüft 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. Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Betreiber die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall bestimmten Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu Befund und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
 - d. Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Betreiber benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
 - e. Sie können Ihren Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen.
 - f. Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (z.B. Verdienstentgang) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße 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.

5 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle versucht 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 (vgl. die Erwägungsgründe zu § 16 ASTG) entschieden werden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- a. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Vorbringen einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- b. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen unter Berücksichtigung aller Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
- c. Bei Verfahren mit einem Streitwert von 20 Euro bis 150 Euro (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden und ein Einigungsversuch gescheitert ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden, es sei denn, der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung oder Ihr Begehren ist offensichtlich gerechtfertigt.

Hinweis: Sämtliche Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind nicht rechtsverbindlich. Der Rechtsweg bei den ordentlichen Gerichten steht Ihnen weiterhin offen. Wenn der Lösungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt dadurch ein außergerichtlicher Vergleich zustande. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle kann anders ausfallen als eine gerichtliche Entscheidung.

6 Wie lange dauert das Verfahren?

Das Ergebnis des Verfahrens wird Ihnen und dem Betreiber grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann diese Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Betreiber informiert.

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. Verträge, Prüfprotokolle 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.

Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit

9 Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag vorerst nicht bezahlen müssen. Sollten Sie 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 spätestens ein Jahr nachdem Sie die Beschwerde beim Betreiber erhoben haben. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit informiert wurde.

10 Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a. Sie müssen einen schriftlichen Einspruch gegen die Rechnung innerhalb von drei Monaten ab Rechnungserhalt an den Betreiber schicken. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist meist mit dem Zeitpunkt der Abbuchung des Guthabens zu laufen. Wenn Sie diese Frist versäumen, ist kein Aufschub der Fälligkeit mehr möglich.
- b. Weiters müssen Sie das **Verfahrensformular** (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

11 Was müssen Sie noch beachten?

- a. Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch Pkt. 12.
- 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 II!**

12 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.**

III. Allgemeines

13 Geltungsbereich

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Betreiber als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Betreiber.

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Betreibern im Sektor Telekommunikation ist die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach dem ASStG.

14 Verfahrenssprache

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

15 Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt elektronisch über die Website der RTR-GmbH (www.rtr.at/webformular), per Brief oder per Fax. Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter rtr@rtr.at erreichbar.

16 Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

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

17 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 des Schlichtungsverfahrens bzw. im Rahmen der Beauftragung durch die zuständigen Regulierungsbehörden. Ihre Daten und Unterlagen werden in vollem Umfang dem Betreiber zur Stellungnahme übermittelt. 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.

18 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: Das Schlichtungsverfahren und Abschnitt II: Der Aufschieb der Fälligkeit) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

19 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des AStG

Die nach der Geschäftsordnung der RTR-GmbH als Schlichter bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters wird diese/r durch eine/n andere/n gemäß der Geschäftsordnung vertreten.

20 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.

Hinweis: Ist es Ihnen (z.B. aufgrund einer Behinderung oder Verletzung) nicht möglich, das Verfahrensformular auszufüllen, können verfahrensbezogene Eingaben an die Schlichtungsstelle auch mündlich/telefonisch zu Protokoll gegeben werden.

21 Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 09.01.2016 in Kraft.

9.3 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 Abs. 1 Postmarktgesetz (PMG) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

1 Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme die Sie mit dem **Postdiensteanbieter** haben und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen.

Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren

2 Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a. **Postdiensteanbieter** sind Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste – das heißt Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen – erbringen. Die Liste der derzeit in Österreich

angezeigten Postdiensteanbieter können Sie im Internet unter www.rtr.at/de/post/diensteanzeige_konzession abrufen. Postsendungen sind adressierte Sendungen, die von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen werden. Dabei handelt es sich neben Briefsendungen zum Beispiel um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten.

