

**TK05/2008
VOM 26.05.2008**

■ **Zum Thema:**

RTR-GmbH intensiviert Monitoring von Mehrwertdiensten

Nur durch eine verstärkte Kooperation sämtlicher Beschwerde-Anlaufstellen, wie Arbeiterkammern, VKI, Fernmeldebehörden sowie durch Involvierung der Betreiber, Diensteanbieter und Konsumenten, ist es möglich, den Missbrauch bei Mehrwertdiensten einzudämmen. Seit April 2008 bietet die RTR-GmbH auf ihrer Website unter www.rtr.at/beschwerden die Möglichkeit an, Missbrauchsfälle im Bereich von Mehrwertdiensten unbürokratisch und rasch zu melden.

Seite 02

■ **Zum Thema:**

Streitschlichtungsbericht 2007: 22% mehr Fälle als im Jahr 2006

Jedes Jahr veröffentlicht die RTR-GmbH den Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle, der einen Einblick in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle und ausgewählte Problemfelder gibt. Der Bericht ist ab sofort auf der Website der RTR-GmbH veröffentlicht.

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 RTR-GmbH intensiviert Monitoring von Mehrwertdiensten

Ausgangssituation

Im Bereich der Erbringung von Mehrwertdiensten (MWD) hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass die an sich ausreichenden rechtlichen Regelungen der relevanten Verordnungen nicht von allen Diensteanbietern eingehalten werden. Besonders im Jahr 2007 verzeichnete die RTR-GmbH eine starke Steigerung an MWD-Missbrauch, kombiniert mit überhöhten Rechnungen seitens der Endverbraucher. Neben dem starken Niederschlag in Streitschlichtungsverfahren traten vermehrt Anfragen durch Konsumentenschützer auf, und auch in den Medien war ein deutlicher Anstieg zu Berichten über MWD zu verzeichnen.

Daher hat die RTR-GmbH in den vergangenen Monaten einen Schwerpunkt im Bereich des Monitorings von Mehrwertdiensten gesetzt und den Dialog sowie die Zusammenarbeit mit Betreibern, Diensteanbietern, Interessenvertretungen und Behörden (Fernmeldebehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft) intensiviert. Die RTR-GmbH hat dazu hausintern eine entsprechende Schnittstelle zur Bündelung der genannten Maßnahmen geschaffen.

Aufgrund mangelnden Austausches mit den maßgeblichen Stellen (Konsumenten-schutzorganisationen, Betreiber, Fernmeldebehörden) drang bisher ein erheblicher Teil der Beschwerden erst gar nicht zur RTR-GmbH durch. Daher war es notwendig eine Plattform zur Informationsübermittlung – Einbringung bzw. Weiterleitung von Beschwerden – zu schaffen, was durch die Einrichtung eines Webformulars zur Meldung von Beschwerden nun erfolgt ist.

Problemfelder im MWD-Bereich

Ein Großteil der Beschwerden liegt im Bereich der Mehrwert-SMS-Dienste, wobei hier wiederum die Probleme in der unaufgeforderten Zusendung von Mehrwert-SMS, bei unzureichenden Entgeltinformationen, dem Mangel einer Möglichkeit Abo-Dienste abzubestellen oder auch dem Ausbleiben der 10-Euro-Information bzw. der Fortsetzung des Dienstes ohne Bestätigung des Users liegen.

Eine weitere Problematik liegt in der rechtswidrigen Erbringung von Diensten mit Erotikinhalte im Bereich (0)900.

Weiters ist im Bereich der Auskunftsdienste die mangelhafte Information für den im Falle einer Weitervermittlung zur Anwendung gelangenden Tarif oftmals Grund für Beanstandungen sowie auch die mangelhafte Erreichbarkeit der Dienste aus allen Netzen.

Nicht zuletzt treten immer wieder Verstöße gegen die Bewerbungsvorschriften für Mehrwertdienste auf.

