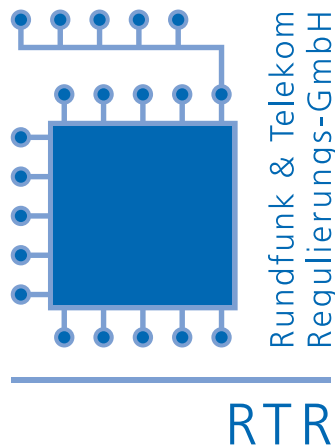


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle

Activity Report of the Conciliation Body



BEREC
VICE CHAIR 2013
AUSTRIA



 **2012**



Table of content

	Preface	6
1	General information on conciliation in 2012	8
1.1	The procedure in detail	10
2	Conciliation in 2012 in figures	16
2.1	Ratio of number of subscribers to conciliation procedures	28
3	Information service	32
4	Conciliation in 2012	36
4.1	Selected cases	36
4.2	Analysis of operators	42
4.2.1	A1 Telekom Austria AG	42
4.2.2	UPC	52
4.2.3	Tele2 Telecommunication GmbH	54
4.2.4	T-Mobile Austria GmbH	56
4.2.5	Orange Austria Telecommunication GmbH	64
4.2.6	Hutchison 3G Austria GmbH	68
4.2.7	primacall GmbH	72
4.2.8	Other operators	72
5	Selected topics	74
5.1	Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance	74
5.2	Operator's right to unilaterally change terms and conditions – the Information Requirements Ordinance	78
5.3	Content services – making payments with a mobile phone	80
5.4	Roaming Regulation III	82
5.5	New measures to combat the abuse of value-added services	86
5.6	Reviewing general terms and conditions and charges	86
5.7	The RTR-NetTest	88
5.8	Topics discussed in previous activity reports	92
6	Outlook	94



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	7
1	Allgemeines zur Schlichtungstätigkeit im Jahr 2012	9
1.1	Das Verfahren im Detail	11
2	Die Schlichtungstätigkeit 2012 in Zahlen	17
2.1	Verhältnis Teilnehmerstände zu Schlichtungsverfahren	29
3	Informationsservice	33
4	Schlichtungstätigkeit 2012	37
4.1	Ausgesuchte Fälle	37
4.2	Analyse der Betreiber	43
4.2.1	A1 Telekom Austria AG	43
4.2.2	UPC	53
4.2.3	Tele2 Telecommunication GmbH	55
4.2.4	T-Mobile Austria GmbH	57
4.2.5	Orange Austria Telecommunication GmbH	65
4.2.6	Hutchison 3G Austria GmbH	69
4.2.7	primacall GmbH	73
4.2.8	Andere Betreiber	73
5	Ausgewählte Themen	75
5.1	Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung	75
5.2	Einseitiges Änderungsrecht des Betreibers von Geschäftsbedingungen – die Mitteilungsverordnung	79
5.3	Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy	81
5.4	Roamingverordnung III	83
5.5	Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten	87
5.6	Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten	87
5.7	Der RTR-Netztest	89
5.8	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	93
6	Ausblick	95



7	Annex	96
7.1	Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"	96
7.2	Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of communications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)	102
7.3	Index	110
7.3.1	Tables	110
7.3.2	Figures	112
	Publishing information	114



7	Anhang	97
7.1	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	97
7.2	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	103
7.3	Verzeichnisse	111
7.3.1	Tabellen	111
7.3.2	Abbildungen	113
	Impressum	115



Preface

The Austrian mobile market has enjoyed robust rates of growth in recent years. In 2012, mobile phones were used to make 22.8 billion minutes of calls and send 7,754 million text messages, whilst the upload and download volumes of mobile data services jumped from 41,470 terabytes in 2011 to 70,390 terabytes in 2012. This growth was accompanied by a rapid increase in the number of conciliation cases and enquiries submitted to RTR's conciliation body concerned with mobile communications.

The 2011 amendment to the Telecommunications Act (TKG) gave the regulatory authority the power to take action by issuing an ordinance in areas where market self-regulation does not work effectively in the interests of consumer protection. In implementing the Telecommunications Act, the regulatory authority introduced four ordinances within a few months. The amended Itemised Billing Ordinance (EEN-V) entered into force on 15 December 2011. The Cost Limitation Ordinance (KostbeV), which introduced a EUR 60 cap on mobile data services, has been in force since 1 May 2012, and the Number Porting Ordinance (NÜV 2012) since 1 March 2012. Finally, the Information Requirements Ordinance (MitV), which stipulates that subscribers must receive transparent information on contract changes that are not exclusively favourable, became effective on 1 August 2012.

The result of this new "consumer protection regime" is a sharp fall in conciliation cases and enquiries in comparison with 2011. The dramatic drop since May 2012 in the number of conciliation cases dealing with excessive phone bills for mobile data services provides strong proof that the regulatory authority must sometimes exert its authority when the market is unable to regulate itself.

Although this is in principle a welcome development for users and for the conciliation body, and the willingness and capacity of the ICT sector to innovate is an important engine for every nation's economy, new risks loom. Information and education for users are therefore a very important part of our mission, and one that this report also serves to support.

We sincerely hope that this publication provides you with interesting and informative reading.

Vienna, April 2013

Georg Serentschy
Managing Director
RTR Telecommunications and
Postal Services Division



Vorwort

Der österreichische Mobilfunkmarkt verzeichnete in den letzten Jahren starke Zuwachsraten. Im Jahr 2012 wurden 22,8 Mrd. Minuten telefoniert, 7.754 Mio. SMS verschickt und das Up-/Downloadvolumen bei mobilen Datendiensten stieg von 41.470 Terabyte im Jahr 2011 auf 70.390 Terabyte im Jahr 2012. Damit einher ging ein rasanter Anstieg der bei der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH eingebrachten Schlichtungsfälle und Anfragen.

Durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes im Jahr 2011 erhielt die Regulierungsbehörde nun die Möglichkeit, dort, wo in Konsumentenschutzangelegenheiten Selbstregulierung am Markt nicht effektiv funktioniert, zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer per Verordnung einzugreifen. Im Zuge der Umsetzung des Telekommunikationsgesetzes wurden von der Regulierungsbehörde innerhalb weniger Monate vier Verordnungen erlassen: Die novellierte Einzelentgeltnachweisverordnung trat bereits am 15. Dezember 2011 in Kraft. Die Kostenbeschränkungsverordnung, die eine Obergrenze für mobile Datendienste in der Höhe von 60,- Euro vorschreibt, gilt seit 1. Mai 2012, die Nummernübertragungsverordnung 2012 seit 1. März 2012. Die Mitteilungsverordnung schließlich, die Vorgaben für die transparente Information der Teilnehmer über nicht ausschließlich begünstigende Änderungen der Vertragsbedingungen vorsieht, trat am 1. August 2012 in Kraft.

Resultat dieses neuen „Konsumentenschutzregimes“ ist ein im Vergleich zum Jahr 2011 starker Rückgang bei den eingebrachten Schlichtungsfällen und Anfragen. Auffälligerweise sind seit Mai 2012 Schlichtungsfälle, die überhöhte Telefonrechnungen, hervorgerufen durch die Nutzung mobiler Datendienste, zum Inhalt hatten, stark gesunken – ein guter Beweis dafür, dass die Regulierungsbehörde manchmal ein Machtwort sprechen muss, wenn die Selbstregulierung am Markt nicht funktioniert.

Auch wenn diese Entwicklung aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer und für die Schlichtungsstelle grundsätzlich eine erfreuliche ist und die Innovationsfreudigkeit und -fähigkeit der IKT-Branche ein wichtiger Motor für jede nationale Volkswirtschaft ist, lauern bereits neue Risiken. Information und Aufklärung der Nutzerinnen und Nutzer sind uns daher ein großes Anliegen – in diesem Sinne ist auch der vorliegende Bericht zu sehen.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Wien, im April 2013

Dr. Georg Serentschy
Geschäftsführer des Fachbereichs
Telekommunikation und Post der RTR-GmbH



1. General information on conciliation in 2012

As in previous years, conciliation procedures between subscribers and operators of communication services played an important role among the activities carried out by the Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications (RTR) in 2012. Conciliation procedures offer an alternative way of protecting the legal rights of customers of telecommunications operators who are involved in disputes with their service provider and cannot solve the related problems on a bilateral basis. The conciliation body will, in such cases, endeavour to help the parties resolve their dispute. If no agreement can be reached, the conciliation body will assess the case from technical and legal standpoints and express its legal opinion.

The value of this service is twofold:

1. Individual legal protection significantly improves the legal position of individual customers. Disputes about telecommunications services often involve relatively small amounts of money. At the same time, customers face large companies. Moreover, customers have a degree of dependency on the services to which they have subscribed, whether for professional or private purposes. Given this situation, any customer with a problem has to think hard before electing to resolve the dispute in the traditional way through the courts. Indeed, in view of the cost risk involved, this would in many instances probably not be a wise course of action. The technical complexity of the issues that need to be resolved, which are often difficult for the layperson to grasp, makes it difficult to predict the likely outcome of any court case.

The conciliation procedure, with its power to defer the payment due date (see below), gives customers access to a much more predictable instrument to safeguard their legal interests. And there is no cost risk, as the procedure is free of charge. The conciliation body itself possesses the specialist technical and legal expertise required to consider the subject matter of typical complaints and can make this expertise available during the course of each case, thus avoiding the high costs of employing court experts. If an agreement is reached during the course of the conciliation procedure, the customer obtains a speedy solution. Even if no agreement can be reached in the conciliation procedure, the customer will nevertheless have in their possession a technical and legal analysis of the facts of the case, which will greatly facilitate the predictability of any subsequent legal action.

2. The second important aspect of conciliation procedures for end customers is that they also perform an information-gathering function that helps the regulatory authority carry out its regulatory tasks. The fact that consumer problems and complaints about communication services are documented at a central institution in Austria makes it easier to identify problematic trends and serious issues. This can – although in some cases as part of a medium-term process – result in the implementation of remedial measures. A typical example of how this process works in practice can be seen in the regulations contained in the Value-Added Services Ordinance 2009 (KEM-V 2009)¹. Many of the KEM-V provisions address specific problem

¹ Value-added Services Ordinance 2009 (KEM-V 2009)

1. Allgemeines zur Schlichtungs- tätigkeit im Jahr 2012

Das Schlichtungsverfahren zwischen Teilnehmern und Betreibern von Kommunikationsdiensten hatte auch im Jahr 2012 einen wesentlichen Stellenwert im Tätigkeitsbereich der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) eingenommen. Bei diesem Verfahren handelt es sich um ein alternatives Rechtsschutzinstrument, das Kunden von Telekommunikationsbetreibern zur Verfügung steht, wenn es zu Konflikten kommt und diese zwischen den Parteien nicht gelöst werden können. Die Schlichtungsstelle bemüht sich in einem solchen Fall, eine Einigung zwischen den Konfliktparteien herbeizuführen. Kann eine Einigung nicht gefunden werden, beurteilt die Schlichtungsstelle den Fall aus technischer und rechtlicher Sicht und äußert ihre Rechtsansicht.


Die besondere Bedeutung dieses Verfahrens liegt in zwei Aspekten:

1. Der individuelle Rechtsschutz bedeutet für die einzelnen Kunden eine erhebliche Verbesserung ihrer rechtlichen Position. Bei Streitigkeiten im Telekommunikationsbereich handelt es sich oftmals um eher geringe Beträge. Gleichzeitig stehen dem Kunden große Unternehmen gegenüber. Zusätzlich besteht bei Kommunikationsdiensten eine besondere Abhängigkeit des Kunden von den abonnierten Diensten – sei es aus beruflicher oder privater Sicht. In dieser Lage muss sich ein mit einem Problem konfrontierter Kunde schon sehr gut überlegen, ob er den klassischen Weg einer gerichtlichen Klärung einschlägt. Angesichts des damit verbundenen Kostenrisikos wäre ihm wahrscheinlich in vielen Fällen davon abzuraten. Gerade die oftmals für den Laien schwer zu durchschauende technische Komplexität der zu klärenden Sachverhalte macht eine Prognose des Ausgangs des gerichtlichen Verfahrens besonders schwierig.

Das Schlichtungsverfahren mit dem damit verbundenen Aufschub der Fälligkeit des strittigen Rechnungsbetrages (siehe unten) ermöglicht dem Kunden eines Betreibers den Zugang zu einem wesentlich besser kalkulierbaren Rechtsschutzinstrument. Kostenrisiko besteht keines – das Verfahren ist kostenfrei. Da bei der Schlichtungsstelle hinsichtlich der typischen Beschwerdesachverhalte besondere technische und rechtliche Expertise vorhanden ist, kann auf dieses Wissen im einzelnen Verfahren zurückgegriffen werden. Hohe Kosten für gerichtliche Sachverständige fallen somit nicht an. Gelingt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens eine Einigung, ist für den Kunden rasch eine Lösung gefunden. Selbst wenn die Einigung scheitert, hat der betroffene Kunde dann immerhin eine technische und rechtliche Analyse hinsichtlich des Sachverhaltes in der Hand, die die Kalkulierbarkeit einer allfälligen weiteren gerichtlichen Vorgehensweise wesentlich erleichtert.

2. Der zweite wesentliche Aspekt des Endkundenschlichtungsverfahrens liegt im Informationsgewinn für die regulatorischen Aufgaben der Regulierungsbehörde. Da an einer zentralen Stelle in Österreich Beschwerden und Probleme von Endkunden im Bereich der Kommunikationsdienste zusammenlaufen und dokumentiert werden, können Schwerpunkte und gravierende Problemlagen gut erkannt werden. Dies kann dann – wenn auch teilweise innerhalb eines längerfristigen Prozesses – das Setzen von Abhilfemaßnahmen bewirken. Ein typisches Beispiel hierfür sind die in der KEM-V 2009¹ enthaltenen Regelungen zur Mehrwertdiensteregulierung. Viele dieser

¹ Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009)



situations observed during conciliation cases, such as the transparency requirements for value-added text messages, for example. Another recent example is the adoption in 2012 of the Cost Limitation Ordinance (KostbeV), which resolved the problem of "bill shocks" for mobile data services. This Ordinance immediately protected subscribers, or at least consumers under the Consumer Protection Act (KSchG), against unexpectedly high bills. Details can be found in Section 5.1 "Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance".

The effectiveness of these protection mechanisms can be well illustrated by the development of the requests for conciliation procedures received in 2012. These fell significantly. While there had been a steady increase during the preceding periods, and a sharp annual increase in 2011, from about mid-2012 the number of requests for conciliation procedures fell remarkably. In fact, precisely 1,100 fewer requests for conciliation procedures were recorded in 2012 than in the year before. The reason for this encouraging development is clearly attributable to the entry into force on 1 May 2012 of the Cost Limitation Ordinance mentioned above.

The major focus of our work in 2012 was nevertheless still on the billing of mobile data usage to consumers accessing the Internet. Even though the Cost Limitation Ordinance now provides consumers with effective protection, it was only effective from middle of the year. For the first half of 2012, the situation was as described in the 2011 Activity Report of the Conciliation Body. Because users had very little control over their actual data usage and because the use-based charges were in many cases very high, a tremendous number of people received very large bills. The Cost Limitation Ordinance reduced that risk – at least for consumers – to a maximum of EUR 60 per month.

The second major focus of our conciliation work turned out to be payments services, which have become ever more popular. The terminology used to describe these services varies depending on the operator, but names such as "Bezahlen am Handy", "WAP" and "Web Billing" are typically used. The characteristic feature of these services is that contact is initiated via a smart phone or computer screen, unlike traditional value-added services, where contact is always initiated via a phone number, usually beginning with 09. Virtually all mobile operators now offer these new payment services as standard. Section 5.3 "Content services – making payments with a mobile phone" contains more information on this topic.

1.1 The procedure in detail

One of the essential prerequisites for validly initiating a conciliation procedure has been already indicated: as an initial step, users must themselves attempt to resolve the issue in writing with their respective operators. The conciliation body route can be chosen only if this attempt at a solution fails. If the complaint involves disagreement of a bill and/or customers think the bill is incorrect, they have to submit an objection to the bill to their operator within three months of receipt of the bill.

The further details of the procedure, especially concerning the form of the request, the deadlines to be observed and the various obligations, are laid down in the conciliation body's procedure guidelines which provide a comprehensive picture of the individual steps of conciliation procedures.

Regeln adressieren konkrete, in der Schlichtungstätigkeit beobachtete Problemstellungen, wie z.B. die Transparenzvorschriften bei Mehrwert-SMS. Ein weiteres aktuelles Beispiel ist der Erlass der Kostenbeschränkungsverordnung im Jahr 2012, mit der das Problem von „bill-shocks“ für mobile Datendienste behoben wurde. Mit dieser Verordnung waren auf einen Schlag Teilnehmer, zumindest wenn es sich um Verbraucher nach dem Konsumentenschutzgesetz (KSchG) handelt, vor überraschend hohen Rechnungen geschützt. Näheres wird hierzu im Kapitel 5.1 „Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung“ ausgeführt.

Die Wirksamkeit dieser Schutz-Mechanismen lässt sich gut anhand der Entwicklung der eingegangenen Verfahrensanträge im Jahr 2012 verdeutlichen. Hier konnte eine signifikante Entspannung festgestellt werden. Waren die Vorperioden von einer kontinuierlichen und im Jahr 2011 auch sprunghaften jährlichen Steigerung gekennzeichnet, stellte sich ab etwa Jahresmitte 2012 ein erheblicher Rückgang bei den Verfahrensanträgen ein. So wurden 2012 um exakt 1.100 Verfahrensanträge weniger als im Jahr davor verzeichnet. Die Ursache für diese erfreuliche Entwicklung ist eindeutig auf das Inkrafttreten der bereits erwähnten Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) am 1. Mai 2012 zurückzuführen.

Der größte inhaltliche Schwerpunkt stellte 2012 trotzdem nach wie vor die Verrechnung von Entgelten für Datenverbrauch bei mobilen Internetzugängen dar. Auch wenn die bereits erwähnte KostbeV für Verbraucher einen vernünftigen Schutzschirm aufgespannt hat, konnte dieser erst ab Jahresmitte wirksam werden. Für das 1. Halbjahr 2012 galt somit vollumfassend das bereits im Bericht für 2011 Ausgeführte. Die für die Nutzer kaum mögliche Kontrolle über den tatsächlich stattfindenden Datenverbrauch sowie die teils sehr hohen verbrauchsabhängigen Entgelte führten massenhaft zu sehr hohen Rechnungen. Die KostbeV reduzierte dieses Risiko – zumindest für Verbraucher – auf 60,- Euro pro Monat.

Als zweiter wesentlicher Schwerpunkt bei den Schlichtungsverfahren kristallisierten sich die zusehends häufiger verbreiteten Bezahldienste heraus. Die Terminologie für diese Dienste ist je nach Betreiber unterschiedlich. Verwendet werden Begriffe wie „Bezahlen am Handy“, „WAP“- oder „Web“-Billing. Das charakteristische Merkmal für diese Dienste ist jenes, dass die Adressierung über die Oberfläche eines Smartphones oder Computers erfolgt. Bei den klassischen Mehrwertdiensten erfolgte diese Dienstadressierung immer über Rufnummern, meist beginnend mit „09“. Die neuen Bezahldienste werden mittlerweile standardmäßig von fast allen mobilen Betreibern angeboten. Näheres zu dieser Thematik findet sich in Kapitel 5.3 „Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy“.

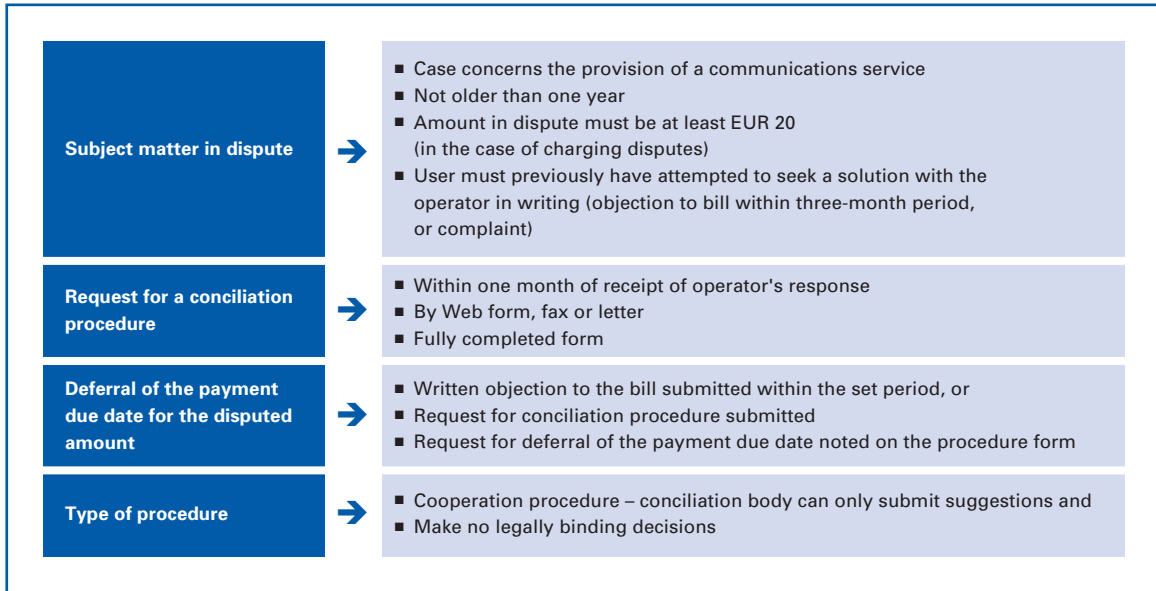
1.1 Das Verfahren im Detail

Eine wesentliche Voraussetzung für die zulässige Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wurde bereits genannt: Der Nutzer muss in einem ersten Schritt selbst versuchen, die Problemlage mit seinem eigenen Betreiber auf schriftlichem Weg zu klären. Nur wenn dieser Lösungsversuch scheitert, kann der Weg zur Schlichtungsstelle gewählt werden. Handelt es sich um eine Beschwerde über eine Rechnung bzw. wird deren Fehlerhaftigkeit vermutet, hat der Kunde binnen drei Monaten ab Rechnungserhalt einen Rechnungseinspruch bei seinem Betreiber zu erheben.

Die weiteren Details des Verfahrens, insbesondere hinsichtlich der Form der Beantragung, der einzuhaltenden Fristen sowie der verschiedenen Obliegenheiten, sind in den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle festgelegt, die ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf geben.

The essential aspects and steps to be taken into account when initiating a conciliation procedure can be found in Figure 1:

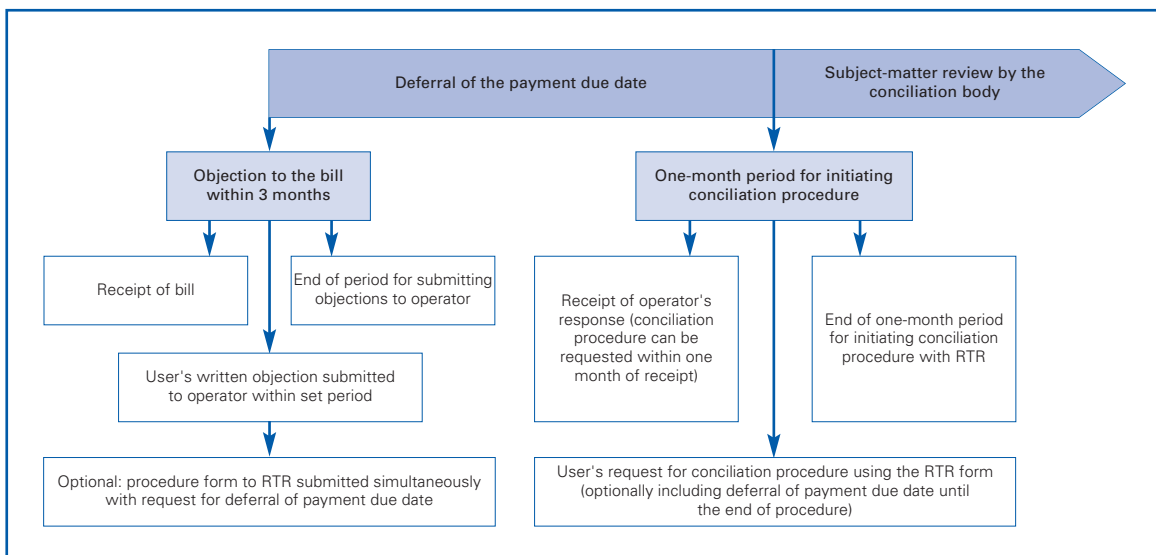
Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure



The flowchart below (Figure 2) illustrates the individual steps of a conciliation procedure.

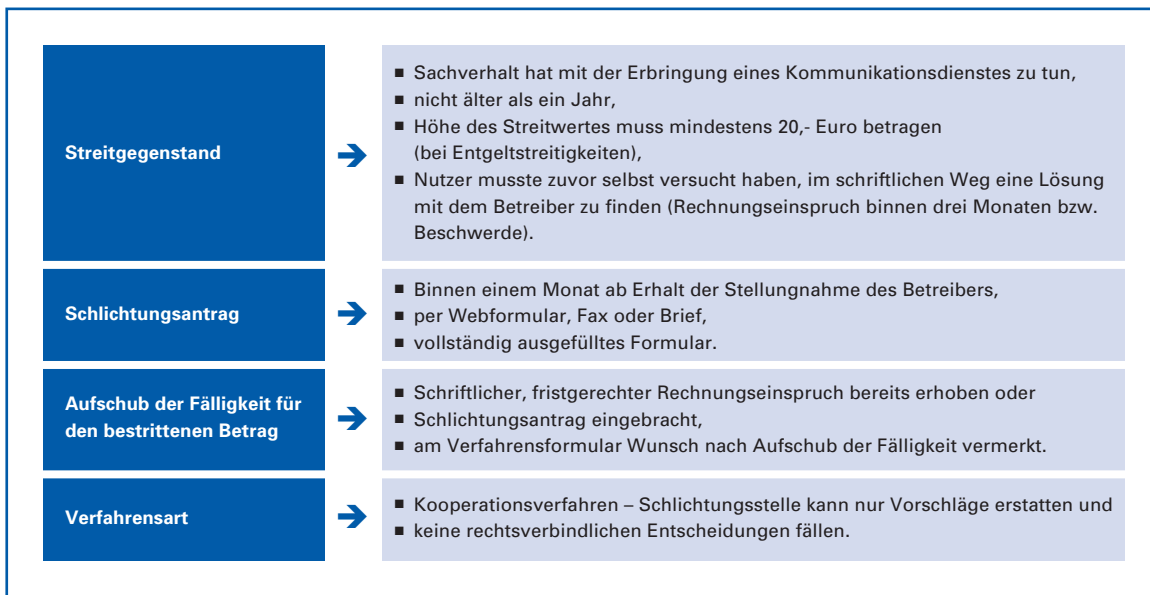
The procedure comprises two parts. The first part aims at deferring the payment due date and the second part involves the review of the subject matter by the conciliation body. What is new about the deferral of the payment due date for the disputed amount is the option for subscribers to preliminarily require repayment from operators of amounts already paid. However, this only applies to the amount the operator cannot charge according to the average-use clause set out in § 71 TKG 2003.

Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure



Die wesentlichen Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind, finden sich in der folgenden Abbildung 1:

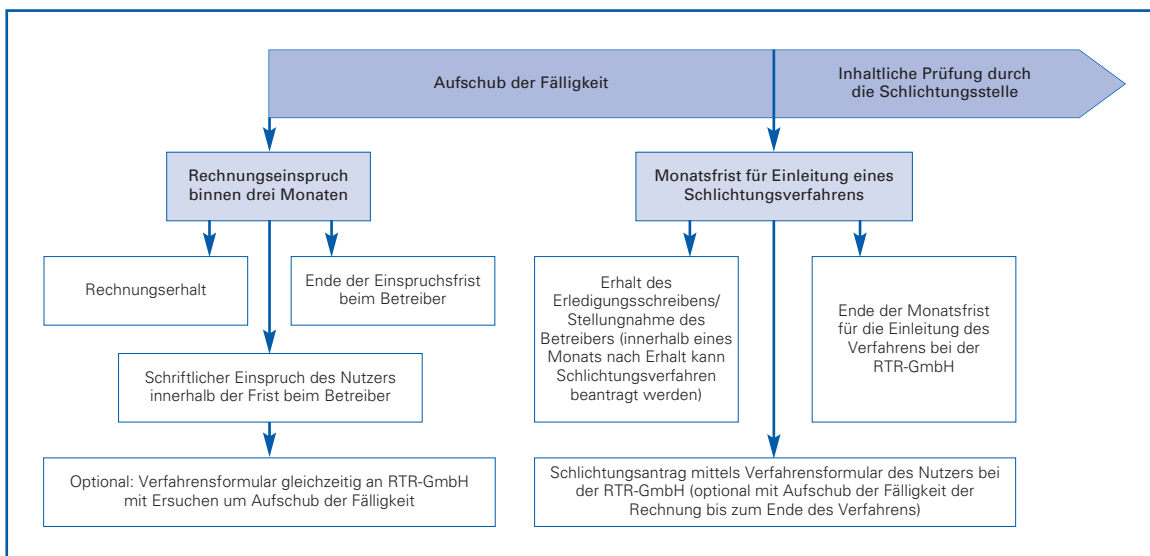
Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens




Die nachstehende Abbildung 2 stellt den zeitlichen Ablauf eines Schlichtungsverfahrens dar.

Das Verfahren selbst ist zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschub der Fälligkeit, der zweite Teil der inhaltlichen Überprüfung durch die Schlichtungsstelle. Neu beim Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Betrages ist nunmehr die Möglichkeit des Kunden, auch bereits bezahlte Beträge vorläufig von seinem Betreiber zurückzufordern. Dies betrifft aber nur jenen Betrag, den der Betreiber nicht nach der Durchschnittsregelung in § 71 TKG 2003 fällig stellen kann.

Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens






The complainant can carry out all the procedure steps using a web form, which enables quick and secure exchange of information with the conciliation body.

The amount in dispute of a complaint has an impact on the procedure. In cases involving dispute amounts of less than EUR 20 a conciliation procedure is only initiated if the facts indicate that the circumstances are of importance and relevance beyond the individual case. In cases with dispute amounts of less than EUR 150, the procedure may be limited to obtaining a statement from the operator and suggesting a solution to the parties. In procedures of that type, an assessment of the subject matter by the conciliation body is not obligatory.

RTR uses an outsourced call centre to support conciliation activities. The call centre provides answers to initial enquiries concerning the conciliation procedure and provides the required documents (forms) to the enquirers. Additionally, information is provided by the call centre on specific complaint issues (please find more detailed information in Section 3 "Information service").



Alle Verfahrenshandlungen können vom Beschwerdeführer mittels eines Webformulars abgewickelt werden. Dies ermöglicht einen raschen und gesicherten Informationsaustausch mit der Schlichtungsstelle.

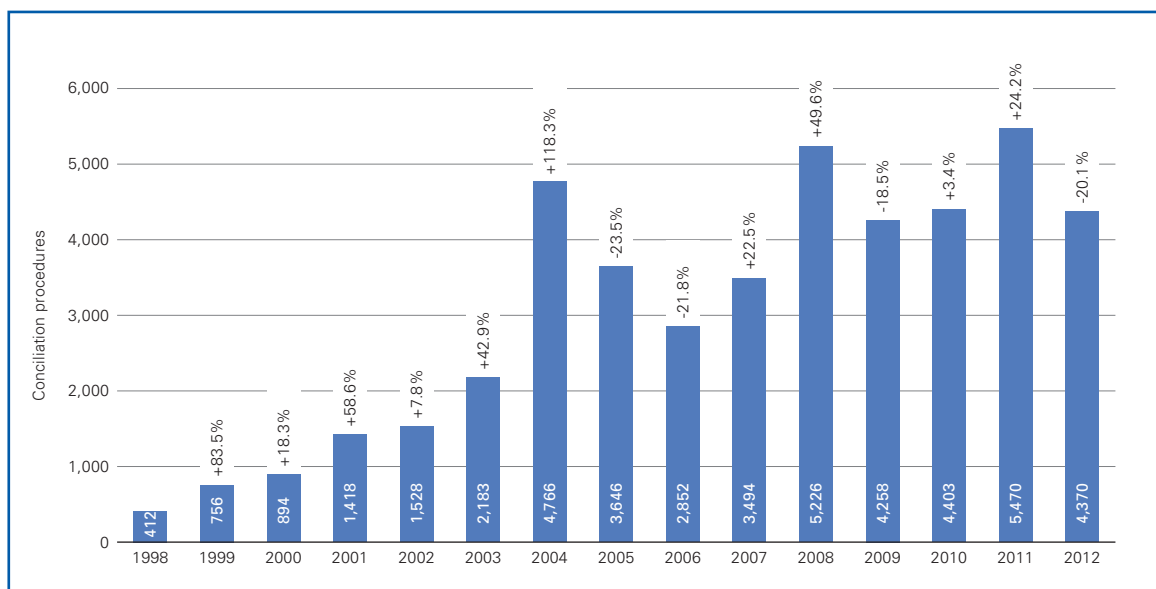
Der Streitwert einer Beschwerde hat auch für das Verfahren Bedeutung. Unter 20,- Euro werden Verfahren nur durchgeführt, wenn der Sachverhalt vermuten lässt, dass eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung gegeben ist. Liegt der Streitwert unter 150,- Euro, kann das Verfahren auf die Einholung einer Stellungnahme und dem damit verbundenen Einigungsversuch beschränkt werden. Bei solchen Verfahren ist eine inhaltliche Beurteilung durch die Schlichtungsstelle somit nicht zwingend notwendig.

Zur Unterstützung der Schlichtungstätigkeit bedient sich die RTR-GmbH eines ausgelagerten Callcenters. In diesem werden Erstanfragen zum Schlichtungsverfahren beantwortet und die entsprechenden Unterlagen („Formulare“) den Ratsuchenden zugesandt. Ebenso werden vom Callcenter zu bestimmten inhaltlichen Problemstellungen Auskünfte erteilt (nähere Informationen dazu siehe Kapitel 3 „Informationsservice“).

2. Conciliation in 2012 in figures

As already mentioned in Section 1, the number of requests for conciliation procedures decreased significantly in 2012, remaining slightly higher than the figure for 2010. If we discount the "exceptional" years of 2004, 2008 and 2011, we see a steady increase in conciliation activities over a period of one and a half decades, with a flattening out from 2009. It would appear that there is a "base level" of between 4,000 to 5,000 requests for conciliation procedures per annum. Deviations above or below this standard level seem to occur whenever particular problem situations arise: There was the issue with dialler programs in 2004, the aggressive sales methods pursued by one operator in 2008, and in 2011, the issue of charges for mobile Internet access. The latter issue was also responsible for a considerable number of complaints in several previous years. The conciliation body therefore expects the number of requests for conciliation procedures to amount to some 4,000 in 2013, or even fewer.

Figure 3: Conciliation procedures submitted 1998 to 2012²



Our forecast of a further reduction in the total number of requests received for conciliation procedures in 2013 is supported by an analysis of the conciliation requests received each month. There was a steady decline in the number of conciliation requests received during the year, although the unusual downward movement in December did not continue during the first months of 2013.

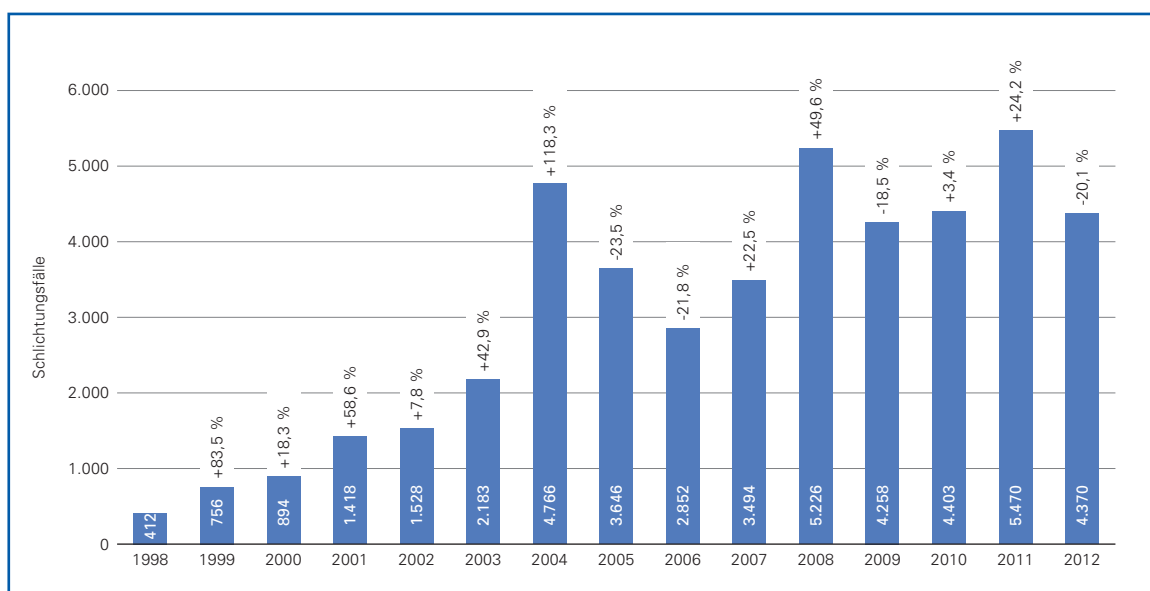
It is worth pointing out that already in April 2012 the number of conciliation requests was relatively low, even though the Cost Limitation Ordinance did not come into force until 1 May 2012. We can only assume that the Austrian operators were already considering a more accommodating approach to the problem before the cost limitation became law.

² Percentages given as a difference compared to the previous year.

2. Die Schlichtungstätigkeit 2012 in Zahlen

Wie bereits im Kapitel 1 berichtet, reduzierte sich im Jahr 2012 die Anzahl der eingelangten Verfahrensanträge erheblich und lag knapp unter der des Jahres 2010. Denkt man sich die „Ausreißerjahre“ 2004, 2008 sowie 2011 weg, ergibt sich somit über den Zeitraum von eineinhalb Jahrzehnten Schlichtungstätigkeit eine kontinuierliche Steigerung mit einer Abflachung ab 2009. Es scheint, dass der „Grundstock“ der jährlichen Verfahrensanträge im Bereich von 4.000 bis 5.000 liegt. Abweichungen nach oben geschehen immer dann, wenn besondere Problemlagen hinzutreten. 2004 betraf dies die Dialer-Problematik, 2008 das aggressive Vertriebsverhalten eines einzigen Betreibers und 2011 die Entgelte für mobile Internetzugänge. Die letztgenannte Problematik leistete allerdings auch in den Jahren davor einen erheblichen Beitrag zur Gesamtzahl der Beschwerden. Es ist für das Jahr 2013 daher damit zu rechnen, dass um die 4.000 Verfahren oder sogar weniger bei der Schlichtungsstelle einlangen werden.

Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2012²

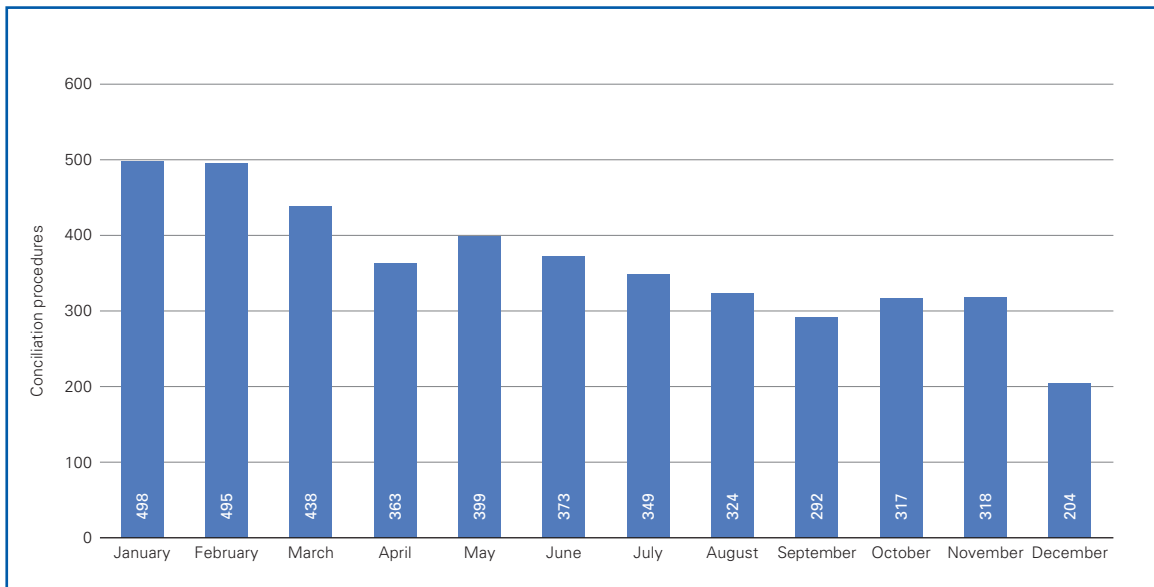


Die zuvor geäußerte Prognose einer weiteren Reduktion bei der Gesamtzahl der einlangenden Verfahrensanträge im Jahr 2013 wird auch durch eine Analyse der monatlich eingebrachten Anträge unterstützt. Die Anträge gingen im Laufe des Jahres kontinuierlich zurück, der Dezember stellte allerdings eine Abweichung nach unten dar, die sich in den ersten Monaten des Jahres 2013 nicht fortgesetzt hat.

