

# TÄTIGKEITS BERICHT

der Schlichtungsstellen

#### **QR Code Reader:**

Seit September 2017 unterstützen Apple Geräte ab Version iOS 11 das Lesen von QR Codes mit der internen Kamera-App. Sie brauchen somit keine Dritt-Anbieter-App zu installieren!

Für andere Apple-Geräte können Sie im App-Store Ihren kostenlosen QR-Code-Reader downloaden, für Android-Geräte ist er in Ihrem Google-Play Store erhältlich!

#### **Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH**

Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich  
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)  
**[www.rtr.at](http://www.rtr.at)**

# TÄTIGKEITS BERICHT

der Schlichtungsstellen



2018

# Inhaltsverzeichnis

## Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2018

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Schlichtung 2018 im Überblick</b>	<b>9</b>
<b>Executive Summary</b>	<b>11</b>
<b>1 2018 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen bei der RTR</b>	<b>16</b>
1.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	17
1.2 Schlichtungsverfahren Postdienste	17
<b>2 Die Schlichtungstätigkeit 2018 in Zahlen</b>	<b>20</b>
2.1 Telekommunikation und Medien	20
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2018 nach Betreibern	24
2.1.2 Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien	29
2.1.2.1 A1 Telekom Austria AG	29
2.1.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“	29
2.1.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“	30
2.1.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1	32
2.1.2.2 T-Mobile Austria GmbH	33
2.1.2.2.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“	33
2.1.2.2.2 T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“	34
2.1.2.3 Hutchison Drei Austria GmbH	35
2.1.2.4 UPC	37
2.1.2.5 Sky	38
2.1.2.6 Andere Kommunikationsdienstbetreiber	38
2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	39
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen	40
2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern	41
2.2.3 Bearbeitungsdauer	41
2.2.4 Einigungsquote	42
2.2.5 Zurückweisungen	43
2.2.6 Analyse der Postdiensteanbieter	44
2.2.6.1 Österreichische Post AG	44
2.2.6.2 DHL Paket (Austria) GmbH	46
2.2.6.3 General Logistic Systems Austria GmbH (GLS)	47

<b>3</b>	<b>Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2018</b>	<b>50</b>
3.1	Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien	50
3.1.1	Was ist denn nun Europa?	50
3.1.2	Große Schulden oder „Wie aus 4 Cent ein Schuldenberg entstehen kann“	51
3.1.3	Ein Software Update und seine Folgen	52
3.2	Exemplarische Fälle aus dem Bereich Postdienste	52
3.2.1	Der Nachsendeauftrag	52
3.2.2	Das Paket aus China	53
<b>4</b>	<b>Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer</b>	<b>56</b>
4.1	Meldestelle für Rufnummernmissbrauch	56
4.2	Roaming	58
4.2.1	Unerwünschtes Roaming an EU-Außengrenzen – Sperre von „Nicht-EU-Roaming“	58
4.2.2	Überwachung der Fair-Use-Bestimmungen	59
4.3	Novelle des Telekommunikationsgesetzes: Was ist neu?	60
4.3.1	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	60
4.3.2	Papierrechnung und Einzelentgeltnachweise	60
4.3.3	Einseitiges Änderungsrecht von Betreibern	61
4.3.4	Tarifzonensperren	61
4.3.5	Leistungsüberprüfungsmechanismus für Internetanschlüsse	61
4.3.6	Die Identifikationsverordnung	62
4.4	Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR	62
4.5	Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC – European Electronic Communications Code)	63
4.6	Neue europäische gesetzliche Regelung im Paketbereich	64
<b>5</b>	<b>Ausblick</b>	<b>65</b>
<b>6</b>	<b>Anhang</b>	<b>67</b>
6.1	Verfahrensrichtlinien und Website	68
6.2	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	68
6.3	Informationen nach dem AStG	70
6.4	Verzeichnisse	72
6.4.1	Tabellen	72
6.4.2	Abbildungen	73
	<b>Impressum</b>	<b>74</b>



# Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

die positive Entwicklung der letzten Jahre setzt sich fort – es gibt eine höchst erfreuliche Bilanz unserer Schlichtungstätigkeit für Kommunikationsdienste: Mit insgesamt „nur“ 1.765 registrierten Verfahren haben wir 2018 einen Tiefstand erreicht, der uns bei einem Hoch von 5.470 Verfahren im Jahr 2011 noch völlig unerreichbar schien. Diese positive Entwicklung ist unter anderem auf zwei Faktoren zurückzuführen:

**Smarte Regulierung:** Wir haben mit den Betreibern seit längerem einen positiven Modus vivendi gefunden und besprechen Problemlagen, die kritisch werden könnten, bereits im Vorfeld. Eine Win-Win-Situation für die Nutzerinnen und Nutzer sowie für die Betreiber – weniger Verfahren und weniger Beschwerden.

**Flatrates und Kombiprodukte:** Der Markt hat sich auf die Bedürfnisse und die geänderten Anforderungen seiner Kundinnen und Kunden eingestellt und die Produktegestaltung an den geänderten Anforderungen ausgerichtet. Bei Pauschalangeboten, die viele Leistungen umfassen, kann also nicht mehr viel passieren!

Der Schutz der Nutzerinnen und Nutzer umfasst aber wesentlich mehr als nur Beschwerdemanagement und Verfahrensführung. Da die Belästigung durch Ping-Anrufe immer wieder „große Wellen“ schlägt und auch Abzocke damit verbunden ist, haben wir im April die Meldestelle für Rufnummernmissbrauch eingerichtet. Damit verfolgen wir das Ziel, Betroffenen kompetente Hilfestellung zu bieten. Die ersten Erkenntnisse deuten schließlich auf ein wachsendes Problem durch belästigende Anrufe hin.

Der vorliegende Bericht gibt einen Einblick in unsere Schlichtungstätigkeit, in unsere Serviceleistungen und zeigt aktuelle Entwicklungen auf. Wir hoffen, dass er Ihr Interesse findet.

## **Johannes Gungl**

Geschäftsführer  
Fachbereich Telekommunikation und Post  
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)

## **Michael Ogris**

Vorsitzender  
Kommunikationsbehörde Austria  
(KommAustria)

**Wien  
im Februar 2019**





# Schlichtung 2018

auf einen Blick

## Schlichtung Telekommunikation und Medien

	2018	Veränderung gegenüber 2017 in Prozent
<b>EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE (GESAMT)</b>	<b>1.765</b>	<b>- 7 %</b>
<b>TELEKOMMUNIKATION</b>	<b>1.697</b>	<b>- 6 %</b>
<b>MEDIEN</b>	<b>68</b>	<b>- 15 %</b>
• Entgeltstreitigkeiten	881	- 21 %
- davon Dienste von Drittanbietern (Contentdienste)	118	- 52 %
- davon mobile Datendienste	81	- 38 %
• Nichtentgeltstreitigkeiten	884	14 %
- davon Vertragsschwierigkeiten	778	11 %
<b>SUMME ALLER 2018 EINGEBRACHTEN STREITWERTE IN EURO</b>	<b>493.770</b>	<b>11 %</b>
• durchschnittlicher Streitwert in Euro	573	38 %
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>81 %</b>	<b>- 3 %</b>

 94 % der 2018 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

## Schlichtung Post

	2018	Veränderung gegenüber 2017 in Prozent
<b>EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE</b>	<b>351</b>	<b>27 %</b>
- davon Brief	75	14 %
- davon Paket	202	22 %



# Executive Summary

Overview of 2018

# Overview of 2018

## the three RTR conciliation bodies

Conciliation bodies ensure a framework that helps resolve user complaints quickly and competently, while avoiding red tape. The three conciliation bodies at RTR are committed to putting this notion into practice when solving user issues involving telecoms, postal services and media.

That the bodies succeed in this endeavour is clearly seen in the key figures for 2018, presented below.

Over 94 % of the total cases could be closed within 90 days.

Over 94 % of the total of 1,765 cases relating to telecommunications and media could be closed within 90 days. Conciliation procedures resulted in a settlement in 81% of the cases. A total of 351 cases relating to postal services were handled, with 90 % closed within 30 days and 72 % resolved satisfactorily.

This means that, without any risk of court action, conciliation procedures allowed solutions to be identified that both sides perceived as acceptable and worthwhile.

Yet, for conciliation procedures to work, all those involved must be strongly motivated to work together. In this regard, Austria's providers are to be credited with a very strong focus on customers. For several years now, they have been putting considerably more effort into identifying solutions at an early stage. At the same, there are no real 'black sheep' any more among providers. The situation for users has clearly improved over the years. The regulatory authorities keenly welcome this trend and wish to encourage it, especially in view of contrasting experience in the past. It has only been a few years since conciliators were confronted daily with numerous complaints about costly bills resulting from unauthorised charges for premium rate services or data volumes being used.

Another trend has also continued in recent years. While there has been a modest decline in conciliation cases involving telecoms and media, the growth in online sales has sparked a significant rise in cases relating to postal services.

## 1.1 Conciliation procedures in telecommunications and the media

The year under review saw a new record low at 1,765 cases submitted for conciliation. The decline has nonetheless been modest in absolute figures (128 fewer cases), with the rate seemingly stable now. The decline also affects media conciliation.

In terms of the reasons for conciliation procedures, there is a striking trend towards cases involving plans or subscriptions per se. Specific subjects here include termination and the scope of services stipulated. In contrast, requests for reviews of bills allegedly containing errors, while common in the past, have become rare.

Procedures involving certain subjects of dispute increased in 2017, yet the number of cases in these categories either remained stable (e.g. 'roaming') or fell ('internet access quality') in 2018.

No new subjects of complaint emerged in 2018 that would have been relevant either in terms of the type of issue or number of cases.

## 1.2 Conciliation procedures in postal services

The number of conciliation requests filed by consumers continued to rise in 2018. A total of 351 conciliation cases were processed and completed, representing a 27 % increase over the previous year. This is probably due to growing consumer awareness of the conciliation body as well as heavier parcel traffic.

Parcel delivery issues were the most frequent reason for lodging complaints, followed by parcel loss and the basket category of 'other postal services' (including issues involving drop-off orders and parcel transit times. Conciliation was also frequently requested due to parcel damage.

Outcomes positive for consumers were achieved in the majority of cases (75 %), with the solutions including improved service thereafter, amicable settlements or payment of compensation. Besides handling procedures, the conciliation body also answered over 200 written enquiries in total during the reporting year and in numerous instances gave advice over the phone, all in response to postal service issues.

Without exception, postal service providers cooperated very constructively with the body.



**1.765**  
 conciliation  
 procedures



**81 %**  
 settlement rate



# 2018 im Überblick

## die drei Schlichtungsstellen bei der RTR

1	2018 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen bei der RTR	16
1.1	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	17
1.2	Schlichtungsverfahren Postdienste	17

# 01

## 2018 im Überblick

### die drei Schlichtungsstellen bei der RTR

Schlichtungsstellen gestalten einen geeigneten Rahmen, um Nutzerbeschwerden unbürokratisch, rasch und fundiert zu lösen. Die drei Schlichtungsstellen bei der RTR leben diese Prinzipien bei der Lösung von Problemen von Nutzerinnen und Nutzern von Telekommunikationsdiensten, Postdiensten und Medien.

Ihr Erfolg dabei zeigt sich in den wichtigsten Kennzahlen für das Jahr 2018 überaus anschaulich:

Über 94 % aller Verfahren konnten innerhalb von 90 Tagen beendet werden.

Von den insgesamt 1.765 Verfahren im Bereich Telekommunikation und Medien konnten mehr als 94 % binnen 90 Tagen beendet werden. In 81 % aller Verfahren wurde eine Einigung herbeigeführt. Im Postbereich wurden 351 Verfahren durchgeführt. 90 % wurden binnen 30 Tagen beendet. 72 % davon mit einer positiven Lösung.

Das bedeutet, dass ohne jegliches Prozessrisiko Lösungen im Einvernehmen gefunden werden konnten, die für beide Seiten – Nutzerinnen bzw. Nutzer sowie Betreiber – eine akzeptable und sinnvolle Lösung darstellen.

Schlichtungsverfahren funktionieren allerdings nur mit einer hohen Kooperationsbereitschaft aller Beteiligten. Den österreichischen Anbietern ist hier eine hohe Kundenorientierung zu bescheinigen. Die Bemühungen, im Beschwerdefall schnell Lösungen zu finden, sind im Laufe der letzten Jahre deutlich gestiegen. Gleichzeitig gibt es unter den Anbietern keine echten „schwarzen Schafe“ mehr. Die Situation für die Nutzerinnen und Nutzer hat sich somit im Laufe der Jahre deutlich verbessert. Aus Sicht der Regulierungsbehörden ist das eine besonders begrüßenswerte und weiterhin zu fördernde Entwicklung, zumal es in der Vergangenheit nicht immer so war. Unzählige Beschwerden über erhöhte Rechnungen wegen der unzulässigen Verrechnung von Mehrwertdiensten oder verbrauchten Datenvolumina gehörten vor einigen Jahren beispielsweise noch zum Schlichtungsalltag.

Ein weiterer Trend der letzten Jahre setzte sich ebenfalls fort: Während die Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation und Medien leicht zurückgingen, stiegen sie im Bereich Post aufgrund des wachsenden Onlinehandels signifikant an.



## 1.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

Mit 1.765 Verfahren wurde im Berichtsjahr ein weiterer Tiefstand bei der Verfahrenszahl markiert. Allerdings war der Rückgang in absoluten Zahlen (128) moderat und scheint sich zu stabilisieren. Der Rückgang betrifft auch den Medienbereich.

Inhaltlich ist der anhaltende Trend hin zu Verfahrensgegenständen, die den Vertrag an sich betreffen, bemerkenswert. Dies umfasst etwa Fragen zur Kündigung oder etwa zur vereinbarten Leistung. Der früher oft aufgetretene Fall der Überprüfung einer Rechnung wegen einer vermuteten Fehlverrechnung kommt hingegen immer seltener vor.

Bei Verfahrensgegenständen, bei denen im Jahr 2017 eine Steigerung zu beobachten war, kam es 2018 entweder zu einer Stabilisierung (Roaming) oder sogar zu einer Reduktion (Qualität Internetzugang).

Neue, hinsichtlich der inhaltlichen Fragestellung oder der Quantität relevante Beschwerdegegenstände traten 2018 nicht zu Tage.

## 1.2 Schlichtungsverfahren Postdienste


Im Jahr 2018 war erneut ein Anstieg der Anzahl der von den Endkundinnen und Endkunden eingebrachten Schlichtungsanträge zu verzeichnen. Insgesamt wurden 351 Schlichtungsfälle bearbeitet und abgeschlossen. Dies entspricht einer Steigerung von 27 % gegenüber dem Vorjahr. Die Gründe dürften der wachsende Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle sowie der steigende Paketverkehr sein.

Die am häufigsten aufgetretenen Beschwerden lagen im Bereich Zustellprobleme bei Paketen. Danach folgten das Thema Paketverlust und der Sammelbereich der sonstigen Postdienstleistungen (z.B. Fragen zu Abstellgenehmigungen oder Paketlaufzeiten). Häufig waren auch Verfahren aufgrund einer Beschädigung von Paketsendungen zu verzeichnen.

Bei einem Großteil aller Verfahren (über 75 %) konnten für Endkundinnen und Endkunden positive Lösungen in Form künftiger Verbesserungen der zu erbringenden Leistungen, einvernehmliche Einigungen oder Entschädigungszahlungen erzielt werden. Zusätzlich zu den Verfahren wurden im Berichtsjahr insgesamt über 200 schriftliche Anfragen beantwortet sowie zahlreiche telefonische Beratungsgespräche zu Problemen betreffend Postdienstleistungen geführt.

Die Zusammenarbeit mit den Postdiensteanbietern gestaltete sich in allen Fällen sehr gut.

 **1.765**  
eingebrachte  
Schlichtungsfälle

 **81 %**  
Einigungsquote



# Die Schlichtungstätigkeit 2018 in Zahlen

2	Die Schlichtungstätigkeit 2018 in Zahlen	20
2.1	Telekommunikation und Medien	20
2.1.1	Schlichtungstätigkeit 2018 nach Betreibern	24
2.1.2.1	A1 Telekom Austria AG	29
2.1.2.1.1	Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“	29
2.1.2.1.2	Mobilfunkbereich: „bob“	30
2.1.2.1.3	Der Festnetzbereich von A1	32
2.1.2.2	T-Mobile Austria GmbH	33
2.1.2.2.1	T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“	33
2.1.2.2.2	T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“	34
2.1.2.3	Hutchison Drei Austria GmbH	35
2.1.2.4	UPC	37
2.1.2.5	Sky	38
2.1.2.6	Andere Kommunikationsdienstbetreiber	38
2.2	Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	39
2.2.1	Häufigste Beschwerdethemen	40
2.2.2	Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern	41
2.2.3	Bearbeitungsdauer	41
2.2.4	Einigungsquote	42
2.2.5	Zurückweisungen	43
2.2.6	Analyse der Postdiensteanbieter	44
2.2.6.1	Österreichische Post AG	44
2.2.6.2	DHL Paket (Austria) GmbH	46
2.2.6.3	General Logistic Systems Austria GmbH (GLS)	47

## 02

# Die Schlichtungstätigkeit

## 2018 in Zahlen


### 2.1 Telekommunikation und Medien

Schlichtungsverfahren im Bereich der Telekommunikation und Medien werden immer weniger. Seit 2015 reduzierte sich die Verfahrenszahl kontinuierlich. Blickt man noch ein paar weitere Jahre zurück, macht sich dieser Trend seit dem Jahr 2011 bemerkbar: 2018 wurden mit 1.765 Anträgen weniger als ein Drittel der 2011 eingebrachten Anträge gestellt.

Wichtig ist darauf hinzuweisen, dass es sich bei diesen Zahlen nur um jene Verfahren handelt, bei denen sich betroffene Nutzerinnen und Nutzer mit einem Anliegen an die Schlichtungsstelle gewandt haben. Unbekannt ist die Anzahl jener Beschwerden, die direkt an die jeweiligen Betreiber gerichtet werden. Allerdings ist davon auszugehen, dass der Anteil der Beschwerden, die bereits beim ersten Kundenkontakt mit dem jeweiligen Anbieter erfolgreich gelöst worden sind, sehr hoch ist. Anders lässt sich die geringe Anzahl an Schlichtungsverfahren nicht erklären.

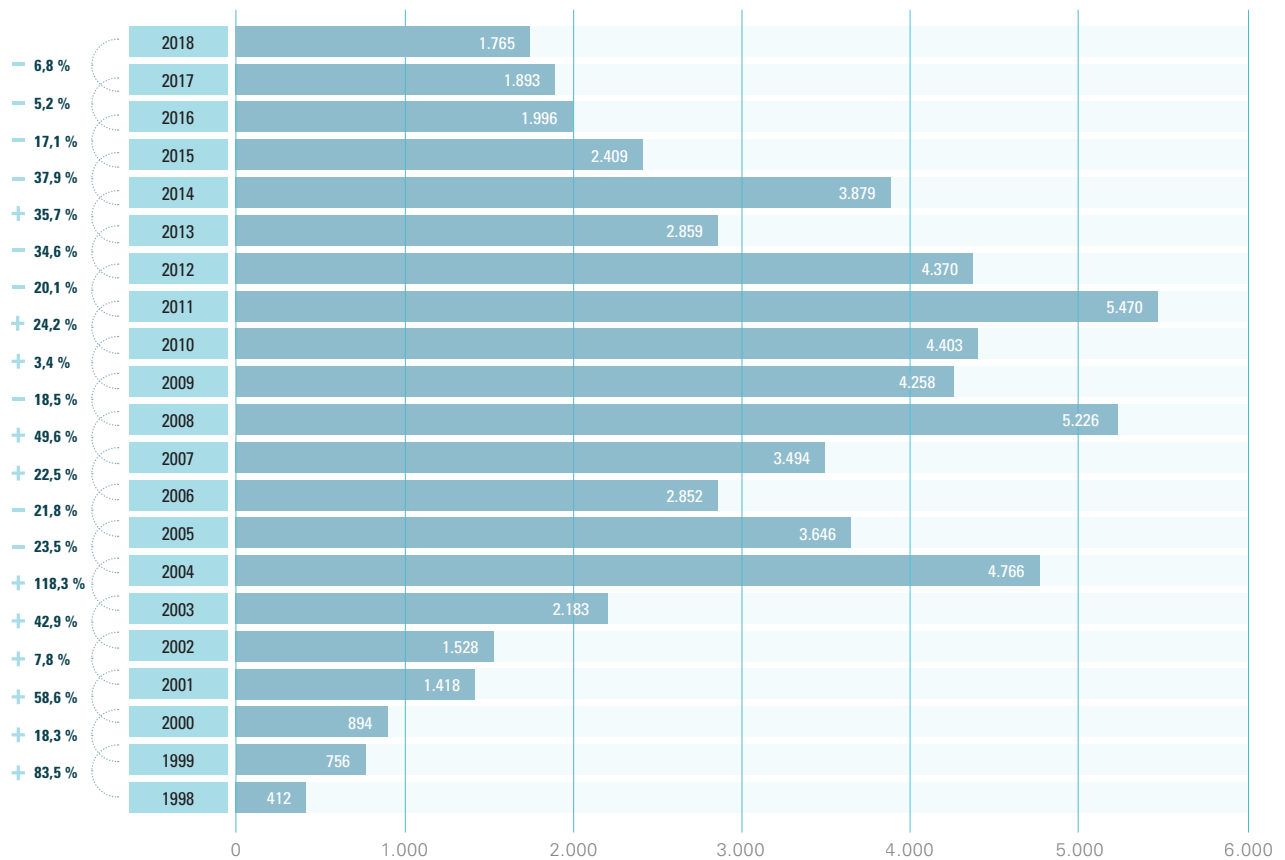
Um das Bild abzurunden, sei in diesem Zusammenhang angemerkt, dass es in Österreich mehrere Millionen Vertragsverhältnisse über die Erbringung von Kommunikationsdiensten gibt. Auch nach dieser Maßgabe erscheinen 1.765 Verfahren gering. Offenbar bewirken effizientes Kundenservice und eine durchdachte Produktgestaltung gute Zeiten für die Nutzerinnen und Nutzer von Kommunikationsdiensten.

