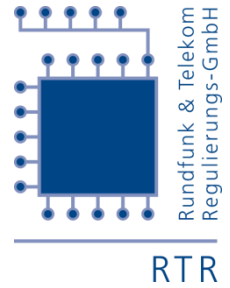


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



Streitschlichtung 2014: ein Erfolg für Endkundinnen und Endkunden

Mag. Johannes Gungl



Die Fakten zeigen – Kundinnen und Kunden profitierten: Wir haben die Zusammenarbeit mit den Betreibern systematisch intensiviert!



- Durchschnittlicher Streitwert sank von 654 Euro (2013) auf 433 Euro (2014)

- Durchschnittliche Einigungsquote bei Schlichtungsfällen stieg von 54 % (2013) auf 69 % (2014)

- Kulanzbereitschaft der Betreiber stieg deutlich

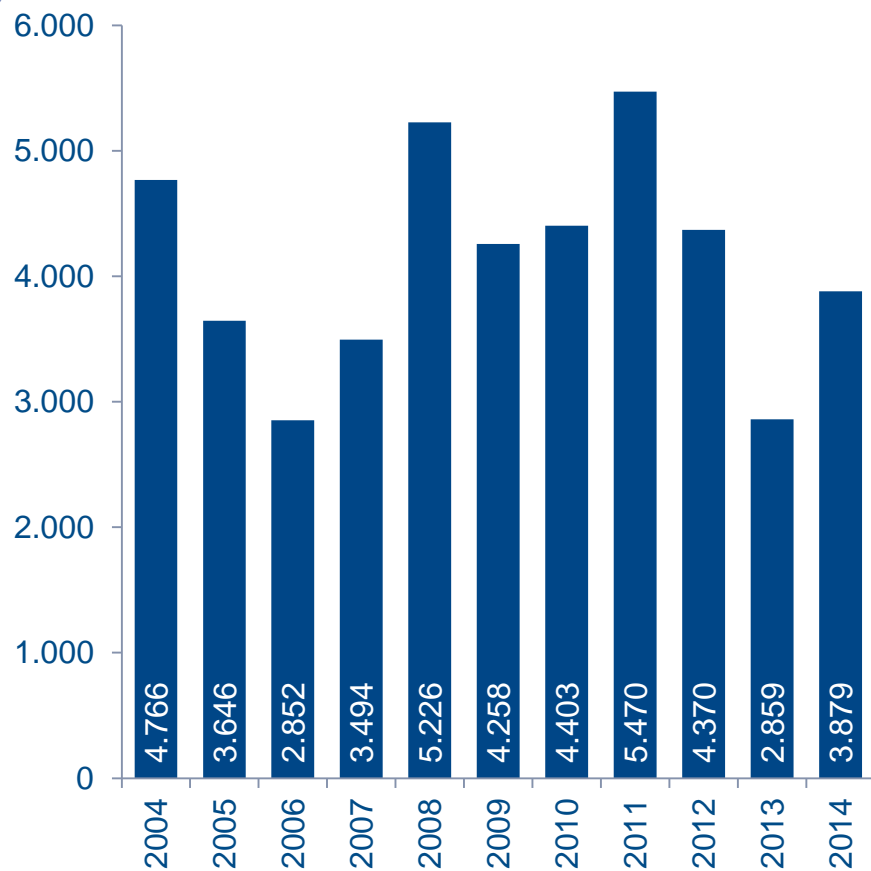
- Schutzbestimmungen der RTR-GmbH zeigen Wirkung

- Schlichtungsfälle gehen 2015 deutlich zurück



Nach zwei Jahren sinkender Streitschlichtungsfälle – im Jahr 2014 wieder deutlicher Anstieg durch Contentdienste