Bisherige Maßnahmen

Schon in der Vergangenheit hat die RTR-GmbH Maßnahmen gegen den MWD-Missbrauch gesetzt. So wurden durch die KEM-V ausreichende, gesetzliche Rahmenbedingungen geschaffen, die eine wirksame Basis zur korrekten Erbringung von Mehrwertdiensten darstellen. Weiters führt die RTR-GmbH ein Verzeichnis der Rufnummern für Mehrwertdienste, aus welchem der Name und die Anschrift des Diensteanbieters und der jeweilige Zuteilungsinhaber hervorgehen, wobei eine Abfrage dieser Daten auf der Website der RTR-GmbH möglich ist.

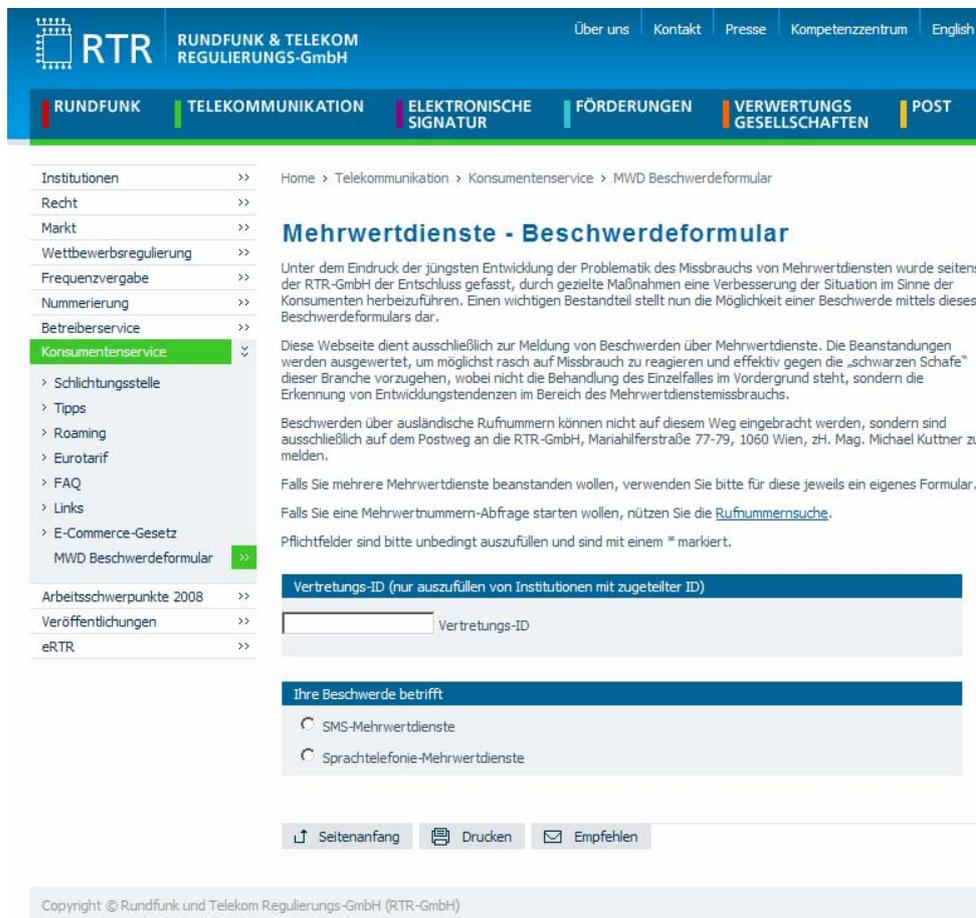
Ferner war im Jahr 2008 eine Verschärfung der Vorgehensweise bei Anhaltspunkten für Missbrauch mittels vermehrter Einleitung von Aufsichtsverfahren, aber auch mittels vermehrter Kontaktaufnahme mit Betreibern auf „kurzem Weg“, d.h. durch Telefonate, E-Mails etc., zu verzeichnen.