Es muss aber auch in Erinnerung gerufen werden, dass der stringenten Regulierung des Nutzerschutzes ein wichtiger Anteil an dieser positiven Entwicklung zukommt. Egal, ob man sich die Regulierung der Mehrwertdienste oder die Kostenbeschränkung bei der mobilen Datennutzung vor Augen führt, ohne diese regulatorischen Eingriffe wären unzählige Beschwerden zu spezifischen Problemstellungen nicht beseitigt worden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich gewisse Probleme nur durch rechtliche Eingriffsbefugnisse oder durch ein Inaussichtstellen von Eingriffen lösen lassen. Auch die Bereitschaft zur Selbstregulierung der Branche steigt nur dann deutlich an, wenn zumindest eine gesetzliche Basis für einen möglichen Regulierungseingriff geschaffen wird. Diese zeigt zum Beispiel die Entwicklung bei der Verrechnung von Diensten von Drittanbietern sehr deutlich. Erst mit einer Gesetzesnovelle im Jahr 2015 wurde im Telekommunikationsgesetz die Grundlage für einen regulatorischen Eingriff geschaffen. Vor diesem Hintergrund funktionierten dann auch die Maßnahmen der Selbstregulierung der Betreiber, welche einen Eingriff des Regulators vermeiden wollten, sehr gut und die entsprechenden Beschwerden gingen zurück.



**2018 wurden mit 1.765 Anträgen weniger als ein Drittel der 2011 eingebrachten Anträge gestellt.**

ABBILDUNG 1: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE TELEKOMMUNIKATION UND MEDIEN 1998 BIS 2018 <sup>1</sup>



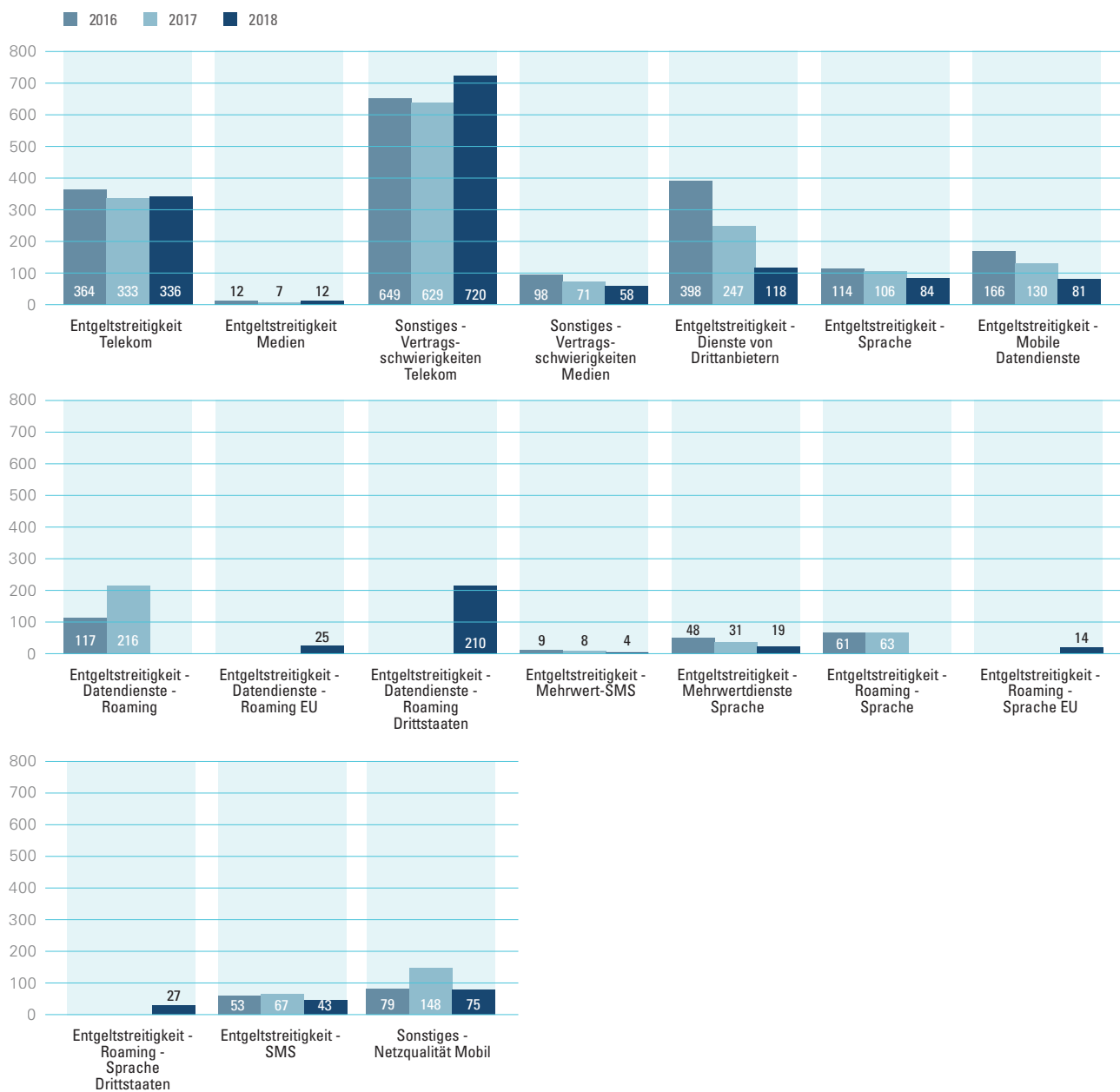
Seit längerem beschäftigt sich die Schlichtungsstelle mit unterschiedlichsten Beschwerden, die „Vertragsschwierigkeiten“ zuzuordnen sind. Diese umfassen etwa Fragen zu Kündigungsfristen oder die Vereinbarung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Es handelt sich auch um die einzige Kategorie, bei der es 2018 zu einer signifikanten Steigerung der Beschwerden gekommen ist. Alle anderen Kategorien gingen entweder zurück oder blieben im Wesentlichen auf Vorjahresniveau.

Das Thema Qualität des Internetzuganges verlor wieder an Bedeutung, nachdem es noch 2017 signifikant gestiegen war. Es zeigte sich, dass fast alle Betreiber sehr proaktiv versuchen, entsprechende Beschwerden, bei denen es fast immer um die Down- und Uploadgeschwindigkeit geht, in den Griff zu bekommen. Dabei werden ihren Kundinnen und Kunden verschiedenste Hilfestellungen gegeben: Die Bandbreite der angebotenen Lösungsmöglichkeiten reicht von der Unterstützung bei der technischen Konfiguration, über Vertragsumstellungen auf geeignetere Produkte bis hin zum Angebot vorzeitiger Vertragsauflösungen.

<sup>1</sup> Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Ein weiterer Gegenstand, bei dem es 2017 noch zu Steigerungen gekommen war, ist der Bereich Roaming. Dieser blieb im Jahr 2018, soweit es Datenroaming betraf, im Wesentlichen gleich. Beschwerden zu Sprachroaming gingen zurück. Die vermehrte Nutzung des Smartphones innerhalb der EU durch die Einführung von „Roam like at Home“ brachte neben vielen Verbesserungen auch Probleme mit sich. So kam es immer wieder zu unerwünschtem Datenroaming an EU-Außengrenzen. Diese Probleme haben sich zumindest nicht verschlimmert, sondern sich sogar teilweise verbessert <sup>2</sup>.

**ABBILDUNG 2: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2016 BIS 2018**  
(NACH GEGENSTAND IN ABSOLUTEN ZAHLEN) <sup>3-4</sup>



<sup>2</sup> Ergänzende Informationen finden sich auch im Kapitel 4.2 Roaming auf Seite 58.

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

<sup>4</sup> Es ist zu beachten, dass 2018 erstmals eine getrennte Erfassung zwischen Roaming innerhalb der EU und außerhalb der EU erfolgte.

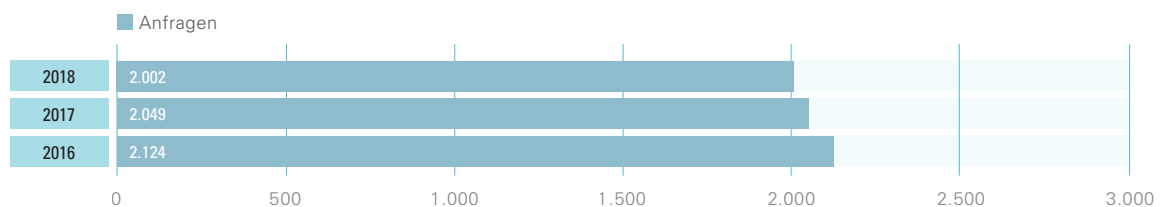
**Schlichtungsstellen – wichtige Anlaufstellen bei Fragen und Unklarheiten**

Neben der Schlichtungstätigkeit im engeren Sinn leisten die Schlichtungsstellen auch ein umfassendes Beratungsservice. Sowohl schriftliche Anfragen als auch telefonische Erstanfragen werden rasch und fundiert beantwortet.

Für telefonische Erstanfragen wurde eine neue Rufnummer (01 58058 888) eingerichtet. Diese ermöglicht eine kostengünstige Erreichbarkeit der Schlichtungsstellen. Anrufe zur bisher verwendeten Rufnummer aus dem Rufnummernbereich (0)810 sind – relativ gesehen – immer teurer geworden, weil Telefonverbindungen zu „normalen“ Festnetznummern (wie 01 58058 888) immer billiger geworden sind und in vielen Fällen faktisch unbegrenzt im Grundentgelt enthalten sind. Damit die Schlichtungsstellen weiterhin für Erstberatungen kostengünstig erreichbar sind, wurde die Entscheidung zugunsten einer neuen Rufnummer getroffen.

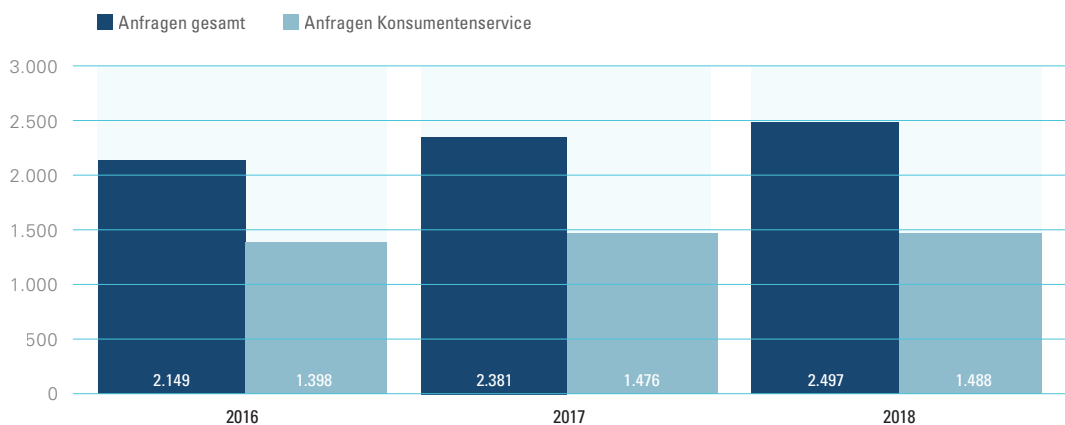
Die Anzahl der telefonischen Anfragen ist 2018 stabil geblieben.

**ABBILDUNG 3: ANZAHL DER TELEFONISCHEN ERSTBERATUNGEN 2016 BIS 2018**



Bei den per E-Mail oder Webformular an die Regulierungsbehörde herangetragenen Anfragen zeichnet sich hingegen ein leicht differenziertes Bild. Diese sind 2018 sogar leicht gestiegen. Eine Erklärung hierfür bietet die Einrichtung der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch<sup>5</sup>.

**ABBILDUNG 4: ENTWICKLUNG SCHRIFTLICHE ANFRAGEN 2016 BIS 2018**



<sup>5</sup> Siehe dazu auch Kapitel 4.1 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch auf Seite 56.

## 2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2018 nach Betreibern

2018 bringt einige kleine Überraschungen, aber auch gewohnte Beobachtungen mit sich.

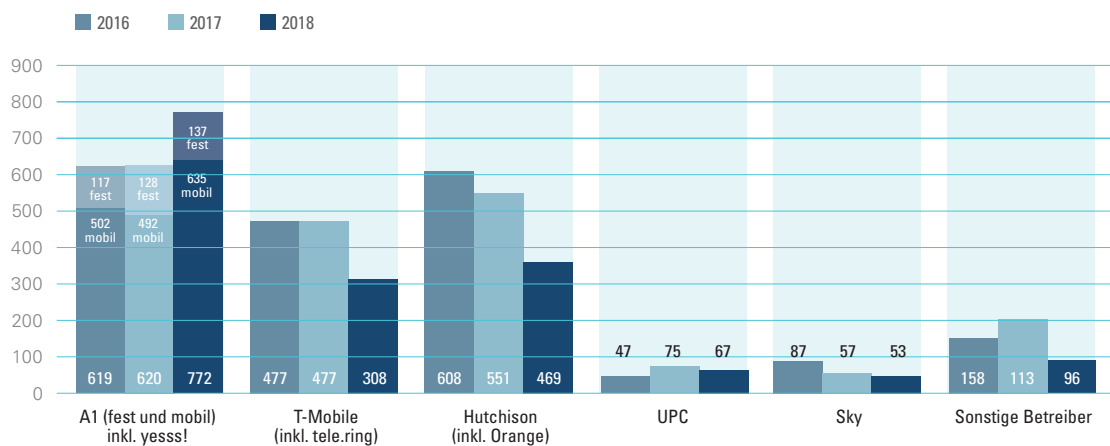
Die drei großen Betreiber liegen in der Beschwerdestatistik weiter auseinander als im Vorjahr

Jahrelang näherten sich die Betreiber A1, T-Mobile und Hutchison „3“ hinsichtlich der Verfahrenszahl aneinander an. 2017 betrug der maximale Unterschied bei der Verfahrenszahl nur mehr 74. Im Jahr 2018 hingegen vergrößerte sich die Spreizung wieder signifikant und stieg auf 464. Während T-Mobile die Verfahrenszahl drastisch reduzieren konnte, stieg sie bei A1 an.

Diskontanbieter noch weniger beschwerdeanfällig als in den Vorperioden

Diskontanbieter haben mittlerweile einen festen Platz am österreichischen Mobilfunkmarkt errungen. Produkte wie Hot oder Spusu sind nicht nur erfolgreich, sondern haben auch kaum Beschwerden zu verzeichnen<sup>6</sup>. Der Bereich „Sonstige Betreiber“ beinhaltet alle Verfahren zu diesen Anbietern und liegt mit der Anzahl der Verfahren unter der 100er-Marke. Vor allem die einfache Produktgestaltung und die Fokussierung auf den Prepaid-Bereich dürfte Ursache für diese erfreuliche Entwicklung sein.

ABBILDUNG 5: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2016 BIS 2018 (NACH BETREIBERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)



<sup>6</sup> Die drei großen österreichischen Betreiber bieten ebenfalls einige Diskontmarken an. Beschwerden zu diesen Produkten werden dem jeweiligen Betreiber zugerechnet. Hier kam es 2018 teilweise zu Steigerungen. Siehe z.B. die Ausführungen zu bob im Kapitel 2.1.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“ auf Seite 30.

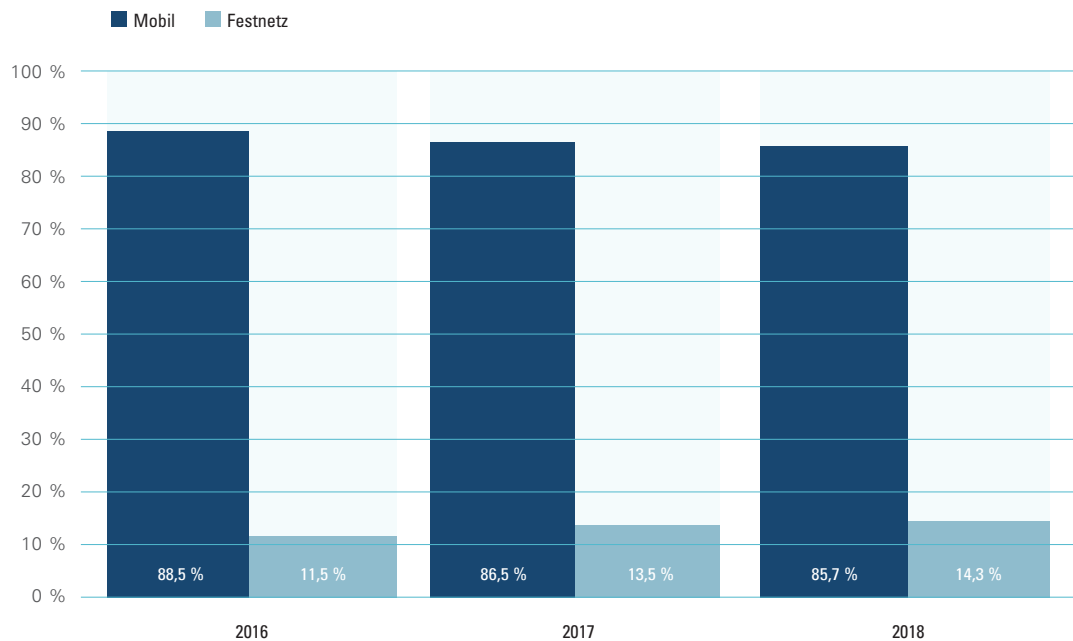


**Beschwerden zu Mobilfunk dominieren weiterhin, Beschwerden zum Festnetz legen jedoch wieder leicht zu.**

Der Großteil der Beschwerden entfällt nach wie vor auf den Mobilfunk. Das war durchaus zu erwarten, da viele mögliche Problemfelder – wie etwa Roaming – nur den Mobilfunk treffen können, aber auch die mobile Nutzung von Smartphones zusehends am Markt dominiert und Beschwerden nach sich zieht.

Neu ist die Trendumkehr bei Beschwerden im Bereich Festnetz. Jahrelang verzeichnete die Schlichtungsstelle einen kontinuierlichen Rückgang, seit 2016 nimmt der Beschwerdeanteil des Festnetzes allerdings wieder laufend leicht zu. Dies könnte ein Indikator dafür sein, dass feste Internetzugänge an Bedeutung gewinnen.