Beachtenswert ist, dass schon der April 2012 ein vergleichsweise schwacher Monat war, obwohl die Kostenbeschränkungsverordnung erst am 1. Mai 2012 in Kraft getreten ist. Es liegt die Vermutung nahe, dass die österreichischen Betreiber bereits hier eine kulantere Handhabung dieses Problems zeigten.

² Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

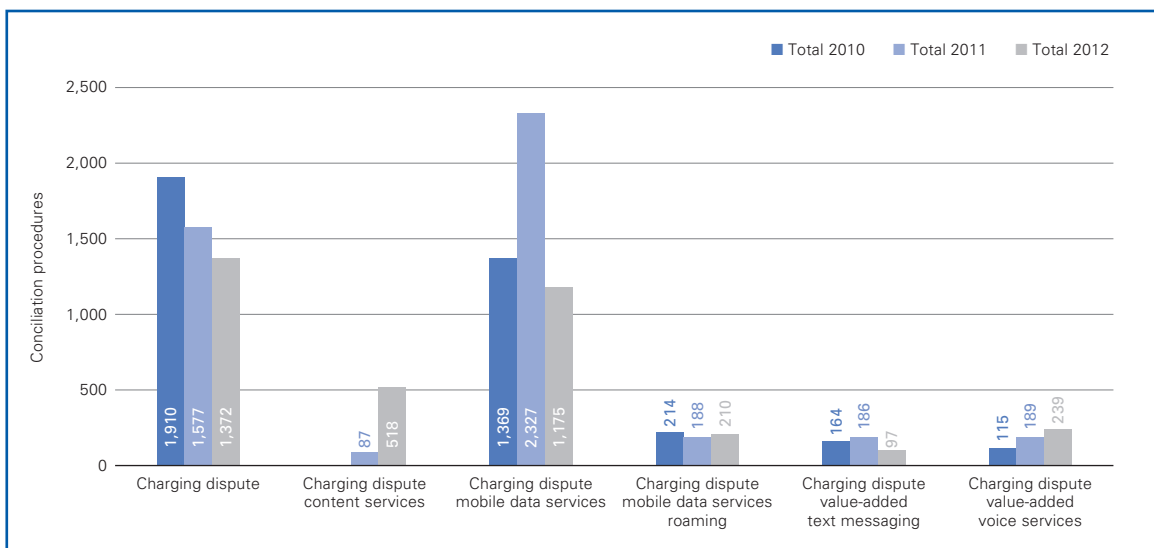
Figure 4: Conciliation procedures submitted in the reporting year 2012 (by month)



Our analysis of the subject matters of procedures shows an impressive decline in the number of disputes about data transfer charges. The Cost Limitation Ordinance led to the number of procedures falling by almost one half.

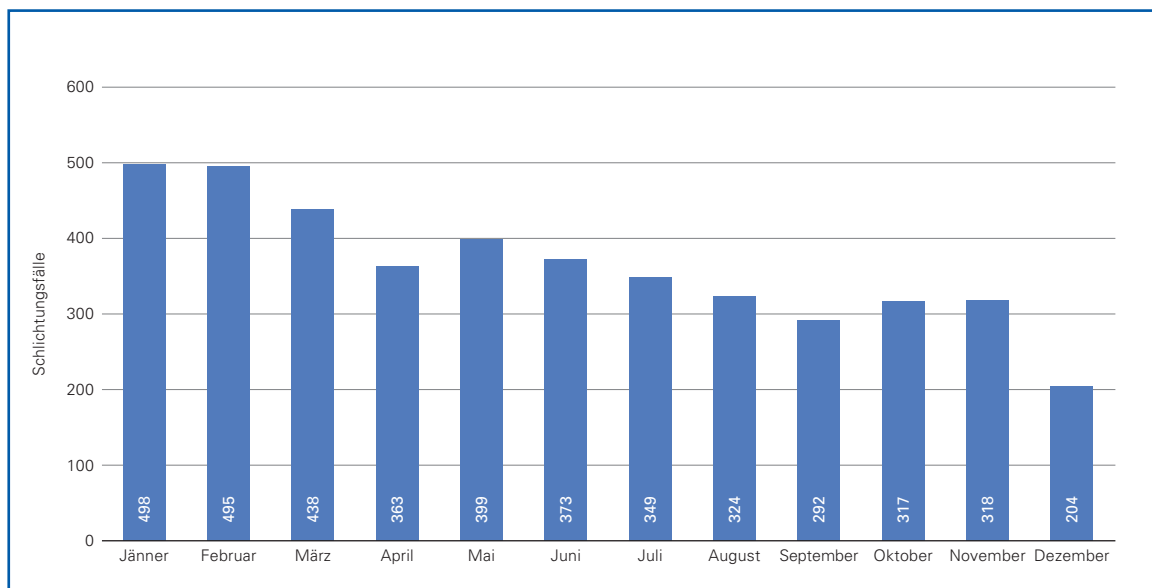
Particularly notable is the increased number of complaints about content services. These were responsible for more than 500 conciliation procedures, and thus represent a new key issue in our conciliation activities. For further information on this issue, please refer to Section 5.3 "Content services – making payments with a mobile phone". On the other hand, there was a drop in the number of procedures relating to added-value text messaging services. It would seem that a certain degree of migration is taking place – a view that is shared by the operators. Services that were previously provided by value-added messaging are now being offered via content service platforms.

Figure 5: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by subject matter in absolute figures)³



³ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

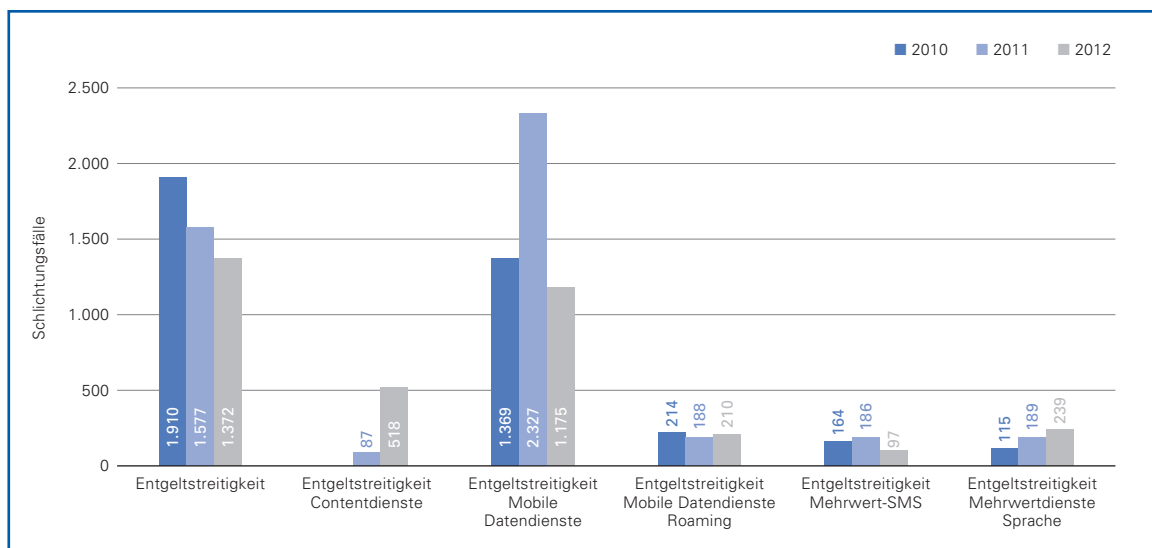
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2012 (pro Monat)



Die Analyse der Verfahrensgegenstände zeigt eindrucksvoll den Rückgang bei den Entgeltstreitigkeiten betreffend die Verrechnung von Datentransfervolumina. Die Kostenbeschränkungsverordnung führte fast zu einer Halbierung der Verfahren.

Besonders auffallend ist die Steigerung bei den Contentdiensten. Diese stellen nunmehr mit mehr als 500 Verfahren einen signifikanten und neuen Schwerpunkt in der Schlichtungstätigkeit dar. Diesbezüglich wird auch auf das Kapitel 5.3 „Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy“ verwiesen. Im Gegenzug reduzierten sich die Verfahren zu Mehrwert-SMS. Offensichtlich und auch nach Auskunft der Betreiber findet hier eine gewisse Migration statt. Dienste, die früher mittels Mehrwert-SMS erbracht wurden, werden nunmehr über Contentdiensteplattformen angeboten.

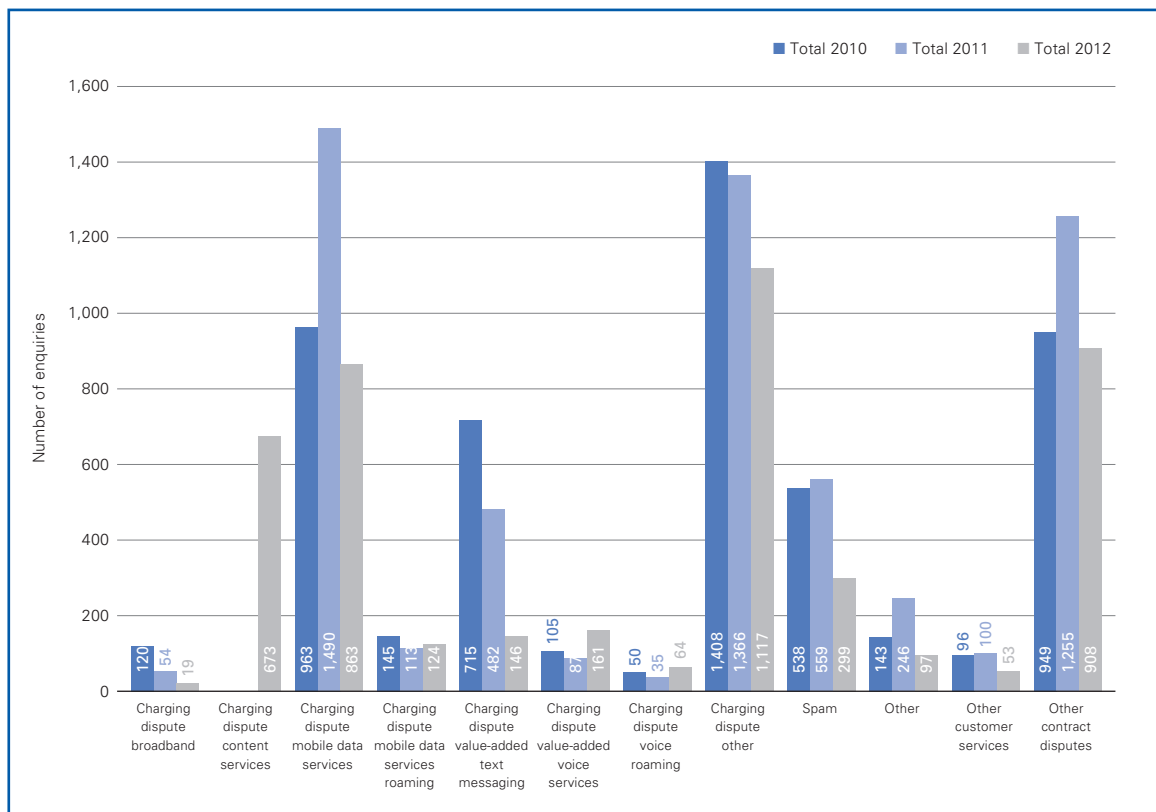
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)³



³ Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

If we categorise the telephone enquiries handled by the RTR call centre by subject matter, the breakdown is more or less the same as for the conciliation procedures submitted. There has been a significant decrease in the number of complaints relating to mobile Internet access and value-added text messaging and an increase in the number of complaints relating to value-added voice services. Figure 6 below includes content services for the first time, which made up around 13% of all enquiries recorded by the RTR call centre in 2012. What is striking is the fall in the number of enquiries relating to spamming.

Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2010 to 2012)⁴

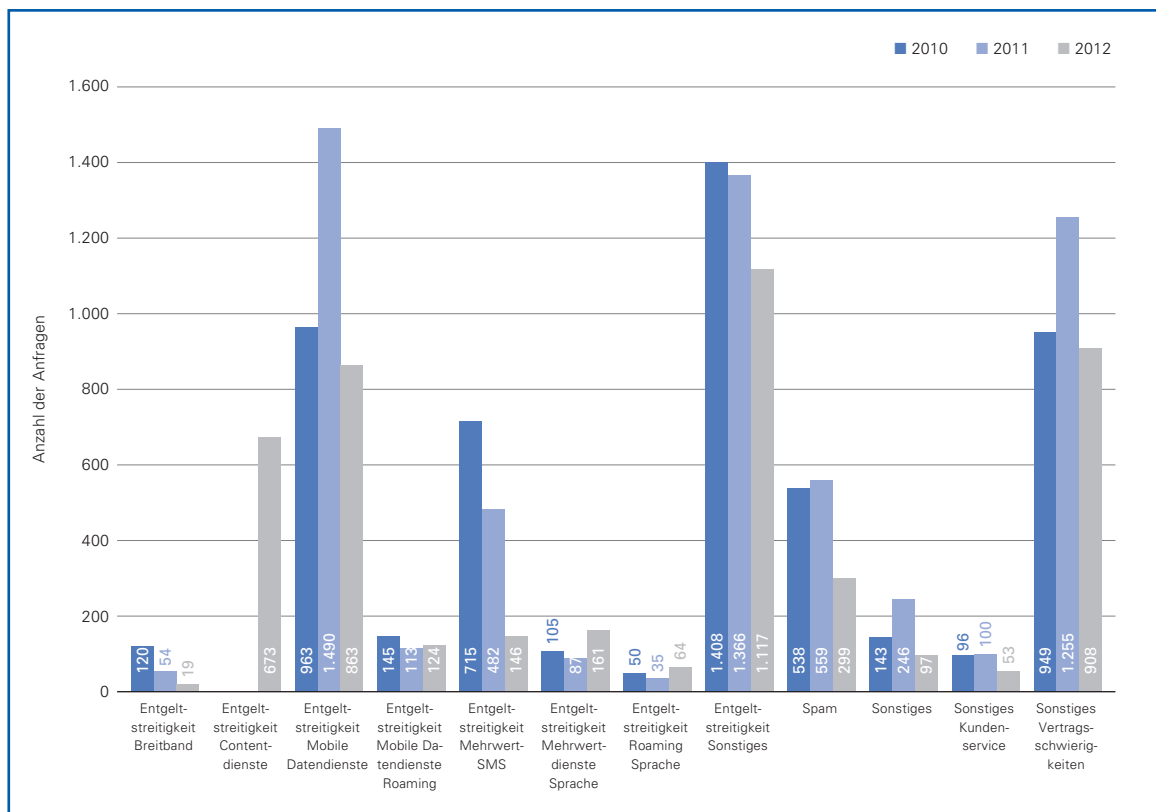


The trend in conciliation cases broken down by operator continued in 2012. The fact that most cases involve mobile operators is due to a number of factors. Of particular relevance here is the success of mobile services in the marketplace, especially given the rapid adoption of smart phones. Moreover, most of the cases that the conciliation service is currently dealing with involve mobile products. The main problem areas of "mobile data services" and "content services" cannot by definition be laid at the door of the fixed-network sector. Contractual changes, such as tariff changes, for example, also occur more frequently in the mobile sector. Such changes represent a recurring source of disagreement or uncertainty that can ultimately lead to cases being brought before the conciliation body.

⁴ The total number of enquiries in Figure 6 differs from the total number of enquiries in Figures 8 and 13 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Kategorisiert man die telefonischen Anfragen im RTR-Callcenter nach Gegenständen, findet man ein annähernd korrelierendes Bild zu dem der Schlichtungsverfahren. Ein deutlicher Rückgang findet sich bei den mobilen Internetzugängen und den Mehrwert-SMS. Zugelegt haben indes Sprachmehrwertdienste. In der nachstehenden Abbildung 6 sind erstmals auch Contentdienste berücksichtigt, die rund 13 % der im RTR-Callcenter 2012 dokumentierten Anfragen betrafen. Auffallend ist der Rückgang bei Anfragen zu Spam.

Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2010 bis 2012)⁴



Der Trend bei den eingebrachten Schlichtungsfällen nach Betreibern setzte sich auch 2012 fort. Das Gros entfällt auf Mobilfunkbetreiber und ist auf verschiedene Faktoren zurückzuführen. Hervorstreichen ist der Markterfolg von mobilen Diensten, vor allem im Zusammenhang mit der ebenfalls rasanten Verbreitung bei Smartphones. Zusätzlich betreffen gerade die aktuellen Problemlagen der Schlichtungstätigkeit vor allem die mobilen Produkte. Die Schwerpunktthemen „mobile Datendienste“ sowie „Contentdienste“ finden sich im Festnetzbereich naturgemäß nicht. Zusätzlich kommt es im Bereich Mobilfunk häufiger zu vertraglichen Änderungen, z.B. wenn der Tarif gewechselt wird. Auch diese Vorgänge können immer wieder Ursache für Unstimmigkeiten oder Unklarheiten sein, welche letztendlich in einem Verfahren vor der Schlichtungsstelle münden können.

⁴ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 8 und 13 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

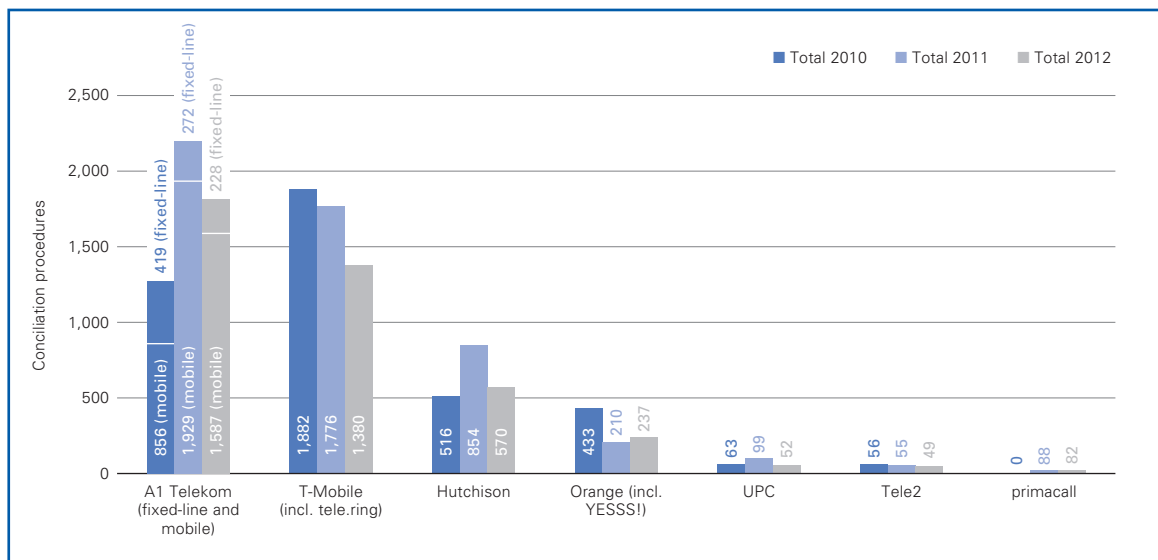
As far as the fixed network is concerned, however, more products appear to be coming on to the market that are less likely to cause complaints, e.g. Internet accounts that are charged at a flat rate. The fixed network has made very good progress in other areas too. In view of the underlying customer numbers, 228 complaints involving A1 Telekom, 52 involving UPC⁵ and 49 involving Tele2 can only be described as outstandingly low.

On the other hand, it is evident that the decline in cases involving mobile-sector companies is essentially due to an external factor, namely the Cost Limitation Ordinance. As in 2011, Orange performed very well. Even though the number of conciliation procedures involving Orange rose slightly in 2012, 237 procedures is remarkably low, especially in comparison with the figures for other mobile operators.

It is worth mentioning that Figure 7 only takes account of operators involved in at least 50 procedures. Of course, the conciliation body also deals with smaller, generally local, operators, but due to the small number of procedures, any meaningful statistical conclusions about these smaller players can hardly be drawn.

Finally, we would mention the operator primacall, which was involved in 82 conciliation procedures concerned mainly with the validity and circumstances surrounding the signing of contracts.

Figure 7: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by operators in absolute figures)⁶



Initial enquiries to the call centre of RTR reveal a similar picture. It is remarkable that Hutchison and Orange are closer together in this ranking.

⁵ For reasons of simplification "UPC" is used for all companies operating under this brand name in Austria (see http://www.upc.at/ueber_upc/impressum/, in German).

⁶ As smaller operators with small numbers of conciliation procedures are not contained in this figure, the total of conciliation procedures depicted here is different from the total of cases submitted.

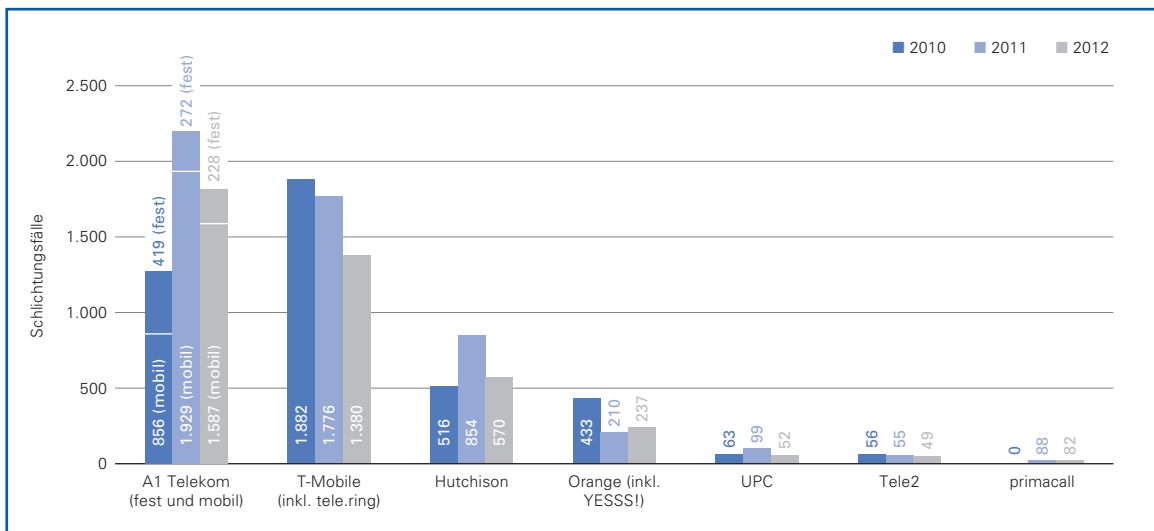
Beim Festnetz hingegen kommen zusehends mehr Produkte auf den Markt, die weniger Anlass für Beschwerden geben, beispielsweise „flat“ verrechnete Internetanschlüsse. Unabhängig davon ist die Entwicklung im Festnetzbereich sehr positiv: In Anbetracht der zugrunde liegenden Kundenzahlen sind 228 Fälle der A1 Telekom Austria AG, 52 der UPC⁵ oder 49 der Tele2 Telecommunication GmbH als herausragend wenig zu bewerten.

Umgekehrt liegt der Schluss nahe, dass die Rückgänge im mobilen Bereich im Wesentlichen auf einen externen Faktor, nämlich die Kostenbeschränkungsverordnung zurückzuführen sind. Und wie schon im Jahr 2011 verdient Orange Austria Telecommunication GmbH ein sehr gutes Zeugnis. Auch wenn die Schlichtungsverfahren betreffend Orange 2012 leicht zulegen, ist die Anzahl von 237 Verfahren gerade in Relation zu den Werten der anderen mobilen Betreiber als bemerkenswert niedrig zu bezeichnen.

Zu erwähnen ist, dass in der nachstehenden Abbildung 7 nur Betreiber berücksichtigt sind, denen zumindest 50 Verfahren pro Jahr zuzurechnen sind. Natürlich werden bei der Schlichtungsstelle auch mit kleineren, zumeist lokalen Betreibern Verfahren durchgeführt. Aufgrund der geringen Verfahrenszahl lassen sich aber in diesen Fällen kaum sinnvolle statistische Aussagen treffen.

Zuletzt sei noch auf den Betreiber primacall GmbH hingewiesen. Die 82 ihn betreffenden Verfahren behandeln vor allem Fragen der Gültigkeit und Umstände des Vertragsabschlusses.

Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)⁶

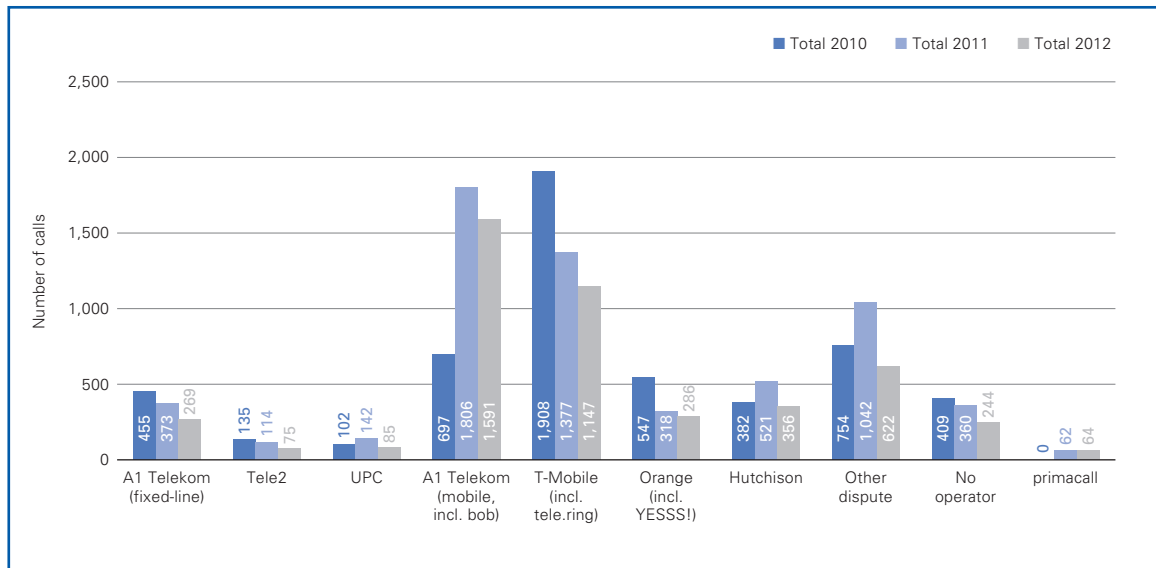


Bei den Erstanfragen im Callcenter der RTR-GmbH ergibt sich ein ähnliches Bild. Auffallend ist, dass hier Hutchison 3G Austria GmbH und Orange näher beieinanderliegen.

⁵ Aus Gründen der Vereinfachung wird der Begriff „UPC“ für alle Gesellschaften gewählt, die unter diesem Markennamen in Österreich tätig sind (siehe auch: http://www.upc.at/ueber_upc/impressum/).

⁶ Da kleinere Betreiber mit einer geringen Anzahl von Verfahren in dieser Grafik nicht abgebildet werden, weicht die Summe der Schlichtungsfälle in dieser Grafik von der Gesamtsumme der eingebraachten Fälle ab.

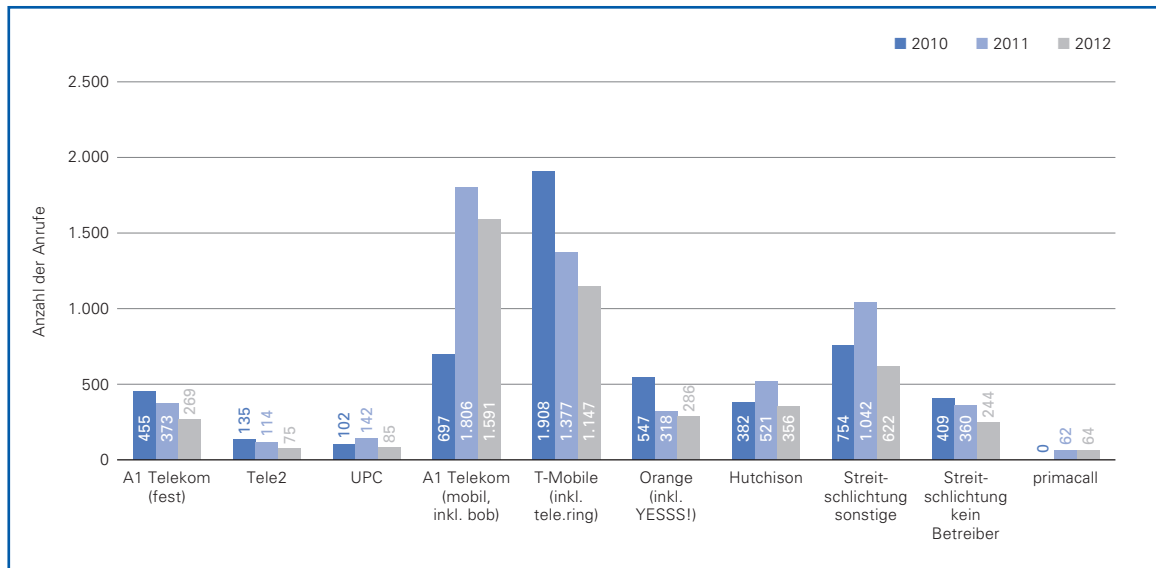
Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre 2010 to 2012 (by operators)⁷



It is interesting to note that the amounts in dispute have decreased significantly in the year under review, although there has been a surge in complaints involving amounts of between EUR 20 and EUR 150. In particular in cases relating to content services, the amounts in dispute are usually lower. The fact that the proportion of cases involving lower amounts has been rising can therefore possibly be explained by the increase in the total number of content-service cases. The Cost Limitation Ordinance (KostbeV) may also be contributing to this trend because the value of disputes is limited in many of the related cases to EUR 60 per month. The statistics for cases involving higher amounts reveal a slight rise of 0.4% in disputes of over EUR 1,000.

⁷ About half of the enquiries categorised as "Other dispute" concern spamming issues. Additionally, the total number of enquiries in Figure 8 differs from the total number of enquiries in Figures 6 and 13 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2010 bis 2012 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)⁷



Bemerkenswert ist, dass die Höhe der Streitwerte im Berichtsjahr deutlich abgenommen hat. Insbesondere der Bereich 20,- bis 150,- Euro hat erheblich zugelegt. Vor allem bei den Fällen zu Contentdiensten sind die Streitwerte in der Regel geringer. Der Anstieg bei diesen Fällen mag eine Erklärung dafür sein, dass anteilig die Fälle mit geringeren Streitwerten steigen. Ebenso mag die Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) hier einen Beitrag zu leisten, weil bei vielen diesbezüglichen Fällen der Streitwert mit 60,- Euro pro Monat begrenzt ist. Bei den höheren Streitwertklassen ist nur der Bereich von mehr als 1.000,- Euro geringfügig um 0,4 % gestiegen.

⁷ Rund die Hälfte der als „Streitschlichtung sonstige“ kategorisierten Anfragen betreffen die Problematik Spam. Weiters weicht die Summe der Anfragen in Abbildung 8 von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 6 und 13 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

Figure 9: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by amount in dispute)

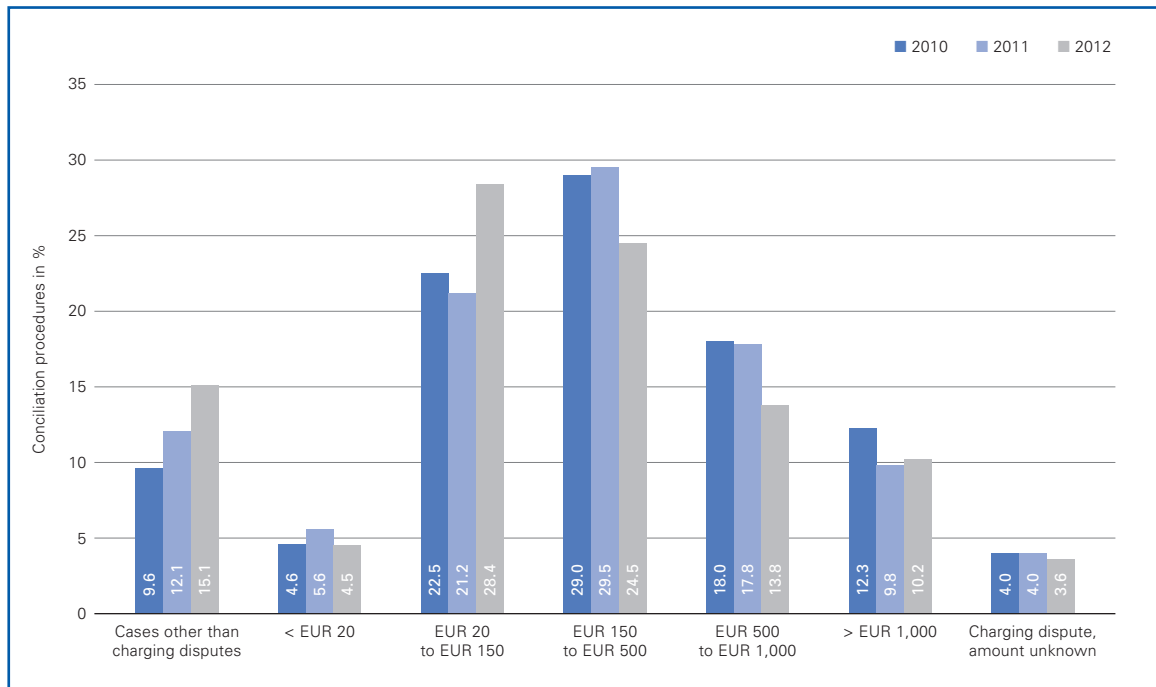


Figure 10 is an analysis of the procedures by types of termination. In 2012 a total of 5,152 procedures were terminated. 1030 cases were rejected because the prerequisites for initiating a procedure were not met. The number of settlements achieved in the procedures actually initiated was relatively large. The "success rate" of 57.8% was 5.8% higher than in the previous year.

Some of the typical causes of complaint in the various categories are identifiable. Cases under EUR 20 were often related to disputes involving reminder fees and value-added text messaging charging. Cases with dispute amounts between EUR 20 and EUR 150 included many complaints about content services and, since the entry into force of the KostbeV, mobile data services. Cases involving very high dispute amounts are frequently related to roaming and hacked private branch exchanges (PBXs).

On the other hand, there was a reduction in the percentage of solutions that were accepted by the parties. Whilst the number of cases remained more or less the same at 105, the number of rejected solutions rose from 56 in 2011 to 95 in 2012. Section 4 contains a more detailed analysis of this trend by operator.

Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Streitwert)

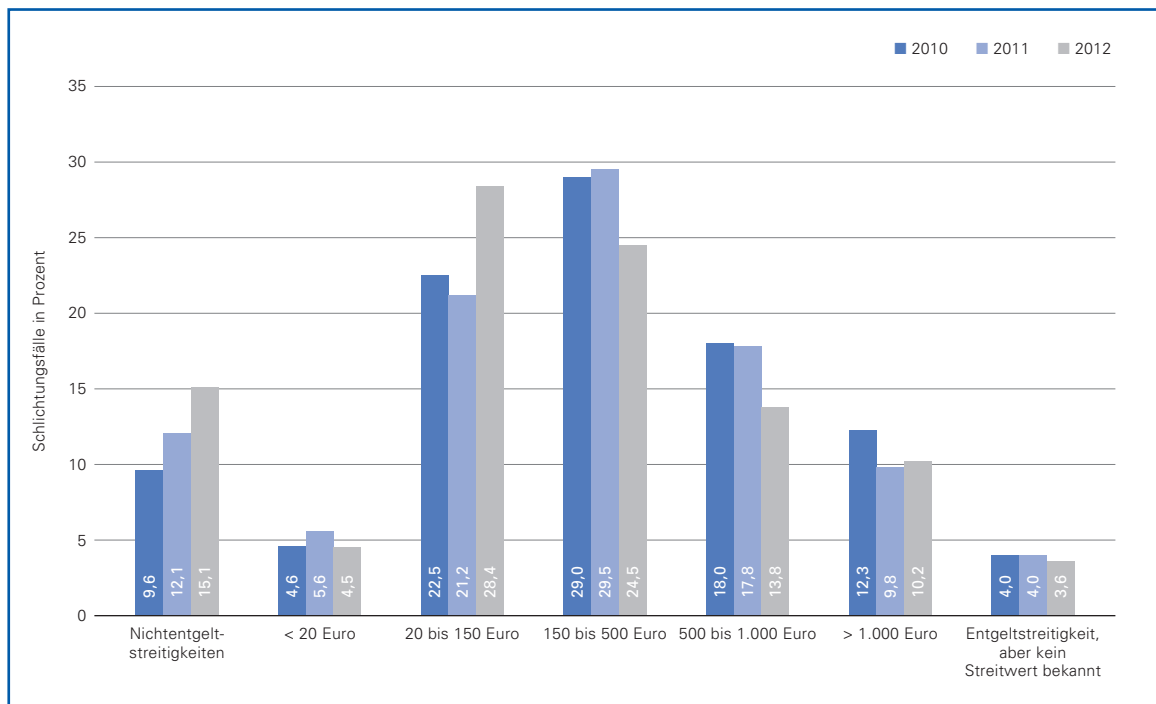
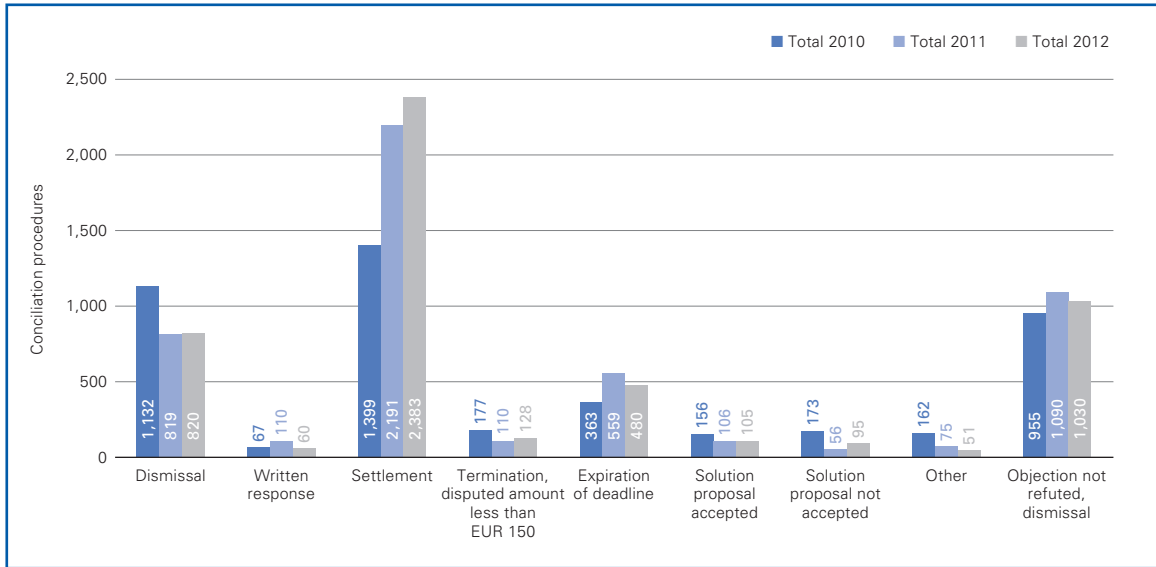


Abbildung 10 zeigt eine Analyse der Verfahren nach Beendigungsart. 2012 wurden insgesamt 5.152 Verfahren beendet. 1.030 Verfahren wurden mangels Verfahrensvoraussetzungen zurückgewiesen. Bei den Verfahren, die eingeleitet worden sind, ist die Einigungsquote erfreulich groß. Hier liegt die „Erfolgsquote“ bei 57,8 %, was gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung um 5,8 % bedeutet.