Anzahl der eingebrachten Streitschlichtungsfälle 2004 bis 2014

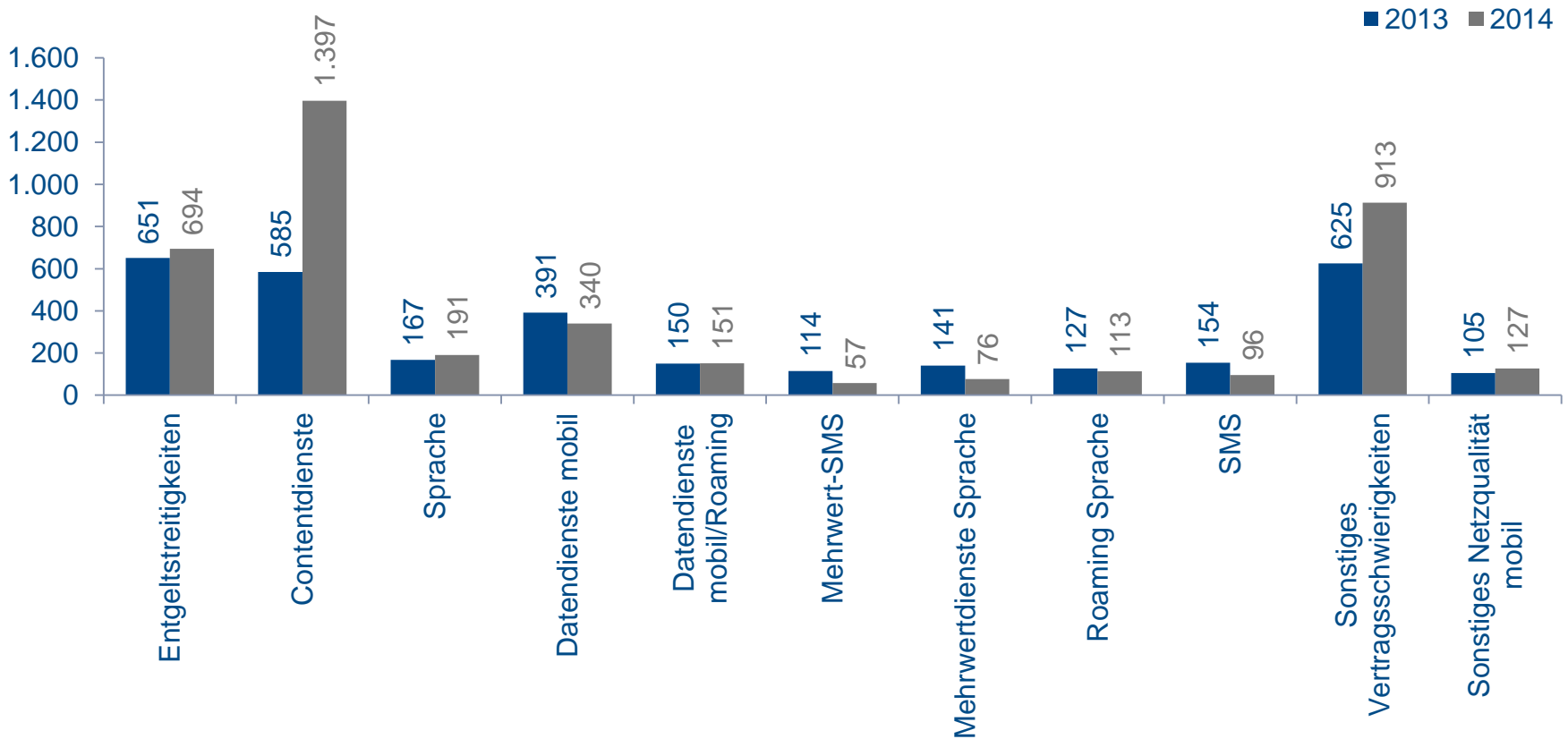


- Treiber für den Anstieg der Verfahren von 2.859 (2013) auf 3.879 (2014) sind Contentdienste.
- Insgesamt betrafen rund 1.400 Verfahren Contentdienste. Das sind bei dieser Problematik um 812 Verfahren mehr als im Jahr 2013!



Vertragsschwierigkeiten machten im Berichtsjahr ebenfalls einen Schwerpunkt bei den Verfahren aus.