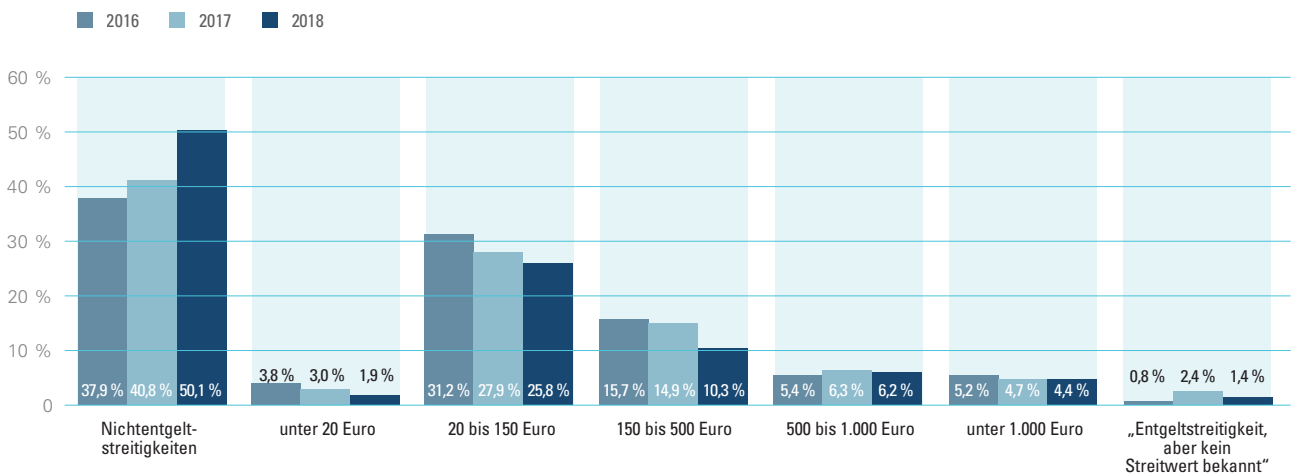
**ABBILDUNG 6: AUFTEILUNG DER SCHLICHTUNGSFÄLLE ZWISCHEN MOBIL- UND FESTNETZ 2016 BIS 2018**



**Weiterhin steigen Nichtentgeltstreitigkeiten – Verfahren mit geringem Streitwert gehen zurück.**

Der Anteil der Nichtentgeltstreitigkeiten an allen 2018 eingebrachten Verfahren stieg 2018 erstmals auf über 50 %. Gleichzeitig sanken Verfahren mit niederen und mittleren Streitwerten. Die Anzahl der Verfahren mit hohen Streitwerten (über 500 Euro) hingegen blieb relativ stabil. Diese Entwicklung ist vor allem durch den steigenden Anteil der Verfahren im Zusammenhang mit allgemeinen vertraglichen Problemen zu sehen, bei denen nicht ein Einspruch gegen eine Rechnung verfahrensgegenständig ist. Der durchschnittliche Streitwert ist von 414 Euro auf 573 Euro bzw. um 38 % deutlich angestiegen. Dies ist im Zusammenhang mit Steigerungen innerhalb der einzelnen Kategorien und insbesondere bei den sehr hohen Streitwerten zu sehen. Die Verfahren über 1.000 Euro betrafen vor allem die Verrechnung von Datenroaming und Verfahren im Zusammenhang mit Businessverträgen.

**ABBILDUNG 7: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSFÄLLE 2016 BIS 2018 (NACH STREITWERT)**



### Hohe Einigungsquote – 81 % der Verfahren enden mit Einigung

Auch wenn 2018 die Einigungsquote um 3 % geringfügig zurückgegangen ist, wurden immerhin 81 von 100 Verfahren mit einer Einigung beendet. Wie schon in den letzten Jahren ist den Betreibern ein gutes Zeugnis auszustellen, denn die Einigungsbereitschaft ist eine sehr hohe. In Kombination mit einer entsprechend zielgerichteten Verfahrensführung durch die Schlichtungsstelle führt das in der großen Mehrzahl der Verfahren zu schnellen, zufriedenstellenden Lösungen. Hier zeigt sich mit dem Erzielen einer einvernehmlichen Lösung für die involvierten Parteien deutlich einer der Vorteile der Schlichtungsverfahren.

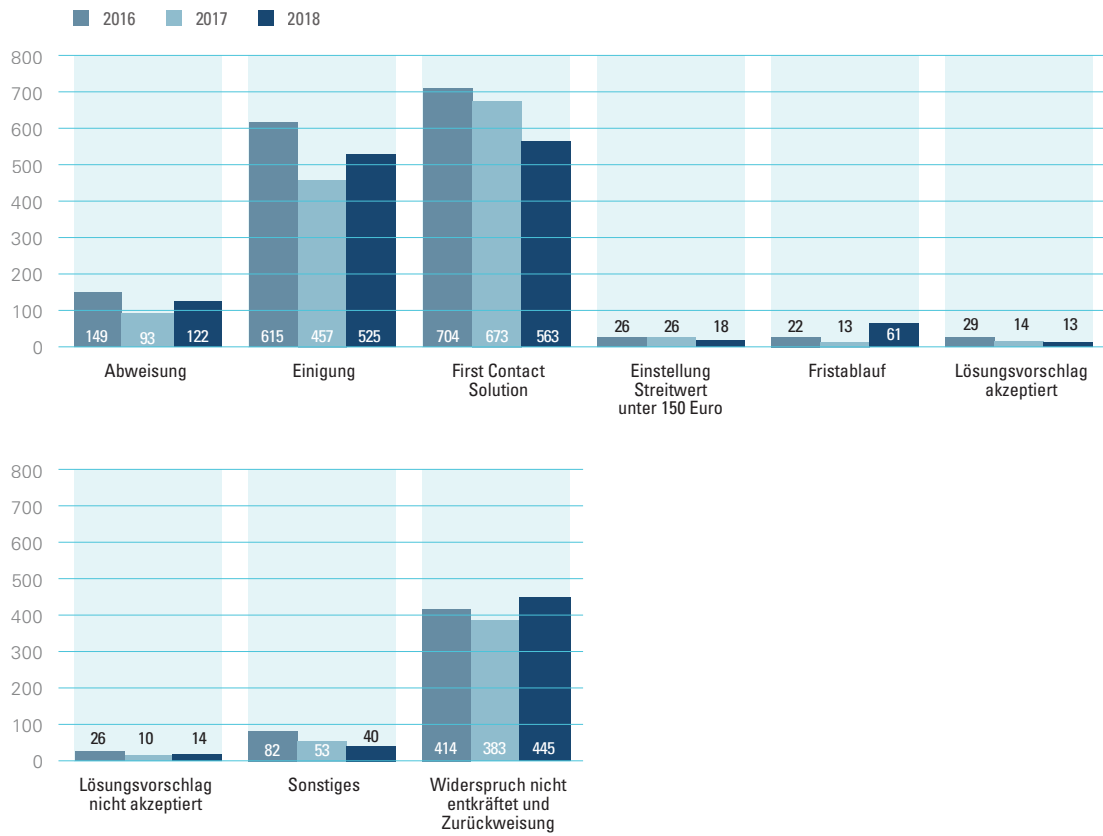
Ein großer Anteil bei den einvernehmlich beendeten Verfahren kommt weiterhin der sogenannten „First Contact Solution“ zu. Hierbei handelt es sich um Fälle, bei denen es dem Betreiber bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung gelingt, eine Einigung mit den involvierten Nutzerinnen und Nutzern zu finden. Weitere Vermittlungsschritte durch die Schlichtungsstelle müssen damit nicht gesetzt werden. Diese Art der Verfahrensbeendigung spiegelt im besonderen Maß die gestiegene Kulanzbereitschaft und Kundenfreundlichkeit der österreichischen Betreiber wider.

Formelle inhaltliche Entscheidungen wie Abweisungen und Lösungsvorschläge kommen vergleichsweise selten vor, sind aber 2018 doch deutlich angestiegen. Ein besonderer Trend lässt sich daraus hingegen noch nicht ableiten. Es ist davon auszugehen, dass die Einigungsbereitschaft der österreichischen Betreiber weiterhin bestehen bleibt.

Leicht gestiegen ist die Zahl der zurückgewiesenen Verfahrensanträge. Eine Zurückweisung erfolgt, wenn eine Verfahrensvoraussetzung fehlt. Dies ist etwa dann der Fall, wenn ein Schlichtungsantrag gestellt wurde, ohne dass zuvor eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber gerichtet wurde.

Reduziert haben sich die Verfahrenseinstellungen bei einem Streitwert von unter 150 Euro. Bei diesen Verfahren könnte die Schlichtungsstelle das Verfahren auf einen Einigungsversuch beschränken, ohne dass eine inhaltliche Prüfung und eine Bewertung des Sachverhaltes vorgenommen werden. Auch in diesen Fällen nimmt die Schlichtungsstelle zumindest eine kurze Prüfung des Sachverhaltes vor und teilt das Ergebnis den Beteiligten mit. Bei offensichtlichen Ansprüchen der Nutzerinnen und Nutzer wird das Verfahren im üblichen Rahmen durchgeführt, um deren Interessen sicherzustellen.

ABBILDUNG 8: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN 2016 BIS 2018  
(NACH ART DER ERLEDIGUNG) <sup>7</sup>



<sup>7</sup> Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

## 2.1.2 Analyse der Betreiber Telekommunikation und Medien

2018 brachte weitreichende Veränderungen am österreichischen Telekommunikationsmarkt mit sich: UPC wurde von T-Mobile übernommen, Tele2 von Hutchison. Da die Zusammenführung dieser Unternehmen im Laufe des Jahres 2018 stattgefunden hat, werden diese vier Unternehmen letztmalig getrennt dargestellt. Betreiber bzw. einzelne Marken werden nachstehend nur dann gesondert angeführt, wenn mehr als 50 Verfahren zuzuordnen sind.

### 2.1.2.1 A1 Telekom Austria AG

2018 kam es bei A1 als einzigem der drei großen Betreiber zu einer deutlichen Steigerung bei den Verfahrensanträgen. Die Summe der 2018 eingebrachten Verfahrensanträge beträgt 772, das entspricht einem Plus von 152 Verfahren. Da die Marke „bob“ und auch der Festnetzbereich jeweils mehr als 50 Verfahren verbuchen, werden diese gesondert dargestellt, um die Transparenz zu erhöhen. Interessant ist der Umstand, dass im Berichtsjahr die Verfahren zu den Marken „yesss!“ und „bob“ stark gestiegen sind: „yesss!“ sind 29 Akten (2017: 9) zuzuordnen, „bob“ 152 (2017: 64). Die Steigerungen bei A1 sind daher zu einem guten Teil durch diese beiden Diskontmarken des Unternehmens verursacht.

#### 2.1.2.1.1 Mobilfunkbereich: „A1“ und „yesss!“

Bei den Marken „A1“ und „yesss!“ kam es 2018 mit 480 Verfahren (2017: 428) nur zu einer leichten Steigerung. Auch daran erkennt man, dass die Marke „bob“ (siehe Kapitel 2.1.2.1.2. „bob“) einen erheblichen Anteil an der Gesamtentwicklung trägt.

Deutlich gestiegen ist allerdings auch die Einigungsquote. Immer seltener ist es notwendig, formelle Lösungsvorschläge zu erstellen.

TABELLE 1: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR A1 (MOBIL) INKL. „YESSS!“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	344	351
davon mit Einigung	251	276
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>73 %</b>	<b>79 %</b>
„First Contact Solution“	161	153

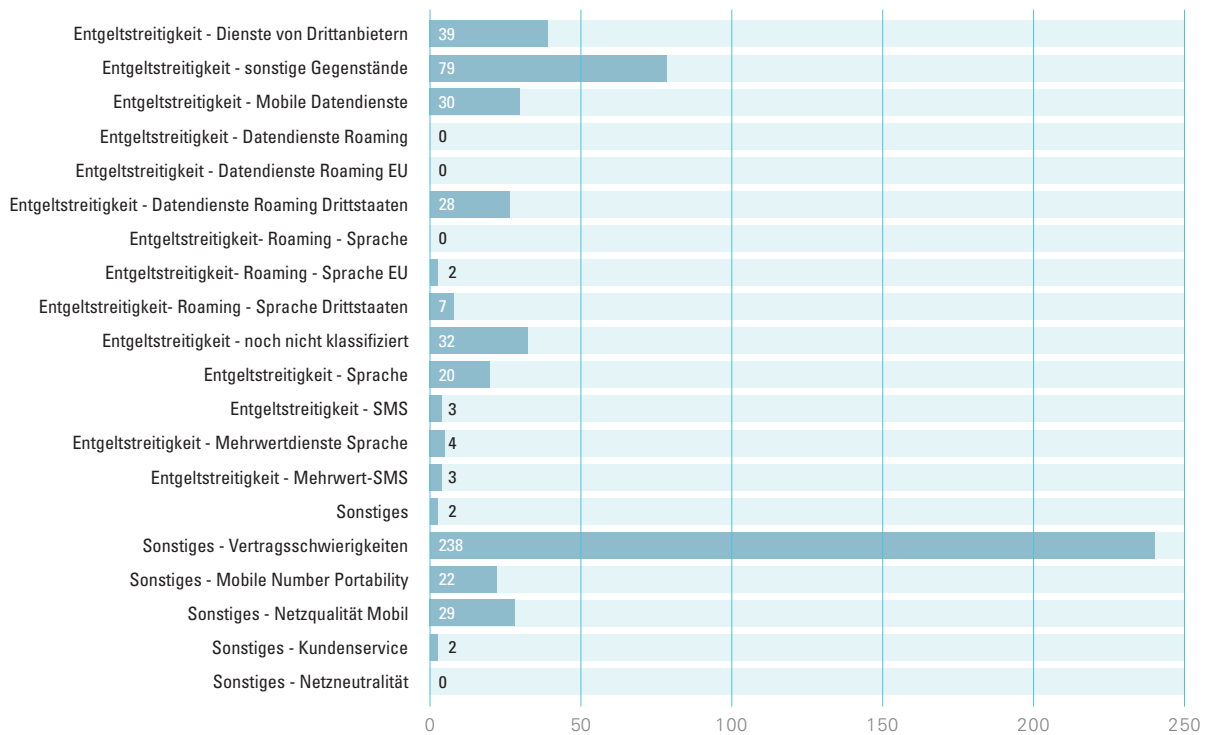
  

ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE <sup>8</sup> (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	9	6
davon akzeptiert	4	2

Inhaltlich dominieren bei den Verfahren die Vertragsschwierigkeiten. Besonderheiten können hier nicht festgestellt werden.

<sup>8</sup> 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.

ABBILDUNG 9: A1 (MOBIL) INKL. „YESSS!“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>9</sup>



### 2.1.2.1.2 Mobilfunkbereich: „bob“

Die Verfahren zu „bob“ stiegen fast um das Zweieinhalbfache auf 152 (2017: 64) an.

Ursache waren vor allem Schlichtungsanträge im Zusammenhang mit Kündigungen und Rufnummernübertragung. Allerdings ist die auf 90 % weiter gestiegene Einigungsquote positiv zu erwähnen. Wie schon im Jahr 2017 war es 2018 nicht notwendig, auch nur einen einzigen formellen Lösungsvorschlag zu erstellen.

<sup>9</sup> 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.

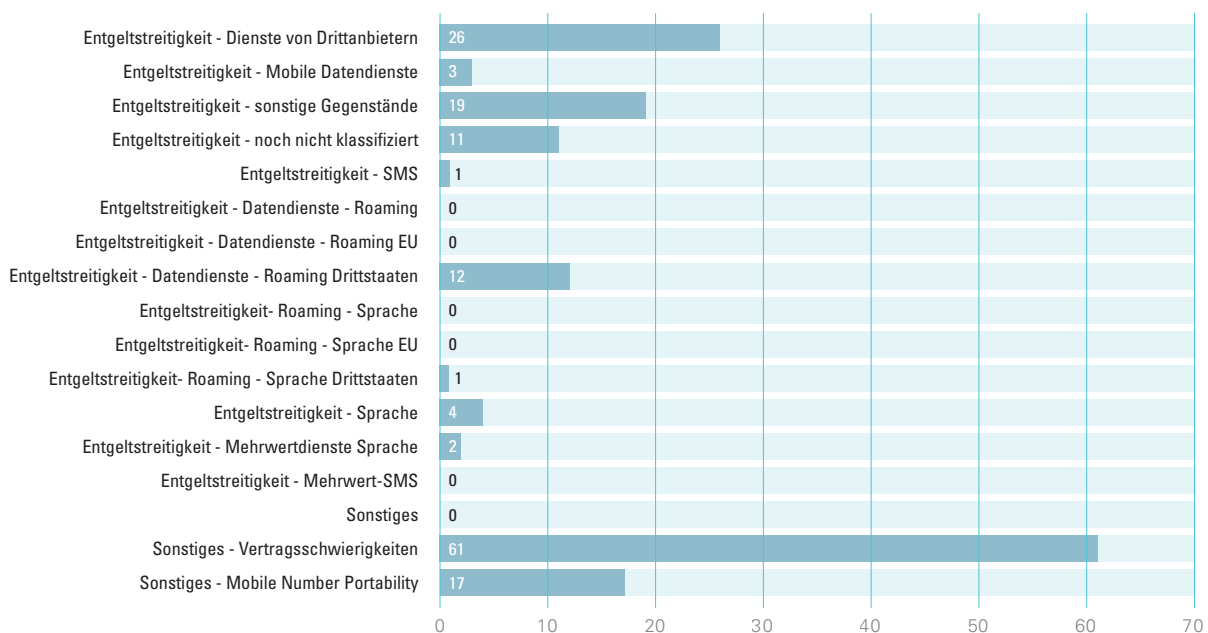
**TABELLE 2: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR „BOB“**

<b>ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	44	97
davon mit Einigung	39	87
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>89 %</b>	<b>90 %</b>
„First Contact Solution“	25	59

<b>ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE <sup>10</sup> (ANZAHL)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	0	0
davon akzeptiert	0	0

Eine inhaltliche Betrachtung der Verfahren ergibt einen hohen Anteil bei Verfahren betreffend die mobile Rufnummernportierung. Vergleichsweise viele Verfahren (26) sind auch dem Bereich „Dienste von Drittanbietern“ zuzuordnen, wenn man bedenkt, dass alle Betreiber zusammen nur 118 Verfahren zu verzeichnen hatten.

**ABBILDUNG 10: „BOB“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>11</sup>**


<sup>10</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

<sup>11</sup> 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.

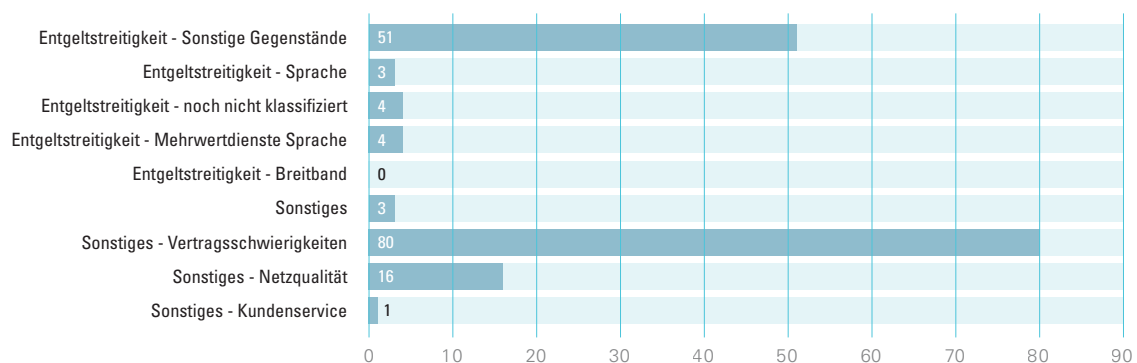
### 2.1.2.1.3 Der Festnetzbereich von A1

Die Verfahren im Zusammenhang mit dem Festnetz von A1 sind 2018 leicht auf 140 (2017: 128) gestiegen. Erfreulicher Weise ist auch die Einigungsquote um 10 Prozentpunkte auf 80 % angestiegen. Leicht gestiegen ist die Zahl der erstellten Lösungsvorschläge.

TABELLE 3: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR A1 (FESTNETZ)

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	99	114
davon mit Einigung	69	91
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>70 %</b>	<b>80 %</b>
„First Contact Solution“	31	45
<b>ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE <sup>12</sup> (ANZAHL)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	2	5
davon akzeptiert (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	1	0

ABBILDUNG 11: A1 (FESTNETZ) – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>13</sup>



<sup>12</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

<sup>13</sup> 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.