Typische Verfahrensgegenstände in den jeweiligen Streitwertklassen können teilweise identifiziert werden. Der Bereich unter 20,- Euro betrifft oftmals Streitigkeiten zu Mahnentgelten oder Mehrwert-SMS. Im Bereich 20,- bis 150,- Euro finden sich z.B. viele Contentdienste und seit Wirksamwerden der Kostenbeschränkungsverordnung (KostbEV) auch mobile Datendienste. Bei den ganz hohen Streitwerten handelt es sich oftmals um Roaming und gehackte Nebenstellenanlagen.

Verschlechtert hat sich hingegen die Quote bei den angenommenen Lösungsvorschlägen. Blieb die Anzahl hier mit 105 im Wesentlichen gleich, erhöhte sich jene der abgelehnten Lösungsvorschläge von 56 (2011) auf 95 (2012). Eine diesbezüglich ausführlichere Betrachtung nach Betreibern findet sich im Kapitel 4.

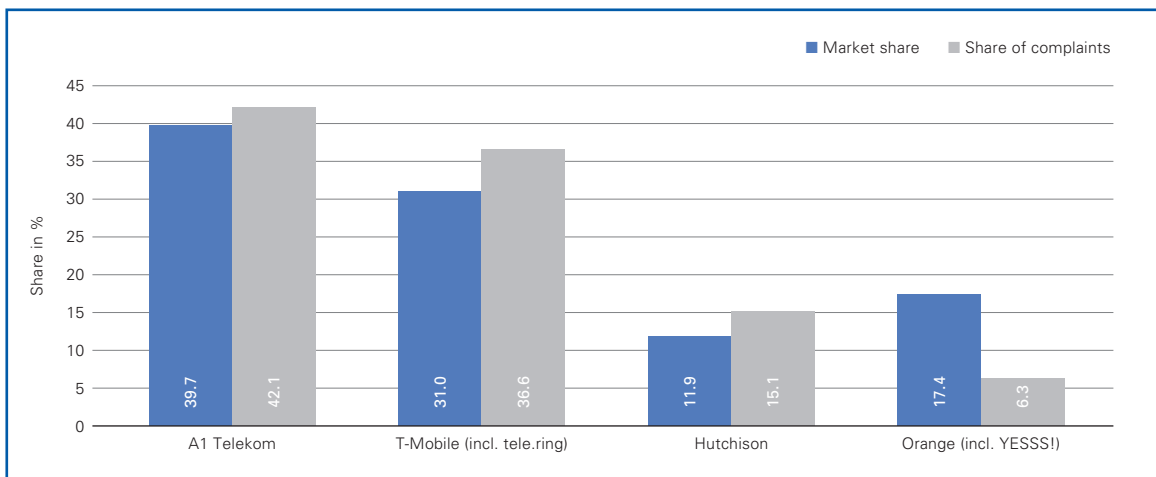
Figure 10: Conciliation procedures terminated 2010 to 2012 (by type of termination)⁸



2.1 Ratio of number of subscribers to conciliation procedures

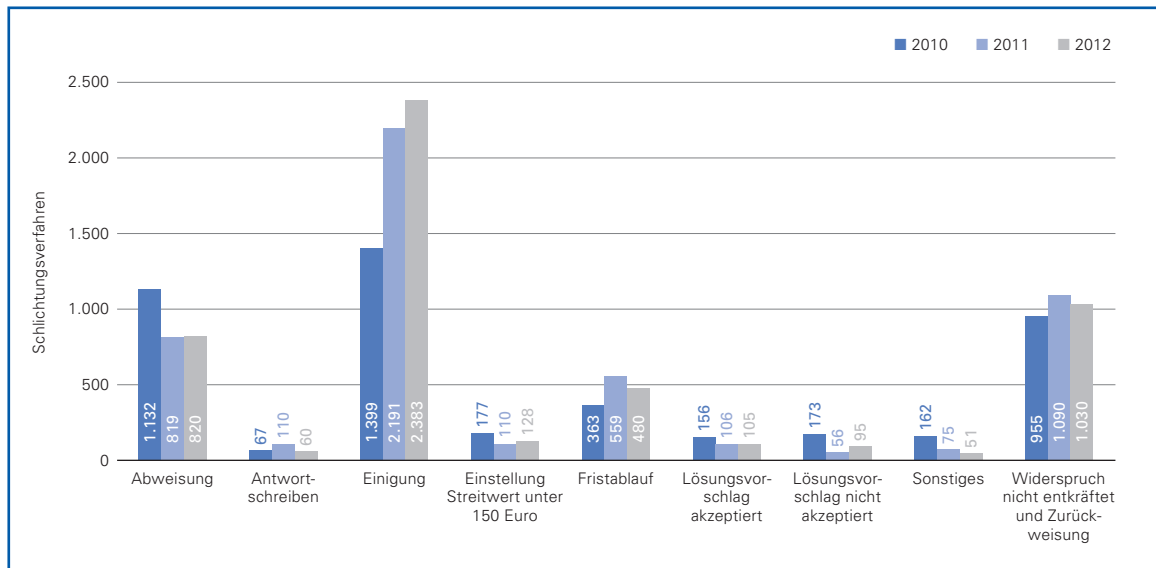
The figure below shows the number of conciliation requests received by the conciliation body in relation to the number of subscribers of the individual operators. Because unfortunately only the subscriber numbers for the mobile sector are available, this analysis applies only to the mobile sector and not to the fixed network.

Figure 11: Relationship between mobile market share and number of procedures submitted to the conciliation body in 2012



⁸ The bar "Other" includes different, rather rare types of termination, such as withdrawals of the request.

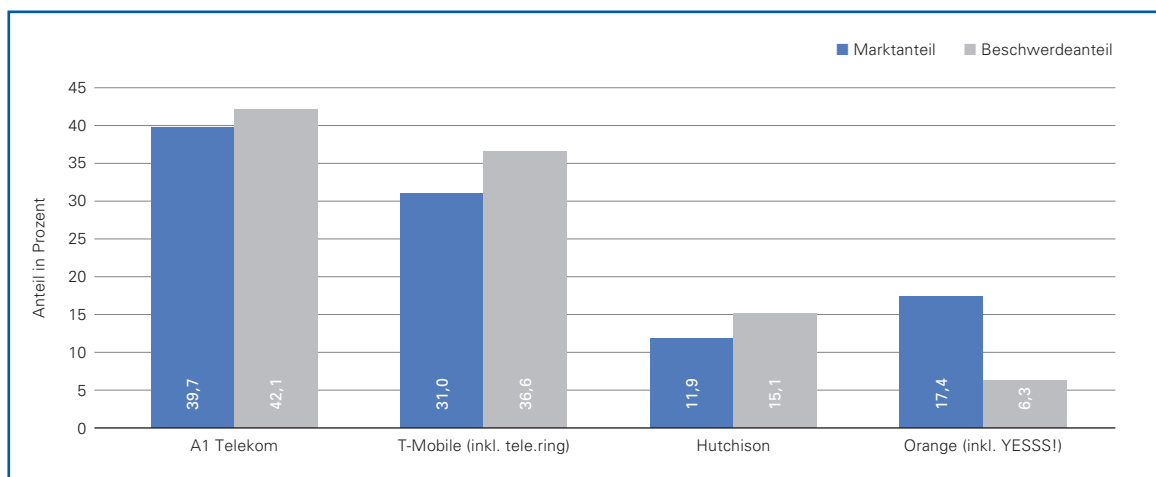
Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2010 bis 2012 (nach Art der Erledigung)⁸




2.1 Verhältnis Teilnehmerstände zu Schlichtungsverfahren

Im Folgenden werden die bei der Schlichtungsstelle einlangenden Anträge im Verhältnis zu den Teilnehmerzahlen betrachtet. Da nur für den Mobilfunkbereich hinsichtlich der Teilnehmer Zahlenwerte vorliegen, die veröffentlicht werden können, bezieht sich diese Betrachtungsweise nur auf die Mobilfunkbranche und kann nicht für den Festnetzbereich vorgenommen werden.

Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2012




⁸ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.



The market shares of the Austrian mobile operators in terms of subscriber numbers provide a good basis for evaluating the relative frequency of complaints by operator, although there will of course be some differences that could have a direct impact on the numbers of complaints. For example, not all operators have the same share of prepaid customers, and prepaid products are after all much less likely to attract complaints than postpaid products. Some caution is therefore advised when analysing the following data.

With the exception of Orange (incl. YESSS!), the data correlates quite well. Only Orange (including YESSS) stands out favourably in this analysis: with a market share of 17.4%, the number of complaints filed for this operator was well below average.



Die Marktanteile gemessen an der Anzahl der Teilnehmer der österreichischen Mobilfunkbetreiber bieten eine gute Grundlage, um die Relation zur Anzahl der Schlichtungsverfahren einschätzen zu können, wobei natürlich auch hier Unterschiede gegeben sein werden, die Auswirkungen auf die Beschwerdehäufigkeit haben können. So ist z.B. der Anteil an Prepaid-Kunden nicht bei allen Betreibern gleich. Prepaid-Produkte sind jedoch wesentlich weniger beschwerdeanfällig als Postpaid-Produkte. Eine gewisse Vorsicht bei der Analyse der nachstehenden Daten ist daher geboten.

Bis auf die Ausnahme von Orange (inkl. YESSS!) korrelieren diese Daten ganz gut. Nur Orange (inkl. YESSS!) sticht auch in dieser Analyse positiv hervor: mit einem Marktanteil von 17,4 % ist die Beschwerdehäufigkeit unterdurchschnittlich niedrig.

3. Information service

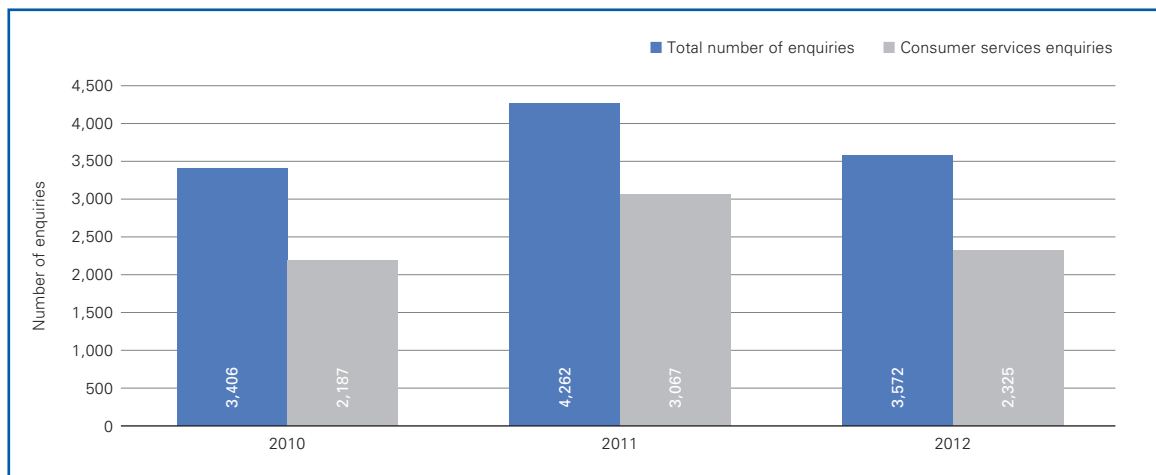
Since commencing its activities in 1998, the RTR conciliation body has established itself as an important resource and competent partner for consumers seeking advice and assistance. This is evidenced not only by the large number of procedures registered with the conciliation body each year but also by the continually growing numbers of written and telephone enquiries.

During the year under review, 3,572 written enquiries were sent to rtr@rtr.at. The content of these enquiries covered the whole gamut of the regulatory authority's activities, although as in previous years, most of the written enquiries – around 65%, or 2,325 enquiries – were about end user matters. All enquiries were answered individually – mostly in writing but also by phone – and frequently involved several experts from all divisions of RTR. The average response time was two days.

The RTR call centre (0810 511 811) answers phone enquiries on working days from 8 am to 5 pm. In the period under review, 4,909 consultations were held via phone, over 90% of which were calls from end users. In terms of content, most of these enquiries dealt with charging disputes and contract disputes as well as complaints about mobile data services and content services.

Figure 12 and Figure 13 show the trend of the enquiries received by e-mail and by phone over a period of three years.

Figure 12: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2010 to 2012



3. Informationsservice

Die RTR-Schlichtungsstelle hat sich seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahr 1998 als wichtige Anlaufstelle und kompetenter Ansprechpartner für Endkunden etabliert. Dies belegt nicht nur die große Anzahl an Verfahren, die jedes Jahr bei der Schlichtungsstelle registriert wird, sondern auch die kontinuierliche Zunahme schriftlicher und telefonischer Anfragen.

Im Berichtsjahr wurden 3.572 schriftliche Anfragen an die E-Mail-Adresse rtr@rtr.at gesendet. Inhaltlich umfassen die Anfragen den gesamten Tätigkeitsbereich der Regulierungsbehörden, der Schwerpunkt der schriftlichen Anfragen lag allerdings – wie in den Vorjahren – mit einem Anteil von rund 65 % bzw. 2.325 Anfragen im Bereich Endkundenangelegenheiten. Alle Anfragen wurden individuell – zumeist schriftlich, aber auch telefonisch – und oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus allen Fachabteilungen der RTR-GmbH beantwortet. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt zwei Tage.

Die telefonische Erstberatung wird vom Callcenter der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 8.00 bis 17.00 Uhr unter 0810 511 811 durchgeführt. Im Berichtsjahr wurden 4.909 Beratungsgespräche abgewickelt, mehr als 90 % betrafen Anfragen von Endkunden. Die inhaltlichen Schwerpunkte lagen neben Anfragen zu Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten bei den Themen mobile Datendienste und Contentdienste.

Abbildung 12 und Abbildung 13 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.

Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2010 bis 2012

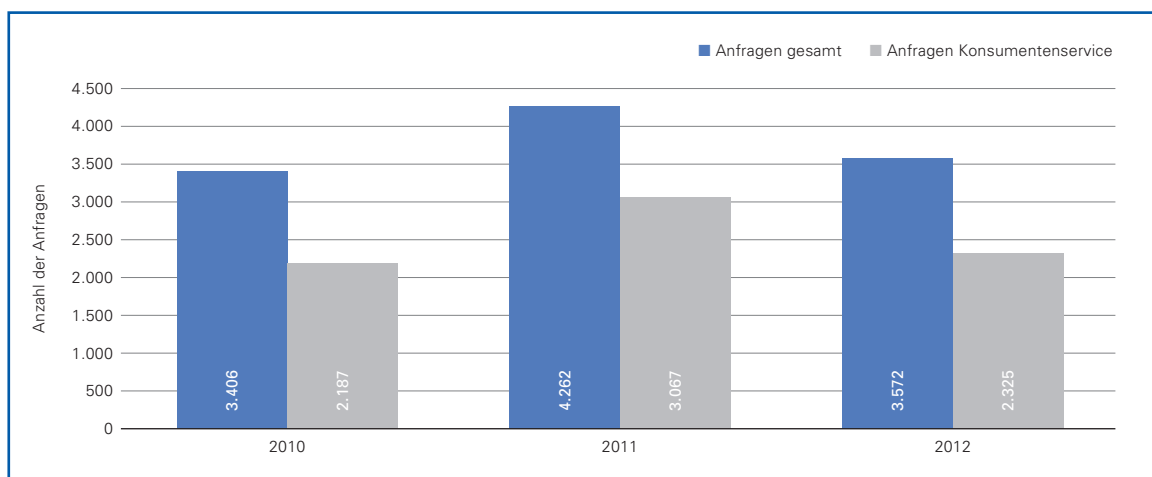
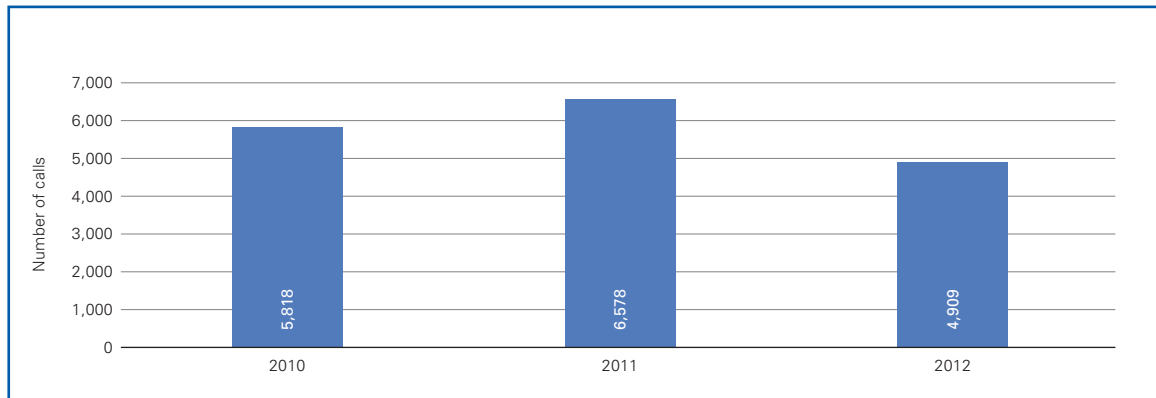


Figure 13: Number of calls processed by the RTR call centre 2010 to 2012



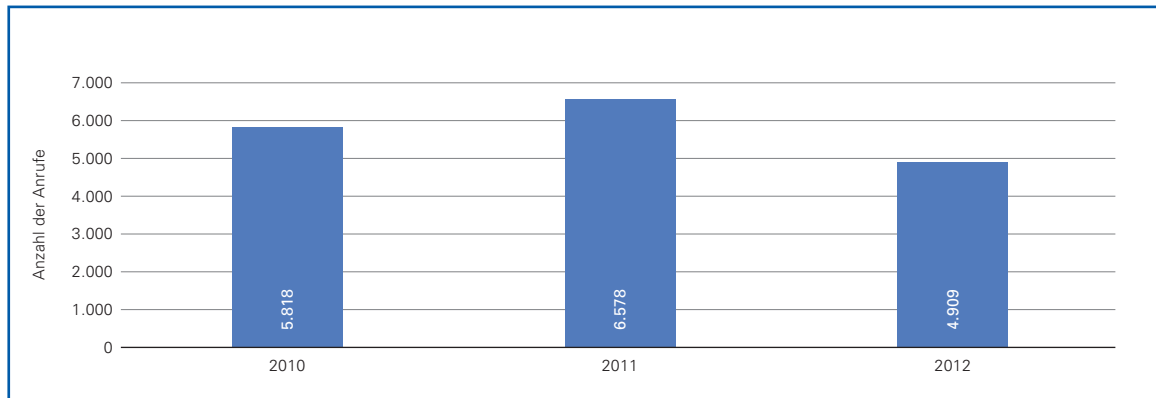
An important information platform offering consumers comprehensive information and assistance are the consumer services pages of the RTR website. <https://www.rtr.at/en/tk/KonsumentenService> not only describes the fundamentals of the responsibilities of the conciliation body and of the legal framework, but also shows in detail how the conciliation body can provide further assistance and the actions users can take if they experience difficulties with operators.

Consumers can use the web form available at www.rtr.at/webformular (in German) to contact the RTR conciliation body, submit requests for a conciliation procedure or statements pertaining to a pending procedure.

Other features frequently used by consumers are the phone number retrieval service (see www.rtr.at/de/tk/Rufnummernsuche, in German) and the value-added services complaint form (see https://www.rtr.at/en/tk/mwd_beschwerde). The phone number retrieval service provides information about to which person/entity a particular number was allocated and, in the case of service numbers, who provides the services and what tariff applies to calls to that number. The value-added services complaint form is used to report complaints about value-added services and allows the regulatory authority to respond effectively to misuse after evaluation of the complaints.

As in previous years, RTR issued press information on specific developments and provided information in its own media (for example, the information sheet on the Cost Limitation Ordinance www.rtr.at/de/tk/InfoblattKostbeV, available in German) with the aim to draw attention to specific problem situations or make the general public aware of the assistance that is available.

Abbildung 13: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2010 bis 2012



Eine wichtige Informationsplattform, die Konsumenten umfangreiche Informationen und zahlreiche Hilfestellungen bietet, sind die Konsumentenseiten der RTR-Website. Unter www.rtr.at/konsumentenservice wird nicht nur Grundsätzliches zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen erläutert, sondern auch ausführlich dargestellt, wie die Schlichtungsstelle weiterhelfen kann und welche Maßnahmen Betroffene bei Schwierigkeiten mit Betreibern ergreifen können.

Über die Seite www.rtr.at/webformular kann man mit der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH in Kontakt treten, Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen oder Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben.

Weitere Features, die von Konsumenten oftmals genutzt werden, sind die Rufnummernabfrage (siehe www.rtr.at/de/tk/Rufnummernsuche) und das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular (siehe www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde). Die Rufnummernabfrage gibt Auskunft darüber, wem welche Rufnummer zugeteilt wurde und von wem – im Falle von Diensterufnummern – Dienste erbracht werden bzw. wie Anrufe zu Diensterufnummern tarifiert werden. Das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular dient der Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste und erlaubt es der Regulierungsbehörde, nach Auswertung der Beanstandungen effektiv auf Missbrauch zu reagieren.

Darüber hinaus veröffentlichte die RTR-GmbH – wie auch in den Vorjahren – anlassbezogenen Presseinformationen bzw. informierte in ihren eigenen Medien, um auf aktuelle Problemstellungen (siehe beispielsweise Informationsblatt zur Kostenbeschränkungsverordnung www.rtr.at/de/tk/Infoblatt-KostbeV) hinzuweisen oder einem breiten Publikum Hilfestellungen zur Kenntnis zu bringen.

4. Conciliation in 2012

As with previous years' reports, the following observations about the collaboration between the conciliation body and the operators are limited to the larger operators. There are, of course, conciliation procedures involving smaller, often local, operators but because these are relatively infrequent, it is not really possible to identify "typical" problem areas. The only exception would be smaller alternative providers who may individually stand out negatively due to the nature of their sales activities. In 2012, this applies to primacall, for example, which earned its place in the statistics as a result of complaints about its customer acquisition techniques, usually in connection with direct marketing.

Apart from these exceptions, the body's conciliation work has involved mainly the well-known, large operators. By way of introduction, here are the particulars of some typical and less typical cases from the conciliation activities, followed by a more detailed statistical analysis of the individual operators.

4.1 Selected cases

The following cases from the conciliation body's day-to-day caseload should provide an insight into the diversity of the issues brought before the conciliation body.

Use of private IP addresses by an Internet provider

Ms S. used the mobile Internet access provided by her mobile network operator. She contacted the conciliation body because she had been unable to connect via a virtual private network (VPN) for a few weeks. In the course of the procedure it transpired that the operator was using private IP addresses for the product that Ms S. was using. Consultation with the conciliation body's technical expert revealed that this practice could be causing the problem that Ms S had complained about. Because private IP addresses cannot be reached directly from the Internet, they can be assigned more than once. Therefore, before a private IP address can connect to the public Internet it must first be translated from a private to a public IP address. This way several users can share the same public IP address. Whilst this practice can result in savings for the operator, it imposes a number of technical restrictions on the user. The main one is that it limits the user's ability to use a VPN, as was Ms S.'s intention, even though connecting through a VPN is a common scenario for Internet users nowadays.

In its statement, the operator stated that the product in question was a low-cost product and that these were therefore normal contractual conditions. Ms S. was also at liberty to terminate the contract at any time, the operator said.

The conciliation body found that the company's General Terms and Conditions contained no indication that there would be any technical limitations on the service. But since the use of a VPN service is a normal part of Internet use, the operator should have explicitly specified the restricted usability of the connection. The service being provided was therefore deficient and a solution proposal was drawn up, namely that the operator should assign a public IP address to Ms S.'s Internet account. However, the operator turned the proposal down.

4. Schlichtungstätigkeit 2012

Wie schon in den Berichten der letzten Jahre findet bei der nachstehenden Erörterung der Zusammenarbeit zwischen Schlichtungsstelle und Betreibern eine Beschränkung auf die großen Betreiber statt. Natürlich gibt es auch Schlichtungsverfahren mit kleineren, oft nur lokal tätigen Betreibern. Diese Fälle sind aber vergleichsweise sehr selten und typische Problemlagen können kaum erkannt werden. Einzige Ausnahme sind kleinere alternative Anbieter, die vereinzelt durch die Art ihrer Vertriebstätigkeit negativ auffallen. Für das Jahr 2012 trifft das z.B. auf die primacall zu, welche mit den zu ihr eingelangten Beschwerden bezüglich ihrer Kundenakquisition, meist im Zusammenhang mit Direktmarketing über Telefon, Einzug in die Beschwerdestatistik gefunden hat.

Abgesehen von diesen Ausnahmen konzentriert sich aber die Schlichtungsarbeit auf die bekannten großen Unternehmen. Als Einleitung werden einige typische oder auch weniger typische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit dargestellt. Im Anschluss finden sich nähere statistische Auswertungen zu den einzelnen Betreibern.

4.1 Ausgesuchte Fälle

Nachstehende Fälle aus der täglichen Praxis sollen einen Einblick in die Vielfalt der an die Schlichtungsstelle herangetragenen Themen geben.

Verwendung von privaten IP-Adressen durch einen Internetprovider

Frau S. nutzt einen mobilen Internetanschluss eines Mobilnetzbetreibers. Sie wendet sich an die Schlichtungsstelle, weil sie den Anschluss seit einigen Wochen nicht mehr für VPN-Verbindungen nutzen kann. Im Zuge des Verfahrens stellt sich heraus, dass der Betreiber für das von Frau S. genutzte Produkt private IP-Adressen verwendet. Nach Rücksprache mit dem technischen Sachverständigen der Schlichtungsstelle scheint diese Praxis eine mögliche Ursache der von Frau S. geschilderten Probleme zu sein. Private IP-Adressen sind von außerhalb nicht direkt zu erreichen und können daher mehrmals vergeben werden. Bei der Verbindung von einer privaten IP-Adresse ins öffentliche Internet ist daher eine Übersetzung der privaten in eine öffentliche IP-Adresse notwendig. Bei dieser Technik teilen sich sozusagen mehrere Nutzer eine gemeinsame öffentliche IP-Adresse. Diese Vorgehensweise bringt zwar für den Betreiber Ersparnisse mit sich, aber auch eine Reihe von technischen Einschränkungen für den Nutzer. Vor allem die von Frau S. beabsichtigte Nutzung von VPN – einer mittlerweile üblichen Verwendung eines Internetzuganges – kann dadurch beeinträchtigt werden.

Der Betreiber berief sich in seiner Stellungnahme darauf, dass es sich um ein Diskontprodukt handle und es sich bei solchen um eine übliche Vertragseigenschaft handle. Es sei Frau S. auch jederzeit möglich, den Vertrag zu kündigen.

Die Schlichtungsstelle stellte fest, dass in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Hinweise auf diese technischen Einschränkungen gegeben sind. Da aber die Verwendung eines Internetanschlusses für VPN zu einer normalen Nutzung gehört, hätte vom Betreiber die eingeschränkte Nutzbarkeit des Anschlusses gesondert vereinbart werden müssen. Die Leistungserbringung war somit mangelhaft und es wurde ein Lösungsvorschlag erstellt. In diesem wurde vorgeschlagen, dass Frau S. eine öffentliche IP-Adresse für ihren Internetanschluss zur Verfügung gestellt bekommt. Der Betreiber lehnte den Lösungsvorschlag jedoch ab.

Unilateral change to the contract with no legal basis

Ms K. filed a request for a conciliation procedure. In brief, she complained that, when submitting a new official GIS decision, her provider had changed the tariff scheme upon which her original contract was based. This new tariff was disadvantageous to her and she therefore objected to the first bill received after the change. During the procedure, it turned out that Ms. K. used a special tariff scheme and was granted a monthly subsidy from GIS Gebühren Info Service GmbH (GIS), the company in charge of collecting public radio and TV licence fees in Austria. The subsidy granted by GIS had officially ended on 31 May 2012. In April 2012, the complainant informed her operator that GIS had officially confirmed the renewal of the subsidy until 31 May 2015. The operator apparently took the arrival of the official renewal decision as an opportunity to switch her to a different tariff scheme involving different charges. Although operators may, under certain circumstances, unilaterally change products and terms and conditions, when doing so they must comply in all respects with the requirements specified in Art. 25 TKG 2003. The operator could not demonstrate to the conciliation body that it had done so, and there was no evidence of a mutually agreed change to the contract either. The conciliation body therefore proposed that the contract should continue based on the original contractual terms.

Stolen mobile phone and consequential costs

Mr M. went on holiday to Spain. When he went swimming in the sea after a beach party, his clothes and his mobile phone were stolen. As soon as he realised what had happened, he borrowed a phone from a friend and tried to call his number. It appeared that the phone was switched off. He did not call his operator to ask for the phone to be blocked. Upon returning to Austria, he received a telephone bill which included EUR 55,000 for roaming charges. The thieves had obviously made calls all over the world and run up a huge bill in the process. The operator in this case proved to be very cooperative, even though Mr M. had not taken any reasonable care, particularly in failing to have his phone blocked. The company said it would accept a payment of EUR 509 and agreed to waive the balance. Mr M. accepted this offer and the procedure was concluded with this agreement.

Unilateral change of minimum contract period

Mr K. had had a fixed-network contract for several years. In June 2011, he received a letter from his provider informing him that his product was about to be changed. The letter contained a passage stating that the new tariff scheme "has a minimum contract period of 18 months beginning on 1 September 2011...". The letter also granted Mr K. the right to terminate his contract free of charge. In mid-2011, he had no interest in terminating his contract and did nothing for the time being. Some months later, Mr K. realised that he no longer needed his connection and cancelled the contract. He thereupon received a final bill in which he was charged EUR 239 for base fees up to and including February 2013. When he contacted to his operator, he was informed that a minimum contract period had begun upon the unilateral contract amendment of June 2011. The conciliation body did not support this legal opinion.

Einseitige Vertragsänderung ohne Rechtsgrundlage


Frau K. beantragte die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens und brachte hierzu zusammengefasst vor, dass ihr Betreiber im Zuge der Vorlage eines neuen GIS-Zuschussbescheids das ihrem bestehenden Vertrag zugrunde liegende Tarifmodell umgestellt hätte. Dieser neue Tarif sei für sie nachteilig und sie hätte daher die Folgerechnung beansprucht. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass Frau K. ein bestimmtes Tarifmodell nutzt und eine monatliche Berücksichtigung von Zuschussleistungen der GIS Gebühren Info Service GmbH (GIS) erhält. Die bescheidmäßig von der GIS zugesprochene Begünstigung endete mit 31. Mai 2012. Im April 2012 übermittelte die Beschwerdeführerin ihrem Betreiber einen neuen Bescheid der GIS bezüglich der Weitergewährung der Zuschussleistungen bis zum 31. Mai 2015. Seitens des Betreibers wurde offenbar der neue Bescheid zum Anlass genommen, gleichzeitig auf ein anderes Tarifmodell umzustellen und dementsprechend geänderte Entgelte vorzuschreiben. Zwar können Betreiber unter bestimmten Umständen einseitig Produkte und Konditionen ändern, hierfür ist aber nach Maßgabe des § 25 TKG 2003 ein genaues Prozedere einzuhalten. Der Betreiber konnte dieses aber gegenüber der Schlichtungsstelle nicht belegen, ebenso konnte keine einvernehmliche Vertragsänderung festgestellt werden. Die Schlichtungsstelle schlug daher im Lösungsvorschlag vor, den Vertrag auf Basis der ursprünglichen Vertragsbedingungen weiterlaufen zu lassen.

Gestohlenes Handy mit Folgekosten

Herr M. befindet sich auf Maturareise in Spanien. Im Zuge einer Strandparty mit anschließendem Schwimmen im Meer wird ihm seine Kleidung samt dem darin befindlichen Handy gestohlen. Er borgt sich daraufhin von einem Freund ein Handy aus und versucht, seinen Anschluss anzurufen. Dabei gewinnt er den Eindruck, dass das Gerät abgeschaltet ist. Er unterlässt es, sich an den Betreiber zu wenden und eine Sperre zu veranlassen. Als er wieder in Österreich ist, erhält er seine Telefonrechnung, auf der 55.000,- Euro für Roamingverbindungen verrechnet werden. Offenbar haben die Diebe das Gerät massiv für Telefonverbindungen in die ganze Welt missbraucht. In diesem Verfahren zeigt sich der involvierte Betreiber sehr kulant, obwohl Herr M. jegliche Sorgfalt, insbesondere die sofortige Sperre des Handys, missen hat lassen. Es wird Herrn M. angeboten, mit einer Abschlagszahlung von 509,- Euro auf die Restschuld zu verzichten. Dieses Angebot wird von Herrn M. dann auch angenommen und das Verfahren wird mit dieser erzielten Einigung beendet.

Einseitige Änderung der Mindestvertragsdauer

Herr K. nutzt schon seit mehreren Jahren einen Festnetzvertrag. Im Juni 2011 erhält er ein Schreiben seines Betreibers. In diesem wird er informiert, dass sein Produkt umgestellt wird. Ebenso ist in dem Schreiben der Passus enthalten, dass das neue Tarifmodell „... eine Bindung von 18 Monaten ab dem 1. September 2011 enthält ...“. Herrn K. wird in dem Schreiben auch das Recht eingeräumt, den Vertrag kostenfrei zu kündigen. Mitte 2011 hat er aber noch kein Interesse, den Vertrag zu beenden und unternimmt vorläufig nichts. Einige Monate später stellt sich jedoch für Herrn K. heraus, dass er den Anschluss nicht mehr benötigt und kündigt diesen. Infolge erhält er aber eine Endabrechnung mit 239,- Euro offener Grundentgelte bis einschließlich Februar 2013. Auf Anfrage bei seinem Betreiber erhielt er die Auskunft, dass mit der einseitigen Änderung im Juni 2011 auch eine neue Mindestvertragsdauer zu laufen begonnen hätte. Dieser Rechtsansicht konnte sich die Schlichtungsstelle jedoch nicht anschließen.



First of all, the complainant had not expressly agreed to a minimum contract period of 18 months. Another issue to be examined was whether it was legitimate according to Article 25 TKG 2003 to a change the minimum contract period by way of a unilateral contract change. However, Art. 25 Para. 2 of the TKG 2003 specifically refers only to changes in the "general terms and conditions and conditions regarding charges". From this, it may be concluded that apparently the purpose of the regulation is to allow for changes that apply collectively to a large number of contracts, rather than to enable individual changes that alter individual (or even just one) contractual relationship(s). An agreement for a minimum contract period typically applies to a single contract, however, and becomes part of a contract when a contractual relationship is established. Hence it cannot be within the scope of Art. 25 Par. 2 TKG 2003 to introduce a minimum contract period into an existing contractual relationship that was originally not subject to any such requirement. In the view of the conciliation body, Art. 25 Para. 2 TKG 2003 therefore cannot be used to legally justify the establishment of a new minimum contract period. The conciliation body therefore proposed that the operator waive the outstanding base fees. This solution was accepted by the operator.

Incorrectly billed text messages?

Ms. O. contacted the conciliation body to dispute her operator's bill for text messages. The operator had demanded EUR 520. However, she claimed that she had not sent the 2,210 text messages indicated in her bill but that she had sent a short message on 31 August 2011. According to information given by her operator, this excessively long message had been sent 5 times between 4.23 pm and 9.00 pm along with a newsletter, which she had never seen before. Moreover, the text message had failed to transmit.

The operator said that a long text had probably been split into individual text messages and sent. The operator's statement included technical documentation intended to show that the bill for the text messages was correct. When examining the documentation, the conciliation body's technical expert noticed that no detailed data ("SMS-C raw data") was available, which would have shown, among other things, whether or not over-long text messages were involved. Although the conciliation body specifically requested this data, the operator was unable to supply it. It was therefore not possible for the conciliation body's expert to confirm with any degree of certainty the correctness of the charges for text messaging. Since the burden of proof for the correctness of the bill lies with the operator, the conciliation body decided in favour of Ms. O. This proposal was accepted by both sides, and Ms. O. did not have to pay the charges for the text messages.

Content services on the mobile phone and right of cancellation

Ms. K. discovered that the bill from her operator contained an item for EUR 48 that was described as "Premium text messages and services". She thereupon raised an objection to the bill with the operator and then filed a conciliation request with the conciliation body. She insisted that she had never ordered nor received these services. During the procedure, the operator was able to technically prove that the services had been ordered (see Section 5.3 "Content services – making payments with a mobile phone". What could not be ascertained with any clarity was whether Ms. K. herself had ordered the services in question or whether, for example, they had been ordered by a third party with access to her phone. Upon further examination, it turned out that the operator was unable to prove that information in compliance with the rules of distance selling pursuant to the Austrian Consumer Protection Act (KSchG) had been supplied. Under these rules, sellers conducting

Eine ausdrückliche Zustimmung hinsichtlich der Einbeziehung einer Mindestvertragsdauer von 18 Monaten wurde seitens des Beschwerdeführers nicht erteilt. Zu prüfen war weiters, ob das einseitige Änderungsrecht nach § 25 TKG 2003 geeignet sein kann, eine neue Mindestvertragsdauer zu begründen. Dazu ist auszuführen, dass § 25 Abs. 2 TKG 2003 ausdrücklich nur auf Änderungen „Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen“ Bezug nimmt. Hieraus ist zunächst abzuleiten, dass die Bestimmung offensichtlich nur Änderungen, welche grundsätzlich eine Vielzahl von Verträgen vor Augen hat, erfassen will, nicht jedoch auch auf die Ermöglichung individualisierter Änderung lediglich einzelner (oder sogar nur eines einzigen) Vertragsverhältnisse(s) abzielt. Bei der Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer handelt es sich jedoch typischerweise um einen einzelvertraglich zu regelnden Inhalt, welcher überdies bei Begründung des Vertragsverhältnisses in dieses einbezogen wird. Es kann somit nicht Zweck der Regelung des § 25 Abs. 2 TKG 2003 sein, nachträglich Mindestvertragsdauern in Vertragsverhältnisse einzuführen, die ursprünglich keiner dahingehenden Bindung unterlagen. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle muss somit die Regelung des § 25 Abs. 2 TKG 2003 so verstanden werden, dass die Begründung einer neuen Mindestvertragsdauer mit diesem Instrument nicht rechtswirksam erfolgen kann. Die Schlichtungsstelle schlug daher vor, dass der Betreiber auf die Verrechnung der offenen Grundentgelte verzichten möge. Dieser Lösungsvorschlag wurde dann auch vom Betreiber angenommen.

Fehlerhaft verrechnete SMS?

Frau O. wendet sich an die Schlichtungsstelle und bestreitet die Abrechnung von SMS ihres Betreibers. Dieser verlange 520,- Euro von ihr. Die in der Rechnung ausgewiesenen 2.210 SMS-Nachrichten seien jedoch nicht durch sie initiiert worden. Sie habe am 31. August 2011 eine kurze Info per SMS versandt. Laut Information, die sie von ihrem Betreiber erhalten habe, sei diese SMS 5-fach und überlang zwischen 16.23 und 21.00 Uhr gemeinsam mit einem Newsletter, den sie nie zuvor gesehen habe, versandt worden. Weiters sei die SMS hängengeblieben.

Der involvierte Betreiber brachte vor, dass wahrscheinlich ein längerer Text in viele einzelne SMS zerlegt und versendet wurde. Der Stellungnahme des Betreibers waren auch technische Unterlagen beigefügt, die die Richtigkeit der Verrechnung der SMS belegen sollten. Dem technischen Sachverständigen der Schlichtungsstelle fiel bei der Prüfung dieser Daten jedoch auf, dass keine SMS-C-Rohdaten vorhanden waren, aus welchen unter anderem ersichtlich gewesen wäre, ob es sich um überlange SMS gehandelt hatte. Trotz weiterer Nachfrage durch die Schlichtungsstelle konnten diese Daten durch den Betreiber nicht vorgelegt werden. Es war daher dem Sachverständigen nicht möglich, die Richtigkeit der Verrechnung der SMS mit hinreichender Sicherheit zu bestätigen. Da die Beweislast hinsichtlich der Korrektheit der Verrechnung den Betreiber trifft, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag zugunsten von Frau O. Dieser wurde auch von beiden Seiten angenommen und Frau O. musste die Entgelte für SMS nicht bezahlen.