- b. **Vorangegangener Lösungsversuch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. Brief, Fax, E-Mail, Webformular auf der Webseite des Postdiensteanbieters) eine Lösung mit dem Postdiensteanbieter zu finden. Dafür ist (z.B. bei Verlust, Beschädigung, Fehlleitung, Verspätung einer Postsendung oder bei Vertragsschwierigkeiten, mangelhafter Leistung) eine schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter zu übermitteln.
- c. Langt die schriftliche Antwort des Postdiensteanbieters auf Ihre Beschwerde bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **ein Jahr, beginnend ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben**, Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen begründeten Schlichtungsantrag mittels Brief, Fax oder E-Mail einzubringen.
- d. Wenn der Postdiensteanbieter Ihnen nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich antwortet, kann unmittelbar ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- e. Die Angaben im Schlichtungsantrag **müssen vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Der Schlichtungsantrag hat jedenfalls folgende Angaben zu enthalten:
 1. Ihren vollständigen Namen und Ihre Adresse.
 2. Eine Anschrift oder eine E-Mail-Adresse sowie eine Telefonnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind.
 3. Falls Sie sich vertreten lassen, Name und Kontaktdaten Ihres Vertreters (z.B. andere Person, anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
 4. Den vom Beschwerdefall betroffenen Postdiensteanbieter.
 5. Angaben über die vom Beschwerdefall betroffene Sendungsart- oder Leistung (Briefsendung, Paketsendung, Zustellung behördlicher Dokumente, Nachsendeauftrag).
 6. Angabe der vom Beschwerdefall betroffenen Sendungsnummer(n) samt Vorlage aller relevanten Belege (Rechnungen, Einschreibebestätigungen, Aufgabescheine, gegebenenfalls auch für Wertbrief oder Wertpaket). Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden Originale angefordert.
 7. Eine kurze Schilderung des Sachverhaltes und eine Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Postdiensteanbieter zu Unrecht erfolgte.
 8. Angaben darüber, wie eine mögliche Lösung des Problems für Sie aussehen könnte. Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Postdiensteanbieter angemessen sein.

Weiters ist Ihre schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter, dessen Antwort sowie alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Wenn Sie innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nachkommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie in diesem Fall ausdrücklich hinweisen. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- f. 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.
- g. 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 möglich?

Ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich, werden Sie von der Schlichtungsstelle hiervon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen schriftlich verständigt. Folgende Gründe kommen hierfür in Betracht:

- a. Wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist; darunter fällt auch, wenn Ihr Vermögen Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist;
- b. wenn Sie den Schlichtungsantrag nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c. wenn Sie **keine schriftliche Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben**;
- d. **wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist** oder
- e. **wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.**

4 Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a. Die Schlichtungsstelle gibt dem Postdiensteanbieter Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Postdiensteanbieter ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw. die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet.
- b. Kommt keine Einigung zustande, prüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen sowie die entsprechenden Beweise, die von beiden Seiten vorgelegt wurden.
- c. Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Postdiensteanbieter die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall bestimmten Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu vorliegenden Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
- d. Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Postdiensteanbieter benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
- e. Sie können Ihren Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen.
- f. Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße 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.

5 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle versucht 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 (vgl. die Erwägungsgründe nach § 16 AStG) entschieden werden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- a. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Vorbringen einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- b. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen unter Berücksichtigung aller Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.

Hinweis: Sämtliche Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind nicht rechtsverbindlich. Der Rechtsweg bei den ordentlichen Gerichten steht Ihnen weiterhin offen. Wenn der Lösungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt dadurch ein außergerichtlicher Vergleich zustande. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle kann anders ausfallen als eine gerichtliche Entscheidung.

6 Wie lange dauert das Verfahren?

Das Ergebnis des Verfahrens wird Ihnen und dem Postdiensteanbieter grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die vorgenannte Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Postdiensteanbieter informiert.

7 Welche Pflichten hat der Postdiensteanbieter?

Den Postdiensteanbieter trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen zu übermitteln.

8 Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Postdiensteanbieter 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.

Abschnitt II: Allgemeines

9 Geltungsbereich

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter.

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Diensteanbietern im Sektor Post ist die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach dem AStG.

10 Verfahrenssprache

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

11 Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt per E-Mail, per Brief oder per Fax.

Anschrift: RTR-GmbH,
z. Hd. Poststreitschlichtung,
1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79;
Tel +43-1-58058-0, Fax: +43-1-58058-9494;
poststreitschlichtung@rtr.at

(siehe auch: www.rtr.at/de/post/Konsumentenservice).

Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter rtr@rtr.at erreichbar.

