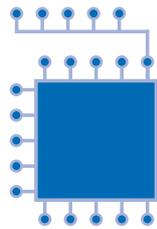


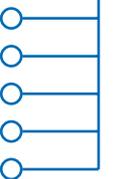
tätigkeitsbericht

der schlichtungsstelle

1999



telekom
control



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------------|---|-----------|
| I | Einleitung | 4 |
| II | Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle | 5 |
| III | Statistische Übersicht | 8 |
| III.1 | Schlichtungsfälle pro Monat | 8 |
| III.2 | Anhängige Schlichtungsfälle im Zeitverlauf | 9 |
| III.3 | Schlichtungsfälle nach Betreibern | 9 |
| III.4 | Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria | 10 |
| III.5 | Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer | 11 |
| III.6 | Einsprüche bei den Betreibern | 11 |
| IV | Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern | 14 |
| IV.1 | Telekom Austria AG | 14 |
| IV.2 | Mobilkom Austria AG | 17 |
| IV.3 | max.mobil. Telekommunikation Service GmbH | 19 |
| IV.4 | Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH | 20 |
| IV.5 | Andere Anbieter | 21 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| V | Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme | 22 |
| V.1 | Das Abrechnungssystem der IBC Kommunikationsdienstleistungen GesmbH | 22 |
| V.2 | Mehrwertdienste | 23 |
| V.3 | Wiederverkauf von Telekommunikationsdienstleistungen | 24 |
| V.4 | Verkürzung der passiven Teilnehmernummern im Einzelentgeltnachweis | 26 |
| V.5 | Dialer-Programme | 27 |
| V.6 | Fehlkonfigurierte Computer-, ISDN- oder Routeranlagen | 27 |
| V.7 | Call-Center | 28 |
| V.8 | Unzureichendes Eingehen auf das Vorbringen der Beschwerdeführer | 28 |
| V.9 | Taktverrechnung, Impulsverrechnung und Mindesttarifizierungsdauer bei der Verrechnung von Gesprächen | 29 |
| V.10 | „Welcher Betreiber ist der für mich sinnvollste?“ | 31 |
| VI | Wünschenswerte Verbesserungen des Konsumentenschutzes | 33 |
| VI.1 | Ausweitung innovativer Produkte zur Kostenkontrolle für den Kunden | 33 |
| VI.2 | Verstärktes Angebot von Tarifzonen Sperren | 34 |
| VII | Anhang | 35 |
| VII.1 | Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung | 35 |
| VII.2 | Informationen zum Streitschlichtungsverfahren | 43 |
| VII.3 | Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“ | 48 |

I. Einleitung

Call-by-Call, Carrier Preselection, Call back, Prepaid, ADSL, ISP, entbündelte Teilnehmeranschlussleitung, Number Portability, GPRS, UMTS...

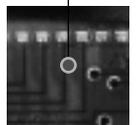
Fast keine Woche vergeht, in der man nicht mit neuen Schlagworten aus dem Telekombereich konfrontiert wird. Selbst den auf dem Gebiet der Telekommunikation Interessierten fällt es zunehmend schwerer, den Überblick zu bewahren und relevante Informationen zu selektieren. Umso schwieriger ist die Situation für den nicht versierten Kunden, wenn er mit seinem Telekommunikationsdienstleister in Konflikt gerät. Regelmäßig sieht er sich dabei einem technisch wie organisatorisch überlegenen Partner gegenüber. Die Bedeutung der der Telekom-Control GmbH (TKC) in den §§ 66 und 116 Telekommunikationsgesetz (TKG) übertragenen Aufgabe als Schlichtungsstelle hat sich auch im Jahr 1999 bestätigt.

Kaum eine andere die Interessen von Nutzern/Konsumenten im Bereich der Telekommunikation vertretende Institution in Österreich kann auf ein ähnliches Expertenteam zurückgreifen wie die TKC als Schlichtungsstelle. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle haben Zugang zu Wissen aus erster Hand und können die Auswirkungen neuer regulatorischer Entscheidungen und

der damit oftmals verbundenen Einführung neuer Produkte auf (potenzielle) Kunden rasch erfassen und weitergeben. Der Bericht über die Schlichtungstätigkeit des Jahres 1999 stellt daher neben den statistischen Aspekten auch die in den Verfahren häufig auftretenden Fragen und Probleme dar.



Zusätzlich zu den Konsumentenseiten auf der Homepage der Telekom-Control GmbH (www.tkc.at) ist der Bericht als weitere Informationsquelle für Nutzer und Betreiber zu sehen. Für allgemeine Informationen zur Entwicklung des österreichischen Telekommarktes wird auf den von der Telekom-Control GmbH herausgegebenen Telekommunikationsbericht 1998/1999 verwiesen, der auf der Homepage der Telekom-Control GmbH verfügbar ist.



„Den Überblick auf dem Gebiet der Telekommunikation zu bewahren, fällt zunehmend schwerer.“

II. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle

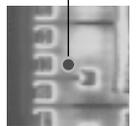
Die Schlichtungstätigkeit der Telekom-Control GmbH stützt sich auf die §§ 66 und 116 TKG.

Nach § 116 TKG können unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte Kunden oder Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend die Qualität des Dienstes und bei Zahlungsstreitigkeiten, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind, der Telekom-Control GmbH vorlegen, sofern darüber nicht die Telekom-Control-

Kommission zu entscheiden hat. Die Telekom-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

Von der Aufnahme ihrer Tätigkeit bis Ende 1999 wurden nach dem Verfahren des § 116 TKG 1285 Beschwerden an die Telekom-Control GmbH herangebracht. Die Beschwerden betrafen großteils Zahlungsstreitigkeiten, wobei sich im typischen Fall die Beschwerde gegen einzelne Telefonrechnungen richtete.

Gestützt auf § 66 TKG kann jede Partei, einschließlich Nutzer, Diensteanbieter, Verbraucher- und andere Organisationen, bei Streitigkeiten mit einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes oder eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes über eine behauptete Verletzung des TKG bei der Telekom-Control GmbH Beschwerde einreichen. Die Regulierungsbehörde hat innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetra-



II. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle

genen Fall mitzuteilen. Da für dieses Schlichtungsverfahren die Behauptung einer Gesetzesverletzung durch den Betreiber Voraussetzung ist, ist es eher für Streitfälle zwischen Betreibern geeignet. Von Oktober 1997 bis Dezember 1999 wurden nur drei Schlichtungsverfahren auf Grund dieser Bestimmung durchgeführt. In allen anderen Streitfällen zwischen Betreibern wurden von diesen schärfere rechtliche Instrumente angewendet – wie z. B. in Zusammenschaltungsfragen die Anrufung der Telekom-Control-Kommission.

In den ersten Monaten nach der Einrichtung der Telekom-Control GmbH erarbeitete die Schlichtungsstelle Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung, die nach Konsultationen mit Vertretern interessierter Parteien (Betreiber, Bundeskanzleramt, Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation) am 29.06.1998 vom Aufsichtsrat der Telekom-Control GmbH genehmigt wurden und seither angewendet werden.

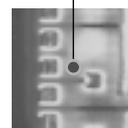
Grundsätzlich wird die Behandlung von Streit- oder Beschwerdefällen vom TKG als eine Aufgabe angesehen, die den einzelnen Betreibern zukommt. In diesem Sinn wird ein Schlichtungsverfahren erst dann durchgeführt, wenn der Kunde die Beschwerde zunächst dem Betreiber vorgelegt hat und es dabei zu keiner Einigung gekommen ist. Diese Vorgangsweise hat sich vor allem bei Entgeltstreitigkeiten als zweckmäßig erwiesen. Der Betreiber verfügt über bessere Möglichkeiten, seine eigene Technik und seine Verrechnung zu überprüfen. Daher wird in diesen Fällen der Kunde von der Schlichtungsstelle zunächst gebeten, das Er-

gebnis seines an den Betreiber gerichteten Einspruchs abzuwarten. Ist er mit dem Ergebnis nicht zufrieden, kann er sich wieder an die Schlichtungsstelle wenden, die in der Zwischenzeit keine materielle Prüfung vornimmt, aber das vom Betreiber geführte Verfahren insofern überwacht, als sie auf eine rasche Behandlung des Einspruchs drängt und die Übersendung von Kopien der Schreiben des Betreibers verlangt.



„Kommt es zwischen Betreiber und Kunden zu keiner Lösung, kann der Kunde die Telekom-Control GmbH anrufen.“

Kommt es zwischen Betreiber und Kunden zu keiner Lösung, kann der Kunde die Telekom-Control GmbH anrufen. Die Schlichtungsstelle fordert dann vom Betreiber die relevanten technischen Unterlagen aus dessen Überprüfungsverfahren an. Auf Basis dieser Unterlagen und allfällig weiterer vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter Auskünfte wird, wenn dies erforderlich ist, von einem technischen Sachverständigen ein Gutachten erstellt. Ergeben sich Zweifel an der Richtigkeit der bestrittenen Rechnung oder bestehen recht-



II. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle



liche Bedenken, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag. Wird dieser innerhalb der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist von beiden Seiten angenommen, kommt ein rechtswirksamer außergerichtlicher Vergleich zustande. Lehnt eine Seite den Lösungsvorschlag ab, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bleibt nach erfolgloser Beendigung des Schlichtungsverfahrens gewahrt.

Wenn es sich um Beschwerden hinsichtlich der Qualität des Dienstes handelt, wird je nach Erfordernis das Verfahren flexibler gehandhabt.

Bereits mit dem Anrufen der Schlich-

tungsstelle wird ab dem Zeitpunkt, ab dem der Schlichtungsstelle eine Kopie eines Einspruches gegen eine Rechnung übermittelt wird, die Fälligkeit derselben bis zum Ende des gesamten Verfahrens (Einspruchsverfahren und danach u.U. anschließendes Schlichtungsverfahren) gem. § 64 Abs. 2 TKG aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden.

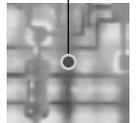
Die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erforderlichen Informationen (Informationsblatt, Formular und Verfahrensrichtlinien) befinden sich im Anhang dieses Berichtes oder sind auf der Homepage der Telekom-Control GmbH unter www.tkc.at nachzulesen.

III. Statistische Übersicht

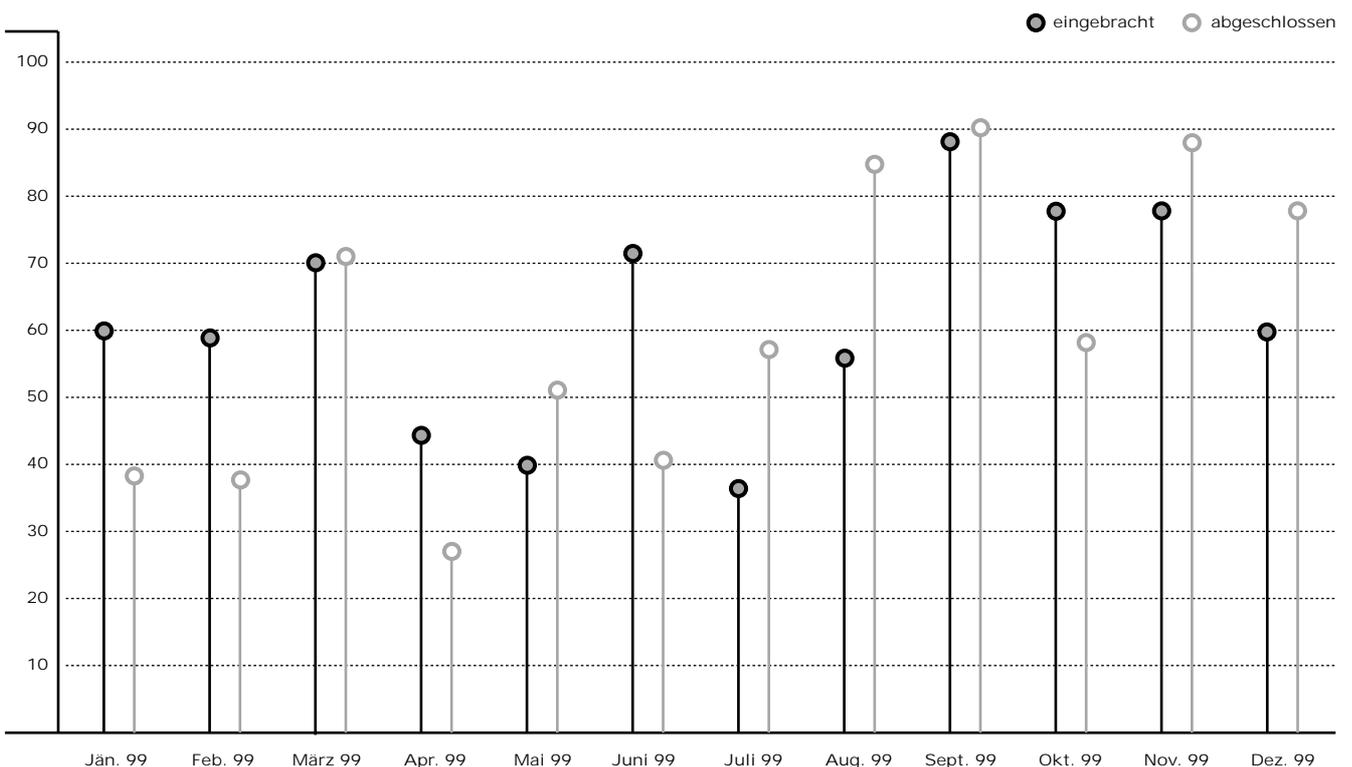
III.1 Schlichtungsfälle pro Monat

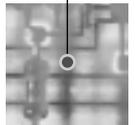
Aufgrund des steigenden Bekanntheitsgrades der Schlichtungsstelle stieg auch die Zahl der Beschwerden im Jahr 1999 an. Rund 63 Beschwerden wurden pro Monat eingebracht. Die meisten Beschwerden – es waren 89 – wurden im September verzeichnet. Dies dürfte auf die Präsentation des Tätigkeitsberichtes der Schlichtungsstelle 97/98 und die darauf folgende Berichter-

stattung in den Medien zurückzuführen sein. Insgesamt wurden im Jahr 1999 756 Beschwerden eingebracht. 735 Fälle (in dieser Zahl sind auch im Jahr 1998 eingebrachte Beschwerden enthalten) konnten 1999 abgeschlossen werden. Die unten stehende Grafik zeigt, dass ab Juli 1999 in allen Monaten (mit Ausnahme des Oktober 1999) mehr Fälle abgeschlossen als eingebracht wurden.