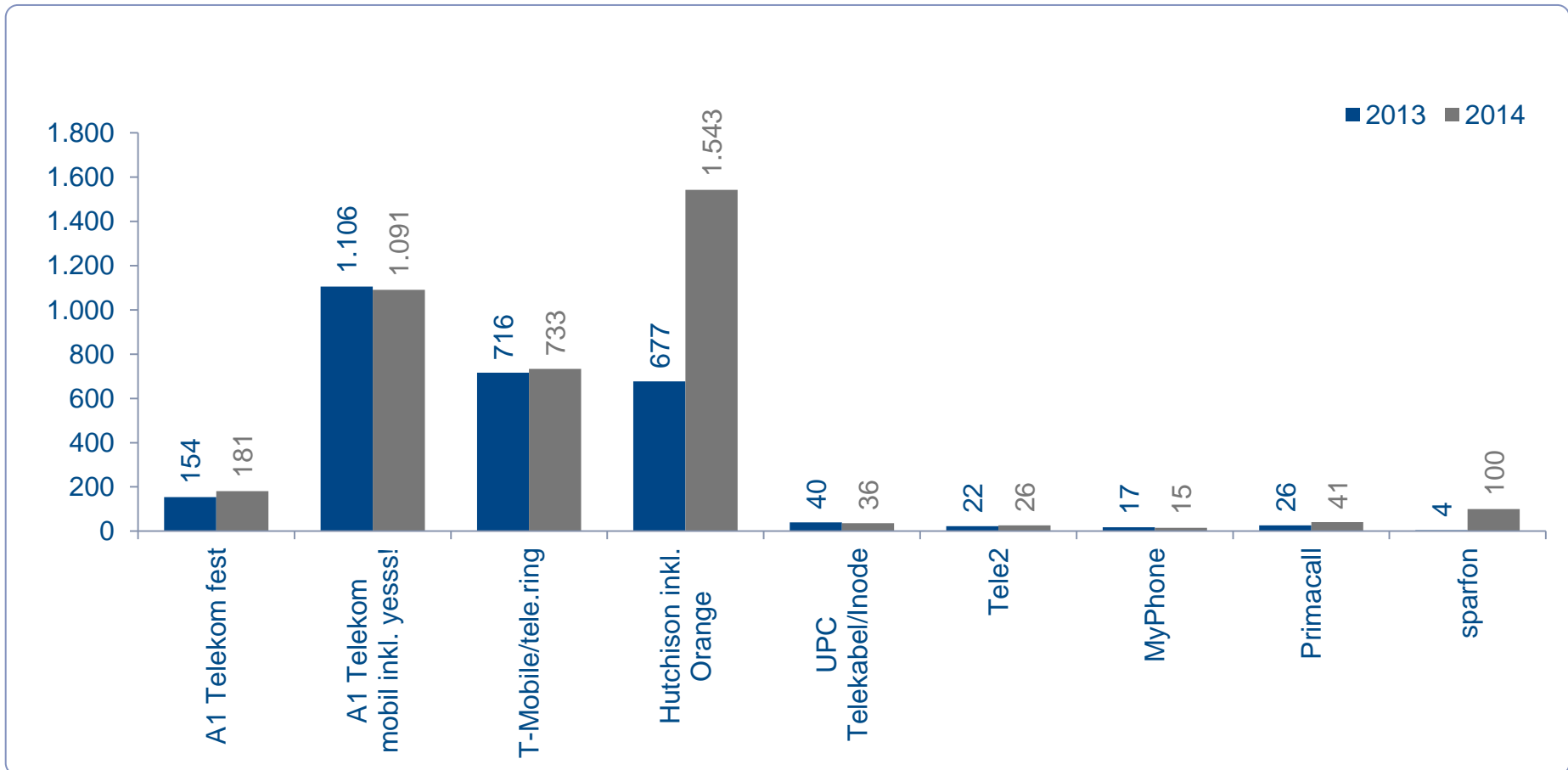
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Gegenstand