Das Beschwerde-Webformular

Als weitere Maßnahme im Kampf gegen den Missbrauch von Mehrwertdiensten, der sowohl zu Lasten der Konsumenten als auch zu Lasten der seriösen Diensteanbieter geht, wurde das Beschwerde-Webformular ins Leben gerufen, welches auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/beschwerden> abrufbar ist. Es soll eine rasche Erkennung von aufkommenden „Problem-Wellen“ bewirken und dadurch eine schnelle Reaktion durch Maßnahmen wie beispielsweise die Einleitung von Aufsichtsverfahren, eine Weiterleitung an die Fernmeldebehörden oder auch eine Weiterleitung an die Staatsanwaltschaft bei strafrechtlicher Relevanz gegen die Verursacher ermöglichen. Die RTR-GmbH wendet sich konkret an zwei Zielgruppen: Einerseits sollen betroffene Konsumenten, die kein förmliches Beschwerdeverfahren anstreben, aber trotzdem auf den Missstand hinweisen wollen, angesprochen werden, andererseits sind Institutionen, bei denen gehäuft Beschwerden auftreten, wie z.B. Arbeiterkammer, VKI, Betreiber etc. angehalten, über das Formular wertvolle Informationen an die RTR-GmbH rasch weiterzugeben, wobei jeder Institution zum Zweck der Zuordenbarkeit eine spezielle Vertretungs-ID zugewiesen wurde. Die Zahl der „schwarzen Schafe“ kann somit verringert werden, was wiederum eine klare Verbesserung aus Konsumentensicht darstellt. Eine Meldung über die Beschwerde-Website zieht jedoch nicht automatisch die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens nach sich. Die Behandlung des Einzelfalls soll nicht im Vordergrund stehen.

Das Formular ist nunmehr seit vier Wochen operativ in Betrieb, wobei die Plattform von betroffenen Konsumenten durchaus zahlreich frequentiert wird und sich bereits erste Tendenzen erkennen lassen.

Seit April 2008: Web-Beschwerdeformular



RTR RUNDFUNK & TELEKOM REGULIERUNGS-GmbH

Über uns | Kontakt | Presse | Kompetenzzentrum | English

RUNDFUNK | TELEKOMMUNIKATION | ELEKTRONISCHE SIGNATUR | FÖRDERUNGEN | VERWERTUNGS GESELLSCHAFTEN | POST

Institutionen >> | Recht >> | Markt >> | Wettbewerbsregulierung >> | Frequenzvergabe >> | Nummerierung >> | Betreiberservice >> | **Konsumentenservice >>** | > Schlichtungsstelle | > Tipps | > Roaming | > Eurotarif | > FAQ | > Links | > E-Commerce-Gesetz | MWD Beschwerdeformular >>

Arbeitsschwerpunkte 2008 >> | Veröffentlichungen >> | eRTR >>

Home > Telekommunikation > Konsumentenservice > MWD Beschwerdeformular

Mehrwertdienste - Beschwerdeformular

Unter dem Eindruck der jüngsten Entwicklung der Problematik des Missbrauchs von Mehrwertdiensten wurde seitens der RTR-GmbH der Entschluss gefasst, durch gezielte Maßnahmen eine Verbesserung der Situation im Sinne der Konsumenten herbeizuführen. Einen wichtigen Bestandteil stellt nun die Möglichkeit einer Beschwerde mittels dieses Beschwerdeformulars dar.

Diese Webseite dient ausschließlich zur Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste. Die Beanstandungen werden ausgewertet, um möglichst rasch auf Missbrauch zu reagieren und effektiv gegen die „schwarzen Schafe“ dieser Branche vorzugehen, wobei nicht die Behandlung des Einzelfalles im Vordergrund steht, sondern die Erkennung von Entwicklungstendenzen im Bereich des Mehrwertdienstemissbrauchs.

Beschwerden über ausländische Rufnummern können nicht auf diesem Weg eingebracht werden, sondern sind ausschließlich auf dem Postweg an die RTR-GmbH, Mariahilferstraße 77-79, 1060 Wien, zH. Mag. Michael Küttner zu melden.

Falls Sie mehrere Mehrwertdienste beanstanden wollen, verwenden Sie bitte für diese jeweils ein eigenes Formular.

Falls Sie eine Mehrwertnummern-Abfrage starten wollen, nutzen Sie die [Rufnummernsuche](#).

Pflichtfelder sind bitte unbedingt auszufüllen und sind mit einem * markiert.