## 2.1.2.2 T-Mobile Austria GmbH

Die Verfahrensstatistik von T-Mobile hat 2018 eine besonders positive Entwicklung genommen. Nur mehr 308 Verfahren betrafen die beiden Marken von T-Mobile, „T-Mobile“ und „tele.ring“, die gesondert dargestellt werden. Der Rückgang um insgesamt 169 Verfahren ist wirklich bemerkenswert. T-Mobile hat derzeit offenbar das beste Gesamtpaket, wenn es um die Vermeidung eines Schlichtungsverfahrens geht und hat die anderen beiden großen österreichischen Betreiber diesbezüglich deutlich „abgehängt“.

### 2.1.2.2.1 T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“

Nur mehr 198 (2017: 266) Verfahren wurden zur Marke „T-Mobile“ eingebracht. Gleichzeitig ist allerdings auch die Einigungsquote deutlich zurückgegangen. Dafür gibt es eine mögliche Erklärung: T-Mobile schafft es, die lösbaren Beschwerden tatsächlich rasch zu erledigen. Nur die verhärteten „Problemfälle“, bei denen Einigungen weniger wahrscheinlich sind, gelangen zur Schlichtungsstelle.

TABELLE 4: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR „T-MOBILE“

<b>ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	197	150
davon mit Einigung	165	111
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>84 %</b>	<b>74 %</b>
„First Contact Solution“	102	56

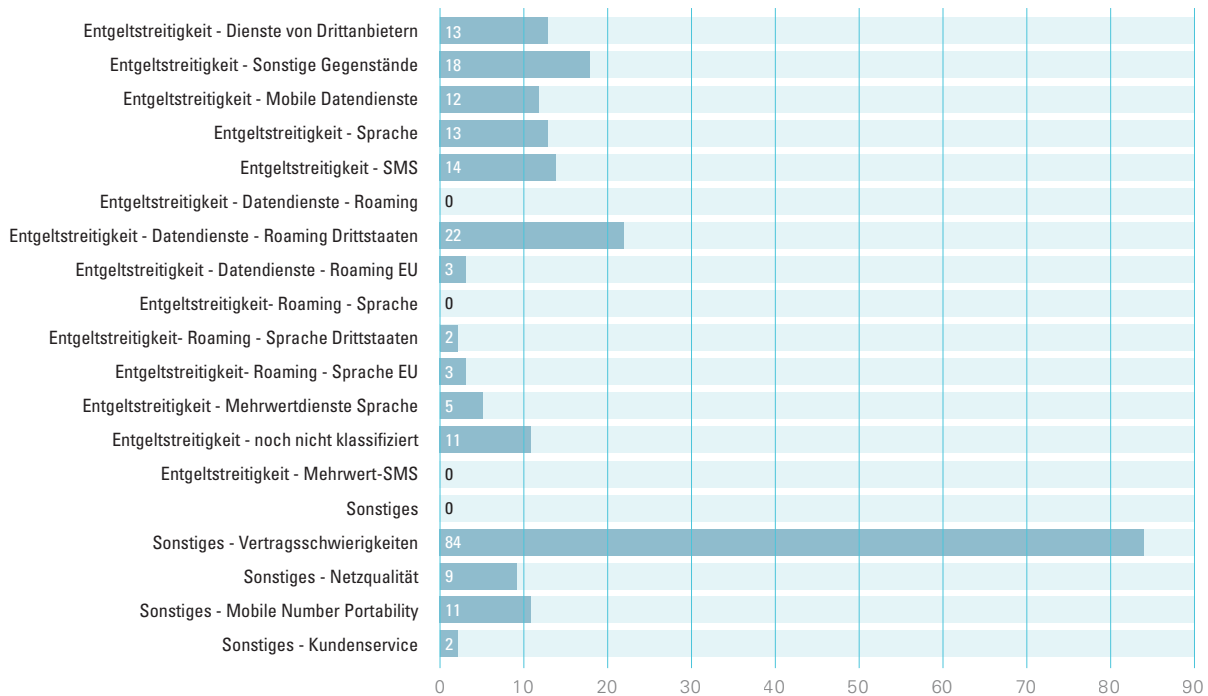
  

<b>ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE <sup>14</sup> (ANZAHL)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	4	4
davon akzeptiert (Ablehnungen sind durch beide Beteiligten möglich)	3	2

Die Betrachtung der Verfahrensgegenstände ergibt keine Auffälligkeiten. Besonders begrüßenswert sind die Rückgänge bei den Diensten von Drittanbietern. Letztes Jahr waren noch 52 Verfahren zu diesem Thema ausgewiesen. Bei der Bearbeitung dieser Beschwerden scheint T-Mobile besondere Fortschritte gemacht zu haben.

<sup>14</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

ABBILDUNG 12: T-MOBILE (FESTNETZ) – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>15</sup>



### 2.1.2.2.2 T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“

Auch bei „tele.ring“ ist die Anzahl der Verfahrensanträge 2018 stark zurückgegangen. Allerdings hat sich auch die Einigungsquote deutlich reduziert.

TABELLE 5: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR „TELE.RING“

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	171	103
davon mit Einigung	154	81
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>90 %</b>	<b>79 %</b>
„First Contact Solution“	109	53

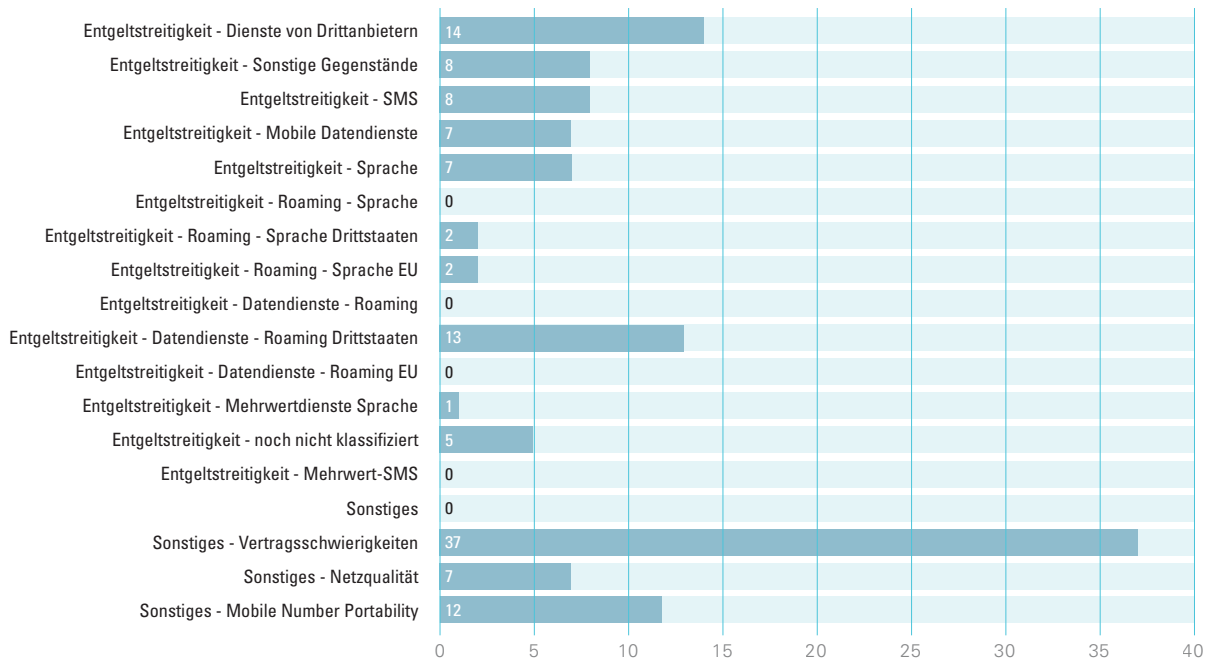
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) <sup>16</sup>	2017	2018
Gesamtsumme	1	3
davon akzeptiert	1	0

Bei den Vertragsgegenständen gibt es keine Besonderheiten.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

ABBILDUNG 13: „TELE.RING“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>17</sup>



### 2.1.2.3 Hutchison Drei Austria GmbH

Hutchison konnte über die letzten Jahre laufend die Zahlen der Verfahren vor der Schlichtungsstelle deutlich verringern. 2018 erreichte sie mit 469 Verfahren einen neuen Tiefststand (2017: 551 Verfahren). Überdurchschnittlich ist auch die hohe Einigungsquote mit 85 %, auch wenn sie geringfügig gesunken ist.

TABELLE 6: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR HUTCHISON

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	461	384
davon mit Einigung	425	325
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>92 %</b>	<b>85 %</b>
„First Contact Solution“	285	193

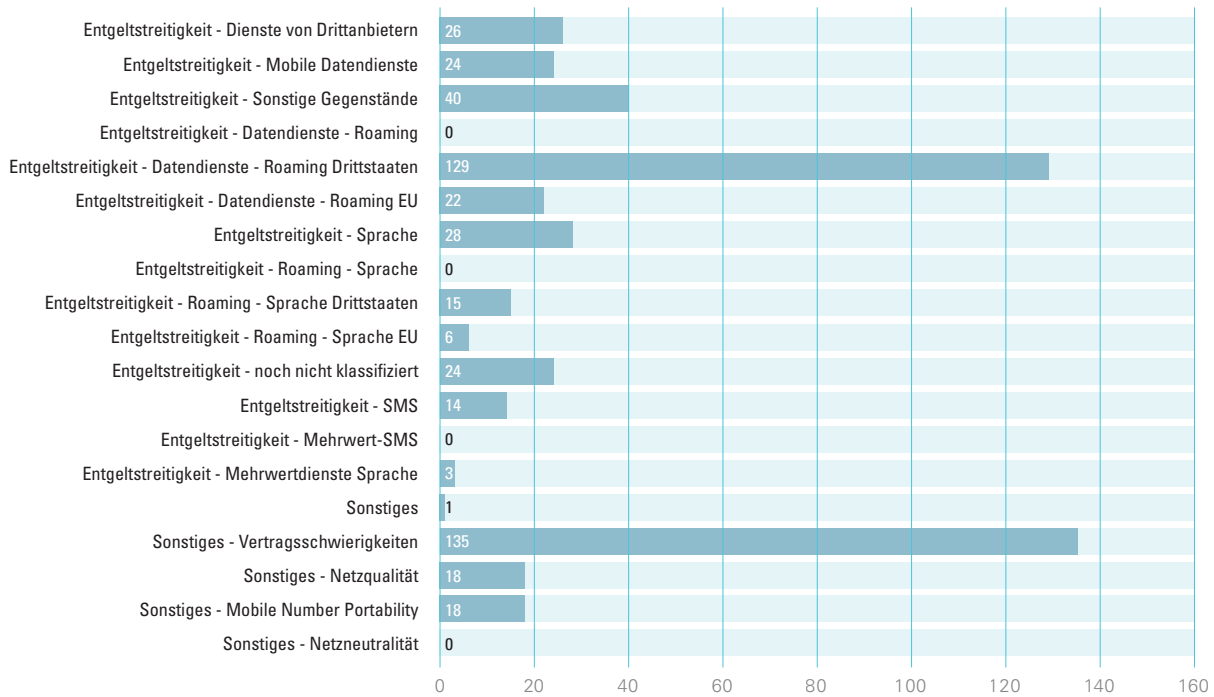
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) <sup>18</sup>	2017	2018
Gesamtsumme	4	4
davon akzeptiert	3	1

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Bei den Streitgegenständen stechen die vielen Verfahren im Zusammenhang mit der Verrechnung von Datenroaming hervor. Diese Fälle betrafen vor allem Rechnungen von Nutzerinnen und Nutzern, bei denen eine fehlerhafte Verrechnung von Datenmengen in EU-Drittstaaten vorgebracht wurde.

ABBILDUNG 14: HUTCHISON – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018 <sup>19</sup>



<sup>19</sup> 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.

### 2.1.2.4 UPC

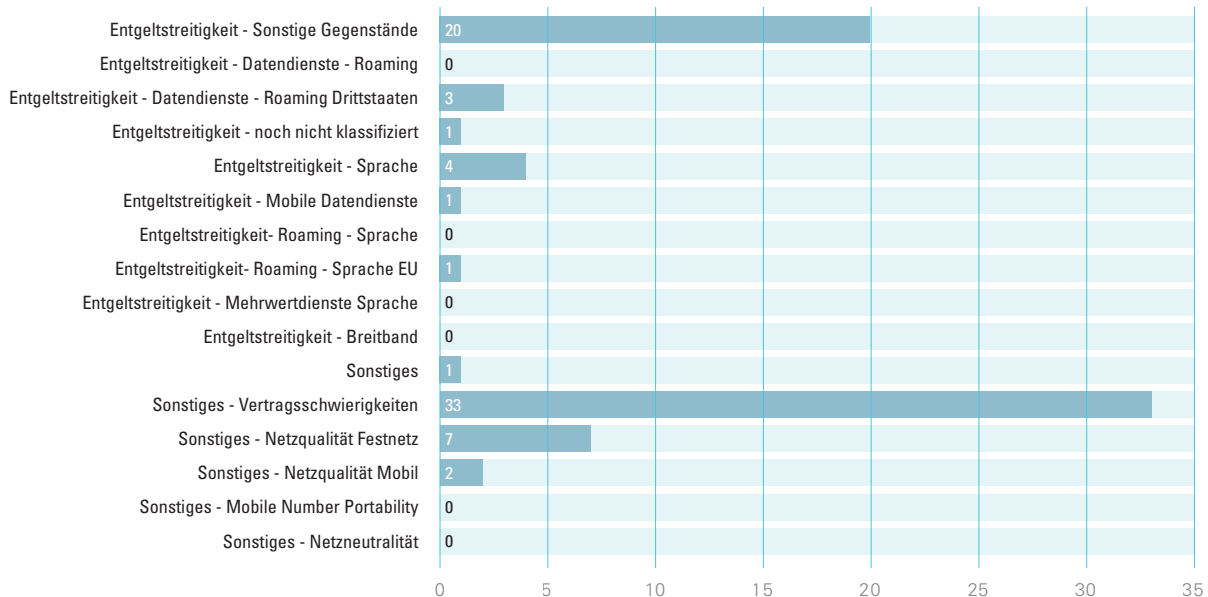
UPC, 2018 von T-Mobile übernommen, verzeichnete 2018 mit 67 Verfahren erneut weniger Anträge als noch 2017. Positiv zu erwähnen ist der Umstand, dass alle von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge angenommen wurden.

TABELLE 7: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR UPC

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	53	60
davon mit Einigung	38	44
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>72 %</b>	<b>73 %</b>
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) <sup>20</sup>	2017	2018
Gesamtsumme	4	5
davon akzeptiert	2	5

Besonders dominant sind bei UPC ebenfalls die sonstigen Vertragsschwierigkeiten.

ABBILDUNG 15: UPC – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018



<sup>20</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

### 2.1.2.5 Sky

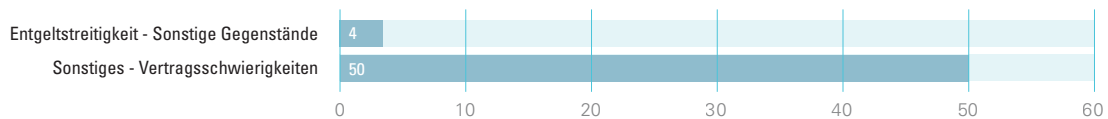
2018 wurden nur mehr 53 Verfahren zu Sky eingebracht. Die positive Entwicklung scheint sich daher fortzusetzen. Besonders erwähnenswert ist die Einigungsquote von 91 %. Das stellt über alle Betreiber betrachtet den absoluten Bestwert dar.

TABELLE 8: VERFAHRENSSTATISTIK 2017 UND 2018 FÜR SKY

ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)	2017	2018
Gesamtsumme	43	45
davon mit Einigung	39	43
<b>EINIGUNGSQUOTE</b>	<b>91 %</b>	<b>96 %</b>
ERSTELLTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE (ANZAHL) <sup>21</sup>	2017	2018
Gesamtsumme	1	1
davon akzeptiert	1	0

Wie schon 2017 stehen faktisch alle Verfahren im Zusammenhang mit Vertragsproblemen.

ABBILDUNG 16: SKY – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018



### 2.1.2.6 Andere Kommunikationsdienstbetreiber

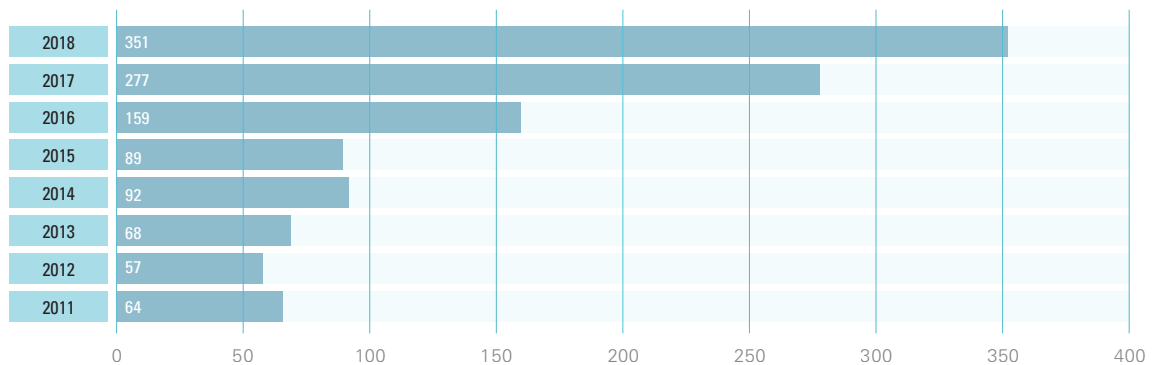
Signifikant gesunken sind die Verfahren zu allen anderen Betreibern. Nur mehr 96 Verfahren betrafen alle anderen Betreiber. Die Kundinnen und Kunden kleiner Betreiber suchen daher offenbar nur sehr selten den Weg zur Schlichtungsstelle. Entweder es gibt weniger Probleme oder das Kundenservice ist bei diesen Betreibern besonders gut.

<sup>21</sup> 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 einer Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

## 2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter

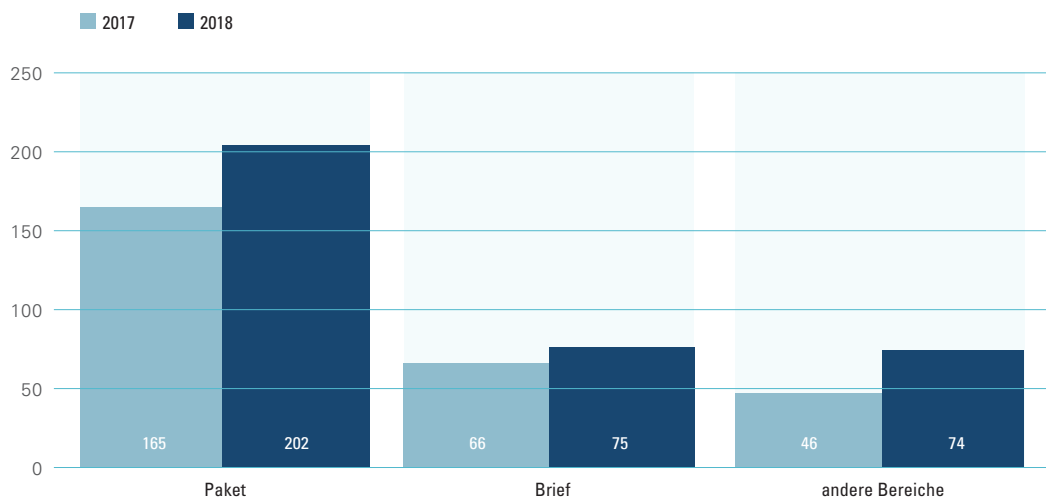
Die Schlichtungsstelle für Postdienste besteht seit dem Jahr 2011. Im Laufe der Jahre hat sich die Zahl der Fälle zunehmend erhöht. Im Jahr 2018 war eine weitere Steigerung um 27 % zu verzeichnen und fand mit einer Gesamtzahl von 351 bearbeiteten Schlichtungsfällen einen neuen Höchststand.