Schlichtungsfälle pro Monat





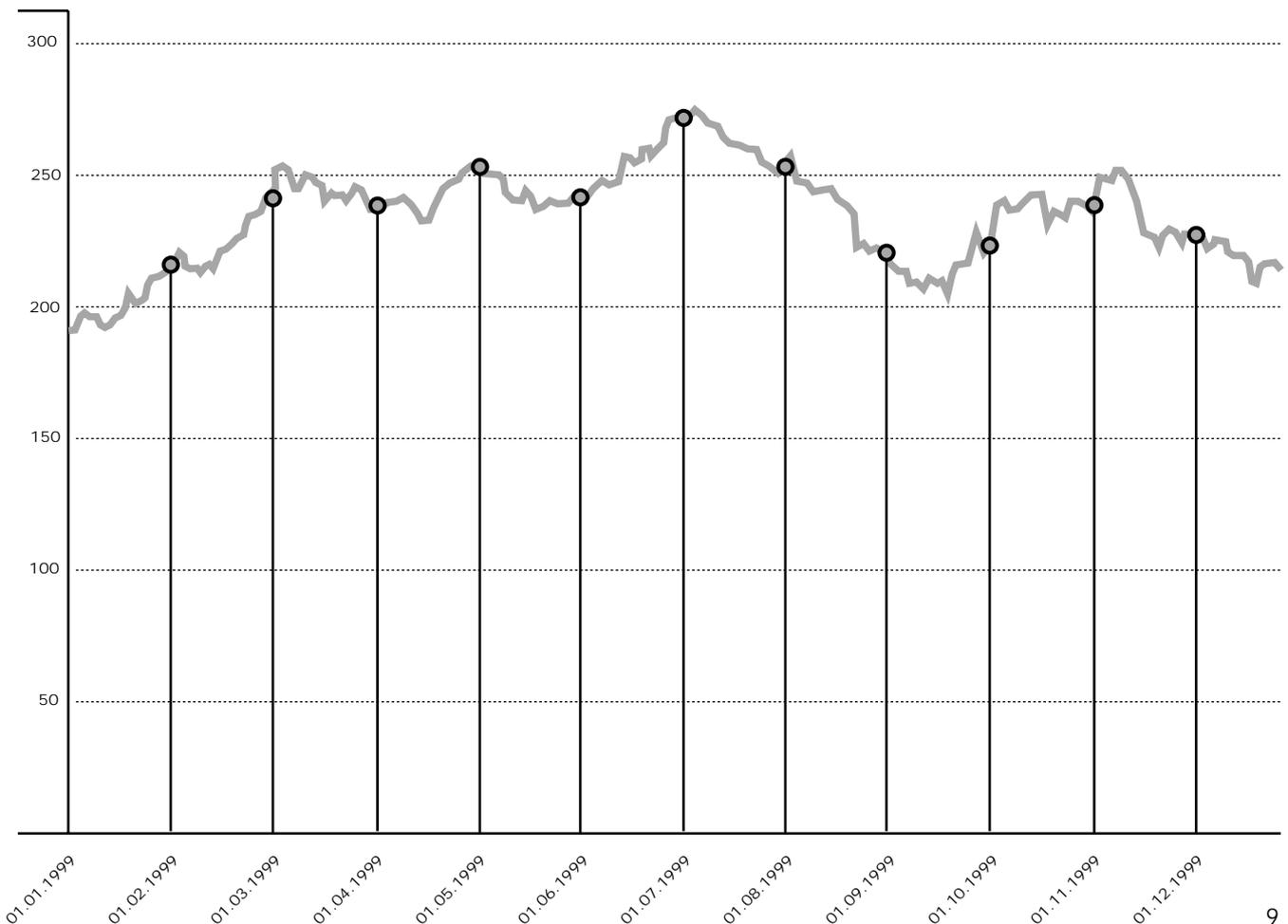
III.2 Anhängige Schlichtungsfälle im Zeitverlauf

Die Zahl der offenen Fälle, die Anfang 1999 unter 200 lag, stieg im Laufe des Jahres auf bis zu 275 an. Ende des Jahres konnte die Zahl wieder auf 213 gesenkt werden. Grund für den Anstieg war unter anderem, dass Beschwerden an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, noch ehe das Überprüfungsverfahren beim jeweiligen Telekom-Anbieter abgeschlossen war. So konnten teilweise Beschwerden, die z.B. im Juli 1999 eingebracht wurden, erst Ende des Jahres 1999 oder zu Beginn des Jahres 2000 abgeschlossen werden.

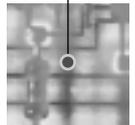
III.3 Schlichtungsfälle nach Betreibern

Der Anteil der Beschwerden, welche die Telekom Austria betrafen, ging von 85,7 % im Jahr 1998 auf 72,5 % im Jahr 1999 zurück. In der Grafik sind die Beschwerdefälle der Telekom Austria auf die fünf Regionalleitungen aufgeteilt, die bei der Telekom Austria Einsprüche und Schlichtungsverfahren betreuen. Mehr als die Hälfte der Beschwerdefälle betrafen die Regionalleitung für Wien, Niederösterreich und Burgenland. Die Gegenüberstellung der Schlichtungsfälle nach Betreibern der Jahre 1998 und 1999 verdeutlicht, dass der Anteil der Beschwerden

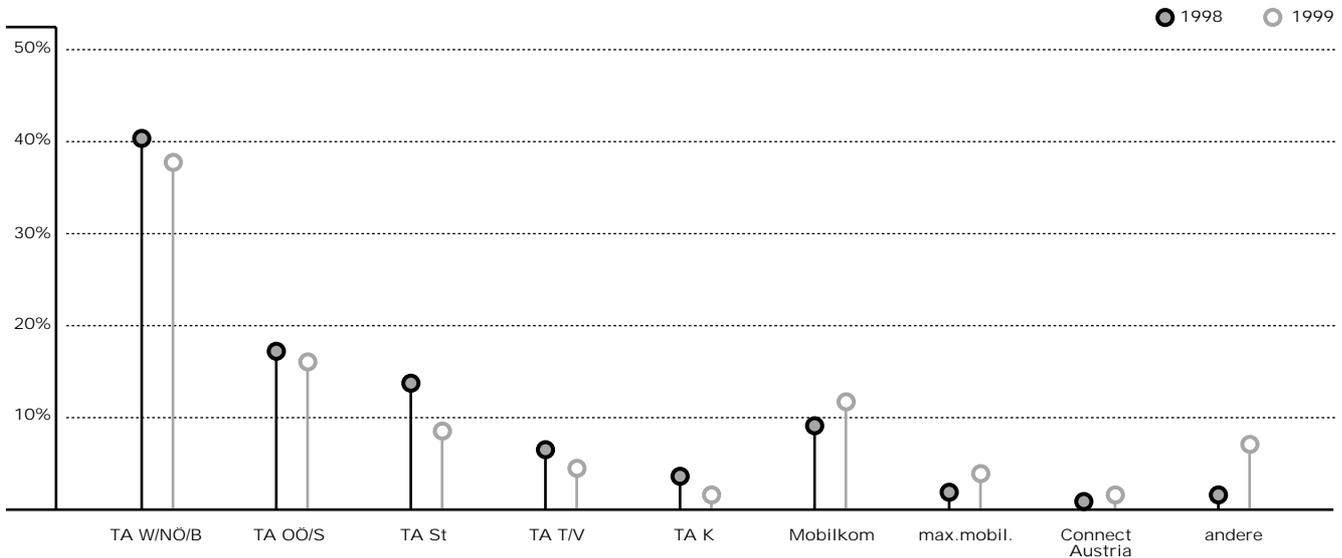
Anhängige Schlichtungsfälle im Zeitverlauf



III. Statistische Übersicht



Schlichtungsfälle nach Betreibern 1998/1999

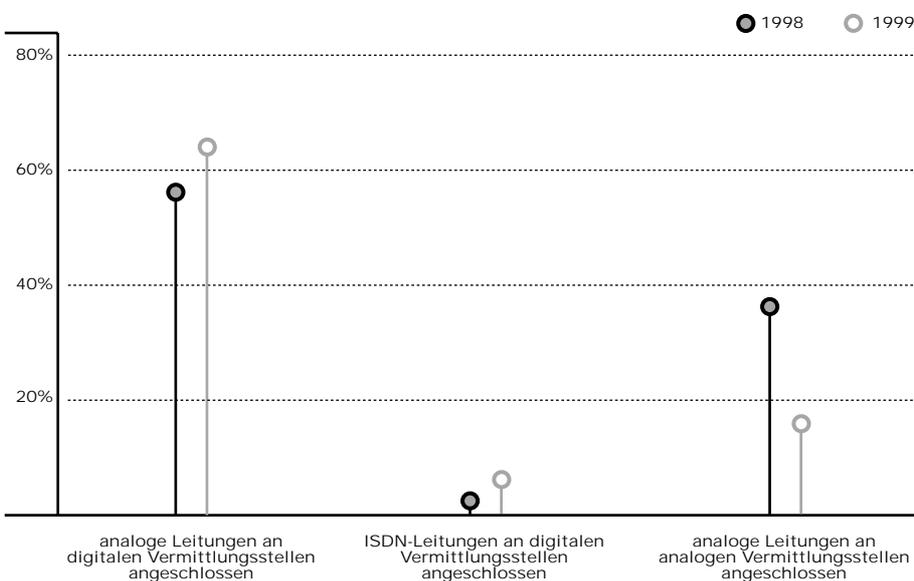


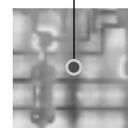
betreffend Mobilfunkbetreiber aufgrund der steigenden Anzahl der Mobilfunkanschlüsse in Relation zu den Festnetzanschlüssen gestiegen ist. Bei Beschwerden betreffend alternative Netzanbieter konnte mit deren gestiegenen Marktanteilen ebenfalls ein Zuwachs verzeichnet werden.

III.4 Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria

Die Anzahl der Beschwerden betreffend die Telekom Austria, die Anschlüsse an analoge Vermittlungsstellen betrafen, sank im Jahr 1999 im Vergleich zum Jahr 1998 von 39 % auf 18 %.

Schlichtungsfälle nach Art des Teilnehmeranschlusses der Telekom Austria 1998/1999





Grund dafür war die fortgeschrittene Umstellung von analogen auf digitale Vermittlungsstellen, die Ende 1999 nahezu abgeschlossen war.

Der Anteil der Beschwerden, die ISDN-Anschlüsse betrafen, stieg von 2 % im Jahr 1998 auf 10 % im Jahr 1999.

III.5 Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer

In dieser Grafik ist die Anzahl der im Berichtszeitraum erhobenen Beschwerden, umgerechnet auf 100.000 Teilnehmeranschlüsse, dargestellt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Anzahl der Teilnehmer während des Berichtszeitraumes starken Schwankungen unterworfen war. Die Teilnehmerzahlen der Mobilfunkbetreiber wuchsen beträchtlich.

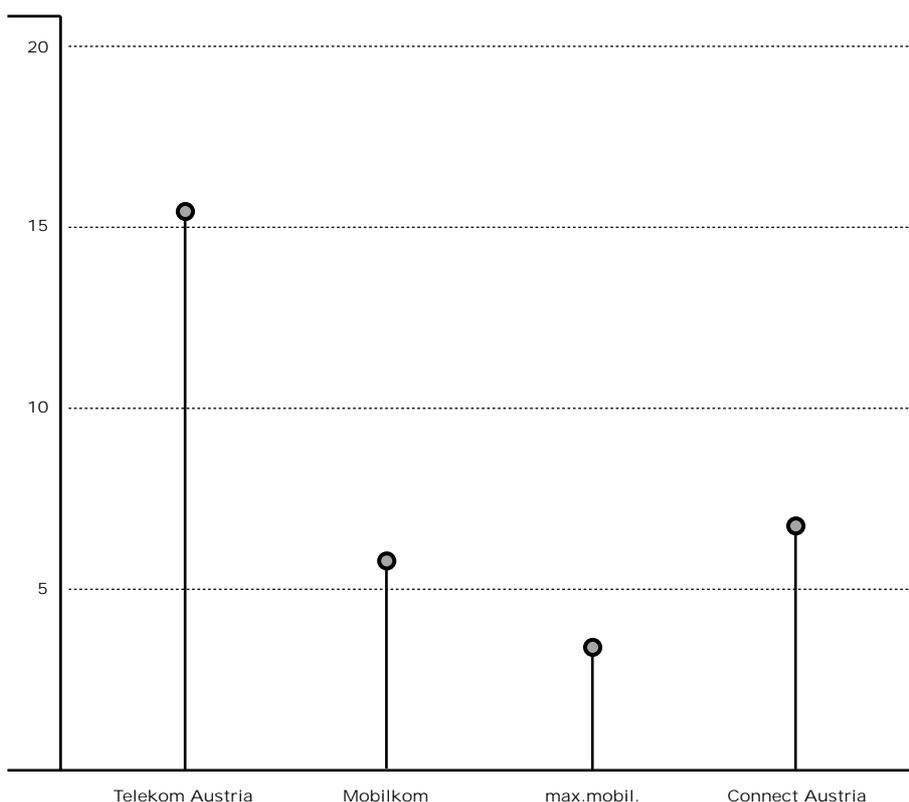
Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber sind nur eingeschränkt möglich: Die Anzahl der eingebrachten Schlichtungsfälle hängt zum Teil nur vom Betreiber ab. Weitere Faktoren sind der Informationsstand der jeweiligen Kundengruppe über die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle und die persönliche Präferenz, sich zuerst an den Betreiber oder an eine unabhängige Schlichtungsstelle zu wenden.

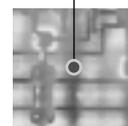
III.6 Einsprüche bei den Betreibern

Telekom Austria

Nach den Angaben der Telekom Austria wurden im Jahr 1999 in Summe 21,764.530 Rechnungen erstellt. Gegen 10.997 Rechnungen wur-

Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer 1999





den Ersteinsprüche erhoben (0,05 % aller Rechnungen), Zweiteinsprüche gegen 1.384 Rechnungen (das sind 12,59 % der Fälle, in denen Ersteinsprüche erhoben wurden).

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht, wieviel Prozent der Erst- bzw. Zweiteinsprüche zu einer Änderung der Rechnung führten:

der Mobilkom Austria keine Angaben vor. Im Jahr 1999 wurden 2.580 Einsprüche behandelt. Das Einspruchsverfahren erstreckte sich im Schnitt über 20 Tage (diese Angabe beruht auf der Auswertung einer Stichprobe von 35 Einsprüchen). 287 Einsprüche, das sind ca. 11 %, führten zu einer Änderung der Rechnungen.

| Regionalleitungen der Telekom Austria | Ersteinsprüche, die zu einer Änderung der Rechnung führten | Zweiteinsprüche, die zu einer Änderung der Rechnung führten |
|---------------------------------------|--|---|
| Wien | 27,2 % | 10 % |
| Linz | 16,2 % | 7,5 % |
| Graz | 7,6 % | 1% |
| Innsbruck | 6,7 % | 14 % |
| Klagenfurt | 34,5 % | 0,88 % |

Angaben zur Dauer der Bearbeitung eines Ersteinspruchs konnten von der Telekom Austria nicht gemacht werden. Die Bearbeitungszeit hängt im Falle der Telekom Austria von mehreren Faktoren ab, z. B. ob der Kunde einen Internetzugang hat, welche Überprüfungen vorgenommen werden und ob ein Kundenbesuch notwendig ist.

max.mobil.

Nach den Angaben von max.mobil. wurden im Jahr 1999 5,836.765 Rechnungen ausgestellt. Gegen rund 1.400 Rechnungen wurde Einspruch erhoben (0,024 %). Zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit eines Einspruchs übermittelte max.mobil. den nachstehenden Ablauf für Rechnungseinsprüche:

Nach Angaben der Telekom Austria lag die Bearbeitung eines Zweiteinspruchs im Jahr 1999 bei durchschnittlich 2-3 Monaten, manchmal darüber.

- **„Rechnung ist eindeutig korrekt:** Der Kunde erhält ein Schreiben, mit welchem ihm mitgeteilt wird, dass seine max.rechnung. korrekt ist und er auf Wunsch einen kostenlosen Einzelgesprächsnachweis erhalten kann. Diese Rückmeldung erfolgt von max. mobil. innerhalb von 24 Stunden.“

Die Schlichtungsstelle beobachtete bei den anhängigen Verfahren eine durchschnittliche Bearbeitungsdauer des Ersteinspruchs von 9 Wochen und von 13 Wochen bei einem Zweiteinspruch.

