

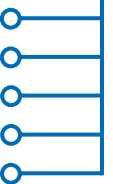
# tätigkeitsbericht

der schlichtungsstelle

## 97/98

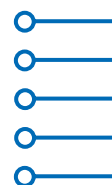


telekom  
control



telekom-Control  
Österreichische Gesellschaft für  
Telekommunikationsregulierung mbH

PraterstraÙe 77-79, 1060 Wien  
Tel.: +43/(0)1/58058-0. Fax.: +43/(0)1/58058-9191  
E-Mail: [tkc@tkc.at](mailto:tkc@tkc.at), Website: <http://www.tkc.at>



# Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>II</b>	<b>Das Verfahren der Streitschlichtung</b>	<b>6</b>
<b>III</b>	<b>Statistische Übersicht</b>	<b>8</b>
III.1	Schlichtungsfälle pro Monat	8
III.2	Schlichtungsfälle im Zeitverlauf	9
III.3	Schlichtungsfälle nach Betreibern	9
III.4	Schlichtungsfälle nach Teilnehmeranschlussleitung (Telekom Austria)	10
III.5	Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer	10
III.6	Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer (Telekom Austria)	11
III.7	Strittige Beträge	13
III.8	Einsprüche bei den Betreibern	13
<b>IV</b>	<b>Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern</b>	<b>14</b>
IV.1	Telekom Austria	14
IV.2	Mobilkom Austria	17
IV.3	max.mobil.	18
IV.4	Andere Betreiber	18
<b>V</b>	<b>Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme</b>	<b>20</b>
V.1	Mehrwertdienste	20
V.2	Analoge Anschlüsse	20
V.3	Falsch konfigurierte Geräte des Kunden	21
V.4	Internet	22
V.5	ISDN	25
V.6	Herstellung, Übertragung und Kündigung von Anschlüssen	27
V.7	Mobiltelefone	28
V.8	Kundenservice	31

○	<b>VI Wünschenswerte Verbesserungen des Konsumentenschutzes</b>	<b>34</b>
	VI.1 Einzelentgeltnachweis	34
	VI.2 Verständigung bei Änderungen der Geschäftsbedingungen	35
	VI.3 Aufschub der Fälligkeit	35
●	<b>VII Tipps für Konsumenten mit überhöhter Telefonrechnung</b>	<b>37</b>
	VII.1 Analog oder digital?	37
	VII.2 Einzelentgeltnachweis	38
	VII.3 Tarifzonensperre	38
	VII.4 Mögliche Ursachen überhöhter Telefonrechnungen	38
	VII.5 Einspruchsmöglichkeiten	39
	VII.6 Gebührenzähler	41
○	<b>VIII Tipps für Mobiltelefonierer</b>	<b>42</b>
	VIII.1 Roaming	42
	VIII.2 Mobilbox im Ausland	43
●	<b>IX Tipps für Internet-Surfer</b>	<b>44</b>
	IX.1 Vorsorge gegen hohe Telefonrechnungen	44
	IX.2 Probleme mit dem Telefonapparat T95	45
○	<b>X Anhang</b>	<b>51</b>
	X.1 Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	51
	X.2 Einspruchsverfahren und Adressen der Telekom Austria	58
	X.3 Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“	60

# I. Einleitung

Durch die §§ 66 und 116 Telekommunikationsgesetz (TKG) wurde die Telekom-Control GmbH als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten mit Anbietern von Telekommunikationsdiensten eingerichtet.

412 Beschwerden wurden bis Ende 1998 nach dem Verfahren des § 116 TKG an die Telekom-Control GmbH herangetragen. Nach dieser Bestimmung können **beliebige Streit- oder Beschwerdefälle** von Kunden oder Interessenvertretungen, die mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst werden können, der Telekom-Control GmbH vorgelegt werden. Die Beschwerden betreffen großteils Zahlungsstreitigkeiten – im typischen Beschwerdefall richtet sich die Beschwerde gegen einzelne Telefonrechnungen, die vom Beschwerdeführer als überhöht angesehen werden. Weiters wurden Beschwerden über Probleme bei der Herstellung, Übertragung und Kündigung von Anschlüssen und Beschwerden über mangelhafte Information der Kunden oder über schlechtes Service vorgebracht. Im Bereich der Mobiltelefonie gab es eine Reihe von Beschwerden, die sich darauf zurückführen ließen, dass bei den verschiedenen Werbeaktionen die jeweiligen Nachteile allzu klein gedruckt waren.

Gestützt auf § 66 TKG kann sich jede Partei, einschließlich Nutzer, Diensteanbieter, Verbraucher- und andere Organisationen bei Streitigkeiten mit einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes oder eines öffentlichen Telekommunikationsdienstes über eine **behauptete Verletzung des Telekommunikationsgesetzes** bei der Telekom-Control GmbH beschweren. Die Regulierungsbehörde hat innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

Da für dieses Streitschlichtungsverfahren die Behauptung einer Gesetzesverletzung durch den Betreiber Voraussetzung ist, ist es eher für Streitfälle zwischen Diensteanbietern geeignet. Im Berichtszeitraum wurde nur ein Schlichtungsfall aufgrund dieses Verfahrens durchgeführt. In allen anderen Streitfällen zwischen Betreibern wurden von diesen schärfere rechtliche Instrumente angewendet – wie z. B. in Zusammenschaltungsfragen die Anrufung der Telekom-Control-Kommission und anschließend des Verfassungsgerichtshofs. Es ist aber damit zu rechnen, dass nach Klärung der grundsätzlichen Rechtsfragen auch im Bereich der Zusammenschaltung zu-



nehmend das Instrument der Streitschlichtung in Anspruch genommen wird.

Der größte Teil der Beschwerden (etwa 90 %) betraf Rechnungen, die vom Kunden als überhöht angesehen wurden. Die meisten dieser Beschwerden ließen sich letztlich darauf zurückführen, dass Personen aus dem Haushalt des Kunden – oft ohne dessen Wissen – Mehrwertdienste, meist Sex-Hotlines, in Anspruch genommen haben. Eine missbräuchliche Anschaltung Dritter an die Leitung des Kunden war in keinem der Beschwerdefälle ausschlaggebend für die hohe Rechnung. Solche Missbräuche waren bei den früher üblichen Vierteltelefonen relativ leicht möglich, sind aber inzwischen aufgrund der Umstellung auf Einzelanschlüsse und aufgrund des Umstands, dass Verteilerkästen nur mehr versperrbar ausgeführt werden, extrem selten geworden.

Über ein Drittel der Beschwerden bezog sich auf analoge Anschlüsse (zum Vergleich: Ende November 1998 waren nur mehr 11 % der Anschlüsse analog). Bei diesen Anschlüssen ist die Kontrolle der Richtigkeit der Telefonrechnungen erschwert. In mehreren Fällen wurde die Rechnung korrigiert, weil z. B. Zählerstände falsch abgelesen worden waren oder entgeltbeeinflussende technische Fehler nicht ausgeschlossen werden konnten.

Die Streitschlichtungsverfahren zeigten auf, wie wichtig es für den Kunden ist, dass der Betreiber ihn bei plötzlichem Anstieg der Inanspruchnahme des Dienstes warnt bzw. dass er die Möglichkeit der selektiven Anrufssperre (Tarifzonensperre) anbietet. Wenn beispielsweise Telefonsexdienste von

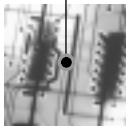
Jugendlichen angerufen werden, die sich der extrem hohen Kosten (in Österreich bis zu S 1.800,-, bei Telefonaten in entfernte Auslandszonen bis zu S 3.300,- pro Stunde) nicht bewusst sind, ist es für die Eltern wichtig, möglichst frühzeitig gewarnt zu werden, und die Möglichkeit zu haben, weitere teure Telefonate unterbinden zu können.

Derzeit werden Warnungen und selektive Anrufssperre nur von wenigen Betreibern angeboten und praktisch nicht beworben. Die Telekom-Control weist daher darauf hin, dass die Entwicklung von innovativen Diensten zur Kontrolle der eigenen Telefonrechnung



„Hilfe zur Kontrolle der Telefonrechnung – ein Dienst, der schon demnächst ein Plus für die Wahl eines Telekom-Anbieters sein könnte.“

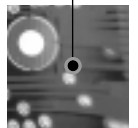
durchaus ein Argument im Wettbewerb sein könnte. Für die Konsumenten könnte die Sicherheit, dass die Telefonrechnung eine gewisse Obergrenze nicht ohne Vorwarnung überschreiten kann, bedeutender sein als Einsparungen bei den Minutenpreisen.



## II. Das Verfahren der Streitschlichtung

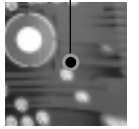
In den ersten Monaten nach der Einrichtung der Telekom-Control GmbH erarbeitete die Schlichtungsstelle Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung, wobei die Erfahrungen aus den – damals noch sehr wenigen – Streitschlichtungsfällen berücksichtigt wurden. Ein Entwurf der Verfahrensrichtlinien wurde am 24. 03. 1998 Vertretern interessierter Parteien (Betreiber, Bundeskanzleramt, Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation) im Rahmen einer Konsultationsveranstaltung vorgestellt. Deren schriftliche Stellungnahmen wurden anschließend in die (im Anhang ab Seite 55 wiedergegebenen) Verfahrensrichtlinien eingearbeitet, die am 29. 6. 1998 vom Aufsichtsrat der Telekom-Control GmbH genehmigt wurden und seither angewendet werden. Die Erfahrungen mit den Verfahrensrichtlinien wurden in einer weiteren Konsultationsveranstaltung am 18. 12. 1998 vorgestellt. Grundsätzlich wird die Behandlung von Streit- oder Beschwerdefällen als eine Aufgabe angesehen, die den einzelnen Betreibern zukommt. In diesem Sinn wird ein Streitschlichtungsverfahren erst dann durchgeführt, wenn der Kunde die Beschwerde zunächst dem Betreiber vorgelegt hat und es dabei

zu keiner Einigung gekommen ist. Diese Vorgangsweise hat sich vor allem bei Entgeltstreitigkeiten als zweckmäßig erwiesen. Der Betreiber verfügt über bessere Möglichkeiten, seine eigene Technik und seine Verrechnung zu überprüfen. Daher wird in diesen Fällen der Kunde von der Schlichtungsstelle zunächst gebeten, das Ergebnis seines an den Betreiber gerichteten Einspruchs abzuwarten. Ist er mit dem Ergebnis nicht zufrieden, kann er sich wieder an die Schlichtungsstelle wenden, die in der Zwischenzeit keine materielle



„Die Telekom-Control greift erst ein, wenn zwischen Kunde und Betreiber keine positive Lösung gefunden wurde.“

## II. Das Verfahren der Streitschlichtung



Prüfung vornimmt, aber das vom Betreiber geführte Verfahren insofern überwacht, als sie auf eine rasche Behandlung des Einspruchs drängt und die Übersendung von Kopien der Schreiben des Betreibers verlangt.

Kommt es zwischen Betreiber und Kunden zu keiner Lösung, kann der Kunde die Telekom-Control GmbH anrufen. Die Schlichtungsstelle fordert dann vom Betreiber die relevanten technischen Unterlagen aus dessen Überprüfungsverfahren an. Auf Basis dieser Unterlagen, allfällig weiterer vom Betreiber oder vom Kunden eingeholter Auskünfte sowie eines von einem technischen Sachverständigen der Schlichtungsstelle erstellten Gutachtens erstellt die Schlichtungsstelle dann ihren Lösungsvorschlag.

Dieses Konzept der nachprüfenden

Kontrolle hat sich bewährt. Die Auswertung der Ergebnisse der 225 bis Ende 1998 abgeschlossenen Verfahren zeigt, dass bei der Verrechnung aufgetretene Fehler in den meisten Fällen während des Einspruchsverfahrens vor dem Betreiber geklärt werden konnten. Vom Grundsatz, dass ein Streitschlichtungsverfahren erst dann durchgeführt wird, wenn der Kunde zunächst den Betreiber damit befasst hat, wird dann abgewichen, wenn es sich um Beschwerden hinsichtlich der Qualität des Service handelt oder um andere Fälle, für die es beim Betreiber kein geregeltes Einspruchsverfahren gibt. In diesen Fällen sendet die Schlichtungsstelle die Beschwerde unmittelbar an den Betreiber mit dem Ersuchen um Stellungnahme und versucht in Folge, eine Lösung zu erreichen.

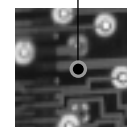


# III. Statistische Übersicht

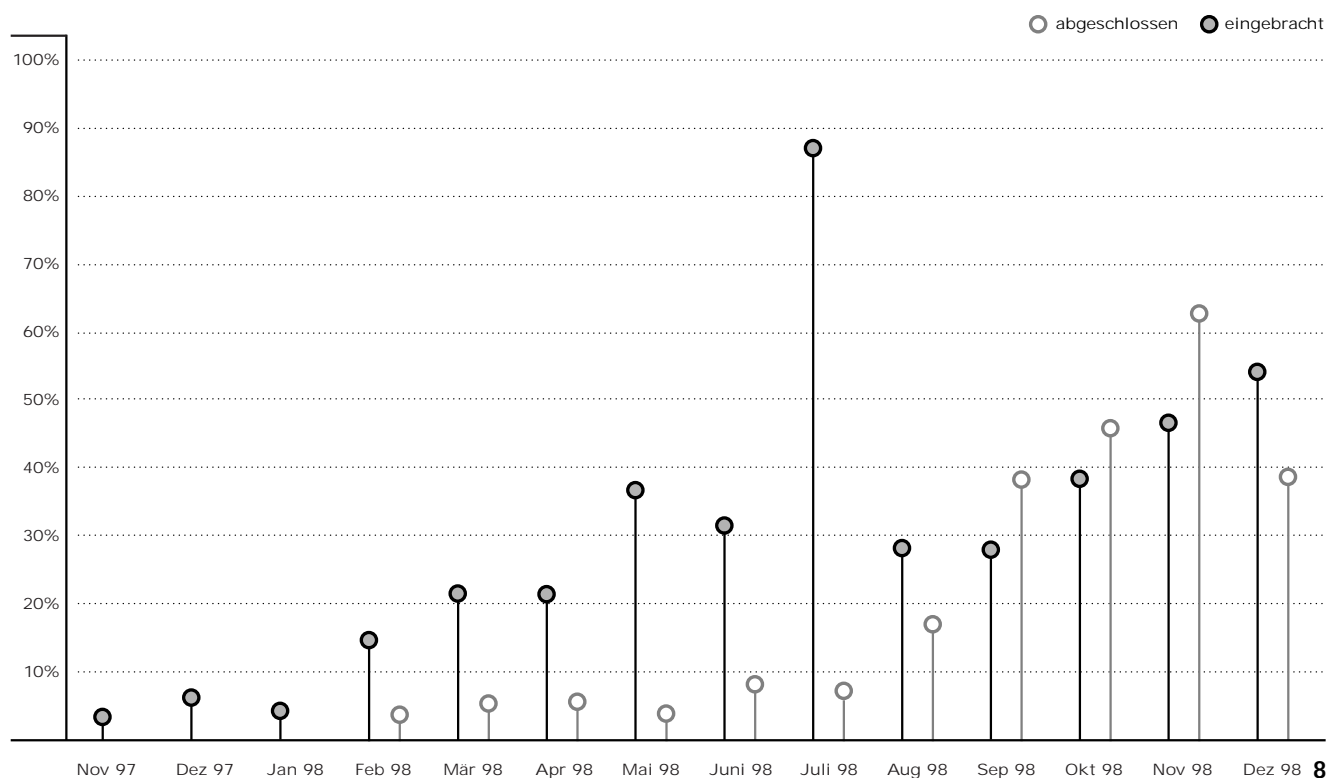
## III.1 Schlichtungsfälle pro Monat

Nach Einrichtung der Telekom-Control GmbH Anfang November 1997 wurden zunächst aufgrund des geringen Bekanntheitsgrads wenige Beschwerden eingebracht. Mit Ende Februar 1998 waren es zwanzig Beschwerden, bis Ende April 1998 sind insgesamt 61 Beschwerden eingelangt. Die meisten Beschwerden – 87 in einem Mo-

nat – wurden im Juli 1998 eingebracht. Diese große Zahl dürfte auf einen Artikel in der Ombudsmann-Rubrik der Neuen Kronen Zeitung zurückzuführen sein. Die Anzahl der eingebrachten Beschwerden hat sich anschließend normalisiert, steigt aber von Monat zu Monat etwas an. Im Dezember 1998 wurden 55 Beschwerden neu eingebracht.



Schlichtungsfälle pro Monat





#### III.2 Schlichtungsfälle im Zeitverlauf

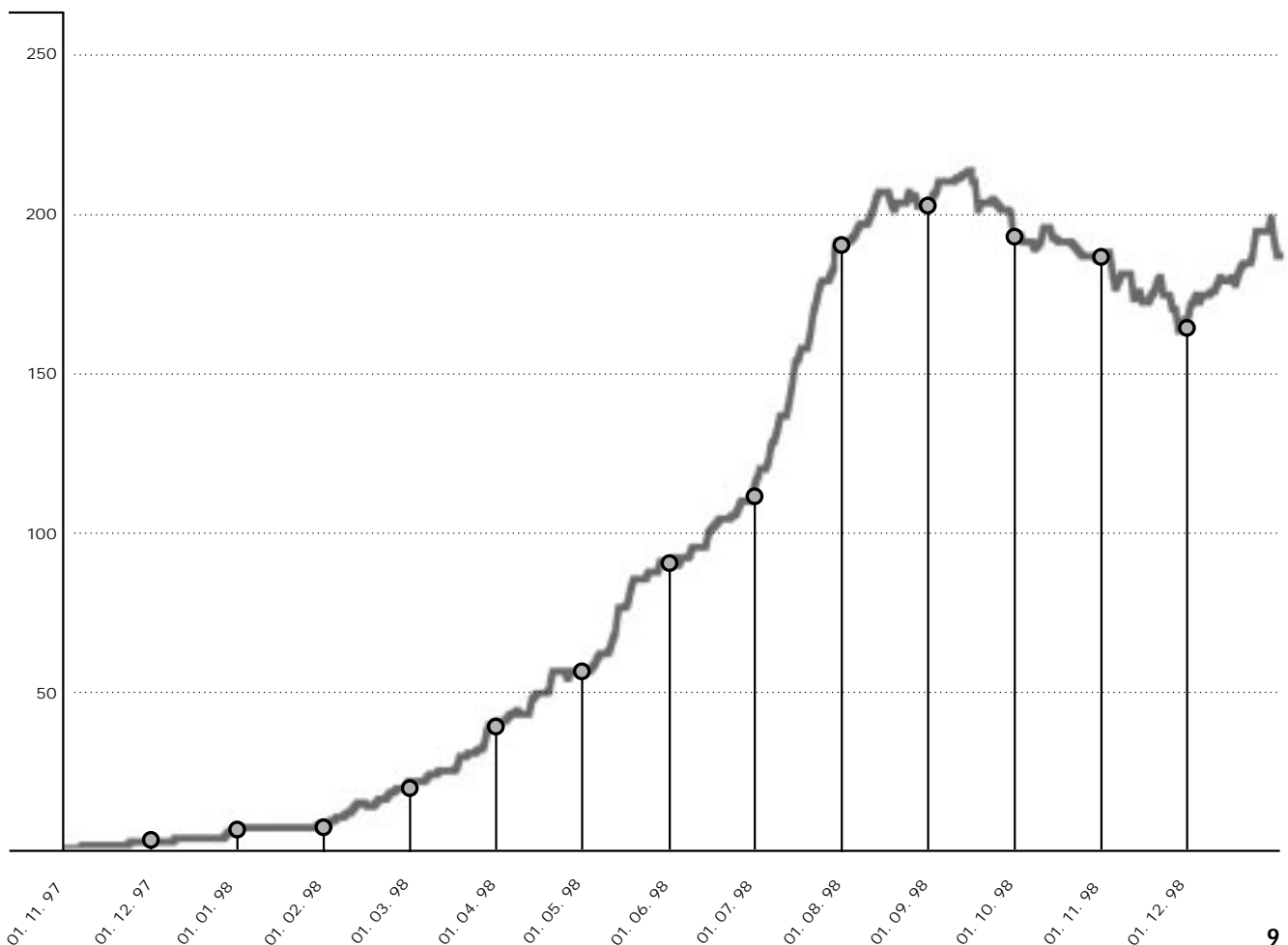
Die Zahl der offenen Akten stieg zunächst leicht, im Juli 1998 (siehe nachfolgende Grafik) sprunghaft an. Da es sich dabei überwiegend um Beschwerden handelte, in denen zunächst das Überprüfungsverfahren durch den Betreiber abgewartet werden musste, wurden die im Juli eingebrachten Beschwerdefälle größtenteils erst im Oktober, November und Dezember abgeschlossen.