Contentdienste am Handy und Rücktrittsrechte

Frau K. findet auf der Abrechnung ihres Mobilfunkbetreibers einen Posten in der Höhe von 48,- Euro, titulierte mit „Premium SMS und Dienste“. Daraufhin beeinsprucht sie diese Rechnung beim Betreiber und beantragt in Folge bei der Schlichtungsstelle ein Verfahren. Sie hätte derartige Dienste weder bestellt noch erhalten. Der Betreiber kann im Laufe des Verfahrens technisch belegen, dass die Dienste bestellt worden sind (siehe Kapitel 5.3 „Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy“). Nicht jedoch kann Klarheit darüber geschaffen werden, ob Frau K. die gegenständlichen

a distance transaction must supply a variety of information to their customers. Depending on the content and nature of carrying out the transaction, customers are also entitled to a cancel the contract within specified periods. In this particular case, Ms K.'s objection to the operator's bill had to be considered a declaration of cancellation. The conciliation body proposed that the operator should waive the charges for "premium text message and services". This proposed solution was accepted by both sides.

4.2 Analysis of operators

4.2.1 A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom remains Austria's largest operator, both for fixed-network and mobile services. The conciliation procedures filed have confirmed the trend seen over recent years for most procedures to involve mobile network operators. Procedures involving fixed-network operators have been few and far between.

4.2.1.1 Mobile services: A1 and aon mobil

Views gained about this operator in the course of the related procedures were somewhat contradictory. A1 Telekom is keen to support a close, ongoing dialogue with the conciliation body, and this continues to deliver constructive solutions in individual cases and groups of cases. Nevertheless, there is recurring evidence that A1 Telekom takes a protracted approach that makes individual procedures unnecessarily complicated. Their written statements filed are, however, generally valuable and comprehensive.

The willingness of A1 Telekom to arrive at a settlement with complainants fell slightly in 2012 from 64% (2011) to 58%. On the other hand, the proportion of solutions proposed by the conciliation body and accepted by A1 Telekom rose from 27% (2011) to 38% in 2012. The conciliation body would, of course, like to see a further increase in this figure in the future.

Table 1: A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ⁹	Number
Total	1,237	Total	50
With settlement	718	Accepted	19
Settlement rate	58%	Acceptance rate for proposed solutions	38%

When examining the subject matters of the procedures, the items "mobile data services", "other contract disputes" and "content services" stand out.

⁹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Dienste selbst bestellt hat oder u.U. eine dritte Person, die Zugang zu dem Handy hatte. Bei weiteren Überprüfungen stellt sich zusätzlich heraus, dass der Betreiber nicht beweisen kann, ob Informationen nach den Vorschriften des Fernabsatzes im Konsumentenschutzgesetz gegeben wurden und wenn ja, welche. Nach diesen Vorschriften sind dem Kunden im Fernabsatzrechtsgeschäft eine Vielzahl von Informationen zu übermitteln. Je nach Inhalt und Art der Abwicklung des Rechtsgeschäftes stehen dem Kunden auch befristete Rücktrittsrechte zu. Im konkreten Fall war der Rechnungseinspruch beim Betreiber jedenfalls auch als Rücktrittserklärung von Frau K. zu verstehen. Die Schlichtungsstelle erstattete daher einen Lösungsvorschlag, der darauf gerichtet war, dass der Betreiber auf die Entgelte für „Premium SMS und Dienste“ verzichtet. Dieser Lösungsvorschlag wurde von beiden Seiten angenommen.

4.2 Analyse der Betreiber

4.2.1 A1 Telekom Austria AG

Nach wie vor ist A1 Telekom sowohl im Festnetz- als auch im Mobilfunkbereich der größte Betreiber in Österreich. Bei den eingebrachten Schlichtungsverfahren hat sich der Trend der letzten Jahre bestätigt, dass es im Festnetzbereich mittlerweile eher selten zu Schlichtungsverfahren kommt, im Mobilfunk hingegen des Öfteren Anlass dafür besteht.

4.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „aon mobil“

Im Rahmen der Verfahren ist ein leicht differenziertes Bild festzustellen. Einerseits ist A1 Telekom um einen intensiven und kontinuierlichen Dialog mit der Schlichtungsstelle bemüht, der auch immer wieder konstruktive Lösungen für Einzelfälle oder Fallgruppen mit sich bringt. Andererseits ist bei den einzelnen Verfahren immer wieder eine umständliche Herangehensweise zu beobachten, die die Verfahren künstlich verkompliziert. Die inhaltlichen Stellungnahmen sind aber in der Regel gut und umfangreich.

Die Einigungsbereitschaft der A1 Telekom mit dem jeweiligen Beschwerdeführer ist 2012 von 64 % (2011) auf 58 % leicht gesunken. Gestiegen ist jedoch der Anteil der von der Schlichtungsstelle erstellten und von A1 Telekom angenommenen Lösungsvorschläge, und zwar von 27 % (2011) auf 38 % im Jahr 2012. Natürlich wäre es aus Sicht der Schlichtungsstelle wünschenswert, wenn dieser Anteil weiterhin wachsen würde.

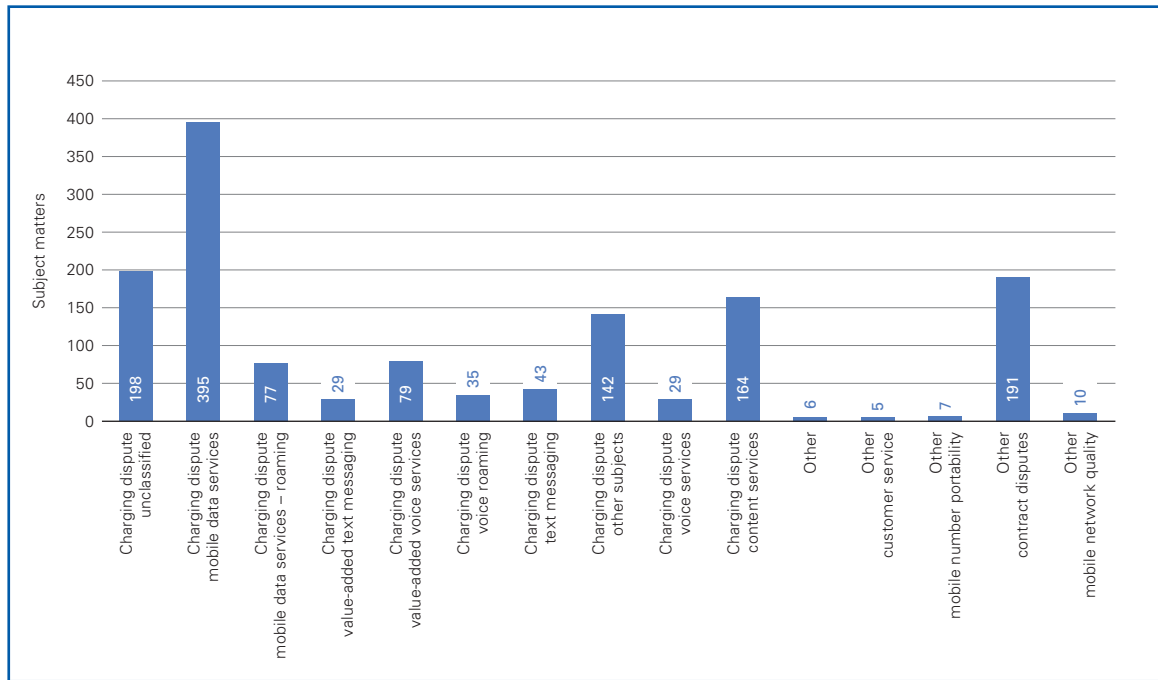
Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2012 für A1 Telekom (mobil)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ⁹	Anzahl
Gesamtsumme	1.237	Gesamtsumme	50
davon mit Einigung	718	davon akzeptiert	19
Einigungsquote	58 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	38 %

Bei einer inhaltlichen Betrachtung der Verfahrensgegenstände sind die Posten „Datendienste Mobil“, „Sonstige Vertragschwierigkeiten“ und „Contentdienste“ am auffälligsten.

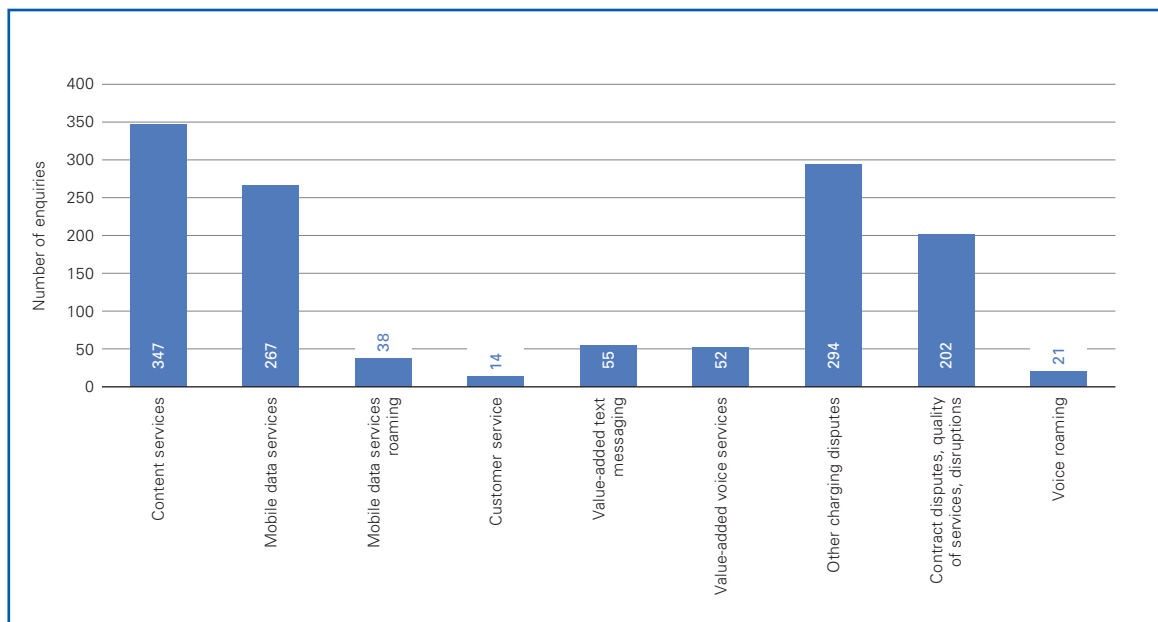
⁹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 14: A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2012¹⁰



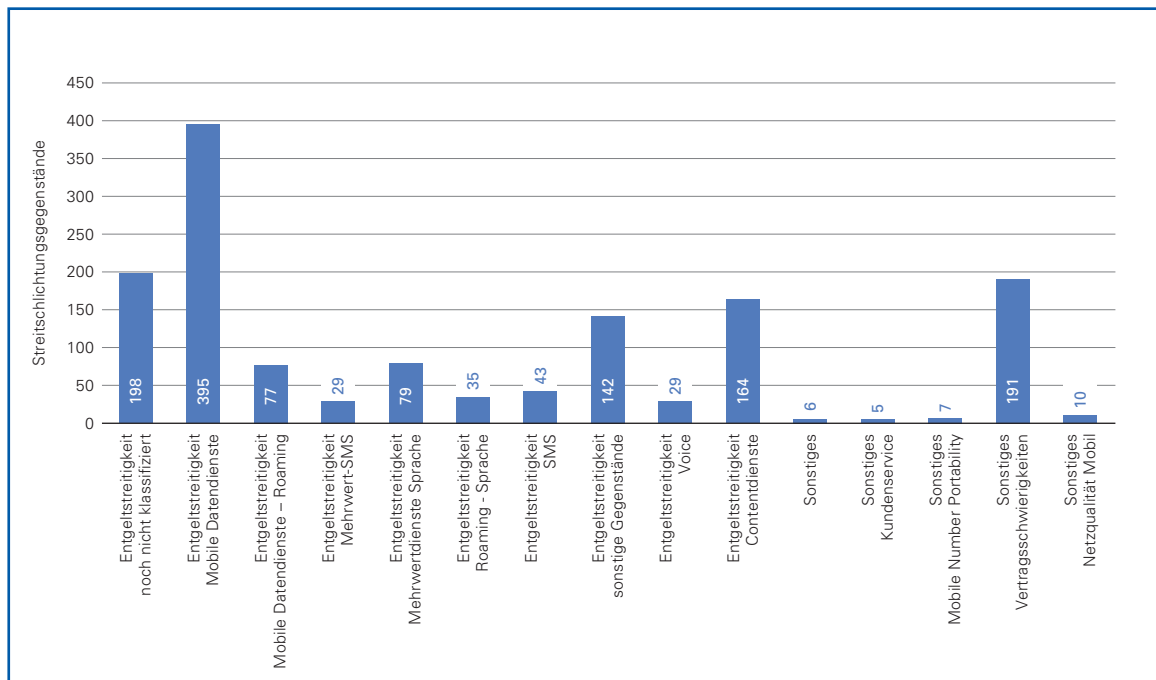
Initial enquiries to the RTR call centre reveal a slightly different picture. In the year under review content services started to be predominantly reported in the framework of initial enquiries.

Figure 15: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2012 (by subject matter)



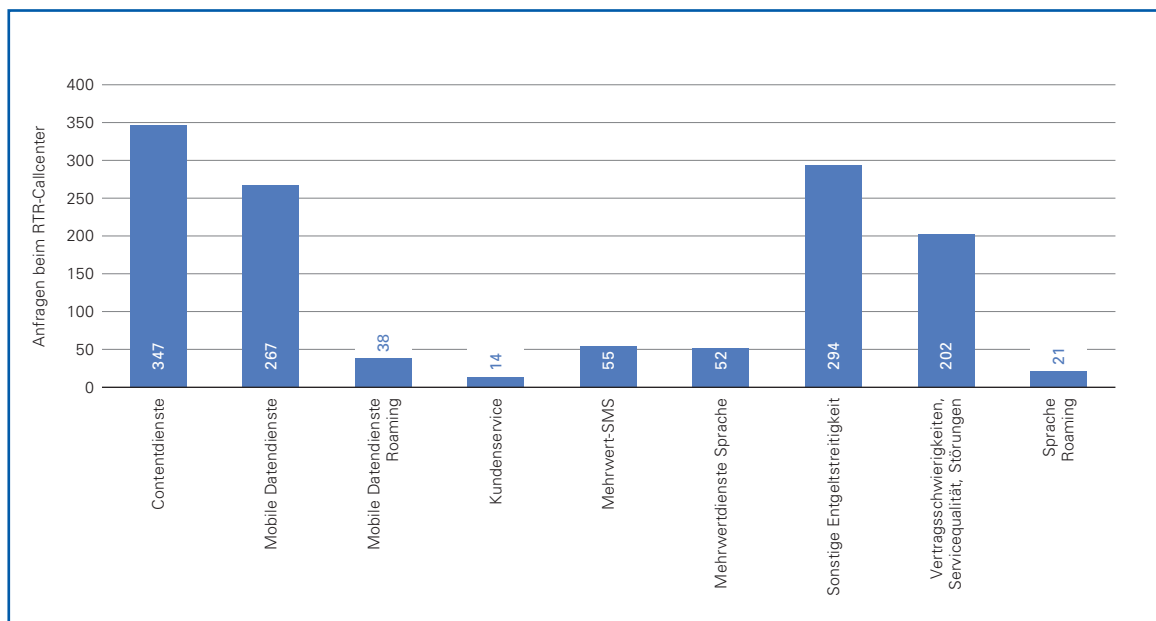
¹⁰ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 14: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2012¹⁰



Etwas anders fällt die Auswertung der Erstanfragen im RTR-Callcenter aus. Hier dominierten im Berichtsjahr bereits die Anfragen zu Contentdiensten.

Abbildung 15: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2012 (nach Gegenständen)



¹⁰ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.1.2 Mobile services: bob

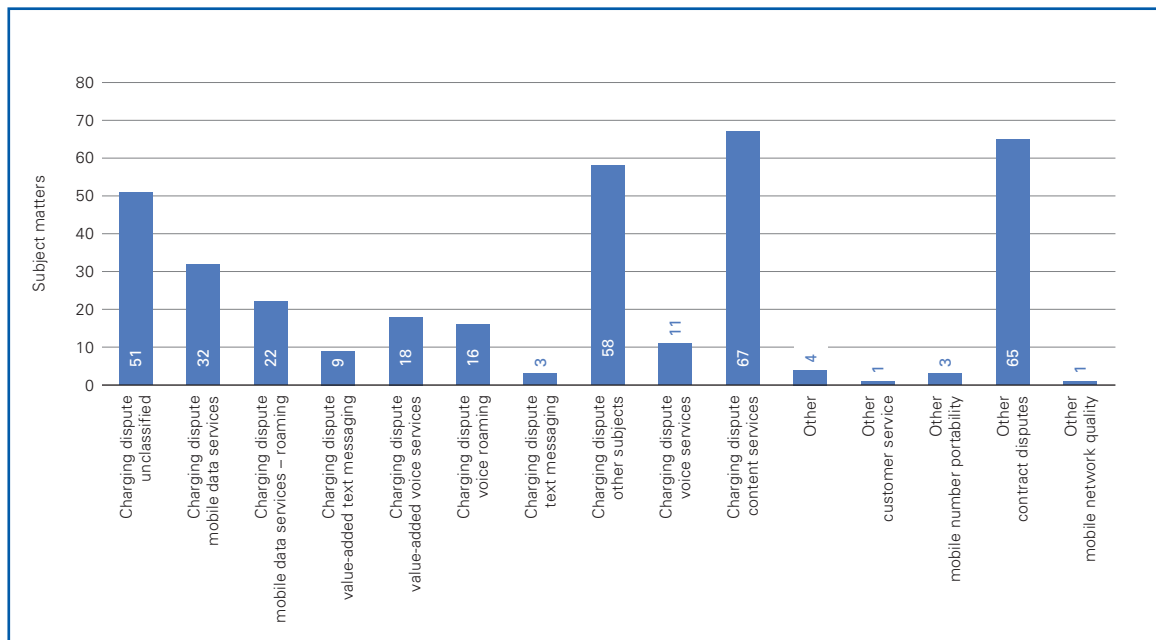
The settlement rate for bob is identical to the other mobile products of A1 Telekom, while its acceptance rate for proposed solutions is rather higher.

Table 2: bob procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹¹	Number
Total	257	Total	11
With settlement	150	Accepted	5
Settlement rate	58%	Acceptance rate for proposed solutions	45%

As in previous years, it is noticeable that, owing to bob's pricing structure, there are very few procedures concerning data services. However, it is involved in a higher than average number of cases concerning content services.

Figure 16: bob – subject matters of conciliation procedures in 2012¹²



The statistics of RTR call centre enquiries correspond to those of procedures.

¹¹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹² In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

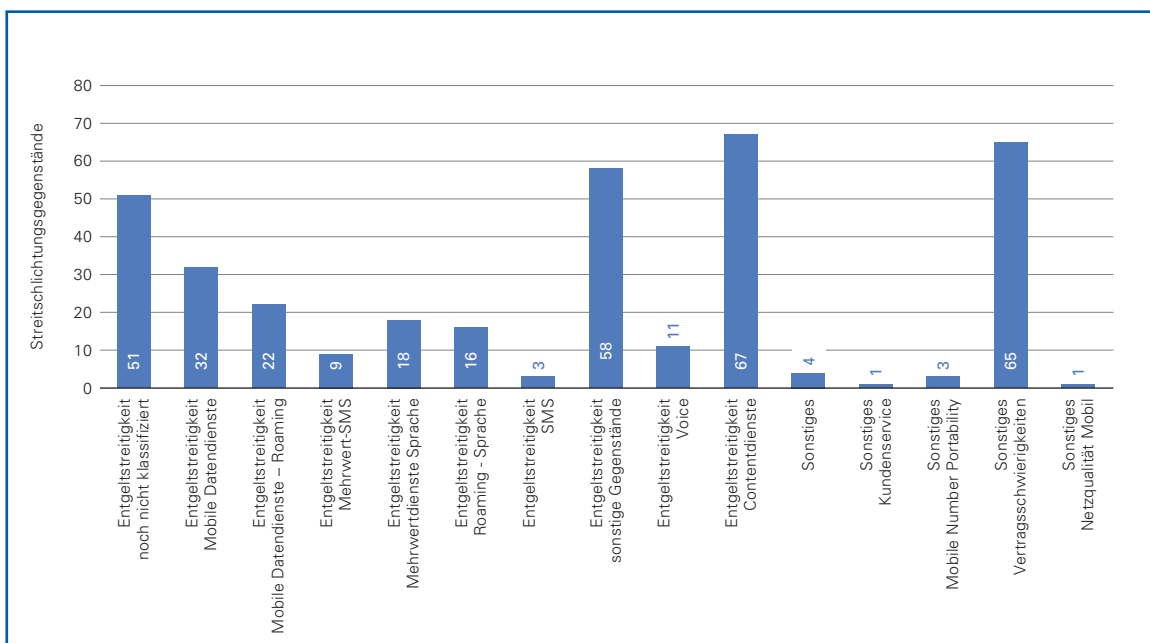
Die Einigungsquote bei bob ist ident mit dem sonstigen Mobilfunkbereich von A1 Telekom. Etwas besser fällt hingegen die Annahmequote bei den Lösungsvorschlägen aus.

Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2012 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹¹	Anzahl
Gesamtsumme	257	Gesamtsumme	11
davon mit Einigung	150	davon akzeptiert	5
Einigungsquote	58 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	45 %

Wie schon in den letzten Jahren fällt bei bob auf, dass es, bedingt durch die Preisgestaltung, nur zu wenigen Verfahren zu Datendiensten kommt. Überproportional vertreten sind hingegen die Contentdienste.

Abbildung 16: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012¹²

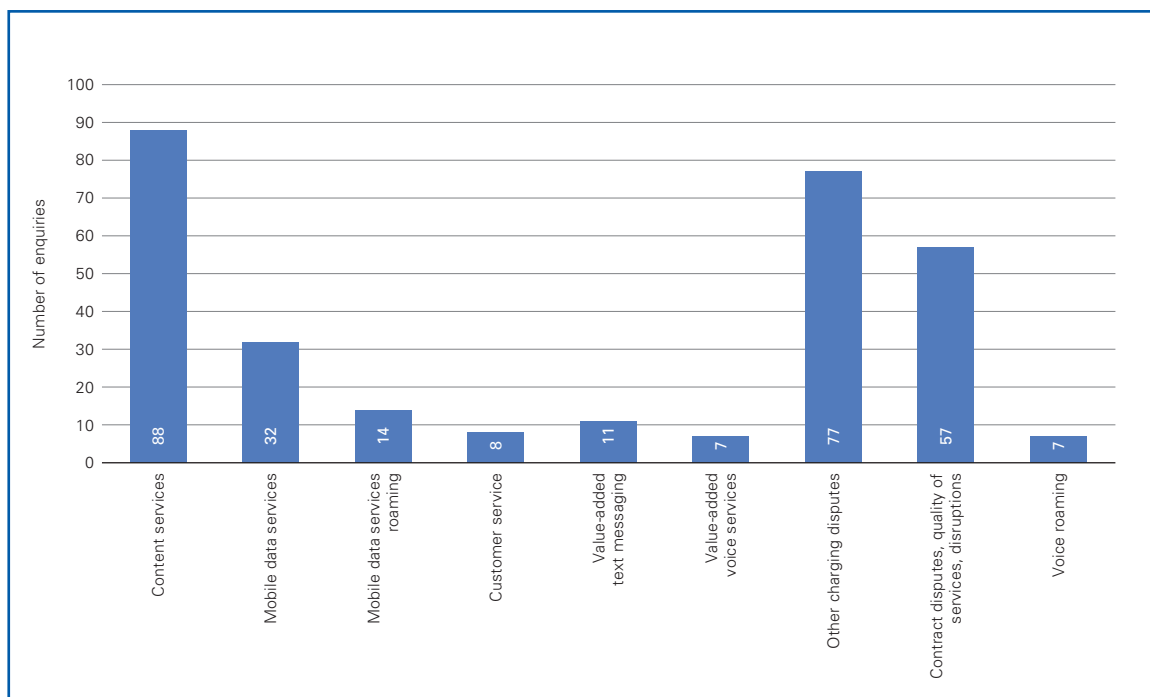


Das Bild hinsichtlich der Anfragen beim Callcenter der RTR-GmbH entspricht dem bei den Verfahren.

¹¹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹² Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Figure 17: Enquiries handled by the RTR call centre concerning bob in 2012 (by subject matter)



4.2.1.3 A1 Telekom fixed-network services

As already mentioned above, one of the characteristics of the fixed-network sector is a further downward trend in the number of conciliation requests. With 228 procedures in 2012, A1 Telekom reached a value that, in view of the number of lines, can only be described as marginal. The settlement rate for solution proposals is relatively high, but as there were only eight solutions proposed by the conciliation body, this is hardly of any statistical significance.

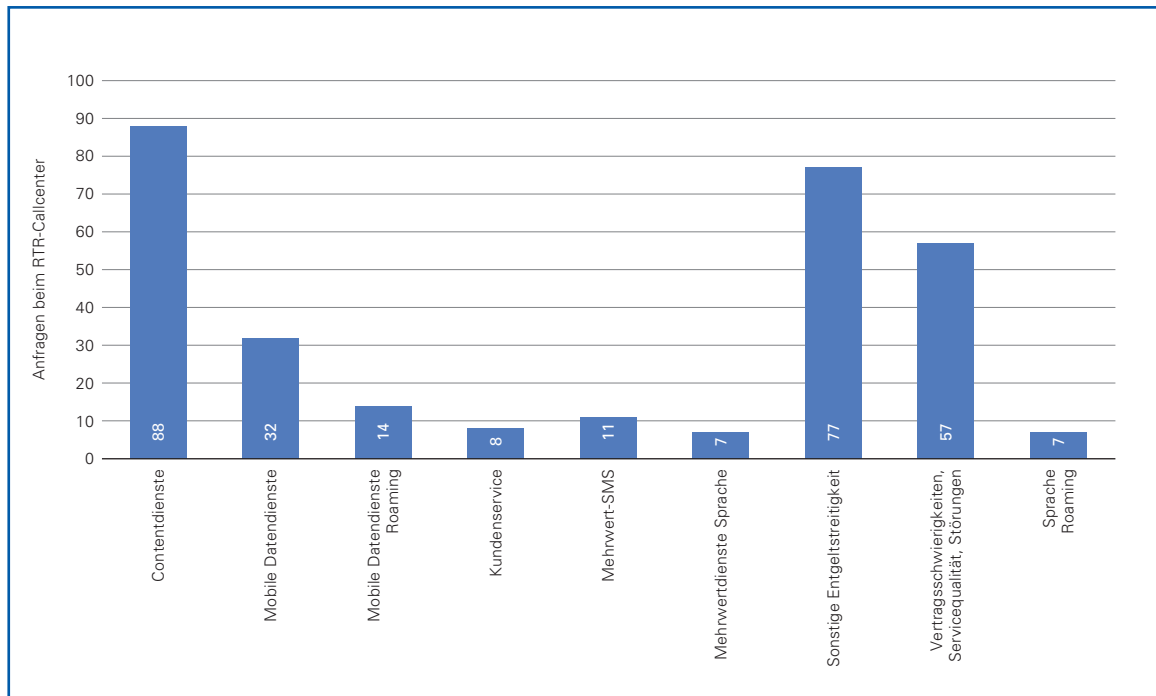
Table 3: A1 Telekom (fixed network) procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹³	Number
Total	194	Total	8
With settlement	110	Accepted	4
Settlement rate	57%	Acceptance rate for proposed solutions	50%

As far as the subject matters involved are concerned, no particular issues featured strongly. The issues of miscellaneous charging disputes and contract disputes in particular represent catch-all categories that include a wide variety of content that cannot be allocated to other categories.

¹³ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2012 (nach Gegenständen)



4.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1 Telekom

Wie bereits oben erwähnt, ist der Festnetzbereich durch eine weitere Reduktion bei den Verfahrensanträgen gekennzeichnet. Mit 228 Verfahren wurde 2012 von A1 Telekom ein Wert erreicht, der in Anbetracht der Anschlusszahlen als marginal zu bezeichnen ist. Die Einigungsquote bei den Lösungsvorschlägen ist vergleichsweise hoch, es wurden aber auch nur acht Lösungsvorschläge von der Schlichtungsstelle erstellt, so dass sich statistisch valide Aussagen kaum treffen lassen.

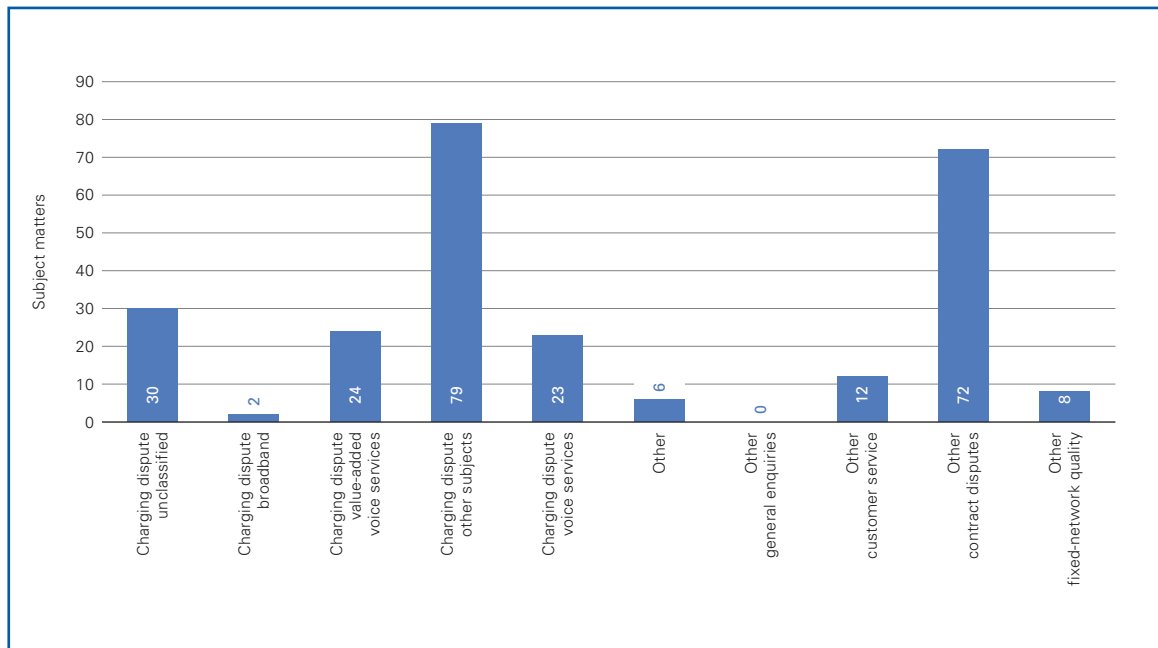
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2012 für A1 Telekom (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹³	Anzahl
Gesamtsumme	194	Gesamtsumme	8
davon mit Einigung	110	davon akzeptiert	4
Einigungsquote	57 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	50 %

Inhaltlich betrachtet lassen sich echte Schwerpunkte kaum feststellen. Gerade die Bereiche „Sonstige Entgeltstreitigkeiten“ und „Vertragsschwierigkeiten“ stellen Auffangkategorien dar, die verschiedene, nicht den anderen Kategorien zuordenbare Inhalte umfassen.

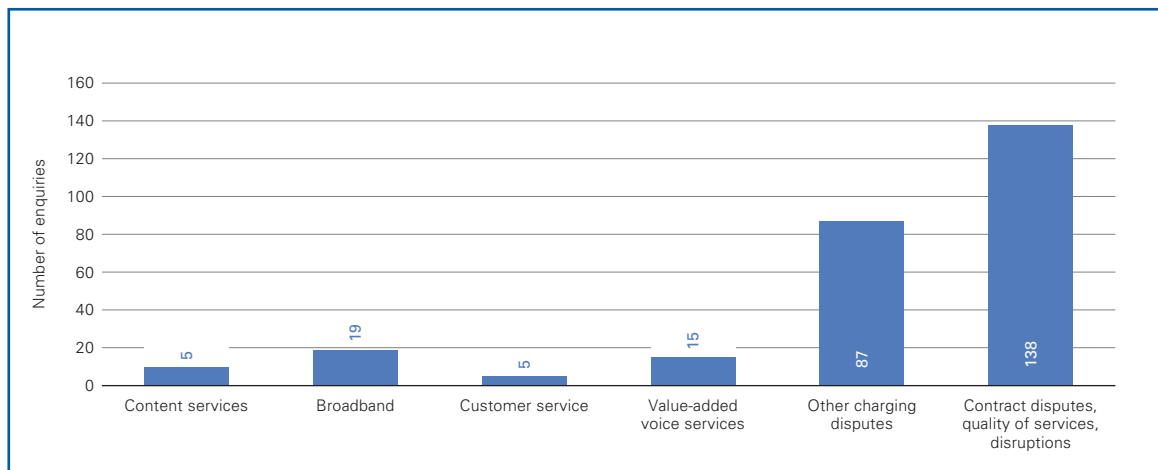
¹³ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 18: A1 Telekom (fixed network) – subject matters of conciliation procedures in 2012¹⁴



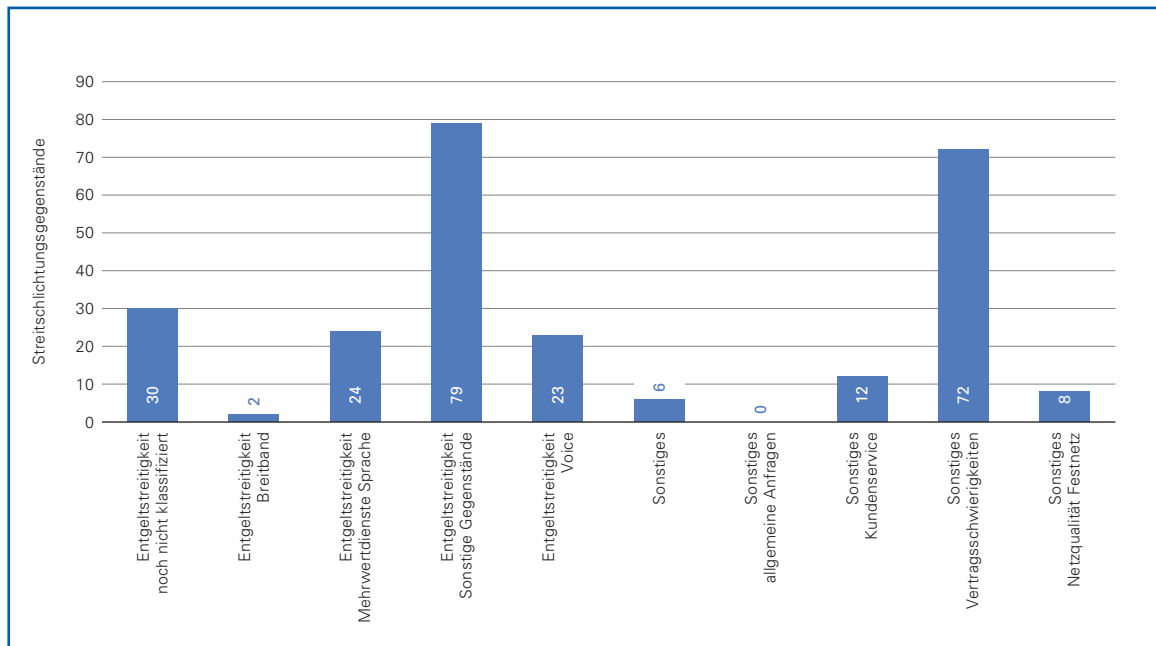
As far enquiries received by the call centre are concerned, the two previously mentioned problem areas of "miscellaneous charging disputes" and "contract disputes" figured strongly (see Figure 19):

Figure 19: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed network) in 2012 (by subject matter)



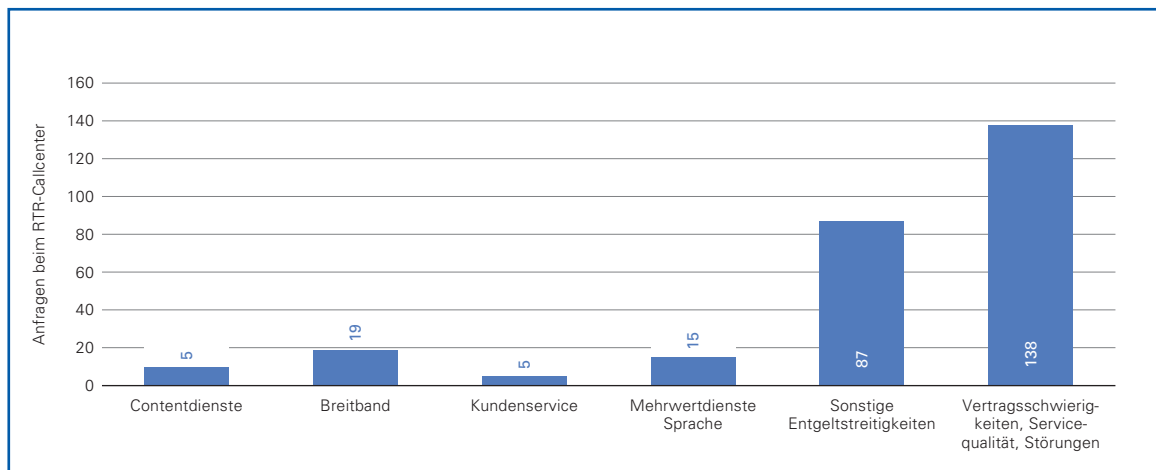
¹⁴ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 18: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2012¹⁴



Hinsichtlich der im Callcenter eingelangten Anfragen dominierten ebenfalls die bereits genannten beiden Problemfelder „Sonstige Entgeltsschwierigkeiten“ und „Vertragsschwierigkeiten“ (siehe Abbildung 19).

Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2012 (nach Gegenständen)



¹⁴ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.2 UPC

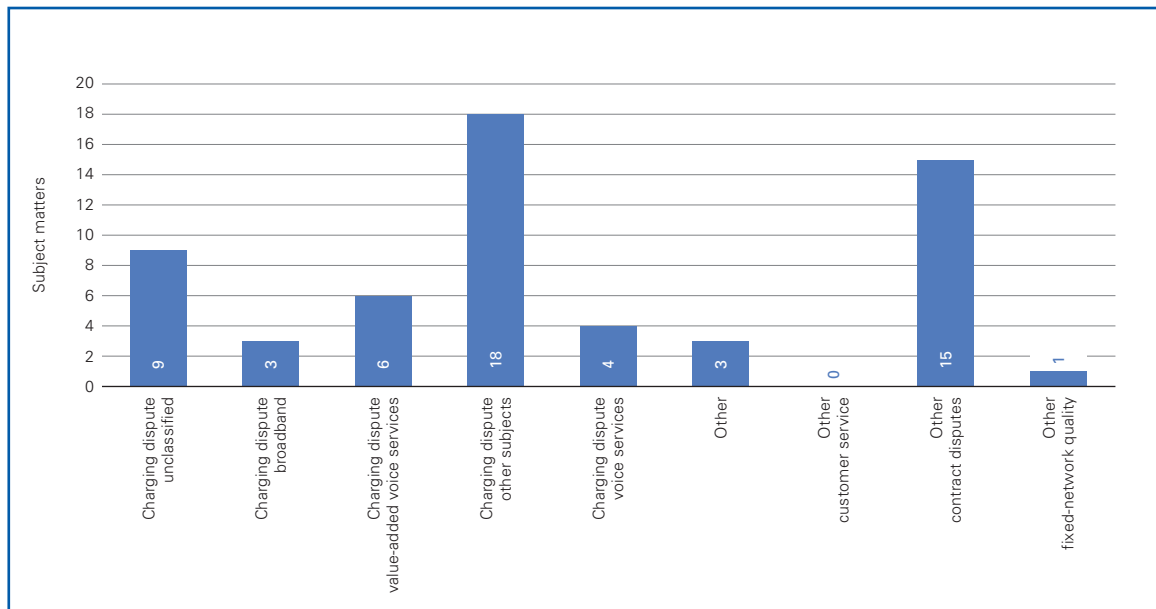
After a small rise in the number of conciliation requests in 2011, UPC¹⁵ was successful in reversing this trend in 2012. With just 52 procedures, UPC achieved another all-time statistical low. As in the previous year, it should be noted that the information furnished by this operator during the conciliation procedure was technically accurate and comprehensive, which facilitated effective processing of the individual cases.