ABBILDUNG 17: ANZAHL DER POST-STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN 2011 BIS 2018



Der Paketverkehr verzeichnete in den letzten Jahren generell eine starke Steigerung, nicht nur in Österreich, sondern auch in anderen Ländern. Das ist darauf zurückzuführen, dass zusehends mehr bei Online-Händlern oder Online-Einkaufsplattformen bestellt wird, die die Produkte im Versandweg zustellen. Die Auswirkungen dieser Entwicklung spiegeln sich auch in der Schlichtungstätigkeit wider: So liegen die eingebrachten Anträge zum Sendungstyp Paket vor dem Bereich Brief. In der nachfolgenden Darstellung werden zur Verdeutlichung die Bereiche Brief, Paket sowie alle anderen Bereiche zusammengefasst dargestellt. Das erstmals im Jahr 2017 angebotene Produkt „Päckchen“<sup>22</sup> wird im Rahmen dieser Darstellung der Sphäre Paket zugerechnet, stellte aber bei den Schlichtungsverfahren im Jahr 2018 keine signifikante Größe dar.

ABBILDUNG 18: SCHLICHTUNGSFÄLLE NACH SENDUNGSTYP 2017 UND 2018



<sup>22</sup> Die 2017 eingeführte Produktkategorie „Päckchen“ liegt unterhalb des Größen- und Gewichtslimits für ein Paket. Es darf ein Höchstgewicht von 2 kg nicht überschreiten und soll beim Empfänger nach Möglichkeit in das Brieffach zugestellt werden können.

## 2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Im Jahr 2018 betraf der häufigste Beschwerdegegenstand erneut „Zustellprobleme Paket“. Diese Kategorie stellte rund ein Viertel der bearbeiteten Fälle dar. Die am häufigsten genannten Ursachen waren:

- die Zustellung durch Hinterlegung, obwohl eine Anwesenheit des Empfängers behauptet wurde,
- schlechte Auffindung von Adressen und Abgabestellen,
- behauptete nicht erfolgte Verständigung von einer Hinterlegung,
- mögliche Entnahme der Sendung bei Abstellgenehmigungen oder
- Zustellung nicht an der vorgesehenen Annahmestelle des Empfängers.

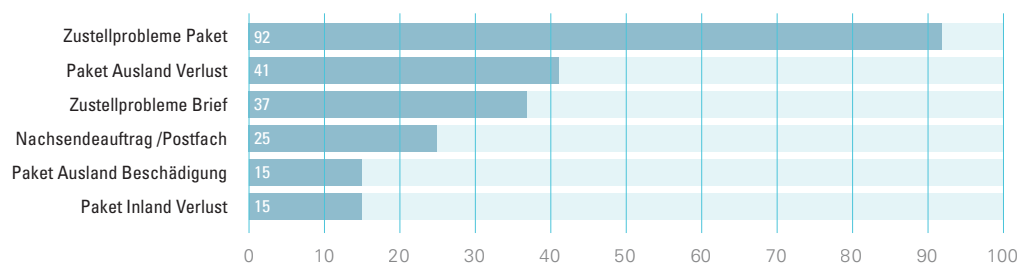
Einzelne Fälle bezogen sich auch darauf, dass bei Nachbarn oder Mitbewohnern zugestellt wurde, was aber grundsätzlich nach den gesetzlichen Bestimmungen zulässig ist.

An zweiter Stelle folgte mit über 11 % der Fälle das Thema „Paket Verlust Ausland“, das Versendungen ins Ausland und Sendungen von ausländischen Absendern für inländische Empfänger umfasst. Hier konnten meist die dafür geltenden Regelungen zur Entschädigung Anwendung finden.

Auf dem dritten Platz liegt das Thema „Zustellprobleme Brief“ (10,5 %), gefolgt von „Fragen zu Nachsendeaufträgen und Urlaubspostfächern“ (7,1 %) sowie „Paket-Fehlzustellung“. Das Problemfeld Fehlzustellung umfasst die Fälle, bei denen kein Zustellerfolg eintrat und eine Rücksendung an den Absender erfolgte. Die Gründe dafür lagen oft in schwierig auffindbaren Adressen und in unklarerer Adressierung. Fehlzustellungen unterscheiden sich somit von generellen Zustellproblemen, bei denen es hauptsächlich um Hinterlegung, Auffindbarkeit der Adresse oder Verständigungsschwierigkeiten ging.

Der Sammelbegriff „andere Themen“, wird für verschiedene Postdienstleistungen und den damit verbundenen Problemen verwendet. Hierunter fallen beispielsweise Tarife und Entgelte, Beschädigungen und Verspätungen von Sendungen, Laufzeiten, Rücksendungen nach Fehlzustellung, Adressierungsfragen bis hin zu Fragen betreffend Hausbrieffachanlagen.

**ABBILDUNG 19: SCHLICHTUNGSFÄLLE 2018: HÄUFIGSTE SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE (IN ABSOLUTEN ZAHLEN)**

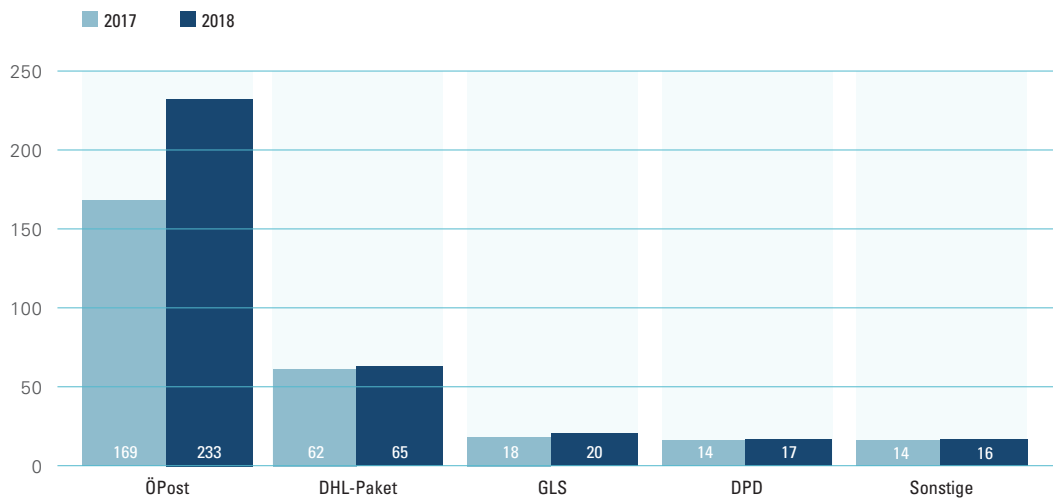




## 2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern

Betrachtet man die Fallentwicklung je Postdiensteanbieter, zeigt sich ein ähnliches Bild wie im Vorjahr. Im Wesentlichen verteilen sich die Fälle auf vier Postdiensteanbieter, in der Rubrik „Sonstige“ sind Beschwerden von kleineren oder regionalen Postdiensteanbietern zusammengefasst. Mit 1. Oktober 2018 hat das Unternehmen „Amazon Transport Austria GmbH“ die Dienstaufnahme als Postdiensteanbieter angezeigt. Im Berichtsjahr sind allerdings zu diesem Unternehmen noch keine Schlichtungsanträge eingelangt

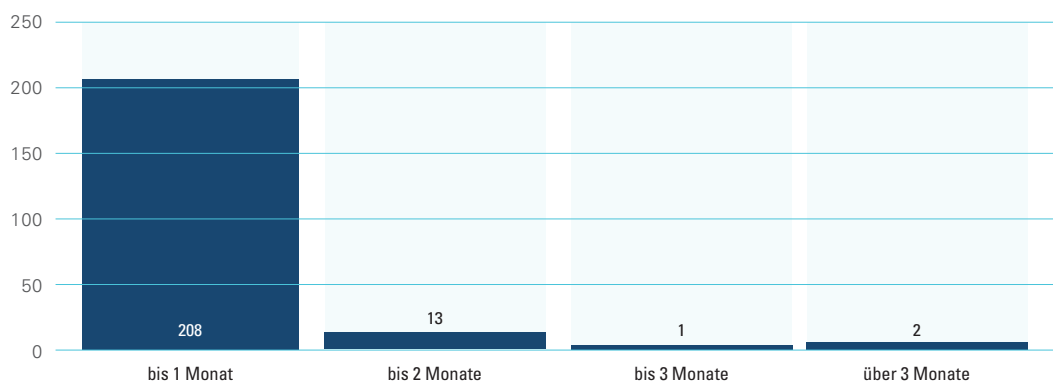
ABBILDUNG 20: EINGEBRACHTE SCHLICHTUNGSANTRÄGE 2017 UND 2018 (NACH POSTDIENSTEANBIETERN IN ABSOLUTEN ZAHLEN)



## 2.2.3 Bearbeitungsdauer

Trotz der im Jahr 2018 erneut gestiegenen Anzahl eingebrachter und somit bearbeiteter Fälle konnte die rasche und kundenfreundliche Bearbeitungsdauer größtenteils beibehalten werden. Die Zusammenarbeit mit allen Postdiensteanbietern hat im Berichtsjahr sehr gut und ohne Verzögerungen funktioniert. So konnten mehr als 91 % der Fälle innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. Nur in zwei Fällen kam es zu einer Überschreitung der im ASTG vorgesehenen Frist von 90 Tagen, da die Reaktion ausländischer Postdiensteanbieter verzögert eintraf.

ABBILDUNG 21: GESAMTBEARBEITUNGSDAUER ZUGELASSENER SCHLICHTUNGSFÄLLE POST



## 2.2.4 Einigungsquote

Bei den abgeschlossenen Verfahren konnte in über 75 % der Fälle ein positives Ergebnis erzielt werden. Darunter fallen die Abschlussarten Einigung, Entschädigungszahlung und veranlasste Verbesserung.

In jenen Fällen, die mit Einigung abgeschlossen werden konnten, wurde dies meist über eine zielgerichtete Verfahrensführung zur Bereinigung des Problemfalles erreicht. Bei den Fällen, die mit einer Einigung in Form einer Entschädigungszahlung abgeschlossen werden konnten, erfolgten vorwiegend Schadenersatzzahlungen. Meist waren dies Schadenersatzzahlungen für den Verlust oder den beschädigten Inhalt von Sendungen oder Rückzahlungen von Porti oder Entgelten für nicht oder nicht gehörig erbrachte Postdienstleistungen. In die Kategorie „Verbesserung veranlasst“ fielen hauptsächlich Fälle betreffend Zustellprobleme, Unklarheiten bei der Auffindbarkeit von Adressen, Abstellgenehmigungen sowie Fehlzustellungen, wo nach Abschluss des Verfahrens eine dauerhafte Verbesserung der gegebenen Situation erreicht werden konnte.

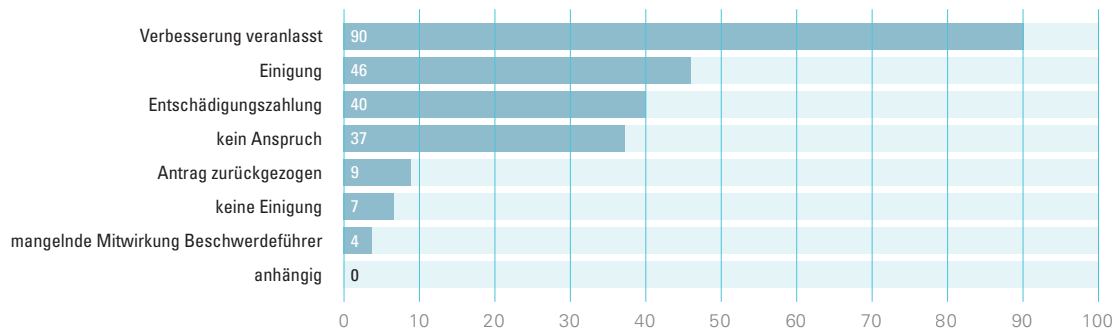
Hervorzuheben ist, dass auch im Jahr 2018 der Großteil der positiven Abschlüsse im Rahmen eines einzigen Verfahrensdurchlaufes erzielt wurde. Nur in wenigen Fällen mussten weitere Verfahrensschritte gesetzt werden, um ein für den Beschwerdeführer akzeptables Ergebnis zu erzielen.

Eine relativ geringe Zahl von Anträgen (in etwa 4 %) wurde nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens durch den Beschwerdeführer zurückgezogen, meist aber in solchen Fällen, in denen zwischenzeitlich eine Erledigung des Problems erfolgte. Bei den ohne positives Ergebnis abgeschlossenen Fällen bestand bei einem Teil kein Anspruch des Beschwerdeführers und bei einem anderen kleinen Teil der Fälle konnte trotz der Bemühungen der Schlichtungsstelle keine Einigung erzielt werden. Bei einem weiteren, sehr geringen Anteil (unter 2 %) musste das Verfahren mangels weiterer Mitwirkung der Beschwerdeführer eingestellt werden. Dabei handelt es sich um Fälle, bei denen trotz mehrfacher Bemühung der Schlichtungsstelle keine Unterlagen oder Informationen seitens der Beschwerdeführer beigebracht wurden. Die Mitwirkung der Postdiensteanbieter an den Verfahren war jedoch ausnahmslos in allen Fällen gegeben.

Lediglich bei in etwa 3 % der Fälle konnte trotz mehrerer Verfahrensdurchgänge leider keine Einigung erzielt werden. Die weitere Vorgangsweise musste den Parteien überlassen werden. Dies stellt jedoch einen extrem niedrigen Wert dar.

In 15 % aller Fälle fehlte seitens der Antragssteller eine Anspruchsgrundlage für ein Schlichtungsverfahren. Dabei handelt es sich größtenteils um Fälle, bei denen Ansprüche von Empfängern gestellt wurden, denen bei den in den Verfahren zu Grunde liegenden Postbeförderungsverträgen keine Parteistellung zukam. In diesem Zusammenhang wird auf den Abschnitt „Themen im Postbereich“ zur Erklärung dieser Problematik verwiesen.

ABBILDUNG 22: BEENDETE SCHLICHTUNGSVERFAHREN POST 2018  
(NACH ART DER ERLEDIGUNG)



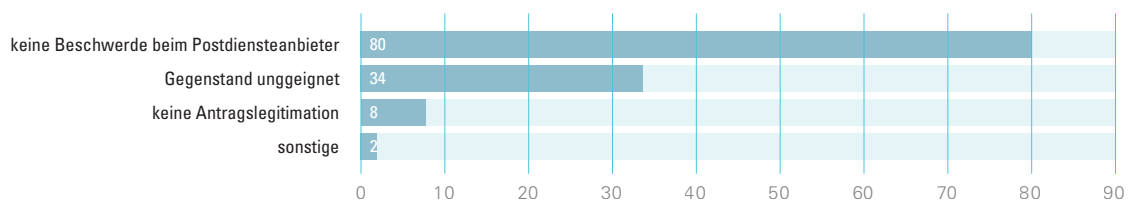
## 2.2.5 Zurückweisungen

Bevor ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann, müssen gewisse Verfahrensvoraussetzungen vorliegen. Eine der wesentlichsten Voraussetzungen ist, dass der Beschwerdeführer vor einem Verfahren eine schriftliche Beschwerde beim Postdiensteanbieter eingebracht haben muss, zu der auch bereits eine schriftliche Beantwortung durch den Postdiensteanbieter vorliegt. Dadurch soll dem Postdiensteanbieter zunächst die Möglichkeit gegeben werden, mit den Beschwerdeführern das Problem zu beheben bzw. eine Lösung zu finden. Darüber hinaus verfügt nur der Postdiensteanbieter selbst über die wesentlichen Informationen zur Sendung und zum Verlauf des Falles. Bei einer großen Zahl von Fällen gelingt dies auch. Erst wenn auf diesem Weg keine Einigung erreicht wird, besteht für den Beschwerdeführer die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens.

Fälle ohne vorherige, schriftlich nachvollziehbare Beschwerdeführung müssen daher zurückgewiesen werden. Andere Gründe für Zurückweisungen waren die Einbringung ungeeigneter Themen, bei denen kein Bezug zu Postdiensten gegeben war (z.B. zollrechtliche Fragen), Fälle, für die keine Antragslegitimation bestand, sowie Fälle, die bereits zuvor Gegenstand verwaltungsbehördlicher oder gerichtlicher Befassung waren. In diese Kategorie gehören auch die Fälle, die schon zuvor in einem anderen Schlichtungsverfahren behandelt wurden. Derselbe Gegenstand darf nicht mehrfach in Schlichtungsverfahren behandelt werden.

Nach den Bestimmungen des AStG müssen Fälle binnen eines Jahres anhängig gemacht werden. In diesem Zusammenhang musste 2018 nur eine Zurückweisung vorgenommen werden.

ABBILDUNG 23: ZURÜCKWEISUNGEN 2018 (NACH GRÜNDEN)



## 2.2.6 Analyse der Postdiensteanbieter

Nachstehend werden die Verfahren zu jenen Postdiensteanbietern dargestellt, denen zumindest 20 Verfahren zuzuordnen sind. Im Jahr 2018 waren das drei Anbieter: Österreichische Post AG, DHL Paket Austria GmbH und General Logistic Systems Austria GmbH.

### 2.2.6.1 Österreichische Post AG

Die Österreichische Post AG erbringt Postdienstleistungen sowohl im Bereich Paket, im Bereich der Briefsendungen und darüber hinaus auch noch in anderen Bereichen. Daraus ergibt sich eine breitere Aufteilung der Streitgegenstände.

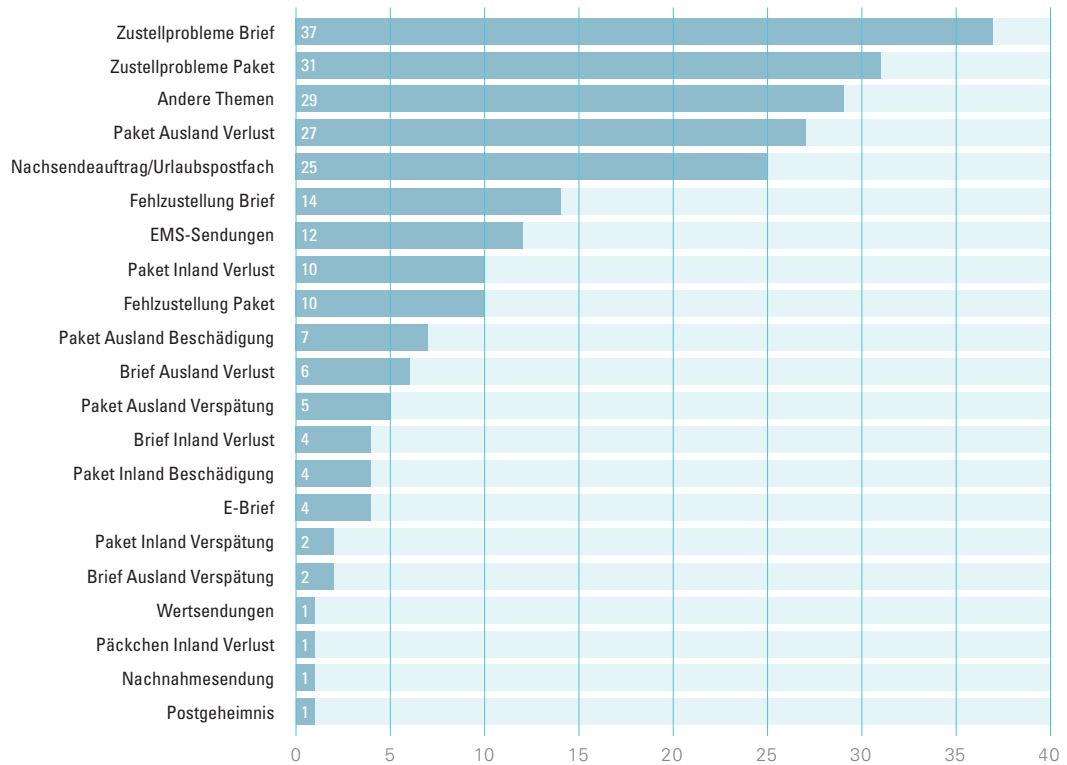
Die Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post AG bei der Bearbeitung der Fälle gestaltete sich, wie schon in den Vorjahren, sehr positiv und effizient. Der überwiegende Anteil der Fälle konnte in einem einzigen Verfahrensgang und insgesamt mit einer Quote von 73 % positiv erledigter Abschlüsse beendet werden.