- **„Rechnung ist nicht eindeutig korrekt:** Der Kunde erhält von max.mobil. eine Rückmeldung (telefonisch, Brief, Fax, E-Mail, SMS- oder Box-Nachricht) innerhalb von

Mobilkom Austria

Zur Anzahl der erstellten Rechnungen liegen der Schlichtungsstelle seitens



24 Stunden, mit der Nachricht, dass max.mobil. sein Anliegen erhalten hat und dieses zur Überprüfung an die Techniker weitergeleitet wurde. Weiters wird dem Kunden mitgeteilt, dass er sofort nach Erhalt der Rückmeldung der Techniker schriftlich verständigt wird.“

1 % der beeinspruchten Rechnungen führten lt. max.mobil. zu einer Änderung der Rechnung. Eine genauere Prozentangabe sei in diesem Fall nicht möglich.

Connect Austria

Nach den Angaben von Connect

Austria wurde eine automationsunterstützte Erfassung der Rechnungsbeschwerden erst im zweiten Halbjahr 1999 implementiert, weshalb Connect Austria nur Daten für das vierte Quartal 1999 übermitteln konnte. Zwischen 1.10.1999 und 31.12.1999 wurden insgesamt 353.911 Rechnungen versandt. Im Oktober desselben Jahres wurden 549 Beschwerden gegen Rechnungen in rund 32 Tagen erledigt, im November wurden 879 Beschwerden in rund 21 Tagen abgeschlossen und im Dezember 1999 wurden 656 Beschwerden in rund 20 Tagen erledigt. Zur Anzahl der positiv bearbeiteten Beschwerden liegen Connect Austria keine Zahlen vor.

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern

IV.1 Telekom Austria AG

Bei der Erhebung eines Einspruchs gegen die Höhe einer Telekom-Rechnung führt die Telekom Austria ein standardisiertes zweistufiges Überprüfungsverfahren durch.

Beim sogenannten Ersteinspruch wird vorerst eine einfachere Prüfung vorgenommen, die unter anderem aus der messtechnischen Überprüfung der Teilnehmerleitung, einer Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle und der Rufdatenaufzeichnung auf Plausibilität besteht.

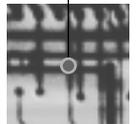
Das Ergebnis dieser Untersuchungen wird dem Kunden mit dem Hinweis mitgeteilt, dass er innerhalb eines Monats nach Zugang dieses Schreibens weitere Überprüfungen verlangen könne.

Erhebt der Teilnehmer nochmals einen Einspruch, den sogenannten Zweiteinspruch, werden detailliertere Untersuchungen durchgeführt, wie Überprüfung der Teilnehmerentstörungsdatei und Abgleichung der Daten mit jenen der Vermittlungsstelle, Prüfung der Teilnehmerleitung und der Endgeräte vor Ort, Sichtung des Betriebsstellenprotokolls, Durchführung einer Vergleichszählung sowie die genaue Überprüfung der Vermittlungsdaten. Zusätzlich erstellt ein Sachverständiger der Telekom Austria ein technisches Gutachten.

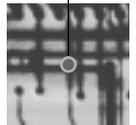
Erst nach einem für den Kunden negativen Abschluss des gesamten Einspruchsverfahrens kann sich dieser (nach den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle binnen eines Monats nach Erhalt des Erledigungsschreibens) an die Telekom-Control GmbH mit dem Ersuchen um Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wenden.

Die lange Bearbeitungszeit der Einsprüche hat sich im Vergleich zu 1998 nicht wesentlich verringert; Ersteinspruchsverfahren dauerten 1999 nach den Aufzeichnungen der Schlichtungsstelle durchschnittlich zwei Monate, Zweiteinspruchsverfahren zwei bis drei Monate. Nur teilweise wurde in der Zweiteinspruchserledigung auf die Argumente der Beschwerdeführer eingegangen. Viele Beschwerdeführer fühlten sich durch diese Vorgangsweise nicht ernst genommen und vermuteten umso mehr eine Falschverrechnung, obwohl in den meisten bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren keine Fehlverrechnung festgestellt werden konnte.

Wenn bei der vom Kunden beeinspruchten Telekom-Rechnung ein Fehler nicht mit der notwendigen Sicherheit ausgeschlossen werden



IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



konnte, hat die Telekom Austria meistens im Rahmen des Erst- oder Zweiteinspruchsverfahrens gemäß ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Neuberechnung der Verbindungsentgelte vorgenommen.

Im Jahre 1999 wurde in 4 % der bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahren eine Neuberechnung der Rechnung(en) durchgeführt.

Beschwerden von Kunden, die nicht die Höhe einer Telefonrechnung betreffen, werden von der Telekom Austria meistens innerhalb von zwei bis drei Wochen bearbeitet. Ebenso werden die technischen Unterlagen in Fällen, in welchen die Schlichtungsstelle die Untersuchungen der Telekom Austria nachprüft, dieser innerhalb dieser Frist übermittelt.

Im Jänner 1999 wurden etwa 20 Beschwerden betreffend Sperren des Anschlusses an die Schlichtungsstelle gerichtet. Aufgrund einer Softwareumstellung verschoben sich bei der Telekom Austria einige Fristen. In einigen dieser Fälle stellte sich heraus, dass die Telekom Austria nicht die vorgeschriebene Mahnung versandt hatte oder dass händisch ausgefüllte Zahlscheine nicht rechtzeitig zugeordnet wurden. Bei den daraus entstandenen ungerechtfertigten Sperren hat die Telekom Austria den Kunden das Sperrentgelt rückvergütet und als Ersatz für den erlittenen Ärger ein bis vier monatliche Grundentgelte gutgeschrieben. Soweit darüber hinaus gehende Schäden belegt wurden, ersetzte die Telekom Austria auch diese. Bei einigen Sperren stellte sich jedoch heraus, dass sie zu Recht erfolgten.

Herr K. wohnt in St. Johann im Pongau und hat Verwandte in Kuchl. Wenn er diese von zu Hause aus anrief, wurde ihm das Telefonat St. Johann im Pongau – Kuchl zum Österreichzonentarif verrechnet. Herr K. war der Ansicht, dass für dieses Telefonat der Regionalzonentarif zur Anwendung gelangen müsste, da die Strecke zwischen diesen Orten weniger als 50 km beträgt. Mit Hinweis auf die Geschäftsbedingungen der Telekom Austria teilte ihm das zuständige Beschwerdemanagement in Salzburg mit, dass sich die Österreichzone durch die Entfernung der zuständigen Vermittlungsstellen ergibt. In den Entgeltbestimmungen Fernsprechanschluss wird bestimmt, dass die Tarifierung eines Gespräches zum Österreich- oder Regionalzonentarif grundsätzlich von der Entfernung zwischen jenen Vermittlungsstellen der Telekom Austria abhängig ist, mit welchen der

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



anrufende und der gerufene Anschluss verbunden sind.

Die zuständigen Vermittlungsstellen hat die Telekom Austria der Schlichtungsstelle bekannt gegeben.

Eine Überprüfung durch die Schlichtungsstelle hat ergeben, dass die Luftlinie zwischen den beiden Vermittlungsstellen, das sind St. Johann im Pongau (Postleitzahl 5600) und Hallein (Postleitzahl 5400), unter 40 km beträgt und somit der Regionalzonentarif zur Anwendung kommen müsste. Auf diesen Umstand aufmerksam gemacht, hat die Generaldirektion der Telekom Austria der Schlichtungsstelle mitgeteilt, dass in diesem Fall die Entfernung der sogenannten Verbundämter und nicht die der Ortsvermittlungsstellen maßgeblich sei. Die Entfernung der entsprechenden Verbundämter betrage 50,4 km, woraus sich der Österreichzonentarif ableite.

Der Begriff des Verbundamtes scheint an keiner Stelle der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria auf. Daraufhin erstellte die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der auf eine Neuberechnung der betroffenen Gespräche gerichtet war. Die Generaldirektion der Telekom Austria lehnte diesen ab. Herrn K. blieb trotz der aus Sicht der Schlichtungsstelle eindeutigen Rechtslage somit nur mehr die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

Herrn B. wurden für seinen Anschluss im Zeitraum Oktober/November 1999 von der Telekom Austria Verbindungen innerhalb der Regionalzone tarifiert, obwohl er die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl der UTA Telekom AG (1002) und die entsprechende Ortsnetzvorwahl richtig gewählt hatte.

Die Schlichtungsstelle erstellte einen Lösungsvorschlag, der auf eine Gutschrift der verrechneten Verbindungsentgelte zur Regionalzone abzielte und von der Telekom Austria angenommen wurde. Weiters teilte die Telekom Austria mit, dass aufgrund der Implementierung einer neuen Software in vier verschiedenen Vermittlungsstellen in Niederösterreich Verbindungen innerhalb des eigenen Ortsnetzes trotz korrekten Wählverhaltens automatisch über das Netz der Telekom Austria geführt und verrechnet wurden.

Alle von der Fehlverrechnung betroffenen Kunden erhielten in einer der nächsten Telekom-Rechnungen automatisch eine Gutschrift.



Herr M. beantragte am 01. September 1999 bei der Telekom Austria eine Umstellung vom Standard- auf den Minimumtarif, wobei anzumerken ist, dass im Minimumtarif zwar das Grundentgelt niedriger, aber die Verbindungsentgelte höher sind als im Standardtarif.

Bei der darauffolgenden Telekom-Rechnung 10/99 erhielt Herr M. für die Monate September und Oktober 1999 das monatliche Grundentgelt für den Minimumtarif vorgeschrieben. Aber auch die Verbindungsentgelte in der Zeit von 19.07.1999 bis 31.08.1999 – also in jener Zeitspanne, für die Herr M. noch das höhere Grundentgelt des Standardtarifs in einer vorherigen Rechnung bezahlt hatte – wurden bereits nach dem Minimumtarif abgerechnet. Herr M. sollte also für den Zeitraum von 19.07.1999 bis 31.08.1999 das höhere Grundentgelt des Standardtarifs und die höheren Verbindungsentgelte des Minimumtarifs bezahlen.

Die Telekom Austria teilte der Schlichtungsstelle mit, dass diese Vorgangsweise den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entspreche. Nach den Entgeltbestimmungen Fernsprechanschluss (Punkt 1.4 Tarifoptionen) erfolgen allfällige Tarifumstellungen immer zur nächst fälligen Vorschreibung (Verrechnungszeitraum).

Nach Ansicht der Telekom Austria wird gemäß dieser Bestimmung der neue Tarif für den gesamten Verrechnungszeitraum ab der nächsten Telekomrechnung wirksam und nicht erst ab dem Datum der Eingabe des Tarifwechsels (01.09.1999).

Dass Gespräche, die von Kunden vor Bekanntgabe ihres Wunsches nach Tarifumstellung geführt wurden, bereits nach dem neuen höheren Tarif abgerechnet wurden, führte zu einer Reihe von Beschwerden.

Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle hat die Telekom Austria für die sich übervorteilt fühlenden Kunden eine entsprechende Gutschrift veranlasst.

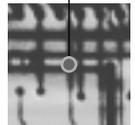
IV.2 Mobilkom Austria AG

Die Zusammenarbeit mit der Mobilkom Austria hat sich im Vergleich zum Jahr 1998 verbessert. Hervorzuheben ist die Qualität der von der Mobilkom Austria der Schlichtungsstelle übermittelten Unterlagen: Die Mobilkom Austria geht

bei ihren Untersuchungen genau vor und recherchiert umfangreich.

Eine Bereitschaft der Mobilkom Austria, Schlichtungsverfahren mittels Zustimmung zu Lösungsvorschlägen der Telekom-Control GmbH einvernehmlich zu beenden, war im Jahr

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



1999 nicht zu erkennen. Kein einziger von vier erstellten Lösungsvorschlägen wurde angenommen.

Als einziger Betreiber anerkennt die Mobilkom Austria nach wie vor nicht den Aufschub der Fälligkeit gem. § 64 Abs 2 TKG für die gesamte Dauer des Schlichtungsverfahrens. Trotz dieser – aus Sicht der Schlichtungsstelle unrichtigen – Rechtsansicht ging die Mobilkom Austria bei der Einforderung strittiger Rechnungsbeträge offenbar zurückhaltend vor. Die Schlichtungsstelle erhielt nur wenige Beschwerden darüber, dass während eines anhängigen Verfahrens Mahnungen verschickt wurden.

Ein Großteil der gegen die Mobilkom Austria eingebrachten 108 Beschwer-

den betraf auch im Jahr 1999 die Höhe der angefallenen Verbindungsentgelte. Der Anteil von Schlichtungsanträgen, die andere Themenbereiche betrafen, hat dabei zugenommen.

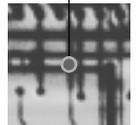
Als besonders kritisch hat sich das oft langsame Inkassowesen der Mobilkom Austria herausgestellt. Eine Reihe von Beschwerden richtete sich gegen alte Rechnungen aus den Jahren 1996 und 1997, die von der Mobilkom Austria 1999 über Inkassobüros eingefordert wurden. Die Forderungen dürften in den meisten Fällen zu Recht bestanden haben. Die äußerst schleppende Eintreibung führte aber zu Verwirrungen, da die Kunden aufgrund der verstrichenen Zeit der Ansicht waren, es müssten bereits alle Forderungen beglichen sein.

Herr B. kündigte seinen A-1 Servicevertrag mit 13.08.1996. Danach erhielt er bis Juni 1999 insgesamt 9 Rechnungen, auf denen ein Guthaben ausgewiesen war, welches in Folge auch ausbezahlt wurde. Die aus nicht eindeutig nachvollziehbaren Gründen unbeglichene Rechnung 8/96 wurde trotzdem Anfang 1998 zweimal eingemahnt; dem Beschwerdeführer ging keines dieser Schreiben zu, da sich seine Anschrift in der Zwischenzeit geändert hatte. 1999 schließlich wurde die Forderung durch den Kreditschutzverband von 1870 beim Beschwerdeführer betrieben, worauf sich Herr B. an die Schlichtungsstelle wandte. Der von der Schlichtungsstelle erstellte Lösungsvorschlag, dass beide Parteien wechselseitig auf weitere Ansprüche aus dem gegenständlichen Vertrag verzichten, wurde von der Mobilkom Austria abgelehnt.

Einige Fälle ließen auch deutlich erkennen, dass Vertragsabschluss und Kündigung im Vergleich zu sonstigen Vertragsstadien mit höherem Konfliktpotential behaftet sind.

Strittig war mehrmals die Frage, ob ein Kündigungsschreiben oder

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



sonstige wichtige Schriftstücke der Mobilkom Austria tatsächlich zugegangen waren.

In diesem Zusammenhang ist auf die Rolle von Institutionen und Personen hinzuweisen, derer sich die Mobilkom Austria als Service- und Vertriebspartner bedient, wie beispielsweise der Post AG oder einer Reihe von Einzelhandelsunternehmen. Kam es hier zu Fehlleistungen, die nicht von direkt bei der Mobilkom Austria angestellten Mitarbeitern verursacht wurden, lehnte die Mobilkom Austria meist jegliche Haftung ab.

Wie auch einige andere Betreiber war die Mobilkom Austria von einem fehlerhaften Billingdurchlauf betroffen, welcher insgesamt sechs Verfahren bei der Schlichtungsstelle zur Folge hatte. Streitgegenstand waren auffallend hohe Rechnungen, die alle mit 13.09.1999 datiert waren. Nach den Angaben der Mobilkom Austria waren insgesamt 1,5 % aller im Abrechnungszyklus erstellten Rechnungen von dem Billingproblem betroffen. Die Mobilkom Austria korrigierte die fehlerhaften Rechnungen und schrieb als Ausgleich für die Unannehmlichkeiten ATS 100 gut.