Table 4: UPC procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁶	Number
Total	52	Total	7
With settlement	24	Accepted	4
Settlement rate	46%	Acceptance rate for proposed solutions	57%

The complaints dealt with focused on the same issues as those seen with A1 Telekom's fixed-network operation.

Figure 20: UPC – subject matters of conciliation procedures in 2012¹⁷



The same applies to call centre enquiries, where there was also an emphasis on contract disputes.

¹⁵ For reasons of simplification "UPC" is used for all companies operating under this brand name in Austria (see http://www.upc.at/ueber_upc/impressum/, in German).

¹⁶ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹⁷ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.2.2 UPC

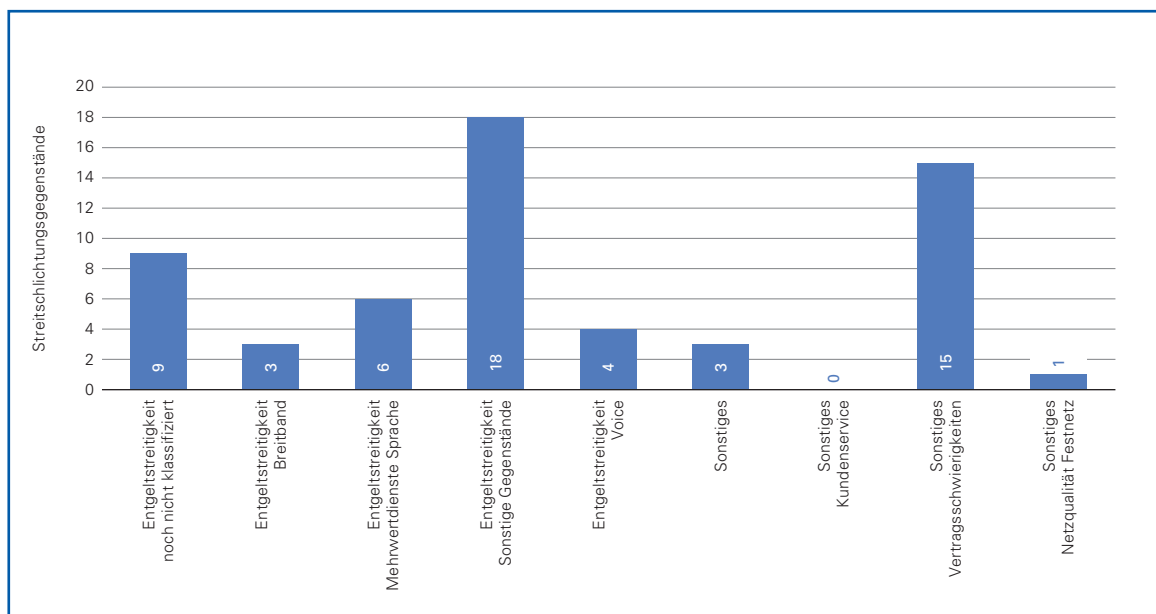
UPC¹⁵ konnte – nach einer kleinen Steigerung bei den Verfahrensanträgen im Jahr 2011 – im Jahr 2012 eine bemerkenswert erfreuliche Trendwende erreichen. Mit nur mehr 52 Verfahren wurde ein neuerlicher Tiefstand in der Statistik von UPC erreicht. Wie schon im Vorjahr, ist positiv anzumerken, dass die Stellungnahmen in den Schlichtungsverfahren sachlich fundiert und umfangreich sind, so dass eine effektive Bearbeitung der einzelnen Fälle gewährleistet ist.

Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2012 für UPC

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁶	Anzahl
Gesamtsumme	52	Gesamtsumme	7
davon mit Einigung	24	davon akzeptiert	4
Einigungsquote	46 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	57 %

Die inhaltlichen Schwerpunkte entsprechen denen des Festnetzbereichs von A1 Telekom.

Abbildung 20: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2012¹⁷



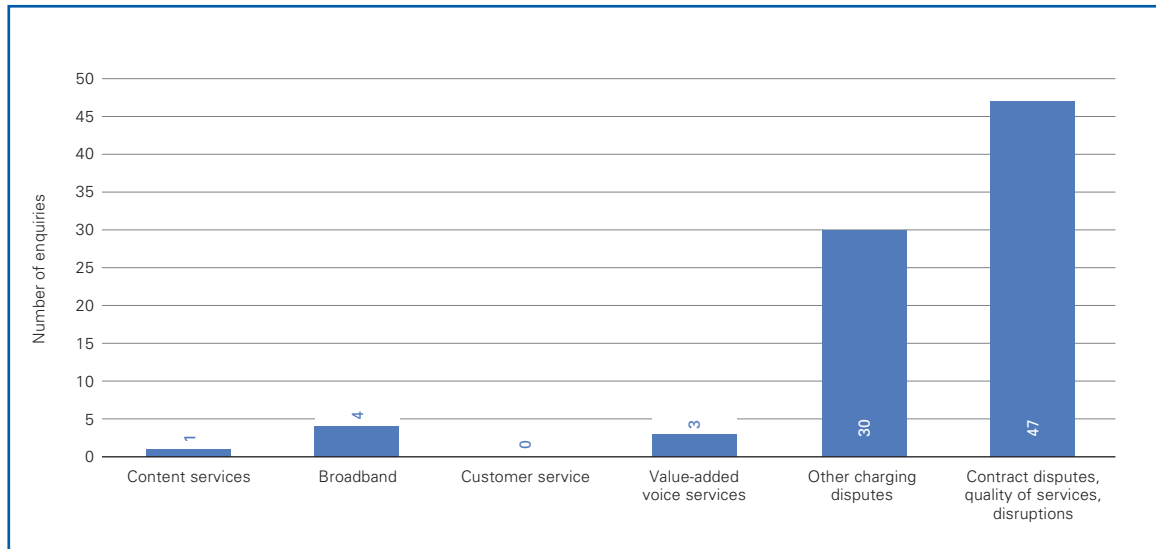
Gleiches gilt für die Anfragen beim Callcenter, auch hier liegt der Fokus bei Vertragsschwierigkeiten.

¹⁵ Aus Gründen der Vereinfachung wird der Begriff „UPC“ für alle Gesellschaften gewählt, die unter diesem Markennamen in Österreich tätig sind (siehe auch: http://www.upc.at/ueber_upc/impressum/).

¹⁶ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁷ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Figure 21: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2012 (by subject matter)



4.2.3 Tele2 Telecommunication GmbH

With only 49 procedures filed in 2012, Tele2 also achieved an agreeably low number of conciliation procedures. This was a modest reduction on the 2011 figure. At just 33%, however, the settlement rate was rather below average.

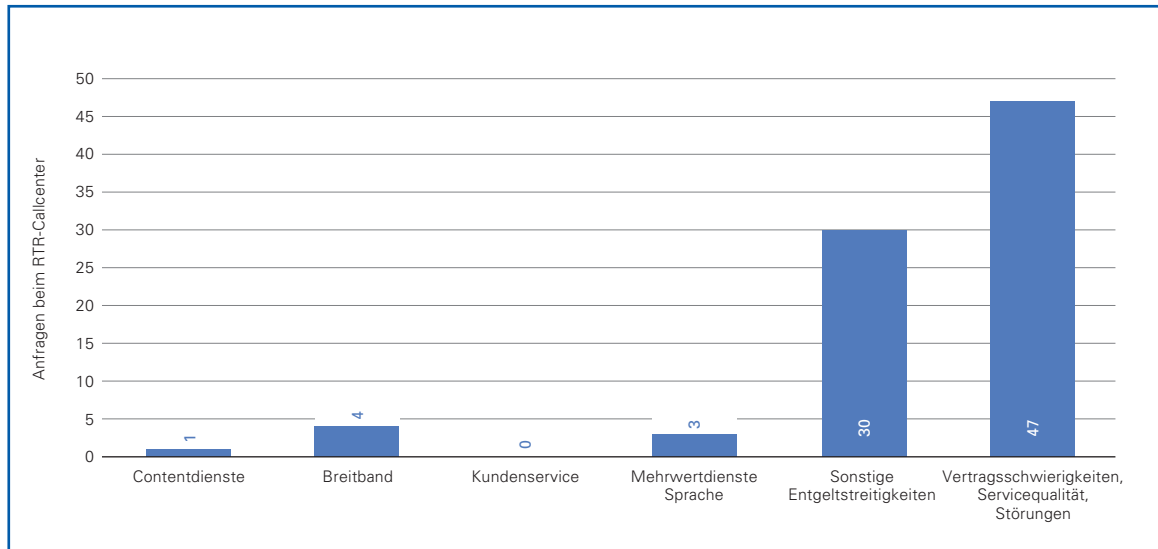
Table 5: Tele2 procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁸	Number
Total	42	Total	7
With settlement	14	Accepted	3
Settlement rate	33%	Acceptance rate for proposed solutions	43%

The results of the analysis of the subject matters of the procedures were the same as for the other fixed-network operators.

¹⁸ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2012 (nach Gegenständen)



4.2.3 Tele2 Telecommunication GmbH

Mit nur 49 im Jahr 2012 eingebrachten Verfahren konnte auch Tele2 einen erfreulich niedrigen Wert bei den Schlichtungsverfahren erzielen. Gegenüber 2011 stellt dies eine geringe Reduktion dar. Eher unterdurchschnittlich ist jedoch die Einigungsquote, die nur 33 % beträgt.

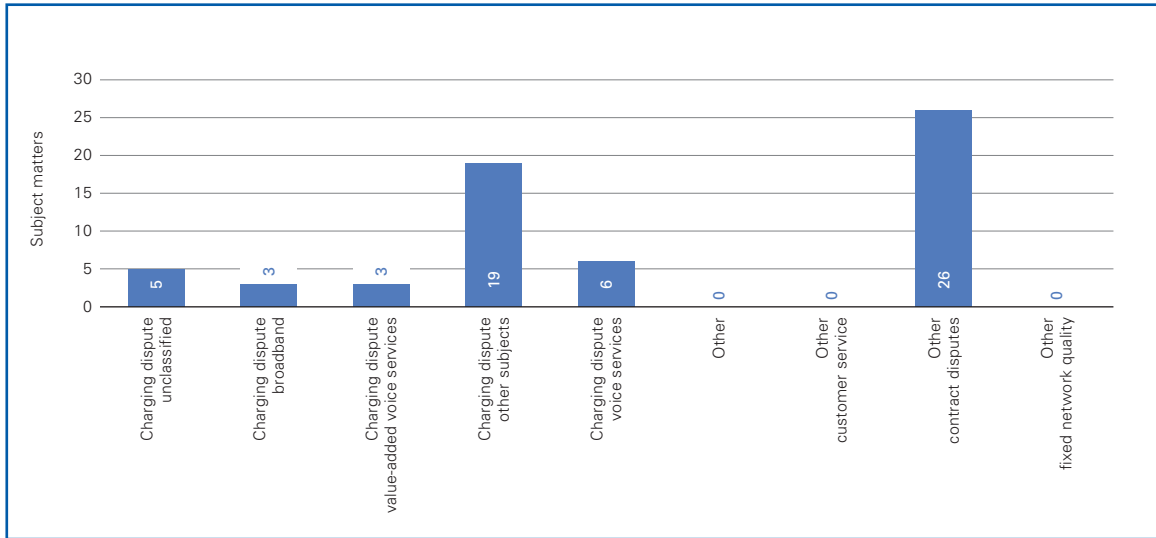
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2012 für Tele2

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁸	Anzahl
Gesamtsumme	42	Gesamtsumme	7
davon mit Einigung	14	davon akzeptiert	3
Einigungsquote	33 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	43 %

Das Ergebnis der Analyse der Verfahrensgegenstände entspricht dem der anderen Festnetzbetreiber.

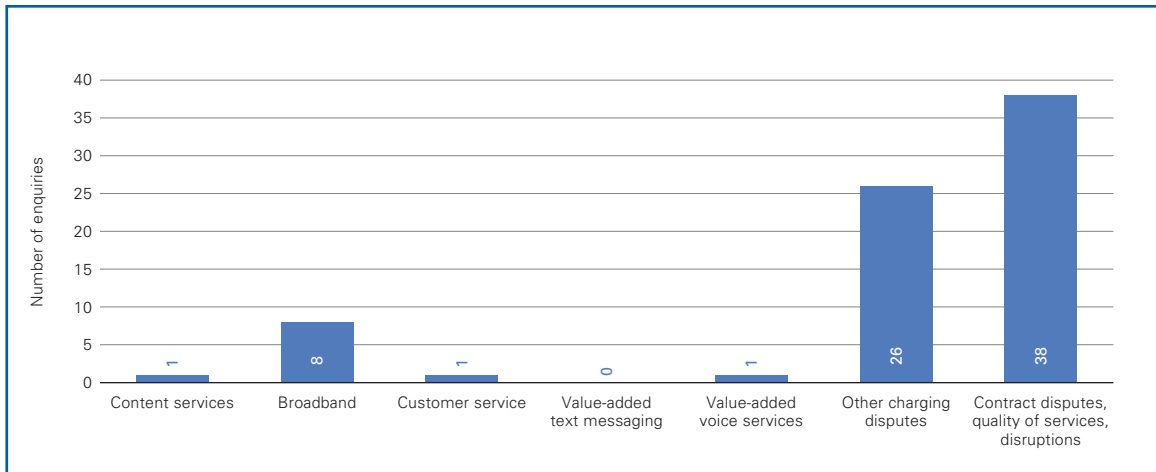
¹⁸ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 22: Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2012¹⁹



The enquiries made to the call centre were also similar to those for the other fixed-network operators.

Figure 23: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2012 (by subject matter)

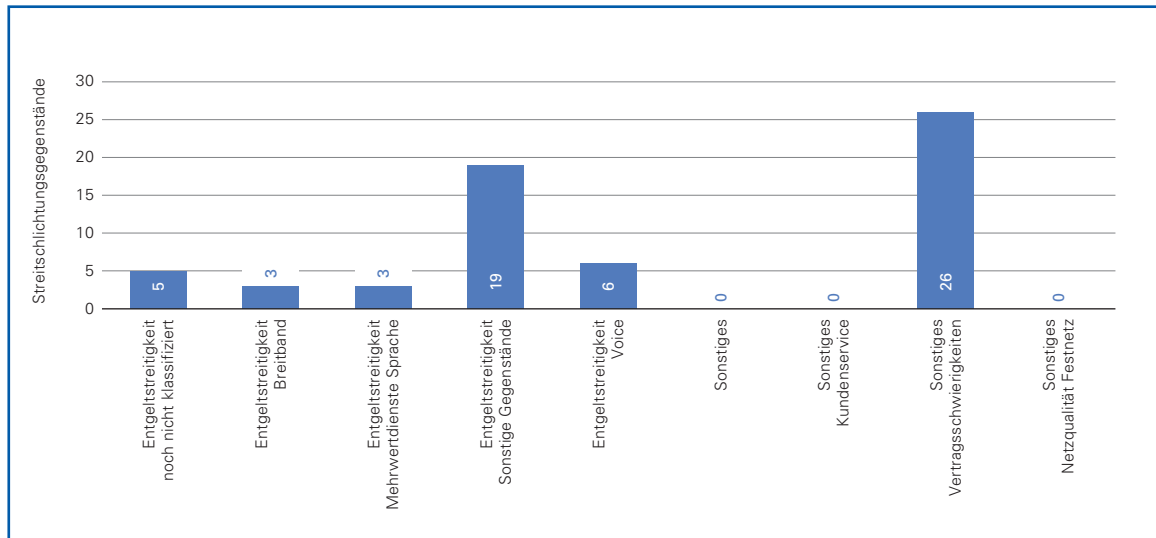


4.2.4 T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile was able to reduce the number of new requests for conciliation procedures for the second time in succession. However, 1,380 procedures still puts it in second place after A1 Telekom in the ranking of large telecom operators. While its responses during the conciliation procedures could have benefited from a little more depth, in the view of the conciliation body its willingness to compromise was most commendable. In view of the company's two-brand strategy, a separate report is given below for T-Mobile and tele.ring.

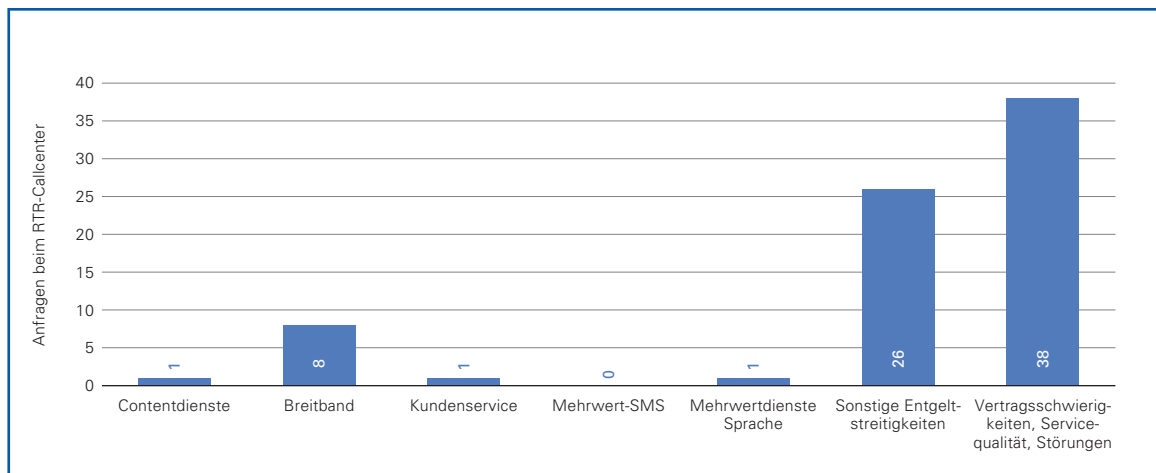
¹⁹ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 22: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2012¹⁹



Auch die Anfragen beim Callcenter gleichen in etwa denen der anderen Festnetzbetreiber.

Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2012 (nach Gegenständen)



4.2.4 T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile konnte 2012 zum zweiten Mal in Folge die Anzahl der neuen Verfahrensanträge reduzieren. Mit 1.380 Verfahren liegt sie aber nach A1 Telekom immer noch auf Platz zwei im Ranking der großen Telekom-Betreiber. Während bei den Stellungnahmen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens aus Sicht der Schlichtungsstelle etwas mehr Tiefe wünschenswert wäre, ist die Kulanzbereitschaft besonders positiv hervorzuheben. Aufgrund der Zweimarkenstrategie, die das Unternehmen fährt, erfolgt die weitere Darstellung getrennt nach „T-Mobile“ und „tele.ring“.

¹⁹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.4.1 T-Mobile Austria GmbH: T-Mobile

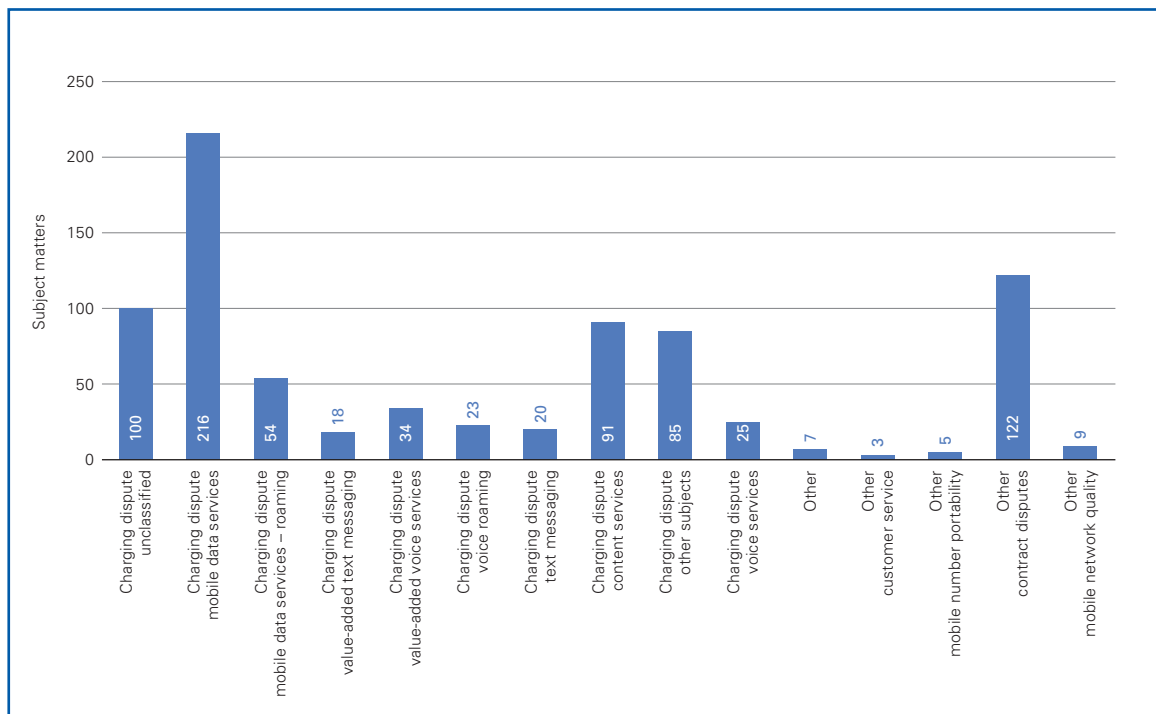
Scores were encouragingly high both for agreements achieved during the procedures and for the acceptance rate for proposed solutions. They were surpassed only by tele.ring and Orange.

Table 6: T-Mobile procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²⁰	Number
Total	657	Total	24
With settlement	432	Accepted	18
Settlement rate	66%	Acceptance rate for proposed solutions	75%

The sharp rise in the proportion of procedures dealing with content services is noteworthy for T-Mobile as well.

Figure 24: T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2012²¹



Most of the enquiries made to the call centre concerned mobile data services, contract disputes and content services.

²⁰ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

²¹ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

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

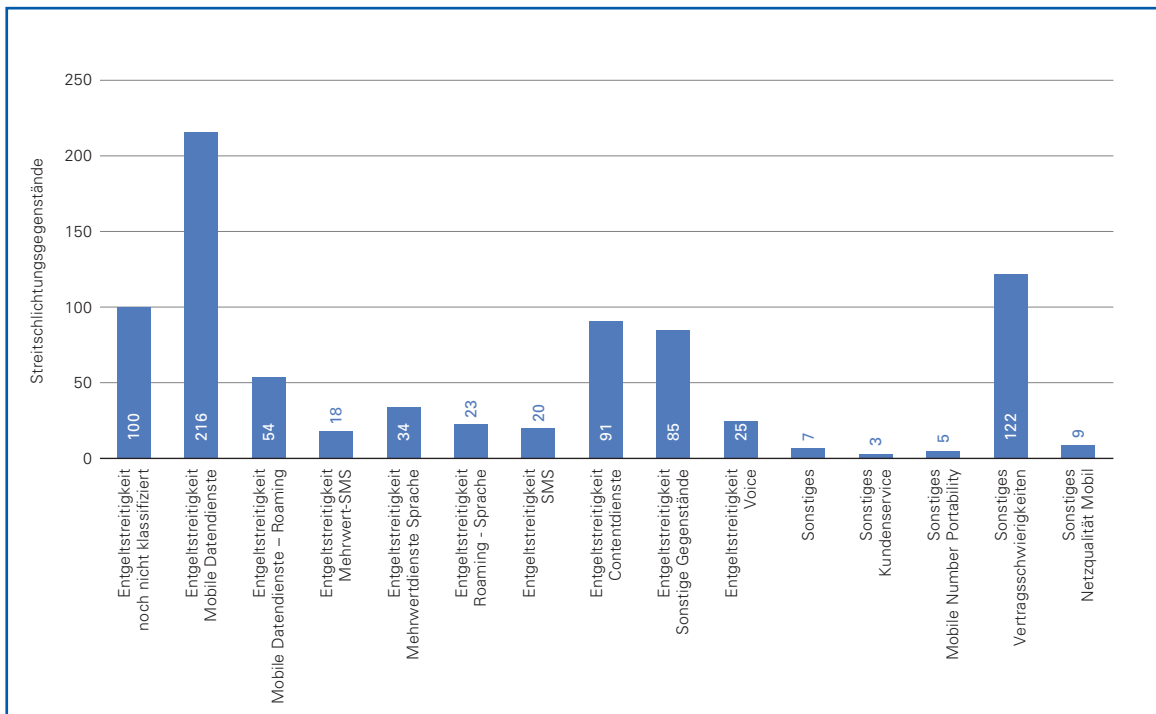
Sowohl bei den im Laufe der Verfahren erzielten Einigungen als auch bei der Annahmequote der Lösungsvorschläge sind höchst erfreuliche Spitzenwerte festzustellen. Diese werden nur noch von tele.ring und Orange übertroffen.

Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2012 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²⁰	Anzahl
Gesamtsumme	657	Gesamtsumme	24
davon mit Einigung	432	davon akzeptiert	18
Einigungsquote	66 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	75 %

Auch bei T-Mobile ist der stark gestiegene Verfahrensanteil bei den Contentdiensten beachtenswert.

Abbildung 24: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012²¹

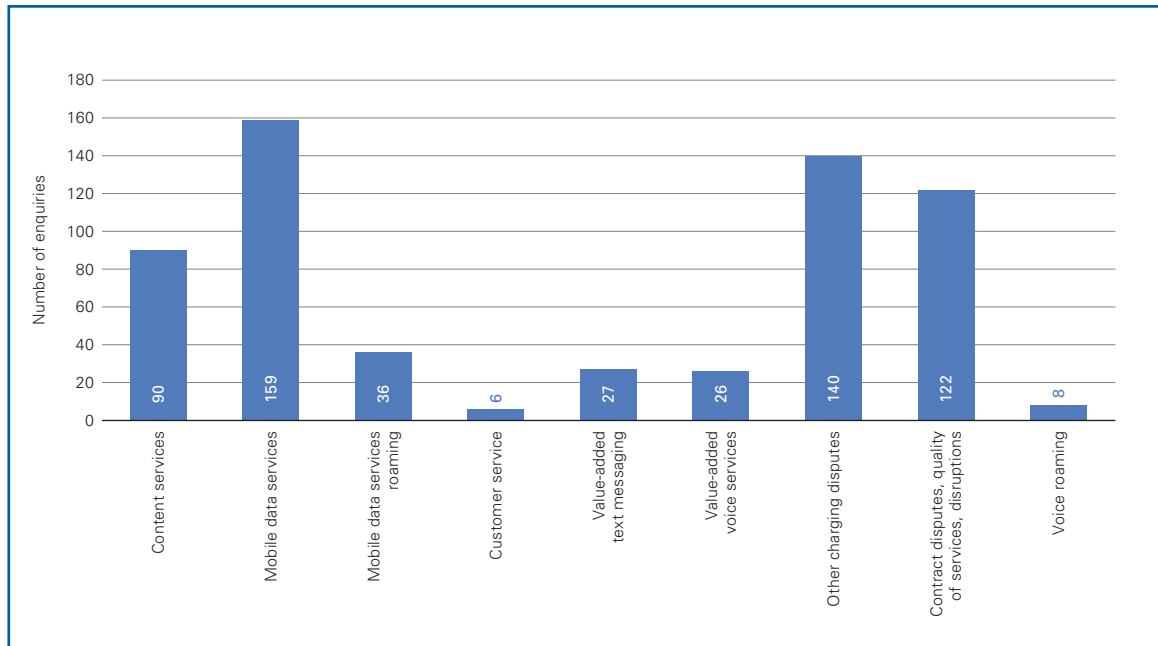


Die an das Callcenter herangetragenen Anfragen fokussieren auf mobile Datendienste, Vertrags-schwierigkeiten und Contentdienste.

²⁰ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

²¹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Figure 25: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2012 (by subject matter)



4.2.4.2 T-Mobile Austria GmbH: tele.ring

As the following tables clearly show, tele.ring, along with Orange, was the 2012 leader in terms of its willingness to seek compromise solutions and to accept the solutions proposed by the conciliation body. Of course, such conduct makes it possible for complainants to quickly achieve a satisfactory solution.

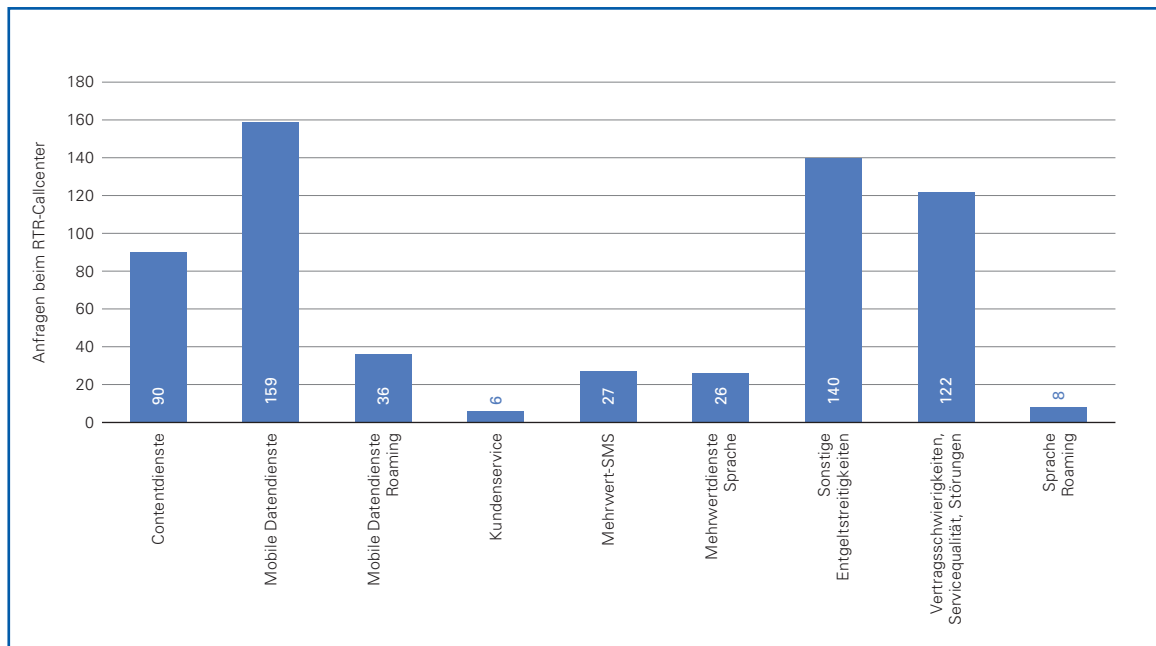
Table 7: tele.ring procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²²	Number
Total	700	Total	29
With settlement	495	Accepted	25
Settlement rate	71%	Acceptance rate for proposed solutions	86%

In terms of the subject matters dealt with in the conciliation procedures, it is noticeable that mobile data services accounted for a larger percentage than was the case with T-Mobile.

²² The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2012 (nach Gegenständen)



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

Wie die nachstehenden Tabellen eindringlich zeigen, ist tele.ring neben Orange im Berichtsjahr 2012 der positive Spitzenreiter bei der Bereitschaft, Kulanzlösungen zu finden bzw. von der Schlichtungsstelle erstattete Lösungsvorschläge anzunehmen. Ein derartiges Verhalten ermöglicht es natürlich, für die betroffenen Beschwerdeführer rasch zufriedenstellende Lösungen zu finden.

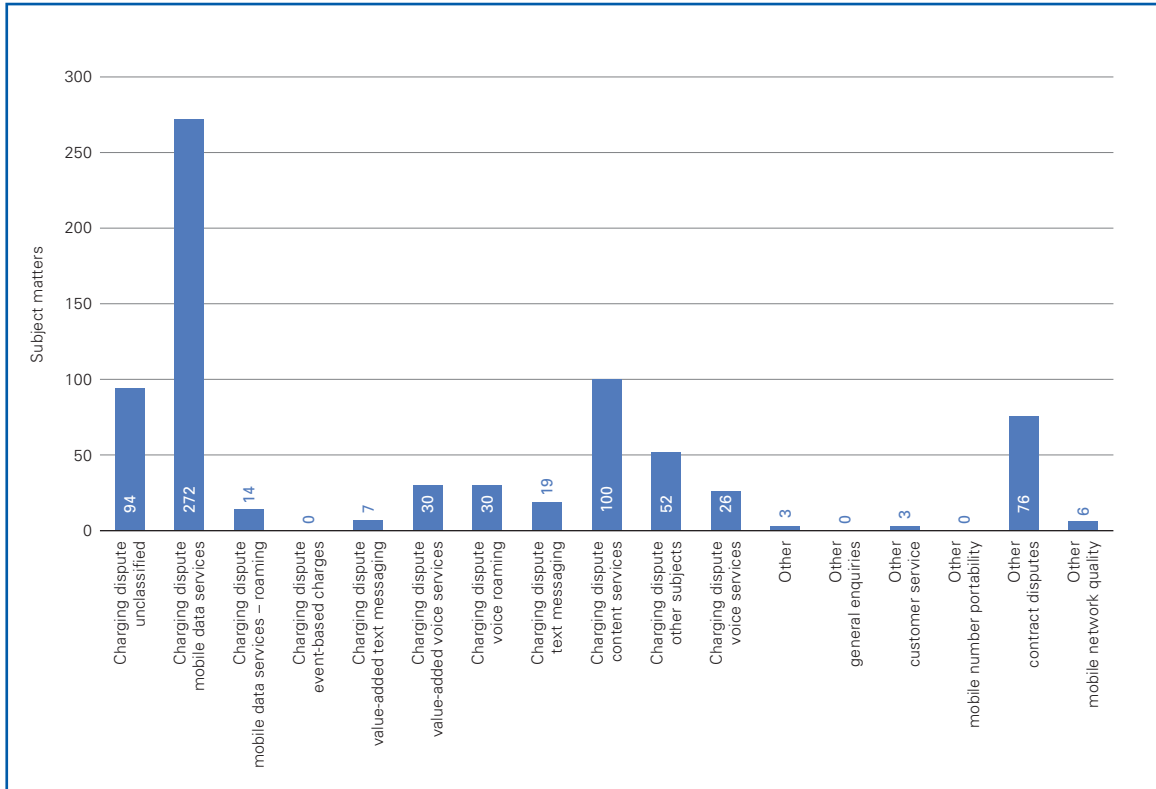
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2012 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²²	Anzahl
Gesamtsumme	700	Gesamtsumme	29
davon mit Einigung	495	davon akzeptiert	25
Einigungsquote	71 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	86 %

Hinsichtlich der Streitschlichtungsgegenstände fällt der im Vergleich zu T-Mobile höhere Anteil bei mobilen Datendiensten auf.

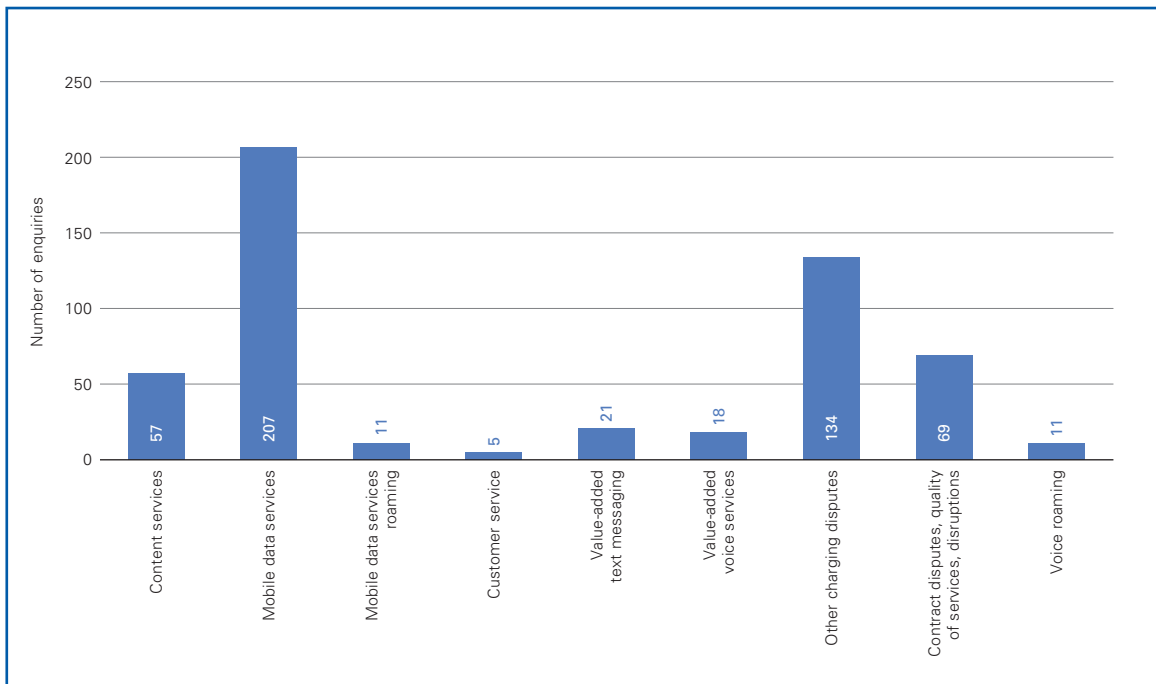
²² Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 26: tele.ring – subject matters of conciliation procedures in 2012²³



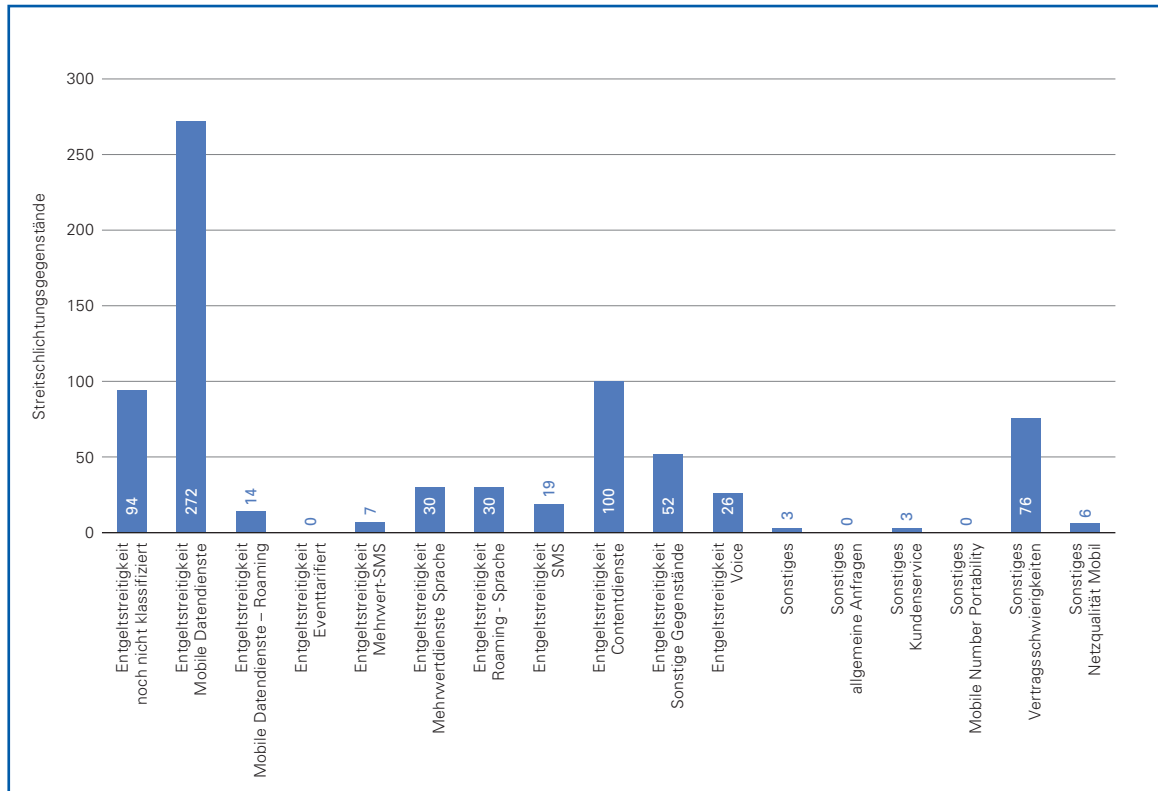
A similar difference compared to other mobile operators is also shown for call centre enquiries.