12 Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a. Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind der Schlichtungsstelle unverzüglich 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 (Pkt. 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Wir werden Sie darauf ausdrücklich hinweisen.
- c. Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und dem Postdiensteanbieter) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

13 Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift 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. **Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

14 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 Schlichtungsverfahren, den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

15 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des AStG

Die nach der Geschäftsordnung der RTR-GmbH als Schlichter bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen zu lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters wird diese/r durch eine/n anderen gemäß der Geschäftsordnung vertreten.

16 Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 09.01.2016 in Kraft.

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

Auf den folgenden drei Seiten finden Sie das Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“, wie es für die Bereiche Telekommunikation und Medien zur Anwendung kommt.

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

INFO

Beachten Sie bitte 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, füllen Sie bitte unter Punkt A alle Felder aus. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben der Schlichtungsstelle enthalten. Sie können dieses Formular auch bequem online unter www.rtr.at/webformular ausfüllen.

A. Allgemeine Angaben zur Antragstellerin/zum Antragsteller

Ihre persönlichen Daten

Herr Frau Firma

Nachname bzw. Firmenname	Vorname
Straße/Hausnummer	Postleitzahl/Ort
tagsüber telefonisch erreichbar unter	E-Mail-Adresse
Kundennummer beim Betreiber	RSTR-Zahl (wenn bekannt)

Ich bin Unternehmerin/Unternehmer und der Vertrag mit dem Betreiber wurde in meiner unternehmerischen Tätigkeit abgeschlossen.

Ich werde vertreten durch:

(Hinweis: Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch eine Anwältin/einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Herr Frau Firma

Nachname bzw. Firmenname	Vorname
Straße/Hausnummer	Postleitzahl/Ort
tagsüber erreichbar unter	E-Mail-Adresse

Von der Beschwerde betroffene Rufnummer/n

Von der Beschwerde betroffener Betreiber

B. Von der Beschwerde betroffene Rechnung/en

INFO

Ein Aufschub der Fälligkeit ist nur dann möglich, wenn Sie **innen 3 Monaten ab Erhalt der Rechnung** einen schriftlichen Rechnungseinspruch beim betroffenen Betreiber erheben.

Achtung: Wenn Sie einen Aufschub der Fälligkeit in Anspruch nehmen und kein Anlass zur Neuberechnung des strittigen Betrages gefunden werden kann, ist der Betreiber berechtigt, **Verzugszinsen** zu verlangen.

Sofern bereits eine schriftliche Antwort des Betreibers vorliegt, können Sie für die jeweilige Rechnung bereits einen Schlichtungsantrag stellen. In diesem Fall ist es notwendig, dass Sie auch nachfolgenden Punkt C vollständig ausfüllen und die notwendigen Unterlagen übermitteln.

Rechnungsnummer oder -datum	Gesamtbetrag	davon strittiger Betrag	schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am	Aufschub der Fälligkeit gewünscht?
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

INFO

Wichtig: Legen Sie bitte folgende Unterlagen in Kopie bei:

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

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

Bitte schildern Sie den Sachverhalt in kurzen Worten und begründen Sie, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

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

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

C. Sonstige Mitteilungen

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Verfahrensrichtlinien zur Kenntnis genommen habe.

Ort, Datum

Firmenmäßige Zeichnung bzw. Unterschrift der Antragstellerin/des Antragstellers
oder der/des Bevollmächtigten

9.5 Informationen nach dem AStG

Die Schlichtungsstellen der RTR-GmbH für Post- und Telekommunikationsdienste sind, soweit Verfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt werden, staatliche anerkannte Schlichtungsstellen (§ 4 AStG) sowie notifizierte Stellen zur alternativen Streitbeilegung (§ 25 AStG).

Nachstehend finden sich alle Informationsverpflichtungen nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit diese nicht bereits in diesem Tätigkeitsbericht dargestellt wurden.

Schlichterin und Schlichter für die Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste:

- Mag. Gregor Goldbacher und
- Mag. Eva Lender

Schlichter für die Schlichtungsstelle Postdienste:

- Mag. Michael Kuttner und
- Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M.