IV.3 max.mobil.

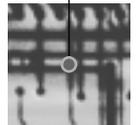
Telekommunikation Service GmbH

Bei der Mitwirkung an Schlichtungsverfahren zeigte sich max.mobil. auch im Jahr 1999 kooperativ. Die anfangs gezeigte große Bereitschaft zu Kulanzlösungen hat gegen Jahresende hin jedoch abgenommen. Wünschenswert aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre die Übermittlung umfangreicherer und detaillierterer Daten, anhand derer die Korrektheit von streitgegenständlichen max.mobil.-Rechnungen überprüft werden kann. Insbesondere hat sich herausgestellt, dass zunehmend mehr Einsprüche wegen der Anzahl der verrechneten SMS-Nachrichten erhoben und somit Gegenstand von Schlich-

tungsverfahren wurden. Eine abgesendete SMS-Nachricht scheint in der Rufdatenerfassung lediglich als 0 Sekunden dauerndes Gespräch zu der Rufnummer des SMS-Service-Centers von max.mobil. auf. Anhand dieser Nummer kann jedoch nicht überprüft werden, wer der Empfänger der zuvor abgesendeten Nachrichten ist. Ohne die konkrete Zielrufnummer des SMS-Empfängers zu kennen, fällt die Überprüfung der strittigen Rechnungen jedoch schwer.

Die Mehrzahl der gegen max.mobil. eingebrachten 40 Beschwerden betraf – wie bei den anderen Betreibern auch – die Höhe der Rechnungen.

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



Frau C. erhob Einspruch gegen die Höhe der Telefonrechnung für den Abrechnungszeitraum 08.06.1999 bis 07.07.1999. In einem Schreiben teilte max.mobil. mit, dass die Techniker die bestrittene Rechnung überprüft hätten und keine Fehler festgestellt worden seien. Daraufhin wandte sich Frau C. an die Schlichtungsstelle und machte insbesondere geltend, dass in dem von ihr bestrittenen Abrechnungszeitraum mehr als 300 SMS verrechnet wurden, die sie niemals abgeschickt hatte. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellte sich bei nochmaliger Überprüfung durch max.mobil. heraus, dass aufgrund eines technischen Defektes die Rechnung fehlerhaft war. max.mobil. refundierte einen Großteil der angefallenen Entgelte. Circa ein Monat später wandte sich Frau C. erneut mit dem Ersuchen um Überprüfung der Rechnung für den Abrechnungszeitraum 08.08.1999 bis 07.09.1999 an die Schlichtungsstelle. Abermals sei ihr von max.mobil. mitgeteilt worden, dass die Rechnung korrekt erstellt worden sei. Im Schlichtungsverfahren stellte sich nochmals heraus, dass aufgrund eines technischen Defektes die Rechnung fehlerhaft war. Der gesamte noch aushaftende Betrag in der Höhe von ATS 3.647 wurde storniert.

IV.4 Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH

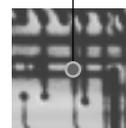
Während es im Jahre 1998 keine Beschwerden über Connect Austria gab, waren es im Jahre 1999 14. Connect Austria hat sich bei der Behandlung der Beschwerden als äußerst entgegenkommend erwiesen. Die Telekom-Control GmbH beobachtete, dass viele Schlichtungsfälle unbürokratisch mittels einer Kulanzlösung beendet werden konnten.

Einsprüche erledigte Connect Austria den Beschwerdeführern gegenüber zumeist telefonisch, was die Nachvollziehbarkeit für die Schlichtungsstelle erschwerte.

Die Standardisierung des Verfahrens bei der Behandlung von bei der Schlichtungsstelle anhängigen Beschwerden durch Connect Austria gilt es zu verbessern.

Herr R. wandte sich an die Schlichtungsstelle, da seiner Meinung nach der sogenannte Bundeslandtarif, bei dem Gespräche zu von Nutzern ausgesuchten Vorwahlbereichen begünstigt tarifiert werden, nicht korrekt zur Anwendung gekommen war. Mit seinen diesbezüglichen Beschwerden bei Connect Austria war Herr R. nicht erfolgreich. Nach Intervention durch die Schlichtungsstelle stellte Connect Austria

IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



fest, dass einige Gespräche des Beschwerdeführers fälschlicherweise nicht zum Bundeslandtarif abgerechnet wurden und schrieb ihm einen die Fehlverrechnung übersteigenden Betrag gut.

IV.5 Andere Anbieter

An die 35 Beschwerden betrafen andere Netzbetreiber als die Telekom Austria AG, Mobilkom Austria AG, max.mobil. Telekommunikation Service GmbH und Connect Austria Gesellschaft für Telekommunikation GmbH. Hierbei sind die Telekabel Wien Ges.m.b.H mit acht, die UTA Telekom AG mit sechs und die Multikom Austria Telekom GmbH mit fünf Beschwerden

hervorzuheben. Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Teilnehmerzahlen der Betreiber sind diese Zahlen nicht aussagekräftig.

Eine Reihe von Beschwerdefällen gab es gegen andere Anbieter von Telekommunikationsdiensten, wobei der größte Anteil auf die Firma IBC Kommunikationsdienstleistungen GesmbH entfiel.

V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme

V.1 Das Abrechnungssystem der IBC Kommunikationsdienstleistungen GesmbH

Mit einer neuen Erscheinung am Telekom-Markt wurde die Schlichtungsstelle ab Herbst 1999 konfrontiert. Die IBC Kommunikationsdienstleistungen GesmbH führte ein bis dahin in Österreich unbekanntes Abrechnungssystem für Dienstleistungen ein, welches zu einer Reihe von Beschwerden führte.

Die IBC bietet Erotikdienstleistungen unter einer geografischen Wiener Rufnummer (01/93xxx) an. Die Verrechnung dieser Dienstleistungen erfolgt nicht auf der jeweiligen Telekomrechnung, sondern mittels gesondert von der IBC verschickter Rechnung.

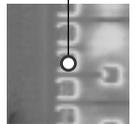
Der Abschluss eines Vertrages und die Erbringung der darin vorgesehenen Leistung, z.B. einer Beratung, per Telefon ist prinzipiell zulässig.

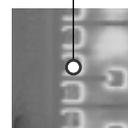
Grundvoraussetzung für die Unbedenklichkeit solcher Rechtsgeschäfte ist allerdings, dass sich der Dienstleistungserbringer vor Vertragsabschluss ausreichend der Identität seines potentiellen Vertragspartners vergewissert; im Zweifelsfall sind entsprechende Erkundigungen einzuholen.

Genau dieses Erfordernis wird von der

IBC jedoch nicht berücksichtigt.

Nach eigenen Angaben der IBC wird, wenn ein Anrufer eine Rufnummer der IBC kontaktiert, die CLI (Rufnummernanzeige) und die Dauer des Gespräches automationsunterstützt mitprotokolliert. Für den Fall, dass die Rufnummernanzeige unterdrückt ist, wird der Anrufer per Tonband aufgefordert, seine Rufnummer einzugeben. Das System unterbricht daraufhin das Gespräch und ruft automatisch zurück. Bei beiden Varianten liegt daher nur die Rufnummer des rufenden Anschlusses vor. Meist am nächsten Tag wird die registrierte Nummer vom Call-Center der IBC zurückgerufen. Die Recherchen der Schlichtungsstelle haben gezeigt, dass bei diesen Rückrufen die Daten desjenigen, der sich meldet, aufgenommen werden. Weigert man sich, seine persönlichen Daten bekannt zu geben, wird Druck durch Aussagen wie „wenn Sie Ihre Daten nicht bekannt geben, wird es teuer werden“ oder „wir werden uns an Ihren Betreiber wenden, der muss uns Ihre persönlichen Daten so und so herausgeben“ ausgeübt. (Anmerkung der Schlichtungsstelle: Zumindest bei Geheimnummern ist Netzbetreibern die Bekanntgabe der persönlichen Daten ihrer Kunden an die IBC gesetz-





lich untersagt.) Es wird nicht verifiziert, ob der Angerufene auch wirklich jene Person ist, die am Vortag den entsprechenden Dienstleistungsvertrag mit der IBC geschlossen hat. Der Schlichtungsstelle liegen auch Fälle vor, in denen die IBC auf die Adressrecherche mittels Rückrufes verzichtete und die Anschrift des Anschlussinhabers, wahrscheinlich mit Hilfe des elektronischen Telefonbuches, ermittelte. Die Rechnung erhielt bei dieser Vorgangsweise der Anschlussinhaber.

Die Vorgangsweise der IBC stützt sich darauf, dass mit dem konkreten Anruf ein Vertrag über die Erbringung von Telefonexdienstleistungen mit dem Anschlussinhaber zustandekommt. In den Fällen, in denen die Adressrecherche per Rückruf erfolgt, geht sie offenbar davon aus, dass ihr Vertragspartner derjenige ist, der seinen Namen (als erster) bekanntgibt, obwohl dieser oft gar nicht weiß, worum es sich handelt. Vertragspartner und somit Adressat der Forderung der IBC kann nur derjenige sein, der die Dienstleistungen der IBC in Anspruch genommen hat. Der IBC obliegt es auch den Beweis zu erbringen, wer diejenige Person ist. Weder der Anschlussinhaber noch sonstige Personen sind verpflichtet, der IBC hierbei behilflich zu sein und Auskünfte zu geben.

Zusammengefasst ergibt sich daher, dass regelmäßig am Vertragsabschluss Unbeteiligte mit der Forderung der IBC konfrontiert werden.

V.2 Mehrwertdienste

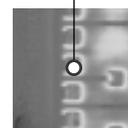
Die von den Beschwerdeführern als überhöht angesehenen Telefonrechnungen lassen sich oft dadurch erklären, dass von diesen oder von einem zu ihren Anschlüssen Zugangsberechtigten (Familienmitglieder, Mitarbeiter) kostenintensive Mehrwertdienste in Anspruch genommen wurden.

Mehrere schriftliche und telefonische Anfragen bei der Schlichtungsstelle betrafen die Information über die Kosten dieser Mehrwertdienste. Viele meinten, dass sie in den Medien (Zeitung, Fernsehen, Radio) nicht über die entsprechenden Kosten für die Inanspruchnahme dieser Dienste informiert wurden und deswegen die Richtigkeit der Telefonrechnungen anzweifeln.

Gem. § 6 Abs 1 der Entgeltverordnung BGBl. II 158/1999 (EVO) hat bei Rufen in den Nummerierungsbereich für nationale Rufnummern mit den Bereichskennzahlen 90x, 91x, 92x und 93x (z.B. 0930xxxxxx) der Betreiber des Netzes, von dem aus der Dienst angeboten

„ Unter Rufnummern, die mit 09 beginnen, werden oft kostenintensive Mehrwertdienste angeboten.“

Herr H., Inhaber eines kleinen Unternehmens mit 3 Mitarbeitern, erhält überraschend eine Rechnung der IBC in der Höhe von ATS 175. Es stellt sich heraus, dass einer seiner Mitarbeiter eine Nummer der IBC kontaktiert hat. Da jedoch Herr H. als Inhaber des Anschlusses, von dem aus angerufen wurde, im Telefonbuch aufscheint, wurde ihm die Rechnung zugestellt. Herr H. hat nie einen Vertrag mit der IBC geschlossen; er muss diese daher nicht bezahlen.



Der 14-jährige F. entdeckte in einem Zeitungsinserat eine 0930-Rufnummer und rief diese, vom Anschluss seiner Mutter aus, neugierig an. In dem Inserat waren keinerlei Angaben über die bei diesem Gespräch zu erwartenden Kosten enthalten, allerdings wurde F. gleich zu Beginn des Gespräches darüber informiert, dass 1 Minute ATS 33 kostet.

Die Mutter von F. sah in der nächsten Telefonrechnung die durch das Gespräch entstandenen Mehrkosten, die von ihr aufgrund des mit ihrem Netzbetreiber geschlossenen Vertrages zu bezahlen sind.

wird, sicherzustellen, dass dem Anrufenden die Höhe des pro Minute anfallenden Entgeltes unmittelbar nach Herstellen der Verbindung in geeigneter Weise mitgeteilt wird. Gemäß § 6 Abs 2 EVO darf diese Information höchstens 10 Sekunden dauern. Ab 1.1.2001 darf für diese Information kein Entgelt in Rechnung gestellt werden.

Eine Bestimmung zur Preisauszeichnung in der Werbung für die angebotenen Inhalte (z.B. Chatlines oder Wetterdienst) ist weder im österreichischen Telekommunikationsgesetz noch in der EVO vorgesehen. Die Preisinformationspflicht betrifft nach der EVO ausschließlich die oben erläuterte Ansage am Gesprächsanfang.

Hat der Netzbetreiber die Sicherstellung der Informationsverpflichtung verletzt, kann dies durch eine Verwaltungsstrafe von bis zu ATS 100.000 von den Fernmeldebüros geahndet werden.

Allfällige Ansprüche des Endkunden, der bei Herstellen einer Verbindung zu einer Mehrwertnummer nicht über die Kosten informiert wurde, sind im Einzelfall zu prüfen.

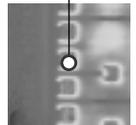


V.3 Wiederverkauf von Telekommunikationsdienstleistungen

Zunehmend findet man am österreichischen Telekom-Markt Unternehmen, die Telekommunikationsdienstleistungen wiederverkaufen. Der Wiederverkauf von festnetzgebundenen Telekommunikationsdienstleistungen ist schon verbreitet; beispielsweise werden Verkehrsminuten von konzessionierten Netzbetreibern angekauft und in Form von Telefonwertkarten an Endnutzer weitergegeben. Bei Mobilfunkdienstleistungen ist der Wiederverkauf noch selten zu beobachten.

Zu bedenken ist, dass Kunden von Wiederverkäufern rechtlich zumeist weniger geschützt sind als Kunden von Telekommunikationsdiensteanbietern. Dieser eingeschränkte Rechtsschutz ergibt sich zum einen aus der Konstellation des Wiederverkaufes selbst, da der die Leistung technisch erbringende Netzbetreiber (der im Sinne des TKG ein Telekommunikationsdiensteanbie-

V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



ter ist) und der Kunde des Wiederverkäufers in keiner direkten vertraglichen Beziehung stehen. Zum anderen gelten einige spezifisch telekommunikationsrechtliche Schutzvorschriften für den Wiederverkauf nicht.

Die Firma X lässt sich von Frau E. deren bereits bestehenden Mobiltelefonanschluss übertragen. Gleichzeitig schließen die Firma X und Frau E. einen Vertrag darüber, dass das Mobiltelefon bzw. die SIM-Karte bei Frau E. verbleibt und der Anschluss weiterhin von ihr genutzt werden kann. Sinn und Zweck dieser Konstruktion liegt darin, dass die Firma X nunmehr dem Mobilfunkbetreiber als Großkunde gegenübertritt, da sie sich auch von vielen anderen Personen deren Anschlüsse übertragen hat lassen. Dadurch kommt sie in den Genuss eines Großkundertarifs, der teilweise an Frau E. und alle anderen Kunden der Firma X weitergegeben wird.

Diese Vorgangsweise ist prinzipiell zulässig und allgemeine Praxis im Wirtschaftsleben. Bei der Entscheidung für ein solches Produkt sollte man folgendes bedenken:

Beispielsweise regelt der § 63 TKG, dass ein Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes im Falle des Zahlungsverzuges den Anschluss erst nach erfolgloser Mahnung, die mit einer Nachfristsetzung von mindestens 2 Wochen verbunden ist, sperren darf. Für Kunden des Wiederverkäufers gilt diese Schutznorm nicht.