Verfahren spiegeln Kundenverhalten wider: 3.407 (88 %) Verfahren betrafen den Mobilfunk – Beschwerden zu Festnetztelefonie marginal

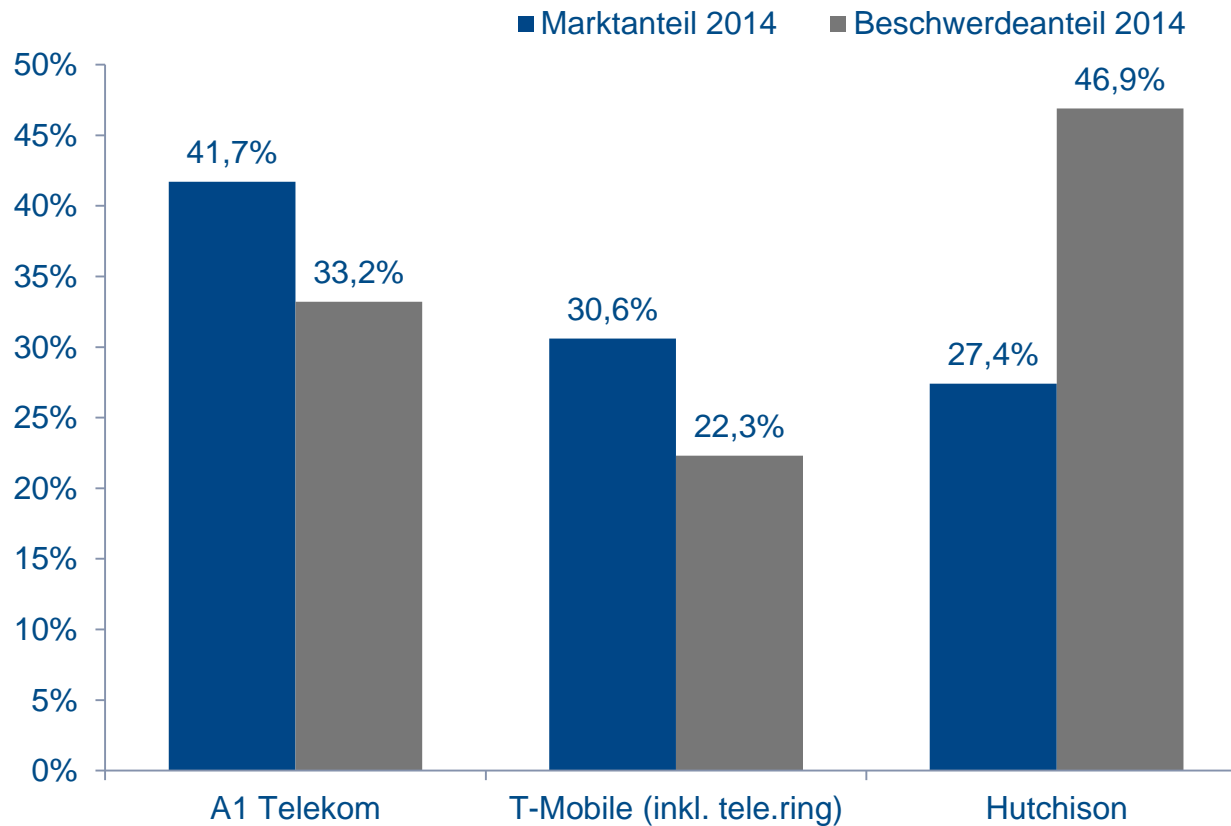
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Betreibern





Hutchison: geringster Marktanteil, trotzdem die meisten Beschwerden!