Gegen Jahresende 1998 hat sich die Anzahl der offenen Akten bei etwa 200 eingependelt.

#### III.3 Schlichtungsfälle nach Betreibern

Über 85,7 % der Beschwerden betrafen die Telekom Austria. In der Grafik sind die Beschwerdefälle auf die fünf Regionalleitungen (Wien, Linz, Graz, Innsbruck und Klagenfurt) aufgeteilt, die bei der Telekom Austria Zweiteinsprüche und Streitschlichtungsverfahren betreuen. Für etwa die Hälfte dieser Beschwerdefälle ist die Regionalleitung für Wien, Niederösterreich und das Burgenland zuständig. Wie in der Grafik auf Seite 10 näher dargestellt wird, gibt es vor allem im Burgenland und Wien überproportional viele Beschwerdefälle, die im Burgenland auf

#### Schlichtungsfälle im Zeitverlauf



### III. Statistische Übersicht



die große Zahl von Analoganschlüssen zurückzuführen sein dürften.

Auf die Mobilkom Austria entfielen 10,7 %, auf max.mobil. 1,7 % der Beschwerden. Nur insgesamt sechs Fälle betrafen andere Betreiber (davon in drei Fällen Sprachtelefonanbieter, in drei Fällen Internet-Provider).

#### III.4 Schlichtungsfälle nach Teilnehmeranschlussleitung (Telekom Austria)

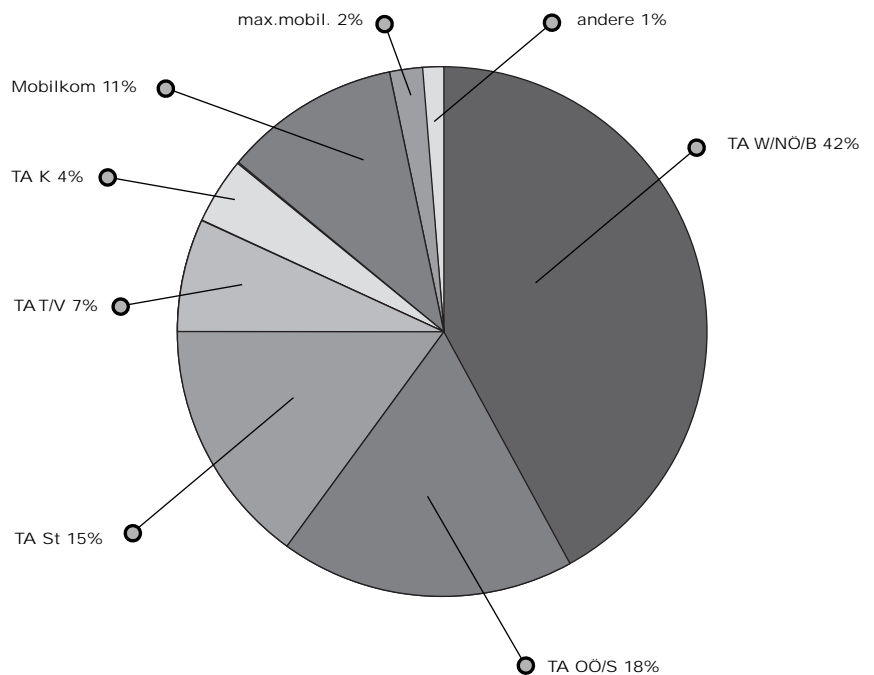
Eine überproportional große Zahl von Beschwerden betraf analoge Anschlüsse. Von jenen Beschwerden, die die Telekom Austria betrafen, bezogen sich 39 % auf Anschlüsse an analogen Vermittlungsstellen.

Aufgrund der geringen Anzahl an Beschwerden betreffend ISDN-Anschlüsse lässt sich kein signifikanter quantitativer Unterschied zwischen Beschwerden über ISDN-Anschlüsse und über OES-Anschlüsse feststellen. Qualitativ lässt sich feststellen, dass bei ISDN vor allem technische Probleme im Vordergrund standen, beim gewöhnlichen digitalen Telefonanschluss (OES) richteten sich die Beschwerden (wie auch bei den analogen Anschlüssen) vor allem gegen die Höhe der Telefonrechnung.

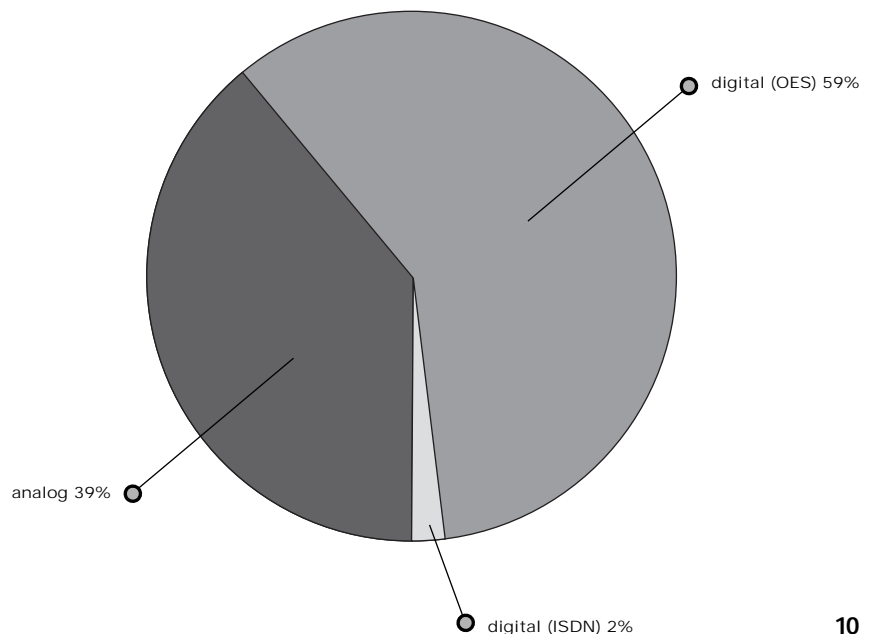
#### III.5 Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer

In dieser Grafik ist die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum erhobenen Beschwerden auf je 100.000 Teilnehmeranschlüsse bezogen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Anzahl der Teilnehmer während des Berichtszeitraumes starken Veränderungen unterworfen war. Die Teilnehmerzahlen der beiden Mobiltelefonbetreiber wuchsen stark (bei der Mobilkom um die Hälfte,

Schlichtungsfälle nach Betreibern



Schlichtungsfälle nach Betreibern





bei max.mobil. auf mehr als das Doppelte). Der Anteil der analogen Anschlüsse sank um etwa ein Drittel. Für die Statistik wurde jeweils die geschätzte Teilnehmerzahl zur Jahresmitte 1998 zugrundegelegt.

Rückschlüsse auf die einzelnen Betreiber sind nur eingeschränkt möglich. Die Anzahl der eingebrachten Streitschlichtungsfälle hängt nicht nur vom Betreiber ab, sondern auch davon, wie gut die jeweiligen Kundengruppen über die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle informiert sind, und inwieweit sie es bevorzugen, sich zuerst an den Be-

treiber oder zuerst an eine unabhängige Stelle zu wenden. Bei max.mobil. ist außerdem darauf hinzuweisen, dass aufgrund der geringen Zahl an Streitschlichtungsfällen (acht) in der obigen Statistik eine gewisse statistische Schwankungsbreite zu berücksichtigen ist.

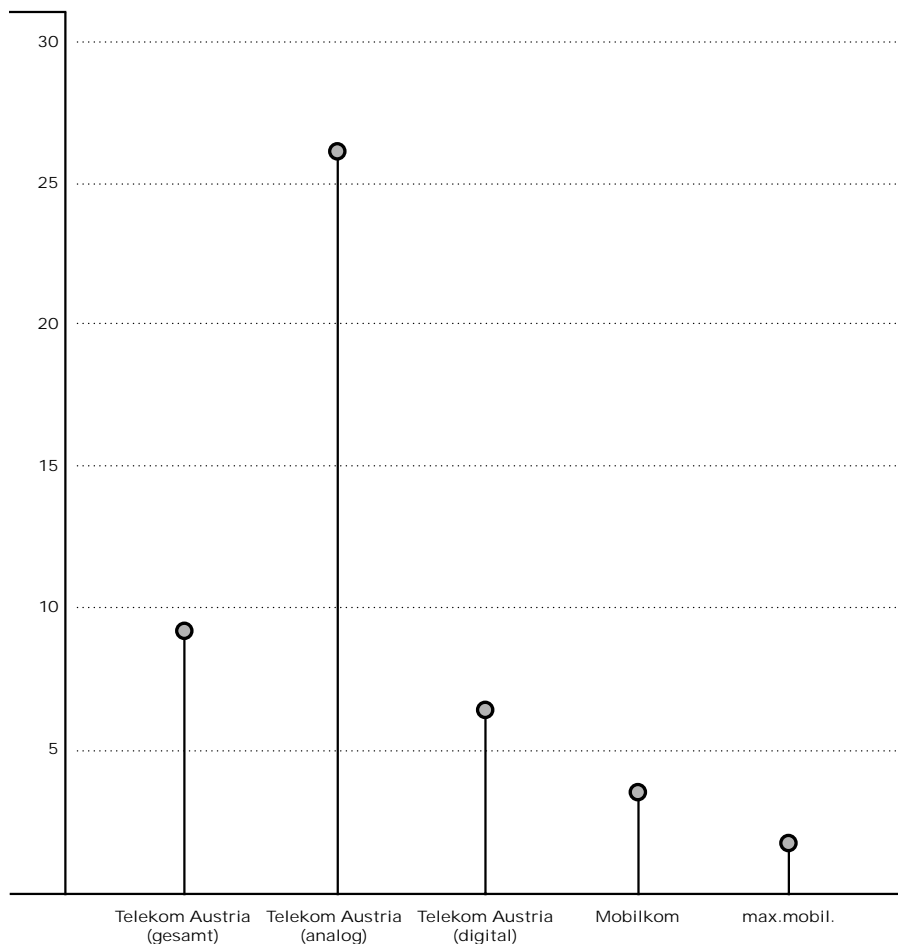
Deutlich erkennbar ist die hohe Anzahl von Beschwerden bei analogen Anschlüssen.

#### III.6 Schlichtungsfälle pro 100.000

##### Teilnehmer (Telekom Austria)

Die Streitschlichtungsfälle betreffend die Telekom Austria sind in der unten-

Schlichtungsfälle pro 100.000 Teilnehmer



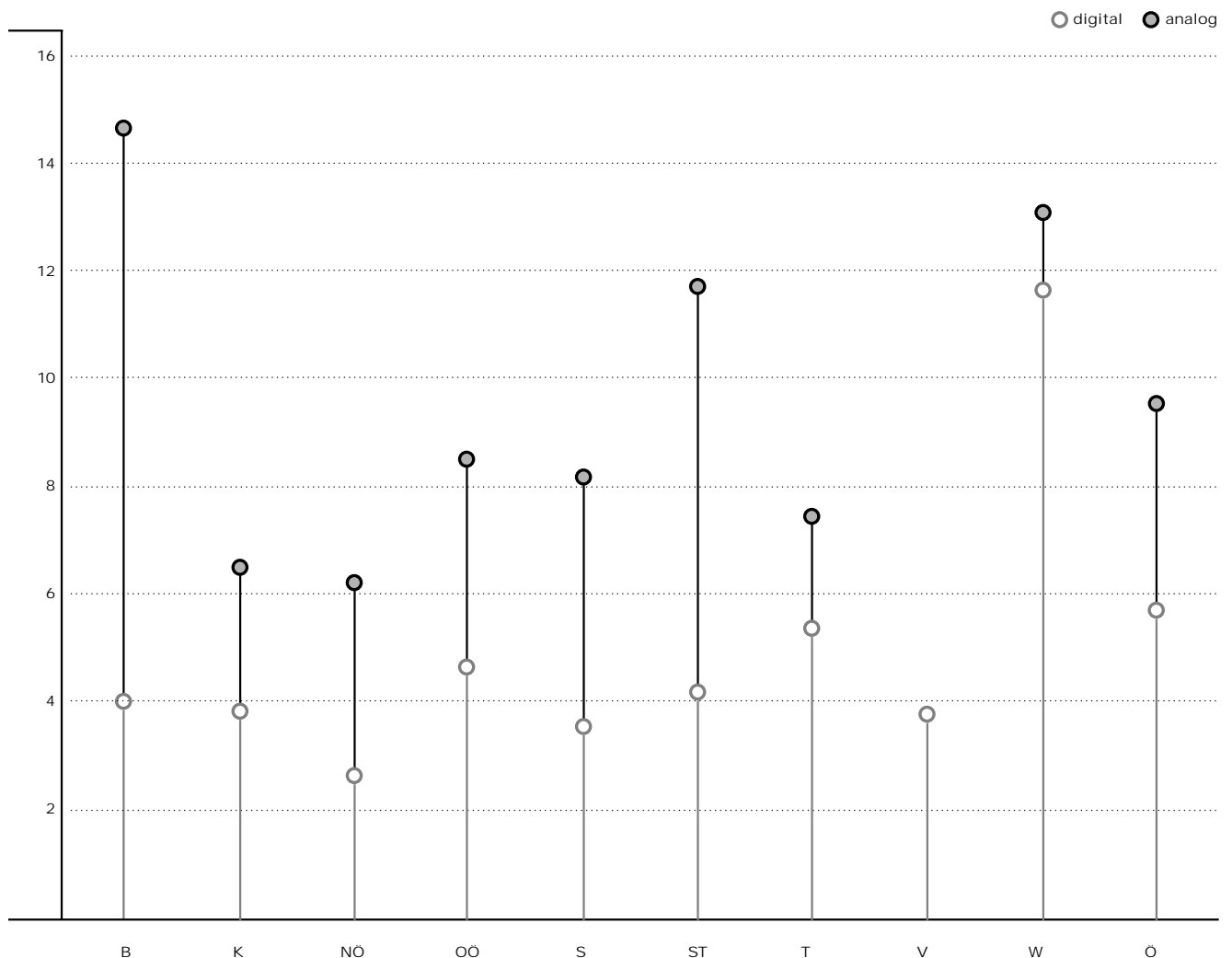


stehenden Grafik nach Bundesland und danach, ob sie digitale (OES oder ISDN) oder analoge Anschlüsse betrafen, aufgeschlüsselt. Nur in etwa zwei Drittel der Schlichtungsfälle wurde die Information, ob es sich um einen analogen oder digitalen Anschluss handelt, statistisch erfasst. Um die Grafik anschaulicher zu machen, wurde die Verteilung auf analoge und digitale Anschlüsse aus den bekannten Informationen hochgerechnet. Für die regionale Verteilung wurde die bekannte Gesamtanzahl der Teilnehmeranschlüsse entsprechend der Verhält-

nisse der Telefonbucheintragungen aufgeteilt.

Die Grafik zeigt, dass in allen Bundesländern (mit Ausnahme Wiens) etwa vier Beschwerden pro 100.000 digitale Anschlüsse eingebracht wurden. Die Schwankung zwischen drei und fünf solcher Beschwerden je nach Bundesland dürfte statistisch nicht signifikant sein. Die Gesamtanzahl der Beschwerden ist in jenen Bundesländern, in denen die Digitalisierung noch nicht so weit fortgeschritten ist, insbesondere im Burgenland und in der Steiermark, beträchtlich höher.

### Schlichtungsfälle pro Monat





Obwohl Wien weitgehend digitalisiert ist, gibt es in Wien eine signifikant höhere Anzahl von Beschwerden. Nur etwa 22 % der Teilnehmeranschlüsse der Telekom Austria sind in Wien, aber etwa 30 % der Streitschlichtungsfälle wurden von Wienern eingebracht. Offenbar besteht in Wien eine größere Bereitschaft, die Schlichtungsstelle anzurufen. Auch bei der Mobilkom Austria wurden 36 %, bei max.mobil. 37,5 % der Beschwerden von Wiener Kunden eingebracht.

#### III.7 Strittige Beträge

Eine statistische Erfassung der strittigen Beträge bei Entgelteinsprüchen ist schwierig, weil die Beschwerdeführer mangels eigener Aufzeichnungen keine Angaben darüber machen können, um wieviel die Rechnung eigentlich zu hoch sei. Die Rechnung wird einfach als überhöht angesehen, zum Teil richtet sich die Beschwerde auch nur gegen die verrechneten Mehrwertdienste oder Auslandstelefonate.

Typisch sind Fälle, in denen die Rechnung normalerweise etwa S 1.000,- bis S 2.000,- ausmacht und dann eine oder zwei Rechnungen auf S 5.000,- bis S 10.000,- ansteigen. In etwa einem Fünftel der Fälle sind die strittigen Beträge ziemlich niedrig und umfassen z.B. nur einige Mehrwerttelefonate im Gesamtwert von S 500,-. Besonders hohe Rechnungen sind meist auf exzessive Nutzung von Mehrwertdiensten zurückzuführen und betreffen etwa fünf bis zehn Prozent der Beschwerden. Hier wurden z. B. Rechnungshöhen von S 26.000,-, S 43.000,-, S 95.000,- und S 180.000,- festgestellt. Der höchste Streitwert war S 359.486,91 (siehe

Seite 19).

#### III.8 Einsprüche bei den Betreibern

##### Telekom Austria

Angaben der Telekom Austria: Im Jahr 1998 wurden **22.800.000 Rechnungen** erstellt. Gegen 15.082 Rechnungen wurden **Ersteinsprüche** erhoben (**0,066 %** aller Rechnungen), davon wiederum gegen **1.843** Rechnungen **Zweiteinsprüche** (12,21 % der Fälle, in denen Ersteinsprüche erhoben wurden). Bei ca. 2,367 % aller Einwendungen, d. h. 357 Rechnungen erfolgte eine Neuberechnung. Die Bearbeitung eines Ersteinspruches dauert gewöhnlich zwei bis drei Wochen. Die Bearbeitung eines Zweiteinspruches ist stark von der Arbeitsauslastung der Regionalleitungen abhängig, so dass diesbezüglich keine Angaben gemacht werden können.

Anmerkung: Bei jenen Verfahren, die der Schlichtungsstelle vorlagen, dauerte die durchschnittliche Behandlung eines Ersteinspruchs acht Wochen, die eines Zweiteinspruchs elf Wochen.

##### Mobilkom Austria

Angaben der Mobilkom Austria: Im Jahr 1998 wurden rund **7.245.900 Rechnungen** ausgestellt. Vom 01. 12. 1997 bis 30. 11. 1998 wurden **1.897 Einsprüche** behandelt (**0,026 %**). Das Einspruchsverfahren dauert im Schnitt drei Wochen. Bei Anfragen bei ausländischen Netzbetreibern dauerten die Verfahren entsprechend länger. Bei rund 1 bis 2 % der Einwendungen im Mobilfunknetz D erfolgte eine Stattgebung. Im Mobilfunknetz A1 liegt der Anteil wegen möglicher fehlerhafter Abrechnungen ausländischer Betreiber bei rund 5 bis 10 %.

##### max.mobil.

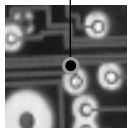
Leider liegen der Schlichtungsstelle

## IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern

### IV.1 Telekom Austria

Einsprüche gegen Telefonrechnungen werden von der Telekom Austria in einem zweistufigen Verfahren behandelt. Zunächst wird aufgrund des sogenannten Ersteinspruchs eine einfachere Überprüfung vorgenommen, die beispielsweise die Sichtung der verschiedenen Störungsprotokolle bzw. bei digitalen Anschlüssen der Rufdatenerfassung und – bei analogen Anschlüssen – eine Überprüfung der Zähleranlage und der fotografierten Zählerstände umfasst. Das Ergebnis wird dem Kunden mit dem Hinweis mitgeteilt, dass er binnen eines Monats wei-

tere Überprüfungen verlangen könne. Tut er dies – der sogenannte Zweiteinspruch –, so wird eine detailliertere Überprüfung durchgeführt und ein technisches Gutachten erstellt. Im Zweiteinspruchsverfahren wird typischerweise eine Vergleichszählung durchgeführt. Dazu wird in der Vermittlungsstelle für etwa 14 Tage ein Gerät an die Leitung angeschaltet, das alle gewählten Verbindungen mitprotokolliert. Anschließend werden die Ergebnisse der Vergleichszählung mit den durch die normale Zähleranlage ermittelten Tarifimpulsen verglichen. Gerade bei analogen Anschlüssen ist die-



Mehrmals wurde von der Telekom Austria im Zuge des Einspruchsverfahrens festgestellt, dass ein Zählerstand falsch erfasst wurde. In einem Fall wurde die Rechnung von S 29.671,50 auf S 1.159,50 reduziert. Die strittige Rechnung war die erste Rechnung nach Herstellung des Anschlusses. Der Anfangszählerstand war falsch abgelesen worden. In einem weiteren Fall wurden durch die falsche Erfassung des Anfangszählerstands 4500 Tarifeinheiten (S 5.022,-) zuviel in Rechnung gestellt. Der Fehler wurde erst im Zuge der Bearbeitung des Zweiteinspruchs bemerkt. In einem anderen Fall wurde im Zuge der Umstellung eines Anschlusses der Zählerstand falsch abgelesen, S 6.727,25 wurden aufgrund des Ersteinspruchs zurücküberwiesen.



se Vergleichszählung von Bedeutung, da nur durch diese überhaupt Vermittlungsdaten vorliegen und Aufschlüsse über das Telefonierverhalten des Kunden und mögliche Ursachen für die Rechnungshöhe gewonnen werden können.