Vertretungs-ID (nur auszufüllen von Institutionen mit zugeteilter ID)

Vertretungs-ID

Ihre Beschwerde betrifft

SMS-Mehrwertdienste

Sprachtelefonie-Mehrwertdienste

↑ Seitenanfang | 🖨️ Drucken | ✉️ Empfehlen

Copyright © Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Abbildung 1: Mehrwertdienste – Beschwerdeformular auf der Website der RTR-GmbH

Verstärkte Vernetzung und Informationsaustausch

Um die Zusammenarbeit aller maßgeblichen Stellen zu intensivieren, erfolgt nunmehr regelmäßig ein informeller Austausch der zuständigen Vertreter zur Abklärung von Entwicklungstendenzen im MWD-Bereich. Weiters sollen dabei spezielle Probleme, die nicht im Rahmen einer breiten „Problem-Welle“ auftreten, geortet werden. Außerdem wurde die Zusammenarbeit mit den Behörden (Fernmeldebehörden, Staatsanwaltschaft) bereits verstärkt und soll zukünftig noch weiter intensiviert werden. Das verstärkte MWD-Monitoring der RTR-GmbH konnte ferner bereits im Rahmen der sog. „Fraud-Tagung“ 2008 in Linz und auch im Zuge des Konsumentenpolitischen Forums vorgestellt werden. Überdies wird es weiterhin Informationen zu diesem Thema an die interessierte Öffentlichkeit geben.

Zum Thema **Streitschlichtungsbericht 2007: 22% mehr Fälle als im Jahr 2006**

Die Schnelligkeit der Telekommunikation und die damit verbundenen Innovationen bei Produkten und Diensten bringen viele neue Herausforderungen für die Nutzer und für den Konsumentenschutz. Damit ist die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH tagtäglich durch zahlreiche Anfragen und Beschwerdefälle konfrontiert. Seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahr 1998 wurden mehr als 22.000 Beschwerden bearbeitet.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle, der jedes Jahr veröffentlicht wird, enthält zum einen statistisches Material zur Schlichtungstätigkeit im Berichtsjahr. Zum anderen gibt er einen Einblick in die Erfahrungen, die die Schlichtungsstelle in der täglichen Zusammenarbeit mit den Betreibern macht.

**Im Jahr 2008
voraussichtlich 4.800
Beschwerden**

Im Berichtsjahr 2007 verzeichnete die RTR-Streitschlichtungsstelle 3.494 Streitschlichtungsfälle, das ist – im Vergleich zum Jahr 2006 – ein Anstieg um mehr als 20%. Dieser Aufwärtstrend hält auch im Jahr 2008 unvermindert an – für 2008 rechnet die RTR-GmbH mit in Summe 4.800 Fällen. Betrachtet man die Entwicklung der eingebrachten Schlichtungsfälle über die Jahre, so nahmen die Fälle jährlich im Durchschnitt um 408 Beschwerden zu.

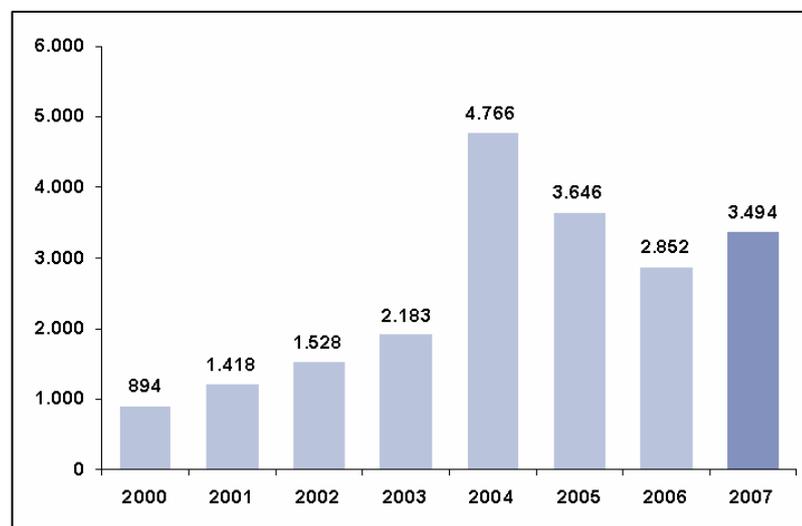


Abbildung 2: Schlichtungsfälle 2000 bis 2007

Die Gründe für diese Entwicklung liegen in der kontinuierlich zunehmenden Produkt- und Dienstvielfalt der Telekom-Branche, aber auch im steigenden Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle.

