

**TK05/2007
VOM 29.05.2007**

■ **Zum Thema: Resümee: Streitschlichtungstätigkeit 2006**

Jedes Jahr veröffentlicht die RTR-GmbH den Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle, der die Arbeit der Schlichtungsstelle quantitativ und qualitativ dokumentiert. Der vorliegende Bericht gibt einen Einblick, welche Themen im Bericht 2006 erörtert werden.

Seite 02

■ **Internationales: Informationen aus der ERG**

Der Beitrag informiert über die Schwerpunkte Konsultationsdokument zu Next Generation Networks (NGN), Einbindung der ERG in Artikel 7 Phase-2-Verfahren sowie zur Konferenz der Europäischen Kommission zum Thema „Bridging the Broadband Gap“.

Seite 04

■ **Veranstaltungshinweis:**

Symposium: Die Zukunft nach 10 Jahren Telekom Liberalisierung

Seite 05

IMPRESSUM:

Medieninhaber (Verleger),
Herausgeber, Hersteller und
Redaktion:
Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH
A-1060 Wien
Mariahilfer Straße 77-79
Tel.: +43 (0) 1 58058 - 0
Fax: +43 (0) 1 58058 - 9191
e-mail: rtr@rtr.at
<http://www.rtr.at>
FN 208312t
Verlags- und Herstellungsort:
Wien

Zum Thema **Resümee: Streitschlichtungstätigkeit 2006**

Seit ihrer Gründung im Jahr 1997 erfüllt die Regulierungsbehörde auch die Aufgaben einer Schlichtungsstelle und nimmt damit Tätigkeiten wahr, die besonders den Nutzern von Kommunikationsdiensten und damit auch den österreichischen Konsumenten zugute kommen.

**1998 bis 2006: 18.500
Beschwerden**

Insgesamt wurden im Zeitraum von 1998 bis 2006 rund 18.500 Beschwerden von der Schlichtungsstelle registriert und bearbeitet sowie unzählige Beratungsgespräche geführt und schriftliche Anfragen beantwortet. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der Schlichtungsfälle: nach einer bisher absoluten Spitze in den Jahren 2004 und 2005, die auf eine Beschwerdeflut über Dialer-Programme zurückzuführen war, sanken die Schlichtungsfälle im Jahr 2006.

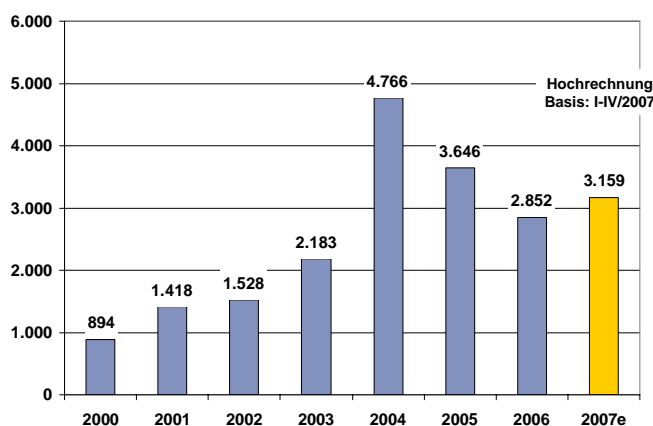


Abbildung 1: Schlichtungsfälle 2000 bis 2007e

Zurückzuführen ist diese Entwicklung vor allem auch auf die Konsumentenschutzbestimmungen, die durch einige von der RTR-GmbH erlassene Verordnungen wesentlich verbessert wurden. Weiters stellte die Schlichtungsstelle in der täglichen Zusammenarbeit mit den Betreibern fest, dass im Laufe der Jahre generell das Beschwerdemanagement verbessert wurde und die Bereitschaft zu Kulanzlösungen gestiegen war. Auch der Trend hin zu Flat-Tarifen, beispielsweise bei Breitband-Produkten, wirkte sich positiv auf die Streitschlichtungsbilanz aus.

Die Verteilung der Fälle, betrachtet nach den unterschiedlichen Betreibern, hat sich im Jahr 2006 im Vergleich zu den Vorjahren erheblich verändert. Während bei den Festnetzbetreibern – mit Ausnahme von Tele2UTA – die Beschwerdefälle teils massiv zurückgingen, stiegen die Verfahren bei den Mobilfunkanbietern teils beträchtlich an.