Wesentlich ist auch die Überprüfung der Leitungsführung auf mögliche manipulative Eingriffe. Als Vierteltelefone noch verbreitet waren, gab es immer wieder Manipulationen durch Personen, deren Anschluss von der Post gesperrt wurde. Da alle vier Vierteltelefonbenutzer über dieselbe Leitung telefonierten, konnte man durch eine einfache Manipulation am (in der eigenen Wohnung montierten) Beikasten auf Kosten eines anderen telefonieren. Inzwischen sind die Vierteltelefone fast völlig durch Einzelanschlüsse ersetzt worden, weshalb ein Missbrauch nur mehr durch Anschaltung an eine fremde Leitung vorgenommen werden kann. Der Großteil der Verteilerkästen der Telekom Austria ist allerdings mittels Zylinderschloss gesperrt. In manchen Fällen, wo der Endverteiler nur mittels Vierkant verschlossen war, hat die Telekom Austria von sich aus eine Herabsetzung der strittigen Rechnung vorgenommen.

Für die vor einigen Jahren in den Medien angestellte Vermutung, überhöhte Telefonrechnungen könnten auf Missbrauch durch Bedienstete der Telekom Austria zurückzuführen sein, hat die Schlichtungsstelle keine Anhaltspunkte gefunden. Bei analogen Vermittlungsstellen wäre ein solcher Missbrauch technisch leicht möglich: die Leitungen sind für die Bediensteten frei zugänglich, weshalb ein Telefonapparat angeklemt und auf Kosten

des jeweiligen Kunden telefoniert werden könnte. Da die Bediensteten in einer analogen Vermittlungsstelle aber auch über das Diensttelefon gratis telefonieren können, ohne dass die Verbindungen mitprotokolliert werden, fehlt für einen solchen Missbrauch jedes Motiv – abgesehen von kriminellen Motiven wie z. B. der gezielten Schädigung eines bestimmten Kunden. Digitale Vermittlungsstellen sind typischerweise unbesetzt. Außerdem sind in digitalen Vermittlungsstellen die Leitungen nur in einem Raum – dem soge-



nannten Hauptverteiler – frei zugänglich. An allen anderen Stellen werden die Leitungen in Kabelbündeln geführt, die durch Steckverbindungen miteinander verbunden sind. Wenn die Steckverbindungen getrennt werden, wird eine größere Zahl von Leitungen auf einmal unterbrochen. Diese Unterbrechung wird vom System erkannt und in der zuständigen Betriebsstelle sofort angezeigt.



#### IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



Mehrfach wurde in Beschwerden das technische Problem geschildert, dass der eigene Anschluss nicht angerufen werden könne. Die Anrufer würden das Besetztzeichen hören, obwohl kein Gespräch geführt wurde. In den meisten Fällen lässt sich dies damit erklären, dass das Besetztzeichen nicht nur dann gesendet wird, wenn der Angerufene selbst gerade telefoniert. Auch dann, wenn irgendwo im Leitungsnetz zwischen dem Anrufer und dem Angerufenen ein Engpass auftritt, hört der Anrufer ein Besetztzeichen („gassenbesetzt“). Dieses Besetztzeichen lässt sich daran erkennen, dass die Töne doppelt so schnell wie beim normalen Besetztzeichen gesendet werden. – In einem Beschwerdefall ließ sich das Besetztzeichen dadurch erklären, dass ein Computerspiel am Computer des Kunden Internetverbindungen aufbaute und diese bis zum Abschalten des Geräts aufrechterhielt. Dadurch wurde nicht nur die Leitung besetzt gehalten, sondern auch eine Telefonrechnung von fast S 23.000,- verursacht.

Die Einspruchsverfahren der Telekom Austria haben sich im wesentlichen als technisch korrekt erwiesen. Soweit Fehler in der Verrechnung vorlagen, wurden diese meist im Zuge der Behandlung des Ersteinspruchs oder Zweiteinspruchs durch die Telekom Austria festgestellt. Dabei handelte es sich beispielsweise um falsch abgelesene Zählerstände bei analogen Anschlüssen oder um technische Probleme durch Bauarbeiten oder bei der Umstellung vom analogen auf das digitale System.

Verbesserungsbedürftig ist bei den Einspruchsverfahren der Telekom Austria vor allem die lange Verfahrensdauer und der Umstand, dass die Ergebnisse dem Kunden oft in sehr knapper Form übermittelt werden. Die durchschnittliche Dauer der Erledigung eines Ersteinspruchs betrug knapp acht Wochen, die durchschnittliche Dauer eines Zweiteinspruchs knapp elf Wochen.

Dabei wurden offenbar die Fälle, die bei der Schlichtungsstelle bereits anhängig waren, bevorzugt behandelt. In Fällen, die erst nach der Erledigung des Einspruchsverfahrens bei der Telekom Austria AG an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, betrug die Dauer des Verfahrens bis zu 29 Wochen (Ersteinspruch) und 33 Wochen (Zweiteinspruch). Vor allem in den Verständigungsschreiben über das Ergebnis des Ersteinspruchsverfahrens wird oft nicht auf die vom Kunden vorgebrachten Argumente eingegangen. Obwohl die technische Überprüfung durchaus korrekt durchgeführt wurde, fühlen sich die Kunden nicht ernst genommen.

Die Zusammenarbeit der Telekom Austria mit der Schlichtungsstelle funktionierte im wesentlichen gut. In jenen Fällen, in denen die Schlichtungsstelle die von der Telekom Austria vorge-

„Einspruchsverfahren bei der Telekom Austria dauern immer noch zu lange; die technische Überprüfung ist aber im wesentlichen korrekt.“



nommenen technischen Überprüfungen nachprüft, werden die von der Schlichtungsstelle angeforderten Unterlagen sowie eine von der Telekom Austria und der Schlichtungsstelle gemeinsam erarbeitete Checkliste meist innerhalb von zwei Wochen vorgelegt. Weniger gut funktioniert die Informationsweitergabe zwischen den verschiedenen Dienststellen der Telekom Austria. Die Fälligkeit der strittigen Rechnung ist nach dem Gesetz aufgeschoben, sobald das Streitschlichtungsverfahren bei der Telekom-Control anhängig ist. Dieser Umstand wird von der Schlichtungsstelle jeweils den Rechtsabteilungen der Regionalleitungen mitgeteilt, in den von den Telekom-Rechnungsstellen versandten Rechnungen, Mahnungen und Einspruchserledigungen aber oft nicht berücksichtigt.

### IV.2 Mobilkom Austria

Wie bei der Telekom Austria richtete sich der größte Teil der Beschwerden gegen die Höhe der Rechnungen. Dabei stellte sich heraus, dass die Verrechnung selbst durchaus technisch korrekt ist, aber die Information der Kunden über die verschiedenen Tarifmodelle und insbesondere über die Verrechnung von im Ausland geführten Telefonaten verbesserungswürdig ist.

Das Überprüfungsverfahren der Mobilkom Austria ist nicht in einen Erst- und einen Zweiteinspruch unterteilt, sondern einstufig. In manchen Fällen wird ein technisches Gutachten erstellt, in manchen nicht. Die der Schlichtungsstelle übermittelten Unterlagen waren teilweise wenig aussagekräftig oder schwer lesbar, was zu langen Verfahrensdauern führte. In einem Fall, in dem die strittigen Gespräche größtenteils

Der sechzehnjährige M. kaufte sich Anfang 1997 ein Handy und meldete es noch im Geschäft bei der Mobilkom Austria an. Die ersten Rechnungen bezahlte er selbst. Als die Rechnungsbeträge größer wurden erfuhr seine Mutter vom Handy. Da M.s Einkommen als Lehrling nur S 3.000,- betrug, hätte sie dem Vertragsabschluss nicht zugestimmt. Die Mobilkom Austria beharrte auf der Bezahlung des offenen Betrages und drohte die „Prüfung einer strafrechtlichen Verantwortung (Täuschungsvorsatz hinsichtlich Geschäftsfähigkeit)“ an, obwohl auf dem Anmeldeformular das richtige Geburtsdatum angegeben und die Minderjährigkeit für die Mobilkom daher von Anfang an erkennbar war. In ihrem Lösungsvorschlag stellte die Telekom-Control fest, dass der Vertrag zwischen M. und Mobilkom nicht wirksam zustandegekommen war. Da M. aber für die bereits in Anspruch genommenen Leistungen ein angemessenes Entgelt zahlen müsse, wurde vorgeschlagen, dass zwar die bereits bezahlten Beträge nicht zurückgefordert werden, die beiden noch offenen Monatsrechnungen aber nicht mehr zu begleichen sind. Die Mobilkom Austria lehnte diese Lösung ab.



Frau M. schloss am 30. 06. 1997 einen Vertrag mit max.mobil., wobei eine zwölfmonatige Bindungsfrist vereinbart war. Das Handy wurde allerdings erst am 02. 07. 1997 aktiviert. Im Mai 1998 sandte die Kundin ein Fax an max.mobil., mit dem sie den Vertrag zum 30. 06. 1998 kündigen wollte. max.mobil. antwortete daraufhin: „Die Aktivierung Ihrer max.karte. erfolgte am 2. Juli 1997. Ihr Vertragsverhältnis ... endet somit am 31. Juli 1998.“ Auch eine Intervention der Arbeiterkammer Salzburg blieb erfolglos. Erst im Zuge des Streit-schlichtungsverfahrens gab max.mobil. nach: „Wir bedauern, dass es zu einer zeitlichen Verzögerung bei der Freischaltung ... gekommen ist, und dürfen festhalten, dass es durch eine derartige Verzögerung bei der Freischaltung zu keiner Schlechterstellung der Kundin kommen darf.“ Die Kündigung per 30. 06. 1998 wurde akzeptiert und die für Juli 1998 ausgestellte Rechnung zurückgenommen.

im Ausland geführt wurden, wurde der Schlichtungsstelle ein etwa zehn Zentimeter hoher Stapel Papier übermittelt, in dem jedes einzelne Gespräch auf einem eigenen Blatt dokumentiert war. Gegen Ende 1998 wurde zwischen der Schlichtungsstelle und der Mobilkom Austria eine gewisse Standardisierung der der Schlichtungsstelle übermittelten Unterlagen erreicht. Die Unterlagen werden nun in aussagekräftiger Form und rascher vorgelegt.

Die Mobilkom Austria AG weigert sich als einziger Anbieter, die aufschiebende Wirkung von Streitschlichtungsverfahren anzuerkennen. Die diesbezügliche Formulierung in § 64 Abs. 2 TKG ist etwas missverständlich, weshalb die Mobilkom Austria AG auf dem Standpunkt steht, dass die Fälligkeit der Forderung maximal sechs Wochen aufgeschoben wird.

#### **IV.3 max.mobil.**

Nur knapp 2 % der an die Schlichtungsstelle herangetragenen Beschwerden

richteten sich gegen die max.mobil. Telekommunikation Service GmbH, wobei vor allem die Höhe der Rechnungen strittig war. In einem Fall wollte der Beschwerdeführer einen auf zwölf Monate geschlossenen Vertrag vorzeitig kündigen, eine (Ende 1998 noch nicht abgeschlossene) Beschwerde richtete sich dagegen, dass die für den Kauf eines Handys der max.edition versprochene Gutschrift von S 500,- nicht gutgeschrieben wurde.

Vor allem bei den ersten Beschwerdefällen hat max.mobil. große Bereitschaft zu Kulanzlösungen gezeigt.

#### **IV.4 Andere Betreiber**

Nur sechs Beschwerden betrafen nicht die drei Anbieter Telekom Austria, Mobilkom Austria und max.mobil. Die Beschwerden richteten sich gegen drei verschiedene Sprachtelefonieanbieter und gegen drei Internet-Provider. Aufgrund der geringen Anzahl an Beschwerden lässt sich kein genereller Trend ablesen.

#### IV. Erfahrungen mit den verschiedenen Betreibern



Herr T. erhielt eine Rechnung des Verbindungsnetzbetreibers TELEforum über S 359.486,91. Die Rechnung wies 15 Ferngespräche und sieben Regionalzonengespräche auf, wobei die Ferngespräche insgesamt 6.912.865 Sekunden – also volle 80 Tage – gedauert haben sollen. Nach seinem Einspruch wurde die Rechnung auf S 60,- reduziert.

Als Grund für den Fehler wurde von TELEforum angegeben, dass die Gespräche über das Netz eines anderen Verbindungsnetzbetreibers geführt wurden, dessen Telefondienstleistungen von TELEforum vermarktet wurden. Die an TELEforum übermittelten Daten seien fehlerhaft gewesen. Offenbar hat TELEforum die Rechnungen aber vor dem Versand nicht auf Auffälligkeiten geprüft.

# V. Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme

## V.1 Mehrwertdienste

Der Großteil der von den Kunden als überhöht angesehenen Telefonrechnungen lässt sich letztlich darauf zurückführen, dass Personen aus dem Haushalt des Kunden – oft ohne dessen Wissen – Mehrwertdienste, meist Sex-Hotlines, in Anspruch genommen haben. Dabei wird häufig im Lauf von nur wenigen Stunden eine Reihe von Telefonaten geführt, von denen jedes einzelne mehrere Hundert Schilling kostet. Bei Telefonaten zu Mehrwertdiensten in Österreich werden pro Stunde bis zu S 1.800,-, bei Telefonaten in entfernte Auslandszonen bis zu S 3.300,- in Rechnung gestellt.

In den meisten Fällen lässt sich die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten aus der Rufdatenerfassung aufklären. Es ist nämlich häufig so, dass Mehrwertdienste und gewöhnliche (unbestrittene) Telefonate abwechselnd oder in unmittelbarer zeitlicher Nähe geführt werden. Wenn keine Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Anschaltung an die Anschlussleitung vorliegen und die Verteilerkästen versperrenbar ausgeführt sind, ist in solchen Fällen daher davon auszugehen, dass die Telefonate von einer Person

aus dem Haushalt des Kunden geführt wurden.

Zur Verminderung der in diesem Zusammenhang auftretenden Probleme wäre vor allem eine bessere Information der Kunden, insbesondere über die Möglichkeit der Sperre bestimmter Tarifzonen, notwendig. Auch die von der Telekom Austria bei Überschreitung einer Schwelle von S 10.000,- versandten Warnungen könnten dahingehend verbessert werden. Bis zum Sommer 1998 haben diese Warnungen in vielen Fällen nicht funktioniert (z. B. wurden keine Warnungen versandt, wenn es sich um einen Neuanschluss handelte). Gegen Ende 1998 hat die Schlichtungsstelle eine Verbesserung festgestellt: Die Warnungen langen nun typischerweise einige Tage nach Überschreiten des Schwellwerts beim Kunden ein.

## V.2 Analoge Anschlüsse

Über ein Drittel der Beschwerden bezieht sich auf analoge Anschlüsse. Damit sind die analogen Anschlüsse bei den Beschwerdefällen eindeutig überrepräsentiert. Die Kontrolle der Telefonrechnungen ist in diesen Fäl-



„Problemfall Mehrwertdienste – die hohen Kosten fallen erst bei Rechnungslegung auf.“



len erschwert. Es kann zwar eine Kontrolle der Zählerinrichtung durchgeführt werden, aber ein Protokoll über die im strittigen Zeitraum geführten Gespräche liegt nicht vor. Daneben sind Analogteilnehmer auch dadurch benachteiligt, dass Schutzmaßnahmen wie die Sperre bestimmter Tarifzonen oder die Warnung bei Überschreiten eines gewissen Schwellwerts nicht möglich sind.

Beschwerden wurden an die Schlichtungsstelle auch hinsichtlich der Tarifierung analoger Anschlüsse gerichtet. In der Regionalzone (50 km) wird aus technischen Gründen zu allen Tageszeiten derselbe Tarif verrechnet, da die Impulse vom mechanischen Impulsgeber alle 72 Sekunden erzeugt werden. Daher kann der günstigere Tarif in der Nacht nicht in Anspruch genommen

werden. Auch der günstige Online-Tarif für Internetverbindungen ist für Analogteilnehmer nicht verfügbar. Weitere Beschwerden richteten sich dagegen, dass Kunden mit Analoganschlüssen die neuen Verbindungsnetzbetreiber nicht in Anspruch nehmen können.

Diese Probleme können nur durch den baldigen Abschluss der Digitalisierung des Netzes der Telekom Austria gelöst werden.

„ Problemfall  
analoge  
Anschlüsse –  
kein Online-  
Tarif, kein Call  
by call.“

### V.3 Falsch konfigurierte Geräte des Kunden

In mehreren Fällen sind überhöhte Telefonrechnungen auf defekte oder falsch konfigurierte Geräte des Kunden zurückzuführen gewesen:

Eine Lösung solcher Probleme kann

Immer wieder wurde der Familie G. von Anrufern mitgeteilt, wie schwer man sie erreichen könne. Dauernd sei der Anschluss besetzt. Familie G. wundert sich, da kaum Telefonate geführt werden. Nach einem Einspruch gegen überhöhte Telefonrechnungen stellt die Telekom Austria fest, dass ein Computerspiel am Computer der Familie Internetverbindungen aufbaute und diese bis zum Abschalten des Geräts aufrechterhielt. Dadurch wurde nicht nur die Leitung besetzt gehalten, sondern auch eine Telefonrechnung von fast S 23.000,- verursacht.

Ein Verein nutzte seinen ISDN-Anschluss für Internet-Verbindungen. Üblicherweise wurde etwa zweimal pro Tag eine kurze Verbindung hergestellt. Durch eine Fehlkonfiguration des verwendeten Routers wurde aber tagelang alle paar Minuten die Verbindung zum Provider aufgebaut. Die etwa 10.000 fehlerhaften Verbindungen dauerten jeweils nur einen Sekundenbruchteil, aufgrund des Systems der Verrechnung nach Tarifimpulsen wurde aber – durchaus korrekt – für jede Verbindung ein Tarifimpuls von (nach dem damaligen Tarif) S 0,80 verrechnet.



Eine ISDN-Nebenstellenanlage rief sich aufgrund eines Programmfehlers wiederholt über das Telefonnetz selbst an. Diese Verbindungen wurden aufgebaut, aber von der Anlage nicht mehr unterbrochen. Die längste solche Verbindung dauerte 41 Tage. Tückischerweise wurden diese Verbindungen auch nicht am Display der Anlage angezeigt, sodass sie der Telefonistin des Unternehmens nicht auffallen konnten. Im Zuge der Überprüfung des Einspruchs stellte der Sachverständige der Telekom Austria fest, dass die überlangen Verbindungen von einem entsprechenden Programm in der Vermittlungsstelle zwar angezeigt worden waren, die Mitarbeiter der Telekom Austria das Unternehmen aber nicht gewarnt hatten. Daraufhin bot die Telekom Austria – obwohl der eigentliche Fehler nicht in ihrem Verantwortungsbereich lag – eine Reduktion der beiden strittigen Telekom-Rechnungen (insgesamt S 184.000,-) auf die Hälfte an.

z. B. darin bestehen, dass der Netzbetreiber seine Kunden warnt, wenn Verbindungen überlang bestehen bleiben oder eine Vielzahl von Kurzverbindungen aufgebaut werden, die nicht einem typischen Telefonierverhalten entsprechen.

### V.4 Internet

Obwohl sich nur wenige Beschwerden auf die Nutzung des Internet bezogen, zeigen die Beschwerdefälle eine Reihe von möglichen Problemen auf. Die Schlichtungsstelle hat die Erfahrungen daher auch als „Tipps für Internet-Surfer“ (siehe Seite 45) zusammengefasst.