Betrachtet man die Verteilung der Fälle nach Betreibern, so waren im Jahr 2007 die Festnetzbetreiber – mit einer Ausnahme – die Gewinner, während bei den Mobilbetreibern die Beschwerden kräftig zulegten. Die wesentlichsten Gründe dürften vor allem in der vermehrten Nutzung von mobilen Datendiensten und in der steigenden Anzahl bei Beschwerden über Mehrwert-SMS liegen.

Die Auswertung nach den wesentlichsten und größten Verfahrensgegenständen zeigt (siehe Abbildung 3), dass die Beschwerden über mobile Datendienste und Mehrwert-SMS überproportional zunehmen. Einsprüche zu überhöhten Telefonrechnungen, hervorgerufen durch Dialer-Programme, waren im Berichtsjahr 2007 aufgrund effektiver Konsumentenschutzbestimmungen kein Thema mehr. Auch Beschwerden zu eventtarifierten Diensten treten nur mehr selten auf.

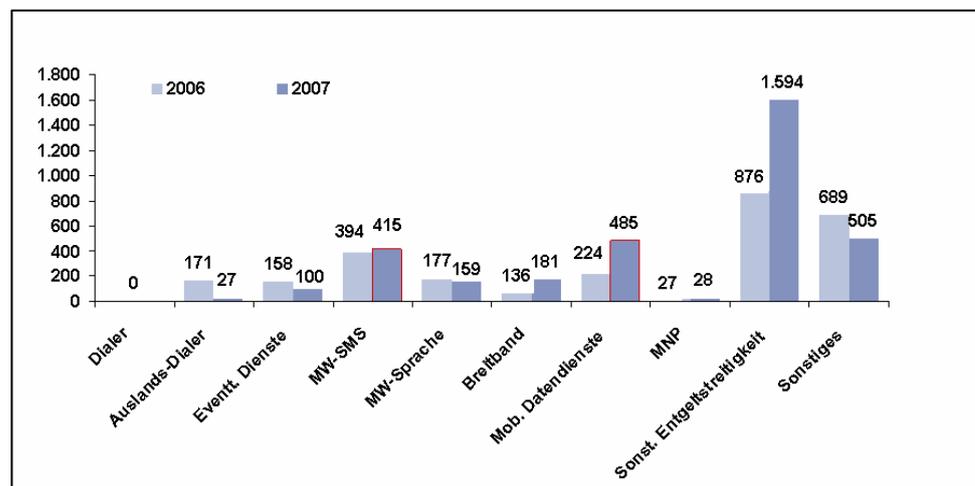


Abbildung 3: Schlichtungsfälle nach Gegenstand 2006 und 2007

30% der Fälle liegen zwischen EUR 20,- und EUR 150,-

Von der Höhe der Streitwerte aus gesehen, hat sich im Vergleich zu den Vorjahren nicht viel verändert. Der Großteil der Fälle bewegt sich – wie auch in den letzten Jahren – im Bereich von EUR 20,- bis EUR 500,-. Auffallend ist lediglich der Anstieg bei den Nichtentgeltstreitigkeiten. Diese betreffen beispielsweise Herstellungstreitigkeiten.

Der Gesamtstreitwert aller bei der RTR-GmbH im Jahr 2007 registrierten Fälle lag bei rund EUR 1,2 Mio., rund EUR 230.000,- betrug die Summe der durch die Tätigkeit der Schlichtungsstelle erreichten Verbesserungen.

Der Streitschlichtungsbericht 2007 ist auf der Website der RTR-GmbH unter dem Link http://www.rtr.at/de/komp/STR_Bericht2007 als pdf-Dokument veröffentlicht.