TABELLE 9: VERFAHRENSSTATISTIK 2016 BIS 2018 FÜR „ÖSTERREICHISCHE POST“

<b>ABGESCHLOSSENE VERFAHREN (ANZAHL)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamtsumme	103	169	233
davon mit positivem Abschluss	57	71	122
<b>QUOTE POSITIVE ABSCHLÜSSE</b>	<b>77 %</b>	<b>75 %</b>	<b>73 %</b>
Zurückweisungen	29	74	80

In der nachstehenden Abbildung werden die Schlichtungsgegenstände für das Jahr 2018 dargestellt. Ersichtlich ist hier ein tendenziell höherer Wert im Bereich Zustellprobleme, wobei die Zahl der Zustellprobleme im Bereich der Briefzustellung höher ist als im Bereich Paketzustellung. Ein Grund mag darin liegen, dass der Bereich Briefzustellung auch die Zustellung behördlicher Briefsendungen (RSa und RSb) umfasst. Stärker vertreten sind auch die Themen Nachsendeauftrag und Urlaubspostfächer sowie Paketverlust Ausland, der sowohl einlangende und abgehende Pakete umfasst. Im Bereich Fehlzustellungen ist anzumerken, dass bei Auslandsfällen zwar der Postbeförderungsvertrag mit der Österreichischen Post AG abgeschlossen wurde, aber die Fehlzustellung schließlich am Zielort zu Stande gekommen ist und somit außerhalb des Einflussbereichs der Österreichischen Post AG lag.

ABBILDUNG 24: „ÖSTERREICHISCHE POST“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018



### 2.2.6.2 DHL Paket (Austria) GmbH

Da DHL Paket seit 2016 am Postmarkt tätig ist, liegen nunmehr Vergleichszahlen der Jahre 2016 und 2017 vor. DHL Paket ist überwiegend im Bereich der Postdienste für Pakete tätig, daher sind auch die Gegenstände eingebrachter Verfahrensanträge rund um den Bereich Paket angesiedelt. Die Gesamtzahl der durchgeführten Verfahren stieg hier gegenüber dem Vorjahr von 62 auf 65 leicht an. Die hier angeführten Zahlen betreffen nur das Unternehmen DHL Paket (Austria) GmbH und nicht das Unternehmen DHL Express (Austria) GmbH.

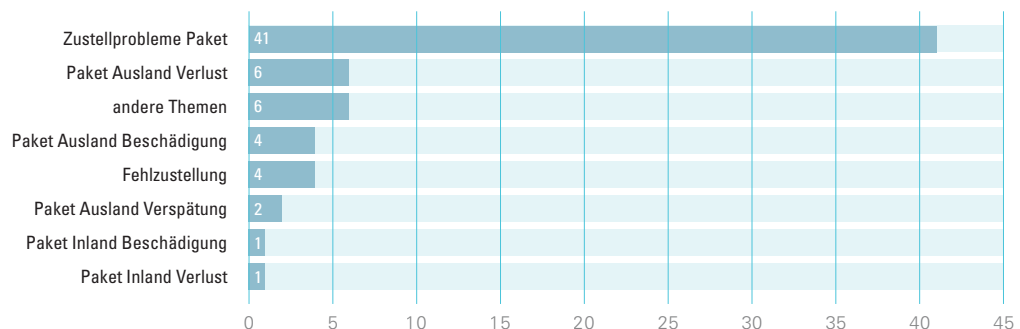
Die Zusammenarbeit mit DHL Paket bei der Bearbeitung der Fälle konnte im Jahr 2018 erneut verbessert werden. Es wurden sehr gute Antwortzeiten in den einzelnen Verfahren erzielt. Gegenüber dem Vorjahr konnte eine deutliche Steigerung der positiv abgeschlossenen Fälle auf nunmehr 78 % erreicht werden. Die Verfahrensdauer war bei DHL Paket relativ kurz und die Verfahren konnten sehr rasch und effizient abgewickelt werden. Nahezu alle Fälle konnten innerhalb eines Verfahrensganges erledigt werden.

TABELLE 10: VERFAHRENSSTATISTIK 2018 FÜR „DHL PAKET (AUSTRIA)“

EINGEBRACHTE ANTRÄGE (ANZAHL)	2016	2017	2018
Gesamtsumme	42	62	65
davon mit positivem Abschluss	13	13	36
<b>QUOTE POSITIVER ABSCHLÜSSE</b>	<b>62 %</b>	<b>54 %</b>	<b>78 %</b>
Zurückweisungen	21	38	19

Betrachtet man die Themenbereiche der behandelten Schlichtungsfälle, so zeigt sich, dass das häufigste Thema im Bereich „Zustellprobleme Paket“ liegt. Danach folgen „Paket Ausland Verlust“ sowie „Paket Ausland Beschädigung“, diese beiden Bereiche umfassen sowohl eingehende als auch ausgehende Pakete.

ABBILDUNG 25: „DHL PAKET (AUSTRIA)“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018



### 2.2.6.3 General Logistic Systems Austria GmbH (GLS)

Das Unternehmen General Logistic Systems Austria GmbH (GLS) hat im Jahr 2018 erstmals eine Zahl von 20 Verfahren erreicht und wird daher nachstehend einer Analyse unterzogen. GLS ist überwiegend im Bereich der Postdienste für Pakete tätig, daher sind auch die Gegenstände eingebrachter Verfahrensanhträge in diesem Bereich zu finden. Vergleichszeiträume wurden wegen der geringen Anzahl der behandelten Verfahren aus den Vorjahren nicht herangezogen.

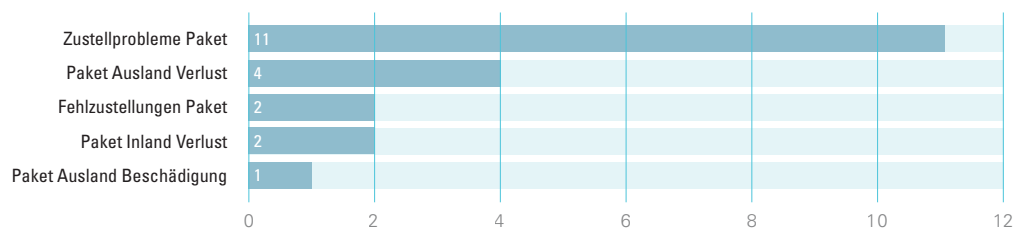
Die Zusammenarbeit mit GLS gestaltete sich im Jahr 2018 problemlos und es wurden gute Antwortzeiten in den einzelnen Verfahren erzielt. Die Verfahrensdauer lag bei GLS im Mittelfeld. Die Verfahren konnten effizient und rasch abgewickelt werden. Die Mehrzahl der Fälle konnte innerhalb eines Verfahrensganges erledigt werden.

TABELLE 11: VERFAHRENSSTATISTIK 2018 FÜR „GLS“

EINGEBRACHTE ANTRÄGE (ANZAHL)	2018
Gesamtsumme	20
davon mit positivem Abschluss	8
<b>QUOTE POSITIVER ABSCHLÜSSE</b>	<b>72 %</b>
Zurückweisungen	9

Bei Betrachtung der Themenbereiche der behandelten Schlichtungsfälle zeigt sich, dass das häufigste Thema im Bereich „Zustellprobleme Paket“ zu finden ist. Danach folgen „Paket Ausland Verlust“ sowie „Fehlzustellungen“.

ABBILDUNG 26: „GLS“ – SCHLICHTUNGSGEGENSTÄNDE 2018





[www.rtr.at/tk\\_schlichtung](http://www.rtr.at/tk_schlichtung)



# Exemplarische Fälle

## aus der Schlichtungstätigkeit 2018

3	Exemplarische Fälle aus der Schlichtungstätigkeit 2018	50
3.1	Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien	50
3.1.1	Was ist denn nun Europa?	50
3.1.2	Große Schulden oder „Wie aus 4 Cent ein Schuldenberg entstehen kann“	51
3.1.3	Ein Software Update und seine Folgen	52
3.2	Exemplarische Fälle aus dem Bereich Postdienste	52
3.2.1	Der Nachsendeauftrag	52
3.2.2	Das Paket aus China	53

## 03

# Exemplarische Fälle

## aus der Schlichtungstätigkeit 2018

Die nachstehenden Praxisbeispiele geben einen Einblick in den Arbeitsalltag der Schlichtungsstelle und veranschaulichen die Bandbreite der zu lösenden Aufgaben.

### 3.1 Exemplarische Fälle aus den Bereichen Telekommunikation und Medien

#### 3.1.1 Was ist denn nun Europa?

Der hier dargestellte Fall ist ein typisches Beispiel für vertragliche Unklarheiten als Verfahrensgegenstand.

Herr H. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Er habe im Jahr 2010 einen Vertrag abgeschlossen, welcher 1.000 Minuten für Gespräche in die EU inkludiere. Er habe in den letzten Jahren immer Gespräche zu den Rufnummernbereichen +386 (Slowenien) und +377 (Monaco) geführt und diese seien immer von den 1.000 Minuten abgedeckt gewesen. Erstmals und ohne eine Vertragsänderung seien ihm im Mai 2018 diese Telefonate gesondert verrechnet worden. Die zusätzlich dadurch entstandenen Kosten von 732 Euro habe er bei seinem Betreiber schriftlich beansprucht. Dieser hat jedoch seine Beschwerde abgelehnt. Im daraufhin eingeleiteten Schlichtungsverfahren brachte der Betreiber vor, dass die beiden genannten Vorwahlen auch Anschlüsse im Kosovo umfassen und die von Herrn H. getätigten Anrufe solche Anschlüsse betrafen. Mittlerweile habe der Kosovo eine eigene Vorwahl und es seien ab April 2018 auch alle Verbindungen in den Kosovo, die sich hinter den Rufnummernbereichen +386 (Slowenien) und +377 (Monaco) befinden, als gesonderte Auslandverbindungen verrechnet worden. Dieser Umstand sei Herrn H. auch vorab mittels SMS mitgeteilt worden.

Nach Prüfung aller Vertragsunterlagen ergaben sich seitens der Schlichtungsstelle Bedenken hinsichtlich dieser Vorgehensweise. Aus zivilrechtlichen Grundsätzen ergibt sich, dass das für eine Verbindung zu einer ausländischen Rufnummer verrechnete Entgelt spezifizierbar sein muss. Kundinnen und Kunden müssen daher vor Rechnungserstellung das anfallende Entgelt für eine Verbindung zu einer gewählten Rufnummer in Erfahrung bringen können. Aus den vorgelegten Tarifblättern war das jedoch gar nicht möglich, weil die beiden Rufnummernbereiche nicht explizit genannt wurden. Weiters wurde erwogen, dass dem Beschwerdeführer offensichtlich jahrelang Verbindungen zu Rufnummern der Ländervorwahl +386, +377, +393 nicht extra verrechnet wurden bzw. nur das Freikontingent von 1.000 Minuten belasteten. Das erweckte berechtigterweise das Vertrauen des Beschwerdeführers, dass eine solche gesonderte Verrechnung auch in Zukunft nicht stattfinden würde. Auch das vom Betreiber verschickte SMS war aus Sicht der Schlichtungsstelle nicht eindeutig formuliert.

Nach Mitteilung dieser Bedenken entschloss sich der Betreiber, eine Kulanzgutschrift in der vollen Höhe von 732 Euro zu gewähren. Gleichzeitig teilte der Betreiber Herrn H. die genauen Rufnummernbereiche mit, die nicht von der Pauschale umfasst sind. Herr H. akzeptierte, dass diese in Zukunft gesondert verrechnet werden.

### 3.1.2 Große Schulden oder „Wie aus 4 Cent ein Schuldenberg entstehen kann“

Herr B. beantragt ein Schlichtungsverfahren. Er habe einen Vertrag gehabt und dieser sei im Mai 2015 beendet worden. Die Bezahlung sei immer mit Einzugsermächtigung erfolgt. Im April 2018 habe er plötzlich eine Mahnung über 9 Euro erhalten. Sein Nachfragen beim Betreiber hätte ergeben, dass es aus dem Jahr 2015 eine Schlussrechnung über 4 Cent gegeben habe. Diesen Betrag konnte der Betreiber jedoch aus technischen Gründen nicht einziehen, da nur Beträge über einen Euro eingezogen werden konnten. Erst 2018 sei auch der Einzug von solch niedrigen Forderungen möglich gewesen und der Betreiber habe diesen daher auch durchgeführt. Da Herr B. sich den Einzug der 4 Cent nach knapp drei Jahren nicht erklären habe können, habe er den Betrag bei seiner Bank rückbuchen lassen. Dass ein Zusammenhang mit dem im Jahr 2015 beendeten Vertragsverhältnis bestand, sei für ihn nach diesem langen Zeitraum nicht mehr ersichtlich gewesen. Er habe weder eine Endabrechnung noch Mahnungen erhalten. Nach seiner Kontaktaufnahme mit dem Betreiber im Jahr 2018 habe er eine Zahlungsaufforderung von einem Inkassounternehmen erhalten, in dem Verzugskosten von über 33 Euro verrechnet wurden.

Das daraufhin eingeleitete Schlichtungsverfahren konnte rasch beendet werden. Der Betreiber bestätigte grundsätzlich die Schilderungen vom Herrn B., der strittige Betrag wurde unverzüglich gutgeschrieben, auch wenn der Betreiber darauf hinwies, dass er berechtigt gewesen sei, den Betrag von 4 Cent einzuziehen.

Dieser Fall zeigt sehr gut, dass oft auf Grund mangelhafter Kommunikation Probleme entstehen. Hätte der Betreiber – und sei es nur aus Kundenfreundlichkeit – vor dem Einzug der 4 Cent die Hintergründe der Verspätung erklärt, wäre es wahrscheinlich nie zu einem Verfahren gekommen.

### 3.1.3 Ein Software-Update und seine Folgen

Herr C. beschwert sich bei der Schlichtungsstelle darüber, dass der Betreiber, über welchen er digitales Fernsehen mittels eines HD-Recorders bezieht, die Programmierung der Aufnahmefunktion geändert habe. Die Aufnahme von Sendungen mit gleichem Titel könnten nicht mehr auf unterschiedlichen Sendern programmiert werden. Es handle sich um eine unzulässige einseitige Änderung der vertraglichen Vereinbarungen, weshalb der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt werden müsse.

Der Betreiber teilte im Verfahren mit, dass die Einspielung eines Software-Updates für den gegenständlichen HD Recorder zu einer Anpassung der Funktion Serienaufnahme geführt habe, weshalb Episoden einer Serie nicht mehr automatisch von allen Sendern, sondern ausschließlich vom gewünschten Sender möglich seien. Die Funktion sei auf einzelne Staffeln bezogen, sodass die Aufnahme einer weiteren Staffel einer Serie auf einem anderen Sender möglich sei. Sofern die Aufnahme einer Staffel auf mehreren Sendern gewünscht werde, bestehe auch die Möglichkeit, jede Folge einzeln zu programmieren. Man arbeite laufend mit Software-Updates an der Optimierung des Equipments. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat der Betreiber Herrn C. angeboten, ihm kostenlos ein anderes Endgerät zur Verfügung zu stellen, mit welchem die Aufnahme einer Serie automatisch von allen Sendern möglich ist. Dieses Angebot hat Herr C. abgelehnt.

Nach Prüfung der gegenständlichen Unterlagen, insbesondere des Vertrages, hat die Schlichtungsstelle Herrn C. in einer Abweisung erklärt, dass er aufgrund des Software-Updates keinen Anspruch aus Gewährleistungsrecht geltend machen kann. Die Funktion der Serienaufnahme war auch nach dem Software-Update noch vorhanden. Es wurde lediglich ein geringfügiges Leistungsmerkmal (die Bedienbarkeit hat sich leicht geändert) verändert, sodass kein gewährleistungsrechtlich relevanter Mangel vorlag. Weiters war für die Schlichtungsstelle nicht nachvollziehbar, weshalb Herr C. den kostenlosen Umstieg auf ein anderes Endgerät abgelehnt hat, womit die gegenständliche Beschwerde zur Gänze jedenfalls kompensiert worden wäre.

Bei technischen Produkten für (Tele-) Kommunikationsdienstleistungen ist die regelmäßige Durchführung von Updates notwendig und üblich, um Produkte von hoher technischer Qualität zur Verfügung stellen zu können. Nicht jede kleine sich daraus ergebende Änderung stellt einen rechtserheblichen Mangel dar.

## 3.2 Exemplarische Fälle aus dem Bereich Postdienste

### 3.2.1 Der Nachsendeauftrag

Frau M. hat ihren Wohnsitz vom Burgenland nach Oberösterreich verlegt. Sie hat anlässlich ihrer Übersiedlung einige Tage danach einen Nachsendeauftrag für noch an der früheren Adresse einlangende Sendungen eingerichtet. In der Folge erhielt Frau M. regelmäßig ein Sammelkuvert mit nachgesandten Poststücken. Eines Tages erhielt Frau M. einen Anruf von ihrer ehemaligen Nachbarin mit der Mitteilung, dass sich in der Brieffachanlage an ihrer früheren Adresse mehrere Sendungen befänden. Frau M. wandte sich sogleich an die Schlichtungsstelle mit der Bitte, diesen Umstand umgehend zu beheben. Die Schlichtungsstelle forderte Frau M. zunächst auf, eine schriftliche Beschwerde beim betroffenen Postdiensteanbieter einzubringen, denn damit könnte

möglicherweise schon die Ursache für das Problem geklärt werden. Das war auch der Fall. Nach ihrer Kontaktaufnahme mit dem Postdiensteanbieter konnte Frau M. erfahren, dass eine Urlaubsvertretung keine Kenntnis vom bestehenden Nachsendeauftrag erhalten hatte. Frau M. wandte sich schließlich erneut an die Schlichtungsstelle und im Rahmen des folgenden Schlichtungsverfahrens konnte der Fehler im Zustellbezirk aufgeklärt und dauerhaft behoben werden. Frau M. erhielt überdies noch eine kleine Wiedergutmachung des Postdiensteanbieters. Die Nachsendungen funktionierten fortan reibungslos.

### 3.2.2 Das Paket aus China

Herr U. hat bei einem Versandhandel in China eine Warensendung bestellt. Diese sollte im Versandweg nach wenigen Tagen an ihn zugestellt werden. Als die Sendung nach drei Wochen noch immer nicht an Herrn U. zugestellt wurde, erkundigte sich Herr U. per E-Mail beim Absender, wo denn seine Sendung verblieben sei. Er bekam die Auskunft, dass diese schon längst mit dem Postdiensteanbieter X versandt wurde und ihm daher eigentlich schon zugestellt worden sein sollte. Herr U. wandte sich darauf an die österreichische Gesellschaft des Postdiensteanbieters X und erkundigte sich nach der Sendung. Dort bekam er zu dieser Sendungsnummer die Auskunft, dass die Sendung auf dem Transportweg offenbar verloren gegangen war und daher nicht an die österreichische Gesellschaft zur Zustellung übergeben wurde. Die Sendung konnte daher auch nicht zugestellt werden. Herr U. beschwerte sich daraufhin schriftlich bei der österreichischen Gesellschaft des Postdiensteanbieters X und erhielt erneut die gleiche Auskunft sowie die Information, dass er als Empfänger nicht befugt sei, Ersatzforderungen zu stellen. Danach brachte Herr U. einen Schlichtungsantrag ein und forderte von der österreichischen Gesellschaft des Postdiensteanbieters X die Bezahlung des Wertes der bestellten Waren.

In diesem Fall konnte die Schlichtungsstelle leider nicht helfen. Die Forderung von Herrn U. richtete sich nicht an den richtigen Vertragspartner, denn zwischen Herrn U. und der österreichischen Gesellschaft des Postdiensteanbieters X bestand zu keinem Zeitpunkt ein Beförderungsvertrag. Die Forderung von Herrn U. wurde abgelehnt und im Schlichtungsverfahren konnte daher auch keine Einigung erzielt werden.

*Hintergrundinformation: Ein Postbeförderungsvertrag kommt zwischen dem Absender (im Beispielfall: der chinesische Versandhandel) und dem Postdiensteanbieter (im Beispielfall: der chinesische Postdiensteanbieter) zustande. Der Empfänger (im Beispielfall: Herr U.) ist keine Vertragspartei dieses Postbeförderungsvertrages. Wenn nun also der Postbeförderungsvertrag nicht gehörig erfüllt wurde (wenn z.B. die Sendung verloren geht oder beschädigt wird), so besteht nur für den Absender ein Anspruch auf Schadenersatz, da der/sein Postbeförderungsvertrag somit nicht gehörig erfüllt wurde. Dem Empfänger (im Beispielfall: Herr U.) kommt aus dem Postbeförderungsvertrag somit kein Anspruch auf Ersatz zu.*

Im Beispielfall wäre daher die Forderung von Herrn U. an den Absender zu stellen gewesen, denn dieser wurde vom chinesischen Postdiensteanbieter für den Verlust der Sendung entschädigt.