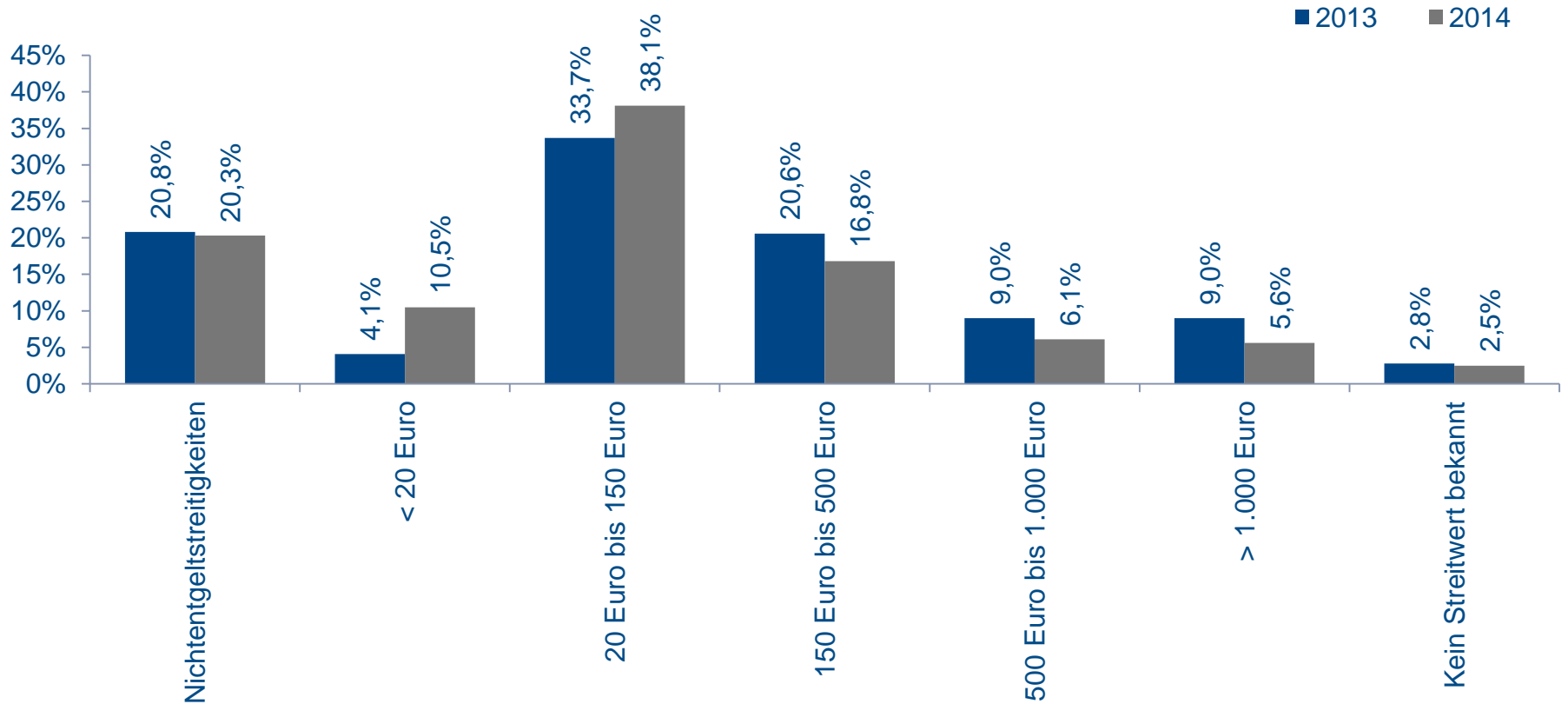
Hutchison ist der einzige Mobilfunkbetreiber, bei dem der Anteil der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr stieg.





Schutzmechanismen der Regulierungsbehörde zeigen Wirkung: Beschwerden mit hohen Streitwerten nehmen ab!