Auch die Rechte im Fall, dass die Überprüfung einer angezweifelten Rechnung verlangt wird, sind eingeschränkt. So kann Frau E. die Richtigkeit einer von der Firma X übermittelten Rechnung nicht im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nach § 116 TKG überprüfen lassen. Voraussetzung für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist eine Beschwerde gegen einen „Anbieter eines Telekommunikationsdienstes“. Die Firma X ist jedoch als Wiederverkäuferin gemäß § 3 Z 14 TKG kein Anbieter eines Telekommunikationsdienstes. Auch im Falle einer Insolvenz der Firma X würde Frau E., obwohl sie ihre Telefonrechnungen, die sie von der Firma X erhält, immer rechtzeitig bezahlt hat, ihren Anschluss verlieren.

An diesem Beispiel lässt sich erkennen, dass der mögliche Kostenvorteil auch Risiken mit sich bringen kann. Wie Vor- und Nachteile abzuwägen sind, bleibt dem einzelnen Nutzer überlassen.

V.4 Verkürzung der passiven Teilnehmernummern im Einzelentgeltnachweis

Viele Anfragen an die Schlichtungsstelle betrafen die Verkürzung der passiven Teilnehmernummern im Einzelentgeltnachweis, die von den Kunden der verschiedenen Betreiber oft als Hindernis bei der Überprüfung ihrer Telefonrechnungen empfunden wurden.

Hintergrund der Verkürzung ist die datenschutzrechtliche Überlegung, dass Telefone nicht nur vom Anschlussinhaber, sondern meist (sowohl in Familien als auch in Unternehmen) von mehreren Personen genutzt werden. Jede Person soll prinzipiell die Möglichkeit haben, Telefonate zu führen, ohne dass der Anschlussinhaber diese nachkontrollieren kann. Dies gilt insbesondere für den Kontakt zu Notrufen und Beratungsstellen.

Europarechtlich sind die einzelnen Mitgliedsstaaten explizit dazu aufgerufen, für den Schutz der Privatsphäre von Anrufern und Angerufenen Sorge zu tragen. Eine mögliche technische Realisierung dieses Zieles ist die Verkürzung der passiven Teilnehmernummern in den Einzelgesprächsnachweisen.

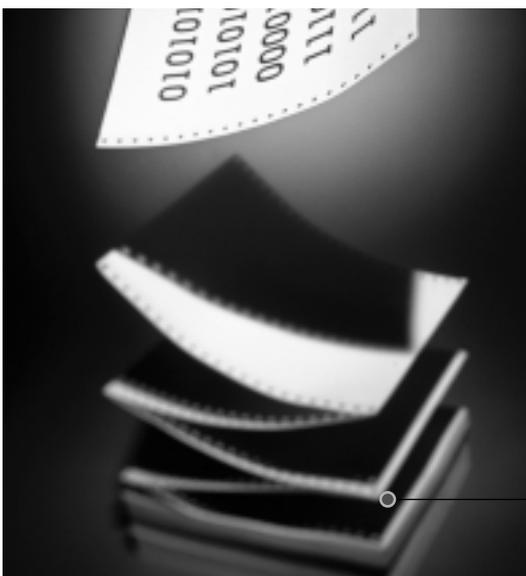
Der österreichische Gesetzgeber hat in § 94 TKG diesen Weg gewählt.

§ 94 im Wortlaut: Abs 3: „... Die passiven Teilnehmernummern dürfen im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen werden ... Anrufe, für die keine Entgeltspflicht entsteht und Anrufe bei Notrufstellen dürfen nicht ausgewiesen werden.“

Eine Ausnahmeregelung für den Fall, dass die datenschutzrechtlichen Interessen wegfallen, besteht nicht.

Auf Grund der oben angeführten Bestimmung hat der Kunde, selbst wenn er als einziger den Anschluss benützt, keinen Anspruch auf Bekanntgabe der unverkürzten passiven Rufdaten und die Betreiber dürfen diese an ihre Kunden auch nicht weitergeben.

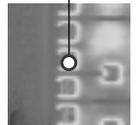
Erfahrungen der Schlichtungsstelle haben überdies gezeigt, dass hinter dem Wunsch der Beschwerdeführer, die unverkürzte Rufnummer in Erfahrung zu bringen, in Einzelfällen nicht Zweifel an der Richtigkeit einer Telefonrechnung standen, sondern rein persönliche Motive.



Vielfach kritisiert wurde auch der Umstand, dass Einzelentgeltnachweise bei manchen Betreibern dem Kunden nur auf Anfrage gegen Entgelt zugeschickt werden.

Es gibt keine gesetzliche Verpflichtung, dem Kunden mit jeder Rechnung automatisch solche Rufdatenaufzeichnungen kostenlos übermitteln zu müssen. Legt man auf diese Serviceleistung Wert, sollte dies bereits bei der Auswahl des Betreibers berücksichtigt werden.

„ § 94 Abs 3 TKG bestimmt, dass die passiven Teilnehmernummern im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen werden dürfen.“



V.5 Dialer-Programme

Mit der zunehmenden Verbreitung des Internets häufen sich auch Einsprüche gegen überhöhte Rechnungen, die in Zusammenhang mit einer Internetnutzung stehen. Im Zuge der Überprüfung dieser Rechnungen stellt sich oftmals heraus, dass sogenannte Dialer-Programme Verursacher einer Kostenexplosion sind.

Dialer-Programme sind mittlerweile im Internet weit verbreitet. Dort werden sie, meist auf Seiten mit erotischen Inhalten, mit Versprechungen wie „no credit cards needed“ oder „Highspeedzugang“ angepriesen. Einmal heruntergeladen und installiert, konfiguriert das Programm das Modem einer Computeranlage dahingehend neu, dass die bestehende (meist kostengünstige) Verbindung unterbrochen und über eine bereits vorprogrammierte Rufnummer eine Verbindung zu einem Modem aufgebaut wird, welches über eine Mehrwertnummer oder eine Auslandsrufnummer angewählt wird. Für die Dauer dieser neuen Verbindung fallen daher Entgelte von bis zu ca. ATS 50 pro Minute an. Die Bezahlung der über diesen Weg abrufbaren Inhalte erfolgt daher (indirekt) über die Telefonrechnung.

Zusätzliche Probleme können sich ergeben, wenn man versucht, ein Dialer-Programm von seinem Computer zu entfernen. Je nachdem, wie sich das Programm eingemischt hat, kann die Deinstallierung einfach bis fast unmöglich sein.

Diese Programme sind in ihrer Funktionsweise und im Hinblick darauf, wie der Internet-User informiert wird, sehr unterschiedlich. Die dadurch entstehenden Kosten können beträchtlich sein. Andererseits gibt es aber auch

Dialer-Programme, bei denen umfassend und korrekt darüber informiert wird, a) dass es sich um ein Dialer-Programm handelt, b) wie hoch die Kosten sind, wenn man sich über dieses Dialer-Programm einwählt und c) wie sich dieses Programm auch wieder restlos entfernen lässt.

Schutz vor Dialer-Programmen bietet die Einrichtung von Tarifzonen Sperren bei den jeweiligen Netzbetreibern für inländische Mehrwertnummern und für entfernte Auslandszonen. Weiters sollte jeder Internet-User sehr sorgfältig darauf achten, welche Programme er aus dem Internet herunterlädt und installiert.

V.6 Fehlkonfigurierte Computer-, ISDN- oder Routeranlagen

Bei einigen an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerdefällen, die sich gegen überhöhte Telefonrechnungen richteten, stellten sich Konfigurationsfehler von Computer-, ISDN- oder Routeranlagen als Ursache heraus. Typischerweise versucht eine in diesem Sinne fehlerhaft konfigurierte Anlage sich immer wieder zu einer bestimmten Rufnummer einzuwählen. Die Verbindungen werden meist nur kurzzeitig (einige Sekunden) aufrecht erhalten, danach wiederum unterbrochen und der nächste Einwahlversuch wird initiiert. Wird diese Prozedur über einige Tage aufrechterhalten, führt dies, vor allem wenn der Netzbetreiber seine Entgelte in Impulsen abrechnet, zu einer sehr hohen Telefonrechnung. In manchen Fällen verursachen Fehlkonfigurationen sehr kostenintensive Langzeitverbindungen. Um diese hohen Kosten zu vermeiden, sollte man die Einwahlsoftware sorgfältig und professionell

„Schutz vor Dialer-Programmen bietet die Einrichtung von Tarifzonen Sperren.“

installieren. Würden die einzelnen Netzbetreiber Routinen installieren, die atypische Gesprächsverhalten oder Verkehrsvolumina erkennen und eine unverzügliche Warnung an den Kunden zur Folge haben, könnte zumindest das Ausmaß der Schäden verringert werden.

V.7 Call-Center

Die Kundenbetreuung durch die einzelnen Betreiber erfolgt heute in zunehmendem Maße über ihre jeweiligen Call-Center. Dieser für den Kunden einfache und direkte Zugang zum Betreiber birgt jedoch auch einige Gefahren.

Wie die Erfahrungen der Schlichtungsstelle gezeigt haben, berufen sich Kunden auf Gespräche mit Mitarbeitern der Servicehotlines, die im nachhinein nicht mehr nachvollziehbar sind. Zwar werden viele Anfragen von den Call-Center Mitarbeitern zumindest stichwortartig erfasst, doch meistens fehlt eine klare und unmissverständliche Dokumentation aufgrund der zahlreichen Anrufe, die ein einzelner Mitarbeiter zu bewältigen hat. Der anrufende Kunde hat jedenfalls keine beweisbaren Unterlagen über die jeweiligen Gesprächsinhalte in der Hand.

Eine besondere Problematik besteht zum Beispiel in der telefonischen Veranlassung einer Sperre eines Anschlusses mittels eines Kennwortes. Es kommt oft vor, dass eine Sperre von einem Familienmitglied oder einer sonstigen Person, die zum Anschluss Zugang hat, aufgehoben wird, da diese das Kennwort kennt oder erraten hat und in weiterer Folge (zumeist kostenintensive) Gespräche führt.

Da der Call-Center-Mitarbeiter – verständlicherweise – nicht nachprüfen

kann, wer die Aufhebung der Sperre beantragt, wird diese bei Nennung des Kennwortes deaktiviert. Eine vom Anschlussinhaber nicht gewollte Aufhebung einer Sperre kann z.B. dadurch unterbunden werden, dass bereits bei der Einrichtung eine Deaktivierung nur aufgrund schriftlichen Verlangens vereinbart wird.

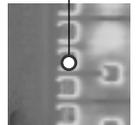


„Gespräche mit Call-Center Mitarbeitern sind oft nicht nachvollziehbar.“

Die Schlichtungsstelle rät daher, alle Erklärungen, deren Beweisbarkeit später noch von Bedeutung sein könnte, dem Netzbetreiber gegenüber schriftlich per Einschreiben, zumindest aber per Fax, abzugeben und das Fax bzw. eine Kopie des Schreibens aufzuheben. Beispielsweise sollte bei Vertragsabschlüssen, Sperrungen, Einsprüchen gegen Rechnungen, Kündigungen usw. auf die Schriftform geachtet werden.

V.8 Unzureichendes Eingehen auf das Vorbringen der Beschwerdeführer

Standardisierte Überprüfungsverfahren bringen es mit sich, dass oft vom jeweiligen Betreiber Untersuchungen durchgeführt werden, die der Beschwerdeführer gar nicht verlangt hat. In den entsprechenden Erledigungsschreiben werden dann Themen behandelt, die mit der ursprünglichen Beschwerde kaum in Zusammenhang zu bringen sind. Standardisierungen sind zwar für ein effizientes Beschwer-



demanagement erforderlich. Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, auf Schwachstellen in diesen Prozessabläufen hinzuweisen und Verbesserungspotentiale aufzuzeigen.

So kritisieren viele Beschwerdeführer, dass bei der Erledigung einer von ihnen eingebrachten Beschwerde von den Betreibern nicht auf ihre Argumente eingegangen wird. Wie sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens oft herausstellt, wäre bei genauerer Beachtung dieser Argumente das Einschreiten der Schlichtungsstelle gar nicht notwendig gewesen.

V.9 Taktverrechnung, Impulsverrechnung und Mindesttarifizierungsdauer bei der Verrechnung von Gesprächen

Nach wie vor besteht bei den Kunden der verschiedenen Betreiber Unklarheit über die Unterschiede zwischen einer Takt- und Impulsverrechnung sowie der Verrechnung einer Mindesttarifizierungsdauer.

Bei der Taktverrechnung (nach Zeittakten) wird für jedes Telefonat die Verbindungsdauer (ab Herstellung der Verbindung bis zum Ende des Gesprächs) gemessen.

Kommt ein Sekundentakt zur Anwendung, zahlen die Kunden genau die Anzahl an Sekunden, die sie telefoniert haben.

Andere Betreiber runden ein Gespräch auf Taktzyklen auf. Bei einem 30-Sekunden-Takt muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis einer halben Minute bezahlt werden. Manche Betreiber sehen bei der Verrechnung eines Gesprächs zunächst einen längeren Taktzyklus und dann kürzere Taktzyklen vor, so zum Beispiel sekundengenaue Abrechnung nach der ersten

Minute, was einer Mindesttarifizierungsdauer entspricht.

Betreiber, die eine Taktverrechnung anbieten, sehen meist für alle wichtigen Entfernungszonen denselben Takt, aber unterschiedliche Minutenpreise vor.

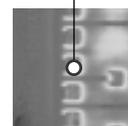
Bei der Impulsverrechnung kostet ein Tarifimpuls einen fixen Betrag, also z.B. ATS 1,116 im Minimumtarif der Telekom Austria (Stand September 2000). Alle Tarifimpulse kosten also innerhalb derselben Tarifoption gleich viel, die Dauer der Tarifimpulse ändert sich aber je nach Tageszeit und Entfernungzone. Ein angefangener Tarifimpuls muss voll bezahlt werden.

Bei der Impulsverrechnung der Telekom Austria wird beispielsweise in der Regionalzone in der Geschäftszeit alle 72 Sekunden oder in der Freizeit alle 160 Sekunden (Stand September 2000) ein Tarifimpuls verrechnet. Der erste Tarifimpuls wird mit dem Melden des gerufenen Anschlusses (gerufener Teilnehmer oder Tonband) verrechnet. Fällt ein Tarifimpuls in einem bestimmten Zeitfenster alle 72 Sekunden an, so kostet ein Telefonat bis zum Anfall der 72. Sekunde einen Tarifimpuls. Für ein Telefonat bis zur 144. Sekunde werden in diesem Fall zwei Tarifimpulse in Rechnung gestellt.

Die Auswirkungen der verschiedenen Verrechnungsmethoden auf die Höhe des für ein Gespräch verrechneten Entgeltes sind abhängig vom Preis eines Tarifimpulses bzw. der Höhe des zur Anwendung kommenden Tarifes sowie der Länge des Telefonates.

Generell kann jedoch gesagt werden, dass die sekundengenaue Abrechnung, beginnend ab der ersten Sekunde, das für den Kunden günstigste und genaueste Abrechnungssystem ist.