[www.rtr.at/konsumentenservice](http://www.rtr.at/konsumentenservice)

# Aktuelle Themen

## zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

4	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	56
4.1	Meldestelle für Rufnummernmissbrauch	56
4.2	Roaming	58
4.2.1	Unerwünschtes Roaming an EU-Außengrenzen	58
4.2.2	Überwachung der Fair-Use-Bestimmungen	59
4.3	Novelle des Telekommunikationsgesetzes: Was ist neu?	60
4.3.1	Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages	60
4.3.2	Papierrechnung und Einzelentgeltnachweise	60
4.3.3	Einseitiges Änderungsrecht von Betreibern	61
4.3.4	Tarifzonensperren	61
4.3.5	Leistungsüberprüfungsmechanismus für Internetanschlüsse	61
4.3.6	Die Identifikationsverordnung	62
4.4	Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR	62
4.5	Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC – European Electronic Communications Code)	63
4.6	Neue europäische gesetzliche Regelung im Paketbereich	64

# 04 Aktuelle Themen

## zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

Nachstehend werden die wesentlichsten Entwicklungen und Neuerungen im Zusammenhang mit dem Nutzerschutz bei Kommunikations- und Postdiensten im Jahr 2018 dargestellt.

### 4.1 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

Im Frühjahr 2018 waren die österreichischen Nutzerinnen und Nutzer von mehreren Wellen sogenannter „Ping-Anrufe“ betroffen. Bei Ping-Anrufen wird nach einem einmaligen Läuten die Verbindung gezielt abgebrochen. Die Angerufenen sollen so – aus Neugierde oder Höflichkeit – verleitet werden, die angezeigte Rufnummer zurückzurufen. Der Angerufene erhält dann in Folge einen Teil des Entgelts, das den betroffenen Nutzerinnen und Nutzern verrechnet wird, ausbezahlt. Bei den großen Ping-Anrufwellen im Frühjahr hat es sich immer um ausländische Rufnummern in verhältnismäßig teuren Tarifzonen gehandelt. Wurde man zu einem Rückruf verleitet, kam – je nach der Höhe der vereinbarten Auslandsentgelte – ein Minutenentgelt von einigen Euro pro Minute zur Anwendung. Natürlich haben die Betroffenen im Zuge des Rückrufes schnell gemerkt, dass etwas nicht stimmt. Meist war eine Tonbandansage am anderen Ende der Leitung geschaltet. Mit dieser wurde versucht, die Dauer des Anrufes etwas in die Länge zu ziehen, damit möglichst viel Entgelt anfällt. Trotzdem wurden die Anrufe in der Regel binnen kurzer Zeit beendet. Der mögliche Schaden für jeden Einzelnen war somit eher gering. Selten überstiegen die Kosten einen Betrag von 50 Euro. In der Masse macht eine solches betrügerisches Verhalten aber offenbar einen ökonomischen Sinn. Die Abwicklung solcher Betrugswellen erfolgt automatisiert. Selbst wenn nur ein kleiner Teil der „angepingten“ Nutzerinnen und Nutzer einen Rückruf tätigt, kommt auf Grund der Masse an Anrufen kumuliert eine beachtliche Schadenssumme zustande, über deren konkrete Höhe allerdings nur spekuliert werden kann.

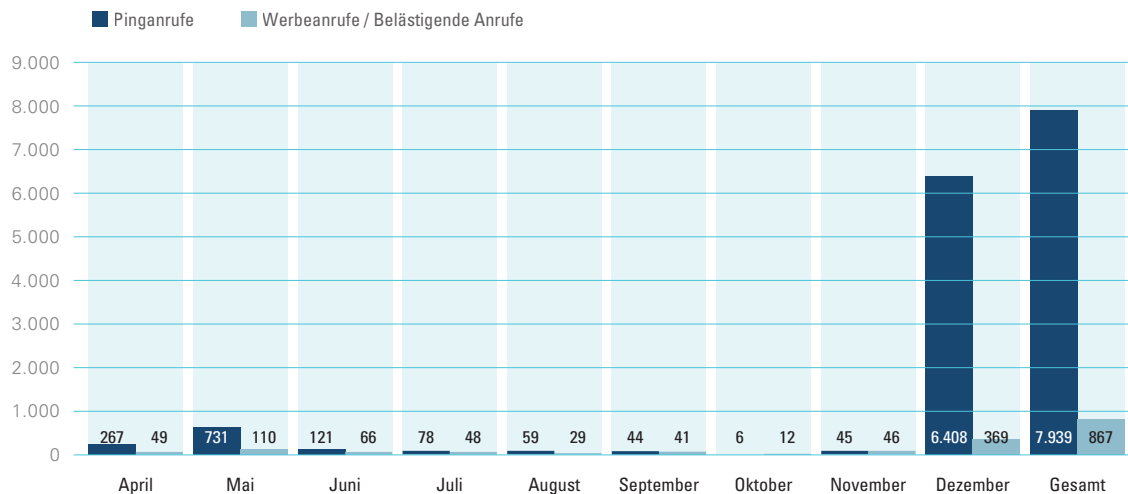
In Reaktion auf diese Entwicklung hat die RTR Mitte April 2018 kurzfristig unter [www.rufnummernmissbrauch.at](http://www.rufnummernmissbrauch.at) die „Meldestelle Rufnummernmissbrauch“ eingerichtet. Mit dieser werden verschiedene Ziele verfolgt. Zunächst war es wichtig, Evidenz über das tatsächliche Ausmaß der Problemlage „Ping-Anrufe“ zu erlangen. Aus den gewonnenen Informationen sollte weiters Aufklärungs- und Informationsbedarf abgeleitet werden. In weiterer Folge werden Rufnummern, die häufig für Ping-Anrufe verwendet werden, auf der Seite [www.rufnummernmissbrauch.at](http://www.rufnummernmissbrauch.at) veröffentlicht. Dies wird mit Informationen verknüpft, wie man diese Rufnummern oder auch Rufnummernbereiche am Smartphone sperren kann. Am sinnvollsten ist es nämlich, bei Ping-Anrufen gar nicht erst abzuheben und diese Rufnummern zu blockieren. Die meisten Smartphones neueren Typs bieten (im Betriebssystem integriert oder mittels eigener Apps) die Möglichkeit, eingehende Telefonate bestimmter Rufnummern zu unterdrücken. Gerade bei wiederholt vorkommenden Belästigungen ist das eine sinnvolle Abwehrmaßnahme.

Nicht zuletzt sollen die von der Meldestelle Rufnummernmissbrauch erhobenen Daten auch aufklären, ob grundsätzlich regulatorischer Regelungsbedarf besteht, der an den Gesetzgeber zu adressieren ist.



Nach mehreren Monaten des Betriebs der Meldestelle hatte es zunächst den Anschein, dass die Ping-Anrufwelle im Frühjahr 2018 in ihrer Intensität ein eher singuläres Ereignis war. Allerdings zeigte eine erneute massive Ping-Anrufwelle um die Weihnachtsfeiertage im Dezember 2018, dass dem leider nicht so ist. Innerhalb weniger Tage wurden bei der Meldestelle Rufnummernmissbrauch mehr Beschwerden eingebracht als im gesamten davorliegenden Zeitraum.

ABBILDUNG 27: EINGABEN MELDESTELLE RUFNUMMERNMISSBRAUCH 2018



Die betroffenen Rufnummernbereiche wurden unverzüglich auf der Seite [www.rufnummernmissbrauch.at](http://www.rufnummernmissbrauch.at) veröffentlicht. Die gesammelten Meldungen wurden in weitere Folge an die Strafverfolgungsbehörden übermittelt. Erstmals wurden bei dieser Ping-Anrufwelle auch Rufnummern eines Nachbarlandes, nämlich der Schweiz, verwendet. Mangels Anfangsverdacht stellte die Staatsanwaltschaft jedoch das Verfahren ein.

Eine Erkenntnis aus der Tätigkeit der Meldestelle Rufnummernmissbrauch ist, dass das Spektrum im Zusammenhang mit Rufnummernmissbrauch weit ist und quantitative wie qualitative Aspekte umfasst. Neben den genannten Ping-Anrufen langte eine Vielzahl unterschiedlicher Meldungen ein. Diese umfassten beispielsweise Werbeanrufe ebenso, wie auch ernstzunehmende belästigende oder bedrohliche Anrufe. Bei derartigen Meldungen ist es wichtig, die nötigen Informationen bereit zu stellen, damit die Betroffenen die richtigen Schritte setzen können.

Die RTR wird in diesem Bereich jedenfalls weiter ihr Informationsangebot ausbauen, um als zentrale Erstanlaufstelle für alle Fragen im Zusammenhang mit Rufnummernmissbrauch zur Verfügung zu stehen.

## 4.2 Roaming

Die europäischen Regeln zu Roaming in der EU vergünstigten die Smartphonennutzung bei Aufenthalten innerhalb der EU erheblich. Grundsätzlich hat die Umsetzung hervorragend funktioniert, nur in kleinen Teilbereichen kam es 2018 zu Problemen.

### 4.2.1 Unerwünschtes Roaming an EU-Außengrenzen – Sperre von „Nicht-EU-Roaming“

Mit dem Grundsatz „Roam like at Home“ hat die Mobiltelefonnutzung im Ausland erheblich zugenommen. Man gewöhnt sich zusehends daran, das Smartphone im EU-Ausland genauso zu verwenden wie im Inland. Damit steigt aber auch das Risiko, in Grenzbereichen unabsichtlich in Netze von EU-Drittstaaten zu gelangen. In Österreich kann das nur mehr die Grenze zur Schweiz sein. Urlauber sind dann davon betroffen, wenn sie z.B. in Griechenland versehentlich in ein türkisches Mobilfunknetz geraten. Auch auf Kreuzfahrtschiffen kann das Roaming sehr teuer werden.

Aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer ist es nicht leicht, sich vor unerwünschtem Roaming zu schützen. Ein Smartphone unterscheidet nämlich nicht zwischen Roaming innerhalb oder außerhalb der EU. Man kann zwar am Endgerät zumeist einstellen, ob Roaming generell unterbunden oder erlaubt sein soll, eine Unterscheidung verschiedener Roaming-Modelle ist jedoch nicht vorgesehen. Wer „Roam like at Home“ verwenden will, trägt daher immer das Risiko von unbemerktem und teurem Roaming außerhalb der EU. Der Vollständigkeit halber sei hier angemerkt, dass das absolute Kostenrisiko durch das 60-Euro-Limit in der Regel begrenzt ist. Dieses greift aber auch nicht in jedem Fall.<sup>23</sup>

Vor diesem Hintergrund ist es sehr begrüßenswert, dass es von einigen wenigen Anbietern erste netzseitige Angebote gibt, mit denen Roaming auf „Roam like at Home“ beschränkt werden kann. Wer eine solche Sperre einrichten lässt, ist zuverlässig vor bösen Überraschungen auf der Telefonrechnung geschützt. Um diese Entwicklung zu fördern, führt die RTR auf ihrer Website unter [www.rtr.at/roaming](http://www.rtr.at/roaming) eine Liste, auf der jene Betreiber angeführt sind, die ein derartiges Service für ihre Kundinnen und Kunden anbieten.

<sup>23</sup> Nähere Informationen zu diesem Thema auf [www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_Roaming](http://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Roaming)

## 4.2.2 Überwachung der Fair-Use-Bestimmungen

Die europäischen Vorgaben ermöglichen es den Betreibern, mit ihren Kundinnen und Kunden Fair-Use-Vereinbarungen zu schließen. Damit soll ausgeschlossen werden, dass ein Endgerät dauerhaft außerhalb des Heimatlandes genutzt wird.

Ein Betreiber kann zur Überwachung dieser Fair-Use-Vereinbarungen einen Kontrollmechanismus vorsehen. Folgende Kriterien können dabei überprüft werden:

- Überwiegender Auslandsaufenthalt und überwiegende Nutzung von Roamingdiensten im Ausland
- Lange Inaktivität einer SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlichen oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming
- Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch dieselbe Kundin bzw. denselben Kunden

Falls der Betreiber aufgrund der Beobachtung dieser Kriterien über einen Zeitraum von mindestens vier Monaten (rollierend) eine vereinbarungswidrige Nutzung feststellt, muss er die Kundin bzw. den Kunden auf das festgestellte Verhaltensmuster hinweisen. Die Kundin bzw. der Kunde hat dann innerhalb von zwei Wochen nach dem Hinweis die Möglichkeit, das Nutzungsverhalten zu ändern. Andernfalls ist der Roaminganbieter berechtigt, ab dem Hinweis, dass eine missbräuchliche Nutzung festgestellt wurde, einen Aufschlag (unter Einhaltung geregelter Höchstentgelte) für die Nutzung von Roamingdiensten zu verrechnen. Der Aufschlag darf nur solange verrechnet werden, bis das Verhalten dieser Kundin bzw. dieses Kunden keine missbräuchliche Nutzung mehr erkennen lässt.

2018 kam es zu den ersten Schlichtungsverfahren, bei denen die Einhaltung der Fair-Use-Vereinbarungen gegenständlich war. In diesen Verfahren war vor allem zu prüfen, ob die Fair-Use-Regelung überhaupt mit den Kundinnen und Kunden vereinbart worden waren. Derartige Regeln werden nämlich nur wirksam, wenn diese per Vertrag auch vereinbart worden sind. Ebenso musste geprüft werden, ob tatsächlich eine überwiegende Nutzung in der EU (und außerhalb Österreichs) stattgefunden hat. Bei den meisten Fällen hat sich herausgestellt, dass der Betreiber korrekt gehandelt hat. Sehr lange Auslandsaufenthalte in der EU haben dazu geführt, dass tatsächlich ein überwiegender Aufenthalt und eine überwiegende Nutzung außerhalb Österreichs stattgefunden hat. Es muss einem bewusst sein, dass „Roam like at Home“ nicht für die dauerhafte Verwendung des Endgerätes außerhalb Österreichs gedacht ist. Wer z.B. in der EU eine längere Ausbildung beabsichtigt, ist angehalten, sich Alternativen wie etwa lokale SIM-Karten zu überlegen.

## 4.3 **Novelle des Telekommunikationsgesetzes: Was ist neu?**

Am 1. Dezember 2018 trat eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes in Kraft, welche in Teilbereichen auch Änderungen beim Nutzerschutz umfasst.

### 4.3.1 **Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages**

Eine Änderung betrifft unmittelbar das Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien.

Unter bestimmten Voraussetzungen kann es zu einem Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages kommen (siehe auch [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle)). Ein gewährter Aufschub der Fälligkeit endet nunmehr bzw. ist nicht mehr möglich, wenn nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Einspruchserledigung ein Schlichtungsantrag gestellt wird. Zuvor war die Frist wesentlich länger.

Die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit sind daher:

- Ein schriftlicher Einspruch binnen dreier Monate ab Rechnungserhalt beim Betreiber.
- Kenntnisbringung des Rechnungseinspruchs an die Schlichtungsstelle mittels des vorgesehenen Formulars. Das kann auch später gleichzeitig mit dem Stellen eines Schlichtungsantrages erfolgen.

Wird allerdings nicht binnen dreier Monate ab Erhalt der Einspruchserledigung ein Schlichtungsantrag gestellt, endet ein Aufschub der Fälligkeit jedenfalls. Ein nach drei Monaten eingebrachter Schlichtungsantrag ist zwar zulässig und ein Schlichtungsverfahren noch möglich, ein Aufschub der Fälligkeit ist dann jedoch ausgeschlossen.

### 4.3.2 **Papierrechnung und Einzelentgeltnachweise**

In diesem Bereich gibt es geringfügige Änderungen zu verzeichnen. Ein Betreiber kann nunmehr vorsehen, dass standardmäßig die Rechnung und der Einzelentgeltnachweis per E-Mail zugestellt wird. Nur bei einem reinen Telefonanschluss (ohne Internet) ist weiterhin beides in Papierform per Post zu übermitteln. In allen Fällen haben aber die Kundinnen und Kunden ein Änderungsrecht. Auf gesondertes Verlangen können sie – einmalig oder dauerhaft – die Umstellung auf die Papierform verlangen.

Werden Rechnung und Einzelentgeltnachweis in elektronischer Form übermittelt, hat das an eine von den Kundinnen und Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse zu erfolgen. Das reine Hinterlegen auf einem Kundenportal, von dem man sich die Rechnungen selbst abrufen muss, ist daher nicht zulässig. Gleichzeitig ist der Betreiber verpflichtet, die Rechnung kostenfrei sieben Jahre bereit zu halten.

Vorgesehen ist auch eine explizite Hinweispflicht des Betreibers: Er muss darüber aufklären, dass er an die von seinen Kundinnen bzw. Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse auch die Rechnungen oder die Einzelentgeltnachweise schicken wird.

### 4.3.3 Einseitiges Änderungsrecht von Betreibern

Betreiber haben nun die Möglichkeit, einseitig die Vertragsbedingungen zu Lasten ihrer Kundinnen und Kunden zu ändern. Als Ausgleich dafür kommt diesen ein kostenfreies Kündigungsrecht zu. In diesem Bereich ist es zu einer Verschlechterung gekommen. Ändert ein Betreiber seine Vertragsbedingungen, weil das auf Grund einer gesetzlichen Änderung oder behördlichen Entscheidung zwingend und unmittelbar erforderlich ist, können die Kundinnen und Kunden nicht mehr kündigen. Dies gilt z.B. selbst in jenen Fällen, in denen sich die vertraglichen Konditionen (z.B. Preiserhöhungen) deutlich verschlechtern.

### 4.3.4 Tarifzonensperren

Eine sinnvolle Klarstellung gibt es bei dem Recht, Mehrwertdienste kostenfrei sperren zu lassen. Bei (rufnummernadressierten) Mehrwertdiensten gilt nunmehr die Regel, dass eine solche Sperre alle Rufnummernbereiche umfasst, die mit mehr als 20 Cent pro Minute oder pro Event verrechnet werden können. Die Rufnummernbereiche (0)900 und 118 (Auskunftsdienste) sind daher jedenfalls umfasst, nicht jedoch die Bereiche (0)810 und (0)820.

### 4.3.5 Leistungsüberprüfungsmechanismus für Internetanschlüsse (Zertifizierter Netztest)

Die RTR wurde mit der Gesetzesnovelle zum Anbieten eines besonderen Netztests verpflichtet. Hintergrund ist die europäische TSM-Verordnung. Nach dieser löst jede erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der nach der TSM-Verordnung vorgesehenen Leistungsmerkmalen Gewährleistungsansprüche aus. Typische Dienstmerkmale sind z.B. die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite bei festen Internetanschlüssen oder die geschätzte maximale Bandbreite bei mobilen Anschlüssen. Gewährleistungsansprüche können z.B. Preisminderungs- oder außerordentliche Kündigungsrechte sein. Die RTR hat unverzüglich die Implementierungsarbeiten für diesen neuen Netztest aufgenommen.

Mit Messergebnissen des zertifizierten Netztestes werden die Nutzerinnen und Nutzer in Hinkunft einen so genannten „Anscheinsbeweis“ in der Hand haben. Das bedeutet, dass der Betreiber beweisen muss, dass die Messergebnisse nicht mit einer Mangelhaftigkeit des Internetschlusses im Zusammenhang stehen.

Für den zertifizierten Netztest wird es eigene Nutzungsbedingungen geben. Der zertifizierte Netztest soll innerhalb des ersten Halbjahres 2019 der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.

### 4.3.6 Die Identifikationsverordnung – Das Ende der anonymen SIM-Karten (und aller anderen Kommunikationsdienste)

Seit dem 1. Jänner 2019 ist es nicht mehr möglich, anonym einen Vertrag zu aktivieren. Das gilt sowohl für Prepaid- („Wertkarten“) als auch Postpaidverträge. Damit ein Vertrag genutzt werden kann, muss man sich daher gegenüber dem Betreiber identifizieren. Für Bestandskunden, die eine Prepaidkarte nutzen, tritt diese Verpflichtung erst ab dem 1. September 2019 in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt kann eine Aufladung der Wertkarte nur mehr dann erfolgen, wenn man seine Daten bekannt gibt.

Vom Betreiber sind folgende Daten zu erfassen:

- Name
- akademischer Grad
- Geburtsdatum

Bestehende Postpaidkunden („Vertragskunden“) müssen sich für die Fortführung eines laufenden Vertrages nicht gesondert identifizieren. Für Neukunden gelten die Bestimmungen aber unabhängig vom Vertragstyp. Neue Vertragsabschlüsse, z.B. für einen Festnetzinternetvertrag, sind somit auch erfasst. Am ehesten wird man das im Bereich des Fernabsatzes (Vertragsabschluss über Telefon oder Internet) bemerken. Ohne eine vorherige (strenge) Identifikation kann somit kein Kommunikationsdienstevertrag mehr geschlossen werden.