### V.5 ISDN

Herr W. nützt seinen Telefonanschluss beruflich sehr häufig für Modemverbindungen. Schon bevor das Internet in Mode kam, hatte er ein Modem in Verwendung. Jedesmal, wenn eine neue Modemtechnik schnellere Verbindungen ermöglichte, stieg er auf ein neues Modell um. Seit er allerdings 1995 in eine neue Wohnung übersiedelte, hatte er das Problem, dass die Modemverbindungen quälend langsam waren und nur etwa ein Zehntel der technisch möglichen Datenübertragungsrate erreichten. Die mehrfach kontaktierten Techniker der Störungsmeldung konnten das Problem nicht lösen. Erst im August 1997 erfuhr Herr W. von einem Techniker der Störungsmeldung, was die Ursache des Problems sein könnte. Dieser riet ihm, den von der Telekom Austria zur Verfügung gestellten Telefonapparat T95 abzustecken. (Der T95 ist jener anthrazitfarbene Apparat mit grü-



nen Tasten, den die Post und Telekom Austria AG in den letzten Jahren standardmäßig bei jedem neuen Anschluss installiert hat.) Seither surft Herr W. problemlos im Internet. Da offenbar der Telefonapparat schuld an den langsamen Verbindungen war, beschwerte sich Herr W. bei der Schlichtungsstelle und forderte die von ihm in der Vergangenheit aufgrund zu langer Verbindungsdauer zu viel bezahlten Entgelte zurück. Da etwa zwei Drittel seiner Telefonate Modemverbindungen sind und die Datenübertragungsrate nur etwa ein Zehntel des technisch Möglichen betrug, hatte er einen großen Teil seiner Telefonrechnung dem technischen Problem zu verdanken.

Die Telekom-Control hat sich mit der Beschwerde in einer mündlichen Verhandlung, zu der Experten der Telekom Austria, des Fernmelde-technischen Zentrums Arsenal und der Kapsch AG (Produzentin des T95) beigezogen wurden, ausführlich befasst und dabei festgestellt, dass der Telefonapparat selbst entsprechend den einschlägigen technischen Normen konstruiert wurde. Das Problem liegt darin, dass diese technischen Normen nicht garantieren, dass jedes zugelassene Gerät in Kombination mit jedem anderen zugelassenen Gerät betrieben werden kann. Um wechselseitige Störungen zu vermeiden, muss man daher genau beachten, welches Gerät mit welchem Kabel an welchem Steckplatz der Telefonsteckdose angesteckt wird. Herr W. hatte das Modem mit einem falschen Kabel angesteckt. Der Telefonapparat wurde deshalb nicht wie von den technischen Normen vorgesehen beim Abheben des Modems weggeschaltet und störte das Modem. Dieser Fehler ist auch den Fernmeldetechnikern, die zur Störungsbehebung in die Wohnung von Herrn W. kamen, nicht aufgefallen. Die Telekom-Control hat in ihrer Schlichtungsempfehlung vorgeschlagen, dass die Telekom Austria Herrn W. die entstandenen Mehrkosten zurückerstattet. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle hat ein Netzbetreiber, der eine kompliziert zu bedienende Steckdose installiert, den Kunden entsprechend zu informieren, wie die Geräte daran anzustecken sind. Diese Informationspflicht gilt in viel höherem Maß dann, wenn der Kunde eine konkrete Störung meldet. Das Problem von Herrn W. hätte bereits im August 1996 gelöst werden können, wenn der Techniker eine wenige Sekunden dauernde Überprüfung des Modemkabels vorgenommen hätte.

Obwohl die Schlichtungsempfehlung der Telekom-Control nur eine





Rückerstattung von S 350,- vorsah (der größte Teil des Schadens entstand nämlich vor Inkrafttreten des Telekommunikationsgesetzes, also außerhalb der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle), lehnte die Telekom Austria die Rückerstattung ab: Die Haftung der Telekom Austria ende am Netzabschlusspunkt (der Telefonsteckdose). Für fremdes Inventar und fremdes Kabelmaterial könne die Telekom Austria keine Haftung übernehmen, es fehle ihr auch jede Befugnis, fremde Endgeräte zu überprüfen.

Die aus dem Streitschlichtungsfall gewonnenen Erfahrungen zum richtigen Umgang mit der Telefonsteckdose hat die Telekom-Control umgehend auf ihrer Website [www.tkc.at](http://www.tkc.at) als „Tipps für Internet-Surfer“ veröffentlicht (siehe auch hier ab Seite 45).

Herr R. kauft ein Testpaket des Internet-Providers A-Online und nutzt dies einige Zeit, um im Internet zu surfen. Da er einen analogen Telefonanschluss verwendet, bei dem der günstige Online-Tarif nicht möglich ist, will er die von der Telekom Austria für solche Fälle angebotene Rückvergütung in Anspruch nehmen. Diese kann aber nur unter Mitwirkung des Providers beantragt werden, der bestätigen muss, dass Onlineverbindungen in Anspruch genommen wurden. Da A-Online die Bestätigung nicht ausstellt, wendet sich Herr R. an die Schlichtungsstelle.

Zu beachten ist, dass es eine Firma „A-Online“ nicht gibt. Die Kunden von A-Online sind je nach dem gekauften Produkt entweder Kunden der Telekom Austria AG oder der Highway 194 Internet Vertriebs GmbH, welche im Eigentum der Post und Telekom Austria AG und des ORF steht. Welche Kunden Vertragspartner welcher Firma sind, können bei einem Testanruf bei der Hotline mehrere Mitarbeiter nicht beantworten. Auf eine an das von „A-Online“ verwendete Postfach versandte Aufforderung zur Stellungnahme erfolgt keine Reaktion. Auf eine erneute Aufforderung, diesmal mit Rückschein an „A-Online“ versandt, reagiert die Telekom Austria AG mit dem Hinweis, Herr R. sei nicht ihr Kunde, weshalb sie dafür nicht zuständig sei. Die Highway 194 Internet Vertriebs GmbH reagiert auch nicht auf eine dritte Aufforderung, die direkt an sie adressiert ist.

## V. Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme



Herr S. ist Kunde des Internet-Providers Tirol Online. Da er in der Nähe von Landeck wohnt, hätte er sich über deren Einwahlknoten Landeck zum günstigen Online-Tarif ins Internet einwählen können. Auf der CD-Rom von Tirol Online war jedoch der Einwahlknoten Innsbruck vorinstalliert. Herr S. hat diese Einstellung nicht geändert und daher alle Verbindungen zum Tarif der ersten Fernzone aufgebaut. Tirol Online hat als Kulanzlösung angeboten, die Hälfte der entstandenen Mehrkosten (S 8.551,73) zu erstatten.

F., ein sechzehnjähriger Schüler, kaufte sich von seinen Ersparnissen einen Computer mit einem „Gratisinternetzugang“ des Internet-Providers EUnet. Dem Computer war eine CD-Rom beigelegt, über die der Gratiszugang installiert werden hätte können. Im vorinstallierten Betriebssystem war allerdings ein weiterer Internetzugang vorhanden. Damit konnte man sich über eine Mehrwertnummer beim Internet-Provider Ping ohne Vertragsabschluss einwählen. Da EUnet und Ping damals gerade verschmolzen wurden hielt F. den vorinstallierten teuren Zugang für den Gratiszugang und benutzte diesen, statt den Gratiszugang zu installieren. Innerhalb weniger Tage verbrauchte er für 14 Stunden Internetsurfen mehr als S 8.000,- an Telefonkosten. – Im Schlichtungsverfahren stellte sich heraus, dass EUnet bzw. Ping ausreichend über die Kosten informiert hatten; F. hatte den Warnhinweis offenbar übersehen. Im Hinblick darauf, dass F. noch nicht volljährig war, schlug die Telekom-Control als Kulanzlösung eine Rückerstattung von S 2.500,- durch EUnet vor. EUnet stimmte der Kulanzlösung zu.

Bei ISDN bezogen sich die Beschwerden hauptsächlich auf auftretende technische Probleme oder schlechtes Service.

### V.6 Herstellung, Übertragung und

Die Firma S. hat einen Produktionsbetrieb und ein Büro in Spittal an der Drau. An beiden Standorten wurde eine ISDN-Nebenstellenanlage installiert, die untereinander mittels ISDN-Standleitung verbunden werden sollten. Dabei ergaben sich zwei Probleme: Einerseits bestand lange Zeit Unklarheit darüber, welche Art



von ISDN-Standleitung benötigt wird, da zwei Arten von Standleitungen angeboten werden. Die billigere „ISDN-Direktverbindung“ stellt nur einen B-Kanal zur Verfügung und ist für die Verbindung von Routern geeignet. Zur Verbindung von Nebenstellenanlagen benötigt man die teurere „S0-Festverbindung“, über die zwei B-Kanäle und ein D-Kanal übertragen werden können. Über diesen Unterschied wurde die Firma S. vor allem vom Verkäufer ihrer Nebenstellenanlagen schlecht beraten. Die Auskünfte der Telekom Austria waren im wesentlichen richtig. Das zweite Problem war, dass die Leitung immer wieder ausfiel. Bei Gewittern wurden die an den beiden Enden der Standleitung angebrachten Endgeräte beschädigt und mussten ausgetauscht werden. Einmal war der Produktionsbetrieb drei Tage lang nicht telefonisch erreichbar, bis die Telekom Austria Ersatzgeräte aus Klagenfurt beschaffen konnte. Da es sich bei diesen Geräten um den im Verantwortungsbereich der Telekom Austria liegenden Netzabschlusspunkt handelt, wurde der Firma S. nicht gestattet, Ersatzgeräte auf eigene Kosten anzuschaffen, um sie im Fall eines neuerlichen Gewitters rasch selbst austauschen zu können. Bis die verschiedenen Probleme gelöst werden konnten, dauerte es etwa drei Monate.

Der Architekt B. bestellte von der Telekom Austria einen ISDN-Anschluss und ein ISDN-Telefon. Er wollte weiters auch ein Modem für Fax und Internet betreiben. Zunächst wurden alle Anrufer zum Faxgerät verbunden. Nach einer Umstellung wurden zwar die Anrufer richtig durchgestellt, allerdings konnten keine Faxe empfangen werden. Wochenlang konnte das Problem von mehreren Technikern der Telekom Austria nicht gelöst werden. Als einzige Lösung wurde Herrn B. angeboten, für das Fax einen eigenen Anschluss herzustellen. Damit er sein Briefpapier nicht neu drucken muss, müsse die Faxnummer vom ISDN-Anschluss auf den neuen Anschluss übertragen werden. Damit war B. auch einverstanden, allerdings wollte er die Herstellungskosten für den zusätzlichen Anschluss und die Kosten für die Nummernübertragung nicht bezahlen. Die Telekom Austria stimmte diesem Lösungsvorschlag zu.



### **Kündigung von Anschlüssen**

Eine Reihe von Beschwerden betrafen Probleme im Zuge der Herstellung, Übertragung oder Kündigung der Telekom Austria.

Bei der Herstellung bezogen sich die Beschwerden zum einen darauf, dass die Herstellung zu lange dauerte oder der installierte Anschluss nicht wie erwartet funktionierte. Mehrere Beschwerden richteten sich gegen das Herstellungsentgelt. Für die Herstellung eines neuen Anschlusses verrechnet die Telekom Austria ein Verwaltungsentgelt von S 360,- und – wenn Installationsarbeiten erforderlich sind – eine Pauschale von S 1.800,-. Bei größeren Entfernungen oder Grabungsarbeiten fallen zusätzliche Kosten an. Die Pauschale von S 1.800,- wird auch dann verrechnet, wenn es sich um recht einfache Arbeiten handelt, die sich z. B. auf die Montage einer neuen Telefonsteckdose beschränken. In der Vergangenheit wurden nicht

mehr benutzte Anschlüsse von der Telekom Austria häufig rückgebaut, indem die Anschlussleitung in einem der Verteilerkästen unterbrochen wurde. Der Kunde zieht dann in eine Wohnung ein, findet dort eine Telefonsteckdose samt Apparat vor. Dafür, dass die abgeklemmte Leitung im Verteilerkasten wieder angeklemt wird, muss er S 1.800,- bezahlen. Mehrere Beschwerdeführer brachten vor, vom Bautrupps seien ihnen andere Preise genannt worden als anschließend verrechnet wurden.

Wer übersiedelt und den Anschluss vom Vormieter übernehmen will, kann nach den Geschäftsbedingungen der Telekom Austria zwischen zwei Möglichkeiten wählen: Entweder der Vormieter kündigt den Anschluss und der neue Mieter lässt einen neuen Anschluss herstellen (siehe oben). Oder der Anschluss wird übertragen. Dafür muss allerdings der neue Mieter unterschreiben, dass er für die Forderungen

Frau S. zieht in eine neue Wohnung und will den Telefonanschluss ihrer Vormieterin übernehmen. Sie unterschreibt am 27. 04. 1998 gemeinsam mit ihrer Vormieterin das entsprechende Formular. Einige Tage später wird ihr mitgeteilt, dass die Übertragung erst dann durchgeführt werden kann, wenn die offenen Rechnungen der Vormieterin – das sind die Rechnungen 1/98 und 3/98 – bezahlt werden. Um die Sache zu beschleunigen, zahlt Frau S. die Rechnungen der Vormieterin, woraufhin die Telekom Austria am 11. 05. 1998 die Sperre des Anschlusses aufhebt. Frau S. glaubt nun, das Telefon sei auf sie übertragen worden. Dies ist allerdings falsch: Die Vormieterin hat nämlich auch die mittlerweile erstellte Rechnung 5/98 nicht bezahlt, weshalb die Telekom Austria das Telefon weiterhin auf den Namen der Vormieterin führt. – Einige Wochen darauf muss Frau S. überraschenderweise wieder ausziehen. Sie kündigt (am 23. 06. 1998) den Telefonanschluss, den sie für den ihren hält – und



wird darüber informiert, dass das nicht möglich sei: Man könne nicht fremde Anschlüsse kündigen. Gesperrt wurde das Telefon allerdings schon vor der Kündigung – wegen der nicht bezahlten Rechnung 5/98, von der Frau S. nie etwas erfahren hat. Anfang August ist die Rechnung 5/98 endlich bezahlt. Obwohl Frau S. bereits seit über sechs Wochen ausgezogen ist und den Anschluss gekündigt hat, wird der Anschluss nun auf Frau S. übertragen. Die Kündigung selbst wird erst im September bearbeitet. Am 23. 09. 1998 erstellt die Telekom Austria handschriftlich eine Berichtigung der mittlerweile versandten Rechnungen. Erst im November kommt es zu einer Klärung der im Zusammenhang mit der Übertragung und Kündigung entstandenen Verwirrungen.

Ein Rechtsanwalt hat vor Jahren eine posteigene Nebenstellenanlage angemietet. Inzwischen ist die Anlage veraltet. Weder ein Modem noch ein Anrufbeantworter können daran angeschlossen werden. Der Anwalt hat daher einen ISDN-Anschluss bestellt und die Anlage selbst abmontiert. Für die Rücknahme der Anlage werden S 1.353,60 verrechnet. Der Rechtsanwalt stellt sich auf den Standpunkt, für den Abtransport einer schrottreifen Anlage sei der Betrag maßlos überhöht. Die Telekom Austria hingegen bringt vor, man habe die Anlage nicht nur transportieren, sondern – da sie nicht sachgerecht abmontiert worden war – auch überprüfen müssen. Entsprechend dem Vorschlag der Telekom-Control verzichtet die Telekom Austria auf den strittigen Betrag.

gegenüber dem Vermieter haftet. Außerdem sieht das Formular für die Übertragung keine Möglichkeit vor, einen Wunschtermin einzutragen. Die Übertragung wird zu einem von der Telekom Austria festgesetzten Stichtag durchgeführt. Wenn man eine Zwischenabrechnung wünscht, muss man diese separat bestellen und extra bezahlen. Um diese Probleme zu lösen hat die Telekom-Control die Telekom Austria ersucht, die Geschäftsbedingungen

und Formulare entsprechend zu überarbeiten.

### V.7 Mobiltelefone

Im Bereich der Mobiltelefonie lag wie im Festnetz das Hauptgewicht der Beschwerden bei Entgeltstreitigkeiten. Da alle Mobiltelefonnetze (im Hinblick auf die Vermittlung) digital sind, ist die Nachvollziehbarkeit der Rechnung dabei das geringere Problem. Eine Reihe von überhöhten Telefonrechnungen



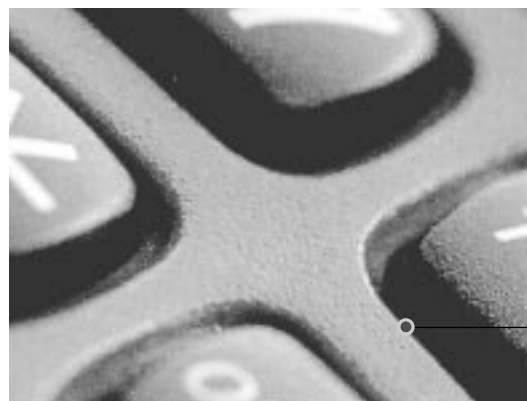
Frau D. ist Kundin der Mobilkom Austria. Als solche ruft sie häufig von ihrem Handy aus die Hotline 1664 bzw. 1661 an. Diese ist für Kunden der Mobilkom vom Handy aus kostenlos erreichbar. Wer kein Handy hat, kann dieselbe Hotline auch über die Wiener Vorwahl 01/1664 bzw. 01/1661 erreichen und zahlt dafür natürlich so viel, wie für ein Telefonat zu jeder anderen Wiener Nummer. Frau D. wusste das nicht und rief die Hotline vom Handy immer mit der Wiener Vorwahl an. Die Mobilkom bot in diesem Fall als Kulanzlösung eine Gutschrift über die entstandenen Mehrkosten an.

ließ sich wie im Festnetz durch die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten erklären. Daneben wurden auch einige Beschwerden eingebracht, in denen die Kunden offenbar die relativ hohen Preise der Mobiltelefonie falsch einschätzten. Die Rufdatenerfassung zeigte dabei kein besonders auffälliges Bild, den Kunden war aber offenbar beim Telefonieren nicht bewusst, wie teuer es ist, wenn man jeden Tag einstündige Telefonate führt. Insbesondere die Entgelte, die für im Ausland geführte Telefonate verrechnet werden, sind kompliziert und führen oft zu Missverständnissen, weshalb hier die Information durch den Betreiber besonders wichtig ist.

Einen Schwerpunkt der Beschwerden

im Mobiltelefonbereich bildeten die heftigen Werbemaßnahmen der beiden Anbieter Mobilkom Austria und max. mobil., bei denen die Konsumenten das Kleingedruckte in den Verträgen oft nicht oder zu spät gelesen haben:

#### V.8 Kundenservice



„Die zeitweise falsche Einschätzung der Kosten zeigt, wie wichtig die Information durch den Betreiber ist.“

Frau B. hat einen B-free-Anschluss der Mobilkom Austria. Im Sommer 1998 erfährt sie aus der Werbung der Mobilkom, dass nun auch Telefonate im Ausland mittels B-free-Roaming geführt werden können. In den Werbeprospekten steht: „Im Ausland empfangene Anrufe. (Rufnachsendung) Auslandszone 1-3: ATS 12,38“ Da ein Südtirol-Urlaub bevorsteht, bestellt Frau B. noch rasch B-free-Roaming. Als nach dem Urlaub die Rechnung eintrifft, ist Frau B. überrascht: Sie war aufgrund der Prospekte der Ansicht, die Preise würden pro Anruf verrechnet, den sie im Ausland erhält (tatsächlich erfolgt die Verrechnung pro Minute).

## V. Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme



Frau D. hat sich nach der Anmeldung von B-free-Roaming über das Anmeldeentgelt von S 100,- gewundert. Dies sei auf dem Bestellformular nicht erwähnt gewesen. In diesem Fall ist die Schlichtungsstelle zum Ergebnis gekommen, dass die Information ausreichend war. Das Bestellformular verweist allgemein auf die Entgeltbestimmungen und darauf, dass diese bei der Mobilkom Austria erhältlich seien. In den Werbebroschüren und im Internet wurde auf das Anmeldeentgelt ausreichend deutlich hingewiesen. Auch bei einem Testanruf bei der Hotline wurden auf die Frage nach den Kosten von B-free-Roaming sofort die Kosten der Anmeldung genannt.