Figure 27: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2012 (by subject matter)



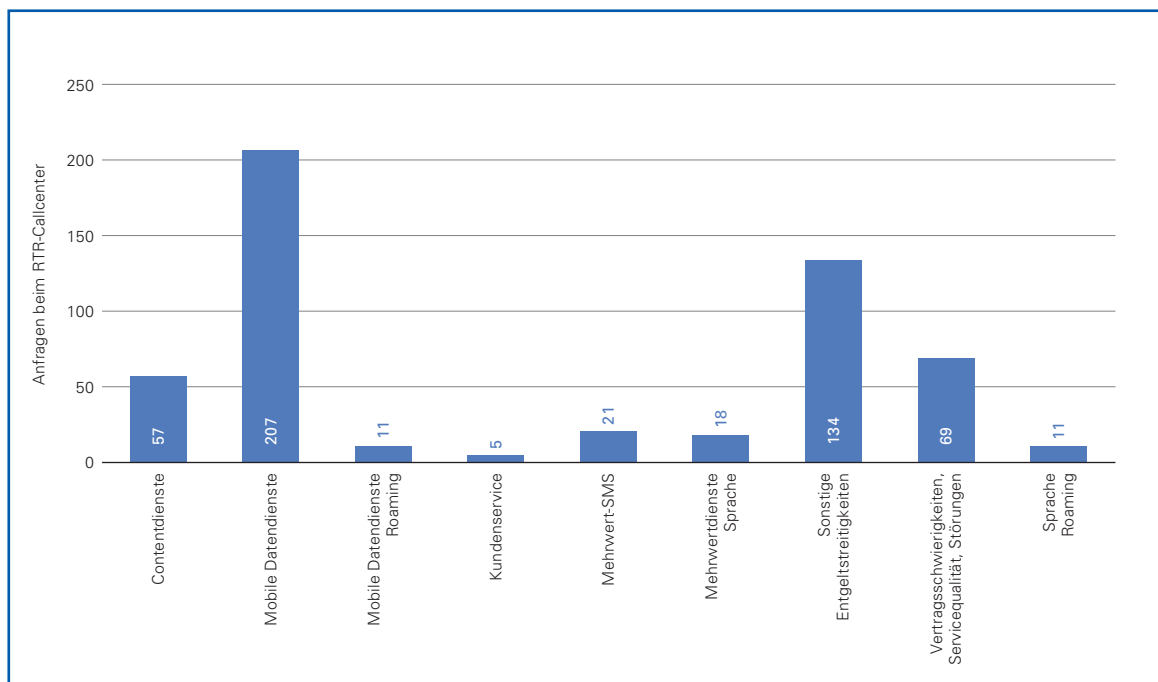
²³ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 26: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012²³



Dieser Unterschied zu anderen Mobilfunkbetreibern kann auch bei den Callcenter-Anfragen festgestellt werden.

Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2012 (nach Gegenständen)



²³ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.5 Orange Austria Telecommunication GmbH

As a result of the sale of Orange to Hutchison, this is the last time that Orange will be considered as an independent company in the activity report of the conciliation body. The results for 2012 were positive, as they were for 2011. Although the total number of conciliation requests received rose marginally to 237 cases, this is a remarkably low figure in comparison with those for the other operators. It is to be hoped that the corporate mechanisms that have led to such good results for its customers will be adopted by Hutchinson. The company's constructive approach to the conciliation procedures is worthy of mention as well.

The Orange subsidiary YESSS! will be discussed separately below.

4.2.5.1 Orange Austria Telecommunication GmbH: Orange

Only six solutions had to be proposed by the conciliation body, and these were all accepted by Orange. The acceptance rate for other settlements was also above average.

Table 8: Orange procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²⁴	Number
Total	192	Total	6
With settlement	120	Accepted	6
Settlement rate	63%	Acceptance rate for proposed solutions	100%

As in previous years, the low share of procedures related to mobile data services is noticeable. Particularly high by comparison, however, is the share of procedures related to content services.

²⁴ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

4.2.5 Orange Austria Telecommunication GmbH

Durch den Verkauf von Orange an Hutchison wird zum letzten Mal Orange als selbständiges Unternehmen im Rahmen des Tätigkeitsberichtes der Schlichtungsstelle betrachtet. Wie schon für 2011, kann auch für 2012 positiv berichtet werden. Zwar stieg die Gesamtzahl der einlangenden Verfahrensanhträge geringfügig auf 237 an, dies stellt aber im Vergleich zu den anderen Betreibern einen hervorstechend geringen Wert dar. Es gilt zu hoffen, dass die unternehmensinternen Mechanismen, die zu diesem für die Kunden positiven Resultat geführt haben, von Hutchison übernommen werden. Auch bei den Schlichtungsverfahren selbst ist auf die konstruktive Zusammenarbeit hinzuweisen.

Bei Orange wird das Tochterunternehmen „YESSS!“ in Folge gesondert dargestellt.

4.2.5.1 Orange Austria Telecommunication GmbH: „Orange“

Bei Orange mussten nur sechs Lösungsvorschläge erstellt werden, die alle von Orange angenommen wurden. Auch die Quote der sonstigen Einigungen liegt über dem Durchschnitt.

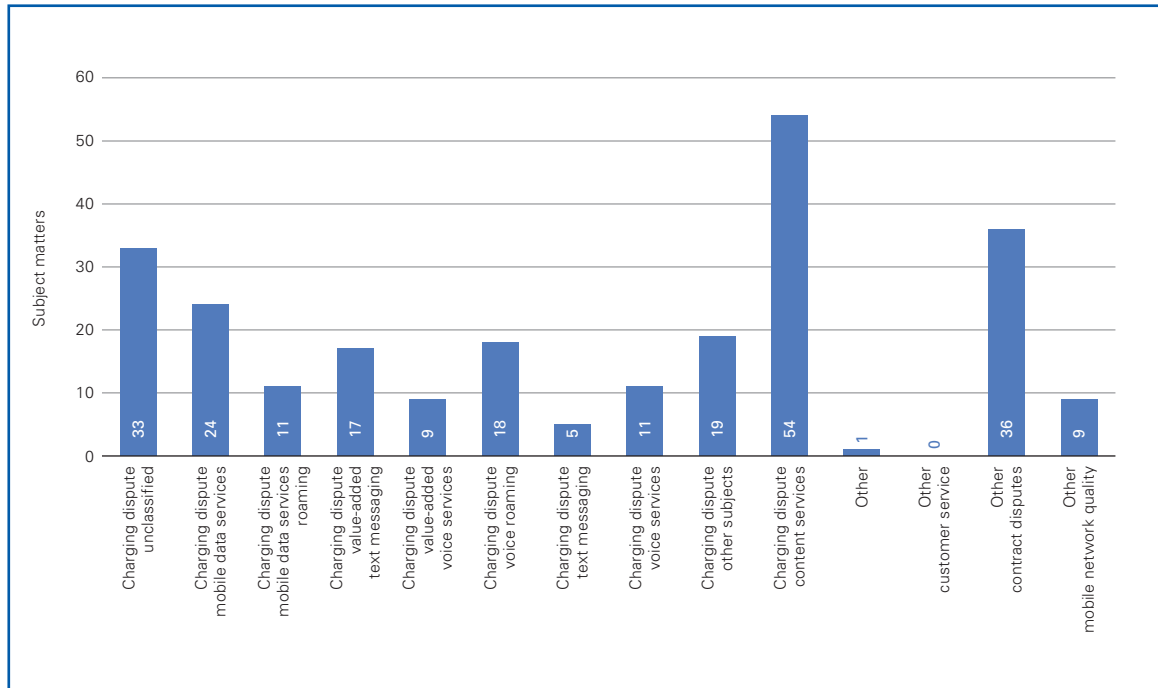
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2012 für „Orange“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²⁴	Anzahl
Gesamtsumme	192	Gesamtsumme	6
davon mit Einigung	120	davon akzeptiert	6
Einigungsquote	63 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	100 %

Wie schon in den Vorjahren fällt der geringe Anteil der Verfahren zu mobilen Datendiensten auf. Im Vergleich besonders hoch ist jedoch der Anteil bei den Contentdiensten.

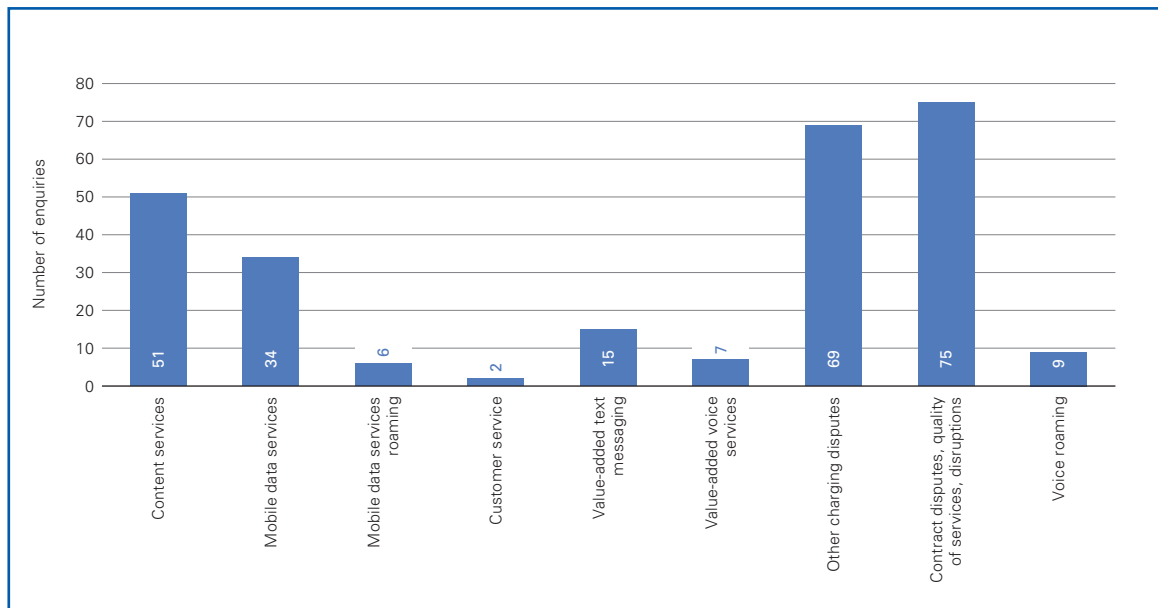
²⁴ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 28: Orange – subject matters of conciliation procedures in 2012²⁵



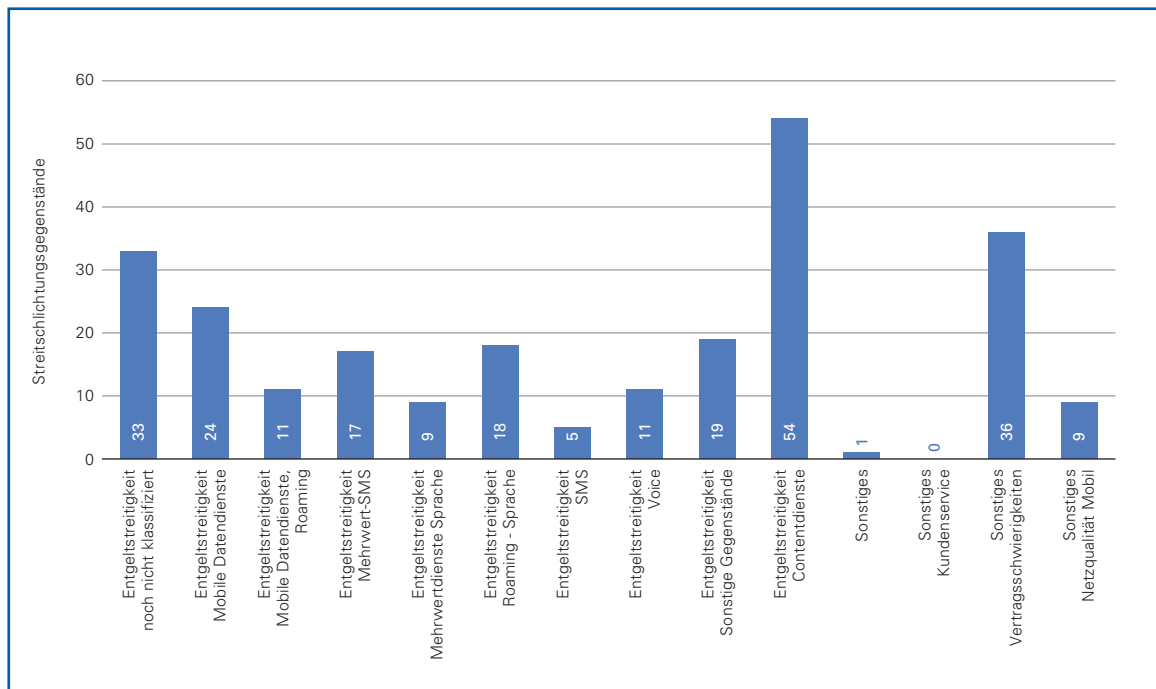
The call centre enquiry data also reveals a low share of enquiries involving mobile data services and a relatively high number of enquiries about content services.

Figure 29: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2012 (by subject matter)



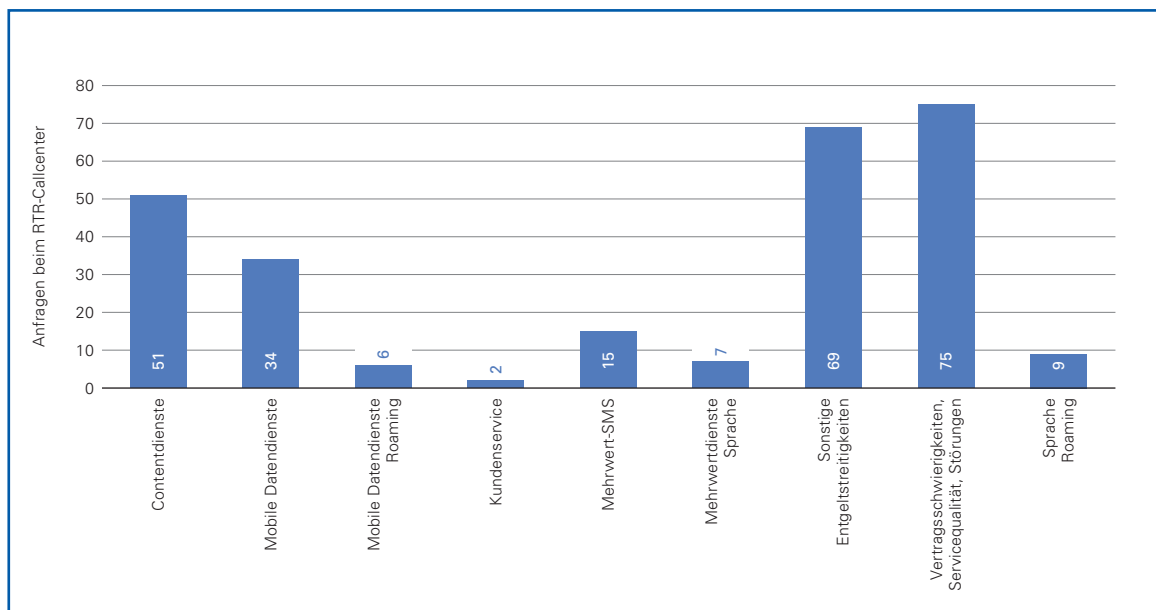
²⁵ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 28: „Orange“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012²⁵



Auch die Callcenter-Anfragen zeigen einen niedrigen Anteil bei mobilen Datendiensten und relativ viele Anfragen zu Contentdiensten.

Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „Orange“ 2012 (nach Gegenständen)



²⁵ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.5.2 YESSS! Telekommunikation GmbH

In view of its not inconsiderable market share of around 6%, the Orange subsidiary YESSS! is included in the report, although the mere eleven complaints registered with the conciliation body in 2012 are not of any great significance. The services supplied by YESSS! evidently attract few complaints and customer service is good. Due to the low number of cases, an analysis of the subject matters or call centre enquiries is not provided.

Table 9: YESSS! procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²⁶	Number
Total	11	Total	0
With settlement	4	Accepted	0
Settlement rate	36%	Acceptance rate for proposed solutions	–

4.2.6 Hutchison 3G Austria GmbH

The data on Hutchison deviates somewhat from that of the other operators. What stands out is the low settlement rate of 28%. On the positive side, this figure is 9% higher than in 2011, and as such, represents a significant improvement. Another positive sign is that Hutchison was able to reduce the number of procedures it was involved with in 2012. On the other hand, its acceptance rate for proposed solutions also fell. In terms of its contribution to the conciliation procedures, Hutchison acts quickly, but it would be good if the company's statements would go into more detail about the peculiarities of each particular case.

Table 10: Hutchison procedure statistics 2012

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²⁷	Number
Total	631	Total	39
With settlement	175	Accepted	19
Settlement rate	28%	Acceptance rate for proposed solutions	49%

As far as the subject matters of the procedures are concerned, a relatively high share pertaining to the billing of text messaging is apparent. As with most of the other operators, the dominant issue remains that of mobile data services.

²⁶ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

²⁷ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

4.2.5.2 YESSS! Telekommunikation GmbH

Aufgrund des doch beträchtlichen Marktanteils von rund 6 % wird auch das Tochterunternehmen der Orange, YESSS!, erwähnt, obwohl mit nur elf Beschwerden, die 2012 bei der Schlichtungsstelle registriert wurden, eine Signifikanz eigentlich nicht gegeben ist. Offensichtlich sind die von YESSS! angebotenen Dienste kaum beschwerdeanfällig und das Kundenservice ist gut. Aufgrund der geringen Fallzahl wird auf eine Auswertung nach Streitschlichtungsgegenständen und der Callcenter-Anfragen verzichtet.

Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2012 für „YESSS!“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²⁶	Anzahl
Gesamtsumme	11	Gesamtsumme	0
davon mit Einigung	4	davon akzeptiert	0
Einigungsquote	36 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	–

4.2.6 Hutchison 3G Austria GmbH

Bei Hutchison zeigt sich ein von den anderen Betreibern abweichendes Bild. Auffällig ist die geringe Einigungsquote von 28 %. Positiv ist, dass dieser Wert immerhin um 9 Prozentpunkte über dem des Jahres 2011 liegt und somit eine signifikante Steigerung darstellt. Positiv ist weiters, dass Hutchison die Verfahrenszahl 2012 erheblich reduzieren konnte. Dafür sank allerdings die Annahmequote bei den Lösungsvorschlägen. Hinsichtlich der Mitwirkung bei den Schlichtungsverfahren ist Hutchison zwar sehr rasch, es wäre aber wünschenswert, wenn in den Stellungnahmen mehr auf die jeweiligen Besonderheiten des Einzelfalles eingegangen würde.

Tabelle 10: Verfahrensstatistik 2012 für Hutchison

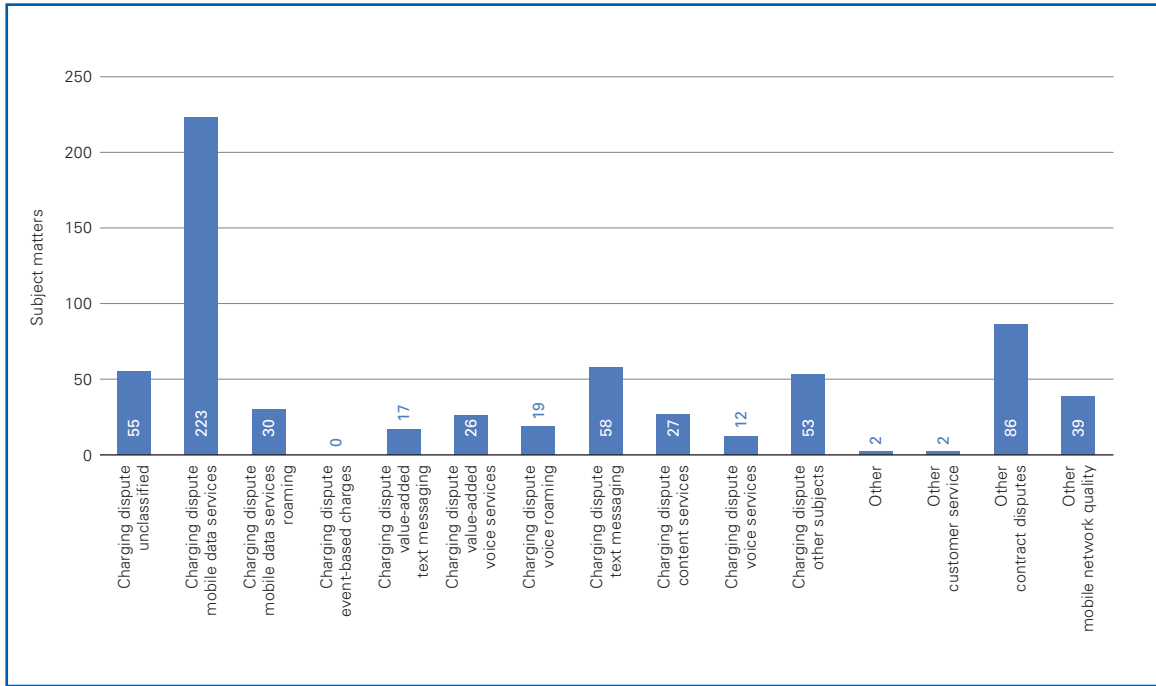
Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²⁷	Anzahl
Gesamtsumme	631	Gesamtsumme	39
davon mit Einigung	175	davon akzeptiert	19
Einigungsquote	28 %	Annahmequote bei Lösungsvorschlägen	49 %

Bei den Streitschlichtungsgegenständen fällt der vergleichsweise hohe Anteil betreffend die Verrechnung von SMS auf. Wie bei den meisten anderen Betreibern dominiert aber nach wie vor das Thema mobile Datendienste.

²⁶ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

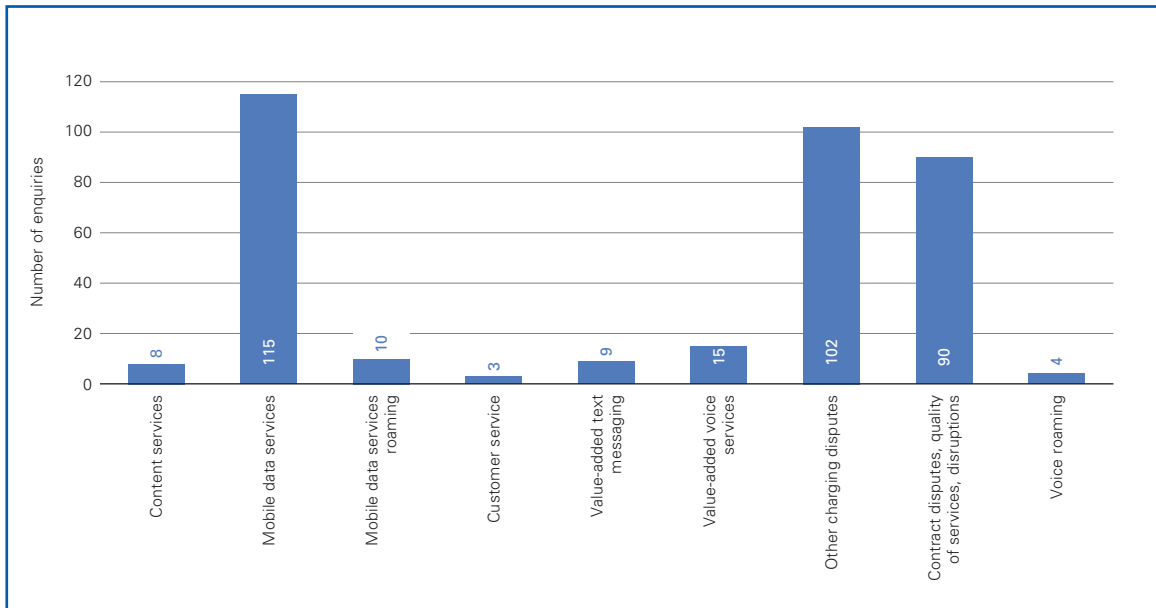
²⁷ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 30: Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2012²⁸



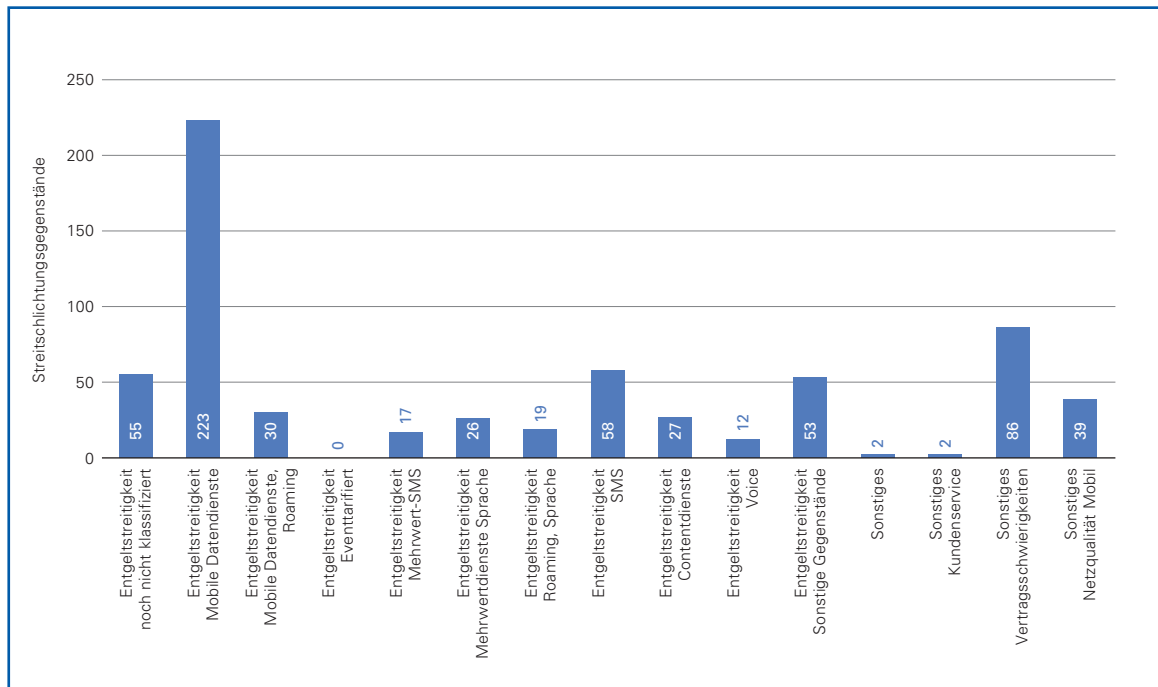
The enquiries received by the call centre also reveal a high level of enquires about data services (see Figure 31).

Figure 31: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2012 (by subject matter)



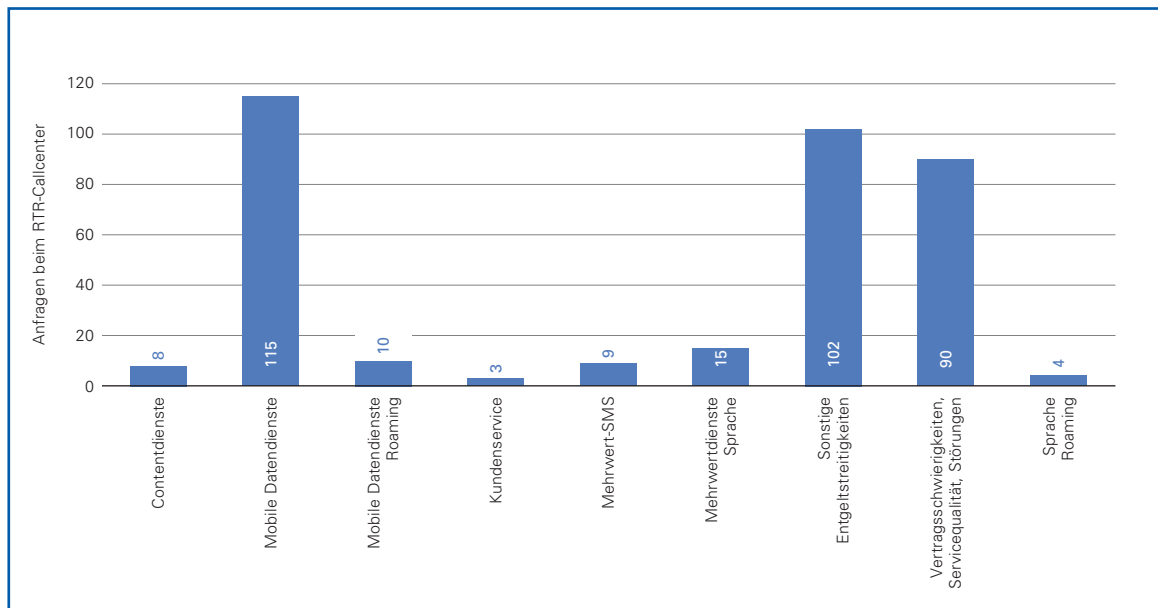
²⁸ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 30: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2012²⁸



Auch bei den im Callcenter eingehenden Anfragen sind die Datendienste stark vertreten (siehe Abbildung 31).

Abbildung 31: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2012 (nach Gegenständen)

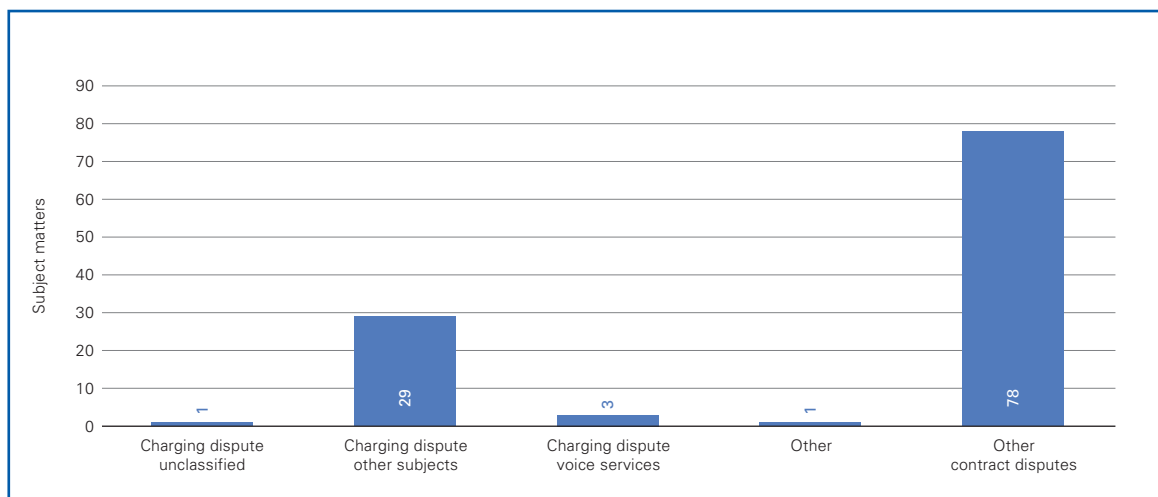


²⁸ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.7 primacall GmbH

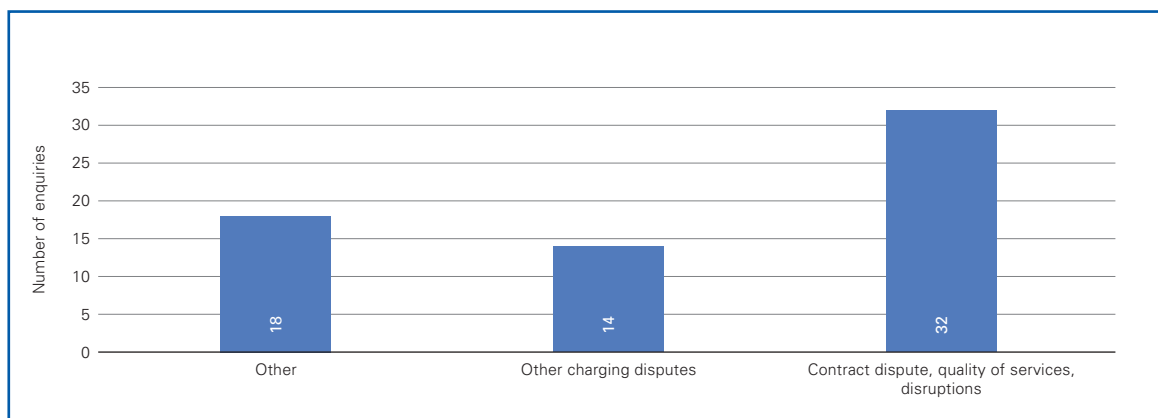
Primacall is an operator whose services comprise almost exclusively carrier pre-selection via existing A1 Telecom connections. Its product portfolio is therefore considerably different to that of the operators previously discussed. The conciliation procedures involving primacall were predominantly concerned with contract disputes. Primacall generates direct sales via telemarketing. This type of sales activity by its very nature often leads to a lack of clarity in contractual matters. The procedure then usually revolves around the question of whether a contract came into effect, and if so, under what terms.

Figure 32: primacall – subject matters of conciliation procedures in 2012²⁹



The call centre enquiries exhibited similar distinctive characteristics.

Figure 33: Enquiries handled by the RTR call centre concerning primacall in 2012 (by subject matter)



4.2.8 Other operators

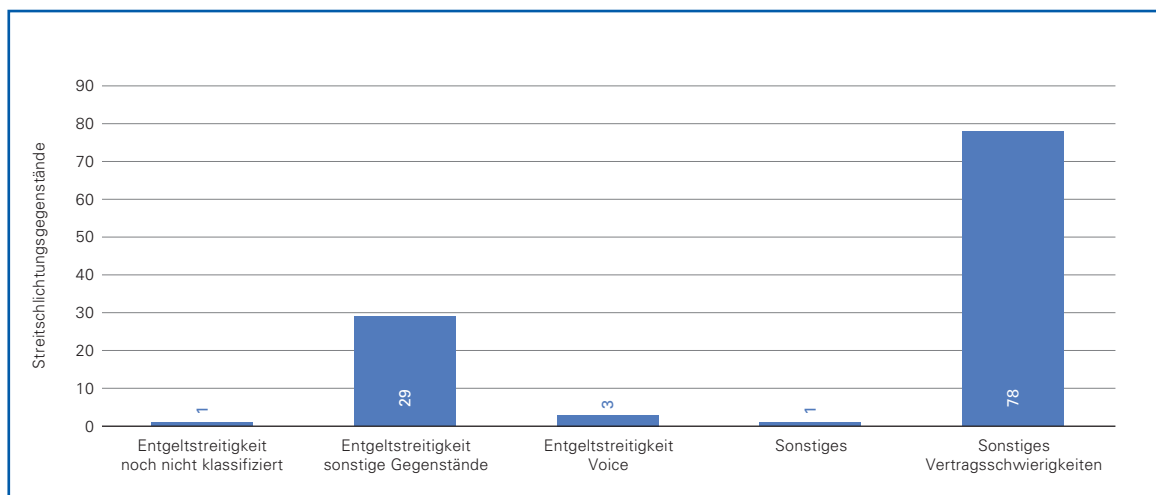
As mentioned above, conciliation procedures are also carried out involving with other, smaller operators. This report only mentions those operators if their case numbers become significant (over 50 procedures).

²⁹ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.2.7 primacall GmbH

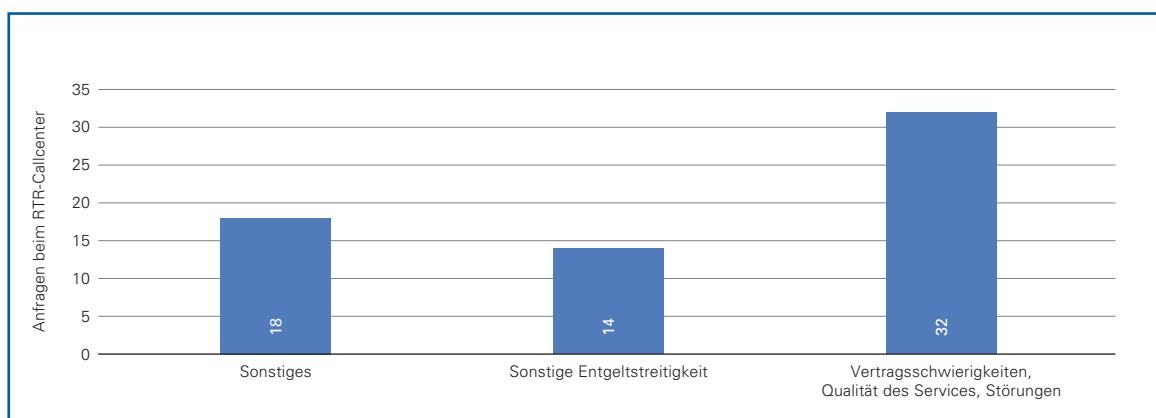
Bei primacall handelt es sich um einen Betreiber, der fast ausschließlich Carrier Preselection, also „Verbindungsnetzbetreibervorauswahl“ über bereits bestehende Anschlüsse von A1 Telekom, anbietet. Sie unterscheidet sich somit im Produktportfolio erheblich von den zuvor angeführten Betreibern. Der Fokus bei den Schlichtungsverfahren liegt bei primacall ganz klar bei den Vertragsschwierigkeiten. Primacall bedient sich des Direktvertriebes via Telefonmarketing. Diese Vertriebsart führt naturgemäß immer wieder zu vertraglichen Unklarheiten. Thema dieser Verfahren ist dann meistens die Frage, ob ein Vertrag zustande gekommen ist bzw. zu welchen Konditionen.

Abbildung 32: primacall – Streitschlichtungsgegenstände 2012²⁹



Ähnliche Besonderheiten ergeben sich bei den Callcenter-Anfragen.

Abbildung 33: Anfragen beim RTR-Callcenter zu primacall 2012 (nach Gegenständen)



4.2.8 Andere Betreiber

Wie bereits erwähnt, kommt es natürlich auch zu Schlichtungsverfahren mit anderen, kleineren Betreibern. Im Rahmen der Berichterstattung erfolgt eine namentliche Nennung aber nur, wenn eine gewisse Signifikanz (mehr als 50 Verfahren) gegeben ist.

²⁹ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

5. Selected topics

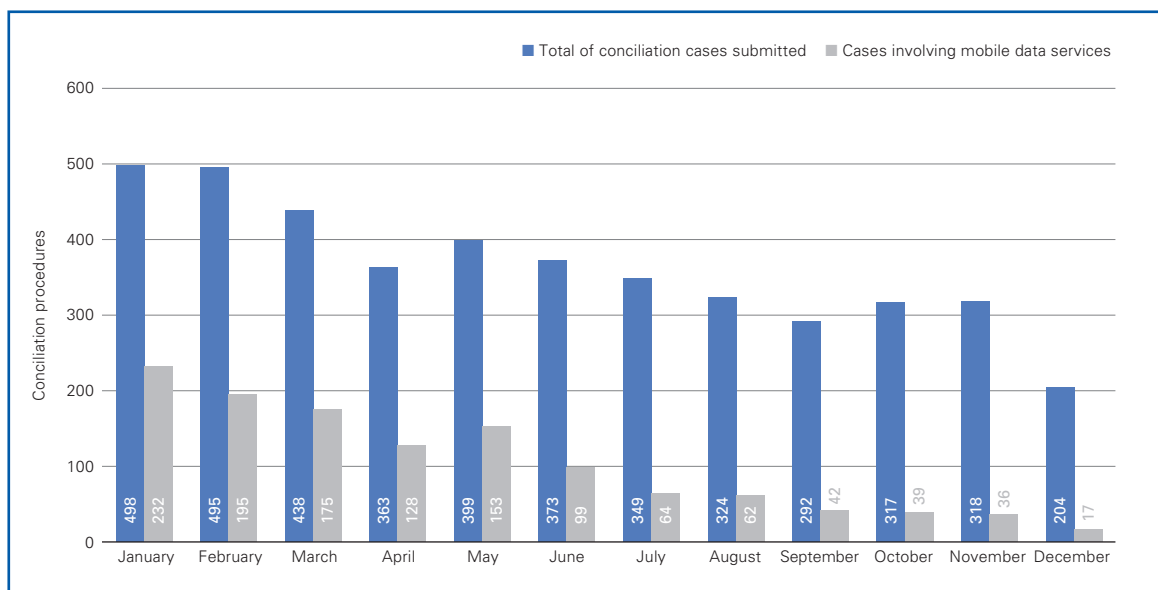
This part of the report once again looks at the topic of the billing of data services (mobile Internet access) in 2012, especially in connection with the initial experience with the Cost Limitation Ordinance. There is also a discussion of the Information Requirements Ordinance which details the operator's right to unilaterally alter its terms and conditions and its charges. A section is then devoted to content services, as these have become an increasingly common subject for conciliation procedures. The positive developments in roaming both inside and outside the EU are also described briefly as well as the latest changes affecting general terms and conditions of business. Finally, there is a discussion of the initial experiences of RTR's new powers for dealing with the abuse of value-added services, and information about a new RTR service – the Internet speed test.