In der sogenannten „Identifikationsverordnung“ wird genau geregelt, welche Methoden bei der Identifizierung anzuwenden sind. Die Bandbreite reicht von einer schlichten Vorlage eines Ausweises im Shop oder in einer Vertriebsstelle bis hin zur Identifikation über das Internet. Hier nennt die Verordnung das Photo-Ident-Verfahren (Ausweisprüfung über eine Webcam) oder die Bestätigung durch ein Kredit- oder Finanzinstitut, bei dem man bereits identifiziert ist. Betreiber können auch andere, zumindest gleichwertige Methoden vorsehen.

Handelt es sich beim Teilnehmer um eine juristische Person (z.B. Verein, GmbH), sind geeignete Registerauszüge vorzulegen. Gleichzeitig hat sich jene Person zu identifizieren, die sich gegenüber dem Betreiber als vertretungsbefugt ausgibt.

Kommt ein Betreiber seinen Verpflichtungen zur Erfassung der Identität seiner Kundinnen und Kunden nicht nach, drohen Strafen bis zu 37.000 Euro.

## 4.4 Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR

Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR werden ab dem 15. Mai 2019 für viele Verbraucherinnen und Verbraucher günstiger. Ein Telefonat von Österreich in ein Land der EU bzw. des EWR kostet dann maximal 22,8 Cent pro Minute. Bei einem SMS sind die Kosten mit 7,2 Cent limitiert.

Es gelten eine Reihe von Beschränkungen:

- Für Unternehmer kommen die neuen Vorschriften überhaupt nicht zur Anwendung.
- Das gleiche gilt, wenn man ein Bündelprodukt nutzt, in dem schon „Intra-EU-Verbindungen“ enthalten sind. Das ist etwa dann der Fall, wenn man ein monatliches Minuten/SMS-Kontingent in die EU im Tarif inkludiert hat.
- Auch ist es möglich, alternative Auslandstarife zu vereinbaren, bei denen die Höchstgrenzen nicht gelten. Das kann z.B. dann sinnvoll sein, wenn bei diesem Tarif auch Verbindungen in Nicht-EU-Länder begünstigt sind.

Die neuen europäischen Regeln werden durch umfassende Informationsverpflichtungen begleitet. Die Betreiber sind daher verpflichtet, über die Vor- und Nachteile der verschiedenen Produkte zu informieren.

## 4.5 **Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC – European Electronic Communications Code)**

Nach jahrelangen Verhandlungen wurde EECC im Dezember 2018 finalisiert und im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Dieser Kodex stellt den gesamten europäischen Rechtsrahmen hinsichtlich der Kommunikationsdienste auf eine neue Grundlage. Die Richtlinie ist innerhalb von zwei Jahren umzusetzen und wird auch Änderungen im Nutzerschutz mit sich bringen.

Die Darstellung jeder einzelnen Änderung würde den Rahmen dieses Tätigkeitsberichts sprengen. Die wesentlichsten ersten Erkenntnisse seien nachstehend erwähnt.

Der neue Rechtsrahmen erweitert den Kreis der Betreiber erheblich. Unter den Begriff „Elektronischer Kommunikationsdienst“ fallen in Zukunft nachstehende Dienste:

- **IAS** = Internet Access Service = Internetzugang
- Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen bestehen, wie Übertragungsdienste, die für die Maschine-Maschine-Kommunikation und für den Rundfunk genutzt werden
- **ICS** = Interpersonal Communications Service = Interpersoneller Kommunikationsdienst. ICS umfasst die beiden nachstehenden Dienste:
  - **NIICS** = Number Independent Interpersonal Communications Service = Rufnummernunabhängiger Interpersoneller Kommunikationsdienst (E-Mail, Nachrichten- und Chatdienste, WhatsApp)
  - **NBICS** = Number Based Interpersonal Communications Service = Nummerngebundener Interpersoneller Kommunikationsdienst (Telefon und SMS-Dienste)

Vor allem mit den Interpersonellen Kommunikationsdiensten werden Produkte erfasst, die bisher nicht reguliert wurden. Allerdings treffen nicht alle auferlegten Verpflichtungen alle Produkte gleichermaßen. Als Grundsatz kann festgestellt werden, dass Internetzugangsdienste und „Nummerngebundene Interpersonelle Kommunikationsdienste“ dem strengsten Nutzerschutz unterliegen und fast alle Schutzvorschriften auf diese Dienste anzuwenden sind.

Auf der Seite der Begünstigten gibt es ebenfalls Änderungen. In der Vergangenheit kamen fast alle Nutzerinnen und Nutzer- unabhängig von der Verbraucher- oder Unternehmereigenschaft- in den Genuss des Telekom-Nutzerschutzes. Nach der Umsetzung des Codes sind vor allem nur mehr Verbraucherinnen und Verbraucher und teilweise kleinere Unternehmen geschützt.

Bei den einzelnen Rechten kommt es nur in Einzelfällen zu relevanten Änderungen und die überwiegende Mehrzahl der aktuell bestehenden Nutzerschutzbestimmungen wird man beibehalten können.

Größere Änderungen wird es etwa bei der Rufnummernübertragung geben. Den Nutzerinnen und Nutzern werden keine Kosten mehr verrechnet werden dürfen und ein bestehender Vertrag wird mit der Rufnummernübertragung beendet. Die vertraglichen Informationspflichten werden ebenfalls verbessert. Es wird ein leicht lesbares Zusammenfassungsblatt geben, das die wesentlichen Vertragsinhalte auflistet. Hinsichtlich der Gestaltung der Inhalte dieses Vertragszusammenfassungsblattes wird es für die Betreiber genaue Vorgaben geben. Änderungen, die Inhalte auf dem Vertragszusammenfassungsblatt betreffen, sind nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Kundinnen und Kunden möglich.

Teilweise kommt es aber auch zu Verschlechterungen. Dies betrifft etwa das kostenfreie Kündigungsrecht, wenn ein Betreiber (zulässiger Weise) zum Nachteil der Kundinnen und Kunden die Vertragsbedingungen ändert. Hatte man bisher in diesen Fällen ein kostenfreies unverzügliches Kündigungsrecht, werden in Zukunft Abschlagszahlungen fällig, wenn man ein gestütztes Endgerät erworben hat.

Die Umsetzung des EECC erfordert noch einiges an Auslegungsarbeit. Details werden spätestens mit der Erstellung der nationalen Umsetzungsgesetze zu klären.

## **4.6 Neue europäische gesetzliche Regelung im Paketbereich**

Dem Themenbereich des grenzüberschreitenden Paketverkehrs im Online-Handel kam 2018 auf europäischer Ebene besondere Bedeutung zu, da die bereits seit einiger Zeit laufende Initiative der Europäischen Union zur Stärkung dieses Paketmarktes zu einem Regelwerk zu kommen, nun in Form einer neuen Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste beschlossen wurde. Diese Verordnung der Europäischen Kommission hat das Ziel, die Transparenz der sich sehr stark unterscheidenden Tarife zu erhöhen. Der Hintergrund dieser Verordnung ist, Online-Versendern und schließlich auch Endkunden eine leichtere Wahl des Postdiensteanbieters zu ermöglichen und so den Wettbewerb zu stärken. Diese Transparenz erfolgt im Wege einer veröffentlichten Datenbank der Europäischen Union, auf der sämtliche Tarife für grenzüberschreitende Paketdienste aller Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) dargestellt werden. Damit soll eine bessere Vergleichbarkeit der Tarife in den unterschiedlichen Gewichtsklassen ermöglicht werden. Die Auswirkungen dieser Verordnung werden allerdings erst im Laufe des Jahres 2019 sichtbar werden, da im ersten Halbjahr 2019 die Befüllung dieser Datenbank erfolgt.





# Ausblick

2019 wird wahrscheinlich stark von politischen Entscheidungen und innereuropäischen Entwicklungen geprägt sein. So wird der bevorstehende Brexit auch Schatten auf den Bereich des Nutzerschutzes werfen. Man muss nur daran denken, dass Großbritannien in Hinkunft kein „Roam like at Home“-Staat mehr sein könnte.

Im Postbereich wird sich zeigen, welche Auswirkungen die neuen Transparenzbestimmungen zum grenzüberschreitenden Paktverkehr mit sich bringen werden. Vor diesem Hintergrund werden die Schlichtungsstellen wieder alle Hände voll zu tun haben und mit ihrer Expertise alle Nutzerinnen und Nutzer dabei unterstützen, ihre Probleme rasch und befriedigend zu lösen.



# Anhang

6	Anhang	67
6.1	Verfahrensrichtlinien und Website	68
6.2	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	68
6.3	Informationen nach dem AStG	70
6.4	Verzeichnisse	72
6.4.1	Tabellen	72
6.4.2	Abbildungen	73

# 06 Anhang

## 6.1 Verfahrensrichtlinien und Website

Die Verfahrensrichtlinien der drei Schlichtungsstellen sind unter folgenden Links auf der Website der RTR abrufbar:

Telekom- und Medienschlichtung: [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle)

Postschlichtung: [www.rtr.at/de/post/PKS\\_Schlichtung](http://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung)

## 6.2 Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR unter [www.rtr.at/de/inf/alleBerichte](http://www.rtr.at/de/inf/alleBerichte) abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung zeigt, welche Themen in den Schlichtungsberichten der Jahre 2015 bis 2017 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre älterer Berichte ist immer darauf Bedacht zu nehmen, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen geändert hat.

ABBILDUNG 28: THEMENÜBERSICHT DES TÄTIGKEITSBERICHTS DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER VERGANGENEN DREI JAHRE

2017

SERVICETHEMEN
• Weiterentwicklung beim RTR-Netztest – der Wiederholungsmodus
• Die eSIM – Fortschritt im Mobilfunk
• Vertragsbeziehungen beim Beförderungsvertrag im Postbereich
• Was ist ein Post-Partner?
• Alternative Zustellmöglichkeiten
• Versand wertvoller Gegenstände bzw. Geld

ENTWICKLUNGEN ZUM NUTZERSCHUTZ
• Erfolgreiche Einführung von „Roam like at Home“
• Entwicklung bei Beschwerden zu Diensten von Drittanbietern
• Erfolgreicher Abschluss der ersten Abschöpfungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz
• Neuerungen auf europäischer Ebene
• „05“ und „0720“: Rufnummern für Servicehotlines
• Vorleistungsregulierung – was sind die Auswirkungen auf Nutzerinnen und Nutzer?
• Richtlinien-Initiative der Europäischen Kommission zum Online-Handel

# 2016

## SERVICETHEMEN

- Qualitätsprobleme beim Internetanschluss – wie messe ich richtig mit dem RTR-Netztest?
- „Roam like at Home“ – die (komplizierte) Abschaffung der Roamingaufschläge ab 15. Juni 2017
- Anbieter und Produktmarken im Mobilfunk
- Recht auf einen Telefon- und Internetanschluss – Neuerungen beim Universaldienst
- Urteil des Obersten Gerichtshofes: Einen Betreiber treffen umfangreiche Warnpflichten
- Neue alte Rufnummern für Voice-over-IP-Anschlüsse
- Häufige Fragestellungen aus der Poststreitschlichtung

## ENTWICKLUNGEN ZUM NUTZERSCHUTZ

- Mobilfunkmarkt in Bewegung
- Vollziehung der Regeln zur Netzneutralität – eine Herausforderung
- Änderungen im Nutzerschutz: European Electronic Communication Code
- Schlagwort „5G“ – was steht dahinter?
- Änderungen bei der Vorleistungsregulierung – Aus für Verbindungsnetzbetrieb?

# 2015

- Änderungen im Schlichtungsverfahren durch das Alternative Streitbeilegungs-Gesetz (ASStG)
- Novelle des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG 2003)
- Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012)
- Änderung der Roamingverordnung
- Aussetzung der Allgemeinenehmigung der Lycamobile
- Abschöpfung der Bereicherung – Verfahren vor dem Kartellgericht
- E-Mail-Sicherheit
- Judikatur zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Klauselkontrolle 2015
- Prüfung von Vertragsbindungen durch die Telekom-Control-Kommission (inkl. Kundenbindungsprogramme)
- Stichwort Netzneutralität: Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet
- Der RTR-Netztest

## 6.3 Informationen nach dem AStG

Die Schlichtungsstellen der RTR für Post- und Telekommunikationsdienste sind, soweit Verfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt werden, staatliche anerkannte Schlichtungsstellen (§ 4 AStG) sowie notifizierte Stellen zur alternativen Streitbeilegung (§ 25 AStG).

Nachstehend finden sich alle Informationsverpflichtungen nach §§ 7, 9 und 26 AStG soweit diese nicht bereits in diesem Tätigkeitsbericht dargestellt wurden.

### **Schlichterin und Schlichter für die Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste:**

- Mag. Gregor Goldbacher und
- Mag. Eva Lender

### **Schlichter für die Schlichtungsstelle Postdienste:**

- Mag. Michael Kuttner und
- Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M.

Mag. Gregor Goldbacher ist seit 1999 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste der RTR tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und beim Verein für Konsumenteninformation. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikationsrechtlichen Themen vorgetragen und publiziert. Seit 2003 leitet er als Teamleiter für das Team Endkundenangelegenheiten die Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag.a Eva Lender ist ebenfalls seit 1999 in der Schlichtungsstelle der RTR für Telekommunikationsdienste tätig. Davor arbeitete sie mehrere Jahre beim Verein für Konsumenteninformation und auch bei einem Rechtsanwalt. Sie verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie eine abgeschlossene Mediationsausbildung und hat im Laufe ihrer Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Sie ist stellvertretende Teamleiterin für das Team Endkundenangelegenheiten und somit auch stellvertretende Leiterin der Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste.

Mag. Michael Kuttner ist seit 2008 in der RTR tätig und seit 2009 auch für Agenden im Bereich der (nationalen und internationalen) Postregulierung zuständig. Davor arbeitete er unter anderem im Bereich Steuerberatung. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen in den Bereichen Telekommunikation, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikations- und postrechtlichen Themen vorgetragen. Seit 2012 leitet er als Teamleiter des Teams Allgemeine Regulierungsfragen Telekommunikation und Post auch die Schlichtungsstelle für Postdienste.

Mag. Dr. Dieter Staudacher, LL.M. ist seit 1999 in der RTR tätig und seit dem Jahr 2011 auch für den Bereich der Postdienste tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und bei einem Luftverkehrsunternehmen. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie ein abgeschlossenes Postgraduate-Studium für Europarecht und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen Post- und Telekommunikations-Recht absolviert. Er ist auch in internationalen Gremien für die RTR im Bereich Post sowie im Bereich Telekommunikation tätig. Er hat selbst mehrfach zu Themen der Post und Telekommunikation bei ausländischen Regulierungsbehörden und bei Projekten der Europäischen Union vorgetragen. Seit 2015 ist er zu einem erheblichen Anteil für die Schlichtungsstelle für Postdienste tätig.

- **Fortbildungsmaßnahmen:** Die ernannte Schlichterin und alle Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2018 war das Thema Konfliktmanagement. Darüber hinaus wurde an verschiedenen Tagungen zum Bereich Nutzerschutz teilgenommen: ADR-Assembly 2018, internationale Arbeitsgruppen (z.B. Gruppe Europäischer Postregulierungsbehörden (ERGP)), fachspezifische Fortbildungen im Konsumentenschutzrecht, etc.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
  - Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 30 Tage
  - Schlichtungsstelle Postdienste: 20,9 Tage
- **Umsetzungsquote:** Die Umsetzungsquote bei Verfahren, die mit einer Einigung geendet haben, liegt bei 100 % für beide Schlichtungsstellen.
- **Finanzierung:** Die Finanzierung der RTR erfolgt sowohl von den Märkten als auch aus Mitteln der öffentlichen Hand. Für die regulatorischen Aufgaben, zu denen das Schlichtungsverfahren zählt, erhält der Fachbereich Telekommunikation und Post Bundesmittel in Höhe von jährlich 2,14 Millionen Euro für den Bereich Telekommunikation sowie 0,20 Millionen Euro für Postregulierung. Die Beitragspflichtigen leisten zusammen zusätzlich zu den Bundesmitteln zur Deckung der Aufwendungen der RTR maximal 6,00 Millionen Euro für den Bereich Telekommunikation sowie maximal 0,55 Millionen Euro für Postregulierung. Ab dem Jahr 2007 werden die Bundesmittel an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex jährlich angepasst.
- **Organisation:** Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Rechtsabteilung integriert.
- **Teilnahmequote:** In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Betreiber festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100 %.

## 6.4 Verzeichnisse

### 6.4.1 Tabellen

Tabelle 1:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für A1 (mobil) inkl. „yesss!“	29
Tabelle 2:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für „bob“	31
Tabelle 3:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für A1 (Fesnetz)	32
Tabelle 4:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für „T-Mobile“	33
Tabelle 5:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für „tele.ring“	34
Tabelle 6:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für Hutchison	35
Tabelle 7:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für UPC	37
Tabelle 8:	Verfahrensstatistik 2017 und 2018 für sky	38
Tabelle 9:	Verfahrensstatistik 2016 bis 2018 für „Österreichische Post“	44
Tabelle 10:	Verfahrensstatistik 2018 für „DHL Paket (Austria)“	46
Tabelle 11:	Verfahrensstatistik 2018 für „GLS“	47



## 6.4.2 Abbildungen

Abbildung 1:	Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2018	21
Abbildung 2	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 bis 2018 (Nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	22
Abbildung 3:	Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2016 bis 2018	23
Abbildung 4:	Entwicklung schriftliche Anfrage 2016 bis 2018	23
Abbildung 5:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 bis 2018 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	24
Abbildung 6:	Aufteilung der Schlichtungsfälle zwischen Mobil- und Festnetz	25
Abbildung 7:	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2016 bis 2018 (nach Streitwert)	26
Abbildung 8:	Beendete Schlichtungsverfahren 2016 bis 2018 (nach Art der Erledigung)	28
Abbildung 9:	A1 (mobil) inkl. „yesss!“ – Schlichtungsgegenstände 2018	30
Abbildung 10:	„bob“ – Schlichtungsgegenstände 2018	31
Abbildung 11:	A1 (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2018	32
Abbildung 12:	T-Mobile (Festnetz) – Schlichtungsgegenstände 2018	34
Abbildung 13:	„tele.ring“ – Schlichtungsgegenstände 2018	35
Abbildung 14:	Hutchison – Schlichtungsgegenstände 2018	36
Abbildung 15:	UPC – Schlichtungsgegenstände 2018	37
Abbildung 16:	Sky – Schlichtungsgegenstände 2018	38
Abbildung 17:	Anzahl der Post-Streitschlichtungsverfahren 2011 bis 2018	39
Abbildung 18:	Schlichtungsfälle nach Sendungstyp 2017 und 2018	39
Abbildung 19:	Schlichtungsfälle 2018: häufigste Schlichtungsgegenstände (in absoluten Zahlen)	40
Abbildung 20:	Eingebrachte Schlichtungsanträge 2017 und 2018 (nach Postdiensteanbietern in absoluten Zahlen)	41
Abbildung 21:	Gesamtbearbeitungsdauer zugelassener Schlichtungsfälle Post	41
Abbildung 22:	Beendete Schlichtungsverfahren Post 2018 (nach Art der Erledigung)	43
Abbildung 23:	Zurückweisungen 2018 (nach Gründen)	43
Abbildung 24:	Zurückweisungen 2018 (nach Gründen)	45
Abbildung 25:	„DHL Paket (Austria)“ – Schlichtungsgegenstände 2018	46
Abbildung 26:	„GLS“ – Schlichtungsgegenstände 2018	47
Abbildung 27:	Eingaben Meldestelle Rufnummernmissbrauch 2018	57
Abbildung 28:	Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle der vergangenen drei Jahre	72

# Impressum

## **Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin**

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich  
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: rtr@rtr.at  
www.rtr.at

## **Für den Inhalt verantwortlich**

Mag. Johannes Gungl, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

## **Konzept, Text und Abbildungen**

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

## **Umsetzung und Layout**

Westgrat – Agentur für Kommunikation  
cibus Kreativagentur

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, der Herausgeberin vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2018“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2019



**Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH**

Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich  
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | M: rtr@rtr.at  
[www.rtr.at](http://www.rtr.at)