Mag. Gregor Goldbacher ist seit 1999 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste der RTR-GmbH tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und beim Verein für Konsumenteninformation. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikationsrechtlichen Themen vorgetragen und publiziert. Seit 2003 leitet er als Teamleiter für das Team Endkundenangelegenheiten die Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag. Eva Lender ist ebenfalls seit 1999 in der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH für Telekommunikationsdienste tätig. Davor arbeitete sie mehrere Jahre beim Verein für Konsumenteninformation und auch bei einem Rechtsanwalt. Sie verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie eine abgeschlossene Mediationsausbildung und hat im Laufe ihrer Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Sie ist stellvertretende Teamleiterin für das Team Endkundenangelegenheiten und somit auch stellvertretende Leiterin der Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag. Michael Kuttner ist seit 2008 in der RTR-GmbH tätig und seit 2009 auch für Agenden im Bereich der (nationalen und internationalen) Postregulierung zuständig. Davor arbeitete er unter anderem im Bereich Steuerberatung. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen in den Bereichen Telekommunikation, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikations- und postrechtlichen Themen vorgetragen. Seit 2012 leitet er als Teamleiter des Teams Allgemeine Regulierungsfragen Telekommunikation und Post auch die Schlichtungsstelle für Postdienste.

Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M. ist seit 1999 in der RTR-GmbH tätig und seit dem Jahr 2011 auch für den Bereich der Postdienste tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und bei einem Luftverkehrsunternehmen. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie ein abgeschlossenes Postgraduate-Studium für Europarecht und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen Post- und Telekommunikations-Recht absolviert. Er ist auch in internationalen Gremien für die RTR-GmbH im Bereich Post sowie im Bereich Telekommunikation tätig. Er hat selbst mehrfach zu Themen der Post und Telekommunikation bei ausländischen Regulierungsbehörden und bei Projekten der Europäischen Union vorgetragen. Seit 2015 ist er zu einem erheblichen Anteil für die Schlichtungsstelle für Postdienste tätig.

- **Fortbildungsmaßnahmen:** Die ernannte Schlichterin und alle Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2016 waren Trainings im Bereich der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg. Darüber hinaus wurden an verschiedenen Tagungen zum Bereich Nutzerschutz teilgenommen: Fraud-Tagung 2017, internationale Arbeitsgruppen (z.B. Gruppe Europäischer Postregulierungsbehörden (ERGP)), Seminar Verbraucher-Schlichtung gemeinsam mit anderen deutschsprachigen Schlichtungsstellen etc.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
 - Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 32,7 Tage
 - Schlichtungsstelle Postdienste: 20,9 Tage
- **Umsetzungsquote:** Die Umsetzungsquote bei Verfahren, die mit einer Einigung geendet haben, liegt bei 100 % für beide Schlichtungsstellen.
- **Finanzierung:** Die Finanzierung der RTR-GmbH erfolgt sowohl von den Märkten als auch aus Mitteln der öffentlichen Hand. Für die regulatorischen Aufgaben, zu denen das Schlichtungsverfahren zählt, erhält der Fachbereich Telekommunikation und Post Bundesmittel in Höhe von jährlich 2,14 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie 0,20 Mio. Euro für Postregulierung. Die Beitragspflichtigen leisten zusammen zusätzlich zu den Bundesmitteln zur Deckung der Aufwendungen der RTR-GmbH maximal 6,00 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie maximal 0,55 Mio. Euro für Postregulierung.
- **Organisation:** Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Rechtsabteilung integriert.
- **Teilnahmequote:** In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Betreiber festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100 %.

9.6 Verzeichnisse

9.6.1 Tabellen

TABELLE 1:	Die drei größten Mobilfunkbetreiber in Österreich (Basis für Abbildung 10)	29
TABELLE 2:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für A1 (mobil) inkl. „yesss!“	49
TABELLE 3:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „bob“	51
TABELLE 4:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für A1 (Festnetz)	53
TABELLE 5:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „T-Mobile“	56
TABELLE 6:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „tele.ring“	58
TABELLE 7:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für Hutchison	60
TABELLE 8:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für Sky	62
TABELLE 9:	Verfahrensstatistik 2015 und 2016 für „Österreichische Post“	65
TABELLE 10:	Verfahrensstatistik 2016 für „DHL Paket“	66
TABELLE 11:	Produktmarken/-namen und zugehörige Betreiber im Mobilnetz	79
TABELLE 12:	Themenübersicht von 2011 bis 2015	98