V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



Beispiel 1: Eine Verbindung dauert 15 Sekunden und es kommt ein Tarif von ATS 0,18 – umgerechnet auf die Minute – zur Anwendung. Dies wäre typisch für das Abrufen von e-mails über eine Onlineverbindung.

| | Sekundengenaue Abrechnung | Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute | Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden | Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet ATS 1,116 |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|---|---|
| Kosten des Gespräches in ATS | 0,045 | 0,18 | 0,09 | 1,116 |
| Berechnungsmethode | $(0,18/60) \times 15$ | Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird. | Kosten für die erste angefangene halbe Minute. | Der nächste Impuls würde erst nach 6,2 ($1,116/0,18$) Minuten anfallen. |

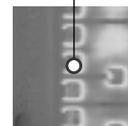
Beispiel 2: Eine Verbindung dauert 3 Stunden 1 Minute und 7 Sekunden und es kommt wieder ein Tarif von ATS 0,18 – umgerechnet auf die Minute – zur Anwendung. Dies wäre typisch für ausgiebiges Surfen im Internet.

| | Sekundengenaue Abrechnung | Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute | Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden | Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet ATS 1,116 |
|-------------------------------------|--|--|--|---|
| Kosten des Gespräches in ATS | 32,60 | 32,60 | 32,67 | 33,48 |
| Berechnungsmethode | 10867 Sekunden $\times (0,18/60) = 32,60$ | Bei jedem Gespräch, welches länger als eine Minute dauert, kommt die sekundengenaue Tarifierung zur Anwendung. | $10867/30 = 362,23$ Anzahl der angefallenen Takte daher 363. $363 \times 0,09 = 32,67$ | $10867 / (6,2 \times 60) = 29,21$ Anzahl der angefallenen Impulse ist daher 30. Kosten: $30 \times 1,116 = 33,48$ |

Beispiel 3: Eine Verbindung dauert 15 Sekunden, kostet allerdings ATS 33 pro Minute. Dies wäre typisch für ein kurzes Gespräch in eine entfernte Auslandszone oder zu einer hochtarifierten Mehrwertnummer.

| | Sekundengenaue Abrechnung | Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute | Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden | Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet ATS 1,116 |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|---|--|
| Kosten des Gespräches in ATS | 8,25 | 33 | 16,5 | 8,93 |
| Berechnungsmethode | $(33/60) \times 15 = 8,25$ | Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird. | Kosten für die erste angefangene halbe Minute. | Bei diesem Tarif fällt alle 0,0338 ($1,116/33$) Minuten ein neuer Impuls an. $15 / (0,0338 \times 60) = 7,39$ Anzahl der anfallenden Impulse ist daher $8 \times 1,116 = 8,93$. |

V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme



Beispiel 4: Eine Verbindung dauert 45 Sekunden und kostet ATS 1 pro Minute. Dies wäre typisch für ein kurzes Gespräch innerhalb Österreichs.

| | Sekundengenaue Abrechnung | Sekundengenaue Abrechnung nach der ersten Minute | Taktabrechnung z.B. ein Takt dauert 30 Sekunden | Impulsabrechnung z.B. ein Impuls kostet ATS 1,116 |
|-------------------------------------|---------------------------|--|--|--|
| Kosten des Gespräches in ATS | 0,75 | 1 | 1 | 1,116 |
| Berechnungsmethode | $(1/60) \times 45 = 0,75$ | Kosten für die erste angefangene Minute, die voll verrechnet wird. | $45/30 = 1,5$ Anzahl der anfallenden Takte daher 2. 1 Takt kostet 0,5; $0,5 \times 2 = 1$ | Bei diesem Tarif fällt alle 1,116 ($1,116/1$) Minuten ein neuer Impuls an. $45/(1,116 \times 60) = 0,67$ Anzahl der anfallenden Impulse ist daher $1 \times 1,116 = 1,116$. |

V.10 „Welcher Betreiber ist der für mich sinnvollste?“

Diese Frage wird häufig an die Schlichtungsstelle herangetragen, kann aber nur von jedem einzelnen selbst beantwortet werden.

Um aus der Vielzahl der Telekommunikationsdiensteanbieter den für den einzelnen Nutzer sinnvollsten herauszufinden, hat die Schlichtungsstelle einige Fragen zusammengestellt, die die Entscheidungsfindung erleichtern sollen.

- Wann telefoniere ich bzw. telefonieren diejenigen, die meinen Anschluss benutzen, am häufigsten (untertags, abends, Wochenende)?
- Wohin telefoniere ich bzw. telefonieren diejenigen, die meinen Anschluss benutzen, am häufigsten? (innerhalb desselben Ortsnetzes?, innerhalb Österreichs?, ins Ausland?, zu Mobiltelefonen?)
- Wie lange dauern durchschnittlich die von meinem Anschluss aus geführten Telefonate?

Bei Beantwortung dieser Fragen emp-

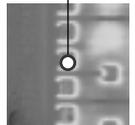
fieht es sich Informationen über die Entgeltbestimmungen direkt beim jeweiligen Betreiber einzuholen. Die Telekom-Control GmbH bietet überdies auf ihrer Homepage www.tkc.at einen Tarifvergleich der Konzessionsinhaber im Festnetzbereich an.

Weiters sollte man sich bei Auswahl eines Betreibers folgende Fragen stellen:

- Bin ich zu einer Mindestvertragsdauer verpflichtet?
- Zu welchen Konditionen stellt mir der Netzbetreiber Einzelgesprächsnachweise zur Verfügung? Sind diese entgeltspflichtig?
- Will ich nur telefonieren oder auch Zugang zu anderen Services wie Mailbox, Internet, etc. haben? Bietet gegebenenfalls der jeweilige Betreiber diese Dienste an?
- Gibt es einen Mindestumsatz, der mir jedenfalls in Rechnung gestellt wird, obwohl ich vielleicht gar nicht in diesem Ausmaß telefoniert habe?

V. Häufig auftretende Fragen und festgestellte Probleme

- Welche Kündigungsfristen und Termine gibt es?
 - Wie hoch sind allfällige Herstellungskosten?
 - Muss ich ein Grundentgelt bezahlen?
 - Will ich nur über einen oder über mehrere verschiedene Netzbetreiber telefonieren?
 - Wie sieht es mit der Erreichbarkeit von Rufnummern aus, die ich auf jeden Fall kontaktieren möchte (z. B. Online-Nummern)?
 - Nehme ich gerne den Mehraufwand auf mich, mehrere Rechnungen von unterschiedlichen Betreibern zu verwalten und zu kontrollieren?
 - Stört es mich, vor der eigentlichen Rufnummer allenfalls noch zusätzliche Ziffern wählen zu müssen?
- Bei Berücksichtigung dieser Fragen wird Ihnen die Wahl des für den einzelnen Nutzer richtigen Betreibers etwas leichter fallen.



VI. Wünschenswerte Verbesserungen des Konsumentenschutzes

VI.1 Ausweitung innovativer Produkte zur Kostenkontrolle für den Kunden

Am Mobilfunkmarkt lassen sich bei einigen Betreibern die angefallenen Verbindungsentgelte durch Anruf beim Call-Center oder per SMS jederzeit abrufen. Es gibt auch Angebote, jederzeit über das Internet die angefallenen Verbindungsentgelte kontrollieren zu können, die jedoch ausgebaut werden sollten. Diese Dienste zur Kostenkontrolle erfreuen sich steigender Beliebtheit und haben sich bei diesen Betreibern bereits als wichtiges Verkaufsargument etabliert.

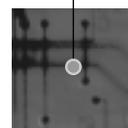
Eine Ausweitung dieser Services – auch in Richtung Festnetzkunden – sowie eine Weiterentwicklung der bestehenden Systeme wäre für Kunden wie Betreiber vorteilhaft. Die für die Betreiber wichtige Zufriedenheit ihrer Kunden lässt sich steigern, wenn unangenehme Überraschungen in Form von unerwartet hohen Telefonrechnungen hintangehalten werden. Kunden, die subjektiv überhöhte Rechnungen erhalten, neigen im Regelfall dazu, die Ursache beim Netzbetreiber zu suchen.

Denkbar wären z. B. vom Kunden frei wählbare Verbrauchslimits, ähnlich wie schon bei vorhandenen Prepaid-

Produkten im Mobilfunkbereich. Jeder Kunde bestimmt bei Vertragsabschluss einen Höchstverbrauch, den er keinesfalls überschreiten will. Erreicht der Kunde sein Limit, wird sein Anschluss automatisch mit einer Aktivsperre belegt, die erst nach Kontaktaufnahme des Kunden mit dem Betreiber wieder aufgehoben werden kann. Der Kunde hätte somit die Gewissheit, dass er niemals von einer für ihn zu hohen Telefonrechnung überrascht werden kann.



„Die Möglichkeit, sich jederzeit über die Kosten zu informieren, vermeidet Konflikte.“



VI.2 Verstärktes Angebot von Tarifzonensperren

Eine Vielzahl der Beschwerden, die an die Telekom-Control GmbH als Schlichtungsstelle herangetragen wurden, ist auf die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten zurückzuführen. Dabei ergab eine Überprüfung durch die Schlichtungsstelle in den meisten Fällen, dass die strittigen Telefonate vom Anschluss des Kunden aus geführt wurden. Oft stellte sich heraus, dass Telefonate zu Telefonsexdiensten von Jugendlichen geführt wurden, die sich der enormen Kosten solcher Telefonate nicht bewusst waren. Aber auch das Ausführen von sogenannten Dialer-Programmen (siehe V.5.) kann die Telefonrechnung in die Höhe schnellen lassen. Der Telekom-Control GmbH lagen auch Beschwerden vor, bei denen hohe Kosten durch Auslandstelefonate entstanden waren. So führte etwa die Tochter einer Kundin der Telekom Austria um rund ATS 120.000 Telefonate zu ihrem Freund in Deutschland. In anderen Fällen waren überhöhte Rechnungen auf im Ausland geführte Mobiltelefonate oder auf zahlreiche SMS-Nachrichten zurückzuführen.

Generell ist es empfehlenswert, Tarifzonensperren einrichten zu lassen, wenn Telefonate in die gesperrten Tarifzonen nicht geführt werden müssen. Damit sichert sich der Kunde gegen einen allfälligen Missbrauch oder irrtümliche Verwendungen seines

Anschlusses ab und kann darauf vertrauen, dass keine Entgelte für Verbindungen in die gesperrten Zonen anfallen können.

Obwohl man bei den meisten Betreibern gewisse Arten von Telefonatsperren lassen kann, wäre eine Ausweitung des Angebots von Sperrmöglichkeiten bei den einzelnen Betreibern wünschenswert.

Die Schlichtungsstelle hat beobachtet, dass viele Kunden über die bestehenden Sperrmöglichkeiten nicht Bescheid wissen. Selektive Anrufsperrungen werden von den Betreibern zumeist weder aktiv beworben noch als zusätzliches Service angeboten.

Je mehr Möglichkeiten der Einrichtung einer selektiven Anrufsperrung bestehen (Welche Zonen kann man sperren? Kann man eine Sperre so einrichten, dass man mit Passwort oder PIN-Code einzelne Telefonate doch führen kann?), desto flexibler ist der Kunde in deren Handhabung. Kunden, die sich selbst effizient vor dem Missbrauch ihres Anschlusses schützen können, bedeuten weniger Beschwerden bei den Betreibern und somit auch eine höhere Kundenzufriedenheit.

Informationen über die bei den einzelnen Betreibern bestehenden Sperrmöglichkeiten erhalten Kunden bei den entsprechenden Service-Hotlines.

„Tarifzonensperren – eine sinnvolle aber zu wenig genutzte Schutzmaßnahme vor hohen Telefonrechnungen.“

VII. Anhang

VII.1 Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung gemäß § 116 Abs 2 TKG

I. Allgemeines

Abgrenzung vom Verfahren nach § 66 TKG

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Telekom-Control GmbH gemäß § 116 TKG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Anbietern von Telekommunikationsdiensten und deren Kunden entstanden sind, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer nicht behauptet wird. Beschwerden können von Kunden oder Interessensvertretungen vorgelegt werden. Die gegenwärtigen Richtlinien betreffen nur dieses Verfahren.

(2) Die Zuständigkeit der Telekom-Control GmbH gemäß § 66 TKG umfasst dagegen Streitigkeiten mit Anbietern von öffentlichen Telekommunikationsdiensten, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird.

Beschwerdegegenstand

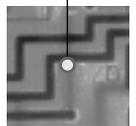
§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 116 TKG kann jeder Streit- und Beschwerdefall sein, der sich auf die Erbringung des Telekommunika-

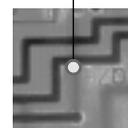
tionsdienstes oder auf damit in direktem Zusammenhang stehende Tätigkeiten des Anbieters des Telekommunikationsdienstes (z.B. Verrechnung, Kundenservice etc.) bezieht.

(2) Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich vor dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Telekommunikationsgesetzes, also vor dem 1.8.1997, zuge tragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden, außer wenn dies im Einzelfall unbillig wäre.

Vorangegangener Lösungsversuch

§ 3. Eine Beschwerde gemäß § 116 TKG ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Beschwerdeführer zuvor seine Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes gerichtet hat und dieser der Beschwerde binnen vier





Wochen nicht vollinhaltlich stattgegeben hat.

Voraussetzungen bei Entgeltstreitigkeiten

§ 4. (1) In Beschwerdefällen, welche sich auf die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte beziehen (Entgeltstreitigkeit), sind zunächst schriftliche Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes erheben. Ist vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes dabei in dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen ein mehrgliedriges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Streitschlichtungsverfahren bei der Telekom-Control GmbH eingeleitet werden kann. Der Antrag auf Einleitung ist dabei binnen eines Monats nach Zugang der endgültigen Entscheidung des Anbieters des Telekommunikationsdienstes über die Einwendungen an die Telekom-Control GmbH zu richten, anderenfalls die Beschwerde unzulässig ist. Die Telekom-Control GmbH kann Ausnahmen von dieser Regel machen, falls der Beschwerdeführer vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht auf die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens vor der Telekom-Control GmbH und auf die dafür vorgesehene Frist anlässlich der Entgeltstreitigkeit hingewiesen wurde.

(2) Falls der Anbieter des Telekommunikationsdienstes den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm verrechneten Entgelte nicht die in § 64 Abs 2 TKG vorgesehene Wirkung (Aufschub der Fälligkeit) zuerkennt, so hat der Beschwerdeführer schon vor der Aus-

schöpfung seiner Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens die Möglichkeit, durch Übermittlung einer Kopie seiner Einwendungen an die Telekom-Control GmbH gemäß § 9 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

Datenschutz

§ 5. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Regulierungsbehörde ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stamm- und Vermittlungsdaten, vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes anzufordern, und nach der der Anbieter des Telekommunikationsdienstes dazu ermächtigt wird, diese Daten an die Regulierungsbehörde zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte betreffen.

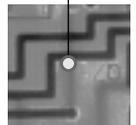
Einigung

§ 6. Kommt zwischen den Streitparteien über den Streitgegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist die Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Regulierungsbehörde unverzüglich mitzuteilen. Das Streitschlichtungsverfahren nach § 116 TKG wird sodann eingestellt.

Kosten

§ 7. (1) Jeder Streitteil trägt die ihm durch das Streitschlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst.

(2) Barauslagen, welche der Regulie-



rungsbehörde durch das Streitschlichtungsverfahren entstehen, sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Die Regulierungsbehörde kann jedoch von der Vorschreibung des Kostenersatzes absehen, wenn dies im Einzelfall die Billigkeit erfordert. Ist der Beschwerdeführer Konsument im Sinne von § 1 KSchG, so werden die Barauslagen jedenfalls von der Regulierungsbehörde selbst getragen.