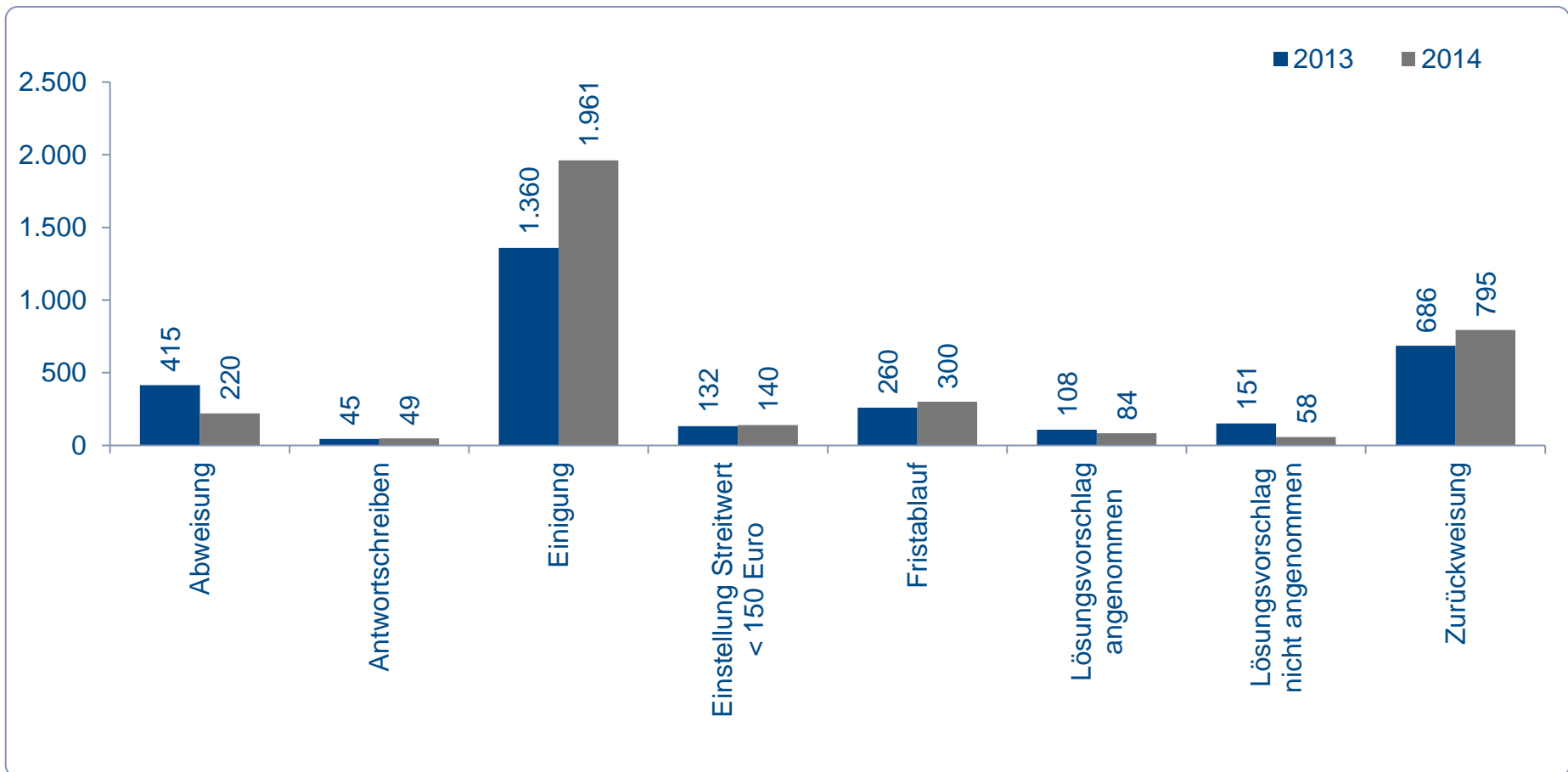
Eingebrachte Schlichtungsfälle 2013 und 2014 nach Streitwert





Unsere intensive Arbeit mit den Betreibern trägt Früchte: Der Großteil der Verfahren konnte mit einer Einigung beendet werden!

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2013 und 2014 nach Art der Erledigung





Contentdienste sind nur bei mobilen Anschlüssen möglich – aber was genau ist das?