5.1 Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance

A description of the provisions of the Cost Limitation Ordinance (KostbeV), which entered into force on 1 May 2012, was included in RTR's 2011 activity report of the conciliation body.

In particular, the EUR 60 cap on use-based charges has proved to be an effective means of protecting consumers as defined in the Consumer Protection Act (KSchG) from bill shocks. The absolute number of procedures involving this issue has continued to decline, causing also a significant reduction in the ratio of mobile-data service related cases compared to the total number of conciliation procedures, as shown in Figure 34.

Figure 34: Total of conciliation cases submitted in 2012 compared to cases involving mobile data services



5. Ausgewählte Themen

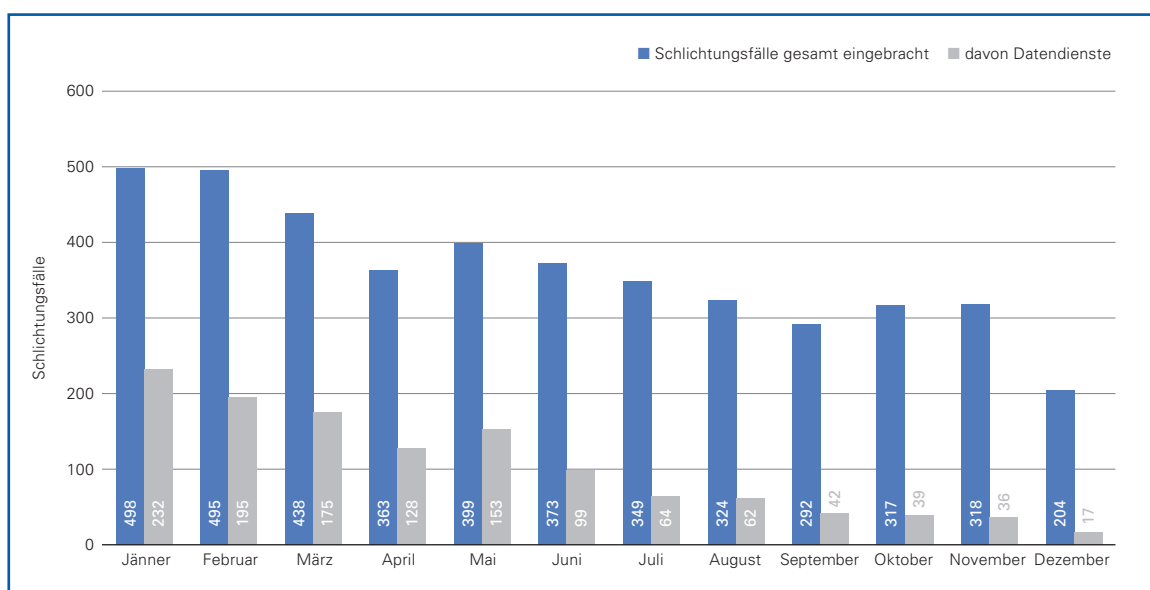
Für das Jahr 2012 wird im Folgenden noch einmal auf das Thema der Verrechnung von Datendiensten – mobile Internetzugänge eingegangen, insbesondere im Zusammenhang mit den ersten Erfahrungen mit der Kostenbeschränkungsverordnung. Auch die Mitteilungsverordnung, die das einseitige Änderungsrecht von Geschäftsbedingungen und Entgelten der Betreiber näher spezifiziert, wird nachstehend erläutert. Weiters wird ein Kapitel den Contentdiensten gewidmet, da sich diese bei den Schlichtungsverfahren zusehends mehr zu Buche schlagen. Die positiven Neuerungen bei Roaming innerhalb und außerhalb der Europäischen Union werden ebenso kurz dargestellt wie aktuelle Neuerungen im Bereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Zuletzt soll auf die ersten Erfahrungen mit den neuen Kompetenzen zur Missbrauchsbekämpfung bei Mehrwertdiensten sowie auf ein neu von der RTR-GmbH angebotenes Service – den Speedtest für Internetzugänge – eingegangen werden.

5.1 Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung

Im Rahmen des Tätigkeitsberichtes der Schlichtungsstelle 2011 wurden bereits die Inhalte der am 1. Mai 2012 in Kraft getretenen Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) dargestellt.

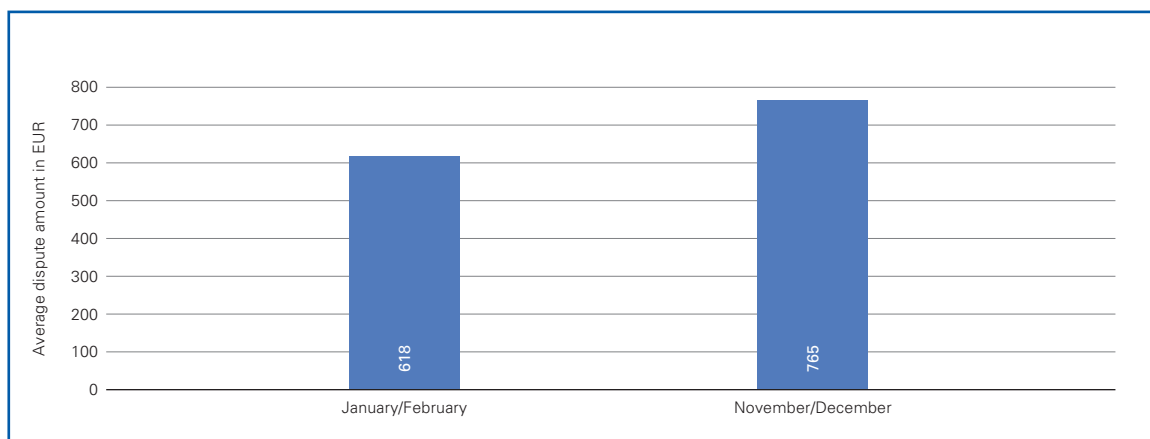
Insbesondere das Kostenlimit bei 60,- Euro verbrauchsabhängigen Entgelten hat sich als effektives Instrument herausgestellt, Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes vor „bill-shocks“ zu schützen. So ist die Anzahl der Verfahren zu dieser Thematik kontinuierlich zurückgegangen und damit einhergehend der Anteil an den sonstigen Verfahren sogar signifikant, wie man an nachstehender Abbildung 34 erkennen kann.

Abbildung 34: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr (2012) gesamt im Verhältnis zum Verfahrensgegenstand „mobile Datendienste“



Not much has changed for businesses as defined in the Consumer Protection Act, however. They are only protected by the Cost Limitation Ordinance if they actively opt in. As with all safeguards which the customer can actively select in advance, the decision to make use of an available safeguard is normally made only after the customer has actually had their first bad experience. This could be related to customers' lack of knowledge about the options available to them, or perhaps an "it will never happen to me" mentality has prevented them from taking a proactive approach. The free facility for blocking value-added services is another area where RTR has observed a similar reluctance to act. This is an issue that caused trouble especially to business customers, which can be concluded from the fact that the average amount in dispute involving data services has risen since the Cost Limitation Ordinance came into force, and the amounts in dispute are generally higher if business customers are involved. It should be noted that the absolute numbers of procedures where businesses are the complainants have not increased; what has increased is the share of data service procedures, caused by the decline in the number of cases being submitted by consumers.

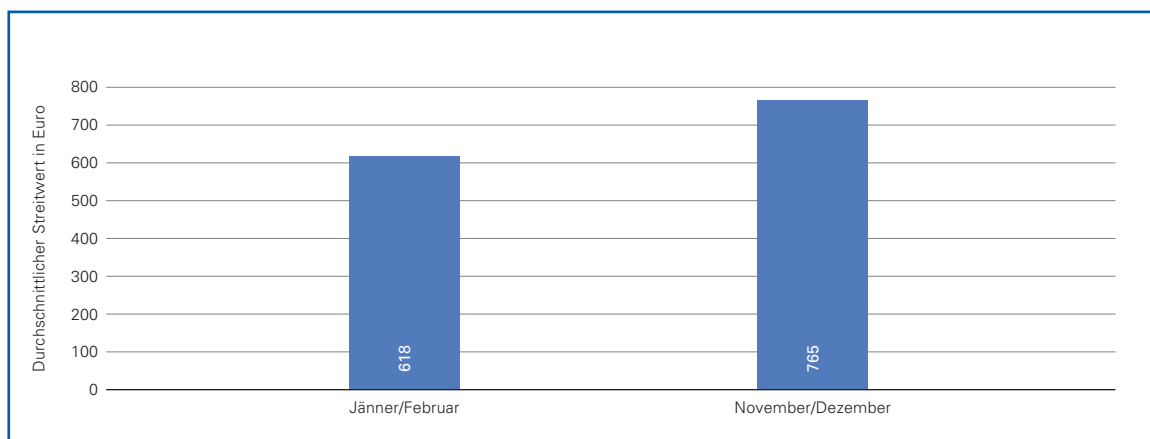
Figure 35: Average dispute amount in procedures related to mobile data services 2012




The Austrian operators are to be highly commended for the way they have implemented the requirements of the Cost Limitation Ordinance. Problems apparently only occur in cases where the operators themselves are not sure whether to class their customers as businesses or consumers. This seems to happen when, for example, a company's employees are given the opportunity to take out additional private contracts with special conditions. Some of the operators were clearly of the opinion that these additional contracts were also business contracts. This may be true in certain specific cases, but it is not the general rule. "Normal" company employees who take out their own contract with an operator – even if the contract uses company-specific terms and conditions – must always be treated as consumers. The Cost Limitation Ordinance sets forth that operators bear the burden of proof for determining whether a particular contract is a business or a consumer contract. The name of the contract or product is not enough to make it one or the other. For example, an operator cannot treat customers as business customers just because they choose a product that goes under the name of "business tariff". In a dispute, the operator must prove that the customer is a business customer and that the contract was taken out specifically in connection with his or her business activities.

Für Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes hat sich allerdings nicht viel geändert. Für diese wirkt der Schutzmantel der Kostenbeschränkungsverordnung nur im Falle eines aktiven Einoptierens. Wie bei allen Schutzeinrichtungen, die der Kunde vorab aktiv wählen kann, kommt hier die Entscheidung, den angebotenen Schutz auch tatsächlich in Anspruch zu nehmen, meist erst dann zustande, wenn die ersten konkreten schlechten Erfahrungen gemacht wurden. Dies kann damit zusammenhängen, dass der Kunde keine Kenntnis über die ihm zustehenden Möglichkeiten hat oder dass die Mentalität „Das wird mir schon nicht passieren“ ein proaktives Agieren unterbindet. Ein Bereich, wo diese Beobachtungen z.B. ebenfalls gemacht wurden, ist die Möglichkeit der kostenfreien Sperre von Mehrwertdiensten. Die besondere Betroffenheit der Unternehmer erkennt man daran, dass der durchschnittliche Streitwert bei Datendiensten nach dem Inkrafttreten der Kostenbeschränkungsverordnung gestiegen ist, da bei diesen Unternehmen die Streitwerte meist höher sind. Zu beachten ist, dass die absoluten Zahlen bei den Verfahren mit Unternehmern als Beschwerdeführern nicht zugenommen haben, vielmehr ist nur ihr Anteil bei den Datendienstfällen aufgrund des Rückganges bei den Verbrauchern gestiegen.

Abbildung 35: Durchschnittlicher Streitwert bei Verfahren zu mobilen Datendiensten 2012



In der Umsetzung der Vorgaben der Kostenbeschränkungsverordnung muss man den österreichischen Betreibern ein sehr gutes Zeugnis ausstellen. Probleme bereiten offenbar nur Fälle, bei denen den Betreibern selbst nicht klar ist, ob ihr Kunde als Unternehmer oder als Verbraucher einzustufen ist. Offensichtlich ist dies in den Fällen, bei denen z.B. Mitarbeiter eines Unternehmens die Möglichkeit haben, private Zusatzverträge mit besonderen Konditionen abzuschließen. Hier herrschte offenbar bei den Betreibern teilweise die Meinung vor, dass es sich bei diesen Rechtsgeschäften jedenfalls um Unternehmerverträge handeln müsse. Auch wenn dies in Einzelfällen so sein kann, ist dies aber nicht die Regel. Ein „normaler“ Angestellter eines Unternehmens, der selbst mit einem Betreiber einen Vertrag abschließt, wird immer – auch wenn er firmenbezogene Konditionen nutzt – als Verbraucher zu behandeln sein. In der Kostenbeschränkungsverordnung ist weiters normiert, dass den Betreibern die Beweislast zukommt, ob ein konkreter Vertrag als Unternehmer- oder Verbrauchervertrag abgeschlossen wurde. Die bloße Benennung eines Vertrages oder eines Produktes ist für diese Klassifizierung nicht ausreichend. Z.B. führt die Benennung eines Produktes als „Businessstarif“ nicht dazu, dass alle Kunden, die diese Tarifoption wählen, sich auch als Unternehmer behandeln lassen müssen. Der Betreiber muss im Streitfall daher nachweisen, dass sein Kunde ein Unternehmer ist und der konkrete Vertragsabschluss seinen unternehmerischen Tätigkeiten zuzurechnen ist.



Several conciliatory procedures have been conducted on this issue, which ultimately even led to supervision procedures. The relevant official decisions may be viewed on the RTR website (www.rtr.at/en/tk/EntscheidungenGesamt).

Overall, the Cost Limitation Ordinance has brought about a significant improvement in the level of protection. It can be assumed that, thanks to the ordinance, thousands of subscribers in Austria have been protected from bill shocks. Additionally, this positive development is supported by the operators' tariff structures. Flat-rate tariff schemes which prevent unexpectedly high bills are now in widespread use. In the case of usage-based tariff schemes, the charges are now significantly lower in some cases, and innovative billing schemes have been introduced – for example schemes that require customers to actively purchase data packages before they surf the Internet.

The Cost Limitation Ordinance and the explanatory notes are available for download on the RTR website via the following link: www.rtr.at/en/tk/KostbeV (in German).

5.2 Operator's right to unilaterally change terms and conditions – the Information Requirements Ordinance

The TKG amendment at the end of 2011 authorised RTR to issue a number of new ordinances. In addition to the Cost Limitation Ordinance discussed above, RTR was also authorised to issue an ordinance that specifies the level of detail, the content and the form of communication and information in relation to changes pursuant to Art. 25 Par. 3 TKG 2003 that are not exclusively favourable for subscribers. The legislator has thus recognised the fact that the operators have not always acted in a sufficiently transparent manner when exercising their right to unilaterally change the terms and conditions. Subscribers were time and again confronted with unexpected new contract terms.

Under the preconditions stipulated in Art. 25 Par. 3 TKG 2003, the operator has the option of unilaterally increasing its prices and unilaterally changing its general terms and conditions in a manner that is "not exclusively favourable" to its subscribers. One of those preconditions is that the subscriber must be advised in writing at least one month before the change is due to take effect. This written information to the subscriber, the form and content of which repeatedly prompted criticism in the past, is the subject of the Information Requirements Ordinance.

The Information Requirements Ordinance came into force on 1 August 2012 and ensures that subscribers now receive transparent information about planned contract changes, thereby giving them the opportunity to make appropriate arrangements in relation to their "penalty-free" right of cancellation as per Art. 25 Par. 3 TKG. Specific emphasis was put in the ordinance on the level of detail required, the content and form of the information to be communicated in order to ensure that this information gives subscribers an accurate picture of their legal position. Highly specific and detailed requirements were laid down in the new ordinance concerning the information that operators have to send to their customers under Art. 25 Par. 3 TKG. These include, for example, specifications of the font size to be used, and a requirement that details of the change must appear on the first page of the letter sent to the customer and that the text must be highlighted in a text box.

In diesem Zusammenhang wurden einige Schlichtungsverfahren geführt, die letztendlich sogar Aufsichtsverfahren nach sich zogen. Die entsprechenden Bescheide können auf der Website der RTR-GmbH abgerufen werden (www.rtr.at/de/tk/EntscheidungenGesamt).

Insgesamt hat die Kostenbeschränkungsverordnung eine wesentliche Verbesserung des Schutzniveaus mit sich gebracht. Man muss davon ausgehen, dass mittlerweile zigtausende Teilnehmer in Österreich so vor „bill-shocks“ bewahrt werden konnten. Weiters wird diese positive Entwicklung durch die Tarifgestaltung der Betreiber selbst gefördert. Verbrauchsunabhängig verrechnete Tarifmodelle, bei denen es nicht zu überraschend hohen Rechnungen kommen kann, sind mittlerweile weit verbreitet. Bei verbrauchsabhängig verrechneten Tarifmodellen sind teilweise die Entgelte erheblich gesunken oder es gibt innovative Verrechnungsmodelle, z.B. dass der Kunde immer vorab aktiv Datenpakete kaufen muss, wenn er weitersurfen will.


Die Kostenbeschränkungsverordnung samt erläuternden Bemerkungen wird auf der Website der RTR-GmbH unter dem folgenden Link zum Download bereitgestellt: www.rtr.at/de/tk/KostbeV.

5.2 Einseitiges Änderungsrecht des Betreibers von Geschäftsbedingungen – die Mitteilungsverordnung

Mit der TKG-Novelle Ende 2011 erhielt die RTR-GmbH eine Reihe von neuen Verordnungsermächtigungen. Neben der bereits zuvor beschriebenen Kostenbeschränkungsverordnung wurde der RTR-GmbH auch die Ermächtigung, mit Verordnung den Detaillierungsgrad, den Inhalt und die Form für Mitteilungen von nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 festzulegen, erteilt. Damit hat der Gesetzgeber dem Umstand Rechnung getragen, dass das den Betreibern eingeräumte einseitige Änderungsrecht nicht immer in einer ausreichend transparenten Art und Weise von den Betreibern umgesetzt wurde. Immer wieder waren so Teilnehmer mit überraschenden neuen Vertragsinhalten konfrontiert.

Unter Einhaltung der in § 25 Abs. 3 TKG 2003 normierten Voraussetzungen besteht nämlich für Betreiber die Möglichkeit, sowohl einseitige Preiserhöhungen vorzusehen als auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Teilnehmer „nicht ausschließlich begünstigend“ einseitig zu ändern. Eine Voraussetzung ist, dass dem Teilnehmer die Änderungen mindestens ein Monat vor Inkrafttreten in schriftlicher Form mitgeteilt werden. Diese Mitteilung an den Teilnehmer, deren Form und Gestaltung in der Vergangenheit immer wieder Anlass für Kritik war, ist Gegenstand der Mitteilungsverordnung.

Die Mitteilungsverordnung trat am 1. August 2012 in Kraft und hat das Ziel erreicht, dass Teilnehmer transparent über die geplanten Vertragsänderungen informiert werden, sodass sie die Möglichkeit haben, entsprechende Dispositionen im Zusammenhang mit ihrem „kostenlosen“ Kündigungsrecht nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 zu treffen. Besonderes Augenmerk ist auf den Detaillierungsgrad, den Inhalt und die Form der Mitteilung gelegt worden, sowie darauf, dass beim Teilnehmer aufgrund der Mitteilung ein zutreffendes Bild von seiner Rechtsposition erzeugt wird. Nunmehr bestehen für Betreiber sehr genaue und detaillierte Vorgaben, wie eine Mitteilung an den Kunden im Sinne des § 25 Abs. 3 TKG 2003 aussehen muss. Dies betrifft z.B. Vorgaben hinsichtlich der Schriftgröße oder auch die Bestimmung, dass die Änderungsmitteilung auf der ersten Seite des entsprechenden Kundenansreibens stehen und umrahmt sein muss.



The practical experience of the conciliation body indicates, however, that no "problematic" unilateral changes have been reported since the Information Requirements Ordinance came into force. This would appear to confirm the efficacy of the ordinance, at least for the time being.

The Information Requirements Ordinance and the explanatory notes are available for download on the RTR website via the following link: www.rtr.at/de/tk/MitV (in German).

5.3 Content services – making payments with a mobile phone

As they become increasingly widespread, payment services are also becoming one of the most common subjects for conciliation procedures. The terminology used to describe these services varies depending on the operator, but names such as "Bezahlen am Handy", "WAP" and "Web Billing" are typically used.

Customers of Austrian mobile network operators consequently have the choice of at least three payment methods using their mobile phones:

- The traditional value-added service;
- Payment via paybox;
- Content services.

The characteristic feature of the latter services is that contact is initiated via a smart phone or computer screen. With traditional value-added services, contact is always initiated via a phone number, usually beginning with 09. With paybox, mobile payment services are processed directly via paybox Bank AG. Some of these services are available to mobile customers without additional registration; some require a separate registration with paybox Bank AG. Payments via paybox are always made through paybox Bank AG itself.

This section, however, is concerned with "content services". Virtually all mobile operators now offer these new payment services as standard. For this reason, these services normally do not require any special activation. This means that nearly every mobile phone user can use their device to make payments. However, this in itself presents these services with a problem, because there is no requirement for subscribers to identify themselves as the person who receives the invoice. Anyone who uses the device in question (including, for example, children who know how to use a mobile phone) can use it to make payments. Even if the subscriber is not liable for any payments they did not authorise, they still have to then object to the invoice. Otherwise they would pay for these charges with their telephone/Internet bill. This particular problem was already an issue with traditional value-added services where contact is made via the telephone. The subscribers' lack of knowledge about these services presents another problem. As already mentioned, almost any mobile connection can be used to make payments in this way. As far as the conciliation body is aware, the operators do not generally make a point of informing their customers about these services either when the contract is taken out or later. It makes it all the more annoying for subscribers to discover unexpected charges on their bill when they learn that a third party has used their connection to connect to an unknown service.

The final problem area also relates to distance selling. According to observations made so far, there is considerable doubt as to whether the companies providing these services are supplying all the information stipulated under the distance selling regulations. However, there are significant legal

Aus der Praxis der Schlichtungsstelle kann jedenfalls berichtet werden, dass seit dem Inkrafttreten der Mitteilungsverordnung keine „problematischen“ einseitigen Änderungen beobachtet werden konnten. Die Wirksamkeit der Verordnung kann daher vorerst einmal bestätigt werden.

Die Mitteilungsverordnung samt erläuternden Bemerkungen wird auf der Website der RTR-GmbH unter dem folgenden Link zum Download bereitgestellt: www.rtr.at/de/tk/MitV.

5.3 Contentdienste – Bezahlen mit dem Handy

Ein wesentlicher Schwerpunkt bei den Schlichtungsverfahren sind die immer mehr verbreiteten Bezahldienste. Die Terminologie für diese Dienste ist je nach Betreiber unterschiedlich. So finden sich Begriffe wie „Bezahlen am Handy“ oder „WAP“- oder „Web“-Billing.


Damit stehen den Kunden von österreichischen Mobilfunkbetreibern zumindest drei Bezahlmöglichkeiten mit dem Handy zu Verfügung:

- der klassische Mehrwertdienst,
- Zahlen mittels paybox,
- Contentdienste.

Das charakteristische Merkmal für die letztgenannten Dienste ist jenes, dass die Adressierung über die Oberfläche eines Smartphones oder Computers erfolgt. Bei den klassischen Mehrwertdiensten erfolgte diese Dienstadressierung immer über Rufnummern, meist beginnend mit „09“. Bei der paybox werden mobile Zahlungsservices direkt über die paybox Bank AG abgewickelt. Teilweise stehen diese Services den Mobilfunkkunden ohne weitere Anmeldung zur Verfügung, teils ist eine gesonderte Anmeldung bei der paybox Bank AG möglich. Die Verrechnung mittels paybox bezahlter Dienste erfolgt immer über die paybox Bank AG selbst.

Dieses Kapitel beschäftigt sich jedoch mit den „Contentdiensten“. Diese neuen Bezahldienste werden mittlerweile standardmäßig von fast allen mobilen Betreibern angeboten. Einer besonderen Freischaltung für diese Services bedarf es in der Regel daher nicht. Nahezu jeder Nutzer eines Handys kann somit das Endgerät zum Bezahlen verwenden. Gerade hier zeigt sich auch schon ein Problempunkt dieser Dienste. Einer besonderen Identifizierung des Teilnehmers, daher jener Person, die dann die Rechnung erhält, bedarf es nicht. Jeder, der das betreffende Endgerät benützt (daher z.B. Kinder, die ein Handy nutzen können) kann damit bezahlen. Auch wenn der Teilnehmer für solche von ihm nicht autorisierte Bezahlungen nicht haftet, muss er sich in Folge gegen die Verrechnung wehren. Andernfalls werden die betreffenden Entgelte mit der Telefon-/Internetrechnung abgebucht. Allerdings war diese Problematik auch schon bei den klassischen rufnummernadressierten Mehrwertdiensten gegeben. Ein weiteres Problem ist der vielfach mangelnde Wissensstand der Teilnehmer von diesen Diensten. Wie bereits gesagt, kann fast jeder mobile Anschluss für diese Bezahlungen verwendet werden. Nach dem Kenntnisstand der Schlichtungsstelle wird in der Regel weder bei Vertragsabschluss noch später der Kunde von den Betreibern ausdrücklich über diese Dienste informiert. Umso mehr ist gerade bei einer Nutzung des Anschlusses durch Dritte der Teilnehmer irritiert, wenn er überraschend Entgelte für ein unbekanntes Service auf seiner Abrechnung vorfindet.

Der letzte Problembereich betrifft auch die Frage des Fernabsatzes. Nach den bisherigen Beobachtungen bestehen erhebliche Zweifel daran, dass bei den Dienstbestellungen tatsächlich alle Infor-



consequences tied to providing this information. In particular, one of the issues in this context is whether customers have any rights of cancellation.


On a positive note, the operators have put considerable effort into ensuring the technical security of such order processes. The platforms introduced by the operators to manage the ordering and payment process essentially ensure that the users are given relevant and useful information about charges and that the appropriate approvals from the device users are obtained. As far as RTR is concerned, this represents substantial progress, especially in comparison to many value-added text messaging services. The providers of value-added text messaging services have repeatedly failed to fully comply with their obligation to provide information about their charges, but now that the operators themselves have this information, they can make sure that adequate information is provided.

During 2012, the conciliation body had discussions with most of the operators as well as with representatives of consumer protection organisations. Only Hutchison did not take part in these discussions. This dialogue led to a meaningful exchange of knowledge and views and substantial progress was made towards achieving transparency. As a result, the operators who took part have published information about these services on their websites. In addition, individual suggestions from the consumer protection organisations on how to make the services more transparent have been taken on board. Information on this topic was included in the FAQ on the RTR website. Whether the complaints situation in this respect will improve in the future is something that only time will tell.

5.4 Roaming Regulation III

A further significant step towards improved user protection was taken with the revised version of the EU roaming regulation, entering into force on 1 July 2012. The tensions over data roaming were significantly defused. For the first time ever, an upper limit for charges was introduced for end customers, which will gradually be reduced. Still, the most significant progress is the extension of the scope of data roaming requirements to third countries. Based on the new regulations, Austrian operators will also be responsible for providing transparent charges and cost capping for their customers who incur data roaming charges in non-EU countries. As of 1 July 2012, the "EUR 60 cap" will apply not just within the EU but all over the world. As the use of smart phones becomes ever more widespread, the importance of this protective measure cannot be overstated. The charges for data roaming, which are still very high in many cases, have enabled users to run up very high bills in a very short time, sometimes without even realising it. Price capping of charges for data, text messaging and voice calls (hence EUR per megabyte, text message or call minute) is currently only valid within the EU and the EEA.

The recast of the EU Roaming Regulation also set out the future timetable for reducing the maximum allowable charges for text messaging and voice calls:



mationsverpflichtungen nach den Regeln des Fernabsatzes eingehalten werden. An diese knüpfen sich allerdings wichtige Rechtsfolgen. Insbesondere muss dann immer überlegt werden, ob vielleicht Rücktrittsrechte bestehen.

Positiv sind die Bemühungen der Betreiber anzuführen, die technische Sicherheit bei den Bestellprozessen zu gewährleisten. Die von den Betreibern eingeführten Plattformen, die den Bestell- und Bezahlprozess abwickeln, stellen im Wesentlichen sicher, dass gute und informative Entgeltinformationen gegeben werden, und verlangen auch entsprechende Zustimmungen durch den jeweiligen Nutzer des Endgerätes. Dies stellt aus Sicht der Schlichtungsstelle gerade im Vergleich zu vielen Mehrwert-SMS-Diensten einen erheblichen Fortschritt dar. Kam es bei SMS-Mehrwertdiensten immer wieder dazu, dass es Diensteanbieter mit den vorgeschriebenen Entgeltinformationen nicht so genau genommen haben, haben nunmehr die Betreiber selbst die Hand auf diesen Informationen und können diese sicherstellen.

Die Schlichtungsstelle führte im Laufe des Jahres 2012 mit den meisten Betreibern Gespräche, auch Vertreterinnen und Vertreter von Konsumentenschutzinstitutionen waren in diesen Dialog eingebunden. Nur Hutchison nahm an diesen Gesprächen nicht teil. Im Rahmen dieses Dialoges konnte nicht nur sinnvoller Wissens- und Meinungsaustausch stattfinden, sondern es konnten auch konkrete Schritte in Richtung Transparenz gesetzt werden. So haben die teilnehmenden Betreiber Informationen zu den Diensten auf ihren Websites veröffentlicht. Ebenso wurden einzelne Anregungen des Konsumentenschutzes aufgenommen, wie die Dienste noch transparenter gestaltet werden können. Auf der Website der RTR-GmbH wurden in den FAQ Informationen zu diesem Thema aufgenommen. Wie sich dieser Bereich hinsichtlich der Beschwerden weiterentwickelt, bleibt abzuwarten.

5.4 Roamingverordnung III

Ein weiterer wesentlicher Schritt in Richtung Verbesserung des Nutzerschutzes wurde mit der Neufassung der EU-Roamingverordnung am 1. Juli 2012 erreicht. Vor allem der Bereich des Datenroamings wurde deutlich entschärft. Erstmals wurden Entgeltobergrenzen für Endkunden eingeführt, die auch schrittweise abgesenkt werden. Als wesentlichster Fortschritt ist jedoch die Drittstaatenwirkung bei Datenroaming zu werten. Nunmehr hat der österreichische Betreiber auch bei Datenroaming in Nicht-EU-Staaten Transparenz- und Kostenbeschränkungsfunktionen bereitzustellen. Somit gilt das „60-Euro-Limit“ seit dem 1. Juli 2012 nicht nur innerhalb der Europäischen Union, sondern weltweit. Gerade mit der zunehmenden Verbreitung von Smartphones kann dieser Schutzschirm nicht hoch genug eingeschätzt werden. Die teils noch immer sehr hohen Entgelte für Datenroaming haben es möglich gemacht, dass innerhalb kürzester Zeit, teilweise vom Nutzer sogar unbemerkt, sehr hohe Rechnungsbeträge angefallen sind. Weiterhin gelten die Preisobergrenzen (daher Euro/MB, SMS oder Sprachminute) für Daten, SMS und Sprachtelefonie nur innerhalb der EU und dem EWR.

Mit der Neufassung der EU-Roamingverordnung wurde der weitere Zeitplan für die Absenkung der maximal zulässigen Entgelte für SMS und Sprachtelefonie festgelegt:



Voice services:

- With effect from 1 July 2012:
for calls made EUR 0.348
for calls received EUR 0.096
- With effect from 1 July 2013:
for calls made EUR 0.288
for calls received EUR 0.084
- With effect from 1 July 2014:
for calls made EUR 0.228
for calls received EUR 0.06

It is important to note that calls received must be billed on a per-second basis. This offers customers additional cost savings.

Euro-SMS tariff:

- With effect from 1 July 2012:
per roaming text message EUR 0.108
- With effect from 1 July 2013:
per roaming text message EUR 0.096
- With effect from 1 July 2014:
per roaming text message EUR 0.072

Receiving roaming text messages is normally free of charge.

Euro-data tariff:

- With effect from 1 July 2012:
per megabyte used EUR 0.84
- With effect from 1 July 2013:
per megabyte used EUR 0.54
- With effect from 1 July 2014:
per megabyte used EUR 0.24

As in the past, operators can continue to offer other tariff schemes as well as the Eurotariff. The Eurotariff, however, must be the standard tariff. "Special roaming tariffs" can only be agreed when expressly requested by the customer.

In any case, the use of a mobile device within the EU and the EEA is now really affordable and is becoming more so. Roaming charges are becoming increasingly aligned with national charges. The next important revision is scheduled for 1 July 2014 and will provide separate sales of roaming services. Customers will then be able to use the regulated roaming services of other operators. It is anticipated that this measure will lead to an improvement in competition in this area and thus to further reductions in roaming charges.

Sprachtelefonie:

- ab 1. Juli 2012:
für aktive Telefonate 0,348 Euro
für passive Telefonate 0,096 Euro
- ab 1. Juli 2013:
für aktive Telefonate 0,288 Euro
für passive Telefonate 0,084 Euro
- ab 1. Juli 2014:
für aktive Telefonate 0,228 Euro
für passive Telefonate 0,06 Euro

Zu beachten ist, dass passive Telefonate sekundengenau abgerechnet werden müssen. Dies bringt dem Kunden weitere Kostenvorteile.

SMS-Eurotarif:

- ab 1. Juli 2012:
pro SMS-Roamingnachricht 0,108 Euro
- ab 1. Juli 2013:
pro SMS-Roamingnachricht 0,096 Euro
- ab 1. Juli 2014:
pro SMS-Roamingnachricht 0,072 Euro

Der Empfang von SMS-Roamingnachrichten ist grundsätzlich kostenfrei.

Daten-Eurotarif:

- ab 1. Juli 2012:
pro übertragenem Megabyte 0,84 Euro
- ab 1. Juli 2013:
pro übertragenem Megabyte 0,54 Euro
- ab 1. Juli 2014:
pro übertragenem Megabyte 0,24 Euro

Wie schon in der Vergangenheit können Betreiber neben dem Eurotarif auch andere Tarifmodelle anbieten. Jedenfalls muss aber der Eurotarif der standardmäßig implementierte Tarif sein. Nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden können andere „spezielle Roamingtarife“ vereinbart werden.

Jedenfalls ist und wird die Nutzung des mobilen Endgerätes innerhalb der EU bzw. des EWR wirklich leistbar. Zunehmend findet eine Angleichung der Roamingentgelte an die innerstaatlichen statt. Die nächste wesentliche Neuerung ist ab dem 1. Juli 2014 zu erwarten, hier wird es den separaten Verkauf von Roamingleistungen geben. Die Kunden werden dann die Möglichkeit haben, regulierte Roamingdienste eines anderen Betreibers zu nutzen. Es ist zu erwarten, dass diese Maßnahme zu einer Verbesserung des Wettbewerbs in diesem Bereich führen wird und es so zu weiteren Entgeltabsenkungen für Roaming kommt.

5.5 New measures to combat the abuse of value-added services

The 2011 amendment to the TKG gave the regulatory authority new ways of acting quickly against the misuse of value-added numbers. Art. 24a Par. 1 TKG 2003 empowers the regulatory authority to issue a special type of injunction (Mandatsbescheid) upon certain violations of the ordinance which governs the provision of value-added services, i.e. the Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance (KEM-V 2009), in case of imminent danger without conducting previous preliminary investigations, and thus impose a payment stop to the service providers in relation with the value-added numbers concerned.

The regulatory authority made use of these new powers for the first time in May 2012, and for the second time in October 2012. The two cases giving rise to injunctions involved improper offers of credit and pretending that (non-existing) contracts needed to be terminated. These resulted in costs for those concerned of as much as several hundred euros. The injunctions enabled a preliminary block to be put on payments to the value-added service providers. Furthermore, injunctions pursuant to Art. 24a Par. 1 TKG 2003 provide for monies already paid by subscribers to be credited to their next bill, unless refunding has been requested.

In the subsequent assessment procedure pursuant to Art. 24a Par. 2 TKG 2003, the suspected infringements of the ordinance upon which the injunctions were based were confirmed in both cases. As a result, the subscribers were not liable for paying the charges. Unlike the legal consequences of the injunction according to Art. 24a Par. 1 TKG 2003, the legal consequences of the assessment procedure pursuant to Art. 24a Par. 2 TKG 2003 are open-ended.

Drawing a preliminary cautious conclusion, the efficiency of this new means of combating abuse can be confirmed.

5.6 Reviewing general terms and conditions and charges

There have also been changes affecting general terms and conditions and charges.

Since 21 February 2012, the regulatory authority may dispute not only published general terms and conditions (including service specifications), but also conditions regarding charges, although in accordance with Art. 25 Par. 6 TKG 2003, it may not dispute the latter on the basis of the amount of charges.

The regulatory authority consequently must assess conditions regarding charges applying the review criteria laid down in Art. 25 Par. 6 TKG 2003. The review provisions for conditions regarding charges are the equivalent of those for general terms and conditions and include TKG 2003, the ordinances adopted under TKG 2003, Articles 864a and 879 of the General Civil Code (ABGB) and Articles 6 and 9 of the Austrian Consumer Protection Act (KSchG).

The 2011 amendment to the TKG significantly extended the required minimum content of contract terms in accordance with Art. 25 Par. 4 and Par. 5 TKG 2003.

In 2012, the regulatory authority carried out a total of 243 objection procedures in accordance with Art. 25 Par. 6 TKG 2003. The substantial increase in the number of procedures – a total of just 147 objection procedures were conducted in 2011 – is due to the inclusion of the conditions regarding charges in the authority's review. The regulatory authority had to issue an objection notice

5.5 Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauchs von Mehrwertdiensten

Seit der TKG-Novelle 2011 hat die Regulierungsbehörde neue Möglichkeiten, um rasch gegen missbräuchliche Verwendung von Mehrwertnummern vorzugehen. Nach § 24a Abs. 1 TKG 2003 kann die Regulierungsbehörde bei bestimmten Verletzungen jener Verordnung, die die Erbringung von Mehrwertdiensten regelt (KEM-V 2009), und Gefahr in Verzug ohne vorherige Durchführung eines Ermittlungsverfahrens mittels eines so genannten Mandatsbescheides einen Auszahlungsstopp an die Erbringer der Dienstleistungen hinsichtlich der betroffenen Mehrwertnummern verhängen.

Im Mai 2012 machte die Regulierungsbehörde erstmals von dieser neuen Kompetenz Gebrauch. Ein zweiter Mandatsbescheid wurde im Oktober 2012 erlassen. Die zugrunde liegenden Anlassfälle betrafen falsche Kreditversprechen und die vorgetäuschte Notwendigkeit, (nicht existente) Verträge zu kündigen. Dadurch entstanden den Betroffenen Kosten von bis zu mehreren hundert Euro. Durch die Mandatsbescheide konnten die Zahlungen an die Erbringer der betreffenden Mehrwertdienste vorläufig gestoppt werden. Darüber hinaus haben Mandatsbescheide nach § 24a Abs. 1 TKG 2003 auch zur Folge, dass den betroffenen Teilnehmern bereits entrichtete Entgelte, sofern nicht eine Refundierung verlangt wird, mit der nächsten Rechnung gutzuschreiben sind.

Im Zuge der anschließenden Feststellungsverfahren nach § 24a Abs. 2 TKG 2003 konnten die den Mandatsbescheiden zugrunde liegenden vermuteten Ordnungsverletzungen in beiden Fällen festgestellt werden. Das hatte zur Folge, dass die Teilnehmer zur Zahlung der Entgelte nicht verpflichtet waren. Im Gegensatz zu den Rechtsfolgen des Mandatsbescheides nach § 24a Abs. 1 TKG 2003 sind jene des Feststellungsbescheides nach § 24a Abs. 2 TKG 2003 unbefristet.

In einem ersten Fazit kann die Effizienz dieser neuen Möglichkeit der Missbrauchsbekämpfung bestätigt werden.

5.6 Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgelten


Neuerungen gab es auch im Bereich der Vertragsbedingungen und Entgelte.

Seit dem 21. Februar 2012 kann die Regulierungsbehörde nicht nur angezeigten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (inklusive Leistungsbeschreibungen), sondern auch Entgeltbestimmungen, letzteren jedoch nicht wegen der Höhe der Entgelte, nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 widersprechen.

Die Regulierungsbehörde hat daher auch Entgeltbestimmungen anhand des in § 25 Abs. 6 TKG 2003 normierten Prüfungsmaßstabes zu beurteilen. Der Prüfungsmaßstab für Entgeltbestimmungen entspricht dem Prüfungsmaßstab für Allgemeine Geschäftsbedingungen und umfasst das TKG 2003, aufgrund des TKG 2003 erlassene Verordnungen, §§ 864a und 879 ABGB sowie §§ 6 und 9 KSchG.

Weiters wurden mit der TKG-Novelle 2011 die erforderlichen Mindestinhalte der Vertragsbedingungen nach § 25 Abs. 4 und Abs. 5 TKG 2003 erheblich erweitert.