Herr K. ist seit Jahren Kunde bei der Mobilkom Austria. Sein Handy wird noch nach dem alten Tarifmodell (E-Tarif bzw. Händlertarif) abgerechnet. Als Anfang Juli 1996 die neuen Tarifmodelle A1-Global, A1-Business, A1-Job, A1-Fun und A1-Start eingeführt wurden, hat man ihn über die Möglichkeit eines Umstiegs auf diese Modelle informiert. Er blieb aber bei seinem alten Tarif, weil dort sekundengenau abgerechnet wird. Im August 1997 wird aufgrund des verstärkten Wettbewerbs eine Senkung der Tarife von A1 zu A1 auf S 1,50 bzw. S 1,95 pro Minute eingeführt. Mit bis zu drei Personen („A1-Friends“) kann man sogar um S 0,90 pro Minute telefonieren. Die beiden Tarifsenkungen werden natürlich stark beworben. Dass sie nur für die neuen Tarifmodelle, nicht aber für die alten Kunden im E-Tarif gelten, lässt die Mobilkom dabei weitgehend unerwähnt. In der Mobilkom-Zeitschrift „Handy-World“ findet sich nur ein Hinweis, dass das Angebot „A1-Friends“ für Kunden im E-Tarif nicht gilt. Dass für E-Tarif-Kunden Telefonate von A1 zu A1 in voller Höhe verrechnet werden, ist nicht erwähnt. Auch ein Testanruf der Schlichtungsstelle bei der Mobilkom-Hotline 1664 ergibt erst beim zweiten Nachfragen die richtige Auskunft.

Frau E. und Frau H. sehen ein Inserat des Media-Markt: „GSM-Skandal! Feiern Sie mit uns den 1-millionsten A1-Teilnehmer“. Einen Tag lang werden Handys verschenkt. Das Wort „gratis“ ist im Inserat groß gedruckt. Die Information, dass die Freischaltung S 450,- kostet und man 12 Monate lang gebunden bleibt und das monatliche Grundentgelt zahlen muss, ziemlich klein.



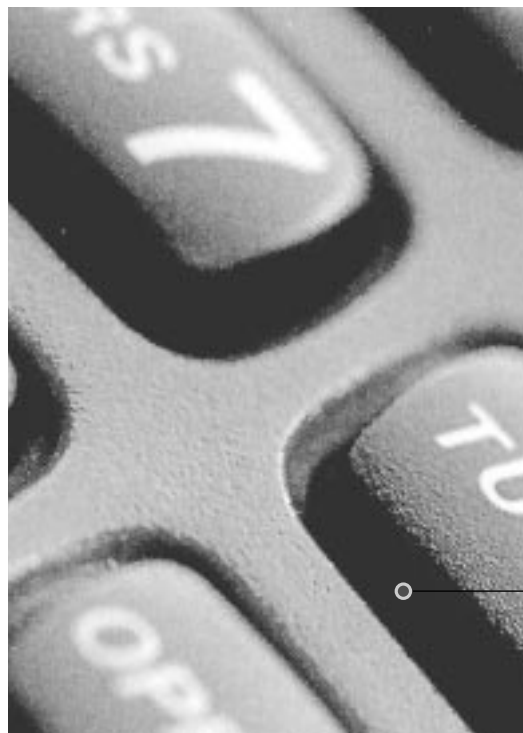
Ein großer Teil der Beschwerden, insbesondere gegen die Telekom Austria, betrifft verbesserungswürdige Punkte im Kundenservice. Eine Vielzahl dieser Beschwerden wird bei der Telekom-Control telefonisch oder per E-Mail vorgebracht, ohne dass sinnvollerweise ein konkretes Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden könnte. Diese Beschwerden betreffen:

- **Lange Wartezeiten am Kundentelefon.** Das Kundentelefon (160, nunmehr 0800-100-100) ist erste und vielfach einzige Anlaufstelle für eine Reihe von Anfragen und Problemen. Nach den Erfahrungen der Telekom-Control betrug die typische Wartezeit einige Minuten, manchmal dauert es auch bis zu einer halben Stunde, bis jemand abhebt. Genaue Zahlen über die durchschnittliche und maximale Wartezeit wollte die Telekom Austria auf Anfrage nicht bekanntgeben.

- **Unübersichtliches Tarifsystem:** Die Telekom Austria rechnet nicht nach Zeiteinheiten, sondern nach Tarifimpulsen ab, die je nach Tageszeit und Entfernung unterschiedlich lange dauern. Beispielsweise fällt in der Regionalzone um 15:00 Uhr alle 57,6 Sekunden, um 17:00 Uhr alle 72 Sekunden, um 19:00 Uhr alle 109,09 Sekunden und um 21:00 Uhr alle 160 Sekunden ein Tarifimpuls an. Zu Mobiltelefonen fällt tagsüber alle 12 Sekunden ein Tarifimpuls an, bei Internetverbindungen in der Nacht nur alle 360 Sekunden. Alle Tarifimpulse kosten gleich viel (wieviel, hängt vom Tarifmodell ab, das der Kunde gewählt hat), der Preisunterschied für die verschiedenen Zeitzonen und Entfernungs-

zonen ergibt sich aus der Geschwindigkeit, in der die Tarifimpulse anfallen.

Dieses System ist schwer durchschaubar und wird teilweise von den Mitarbeitern der Telekom Austria selbst nicht verstanden. Mehrfach wurden der Schlichtungsstelle telefonisch Beschwerden darüber vorgebracht, dass z. B. sowohl ein dreißig Sekunden langes als auch ein fünfzig Sekunden langes Telefonat mit S 1,06 verrechnet wurde. Dies entspricht bei Telefonaten in der Regionalzone durch-



„Das Kundenservice der Telekom-anbieter ist durchaus noch verbesserungswürdig, um auch in Zukunft punkten zu können.“

aus dem Tarifsystem, von Mitarbeitern des Kundentelefon der Telekom Austria wurde den Betroffenen aber gesagt, die Kunden sollten Einspruch gegen die Rechnung erheben, da diese nicht stimmen könne.



## V. Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme



- Unfreundliche Behandlung, umständliche Verfahrensabläufe, unverständliche Schreiben: Obwohl es zweifellos Verbesserungen gegeben hat, beziehen sich immer noch viele Beschwerden auf die „Umgangsformen“ der Telekom Austria. Vielfach wurden z. B. Beschwerden dagegen vorgebracht, dass die Rechnungen nicht prinzipiell als Einzelentgeltnachweis ausgestellt werden oder dass man bei Einsprüchen gegen Rechnungen diese trotz laufender Überprüfungen sofort bezahlen muss.
- Viele Beschwerden beziehen sich auf den „obrigkeitsstaatlichen“ Stil mancher Schreiben der Telekom Austria:

● Frau B. erhielt ein Schreiben der Telekom Austria: „Die oben angegebene Telekom-Dienststelle der TA beabsichtigt, auf Ihrer Liegenschaft folgende Telekommunikationsanlage zu errichten: Antennenanlage für CTN (City Telefon).“ Frau B. befürchtete, in ihrem Garten werde ein Antennenmast aufgestellt und erkundigte sich bei der Telekom-Control, was sie dagegen unternehmen könne. Die Schlichtungsstelle konnte rasch aufklären, dass eine CTN-Antenne nur etwa 35x25x8 cm groß ist. Außerdem plante die Telekom Austria auf dem Grundstück von Frau B. nur die Verlegung eines Luftkabels, die Antenne selbst wurde an einer Wand des Nachbargebäudes montiert.

● Nach dem Tod ihres Vaters regelte Frau R. seine Verbindlichkeiten. Bis zu seinem Tod wurden alle Rechnungen von seinem Konto eingezogen. Da das Konto kurz nach dem Tod gesperrt wurde, erkundigte sich Frau R. bei der Bank, bei welchen Firmen noch Rechnungen offen seien und bat daraufhin alle Firmen, ihr einen Erlagschein zuzusenden, damit sie die Rechnung begleichen könne. Beim Kundentelefon der Telekom Austria, 160-2 (nunmehr: 0800-100-180), erfuhr Frau R., dass die letzte Telekom-Rechnung S 27,90 betrage. Die Zusendung eines Erlagscheins würde S 60,- kosten. Ein Anruf der Schlichtungsstelle beim Kundentelefon ergab: Ein Rechnungsdoppel koste nicht S 60,-, sondern S 42,-. Erst auf mehrmaliges Nachfragen hin wurde mitgeteilt, dass man jeden beliebigen Erlagschein verwenden könne, wenn nur die Telefonnummer und die Kontonummer richtig angegeben werden. Auf die Frage nach der richtigen Kontonummer wird vom Kundentelefon eine andere Nummer angegeben als auf der Telekom-Rechnung.

## V. Im Streitschlichtungsverfahren festgestellte Probleme



Mehrere Beschwerden betrafen die Zustellung des Telefonbuchs. Im Herbst 1998 wurde das Entgelt für die Zustellung von der Telekom Austria erstmals nicht bei der Zustellung selbst kassiert, sondern über die Telefonrechnung verrechnet. Dies ist prinzipiell zulässig. Allerdings kam es verschiedentlich zu Problemen, weil die Zustellung nicht wie üblich angekündigt wurde. Die Kunden hatten daher nicht die Möglichkeit, für die Entgegennahme des Telefonbuchs zu sorgen oder das Telefonbuch schon vor der Zustellung selbst vom Postamt abzuholen. Daher wurden ihnen erfolglose Zustellversuche verrechnet. Die Telekom Austria hat daher eine Dienstanweisung an ihre Rechnungsstellen erlassen, im Fall von Problemen das Zustellentgelt gutzuschreiben.

# VI. Wünschenswerte Verbesserungen des Konsumentenschutzes

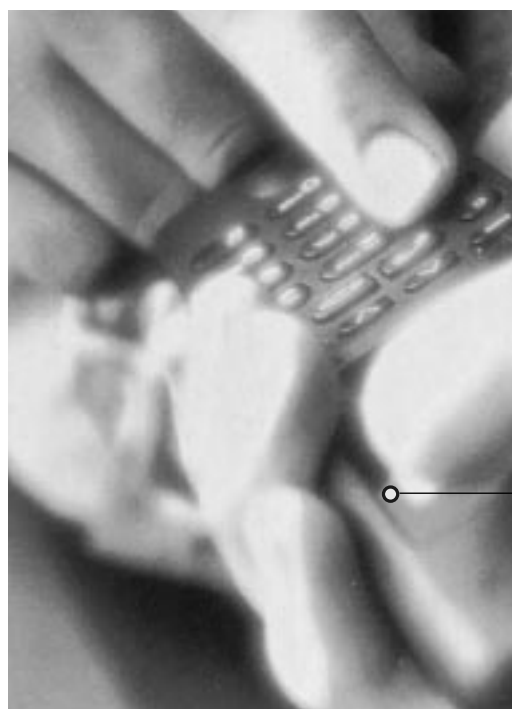
## VI.1 Einzelentgeltnachweis

Eine Vielzahl von Beschwerden – gerade solche gegen als überhöht empfundene Telefonrechnungen – ließe sich vermeiden, wenn die Kunden besser gegliederte Rechnungen erhalten würden. Derzeit bestehen vor allem zwei Probleme:

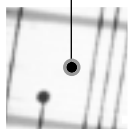
**Kosten des Einzelentgeltnachweises:** Das TKG sieht ausdrücklich vor, dass der Betreiber für den Einzelentgeltnachweis ein Entgelt verlangen kann. Dieses beträgt bei der Telekom Austria derzeit S 60,- zuzüglich S 0,12 pro Zeile. Aus Konsumentensicht wäre wünschenswert, dass Rechnungen auf Wunsch des Kunden grundsätzlich in Form von Einzelentgeltnachweisen erstellt werden, ohne dass dafür zusätzliche Kosten anfallen.

**Anonymisierung:** Da ein Telefonanschluss meist von mehreren Personen benutzt wird, entsteht durch den Einzelentgeltnachweis ein Datenschutzproblem. Der Anschlussinhaber kann nachkontrollieren, wer von seinem Anschluss aus wen anruft. Damit greift er weit in die datenschutzrechtlich ge-

schützte Privatsphäre seiner Familienmitglieder oder Mitbewohner ein. Das TKG trägt dem Datenschutzproblem Rechnung, indem es vorschreibt, dass im Einzelentgeltnachweis die angerufenen Nummern verkürzt auszuweisen sind. Von dieser Regel gibt es leider auch dann keine Ausnahme, wenn alle Personen im Haushalt einem unverkürzten Einzelentgeltnachweis zustim-



„Aus Sicht des Konsumenten wäre eine kostenlose Aufgliederung aller Telefonate ein Plus für einen Telekom-Betreiber.“





men. Gerade in Fällen, in denen stark überhöhte Rechnungen vorliegen, besteht aber ein sehr starkes Interesse der Betroffenen, die Rechnung detailliert nachzuprüfen.

Eine Regelung wie in Deutschland, wo ein unverkürzter Einzelentgeltnachweis ausgestellt wird, wenn der Anschlussinhaber gegenüber dem Betreiber bekanntgibt, dass alle Personen in seinem Haushalt einverstanden sind, wäre daher wünschenswert.

### VI.2 Verständigung bei Änderungen der Geschäftsbedingungen

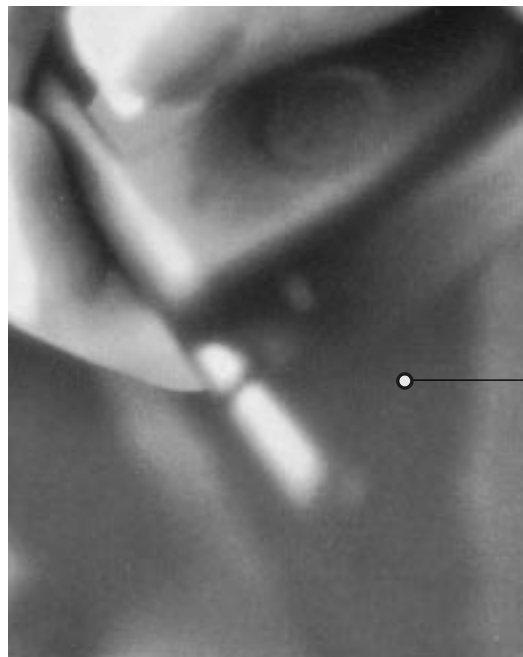
Nach § 18 Abs. 2 TKG muss der Konzessionsinhaber Änderungen der Geschäftsbedingungen und der Entgelte nur „in geeigneter Form kundmachen“. Ab der Kundmachung, die häufig im Amtsblatt zur Wiener Zeitung erfolgt, hat der Kunde für vier Wochen das Recht, den Vertrag zu kündigen. Eine Verständigung des Kunden muss nach dem Wortlaut des Telekommunikationsgesetzes nicht erfolgen. In den erläuternden Bemerkungen der Regierungsvorlage wird allerdings darauf hingewiesen, dass eine Verständigung – z. B. auf einer periodisch erstellten Rechnung – notwendig sei, damit der Kunde sein Kündigungsrecht wahrnehmen könne.

Wünschenswert wäre daher eine Regelung, derzufolge neue Geschäftsbedingungen und Entgelte (in jenen Fällen, in denen sie eine Verschlechterung für den Kunden bedeuten) jedenfalls erst dann in Kraft treten können, wenn der Kunde über den wesentlichen Inhalt der Änderung persönlich informiert wurde und eine angemessene Frist hatte, innerhalb der er den Vertrag kündigen kann.

### VI.3 Aufschub der Fälligkeit

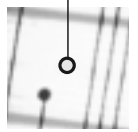
§ 64 Abs. 2 TKG sieht vor, dass ab Anrufung der Schlichtungsstelle die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist. Lediglich ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, kann sofort fällig gestellt werden.

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria (und einiger anderer Anbieter) ist vorgesehen, dass Einwendungen gegen eine Rechnung die Fälligkeit der strittigen Forderung nicht aufschieben. Es ist daher auch in den Geschäftsprozessen kein Aufschub vorgesehen. Erhebt der Kunde Einwendungen, so wird er mit dem



„Verändern sich Tarife oder AGBs muß der Kunde informiert werden – wie, das ist offen.“

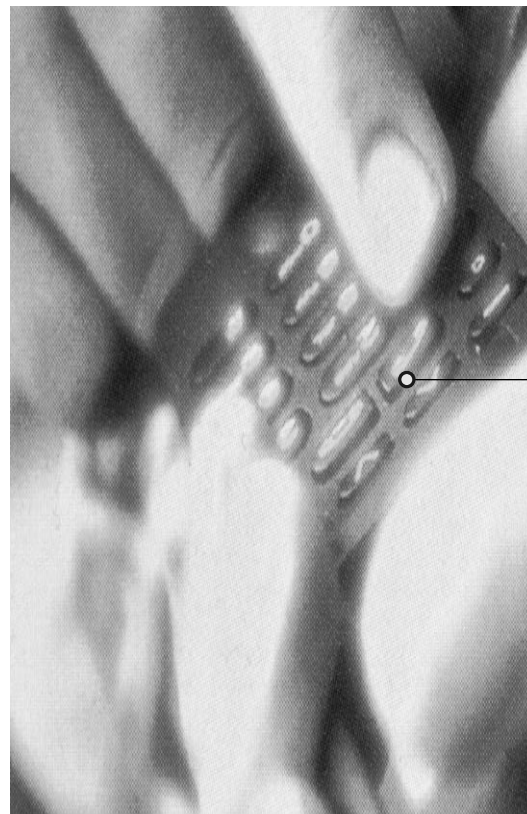
Schreiben, mit dem der Eingang seiner Einwendungen bestätigt wird, aufgefordert, den offenen Betrag trotzdem zu bezahlen. In manchen Fällen wird der volle Rechnungsbetrag vom Konto eingezogen, obwohl der Kunde dem widersprochen hat. Verlangt der



Kunde den Betrag über seine Bank zurück, wird ihm eine Mahnung gesandt und in der Folge, wenn der Betrag nicht bezahlt wird, der Anschluss gesperrt. Die Vorgangsweise der Telekom Austria ist zwar im wesentlichen rechtlich korrekt, stößt aber bei den Kunden oft auf Unverständnis. Die Kunden empfinden die Rechnung als unrichtig und wollen erst dann zahlen, wenn die Rechnung berichtigt ist.

Wünschenswert wäre daher eine Änderung der gesetzlichen Bestimmung dahingehend, dass Einwendungen gegen Rechnungen prinzipiell einen Aufschub der Fälligkeit bewirken, bis der Betreiber über die Einwendungen entschieden hat. Dies würde einerseits einen Anreiz dafür bieten, dass die Überprüfungen durch den Betreiber rasch abgeschlossen werden. Andererseits müssten sich die Kunden nicht gleich-

In jenen Fällen, in denen die Schlichtungsstelle angerufen wird, ist die Fälligkeit durch das TKG aufgeschoben. Um in den Genuß des Aufschubes zu kommen, wird die Schlichtungsstelle daher oft schon in einem sehr frühen Verfahrensstadium angerufen, in dem sie nicht sinnvoll tätig werden kann. Solange die technischen Überprüfungen durch den Betreiber nicht abgeschlossen sind, hat die Schlichtungsstelle keine Unterlagen, aufgrund derer sie eine fundierte Entscheidung treffen könnte. Bis zu diesem Zeitpunkt ist die Beschwerde beim Betreiber und bei der Schlichtungsstelle parallel anhängig. Oft muss die Schlichtungsstelle intervenieren, wenn der offene Betrag eingemahnt oder der Anschluss gesperrt wird, weil der Aufschub der Fälligkeit in der Buchhaltung nicht berücksichtigt wurde.



„Der Aufschub der Fälligkeit bedarf neuer gesetzlicher Bestimmungen.“

Ein weiteres Problem der gesetzlichen Regelung des Aufschubs der Fälligkeit besteht darin, dass die Mobilkom Austria aufgrund eines etwas missverständlichen Verweises im Gesetz auf dem Standpunkt steht, die Fälligkeit sei maximal sechs Wochen aufgeschoben. In manchen Fällen dauert aber alleine die Vorlage der relevanten Unterlagen durch die Mobilkom Austria an die Schlichtungsstelle länger.

zeitig an den Betreiber und an die Schlichtungsstelle wenden, um den Aufschub zu erlangen, sondern würden die Schlichtungsstelle nur in jenen Fällen kontaktieren, in denen es zu keiner Lösung zwischen Kunden und Betreiber gekommen ist. (Für Fälle, in denen Einwendungen offenkundig missbräuchlich erhoben werden, um die Zahlung hinauszuschieben, könnte das Gesetz eine Ausnahme vorsehen.)

# VII. Tipps für Konsumenten mit überhöhter Telefonrechnung

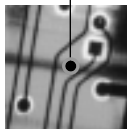
## VII.1 Analog oder digital?

Stellen Sie zunächst fest, ob Ihr Anschluss an eine analoge oder an eine digitale Vermittlungsstelle angeschlossen ist. Ob Ihr Anschluss analog oder digital ist, können Sie an der Rechnung erkennen. Rechnungen digitaler Anschlüsse sind in die verschiedenen Zonen (Regionalzone, Fernzone 1 und 2, Auslandszonen) aufgliedert. Bei analogen Anschlüssen ist nur die Gesamtsumme der Tarifeinheiten ausgewiesen.