Zum Thema Dieser Trend hat seine Ursache im starken Rückgang der Beschwerden über Dialer-Programme im Festnetzbereich und im Anstieg der Beschwerden über mobile Datendienste und Mehrwert-SMS.

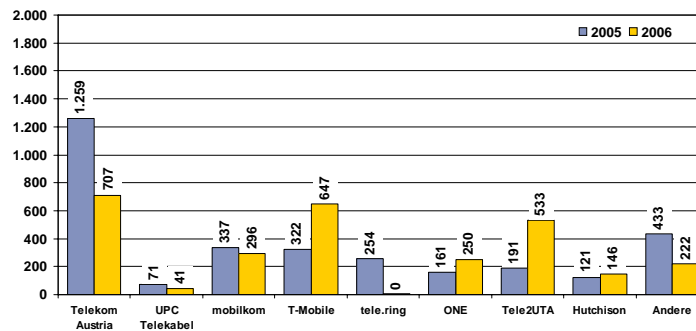


Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2005 und 2006

Der Gesamtstreitwert aller Verfahren betrug im Berichtsjahr 2006 EUR 1,04 Mio. Bei 29 % der Verfahren bewegten sich die Streitwerte in einer Bandbreite zwischen EUR 20,- und EUR 150,-, knapp 23 % der Fälle zwischen EUR 150,- und EUR 500,-. Rund 13 % der Fälle betrafen nicht Entgeltstreitigkeiten, in rund 10 % der Fälle war kein Streitwert bekannt.

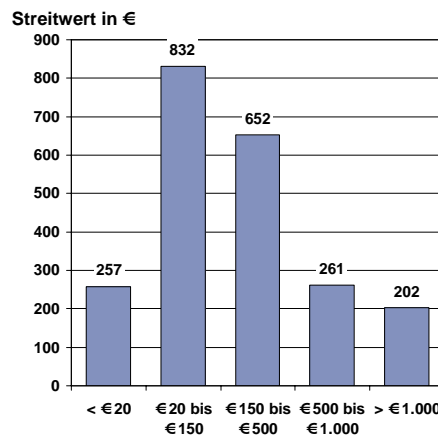


Abbildung 3: Schlichtungsverfahren 2006 nach Streitwerten

Inhaltliche Schwerpunkte: Mehrwert-SMS-Dienste und mobile Internetzugänge

Die inhaltlichen Schwerpunkte bei den Verfahren lagen im Jahr 2006 bei Beschwerden zu Mehrwert-SMS-Diensten, eventartifizierten Diensten und Problemen mit ausländischen Dialer-Programmen. Hier konnte die RTR-GmbH allerdings im Vergleich

Zum Thema zum Jahr 2005 einen Rückgang von 65 % verzeichnen. Einen Anstieg bei den Verfahren von 2005 auf 2006 im Ausmaß von fast 30 % wurde bei Fällen zum Bereich Mehrwert-SMS-Dienste registriert, eine Entwicklung, die auch im Jahr 2007 anhalten wird.

Als neues Problemfeld kristallisierten sich mobile Internetzugänge heraus. Häufig sind bei diesen Produkten nur niedrige Datenmengen inkludiert, für das Überschreiten der Limits sind hohe Entgelte zu entrichten und die von den Betreibern zur Verfügung gestellten Messtools sind oftmals unzuverlässig. In diesem Zusammenhang gab es auch viele Beschwerden zu hohen Telefonrechnungen, verursacht durch Daten-Roaming im Ausland oder in grenznahen Gebieten.

Novellierung der KEM-V: effizientere Konsumentenschutzbestimmungen

Die Novelle der KEM-V, die die RTR-GmbH im Oktober 2006 erlassen hat, brachte weitere Verbesserungen im Konsumentenschutz. Unter anderem ist bei Chat-Diensten die Verrechnung nur mehr auf Basis der abgehenden und nicht mehr auch auf Basis der eintreffenden SMS zulässig. Weiters wurde das einheitliche Codewort „Stopp“, unabhängig von seiner Schreibweise, für die sofortige Beendigung von Mehrwert-SMS-Diensten eingeführt. In Bezug auf Auslands-Dialer wurde den Betreibern zusätzlich die Verpflichtung auferlegt, im Rahmen ihrer technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten ihre Nutzer vor Auslands-Dialern zu schützen. Diese Regelung trat mit 01.01.2007 in Kraft und es werden sich daher erst heuer ihre Auswirkungen auf die Streitschlichtungsbilanz zeigen.