(3) Gebührt der Regulierungsbehörde ein Kostenersatz gemäß Absatz 2, so kann sie vor Durchführung der kostenverursachenden Handlung dem Beschwerdeführer einen Vorschuss in der Höhe der zu erwartenden Kosten auferlegen.

(4) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 116 Abs 1 TKG in Verbindung mit den gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Streitpartei entstehen, sind der Regulierungsbehörde zu ersetzen.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

§ 8. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen.

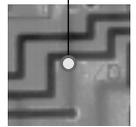
(2) Für die Zwecke der Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Anbieter von Telekommunikationsdiensten auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Person benannt werden.

II. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

Registrierung bei Entgeltstreitigkeiten

§ 9. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und möchte er gemäß § 4 Abs 2 einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so genügt dazu die Übermittlung einer Kopie des Schreibens, mit dem der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes erhoben hat, an die Telekom-Control GmbH (Registrierung der Beschwerde). Für die Registrierung ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungen bzw. die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 64 Abs 2 TKG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnungsbeträge aufgeschoben. Auf Verlangen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 64 Abs 2 TKG Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Telekom-Control GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum keine Rechnung dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurde, so ist die Fälligkeit hin-



sichtlich der gesamten Verbindungsentgelte aufgeschoben. Wurden vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum nur eine oder zwei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt, so ist an Stelle der drei davorliegenden Rechnungen auf die eine bzw. zwei davorliegenden Rechnungen abzustellen.

(3) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach Ausschöpfen der innerhalb des Unternehmens bereitgestellten Beschwerdemöglichkeiten (Erhalt der endgültigen Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Einwendungen) unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten durch die Telekom-Control GmbH, so ist das Verfahren gemäß § 116 TKG damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit gemäß § 64 Abs 2 TKG.

(4) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt.

III. Inhaltliche Überprüfung

Informationspflicht des Betreibers

§ 10. In jedem Stadium des inhaltlichen Prüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen, insbesondere der Vermittlungsdaten gemäß § 93 Abs 2 TKG, oder die Durchführung bestimmter technischer Untersuchungen auftragen. Dafür ist dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

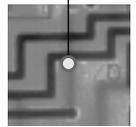
§ 11. (1) Verlangt der Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Beschwerde, und wurden die Voraussetzungen der §§ 3 und 4 erfüllt, so übermittelt die Regulierungsbehörde die Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes, mit dem Auftrag, binnen zwei Wochen entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder zum Fall Stellung zu beziehen.

(2) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat inhaltlich umfassend auf die einzelnen Beschwerdepunkte einzugehen, sowie – vorbehaltlich des Abs 4 – die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

(3) Betrifft die Beschwerde die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte, so hat die Stellungnahme die Ergebnisse sowie – vorbehaltlich des Abs 4 – die Arbeitsschritte der Überprüfung gemäß § 64 Abs 1 TKG ausführlich darzulegen.

(4) Bedient sich ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten eines standardisierten Verfahrens zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden bzw. zur Überprüfung der Richtigkeit der Entgelte gemäß § 64 Abs 1 TKG, so genügt eine einmalige ausführliche Anzeige der im Rahmen dieses Verfahrens vorgenommenen Arbeitsschritte.

(5) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat, ebenso wie eine vollständige Übermitt-



lung der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Abs 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Regulierungsbehörde einzulangen.

Technische Gutachten

§ 12. (1) Wenn dies von der Regulierungsbehörde als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel ihrem Personalstand entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Dabei wird auch beurteilt, ob vom Betreiber alle notwendigen technischen Untersuchungen durchgeführt wurden. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen, unter Beachtung des § 14 Abs 1.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere technische Prüfung unter Beachtung des § 14 Abs 1 notwendig und sinnvoll ist, kann er diese selbst oder durch einen von der Regulierungsbehörde beauftragten unabhängigen Sachverständigen durchführen. Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes zu verpflichten.

(3) Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes hat bei einer Prüfung nach Absatz 2 dem Sachverständigen im von ihm gewünschten Umfang in alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren, sowie Zutritt zu den technisch-betrieblichen Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren.

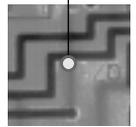
(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens drei Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 fertiggestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens sechs Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Absatz 1 fertiggestellt.

Lösungsvorschlag

§ 13. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie der gemäß § 12 eingeholten Gutachten nimmt die Regulierungsbehörde eine erste Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Regulierungsbehörde – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Streitparteien – einen Lösungsvorschlag aus.

(2) Binnen zwei Wochen nach Fertigstellung der technischen Gutachten gemäß § 12 übermittelt die Regulierungsbehörde den Streitparteien ihre erste Stellungnahme samt den technischen Gutachten gemäß § 12, gemeinsam mit dem Lösungsvorschlag. Dem Beschwerdeführer wird darüberhinaus die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 übermittelt.

(3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unter-



schriftleistung und Rückstellung an die Regulierungsbehörde innerhalb von einer durch die Regulierungsbehörde zu setzende Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitteile einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlages) haben die Streitparteien entweder diesen unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurückzustellen, oder aber der Regulierungsbehörde ihre Gründe offenzulegen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

Mündliche Verhandlung

§ 14. (1) Stellen nicht beide Streitteile den Lösungsvorschlag innerhalb der Frist des § 13 Absatz 5 unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurück, so kann die Regulierungsbehörde unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens des Anbieters von Telekommunikationsdiensten ist die nach § 8 Abs 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Regulierungsbehörde gemäß § 8 Abs 2 benannte Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können weiters bis zu zwei Personen ihres Vertrauens beiziehen.

(2) Die Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Streitteile Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

(4) Ist zur Teilnahme an der mündlichen Verhandlung für einen Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG eine Anreise von seinem Wohnsitz von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrtkosten (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse) von der Regulierungsbehörde ersetzt.

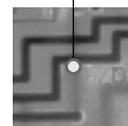
Schlichtungsempfehlung

§ 15. (1) Innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Stellungnahmen gemäß § 13 Abs 5 dieser Verfahrensrichtlinien respektive nach Durchführung der mündlichen Verhandlung gemäß § 14 nimmt die Regulierungsbehörde auf der Grundlage der beiderseitigen Vorbringen sowie der erstellten Gutachten eine abschließende Beurteilung des Streitfalles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor (Schlichtungsempfehlung). Diese übermittelt Sie an beide Streitparteien.

(2) Die Schlichtungsempfehlung enthält den Hinweis, dass mit schriftlicher Zustimmung zur Schlichtungsempfehlung binnen vier Wochen durch beide Streitteile ein rechtsverbindlicher Vergleich zustande kommt.

Abschluss des Verfahrens

§ 16. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden



konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

Verkürztes Verfahren

§ 17. (1) Die Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als öS 1000,- beträgt, kann die Regulierungsbehörde ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 11 beschränken (Verfahren A). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Der Beschwerdeführer wird dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

(3) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Doppelte übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als öS 1000,- beträgt, verfährt die Regulierungsbehörde im Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, in der Regel nach §§ 11 bis 13 (Verfah-

ren B). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so wird das Schlichtungsverfahren gemäß § 16 dieser Verfahrensrichtlinien beendet.

(4) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Dreifache übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als öS 5000,- beträgt, bedient sich die Regulierungsbehörde der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren C).

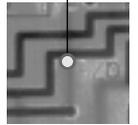
(5) In Fällen von Entgeltstreitigkeiten, bei denen die bestrittene Telekom-Rechnung die erste Telekom-Rechnung ist, so sind zur Wahl der Verfahrensmittel die in den Abs 3 bis 5 genannten Beträge (öS 1000,- bzw öS 5000,-) als Vergleich heranzuziehen.

III. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 18. (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Streitschlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Telekommunikationsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Schlichtungsempfehlungen der Regulierungsbehörde durch die Telekom-Unternehmen sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) In den Bericht aufzunehmen sind weiters die der Regulierungsbehörde angezeigten standardisierten Verfahren zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden gemäß § 11 Abs 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem



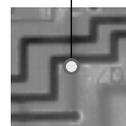
keine Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen (complaint handling), sowie eventuell

Inkrafttreten

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit Veröffentlichung in Kraft. Soweit sinnvoll und möglich, sind sie auch auf bereits anhängige Schlichtungsverfahren anzuwenden.



VII.2 Informationen zum Streitschlichtungsverfahren

Wer ist die Telekom-Control GmbH?

Die Telekom-Control GmbH wurde aufgrund des Telekommunikationsgesetzes 1997 (TKG) gegründet und steht zu 100% im Eigentum des Bundes. Sie hat die Aufgaben der Regulierungsbehörde nach dem Telekommunikationsgesetz wahrzunehmen. Dabei kommt der Telekom-Control im wesentlichen die Aufgabe der Wettbewerbsaufsicht im Telekommunikationssektor zu. Ihr Geschäftsführer ist Univ.-Prof. Dr. Heinrich Otruba.

Was ist das Streitschlichtungsverfahren?

Das Telekommunikationsgesetz überträgt der Telekom-Control GmbH unter anderem die Aufgabe einer Schlichtungsstelle. In diesem Rahmen bemüht sich die Telekom-Control GmbH, in Streit- oder Beschwerdefällen, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst worden sind, innerhalb angemessener Frist eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Die Entscheidung der Telekom-Control GmbH

ist nur dann rechtlich verbindlich, wenn die Entscheidung von beiden Streitparteien angenommen wurde.

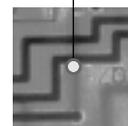
Wann kann ich mich an die Telekom-Control GmbH wenden?

Die Telekom-Control GmbH kann grundsätzlich nur dann angerufen werden, wenn zwischen dem Kunden und dem Telekom-Anbieter ein Lösungsversuch stattgefunden hat, dieser aber fehlgeschlagen ist. Der Kunde muss vor Anrufung der Telekom-Control GmbH alle Beschwerdemöglichkeiten, die das betroffene Telekom-Unternehmen zur Verfügung stellt, ausgeschöpft haben.

Die Telekom-Control GmbH hat nach dem Telekommunikationsgesetz keine Kompetenz, über Streitigkeiten, deren Ursache vor dem 01.08.1997, dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Telekommunikationsgesetzes, liegen, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten. Auch über bereits rechtskräftig (z. B. gerichtlich) entschiedene Ansprüche kann kein Streitschlichtungsverfahren mehr geführt werden.

Was tun bei überhöhten Telefonrechnungen?

Wenn Sie glauben, dass die Telefon-



rechnung vom Telefonanbieter falsch berechnet wurde oder die verrechneten Telefonate nicht von Ihrem Anschluss geführt wurden, erheben Sie schriftlich Einspruch bei Ihrem Betreiber (bei der Telekom Austria: an das Kundenverrechnung Center, das auf der Rechnung rechts oben angeführt ist).

Vorsicht: Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Betreiber sehen zum Teil Fristen vor, innerhalb derer eine Überprüfung der Entgelte verlangt werden muss. Versäumen Sie diese Frist, so gilt die Rechnung als anerkannt. In einem solchen Fall kann auch die Schlichtungsstelle der Telekom-Control nicht mehr angerufen werden.

Die Fristen, innerhalb derer Sie Ihre Einwendungen gegen die Rechnung schriftlich beim Telekom-Anbieter erheben müssen, betragen:

- Telekom Austria AG
6 Monate ab Rechnungszugang
- Mobilkom Austria AG
1 Monat ab Rechnungszugang
- max.mobil. Telekommunikation Service GmbH
4 Wochen ab Rechnungszugang
- UTA Telekom AG
60 Tage ab Rechnungsdatum

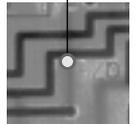
Bei der Telekom Austria ist das Einspruchsverfahren zweistufig. Wenn Sie mit dem Ergebnis der aufgrund Ihres Ersteinspruchs durchgeführten Überprüfungen nicht einverstanden sind, können Sie binnen eines Monats (ebenfalls beim Kundenverrechnung Center) Zweiteinspruch erheben. Bei

den anderen Betreibern ist das Verfahren einstufig.

Nach den Geschäftsbedingungen der meisten Anbieter wird die Fälligkeit der strittigen Forderung durch einen Einspruch nicht aufgeschoben. Die Fälligkeit wird aber aufgeschoben, wenn Sie die Telekom-Control GmbH als Schlichtungsstelle anrufen. In diesem Fall müssen Sie vorerst nur den Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen vor der strittigen Rechnung bezahlen. – Wenn Sie den Aufschub der Fälligkeit wünschen, kontaktieren Sie die Telekom-Control GmbH. Verwenden Sie dazu das Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“ und legen Sie Kopien der strittigen Rechnungen und Ihres Einspruchs bei.

Erst nach Ausschöpfung aller genannten Beschwerdemöglichkeiten (bei der Telekom Austria AG Erst- und Zweiteinspruch) kann Ihnen, falls Sie mit der endgültigen Entscheidung des Telekom-Anbieters unzufrieden sind, die Schlichtungsstelle helfen. Zu diesem Zweck haben Sie die Möglichkeit, innerhalb eines Monats nach Zustellung der Entscheidung über Ihren Zweiteinspruch die Telekom-Control als Schlichtungsstelle anzurufen. Verwenden Sie auch dazu das Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“ – sofern Sie es nicht schon vorher an die Telekom-Control übermittelt haben – und legen Sie Kopien der strittigen Rechnungen und des Schriftverkehrs mit dem Telekom-Anbieter bei.

Die folgende Tabelle zeigt einen schematischen Ablauf des Streitschlichtungsverfahrens. Das darin angeführte



Zweiteinspruchsverfahren gibt es nur bei der Telekom Austria, bei den anderen Betreibern entfällt dieser Zwischenschritt:

rechnungen unterschiedliche Verfahrensschritte, deren Einsatz davon abhängig ist, wie hoch die strittige Telefonrechnung im Vergleich zum

Einspruch beim Betreiber

Betreiber führt
Überprüfungen durch

Ergebnis des Einspruchs

.....
wenn das Ergebnis des Einspruchs unbefriedigend ist:
.....

Zweiteinspruch beim Betreiber

Betreiber führt detaillierte
Überprüfungen durch

Ergebnis des Zweiteinspruchs

.....
wenn das Ergebnis des Zweiteinspruchs unbefriedigend ist:
.....

Kopie an die Telekom-Control

Fälligkeit wird aufgeschoben

Kopie an die Telekom-Control

Anrufung der Telekom-Control

Betreiber übermittelt Unterlagen
an die Telekom-Control

Telekom-Control führt
Überprüfungen durch
**Ergebnis des
Schlichtungsverfahrens**

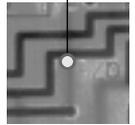
Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

Solange der Telekom-Anbieter Ihre Einwendungen noch nicht überprüft und darüber entschieden hat, führt die Schlichtungsstelle keine eigenen Überprüfungen durch, sondern erwirkt für Sie nur den Aufschub der Fälligkeit.

Sind alle Beschwerdemöglichkeiten beim Telekom-Anbieter ausgeschöpft, so setzt die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten über erhöhte Telefon-

Durchschnitt der drei davor liegenden Rechnungen ist:

- Bei einer nur leichten Erhöhung, wenn die Höhe der strittigen Rechnung weniger als das Doppelte des Durchschnitts der letzten drei Rechnungen beträgt, wird der betroffene Telekom-Anbieter von der Schlichtungsstelle zur Stellungnahme aufgefordert. Bietet der Anbieter auch aufgrund dieser Intervention der Schlichtungsstelle keine Kulanz-



lösung an, so beendet die Schlichtungsstelle das Verfahren.