Bei analogen Anschlüssen: Überlegen Sie zunächst, ob Sie selbst eine Erklärung für die hohe Rechnung finden können (siehe unten: „Mögliche Ursachen überhöhter Telefonrechnungen“). Wenn Ihnen die Rechnung dennoch zu hoch erscheint, erheben Sie möglichst rasch Einspruch, damit die Telekom Austria die erforderlichen technischen Überprüfungen noch vor der Umstellung ihres Anschlusses auf das digitale System durchführt.

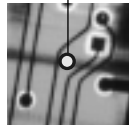
Auch bei digitalen Anschlüssen sollten Sie zunächst überprüfen, ob Sie selbst eine Erklärung für die hohe Rechnung finden können (siehe unten: „Mögliche Ursachen überhöhter Telefonrechnungen“). Es kann dabei nützlich sein,

einen Einzelentgeltnachweis anzufordern. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Haushalt in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate führen, sollten Sie eine Tarifzonen Sperre einrichten lassen. Wenn sich die Rechnung nicht erklären lässt, erheben Sie Einspruch.



## VII.2 Einzelentgeltnachweis

Wenn Ihr Anschluss digitalisiert ist, können Sie einen Einzelentgeltnachweis anfordern. Beachten Sie aber, dass der Einzelentgeltnachweis kostenpflichtig ist und dass die letzten Stellen der gerufenen Telefonnummer



mern unkenntlich gemacht sind. Bei der Telekom Austria kann der Einzelentgeltnachweis auch auf bestimmte Arten von Verbindungen oder zeitlich beschränkt werden. Der Einzelentgeltnachweis kann beim Kundentelefon (0800-100-100) bestellt werden.

Prüfen Sie anhand des Einzelentgeltnachweises, wer zu den Zeiten, an denen die teuren Telefonate geführt wurden, Zugang zu Ihrem Telefon hatte.

### VII.3 Tarifzonensperre

Die Telekom Austria bietet verschiedene Arten von Tarifzonensperren an. Wenn Sie den Verdacht haben, dass Personen aus Ihrem Haushalt in Ihrer Abwesenheit teure Telefonate zu Mehrwertdiensten führen, sollten Sie Mehrwertdienste und die Auslandszonen, in die sie nicht telefonieren wollen, sperren lassen. Es ist auch möglich, ein Kennwort zu vereinbaren, mit dem die Sperre für einzelne Telefonate wieder aufgehoben werden kann. Kosten und Modalitäten der Tarifzonensperre erfahren Kunden der Telekom Austria beim Kundentelefon 0800-100-100. Die Sperrmöglichkeiten anderer Anbieter sind unterschiedlich; viele Betreiber bieten keine Tarifzonensperre an.

### VII.4 Mögliche Ursachen überhöhter Telefonrechnungen

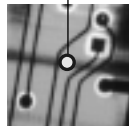
**Verrechnungszeitraum:** Achten Sie darauf, welcher Verrechnungszeitraum auf der Telefonrechnung angegeben ist. Insbesondere bei der Umstellung vom analogen auf das digitale System hat die Telekom Austria teilweise dreimonatige statt den üblichen zweimonatigen Zeiträume, wodurch sich viele Fälle höherer Rechnungen erklären lassen.

**Telefonate zu Mobiltelefonen:** Über-

prüfen Sie, ob sich Ihr Telefonierverhalten oder das Ihrer Familienmitglieder in letzter Zeit geändert hat. Da Telefonate zu Mobiltelefonen wesentlich teurer sind als Telefonate innerhalb des Festnetzes, steigt die Telefonrechnung oft deutlich an, wenn Freunde oder Bekannte sich ein Handy kaufen.

**Mehrwertdienste:** Nummern, die mit 045 oder 09 beginnen, sind höher vergütete Telefonnummern. Einen Teil der Entgelte erhält der Anbieter des Mehrwertdienstes, einen Teil der Netzbetreiber. Manche Mehrwertdienste werden im Ausland, z. B. auf den Cook-Inseln oder den Niue-Inseln angeboten. Diese Telefonate stellen für den österreichischen Netzbetreiber gewöhnliche Auslandstelefonate dar und werden dementsprechend auf der Telefonrechnung als Telefonate in eine Auslandszone ausgewiesen (die Telekom Austria verrechnet z. B. Telefonate zu den Cook-Inseln – 13. Auslandszone – im Standardtarif tagsüber mit S 51,92 pro Minute). Der ausländische Netzbetreiber gibt einen Teil seiner Einnahmen an den Mehrwertdienstanbieter weiter. Ausländische Telefonsexanbieter bieten ihre Dienste häufig von exotischen Inseln an, für deren Telefongesellschaften die Sex-Telefonate den größten Teil des Umsatzes ausmachen. – Neben Telefonsex werden über Mehrwertdienste auch Gewinnspiele und „Telefonpartys“ sowie verschiedene Informationsdienste (Wetter, Börsenkurse, Verkehrsnachrichten etc.) angeboten.

Gerade Sex-Hotlines werden sehr häufig von 12- bis 20-Jährigen angerufen. Die Schlichtungsstelle hat oft festgestellt, dass Eltern nicht glauben, dass ihre Kinder Telefonsexanbieter anrufen, dass sich aber nach gründlicher Durchsicht der Rufdaten doch heraus-



stellt, dass ein Mitglied der Familie die Telefonate geführt hat. Oft werden Telefonate z. B. in die 13. Auslandszone deshalb bezweifelt, weil niemand in der Familie jemanden in dieser Auslandszone kennt. Um einen (deutschsprachigen) Telefonsexanbieter auf den Cook-Inseln anzurufen, muss man aber niemanden auf den Cook-Inseln kennen, sondern nur die in Zeitungsinseraten angegebene Telefonnummer 00682... wählen.

**Roaming** und die Verwendung der **Mobilbox im Ausland** sind weitere mögliche Ursachen für hohe Telefonrechnungen. Siehe die Tipps für Mobiltelefonierer ab Seite 42.

### VII.5 Einspruchsmöglichkeiten

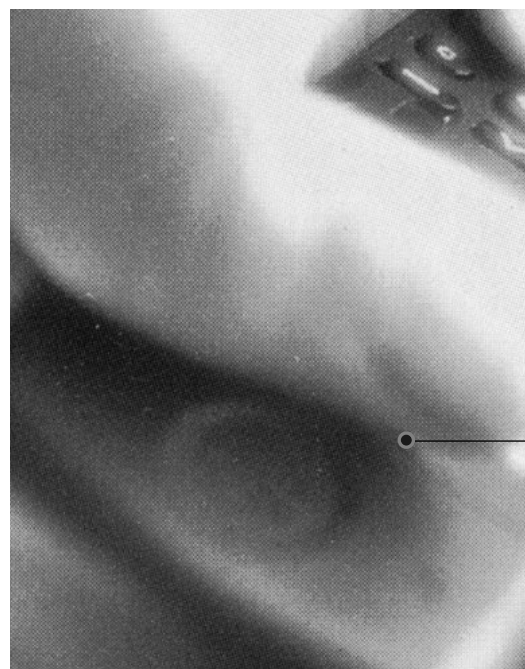
Wenn Sie glauben, dass die Telefonrechnung vom Telefonanbieter falsch berechnet wurde oder die verrechneten Telefonate nicht von Ihrem Anschluss geführt wurden, erheben Sie schriftlich Einspruch bei Ihrem Betreiber (bei der Telekom Austria: an die Telekom-Rechnungsstelle, die auf der Rechnung rechts oben angeführt ist). Die Einspruchsfrist beträgt bei der Telekom Austria sechs Monate, bei der Mobilkom Austria ein Monat und bei max.mobil. vier Wochen ab Zugang der Rechnung, bei der UTA Telekom AG drei Jahre ab Ausstellung der Rechnung.

Bei der Telekom Austria ist das Einspruchsverfahren zweistufig. Wenn Sie mit dem Ergebnis der aufgrund Ihres Ersteinspruchs durchgeführten Überprüfungen nicht einverstanden sind, können Sie binnen eines Monats (ebenfalls bei der Telekom-Rechnungsstelle) Zweiteinspruch erheben.

Nach den Geschäftsbedingungen der meisten Anbieter wird die Fälligkeit

der strittigen Forderung durch einen Einspruch nicht aufgeschoben. Die Fälligkeit wird aber aufgeschoben, wenn Sie die Telekom-Control als Schlichtungsstelle anrufen. In diesem Fall müssen Sie vorerst nur den Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen vor der strittigen Rechnung bezahlen. – Wenn Sie den Aufschub der Fälligkeit wünschen, kontaktieren Sie die Telekom-Control (Tel. 01/58058-406).

Wenn Sie mit dem Ergebnis der Überprüfungen durch Ihren Telefonanbieter

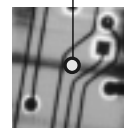


„Die Telekom-Control kann erst dann eingreifen, wenn der Ersteinspruch beim Netzbetreiber erfolglos war.“

nicht einverstanden sind, können Sie bei der Telekom-Control ein Streit-schlichtungsverfahren beantragen.

Für die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens hat die Telekom-Control ein Formular aufgelegt, aus dem hervorgeht, welche Angaben für das Verfahren wesentlich sind. Das Formular (siehe im Anhang auf Seite 61) sowie Informationsmaterial über das Streitschlichtungsverfahren kann telefonisch angefordert (Tel. 01/58058-406)





oder von der Website der Telekom-Control (<http://www.tkc.at>) abgerufen werden und liegt auch bei vielen Konsumentenberatungsstellen auf.

Die folgende Tabelle zeigt einen schematischen Ablauf des Streitschlichtungsverfahrens. Das darin angeführte Zweiteinspruchsverfahren gibt es nur bei der Telekom Austria, bei den anderen Betreibern entfällt dieser Zwischenschritt:

Adressen für den Erst- und Zweiteinspruch bei der Telekom Austria finden Sie im Anhang auf Seite 60.

#### VII.6 Gebührenzähler

Die verschiedenen angebotenen Ge-

bührenzähler weisen eine Reihe von Nachteilen auf, die vor dem Kauf eines solchen Geräts bedacht werden sollten:

Eine Reihe von Entgelten kann vom Gebührenzähler aus technischen Gründen nicht registriert werden: Wenn Sie den Dienst „Rückfragen mit Makeln“ in Anspruch nehmen, führen Sie zwei Telefonate gleichzeitig, wobei der Gebührenzähler nur die Tarifimpulse jenes Telefonates registriert, das aktiv ist. Tarifimpulse des im Hintergrund laufenden Telefonats werden nicht registriert.

– Wenn Sie Anrufe an einen anderen Anschluss umleiten lassen, fallen da-

#### ● **Einspruch beim Betreiber**

Betreiber führt  
Überprüfungen durch

#### **Ergebnis des Einspruchs**

.....  
wenn das Ergebnis des Einspruchs unbefriedigend ist:  
.....

#### **Zweiteinspruch beim Betreiber**

Betreiber führt detailliertere  
Überprüfungen durch

#### **Ergebnis des Zweiteinspruchs**

.....  
wenn das Ergebnis des Zweiteinspruchs unbefriedigend ist:  
.....

#### **Kopie an die Telekom-Control**

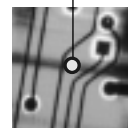
Fälligkeit wird aufgeschoben

#### **Anrufung der Telekom-Control**

Betreiber übermittelt Unterlagen  
an die Telekom-Control

Telekom-Control führt  
Überprüfungen durch

#### **Ergebnis des Schlichtungsverfahrens**



für Kosten an, die der Gebührenzähler natürlich deshalb nicht registrieren kann, weil das Telefonat aufgrund der Umleitung nicht zu ihm durchgestellt wird. – Nicht registriert werden auch jene Entgelte, die nicht von der Telekom Austria, sondern von einem der Verbindungsnetzbetreiber verrechnet werden.

Wenn der Gebührenzähler an der Telefonsteckdose falsch angesteckt ist (oder wenn er in Haushalten mit mehreren Telefonsteckdosen nicht an der ersten Telefonsteckdose angesteckt ist), kann er von anderen Geräten, z. B. von einem Modem, deaktiviert werden.

Einen in einem allfälligen Streitschlichtungs- oder Gerichtsverfahren überzeugenden Beweis stellen Gebührenzähler nicht dar, weil sie durch bloßes Abstecken von der Telefonsteckdose leicht deaktiviert werden können.

Sollte die Telekom Austria ihre Verrechnung vom häufig kritisierten Tarifim-

pulsverfahren (auch ein bloß eine Sekunde langes Telefonat kostet einen vollen Tarifimpuls) auf eine für die Kunden transparentere sekundengenaue Abrechnung umstellen, werden die meisten Gebührenzähler entweder gar nicht funktionieren oder bloß Näherungswerte anzeigen.

Aus all diesen Gründen ist der Kauf eines Gebührenzählers eher nicht empfehlenswert. Die Anschaffung eines Gebührenzählers macht aber dann Sinn, wenn es darum geht, die angefallenen Kosten auf mehrere Personen (z. B. in einer Wohngemeinschaft) aufzuteilen. Diese Verrechnung kann von einem Gebührenzähler unterstützt werden, allerdings wird eine schillinggenaue Abrechnung aus den oben genannten Gründen immer schwieriger werden.

## VIII. Tipps für Mobiltelefonierer

Zwei mögliche Ursachen für hohe Mobiltelefonrechnungen haben sich in den Schlichtungsverfahren gezeigt. Beide betreffen die Nutzung des Handys im Ausland:

### VIII.1 Roaming

Hohe Telefonrechnungen bei Mobiltelefonen lassen sich häufig darauf zurückführen, dass die generell sehr hohen Kosten von im Ausland geführten Telefonaten unterschätzt wurden oder zum Zeitpunkt der Telefonate unbekannt waren. Es gibt drei verschiedene Tarife, die voneinander unterschieden werden müssen:

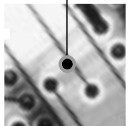
- A** Sie rufen von Österreich aus im Ausland an: Das Telefonat wird von Ihrem Handy aus über einen der österreichischen Antennenmasten zur Zentrale Ihres Mobiltelefonanbieters und von dort ins Ausland geleitet. Wie beim Festnetz zahlen Sie den jeweiligen Tarif „von Österreich ins Ausland“. Roaming-Entgelte werden in diesem Fall nicht verrechnet.
- B** Sie rufen vom Ausland aus an: Das Telefonat wird vom ausländischen Netzbetreiber zugestellt, aber über Ihren österreichischen Betreiber in Form von Roaming-Entgelten ver-

rechnet. Der ausländische Netzbetreiber kann auf seinen üblichen Tarif einen Zuschlag verrechnen. Der österreichische Betreiber hebt einen weiteren Zuschlag ein.

- C** Sie werden im Ausland angerufen: Für den Anrufer kostet das Gespräch – da er ja nicht weiß, wo sie gerade sind – so viel, als ob Sie im Inland wären. Die Zusatzkosten, die dadurch entstehen, dass das Gespräch nicht wie üblich im Inland zugestellt wird, werden Ihnen in Form von Roaming-Entgelten über die österreichische Telefonrechnung verrechnet. Sie zahlen also im Ausland auch dann, wenn Sie angerufen werden.

Bevor Sie ins Ausland fahren, sollten Sie sich bei Ihrem Netzbetreiber erkundigen, wieviel die Telefonate kosten, die Sie im Ausland führen oder empfangen. Bedenken Sie außerdem, dass die tatsächlich verrechneten Preise davon abweichen können, wenn Währungsschwankungen eintreten oder der ausländische Netzbetreiber seine Tarifmodelle ändert.

Die von allen Netzbetreibern angebotenen günstigen Tarife „von A1 zu A1“



„Auslandsgespräche mit dem Handy verursachen höhere Kosten, als den Kunden bewusst sein dürfte.“



„von max. zu max.“ bzw. „von one zu one“ gelten natürlich nur, wenn beide Gesprächspartner sich in Österreich befinden.

Wenn Sie sich in einem grenznahen Gebiet aufhalten, sollten Sie darauf achten, dass Ihr Handy nicht so eingestellt ist, dass es sich automatisch in ein Netz einbucht. Es wäre möglich, dass Ihr Standort von einem ausländischen Netz besser versorgt wird als vom österreichischen Netz. Wenn sich das Handy ins ausländische Netz einbucht, sind die von Ihnen geführten Telefonate wesentlich teurer und Sie müssen auch für Passivgespräche bezahlen.

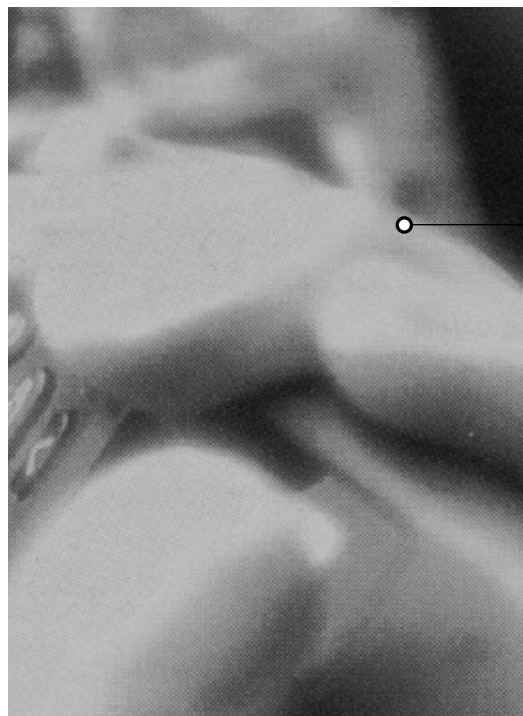
### VIII.2 Mobilbox im Ausland

Besonders sorgsam sollte man vor Auslandsaufenthalten die Rufumleitung zur Mobilbox bedenken. Es gibt typischerweise die folgenden Möglichkeiten, die Mobilbox zu programmieren:

- A** Keine Umleitung zur Mobilbox: Wenn die Verbindung zustandekommt, zahlt der Anrufer seinen Tarif. Befinden Sie sich im Ausland, zahlen Sie zusätzlich die Roaming-Entgelte. Kommt der Anruf nicht zustande, so zahlt keiner der beiden. Der Anrufer kann aber auch nicht auf die Mobilbox sprechen.
- B** Unbedingte Umleitung zur Mobilbox: Alle einlangenden Anrufe werden zur Mobilbox weitergeleitet. Sie zahlen dafür nichts, sind aber nicht erreichbar.
- C** Bedingte Umleitung zur Mobilbox (Umleitung bei Nichtmelden, bei Nichterreichbarkeit, bei Besetzt):

Der Anruf wird zunächst in das Netz geleitet, in dem sie sich befinden. Wenn Ihr Handy nicht erreichbar ist, wird der Anruf wieder zurückgeleitet zur Mobilbox.

Befinden Sie sich im Heimatland, ist die bedingte Umleitung die praktischste Variante. Alle Anrufe werden zunächst zu Ihrem Handy durchgestellt. Wenn Sie nicht erreichbar sind, können die Anrufer auf die Mobilbox sprechen. Kosten fallen dabei nur für den Anrufer an.



„Vorsicht bei Aktivierung der Mailbox im Ausland.“

Befinden Sie sich aber im Ausland, dann kostet die bedingte Umleitung doppelt. Das Telefonat wird tatsächlich ins Ausland und – wenn Sie nicht abheben, nicht erreichbar sind oder besetzt ist – wieder zurück geführt. Die dafür anfallenden Kosten werden Ihnen als Angerufenem verrechnet. Besonders tückisch ist es, wenn Sie Ihr Handy abschalten, ohne dass das

## VIII. Tipps für Mobiltelefonierer



ausländische Netz dies bemerkt und an Ihren Betreiber im Heimatland weitermeldet. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie das Handy wieder einschalten und es Funkkontakt zu einem Netz hat, bleiben Sie im ausländischen Netz eingebucht – auch wenn Sie sich tatsächlich ganz woanders befinden. Ihr Betreiber versucht bei allen einlangenden Telefonaten, diese

im Ausland zuzustellen. Da das ausgeschaltete Handy nicht gefunden werden kann, werden die Telefonate vom ausländischen Betreiber wieder zurück zur Mobilbox geschickt.

Daher sollten Sie, wenn Sie sich im Ausland befinden, nach Möglichkeit die bedingte Umleitung nicht verwenden.