- Contentdienste ermöglichen die Bezahlung von Services, Inhalten etc. direkt über die Telefon-/Internetrechnung des Betreibers
 - Ohne eine (Mehrwert-)Rufnummer eintippen zu müssen
 - Ohne sich für diesen Dienst gesondert subscribieren zu müssen
 - Ohne sich für den einzelnen Bezahlvorgang ausdrücklich authentifizieren zu müssen (z.B. mittels PIN-Code)
- Über die Oberfläche des Endgerätes kann durch einfaches Auswählen von Schaltflächen ein Bezahlvorgang ausgelöst werden.
- Contentdienste werden von den Betreibern unterschiedlich bezeichnet.
 - „Premium SMS & Dienste“
 - „Ihr Einkauf“
 - „Einkauf digitale Güter extern“
 - „Entgelte für Online Dienste & Downloads“
 - Oft findet sich auch die Bezeichnung „WAP-Billing“



Das Mobiltelefon als „Zahlungsschnittstelle“ wird zusehends mehr verbreitet.



Contentdienste wurden in den letzten zwei Jahren zum häufigsten Streitgegenstand – wo sind die Probleme:

- Inhaltlich sind die Geschäfte, die abgeschlossen werden, oft zweifelhaft:
 - Gewinnspiele ohne Gewinn, Gratis-iPhone wird in Aussicht gestellt etc.
- Nutzerinnen und Nutzer sind schlecht informiert:
 - kaum Wissen über diese Dienste und Bezahlungsmöglichkeiten vorhanden
 - wenig aktive bis keine Aufklärung weder bei Vertragsabschluss noch später
 - unterschiedliche Terminologie fördert die Unkenntnis und sorgt für Intransparenz
- Contentdienste unterliegen nicht der Mehrwertdiensteregulierung
 - gesetzliche Grundlage fehlt
 - Regelungsdefizit, vor allem bei Abos erkennbar



Was kann wer machen, damit die Situation entschärft wird?

Betreiber

- Mehr aktiv aufklären
- Sperrern aktiv anbieten
- Transparenz erhöhen (SMS bei Bestellung etc.)
- Limits einführen (10-Euro-Grenze bei Abos...)
- Verantwortungsvolles Handeln im Beschwerdefall

Gesetzgeber

- Schaffung einer Rechtsgrundlage zur Regulierung dieser Dienste
- Setzen von spezifischen Schutzmaßnahmen (10-Euro-Grenze)

Kundinnen und Kunden

- Sich aktiv informieren
- Sperrmöglichkeiten nutzen
- Verantwortungsvoll mit Endgeräten umgehen



Probleme mit den Verträgen nehmen zu: Kein Fall gleicht dem anderen!

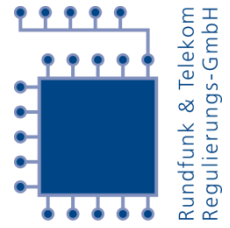
- Inhalt von Vereinbarungen oft strittig
 - Oft in Zusammenhang mit mündlichen Zusagen über Hotline oder im Shop
 - Unklarheiten über die Vertragslage
 - Welche AGB gelten etc.
- Probleme mit Kündigungen und Rufnummernportierungen im Zusammenhang mit dem außerordentlichen Kündigungsrecht
- Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit Veränderungen im Mobilfunknetz eines Betreibers
 - Fusion Hutchison und Orange



Wo sind heuer unsere Schwerpunkte: Ausblick auf das laufende Jahr

- Contentdienste
 - Appell: Selbstregulierung
 - Gesetzesvorschlag beim BMVIT deponiert
- Dialog mit den Betreibern wird weitergeführt
 - Fokus auf rasche, kundenorientierte Lösungen
- Weitere Arbeitsschwerpunkte: Endkunden im Mittelpunkt:
 - Relaunch Website
 - Evaluierung des Portierprozesses und der Portierkosten
 - Analyse der Kundenbindungsprogramme
 - Kontrolle der AGBs
 - Mehrsprachige Angebote

Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH

RTR

Streitschlichtung 2014: ein Erfolg für Endkundinnen und Endkunden

Mag. Johannes Gungl