- Bei einer starken Erhöhung (mehr als das Doppelte) fordert die Schlichtungsstelle alle technischen Unterlagen an, die die vorgenommenen technischen Untersuchungen durch den Telekom-Betreiber dokumentieren. Wir nehmen für Sie eine technische Prüfung der Unterlagen vor und versuchen für Sie eine Lösung zu finden. Wenn es zur Aufklärung des Sachverhalts sinnvoll ist, werden wir Sie ersuchen, an einer mündlichen Verhandlung in den Räumlichkeiten der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Das Verfahren endet mit einem schriftlichen Lösungsvorschlag durch die Schlichtungsstelle. Wenn beide Seiten den Lösungsvorschlag akzeptieren, ist die Streitigkeit rechtsgültig erledigt.

Mögliche Ursachen

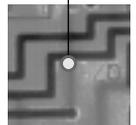
überhöhter Telefonrechnungen

Verrechnungszeitraum: Achten Sie darauf, welcher Verrechnungszeitraum auf der Telefonrechnung angegeben ist. Insbesondere bei der Umstellung vom analogen auf das digitale System hat die Telekom Austria teilweise dreimonatige statt den üblichen zweimonatigen Zeiträume, wodurch sich viele Fälle höherer Rechnungen erklären lassen.

Telefonate zu Mobiltelefonen: Überprüfen Sie, ob sich Ihr Telefonierverhalten oder das Ihrer Familienmitglieder in letzter Zeit geändert hat. Da Telefonate zu Mobiltelefonen wesentlich teurer sind als Telefonate innerhalb des Festnetzes, steigt die Telefonrechnung oft deutlich an, wenn Freunde oder Bekannte sich ein Handy kaufen.

Mehrwertdienste: Nummern, die mit 09 beginnen, sind höher vergewürdete Telefonnummern. Einen Teil der Entgelte erhält der Anbieter des Mehrwertdienstes, einen Teil der Netzbetreiber. Manche Mehrwertdienste werden im Ausland, z. B. auf den Cook-Inseln oder den Niue-Inseln angeboten. Diese Telefonate stellen für den österreichischen Netzbetreiber gewöhnliche Auslandstelefonate dar und werden dementsprechend auf der Telefonrechnung als Telefonate in eine Auslandszone ausgewiesen. Der ausländische Netzbetreiber gibt einen Teil seiner Einnahmen an den Mehrwertdienstanbieter weiter. Ausländische Telefonsexanbieter bieten ihre Dienste häufig von exotischen Inseln an, für deren Telefongesellschaften die Sex-Telefonate den größten Teil des Umsatzes ausmachen. – Neben Telefonsex werden über Mehrwertdienste auch Gewinnspiele und „Telefonpartys“ sowie verschiedene Informationsdienste (Wetter, Börsenkurse, Verkehrsnachrichten etc.) angeboten.

Gerade Sex-Hotlines werden sehr häufig von 12- bis 20-Jährigen angerufen. Die Schlichtungsstelle hat oft festgestellt, dass Eltern nicht glauben, dass ihre Kinder Telefonsexanbieter anrufen, dass sich aber nach gründlicher Durchsicht der Rufdaten doch herausstellt, dass ein Mitglied der Familie die Telefonate geführt hat. Oft werden Telefonate z. B. in die 13. Auslandszone deshalb bezweifelt, weil niemand in der Familie jemanden in dieser Auslandszone kennt. Um einen (deutschsprachigen) Telefonsexanbieter auf den Cook-Inseln anzurufen, muss man aber niemanden auf den Cook-Inseln kennen, sondern nur die in Zeitungsinserten angegebene Telefonnummer 00682... wählen.



Was kann ich selbst gegen überhöhte Telefonrechnungen unternehmen?

Einzelentgeltnachweis: Wenn Ihr Anschluss digitalisiert ist (das sind inzwischen fast alle Anschlüsse der Telekom Austria und alle Anschlüsse anderer Anbieter), können Sie einen Einzelentgeltnachweis anfordern. Beachten Sie aber, dass der Einzelentgeltnachweis bei den meisten Anbietern kostenpflichtig ist und dass die letzten Stellen der gerufenen Telefonnummern unkenntlich gemacht sind. Bei der Telekom Austria kann der Einzelentgeltnachweis beim Kundentelefon 0800-100-100 bestellt und auch auf bestimmte Arten von Verbindungen oder zeitlich beschränkt werden.

Prüfen Sie anhand des Einzelentgeltnachweises, wer zu den Zeiten, an denen die teuren Telefonate geführt wurden, Zugang zu Ihrem Telefon hatte.

Tarifzonensperre: Die Telekom Austria bietet verschiedene Arten von Tarifzonensperren an. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Haushalt in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate zu Mehrwertdiensten führen, sollten Sie Mehrwertdienste und die Auslandszonen, in die sie nicht telefonieren wollen, sperren lassen. Es ist auch möglich, ein Kennwort zu vereinbaren, mit dem die Sperre für einzelne Telefonate wieder aufgehoben werden kann. Kosten und Modalitäten der Tarifzonensperre erfahren Kunden der Telekom Austria beim Kundentelefon 0800-100-100. Die Sperrmöglichkeiten anderer Anbieter sind unterschiedlich; viele Betreiber bieten keine Tarifzonensperre an. Details können beim jeweiligen Kundentelefon erfragt werden.

Was tun bei anderen Beschwerden?

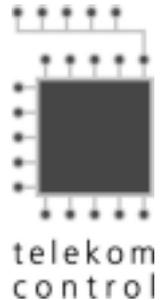
Bei Beschwerden und Streitfällen, die nicht die Höhe der Telefonrechnung betreffen, kontaktieren Sie zunächst Ihren Telekom-Anbieter. Lässt sich das Problem nicht lösen, wenden Sie sich an die Telekom-Control GmbH. Beispiele für solche Beschwerden sind etwa Qualitätsmängel, technische Probleme oder ungerechtfertigte Sperren des Anschlusses. Das Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“ eignet sich für die meisten dieser Beschwerden nicht. Senden Sie uns stattdessen ein kurzes Schreiben oder Fax, in dem sie das Problem und die bislang von Ihnen bzw. vom Telekom-Anbieter unternommenen Schritte schildern. Bitte legen Sie auch Kopien des relevanten Schriftverkehrs bei.

Nach Einlangen Ihrer Unterlagen wird die Telekom-Control GmbH den Telekom-Anbieter auffordern, das Problem zu lösen bzw. zu Ihrer Beschwerde Stellung zu nehmen. Die Schlichtungsstelle kann insbesondere technische Probleme nicht selbst lösen, wird aber versuchen, zu einer Lösung beizutragen und gegebenenfalls beiden Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Wenn beide Seiten diesen Vorschlag akzeptieren, ist die Streitigkeit rechtsgültig erledigt.

Für Rückfragen steht Ihnen die Schlichtungsstelle der Telekom-Control GmbH unter der
Tel. Nr. (01) 58058-0,
Fax Nr. (01) 58058-9494
zur Verfügung.
Weitere Information finden Sie auch im Internet unter <http://www.tkc.at>

Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



A Angaben über den Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin

| | | | |
|------------------------|--|-----------------------|--|
| Nachname: | | Vorname: | |
| Straße und Hausnummer: | | Postleitzahl und Ort: | |
| Telefon: | | Fax, E-Mail: | |

B Angaben über das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet

| | |
|--|--|
| Auf welches Telekommunikationsunternehmen bezieht sich Ihre Beschwerde (Zutreffendes bitte ankreuzen)? | <input type="checkbox"/> Telekom Austria AG <input type="checkbox"/> Mobilkom Austria AG <input type="checkbox"/> max.mobil. Telekommunikation Service GmbH <input type="checkbox"/> anderes Unternehmen: _____ |
|--|--|

C Von der Beschwerde betroffener Anschluss

| | |
|----------|-------------------|
| Vorwahl: | Teilnehmernummer: |
| | |

Art des Anschlusses

| | |
|---|---------------------------------------|
| Festnetz: <input type="checkbox"/> analog <input type="checkbox"/> digital <input type="checkbox"/> ISDN | <input type="checkbox"/> Mobiltelefon |
|---|---------------------------------------|

D Von der Beschwerde betroffene Entgelte

Achtung! Dieser Abschnitt ist genau auszufüllen. Die Fälligkeit kann, wenn dies nötig ist, nur hinsichtlich hier ausdrücklich genannter Entgelte aufgeschoben werden. Legen Sie bitte Kopien der genannten Rechnungen bei, falls Sie diese der Schlichtungsstelle noch nicht übermittelt haben.

| Nr. | Rechnungsdatum (z.B. Nr. 4/99): | Gesamtbetrag: | Wieviel ist strittig? | Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt? |
|-----|---------------------------------|---------------|-----------------------|--|
| 1 | | | | <input type="checkbox"/> alles <input type="checkbox"/> nichts <input type="checkbox"/> öS _____ |
| 2 | | | | <input type="checkbox"/> alles <input type="checkbox"/> nichts <input type="checkbox"/> öS _____ |
| 3 | | | | <input type="checkbox"/> alles <input type="checkbox"/> nichts <input type="checkbox"/> öS _____ |

Können Sie konkrete Angaben machen, was an der Rechnung Ihrer Ansicht nach nicht stimmt?

Die Beschwerde richtet sich gegen das Herstellungsentgelt
 Die Beschwerde richtet sich gegen das monatliche Grundentgelt
 Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Mehrwertdienste
 Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Telefonate in Auslandszonen
 Es wurden Mehrwertdienste angerufen, aber nicht in diesem Ausmaß
 Die Beschwerde richtet sich gegen sonstige Entgelte (bitte näher umschreiben)

 Weitere Angaben:

E Bestätigung des Aufschubes der Fälligkeit

Sie erhalten von der Schlichtungsstelle eine allgemeine Bestätigung, dass die Fälligkeit der oben unter Punkt D genannten Rechnungen aufgeschoben ist. Ungeachtet dessen kann ein Betrag, der dem Durchschnitt der drei davor liegenden Rechnungen entspricht, sofort fällig gestellt werden. Wenn Sie möchten, dass die Schlichtungsstelle diesen Betrag für Sie berechnet, legen Sie die drei vor dem strittigen Verrechnungszeitraum liegenden Telekom-Rechnungen bei. Falls Sie gegen eine dieser Rechnungen ebenfalls Einwendungen erhoben haben, legen Sie auch die drei vor dieser Rechnung liegenden Rechnungen bei.

Ich möchte, dass die Schlichtungsstelle den Betrag berechnet, der fällig gestellt werden kann. ja nein

Die nötigen Unterlagen (Kopien der letzten drei Rechnungen vor dem strittigen Zeitraum) habe ich beigelegt. ja nein

F Vor dem Schlichtungsverfahren gesetzte Schritte

Geben Sie bitte getrennt für die oben in Punkt D genannten Rechnungen die bereits vorgenommenen Verfahrensschritte an. Die Rechnungsnummern beziehen sich auf die in Punkt D genannten Nummern. Legen Sie, wenn möglich, Kopien Ihrer Einspruchsschreiben und der Entscheidungen des Telekom-Anbieters bei.

Rechnung Nr. 1

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?

Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

Rechnung Nr. 2

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

Nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?

Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

Rechnung Nr. 3

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben?

Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

nein ja, am: _____
 Kopie liegt bei

G Nähere Informationen zur Beschwerde

Die folgenden Informationen sollen die Schlichtungsstelle in die Lage versetzen, Risikofaktoren für erhöhte Telefonrechnungen zu identifizieren. Da es sich um Standardfragen handelt, kann es sein, dass nicht alle Fragen für Ihre Beschwerde von Relevanz sind. Füllen Sie bitte dennoch, soweit möglich, alle Fragen aus.

Festnetz:

Wird der Anschluss privat oder geschäftlich genutzt? privat geschäftlich beides

Wieviele Personen leben in der Wohnung, in der sich der Telefonanschluss befindet?
(Bei Kindern bitte das Alter angeben) _____

Wenn der Anschluss geschäftlich genutzt wird:
Wieviele Personen haben Zugang zum Telefonanschluss? _____

Hat außer diesen Personen sonst noch jemand – auch nur kurzzeitig – Zugang zum Telefonanschluss? ja nein

Wenn ja, wer? Putz- bzw. Haushaltshilfe Nachbarn Verwandte
 Freunde Pflegepersonal andere

Befindet sich der Anschluss in einem selten bewohnten Haus (Zweitwohnsitz)? ja nein

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Wird der Anschluss gemeinsam mit einer anderen Familie, mit Untermietern, mit Nachbarn, ... genutzt? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Handelt es sich um einen Anschluss, den sie selbst nicht verwenden (z.B. weil der Anschluss nur von Untermietern, ... genutzt wird)? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Gab es im fraglichen Zeitraum Probleme mit Ihren Endgeräten (Telefon, Fax etc.)? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| Welche der im folgenden genannten Endgeräte verwenden Sie? Geben Sie bitte nach Möglichkeit Marke und Type an. Geben Sie bitte im Feld „Vertragspartner“ an, ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen stammt oder ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen gewartet wird. | | |
| <input type="checkbox"/> Telefon | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |
| <input type="checkbox"/> Schnurlostelefon | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |
| <input type="checkbox"/> Fax | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |
| <input type="checkbox"/> Anrufbeantworter | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |
| <input type="checkbox"/> Modem/Modemkarte | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |
| <input type="checkbox"/> Haustelefonanlage/ Nebenstellenanlage | Marke/Type: _____ | Vertragspartner: _____ |

Mobiltelefon:

| | |
|---|---|
| Wieviele Personen benutzen das Mobiltelefon? (Bei Kindern bitte das Alter angeben) | _____ |
| Wieviele Personen haben Zugang zum Mobiltelefon? | _____ |
| Ist die SIM-Karte mit einem PIN-Code geschützt? | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |
| Wieviele Personen kennen den PIN-Code? | _____ |
| Welches Handy besitzen Sie? | Marke: _____ Type: _____ |

Allgemein:

| |
|--|
| Haben Sie im fraglichen Zeitraum sonst etwas Auffälliges im Betrieb des Telefons oder bei den dazugehörigen Einrichtungen beobachtet? _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ |
|--|

H Datenschutzerklärung

Ich stimme hiermit zu, dass sämtliche relevanten Daten, die sich auf den strittigen Verrechnungszeitraum beziehen, sowie alle Daten aus dem Überprüfungsverfahren des Telekom-Anbieters, einschließlich der Stamm- und Vermittlungsdaten im Sinne von § 87 (3) Z 4 und Z 5 TKG vom oben (Punkt B) genannten Telekom-Anbieter im Rahmen der Streitschlichtung gemäß § 116 TKG an die Telekom-Control GmbH übermittelt werden. Diese Daten werden von der Schlichtungsstelle vertraulich behandelt und nur für die Zwecke des Streitschlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG verwendet.

Ort, Datum

Unterschrift

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

Telekom-Control GmbH,
Mariahilferstraße 77-79, A-1060 Wien
Tel.: +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9191
e-mail: tkc@tkc.at

Für den Inhalt verantwortlich:

Univ.-Prof. Dr. Heinrich Otruba,
Geschäftsführer, Telekom-Control GmbH

Konzept und Text:

Telekom-Control GmbH

Alle Fotos:

PIX-Bildagentur, 1191 Wien

Elektronischer Umbruch:

Atelier 21 GmbH, 1040 Wien

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Copyright © Telekom-Control GmbH 2000

Telekom-Control
Österreichische Gesellschaft für
Telekommunikationsregulierung mbH

Mariahilferstraße 77-79, 1060 Wien
Tel.: +43/(0)1/58058-0. Fax.: +43/(0)1/58058-9191
E-Mail: tkc@tkc.at, Website: <http://www.tkc.at>