# IX. Tipps für Internet-Surfer

## IX.1 Vorsorge gegen hohe Telefonrechnungen

Eine Reihe von telefonisch und per E-Mail an die Schlichtungsstelle gerichteten Fragen und einige anhängigen Streitschlichtungsfälle haben folgende Probleme aufgezeigt, die beachtet werden sollten:

### Automatischer Verbindungsaufbau

Viele Programme stellen automatisch beim Programmstart eine Internet-Verbindung her. Das ist zwar oft praktisch, allerdings sollten Sie beachten, dass die Verbindung auch wieder getrennt wird, wenn die Internet-Verbindung nicht mehr nötig ist. Nicht alle Programme benötigen für die gesamte Dauer eine aufrechte Verbindung. Beispielsweise benötigt ein E-Mail-Programm nur für das Senden und Empfangen von E-Mails eine Netzverbindung, nicht für das Schreiben und Lesen der E-Mails. Es ist daher oftmals billiger, die Verbindung nicht automatisch aufbauen und trennen zu lassen, sondern sie erst beim Senden und Empfangen der E-Mails händisch aufzubauen und unmittelbar danach zu trennen (siehe aber unten die Anmerkungen zum Online-Tarif).

Manche Programme trennen die einmal aufgebaute Verbindung nicht mehr

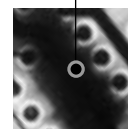
(siehe z. B. Seite 21). Überprüfen Sie beim Installieren neuer Internet-Programme, wann diese eine Verbindung aufbauen und ob sie die Verbindung wieder trennen. Im Betriebssystem Windows95 wird die bestehende Verbindung z. B. üblicherweise durch ein blinkendes Symbol neben der Uhr in der Task-Leiste sichtbar gemacht. Durch Doppelklicken auf das Symbol wird ein Fenster angezeigt, in dem man die Verbindung trennen kann.

Wenn Sie unerwünschte Verbindungen zuverlässig unterbinden wollen, können Sie auch das Modem abstecken. Allerdings sollten Sie in diesem Fall das Kabel immer von der Telefonsteckdose trennen. Trennen Sie das Kabel vom Modem und belassen das andere Ende in der Telefonsteckdose, dann wird wahrscheinlich das Telefon nicht funktionieren.

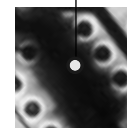
In mehreren Fällen (siehe z. B. Seite 21) waren falsch konfigurierte Router für sehr hohe Telefonrechnungen verantwortlich, weil tagelang alle paar Minuten eine Verbindung aufgebaut wurde.

### Online-Tarif der Telekom Austria

Viele Internet-Surfer nutzen den günstigen Online-Tarif der Telekom Austria.



„Das aktive Trennen der Internet-Verbindung kann eine Vorsorge gegen hohe Telefonrechnungen sein.“



Dieser Tarif ist aber nicht deshalb so günstig, weil die Tarifimpulse billiger wären. Im Tarifschema der Telekom Austria kosten alle Tarifimpulse gleich viel, sie fallen nur unterschiedlich schnell an. Im Online-Tarif wird tagsüber (8–18 Uhr) alle 120 Sekunden ein Tarifimpuls in Rechnung gestellt, nachts und am Wochenende alle 360 Sekunden.

Wer sich also kurz ins Internet einwählt, um E-Mails abzurufen und die eine oder andere E-Mail zu beantworten, sollte insbesondere nachts und am Wochenende die Verbindung nicht gleich nach dem Abrufen der E-Mails trennen, sondern kann die verbleibende Zeit zum Beantworten der E-Mails nützen. Sich zwei Mal für 20 Sekunden einzuwählen kostet gleich viel wie 12 Minuten durchgehendes Surfen.

Allerdings sollte man dabei beachten, dass die Telekom Austria die Zeit der Telefonverbindung (ab dem Zeitpunkt, an dem das Modem des Providers abhebt) verrechnet. Programme, die die Zeit der Verbindung mit dem Internet anzeigen, rechnen meist ab dem Zeitpunkt, an dem der Verbindungsaufbau abgeschlossen wurde. Die beiden Zeitpunkte können durchaus 20 bis 30 Sekunden auseinanderliegen.

### **Einwahlnummern**

Beim erstmaligen Installieren eines Internet-Zugangs sollte man beachten, dass von der Software die richtige Telefonnummer angewählt wird. Da der Online-Tarif nur über eine Entfernung von 50 Kilometern verrechnet wird, haben viele Internet-Provider verschiedene Einwahlknoten, teilweise mit verschiedenen Telefonnummern. In einem Schlichtungsfall (siehe Seite 25) hat

sich gezeigt, dass die auf der vom Internet-Provider mitgelieferten CD-ROM eingetragene Telefonnummer für den Wohnsitz des Kunden nicht geeignet war und er sie händisch hätte ändern müssen.

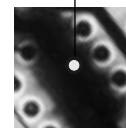
### **IX.2 Probleme mit dem Telefonapparat T95**

In einem Streitschlichtungsfall (siehe Seite 22) hat sich die Telekom-Control ausführlich mit den Problemen auseinandergesetzt, die entstehen, wenn man den Telefonapparat T95 und ein Modem nicht richtig an die Telefonsteckdose ansteckt. Die Erkenntnisse aus diesem Streitschlichtungsfall finden Sie im folgenden:

#### **Worin besteht das Problem zwischen Modems und dem Telefonapparat T95?**

Die drei Steckplätze auf der Telefonsteckdose sind nicht gleichwertig, sondern in Serie geschaltet. Wenn Sie mehrere Telefonsteckdosen haben, sind auch diese in Serie geschaltet. Wichtig ist auch, welche Kabel Sie für die Anschaltung des Modems verwenden. Wenn Geräte falsch angesteckt werden oder wenn ungeeignete Kabel verwendet werden, kommt es zu einer Parallelschaltung. Dabei können manche Modems durch manche Telefonapparate gestört werden. Die Störungen führen zu geringen Datenübertragungsraten und entsprechend langen Verbindungsdauern. Das Problem ist bisher für den Telefonapparat T95 (von Kapsch für die Telekom Austria AG produziert, anthrazitfarben mit grünen Tasten) und das im wesentlichen baugleiche Nachfolgemodell T98 (gleiches Gehäuse, verschiedene Farben) bekannt.

„Das anthrazitfarbene Sorgenkind T 95 und seine Modemstörung.“



### **Wie prüfe ich, ob Modem und Telefon richtig angesteckt sind?**

Das Modem sollte an Ihrer Telefonsteckdose beim Symbol „Dreieck“ angesteckt sein, das Telefon beim Symbol „Telefonhörer“:

Ein korrekt angeschaltetes vierpoliges Modem schaltet den Telefonapparat weg, wenn es eine Verbindung aufbaut. Heben Sie den Telefonhörer ab, während eine Internetverbindung aufgebaut ist:

**A** Wenn Sie nichts hören, hat das Modem den Telefonapparat weggeschaltet und kann durch ihn nicht gestört werden. Sie brauchen sich in diesem Fall mit den folgenden Erläuterungen nicht weiter auseinanderzusetzen.

**B** Wenn Sie das Pfeifen bzw. Rauschen des Modems hören können oder wenn durch das Abheben die Internetverbindung abbricht, wird der Telefonapparat nicht weggeschaltet. In diesem Fall sollten Sie, falls Sie Geschwindigkeitsprobleme haben, den Telefonapparat und allfällige andere Geräte vor dem Aufbau der Internetverbindung abstecken. Das ist jedenfalls die einfachste Lösung. Vielleicht können Ihnen auch die folgenden Erläuterungen helfen, das Problem zu lösen.

### **Wer hilft mir bei Problemen?**

Da Ihr Netzbetreiber die Telefonsteckdose installiert hat, ist auch der Netzbetreiber für die Problemlösung verantwortlich. Wenn Sie einen Anschluss der Telekom Austria AG haben, kontaktieren Sie die Störungsmeldestelle (Tel. 111-20). Fragen zu Ihrem Modem und dem dafür zu verwendenden Ka-

bel richten Sie bitte, wenn sie aus der Gebrauchsanweisung nicht hervorgehen, an den Hersteller oder Verkäufer des Modems. Bei Nebenstellenanlagen kontaktieren Sie bitte das für die Wartung Ihrer Nebenstellenanlage zuständige Unternehmen.

Die Telekom-Control GmbH ist als Schlichtungsstelle nur für Fälle zuständig, in denen zwischen Kunden und Netzbetreibern keine befriedigende Lösung erreicht werden kann. Wir haben die Erkenntnisse aus einem konkreten Streitschlichtungsverfahren hier für Sie zusammengefasst, können aber darüber hinaus keine technische Hilfestellung oder Störungsbehebung im Einzelfall durchführen.

### **Technische Erläuterungen**

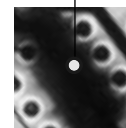
Im folgenden Teil erläutern wir für technisch Interessierte die Telefonsteckdose sowie Möglichkeiten, die richtige Anschaltung von Endgeräten zu überprüfen. Leider sind diese Erklärungen ziemlich detailliert. Wenn Sie technisch weniger interessiert sind, lesen Sie stattdessen einfach den oben beschriebenen Test (siehe „Wie prüfe ich, ob Modem und Telefon richtig angesteckt sind?“).

### **Wie funktioniert die Telefonsteckdose?**

Eine Telefonleitung besteht aus zwei Drähten, der a-Ader und der b-Ader. Anders als bei einer Dreifachsteckdose für Strom, bei der die Geräte parallel angeschaltet werden, werden die Geräte bei der Telefonsteckdose seriell angeschaltet. Die vom Wählamt kommenden Drähte werden zunächst zum Steckplatz „Dreieck“ geleitet, von diesem dann zum Steckplatz „Kreis“ und

„Einige Geräte umgehen die serielle Schaltung der Telefonsteckdose.“





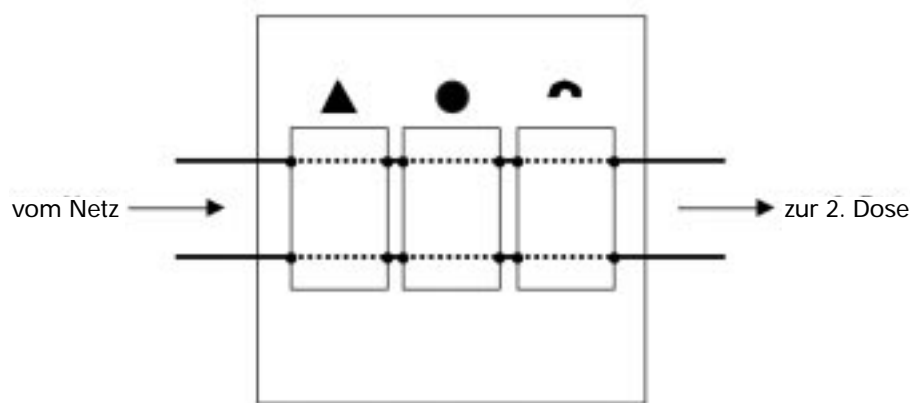
zuletzt zum Steckplatz „Telefonhörer“. Von dort werden sie dann zu einer allfälligen zweiten Dose weitergeleitet. Beachten Sie, dass diese elektronische Reihenfolge sich von der Anordnung der Steckplätze unterscheidet. Der Steckplatz „Telefonhörer“ ist in der Mitte angeordnet, steht aber elektronisch an letzter Stelle.

In jedem Steckplatz wird das Signal links hereingeleitet (links oben a, links unten b) und rechts hinausgeleitet (rechts oben a1, rechts unten b1). Wenn in einem Steckplatz kein Gerät angesteckt ist, werden a und a1 bzw. b und b1 durch die Dose überbrückt (in der Skizze durch punktierte Linien symbolisiert), dadurch wird das Signal zum nächsten Steckplatz weitergeleitet. Steckt man ein Gerät an, werden diese Brücken geöffnet und das Gerät selbst muss das Signal weiterleiten.

das Gerät nicht aktiv, so überbrückt es a und a1 bzw. b und b1 und schleift das Signal dadurch zum nächsten Steckplatz in der Dose durch. Wenn das Gerät aktiv wird (abhebt), trennt es diese Verbindung auf und schaltet dadurch alle nachfolgenden Geräte in der Kette vom Netz ab.

Wenn ausschließlich vierpolige Geräte angesteckt sind, ist dadurch gewährleistet, dass immer nur ein Gerät aktiv ist. Das aktive Gerät schaltet alle nachfolgenden Geräte weg. Ein in der Kette weiter vorn angeschaltetes Gerät kann einem nachfolgenden Gerät das Gespräch wegnehmen.

Bei zweipoligen Endgeräten ist nur der a- und der b-Kontakt belegt (in der Dose links oben bzw. links unten, am Stecker von der Dose aus gesehen rechts oben bzw. rechts unten). Das



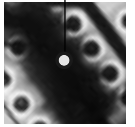
*Leere Telefonsteckdose*

### Was sind zweipolige bzw. vierpolige Endgeräte?

Das typische Endgerät ist ein vierpoliges Gerät. Auf seinem Stecker sind links und rechts jeweils der Kontakt ganz oben und ganz unten belegt. Diese vier Kontakte werden durch vier Drähte im Kabel ins Gerät geleitet. Ist

zweipolige Endgerät schleift das Signal daher nicht an andere Geräte weiter. An einer Steckdose kann daher maximal ein zweipoliges Gerät (und zwar nur als letztes in der Kette) angeschaltet werden.

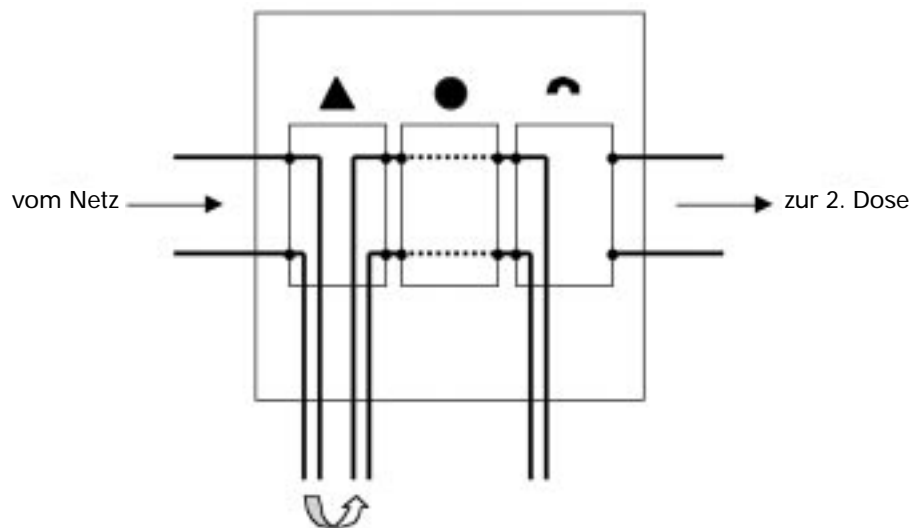
Praktisch alle auf dem Markt verfügbaren Telefone (Ausnahme: die meisten



Schnurlostelefone) sind zweipolige Geräte. Mit einem zweipoligen Modem können solche Telefone nicht kombiniert werden. Eine häufige „Lösung“ dieses Problems besteht darin, dass das Modemkabel oder das Modem die Kontakte a und a1 bzw. b und b1 überbrücken. Dadurch wird die serielle Schaltung der beiden Geräte umgangen, die Geräte sind parallel geschaltet. Oberflächlich betrachtet funktionieren die Geräte zwar, sie können sich aber stören (siehe unten: Problemfall 3).

stromlos), dann hören Sie im Telefonhörer beim Abheben den Wählton.

- B** Ist das Modem eingeschaltet, aber nicht aktiv, dann hören Sie ebenfalls den Wählton.
- C** Ist das Modem aktiv (z. B. wenn eine Internetverbindung aufgebaut ist), dann schaltet es das Telefon weg. Sie hören im Telefonhörer dann gar nichts und das Abheben und Auflegen des Hörers beeinflusst die Internetverbindung nicht.



*Telefonsteckdose mit vierpoligem Modem und Telefonapparat*

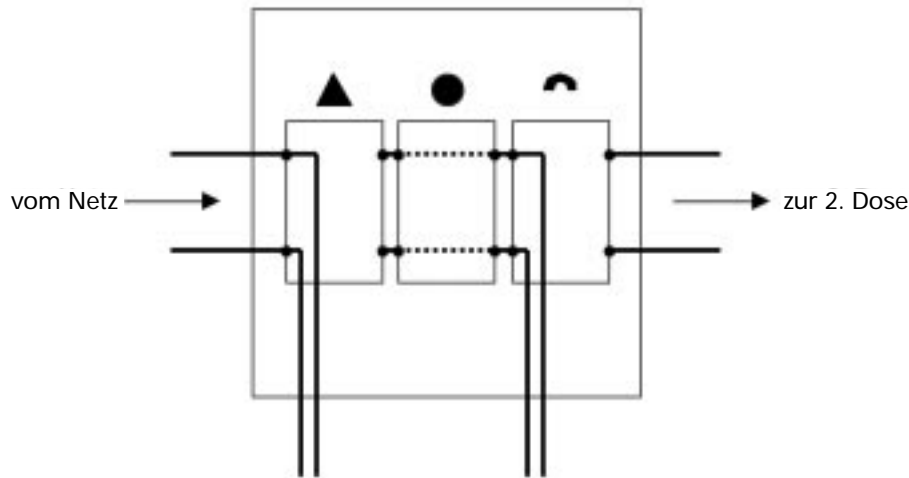
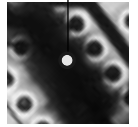
### Wie stelle ich fest, ob mein Modem ein vierpoliges Modem ist?

- Trennen Sie alle Endgeräte vom Telefonnetz.
- Stecken Sie das Modem beim Symbol „Dreieck“ an. Stecken Sie an derselben Steckdose das Telefon beim Symbol „Telefonhörer“ an.
- Ein korrekt angeschaltetes vierpoliges Modem verhält sich so:

**A** Ist das Modem ausgeschaltet (bzw.

**Problemfall 1:** Wenn ich Modem und Telefon wie oben beschrieben anstecke, dann ist das Telefon immer tot.

**Ursache:** Ihr Modem ist wahrscheinlich ein sogenanntes zweipoliges Modem. Diese Modems schleifen das Telefonsignal nicht zum Telefon durch. (Möglich ist auch, dass das Modem vierpolig ist, aber das Modemkabel nur zwei Adern hat. Diesen Fall können Sie überprüfen, indem Sie ein anderes Kabel verwenden, z. B. die Kabel von Modem und Telefon probeweise vertauschen.)



Telefonsteckdose mit zweipoligem Modem und Telefonapparat (Problemfall 1)

**Problemlösung:** a) Stecken Sie das Modem immer nur dann an, wenn Sie eine Internetverbindung aufbauen wollen. Da beim Einstecken die anderen Endgeräte abgetrennt werden, können sie das Modem auch nicht stören und müssen nicht abgesteckt werden. Haben Sie die Internetverbindung beendet, stecken Sie das Modem wieder aus, damit das Telefon wieder am Netz hängt.

**B** Nicht empfehlenswert ist es, ein Modemkabel zu verwenden, das das Signal immer durchschleift (siehe Problemfall 3). Problematisch ist es auch, das Modem an einem anderen Steckplatz anzustecken.

**Problemfall 2:** Ich habe Modem und Telefon wie oben beschrieben angesteckt. An sich funktioniert es, aber wenn das Modem ausgeschaltet ist, ist das Telefon tot.

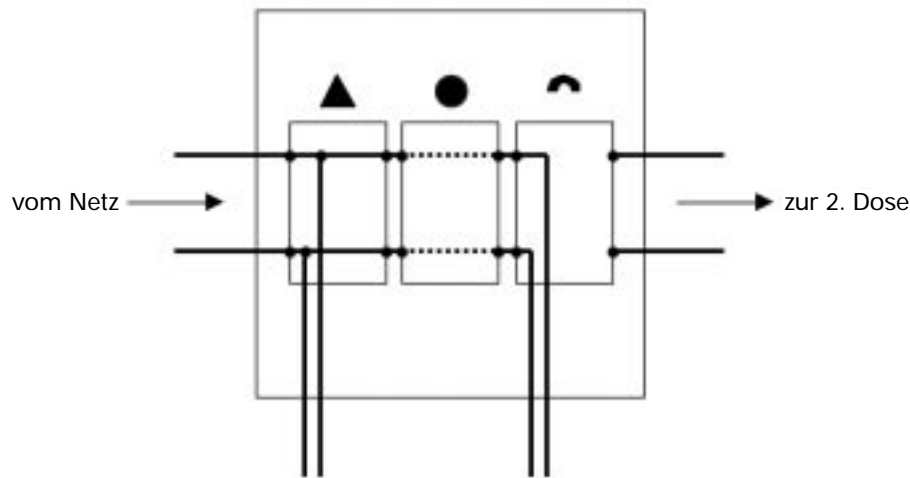
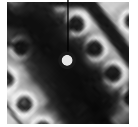
**Ursache:** Ihr Modem ist zwar ein vierpoliges Modem und hängt an einem korrekten Kabel. Das Modem verhält sich aber nicht korrekt, wenn es ausgeschaltet bzw. stromlos ist.