9.6.2 Abbildungen

ABBILDUNG 1:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2016	20
ABBILDUNG 2:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 (pro Monat)	21
ABBILDUNG 3:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	22
ABBILDUNG 4:	Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2014 bis 2016	23
ABBILDUNG 5:	Auszug aus der Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (Entgeltstreitigkeit – Dienste von Drittanbietern/Contentdienste)	25
ABBILDUNG 6:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	26
ABBILDUNG 7:	Telefonische Anfragen beim RTR-Callcenter 2014 bis 2016 (nach Betreibern)	26
ABBILDUNG 8:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2014 bis 2016 (nach Streitwert)	27
ABBILDUNG 9:	Beendete Schlichtungsverfahren 2014 bis 2016 (nach Art der Erledigung)	28
ABBILDUNG 10:	Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle 2014 bis 2016	29
ABBILDUNG 11:	Eingebrachte Schlichtungsfälle Post 2011 bis 2016	30
ABBILDUNG 12:	Eingebrachte Schlichtungsfälle Post 2016 (pro Monat)	31
ABBILDUNG 13:	Eingebrachte Schlichtungsfälle Post 2016 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	32
ABBILDUNG 14:	Schlichtungsfälle Post – nach Paket und Brief 2016	33
ABBILDUNG 15:	Schlichtungsfälle Post – Zustellprobleme nach Sendungstyp 2016	33
ABBILDUNG 16:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 (nach Postdiensteanbietern in absoluten Zahlen)	34
ABBILDUNG 17:	Gesamtbearbeitungsdauer zugelassener Schlichtungsfälle Post	35
ABBILDUNG 18:	Beantwortungsdauer bei Erstkontakt (nach Postdiensteanbieter)	35

ABBILDUNG 19:	Beendete Schlichtungsverfahren Post 2016 (nach Art der Erledigung)	36
ABBILDUNG 20:	Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2014 bis 2016	41
ABBILDUNG 21:	Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2014 bis 2016, 2016 erstmals inklusive der Anfragen zu Postdiensten (25)	41
ABBILDUNG 22:	A1 (mobil) inkl. „yesss!“ – Schlichtungsgegenstände 2016	50
ABBILDUNG 23:	Anfragen im RTR-Callcenter zu A1 (mobil) 2016 inkl. „yesss!“ (nach Gegenständen)	51
ABBILDUNG 24:	„bob“ – Schlichtungsgegenstände 2016	52
ABBILDUNG 25:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2016 (nach Gegenständen)	53
ABBILDUNG 26:	A1 (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2016	54
ABBILDUNG 27:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 (Festnetz) 2016 (nach Gegenständen)	55
ABBILDUNG 28:	„T-Mobile“ – Schlichtungsgegenstände 2016	56
ABBILDUNG 29:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2016 (nach Gegenständen)	57
ABBILDUNG 30:	„tele.ring“ – Schlichtungsgegenstände 2016	58
ABBILDUNG 31:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2016 (nach Gegenständen)	59
ABBILDUNG 32:	Hutchison – Schlichtungsgegenstände 2016	60
ABBILDUNG 33:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2016 (nach Gegenständen)	61
ABBILDUNG 34:	Sky – Schlichtungsgegenstände 2016	62
ABBILDUNG 35:	Anfragen beim RTR-Callcenter zu Sky 2016 (nach Gegenständen)	63
ABBILDUNG 36:	„Österreichische Post“ – Schlichtungsgegenstände 2016	66
ABBILDUNG 37:	„DHL Paket“ – Schlichtungsgegenstände 2016	67
ABBILDUNG 38:	Mobilfunkmessungen 2/3/4G über ein Jahr verteilt, alle Netze (A1, Hutchison [Drei], T-Mobile)	72
ABBILDUNG 39:	Prüfschema „Referenztarif“	74
ABBILDUNG 40:	Preisindex Mobilfunk	86

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin:

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79, 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)
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Konzept und Text:

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Grafik und Layout:

garnitur – Gestaltung aller Art, www.garnitur.com

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, der Herausgeberin vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2016“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2017



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien, Österreich
T: +43 1 58058-0, F: +43 1 58058-9191, rtr@rtr.at
www.rtr.at