Internationales Informationen aus der ERG

ERG veröffentlicht Konsultationsdokument zu Next Generation Networks (NGN)

Anfang Mai startete die European Regulators Group (ERG) eine Konsultation zum Thema NGN. Das Dokument zeigt zukünftige Regulierungsfragen in diesem Bereich auf und beschreibt verschiedene Roll-out-Szenarien bezüglich Festnetz-NGN. Im Detail werden zum Beispiel der Zugang zur Nutzung von Infrastruktur (z.B. Schächte [„ducts“]) diskutiert. Das Dokument wird auf der Website der ERG zur Verfügung gestellt. Ende der Konsultationsfrist ist der 11.06.2007.

ERG in Zukunft noch stärker in Artikel 7 Phase-2-Verfahren eingebunden

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen der Europäischen Kommission und der europäischen Regulierungsbehörden wurde in einem gemeinsamen Statement (siehe [Link](#)) bekannt gegeben, die Zusammenarbeit in diesem Bereich zu verstärken. Die Vereinbarung gilt für alle „Artikel-7-Verfahren“ (gemeint ist Artikel 7 der Rahmenrichtlinie 2002/21/EG), für welche die Europäische Kommission ein so

Internationales genanntes „Phase-2“-Verfahren eröffnet. In diesem Verfahrensstatus hat die Kommission bereits erhebliche Zweifel („serious doubts“) geäußert und somit ist dies die Vorstufe zur Ausübung des „Vetorechts“ der Kommission. Für diese Fälle wurde nun vereinbart, dass die Gruppe der unabhängigen Regulierungsbehörden (ERG) jeweils ein Expertenteam zusammenstellt, welches nach eingehender Analyse des Falles eine Bewertung zur ursprünglichen Notifizierung der Behörde und zu den Zweifeln der Europäischen Kommission abgibt. Die vereinbarte Vorgangsweise kommt ab sofort zur Anwendung.

High Level Konferenz der Europäischen Kommission zum Thema „Bridging the Broadband Gap“ zeigt Wege auf, um den Digital Divide zu verringern

Während der zweitägigen Konferenz, welche am 14. und 15.05.2007 in Brüssel stattfand, wurden Modelle erläutert, wie die Unterschiede der Breitbandverfügbarkeit und Breitbandnutzung zwischen dicht besiedelten und dünn besiedelten Regionen verringert werden können. In Österreich wurden zum Beispiel im Rahmen der Breitbandinitiative in einer Kooperation von Bund und Ländern bereits Maßnahmen bezüglich der Verfügbarkeit gesetzt. Die Highlights zu dieser Veranstaltung und eine Kurzvorstellung aller und auch der durch die Europäische Kommission ausgewählten drei österreichischen Best-Practice-Beispiele (ARGE Glasfaser Waldviertel, BFE – Buntes Fernsehen Engerwitzdorf und BBK-Breitbandinitiative) finden sich auf der Website der Veranstalter.

Weblinks:

NGN-Konsultation der ERG: http://erg.eu.int/documents/cons/index_en.htm

Joint Statement zu Artikel 7:

http://www.erg.eu.int/doc/whatsnew/erg_comm_reding_27_febr_2007_joint_statement.pdf

Veranstaltung „Bridging the Broadband Gap“:

http://ec.europa.eu/information_society/events/broadband_gap_2007/index_en.htm

Terminavisos Symposium: Die Zukunft nach 10 Jahren Telekom Liberalisierung

Anlässlich des 10-jährigen Bestehens der Marktliberalisierung veranstaltet die RTR-GmbH am Montag, den 18.06.2007, in der Wolke 19/Ares Tower ein Symposium mit hochrangigen Branchenvertretern. Inhaltlich wird zuerst rückblickend ein Resümee zu den Ergebnissen der Marktöffnung gezogen. Im Rahmen eines Ausblicks stehen dann künftige Themen rund um die Entwicklung von Next Generation Networks (NGN) sowie Fragen zur funktionalen Separierung zur Diskussion.

Im Anschluss an die Veranstaltung freut sich die RTR-GmbH, zum get2gether mit Herrn Bundesminister Werner Faymann einzuladen.

Die Anmeldung zur Veranstaltung ist noch bis 06.06.2007 möglich.