Im Jahr 2012 führte die Regulierungsbehörde insgesamt 243 Widerspruchsverfahren nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 durch. Der erhebliche Anstieg der Verfahrenszahlen – im Jahre 2011 wurden lediglich insgesamt 147 Widerspruchsverfahren durchgeführt – ist auf die Einbeziehung der Entgeltbestimmungen in die Prüfung zurückzuführen. Von der Regulierungsbehörde musste in sieben Verfahren ein Widerspruchsbescheid nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 erlassen werden. Seit der letzten



according to Art. 25 Par. 6 TKG 2003 in seven procedures. The latest amendment to the TKG clearly provided that such an objection has the effect of inhibiting further use of the contractual conditions. As a result of the many years of carrying out preliminary reviews of terms and conditions, it was possible to achieve a high degree of consumer protection in comparison with other business sectors, which is greatly improved by the inclusion of the conditions regarding charges.

A decision by the Austrian Administrative Court (ZI 2012/03/0067-11 of 22 October 2012) significantly reduced this protection. Due to, among other things, the wording of Art. 25 Par. 6 TKG 2003: "The regulatory authority may object within eight weeks [...] to the general terms and conditions as well as the charges notified under Par. 1 and 2" all notified terms and conditions were always reviewed in their entirety by the regulatory authority. From the text of Art. 25 Par. 6 TKG 2003 it cannot be derived that the right to object applies only to changes in contract terms. Since the above ruling by the Administrative Court, if only changes in accordance with Art. 25 Par. 2 of TKG 2003 are notified, only the changes (and those "sections that are inseparably linked with them") in the contract conditions are allowed to be reviewed. Even if, in the case of changes in accordance with Art. 25 Par. 2 TKG 2003, operators supply a copy of the entire terms and conditions, there is still, according to the ruling of the Administrative Court, no justification under Art. 25 Par. 2 TKG 2003 for disputing the entire terms and conditions, but only for carrying out a review of the "changes". On the basis of this recently established case law, the regulatory authority can no longer, as part of its process according to Art. 25 Par. 6 TKG 2003, review contract terms in their entirety where changes are notified according to Art. 25 Par. 2 TKG 2003, but must only review those terms that have been changed by the operator or which are "inseparably linked" to such changes.

This restriction may cause that, where the contract terms contain provisions that are clearly no longer in accordance with current Austrian high court precedents, but are not changed by the operator and are not inseparably linked with any amended terms, these terms and conditions can in future no longer be disputed by the regulatory authority in the context of the objection procedure pursuant to Art. 25 Par. 6 TKG 2003.

5.7 The RTR-NetTest

Over the past few months RTR has been developing a new technical user service known as the RTR-NetTest. It is planned to launch the RTR-NetTest to the general public in the first half of 2013. Interested users in Austria are able to test the actual service quality (upload, download, ping, signal strength) of their Internet connection at www.netztest.at/en/ or www.rtr.at/en/tk/KonsumentenService (click on RTR-NetTest.) This will allow users to check whether their Internet connection meets the performance specifications agreed in their contract.

To carry out this task and ensure maximum transparency and information for users – while respecting their privacy – the RTR-NetTest is based on the principles of open source and open data. This means that the source code for the RTR NetTest software is in the public domain. Based on the open data principle, the data from the RTR-NetTest (in compliance with the RTR-NetTest data protection agreement) is published as a file on the RTR-NetTest website at www.rtr.at/en/tk/netztestopendata and made available to anyone for the purpose of information, use, distribution and re-use.

TKG-Novelle ist nunmehr auch klargestellt, dass der Widerspruch jedenfalls die Untersagung der weiteren Verwendung der Vertragsbedingungen bewirkt. Durch diese jahrelange für den Bereich der Geschäftsbedingungen bereits ausgeübte Vorabprüfung konnte ein im Vergleich zu anderen Branchen hohes Konsumentenschutzniveau erreicht werden, welches durch die Einbeziehung der Entgeltbestimmungen erheblich verbessert wird.


Durch eine Entscheidung des Verwaltungsgerichtshofes (ZI 2012/03/0067-11 vom 22. Oktober 2012) wurde diese Schutzfunktion deutlich eingeschränkt unter anderem aufgrund des Wortlautes des § 25 Abs. 6 TKG 2003: „Die Regulierungsbehörde kann den gemäß Abs. 1 und Abs. 2 angezeigten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen [...] innerhalb von acht Wochen [...] widersprechen“ wurden sämtliche nach § 25 Abs. 1 bzw. Abs. 2 angezeigten Vertragsbedingungen immer in ihrer Gesamtheit von der Regulierungsbehörde geprüft. Aus dem Wortlaut des § 25 Abs. 6 TKG 2003 ist eine Einschränkung des Widerspruchsrechtes lediglich auf Änderungen der Vertragsbedingungen nicht zu entnehmen. Seit dem genannten Erkenntnis des Verwaltungsgerichtshofes dürfen, wenn nur Änderungen nach § 25 Abs. 2 TKG 2003 angezeigt werden, lediglich die Änderungen (und mit ihnen „in untrennbarem Zusammenhang stehende Teile“) der Vertragsbedingungen geprüft werden. Selbst wenn Betreiber bei Änderungen nach § 25 Abs. 2 TKG 2003 eine Ausfertigung der gesamten AGB übermitteln, besteht auf Basis des § 25 Abs. 2 TKG 2003 nach den Ausführungen des Verwaltungsgerichtshofes keine Grundlage, den AGB insgesamt zu widersprechen, sind doch nur die „Änderungen“ einer Überprüfung zu unterziehen. Aufgrund der nunmehr vorliegenden Judikatur kann somit die Regulierungsbehörde Vertragsbedingungen, deren Änderung nach § 25 Abs. 2 TKG 2003 angezeigt wird, im Rahmen des Verfahrens nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 nicht mehr in ihrer Gesamtheit prüfen, sondern lediglich jene Bestimmungen, die vom Betreiber geändert werden oder mit einer geänderten Bestimmung „in untrennbarem Zusammenhang stehen“.

Durch diese Einschränkung kann es dazu kommen, dass in Vertragsbedingungen enthaltene Bestimmungen, die offensichtlich nicht mehr der aktuellen höchstgerichtlichen Rechtsprechung entsprechen, aber vom Betreiber nicht geändert werden und auch mit geänderten Bestimmungen nicht in einem untrennbaren Zusammenhang stehen, im Rahmen des Widerspruchsverfahrens nach § 25 Abs. 6 TKG 2003 von der Regulierungsbehörde zukünftig nicht mehr aufgegriffen werden können.

5.7 Der RTR-Netztest

Seit einigen Monaten entwickelt die RTR-GmbH mit dem RTR-Netztest ein neues Nutzerservice der technischen Art. Es ist geplant, den RTR-Netztest im 1. Halbjahr 2013 der Öffentlichkeit vorzustellen. Interessierte Nutzer erhalten in Österreich unter www.netztest.at bzw. www.rtr.at/de/tk/KonsumentenService – Unterpunktpunkt RTR-Netztest – die Möglichkeit, die praktisch verfügbare Dienstqualität (u.a. Upload, Download, Ping, Signalstärke) ihres Internetzugangs zu testen. Dadurch soll Nutzern die Gelegenheit gegeben werden, ihre Internetverbindung auf die Einhaltung der im Vertrag vereinbarten Leistungsparameter zu überprüfen.

Um diese Aufgabe erfüllen zu können und den Nutzern – unter Achtung ihrer Privatsphäre – größtmögliche Transparenz und ausführliche Information zu bieten, basiert der RTR-Netztest auf dem Open-Source- und Open-Data-Prinzip. Dies bedeutet, dass der Quellcode der RTR-Netztest-Software öffentlich zugänglich ist. Basierend auf dem Open-Data-Prinzip werden die Daten des RTR-Netztests




In addition to a browser version, a mobile version of the RTR-NetTest is also available for Android devices. The RTR-NetTest comprises two separate test sets that can be used completely independently.

1. The first is a test developed by RTR (= RTR Multithreaded Broadband Test, RMB-Test), which measures ping, download, upload and signal strength (in the mobile version);
2. The second is an optional, more comprehensive test (= Network Diagnostic Tool test) of the M-Lab research platform, NDT-Test) for interested users, which includes other technical parameters.

The RTR-NetTest offer includes:

- A "traffic light" system of the test results, with green for a good result, orange for average, and red for a poor result.
- A map view showing all the user's test results to date.
- A statistical comparison of all Internet providers with various filter options based on all the tests carried out.
- A comprehensive help function with FAQ giving background information and tips on the possible causes of poor connections.
- An option for users to view their own test history.
- The option to synchronise the results of various devices and display them in the browser.

In its next level of development, the RTR-NetTest will be made available for other platforms (e.g. other operating systems and form factors) and additional features will be provided.



– unter Einhaltung der RTR-Netztest-Datenschutzerklärung – als Datei auf der RTR-Netztest-Website unter www.rtr.at/de/tk/netztestopendata veröffentlicht und so der Allgemeinheit zur Information, Nutzung, Weiterverbreitung und Weiterverwendung frei zugänglich gemacht.

Neben einer Browserversion des RTR-Netztests steht auch eine mobile Version für Android-Geräte zur Verfügung. Der RTR-Netztest setzt sich aus zwei eigenständigen, völlig unabhängig voneinander nutzbaren Tests zusammen:

1. einem von der RTR-GmbH entwickelten Test (= RTR-Multithreaded-Broadband-Test, RMB-Test), der den Ping, Download, Upload und die Signalstärke (in der mobilen Version) misst;
2. einem optionalen, vertiefenden Test (= Network-Diagnostic-Tool-Test der Forschungsplattform M-Lab, NDT-Test) für den technisch interessierten Nutzer, der weitere Qualitätsparameter erfasst.

Das Angebot des RTR-Netztests umfasst u.a.:

- eine Ampelbewertung des Messergebnisses, wobei Grün ein gutes Ergebnis, Gelb ein mittelmäßiges und Rot ein schlechtes Ergebnis bedeutet,
- eine Kartenansicht, auf der die bisherigen Testergebnisse aller Nutzer dargestellt werden,
- einen statistischen Vergleich aller Internet-Anbieter mit diversen Filtermöglichkeiten auf Basis aller durchgeführten Tests,
- eine ausführliche Hilfe mit Hintergrundinformationen, die Hinweise auf mögliche Ursachen von mangelhaften Verbindungen geben,
- eine Möglichkeit, den Abruf der eigenen Testhistorie durchzuführen,
- die Möglichkeit, die Ergebnisse verschiedener Endgeräte zu synchronisieren und im Browser darzustellen.

In einer weiteren Entwicklungsstufe ist geplant, den Netztest für andere Plattformen (z.B. andere Betriebssysteme bzw. Formfaktoren) und auch um zusätzliche Funktionalitäten zu erweitern.

5.8 Topics discussed in previous activity reports

The activity report of the conciliation body is published annually and can be downloaded from the RTR website at www.rtr.at/en/komp/alleBerichte. Figure 36 below shows which topics were discussed in greater detail in the conciliation reports from 2006 to 2010.

Figure 36: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past six years

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Billing increments ■ Roaming ■ Mobile Internet access ■ Value-added text messaging services ■ Amendment to the protection regulations concerning value-added services ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Value-added services ■ Mobile data card, data roaming ■ International roaming in the European Union ■ Issues related to the feasibility of establishing broadband connections ■ Direct marketing – telemarketing ■ Recent court rulings
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monitoring of value-added services ■ International roaming ■ Voice mail abroad ■ Roaming in the vicinity of borders ■ International roaming in the European Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problem case of mobile Internet access? ■ Checklist for mobile data services ■ International roaming in the European Union – Roaming in the European Union ■ Admissibility of charges for payment via payment slip ("Zahlscheinentgelt")
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internet access ■ Changes to the KEM-V – transparency of costs for telephone calls to numbers for private networks (05) ■ Abuse of private branch exchanges (PBXs) ■ Additional information on the admissibility of charges for payment via payment slip ("Zahlscheinentgelt") ■ The question of the unilateral right of the operator to change contract conditions
2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance ■ Changes in itemised billing ■ Paper bill ■ Limitation of the minimum contract period ■ Blocking of data services ■ Unilateral right of the operator to change contract conditions ■ Number portability ■ New measures to combat the abuse of value-added services ■ Review of the conditions regarding charges ■ WAP billing

5.8 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR-GmbH unter www.rtr.at/de/komp/alleBerichte abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (Abbildung 36) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2006 bis 2011 ausführlicher behandelt wurden.

Abbildung 36: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen sechs Jahre

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Taktung ■ Roaming ■ Mobile Internetzugänge ■ Mehrwert-SMS-Dienste ■ Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste ■ Mobile Datenkarte, Daten-Roaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union ■ Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen ■ Direktvertrieb – Telefonmarketing ■ Aktuelle Rechtsprechung
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste-Monitoring ■ Internationales Roaming ■ Sprachbox im Ausland ■ Grenznahe Roaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemfall mobile Internetzugänge? ■ Checkliste mobile Datendienste ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union ■ Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge ■ Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5 ■ Missbrauch von Nebenstellenanlagen ■ Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“ ■ Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber
2011	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung ■ Änderungen beim Einzelentgeltnachweis ■ Papierrechnung ■ Beschränkung der Mindestvertragsdauer ■ Sperre von Datendiensten ■ Einseitiges Änderungsrecht von Vertragsbedingungen durch den Betreiber ■ Rufnummernübertragung ■ Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten ■ Prüfung von Entgeltbestimmungen ■ WAP-Billing



6. Outlook

In 2013, the RTR conciliation body will continue to monitor whether and how the new legal protection tools for users of communications services, in particular the Cost Limitation Ordinance and the Information Requirements Ordinance, are working. Another important part of the body's conciliation work is the clarification of all legal matters related to the billing of content services, as this is an essential precondition for resolving the cases related to this issue that are submitted to the conciliation body.

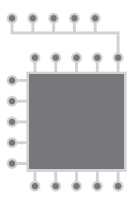


6. Ausblick

Im Jahr 2013 wird die RTR-Schlichtungsstelle weiterhin beobachten, ob und wie sich die neuen Instrumente des Rechtsschutzes für Nutzer von Kommunikationsdiensten, insbesondere die Kostenbeschränkungsverordnung und die Mitteilungsverordnung, bewähren. Ein weiterer Fokus der Schlichtungstätigkeit liegt in der Klärung aller rechtlichen Fragestellungen im Zusammenhang mit der Verrechnung von Contentdiensten, da dies eine essenzielle Voraussetzung für die Lösung der diesbezüglich an die Schlichtungsstelle herangetragenen Fälle darstellt.

7. Annex

7.1 Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH

RTR

Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"

Please refer to the applicable procedure guidelines both with regard to the deferral of the payment due date and the conciliation procedure.

If you have already filed a complaint with the conciliation body and the procedure is pending, you only have to fill in your first name, surname/company name and the identification code (RSTR XXXX/YY) under Point A. If your personal data has changed, please fill in all the information required in the fields under A. The identification code is contained in every letter or e-mail from the conciliation body.

A. General data:
Your personal data
 Mr Ms Company

Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/city	
Daytime phone number		E-mail	
Your account number with the operator		RSTR code (if any)	

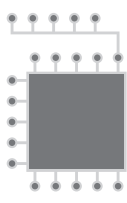
You are represented by: (You are not obliged to have a representative, e.g. a lawyer, act on your behalf.)
 Mr Ms

Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/city	
Daytime phone number		E-mail	

Number/s concerned by the complaint	
Operator concerned by the complaint	

7. Anhang

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



Rundfunk & Telekom
Regulierungs-GmbH

RTR

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

Beachten Sie die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.

Wenn für Sie bereits ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle anhängig ist, sind von Ihnen unter Punkt A nur die Felder Vorname, Nachname und Geschäftszahl (RSTR XXXX/YY) auszufüllen. Wenn sich Ihre Daten geändert haben, sind unter Punkt A alle Felder auszufüllen. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben bzw. E-Mail der Schlichtungsstelle enthalten.

A. Allgemeine Angaben:
Ihre persönlichen Daten

Herr Frau Firma

Nachname bzw. Firma	Vorname
Straße	Postleitzahl, Ort
Tagsüber erreichbar unter	E-Mail
Kundennummer beim Betreiber	RSTR-Zahl (wenn bekannt)

Ich werde vertreten durch: (Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Herr Frau

Nachname bzw. Firma	Vorname
Straße	Postleitzahl, Ort
Tagsüber erreichbar unter	E-Mail

Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n	
Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber	

B. Deferral of the payment due date:

Deferral of the payment due date before a conciliation procedure is possible:

Please fill in the field below only if you have already lodged an objection with the operator and have not yet received a written response:

Note: If you want to lodge a request for a conciliation procedure (Point C) and also ask for deferral of the payment due date, you only have to check the box under C.2.

Bill/s concerned

Number or date of bill	Disputed amount	Total amount	Objection lodged on (date)

C. Request for a conciliation procedure:

Note: A conciliation procedure is only possible if you have lodged a written objection with your operator **and if you have received a written response** from the operator. The request for a conciliation procedure must be filed within one month after receipt of the response.

C.1. Bill/s concerned (fill in only if you object to a bill; if this is not the case, please continue with Point C.3):

Number or date of bill or identification code	Disputed amount	Total amount	Written objection lodged on (date)	Date of receipt of the operator's written response

C.2. Deferral of the payment due date during the conciliation procedure:

- Yes, I ask for deferral of the payment due date for the bills disputed in the conciliation procedure as defined in the procedure guidelines.

B. Aufschiebung der Fälligkeit:

Aufschiebung der Fälligkeit, wenn ein Schlichtungsverfahren noch nicht möglich ist:

Das folgende Feld ist nur auszufüllen, wenn Sie schon einen Einspruch beim Betreiber eingebracht und noch keine schriftliche Antwort von ihm erhalten haben:

Hinweis: Wenn Sie einen Schlichtungsantrag (Abschnitt C) stellen und zusätzlich einen Aufschiebung der Fälligkeit bewirken wollen, genügt es, das Feld unter C.2. anzukreuzen.

Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben am (Datum)

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

Hinweis: Ein Schlichtungsverfahren ist erst dann möglich, wenn Sie einen schriftlichen Einspruch bei Ihrem Betreiber erhoben **und bereits eine schriftliche Antwort** von Ihrem Betreiber erhalten haben. Der Schlichtungsantrag muss innerhalb eines Monats ab Erhalt des Antwortschreibens gestellt werden.

C.1. Betroffene Rechnung/en (nur auszufüllen, wenn Sie eine Rechnung bestreiten, ansonsten gehen Sie gleich zu Punkt C.3)

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am

C.2. Aufschiebung der Fälligkeit im Schlichtungsverfahren:

- Ja, ich will für die vom Schlichtungsverfahren umfassten Rechnungen einen Aufschiebung der Fälligkeit im Sinne der Verfahrensrichtlinien bewirken.

C.3. Please give a brief summary of the facts and explain why you believe that your request has been rejected by the operator wrongly:

Important note: Please enclose copies of the following documents:

- Your written objection/complaint
- Operator's written response
- Disputed bill (if relevant)

If other documents are relevant to assessing the facts (e.g. repair orders, memos, Web site printouts, itemised telephone bills, other correspondence with the operator), we kindly ask you to send us a copy of them.

C.4. Your solution proposal:

(Please note that an amicable solution cannot be expected to be offered if unreasonable claims are raised. Therefore, your solution proposal should also be reasonable from the operator's point of view.)

D. Other messages:

C.3. Kurze Schilderung des Sachverhaltes und Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

Wichtig: Folgende Unterlagen sind jedenfalls in Kopie beizulegen:

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

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

C.4. Eine mögliche Lösung des Problems könnte für mich wie folgt aussehen:

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

D. Sonstige Mitteilungen:

7.2 Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of communications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)

§ 1: General information on the conciliation procedure and deferral of the payment due date – what can the conciliation body do for you?

- a. Within the scope of the conciliation procedure, you can attempt to find an out-of-court solution for problems that you have experienced with your **operator** and that you could not resolve satisfactorily on your own (**see Section I**).
- b. In addition, you have the opportunity to achieve a "deferral of the payment due date". This means that, for the time being, you do not have to pay the disputed amount of a bill for which you already lodged an objection with your operator (**see Section II**).

SECTION I:

CONCILIATION PROCEDURE

§ 2: General information on the conciliation procedure

When instituting a **conciliation procedure** you have to consider the following issues:

- a. **"Operators"** are all providers of "communications services", i.e. typically telephone service operators, cable network operators and Internet service providers. Companies that only offer e-mail and Web services or sell other services or products over the Internet or the phone (e.g. Internet shops, online route planners, etc.), for instance, are not communications service providers.
- b. **Prior attempt to resolve the problem or objection to the bill:** You must have contacted your operator in writing and attempted to resolve the problem. In the case of a disputed bill, this means that you must have sent a written objection to the bill to your operator within the specified period. The period is three months starting from the invoice date. For prepaid products the period starts from the debiting of the amount from the credit purchased. In case of other problems (e.g. contract disputes, poor performance of services), you also have to lodge a written complaint with the operator.
- c. If you receive the operator's written response to your complaint or objection to the bill and disagree with the response, you have to submit to the conciliation body **a fully completed request for a conciliation procedure stating the grounds for the request** using the procedure form ("**Verfahrensformular**") within one month (**see § 17**).
- d. If the operator does not provide you with a written response to your objection to the bill or your complaint within six weeks, the conciliation body may declare a conciliation procedure to be admissible. In this case, you will also have to file a request for a conciliation procedure with the conciliation body using the **procedure form within one month** (see § 17).
- e. If in the written response the operator fails to notify you of the option of a conciliation procedure and of the one-month period, the period for filing a request for a conciliation procedure will be four months, unless you can be expected to be familiar with the one-month period.
- f. The information you provide in the procedure form has to be **complete and truthful** and **easy to comprehend**. If this is not the case, the conciliation body will return the request to you, additionally granting you a one-time period to correct the information. Moreover, you have to submit all documents that support your case (contracts, bills, proof of payment etc.) together with the request for a conciliation procedure. Please send copies of all documents, unless you are asked to submit the original documents.

7.2 Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

§ 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschub der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufrieden stellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (**siehe Abschnitt I**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits bei Ihrem Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II**).

ABSCHNITT I:

DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) **„Betreiber“** sind alle Anbieter von „Kommunikationsdiensten“, daher typischerweise Telefonbetreiber, Kabelnetzbetreiber und Internetserviceprovider. **Keine** Kommunikationsdienstbetreiber sind z.B. Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Onlineroutenplaner etc.).
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür beträgt drei Monate ab Rechnungslegung. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist mit dem Zeitpunkt des Abbuchens des Guthabens zu laufen. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag 4 Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- g. You can also be **represented** in the conciliation procedure (e.g. by a third person or a recognised consumer protection organisation). The conciliation body may ask you to provide written confirmation that power of attorney has been granted.
- h. In general, the conciliation procedure is **free of charge**. However, you have to pay your own expenses (e.g. photocopies, postage, telephone costs or the cost of legal advice and representation).

§ 3: In which cases is a conciliation procedure no longer possible?

- a. If the case has **already been the subject matter** of a conciliation procedure or of administrative or court proceedings;
- b. If the case occurred more than **one year ago** (e.g. the bill is older than one year);
- c. If the amount in dispute is **less than EUR 20 including VAT**, unless the subject matter is of significance beyond this individual case;
- d. If you have already legally **acknowledged** the disputed claim (e.g. by arranging a debt repayment plan with a debt collection agency);
- e. If you have not **filed a written objection to the disputed bill within three months or, in the case of other problems, if you have not lodged a written complaint** and therefore have not received a corresponding written response from your operator;
- f. If you have failed to observe the deadline **for filing the request for a conciliation procedure with the conciliation body**; or
- g. In the event that **there are no substantiated reasons for your complaint or the procedure form is incomprehensible or incomplete, if the additional period for correcting the request has elapsed without result**.

§ 4: What steps does the procedure with the conciliation body entail?

- a. As a rule, the conciliation body gives the operator the opportunity to reply to your complaint or objection. Furthermore, the operator is asked to suggest a **compromise** and/or review the solution suggested by you in the request for the conciliation procedure. If a settlement is reached in this way, the procedure will be terminated.
- b. If no settlement could be reached, the conciliation body will examine all documents that were submitted by the two parties. For technical issues the conciliation body may also consult with RTR technology experts.
- c. Depending on the outcome of the reviews, the procedure may be terminated in various ways:
 - I. If the conciliation body believes that at least parts of your complaint are justified, it will issue a **written solution proposal**. This written proposal will be submitted to you and your operator. If both parties accept the proposal, this becomes a binding settlement. If the proposal is not accepted by one party or by both parties, the conciliation procedure ends without a settlement.
 - II. If the conciliation body believes that your complaint is unjustified or incomprehensible, the procedure will be terminated with a written **dismissal** giving the reasons for rejection.
 - III. In the case of procedures with an **amount in dispute between EUR 20 and EUR 150** (including VAT), the procedure may be terminated without any further review of the subject matter, after the conciliation body has obtained a statement from the operator.
 - IV. If the conciliation body is already familiar with your problem or complaint or if your problem or complaint is obviously not well-founded, we will send you a **written reply**, without having previously requested a response from the operator.

- g) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- h) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

§ 3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich?

- a) Wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als **ein Jahr zurückliegt** (z.B. die Rechnung älter als ein Jahr ist);
- c) wenn der Streitwert **weniger als 20,- Euro inkl. Umsatzsteuer** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (z.B. im Rahmen einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);
- e) wenn Sie die strittige **Rechnung nicht binnen dreier Monate schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben;
- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt** haben oder
- g) bei **offensichtlicher Unbegründetheit** und **mangelnder Nachvollziehbarkeit** bzw. **Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist**.

§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
 - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstatten. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
 - II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
 - III. Bei Verfahren mit einem **Streitwert von 20,- bis 150,- Euro** (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.
 - IV. Sollte Ihr Problem bzw. Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den Betreiber zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

§ 5: How does the conciliation body reach a decision?

- a. As already mentioned, the conciliation body will primarily try to reach an **amicable solution**. Should this not be possible, the case will be reviewed based on applicable law. Taking into account the amount in dispute and/or the significance of the case, it may, however, also decide according to the principles of expedience and equity.
- b. The conciliation body may also **refuse** to pass a decision on certain claims (mainly on claims for damages), if the investigation methods available are not appropriate to sufficiently ascertain the facts of the case. Specifically, the body does not have the same opportunities as the courts to question witnesses and appoint experts that do not belong to RTR.

§ 6: How long will the procedure take?

The conciliation body endeavours to carry out the procedure as quickly as possible, but within **six months** at most. In individual cases, the procedure may last longer though. Please note that enquiries in pending procedures that merely refer to the duration of the procedure will not be answered within the first six months.

§ 7: What are the operator's obligations?

The operator is obliged by law to cooperate in the conciliation procedure. The operator has to submit to the conciliation body all requested documents that are necessary for assessing the case or carrying out the procedure, e.g. subscriber data, contracts, test logs, copies of the company's response letter to the objection etc.

§ 8: What deadlines have to be met?

If the conciliation body requests you or the operator to submit information, the response has to be submitted within **14 calendar days** as a rule. This period may be extended or shortened in individual cases as circumstances require. The applicable response period will be communicated in each individual case.

§ 9: Data protection

The conciliation body will use any and all data submitted by you and the operator (e.g. name, address, phone number dialled etc.) only for the purpose of the conciliation procedure itself. If, in the course of the conciliation procedure, evidence of potential offences violating administrative penal/criminal law emerges, the conciliation body may forward the relevant data in order to allow the competent bodies (e.g. **Telecommunications Offices, public prosecutor's office**) to intervene.

SECTION II:

DEFERRAL OF THE PAYMENT DUE DATE

§ 10: General information on the deferral of the payment due date

Deferral of the payment due date means that you do not have to pay the disputed amount before you receive the operator's written response to your objection. If you lodge a permissible request for a conciliation procedure with the conciliation body after receipt of the written response, the payment due date will be postponed until the end of the conciliation procedure. If no request for a conciliation procedure is submitted, deferral of payment is applicable only up to one month after receipt of the operator's written response. Hence, the operator can again demand payment of the amount after receipt of the conciliation body's notification that the deferral of payment is no longer applicable.

§ 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden.
- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

§ 6: Wie lange dauert das Verfahren?

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

§ 7: Welche Pflichten hat der Betreiber?

Den Betreiber trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Verbindungsdaten, Verträge, Prüfprotokolle, Kopien der Einspruchserledigungen etc. zu übermitteln.

§ 8: Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Betreiber Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

§ 9: Zum Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Betreiber übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs-)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. **Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT

§ 10: Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag bis zum Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht bezahlen müssen. Sollten Sie nach Erhalt des Antwortschreibens einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschub der Fälligkeit daher spätestens einen Monat ab Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde.

§ 11: What are the preconditions for deferral of the payment due date?

- a. You must have lodged a written objection with the operator or have filed a request for a conciliation procedure with RTR, or a conciliation procedure must be pending; and
- b. You have to complete the section of the procedure form entitled "Deferral of the payment due date" (<http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>) fully and correctly and send it to the conciliation body or complete and submit the corresponding Web form.

§ 12: What else do you have to take into account?

- a. The deferral of the payment due date becomes effective upon the conciliation body's confirmation; however, please also take note of § 13.
- b. You have to pay the undisputed amount of the bill without delay.
- c. The operator is entitled to ask you to pay an amount that is based on the average amount calculated from the three bills preceding the disputed bill.
- d. If you have already paid the disputed amount, you can require repayment of the amount that the operator cannot charge according to § 71, para. 2 TKG 2003, i. e. the difference between the disputed amount and the average amount calculated on the basis of the three previous billing periods. You can request repayment of this difference amount by sending a written request to your operator.
- e. If the deferral of the payment due date is no longer applicable and there are no grounds for recalculation, the operator is entitled to demand the statutory interest on arrears starting from the original due date.
- f. Please note: **a deferral of the payment due date is no substitute for a request for a conciliation procedure** pursuant to the provisions given in Section I, these are two different processes!

§ 13: What further steps does the conciliation body take?

The conciliation body will send the procedure form and/or your documents to the operator. The company can then object to the deferral of the payment due date within seven working days (e.g. if the provider takes the view that no objection has been raised so far). If the operator does object, you will have the opportunity to refute the objection. If necessary, the conciliation body will decide separately on the deferral of the payment due date. **If it turns out that the preconditions for deferral of the payment due date have never existed, it will not take effect at any time.**

SECTION III:

GENERAL PROVISIONS

§ 14: How can you contact the conciliation body?

You can contact the conciliation body by conventional mail, fax or using the Web form (e-mails will not be accepted).

§ 15: Your contact details, availability, obligations to cooperate

- a. Please notify the conciliation body without delay of any changes to your name, address, phone number, fax number or e-mail address. If you fail to notify the conciliation body of any changes, all documents/e-mails sent to you via the available contact information will be deemed served.
- b. You are required to **cooperate in the procedure** in a timely manner. If you do not reply to a letter of the conciliation body within the stipulated period (§ 8) despite a reminder, the procedure will be discontinued. This applies similarly to both deferral of the payment due date and the conciliation procedure.
- c. If a settlement has been reached, you (and your operator) must inform the conciliation body without delay.

§ 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Ein **schriftlicher Einspruch** gegen die Rechnung muss bereits an den Betreiber geschickt worden sein oder ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH beantragt bzw. anhängig sein und
- b) Sie müssen den Abschnitt des **Verfahrensformulars** „Aufschub der Fälligkeit“ (www.rtr.at/schlichtungsstelle) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

§ 12: Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch § 13.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Betreiber kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.
- d) Wenn Sie den strittigen Betrag schon bezahlt haben, können Sie bei Ihrem Betreiber die Rückerstattung jenes Betrages verlangen, der nach § 71 Abs. 2 TKG 2003 nicht fällig gestellt werden kann. Dabei handelt es sich um die Differenz des strittigen Betrages zum Durchschnitt der letzten drei Abrechnungsperioden. Richten Sie am besten einen entsprechenden schriftlichen Antrag direkt an Ihren Betreiber.
- e) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.
- f) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitts I und ist von diesem zu unterscheiden!

§ 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw. Ihre Unterlagen an den Betreiber. Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (z.B. wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Betreiber, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit. **Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.**

ABSCHNITT III: ALLGEMEINES

§ 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Sie können mit der Schlichtungsstelle per Brief, Fax oder Webformular (E-Mails werden zurückgewiesen) in Kontakt treten.

§ 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

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

§ 16: Who manages the procedure?

The conciliation body is responsible for all decisions (governing the procedure), such as setting time limits, termination of procedures etc. The conciliation procedure does not provide for any appeal or resumption of a terminated procedure. However, you may take recourse to the courts at any time, i.e. even during or after a procedure (pursuant to Sections I and II).

§ 17: Procedure form

The procedure form mentioned in these guidelines constitutes a part of these guidelines and is available as a Web form at <http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>. You can also download the form or request a hard copy by conventional mail.

§ 18: Entry into force

These guidelines enter into force on 21 February 2012.

7.3 Index

7.3.1 Tables

Table 1:	A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2012	42
Table 2:	bob procedure statistics 2012	46
Table 3:	A1 Telekom (fixed network) procedure statistics 2012	48
Table 4:	UPC procedure statistics 2012	52
Table 5:	Tele2 procedure statistics 2012	54
Table 6:	T-Mobile procedure statistics 2012	58
Table 7:	tele.ring procedure statistics 2012	60
Table 8:	Orange procedure statistics 2012	64
Table 9:	YESSS! procedure statistics 2012	68
Table 10:	Hutchison procedure statistics 2012	68

§ 16: Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Verfahren (nach Abschnitt I und II), den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

§ 17: Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter www.rtr.at/schlichtungsstelle zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

§ 18: Zum Inkrafttreten

Diese Richtlinien treten am 21.02.2012 in Kraft.

7.3 Verzeichnisse

7.3.1 Tabellen

Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2012 für A1 Telekom (mobil)	43
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2012 für „bob“	47
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2012 für A1 Telekom (Festnetz)	49
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2012 für UPC	53
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2012 für Tele2	55
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2012 für „T-Mobile“	59
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2012 für „tele.ring“	61
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2012 für „Orange“	65
Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2012 für „YESSS!“	69
Tabelle 10: Verfahrensstatistik 2012 für Hutchison	69

7.3.2 Figures

Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure	12
Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure	12
Figure 3: Conciliation procedures submitted 1998 to 2012	16
Figure 4: Conciliation procedures submitted in the reporting year 2012 (by month)	18
Figure 5: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by subject matter in absolute figures)	18
Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2010 to 2012)	20
Figure 7: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by operators in absolute figures)	22
Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre 2010 to 2012 (by operators)	24
Figure 9: Conciliation procedures submitted 2010 to 2012 (by amount in dispute)	26
Figure 10: Conciliation procedures terminated 2010 to 2012 (by type of termination)	28
Figure 11: Relationship between mobile market share and number of procedures submitted to the conciliation body in 2012	28
Figure 12: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2010 to 2012	32
Figure 13: Number of calls processed by the RTR call centre 2010 to 2012	34
Figure 14: A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2012	44
Figure 15: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2012 (by subject matter)	44
Figure 16: bob – subject matters of conciliation procedures in 2012	46
Figure 17: Enquiries handled by the RTR call centre concerning bob in 2012 (by subject matter)	48
Figure 18: A1 Telekom (fixed network) – subject matters of conciliation procedures in 2012	50
Figure 19: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed network) in 2012 (by subject matter)	50
Figure 20: UPC – subject matters of conciliation procedures in 2012	52
Figure 21: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2012 (by subject matter)	54
Figure 22: Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2012	56
Figure 23: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2012 (by subject matter)	56
Figure 24: T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2012	58
Figure 25: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2012 (by subject matter)	60
Figure 26: tele.ring – subject matters of conciliation procedures in 2012	62
Figure 27: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2012 (by subject matter)	62
Figure 28: Orange – subject matters of conciliation procedures in 2012	66
Figure 29: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2012 (by subject matter)	66
Figure 30: Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2012	70
Figure 31: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2012 (by subject matter)	70
Figure 32: primacall – subject matters of conciliation procedures in 2012	72
Figure 33: Enquiries handled by the RTR call centre concerning primacall in 2012 (by subject matter)	72
Figure 34: Total of conciliation cases submitted in 2012 compared to cases involving mobile data services	74
Figure 35: Average dispute amount in procedures related to mobile data services 2012	76
Figure 36: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past six years	92

7.3.2 Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens	13
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens	13
Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 1998 bis 2012	17
Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2012 (pro Monat)	19
Abbildung 5: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	19
Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter (2010 bis 2012)	21
Abbildung 7: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	23
Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2010 bis 2012 des RTR-Callcenters (nach Betreibern)	25
Abbildung 9: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2010 bis 2012 (nach Streitwert)	27
Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2010 bis 2012 (nach Art der Erledigung)	29
Abbildung 11: Verhältnis Marktanteil der Mobilfunkbranche zu den eingebrachten Verfahren vor der Schlichtungsstelle im Jahr 2012	29
Abbildung 12: Bearbeitetes Anfragevolumen rtr@rtr.at 2010 bis 2012	33
Abbildung 13: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2010 bis 2012	35
Abbildung 14: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2012	45
Abbildung 15: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2012 (nach Gegenständen)	45
Abbildung 16: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012	47
Abbildung 17: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2012 (nach Gegenständen)	49
Abbildung 18: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2012	51
Abbildung 19: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2012 (nach Gegenständen)	51
Abbildung 20: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2012	53
Abbildung 21: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2012 (nach Gegenständen)	55
Abbildung 22: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2012	57
Abbildung 23: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2012 (nach Gegenständen)	57
Abbildung 24: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012	59
Abbildung 25: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2012 (nach Gegenständen)	61
Abbildung 26: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012	63
Abbildung 27: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2012 (nach Gegenständen)	63
Abbildung 28: „Orange“ – Streitschlichtungsgegenstände 2012	67
Abbildung 29: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „Orange“ 2012 (nach Gegenständen)	67
Abbildung 30: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2012	71
Abbildung 31: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2012 (nach Gegenständen)	71
Abbildung 32: primacall – Streitschlichtungsgegenstände 2012	73
Abbildung 33: Anfragen beim RTR-Callcenter zu primacall 2012 (nach Gegenständen)	73
Abbildung 34: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr (2012) gesamt im Verhältnis zum Verfahrensgegenstand „mobile Datendienste“	75
Abbildung 35: Durchschnittlicher Streitwert bei Verfahren zu mobilen Datendiensten 2012	77
Abbildung 36: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen sechs Jahre	93



Publishing information

Owner and publisher: Austrian Regulatory Authority for Telecommunications and Broadcasting (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH), Mariahilfer Strasse 77-79, A-1060 Vienna. Tel.: +43 1 58058-0, Fax: +43 1 58058-9191, e-mail: rtr@rtr.at, Internet: <http://www.rtr.at>.

Responsible for content: Georg Serentschy (Managing Director, Telecommunications and Postal Services Division), Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications.

Conceptual design and text: Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications

Graphic design and layout: Johannes Bulgarini Verlag und Werbeagentur, 3053 Laaben

All parts of this publication are protected by copyright. All rights reserved under copyright, especially rights to distribution, reprinting, translations, presentations, the use of illustrations and tables, broadcasting, microfilms or reproduction of this document in photocopies or any other form, as well as storage in computer systems, even in cases where excerpts are used.

Although the contributions to the "Activity Report of the Conciliation Body 2012" were reviewed with the utmost care, it is not possible to rule out errors. Therefore, no guarantee of accuracy can be provided for this information.

The text in this report was prepared with due attention to gender neutrality. Any and all deviations from this policy are exclusively for the sake of improving the text's readability.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2013



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien,
Tel.: +43 1 58058-0, Fax: +43 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at; Internet: <http://www.rtr.at>

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Georg Serentschy, Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation und Post

Konzept, Text und Abbildungen: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Grafik: Mag. Johannes Bulgarini Verlag und Werbeagentur, 3053 Laaben

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Herausgeber vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Daten im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Obwohl aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Bericht zur Bezeichnung von Personen die maskuline Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben selbstverständlich auf Angehörige beider Geschlechter.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mai 2013

**RUNDFUNK & TELEKOM
REGULIERUNGS-GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Str. 77-79

T e l : + 4 3 1 5 8 0 5 8 - 0

F a x : + 4 3 1 5 8 0 5 8 - 9 1 9 1

<http://www.rtr.at> E-Mail: rtr@rtr.at

FN: 208312t HG Wien

DVR-Nr.: 0956732 Austria