**Problemlösung:** a) Lassen Sie Ihr Modem entweder immer eingeschaltet oder stecken Sie es ab, wenn Sie es ausschalten wollen.

**B** Nicht empfehlenswert ist es, ein Modemkabel zu verwenden, das das Signal immer durchschleift (siehe Problemfall 3). Problematisch ist es auch, das Modem an einem anderen Steckplatz anzustecken.

**Problemfall 3:** Das Telefon wird auch dann nicht weggeschaltet, wenn eine Internetverbindung aufgebaut ist.

**Ursache:** Entweder das Modem oder das Modemkabel schleifen das Signal durch. Wahrscheinlich haben Sie ein zweipoliges Modem. Ein korrekt angeschaltetes zweipoliges Modem trennt alle anderen Geräte vom Netz ab, um von ihnen nicht gestört zu werden. Dadurch tritt der oben beschriebene Problemfall 1 auf (das Telefon ist immer tot). Manche Hersteller „lösen“ dieses Problem, indem sie das Telefonsignal entweder im Modem durchschleifen oder indem sie ein Kabel beipacken,



*Modem oder Modemkabel schleifen das Signal durch (Problemfall 3)*

bei dem die Kontakte a und a1 bzw. b und b1 überbrückt sind. Das Modem ist dann parallel zum Telefon angeschaltet. Beide Geräte funktionieren, können sich aber gegenseitig stören.

**Problemlösung:** Wenn Sie Geschwindigkeitsprobleme haben, dann stecken Sie den Telefonapparat und allfällige andere Geräte vor dem Aufbau der Internetverbindung ab. Haben Sie die Internetverbindung beendet, dann können Sie das Modem angesteckt lassen, solange es andere Geräte nicht stört.

**Wie stelle ich fest, welche Telefonsteckdose die „erste Dose“ ist?**

Die erste Dose ist nicht unbedingt die, die näher an Ihrer Wohnungstüre liegt. Es hängt vielmehr davon ab, welche Dose als erste Dose geschaltet ist.

So wie ein am Dreieck angeschaltetes vierpoliges Modem bei Aufbau einer Internetverbindung das am Telefonhörersymbol derselben Steckdose angesteckte Telefon wegschaltet, so schaltet ein an der ersten Dose angeschaltetes

vierpoliges Modem die folgenden Dosen weg.

Wenn Sie mit dem oben erwähnten Test festgestellt haben, dass Ihr Modem ein vierpoliges Modem mit dem richtigen Kabel ist, dann testen Sie folgendermaßen, ob das Modem an der ersten Steckdose steckt:

Stecken Sie das Modem an die Dose, wo sie es haben wollen, und das Telefon an eine andere Dose. Steckt das Modem an der ersten Dose, dann schaltet es beim Aufbau einer Internetverbindung das Telefon weg (das Telefon ist beim Abheben tot, man hört kein Pfeifen, die Internetverbindung bricht durch das Abheben nicht ab). Schaltet das Modem das Telefon nicht weg oder lässt sich keine Internetverbindung aufbauen, dann probieren Sie es umgekehrt.

Wenn Sie selbst nicht feststellen können, welche Dose die erste Dose ist, dann lassen Sie sich von der Störungsmeldestelle (Tel. 111-20) beraten.

„Hilfe erhalten Kunden auch bei der Störungsstelle der Telekom Austria – unter 111-20.“

# X. Anhang

## X.1 Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung

### I. Allgemeines

#### Abgrenzung vom Verfahren nach

##### § 66 TKG

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Telekom-Control GmbH gemäß § 116 TKG umfaßt sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Anbietern von Telekommunikationsdiensten und deren Kunden entstanden sind, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer nicht behauptet wird. Beschwerden können von Kunden oder Interessensvertretungen vorgelegt werden. Die gegenwärtigen Richtlinien betreffen nur dieses Verfahren.

(2) Die Zuständigkeit der Telekom-Control GmbH gemäß § 66 TKG umfaßt dagegen Streitigkeiten mit Anbietern von öffentlichen Telekommunikationsdiensten, wobei eine Verletzung des TKG durch den Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsdienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird.

#### Beschwerdegegenstand

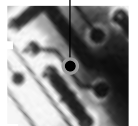
§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 116 TKG kann jeder Streit-

und Beschwerdefall sein, der sich auf die Erbringung des Telekommunikationsdienstes oder auf damit in direktem Zusammenhang stehende Tätigkeiten des Anbieters des Telekommunikationsdienstes (z. B. Verrechnung, Kundenservice etc.) bezieht.

(2) Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich vor dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Telekommunikationsgesetzes, also vor dem 1. 8. 1997, zuge tragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden, außer wenn dies im Einzelfall unbillig wäre.

#### Vorangegangener Lösungsversuch

§ 3. (1) Eine Beschwerde gemäß § 116 TKG ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Be-



„Die Streitschlichtung der Telekom-Control arbeitet auf Basis des Telekommunikationsgesetzes (§ 116 TKG).“



schwerdeführer zuvor seine Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes gerichtet hat und dieser der Beschwerde binnen vier Wochen nicht vollinhaltlich stattgegeben hat.

#### **Voraussetzungen bei Entgeltstreitigkeiten**

§ 4. (1) In Beschwerdefällen, welche sich auf die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte beziehen (Entgeltstreitigkeit), sind zunächst schriftliche Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes zu erheben. Ist vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes dabei in dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen ein mehrgliedriges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Streitschlichtungsverfahren bei der Telekom-Control GmbH eingeleitet werden kann. Der Antrag auf Einleitung ist dabei binnen eines Monats nach Zugang der endgültigen Entscheidung des Anbieters des Telekommunikationsdienstes über die Einwendungen an die Telekom-Control GmbH zu richten, anderenfalls die Beschwerde unzulässig ist. Die Telekom-Control GmbH kann Ausnahmen von dieser Regel machen, falls der Beschwerdeführer vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht auf die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens vor der Telekom-Control GmbH und auf die dafür vorgesehene Frist anlässlich der Entgeltstreitigkeit hingewiesen wurde.

(2) Falls der Anbieter des Telekommunikationsdienstes den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm ver-

rechneten Entgelte nicht die in § 64 Abs. 2 TKG vorgesehene Wirkung (Aufschub der Fälligkeit) zuerkennt, so hat der Beschwerdeführer schon vor der Ausschöpfung seiner Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens die Möglichkeit, durch Übermittlung einer Kopie seiner Einwendungen an die Telekom-Control GmbH gemäß § 9 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

#### **Datenschutz**

§ 5. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Regulierungsbehörde ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stamm- und Vermittlungsdaten, vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes anzufordern, und nach der der Anbieter des Telekommunikationsdienstes dazu ermächtigt wird, diese Daten an die Regulierungsbehörde zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte betreffen.

#### **Einigung**

§ 6. Kommt zwischen den Streitparteien über den Streitgegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist die Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Regulierungsbehörde unverzüglich mitzuteilen. Das Streitschlichtungsverfahren nach § 116 TKG wird sodann eingestellt.

„Die Telekom-Control hat die Möglichkeit, auf Einzeldaten des Telekom-Anbieters zuzugreifen, wenn es zur Klärung nötig ist.“



### **Kosten**

§ 7. (1) Jeder Streitteil trägt die ihm durch das Streitschlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst.

(2) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde durch das Streitschlichtungsverfahren entstehen, sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Die Regulierungsbehörde kann jedoch von der Vorschreibung des Kostenersatzes absehen, wenn dies im Einzelfall die Billigkeit erfordert. Ist der Beschwerdeführer Konsument im Sinne von § 1 KSchG, so werden die Barauslagen jedenfalls von der Regulierungsbehörde selbst getragen.

(3) Gebührt der Regulierungsbehörde ein Kostenersatz gemäß Absatz 2, so kann sie vor Durchführung der kostenverursachenden Handlung dem Beschwerdeführer einen Vorschuß in der Höhe der zu erwartenden Kosten auferlegen.

(4) Barauslagen, welche der Regulierungsbehörde in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 116 Abs. 1 TKG in Verbindung mit den gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Streitpartei entstehen, sind der Regulierungsbehörde zu ersetzen.

### **Vertretung im Schlichtungsverfahren**

§ 8. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Anbieter von Telekommunikationsdiensten auf Anfrage eine Person nam-

haft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluß einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Person benannt werden.

## **II. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten**

### **Registrierung bei Entgeltstreitigkeiten**

§ 9. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und möchte er gemäß § 4 Abs. 2 einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so genügt dazu die Übermittlung einer Kopie des Schreibens, mit dem der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Anbieter des Telekommunikationsdienstes erhoben hat, an die Telekom-Control GmbH (Registrierung der Beschwerde). Für die Registrierung ist jedenfalls erforderlich, daß der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungen bzw. die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 64 Abs. 2 TKG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnungsbeträge aufgeschoben. Auf Verlangen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 64 Abs. 2 TKG Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beanspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Telekom-Control GmbH registrierte



Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, daß vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum keine Rechnung dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurde, so ist die Fälligkeit hinsichtlich der gesamten Verbindungsentgelte aufgeschoben. Wurden vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum nur eine oder zwei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt, so ist an Stelle der drei davorliegenden Rechnungen auf die eine bzw. zwei davorliegenden Rechnungen abzustellen.

(3) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach Ausschöpfen der innerhalb des Unternehmens bereitgestellten Beschwerdemöglichkeiten (Erhalt der endgültigen Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Einwendungen) unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten durch die Telekom-Control GmbH, so ist das Verfahren gemäß § 116 TKG damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit gemäß § 64 Abs. 2 TKG.

(4) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt.

### III. Inhaltliche Überprüfung

#### Informationspflicht des Betreibers

§ 10. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen, insbesondere der Ver-

mittlungsdaten gemäß § 93 Abs. 2 TKG, oder die Durchführung bestimmter technischer Untersuchungen auftragen. Dafür ist dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

#### Stellungnahme

§ 11. (1) Verlangt der Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Beschwerde, und wurden die Voraussetzungen der §§ 3 und 4 erfüllt, so übermittelt die Regulierungsbehörde die Beschwerde an den Anbieter des Telekommunikationsdienstes, mit dem Auftrag, binnen zwei Wochen entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder zum Fall Stellung zu beziehen.

(2) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat inhaltlich umfassend auf die einzelnen Beschwerdepunkte einzugehen, sowie – vorbehaltlich des Abs. 4 – die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

(3) Betrifft die Beschwerde die Richtigkeit der vom Anbieter des Telekommunikationsdienstes verrechneten Entgelte, so hat die Stellungnahme die Ergebnisse sowie – vorbehaltlich des Abs. 4 – die Arbeitsschritte der Überprüfung gemäß § 64 Abs. 1 TKG ausführlich darzulegen.

(4) Bedient sich ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten eines standardisierten Verfahrens zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwer-

„Bei einer inhaltlichen Prüfung müssen Telekom-Betreiber innerhalb von zwei Wochen Stellung beziehen.“





den bzw. zur Überprüfung der Richtigkeit der Entgelte gemäß § 64 Abs. 1 TKG, so genügt eine einmalige ausführliche Anzeige der im Rahmen dieses Verfahrens vorgenommenen Arbeitsschritte.

(5) Die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes hat, ebenso wie eine vollständige Übermittlung der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs. 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Abs. 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Regulierungsbehörde einzulangen.

#### **Technische Gutachten**

§ 12. (1) Wenn dies von der Regulierungsbehörde als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel ihrem Personalstand entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Dabei wird auch beurteilt, ob vom Betreiber alle notwendigen technischen Untersuchungen durchgeführt wurden. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen, unter Beachtung des § 14 Abs. 1.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, daß eine weitere technische Prüfung unter Beachtung des § 14 Abs. 1 notwendig und sinnvoll ist, kann er diese selbst oder durch einen von der Regulierungsbehörde beauftragten unabhängigen Sachverständigen durchführen. Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen

in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes zu verpflichten.

(3) Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes hat bei einer Prüfung nach Absatz 2 dem Sachverständigen im von ihm gewünschten Umfang in alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren, sowie Zutritt zu den technisch-betrieblichen Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren.

(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens drei Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 fertiggestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens sechs Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Absatz 1 fertiggestellt.

#### **Lösungsvorschlag**

§ 13. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie der gemäß § 12 eingeholten Gutachten nimmt die Regulierungsbehörde eine erste Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Regulierungsbehörde – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Streitparteien – einen Lösungsvorschlag aus.

(2) Binnen zwei Wochen nach Fertigstellung der technischen Gutachten gemäß § 12 übermittelt die Regulie-

„Eine technische Prüfung kann in Einzelfällen durch die Telekom-Control angeordnet werden.“



rungsbehörde den Streitparteien ihre erste Stellungnahme samt den technischen Gutachten gemäß § 12, gemeinsam mit dem Lösungsvorschlag. Dem Beschwerdeführer wird darüberhinaus die Stellungnahme des Anbieters des Telekommunikationsdienstes gemäß § 11 übermittelt.

(3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftleistung und Rückstellung an die Regulierungsbehörde innerhalb von einer durch die Regulierungsbehörde zu setzende Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitteile einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Regulierungsbehörde gemäß Abs. 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlages) haben die Streitparteien entweder diesen unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurückzustellen, oder aber der Regulierungsbehörde ihre Gründe offenzulegen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

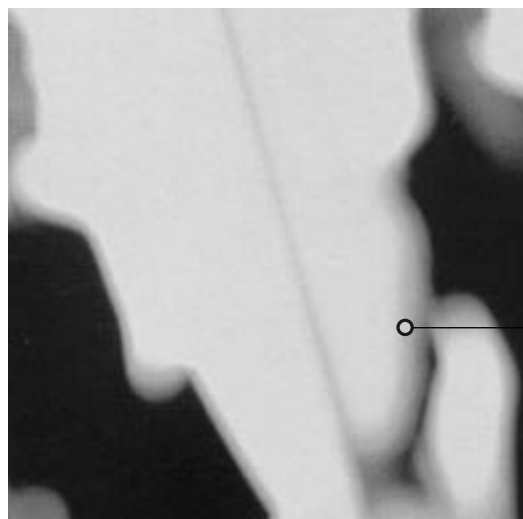
#### **Mündliche Verhandlung**

§ 14. (1) Stellen nicht beide Streitteile den Lösungsvorschlag innerhalb der Frist des § 13 Absatz 5 unterschrieben an die Regulierungsbehörde zurück, so kann die Regulierungsbehörde unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens des Anbieters von Telekommunikationsdiensten ist die nach § 8 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Re-

gulierungsbehörde gemäß § 8 Abs. 2 benannte Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können weiters bis zu zwei Personen ihres Vertrauens beiziehen.

(2) Die Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Streitteile Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.



(4) Ist zur Teilnahme an der mündlichen Verhandlung für einen Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG eine Anreise von seinem Wohnsitz von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrtkosten (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse) von der Regulierungsbehörde ersetzt.

#### **Schlichtungsempfehlung**

§ 15. (1) Innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Stellungnahmen ge-

„Nur als letzte Option steht die mündliche Verhandlung zur Verfügung.“



mäß § 13 Abs. 5 dieser Verfahrensrichtlinien respektive nach Durchführung der mündlichen Verhandlung gemäß § 14 nimmt die Regulierungsbehörde auf der Grundlage der beiderseitigen Vorbringen sowie der erstellten Gutachten eine abschließende Beurteilung des Streitfalles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor (Schlichtungsempfehlung). Diese übermittelt Sie an beide Streitparteien.

(2) Die Schlichtungsempfehlung enthält den Hinweis, daß mit schriftlicher Zustimmung zur Schlichtungsempfehlung binnen vier Wochen durch beide Streitteile ein rechtsverbindlicher Vergleich zustande kommt.

#### **Abschluß des Verfahrens**

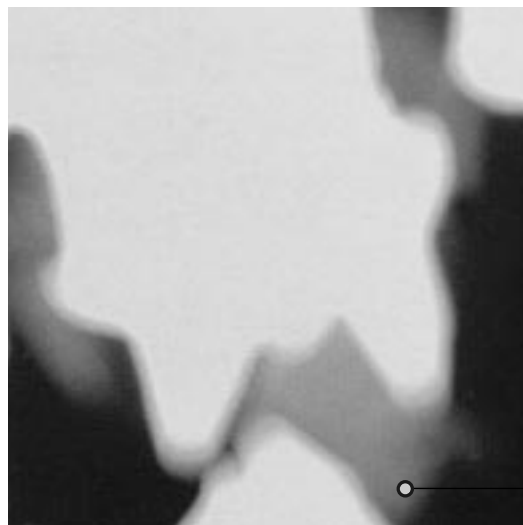
§ 16. (1) Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, daß die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs. 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

#### **Verkürztes Verfahren**

§ 17. (1) Die Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(3) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der

vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als öS 1.000,- beträgt, kann die Regulierungsbehörde ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 11 beschränken (Verfahren A). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Der Beschwerdeführer wird dabei darauf hingewiesen, daß die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 64 Abs. 2 TKG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.



„ Um jahrelangen Aktenlauf zu verhindern, agiert die Telekom-Control tw. auf Basis des ‘Verkürzten Verfahrens!’“

(4) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Doppelte übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als öS 1000,- beträgt, verfährt die Regulierungsbehörde im Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, in der Regel nach §§ 11 bis 13 (Verfahren B). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so wird das Schlichtungsverfahren gemäß § 16 dieser Verfahrensrichtlinien beendet.



(5) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Dreifache übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als öS 5000,- beträgt, bedient sich die Regulierungsbehörde der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren C).

(6) In Fällen von Entgeltstreitigkeiten, bei denen die bestrittene Telekom-Rechnung die erste Telekom-Rechnung ist, so sind zur Wahl der Verfahrensmittel die in den Abs. 3 bis 5 genannten Beträge (öS 1000,- bzw öS 5000,-) als Vergleich heranzuziehen.

### III. Schlußbestimmungen

#### Jährlicher Bericht

§ 18. (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Streitschlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Telekommunikationsunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz

der Schlichtungsempfehlungen der Regulierungsbehörde durch die Telekom-Unternehmen sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) In den Bericht aufzunehmen sind weiters die der Regulierungsbehörde angezeigten standardisierten Verfahren zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden gemäß § 11 Abs. 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem keine Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen (complaint handling), sowie eventuell Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

#### Inkrafttreten

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit Veröffentlichung in Kraft. Soweit sinnvoll und möglich, sind sie auch auf bereits anhängige Schlichtungsverfahren anzuwenden.

### X.2 Einspruchsverfahren und Adressen der Telekom Austria

Da die zahlenmäßig meisten Einsprüche Rechnungen der Telekom Austria betreffen, geben wir im folgenden die von der Telekom Austria übermittelte Information über den Verfahrensgang des Erst- und Zweiteinspruches samt der internen Zuständigkeit und den jeweiligen Adressen wieder. Bei den anderen Betreibern sollten Einwendungen in der Regel schriftlich an die in der Rechnung angegebene Adresse erhoben werden.

#### Ersteinspruch

In der ersten Stufe (Einspruch nach dem Rechnungszugang) wird ein standardisiertes Überprüfungsverfahren eingeleitet. Hier werden insbesondere alle Einwendungen des Kunden auf deren Richtigkeit überprüft. (Z. B. werden bei analogen Kundenanschlüssen die fotografisch festgehaltenen Zählerstände anhand der Zählerstandsfilme, bei digitalen Kundenanschlüssen der Verbrauch der Tarifimpulse von der Te-



lekom-Rechnungsstelle überprüft; die technischen Betriebsstellen überprüfen die betriebsinternen Störungsprotokolle, messtechnisch die Anschlußleitung, etc.)

Aufgrund des Ergebnisses der Überprüfung wird die Forderung der Telekom Austria entweder berichtigt oder bestätigt.

#### **Zweiteinspruch**

In einer zweiten Stufe kann der Kunde binnen einem Monat nach Zugang der aufgrund des Prüfungsverfahrens der ersten Stufe ergehenden Mitteilung schriftlich weitere Überprüfungen verlangen, sowohl hinsichtlich der Verrechnung als auch der für die Tarifierung maßgeblichen technischen Einrichtungen. U. a. wird auch ein Befund samt Gutachten von der Telekom Austria erstellt.

Die zuständige Telekom-Rechnungsstelle übermittelt das Kundenanbringen samt den allfälligen einschlägigen Unterlagen der Abteilung Rechtsdienste der jeweiligen Regionalleitung, welche Stelle in der Folge die weiteren Überprüfungen veranlasst und den Kunden abschließend über das Ergebnis informiert.

#### **Adressen**

Für die Erst- und Zweiteinsprüche sind bei der Telekom Austria jeweils die folgenden Telekom-Rechnungsstellen zuständig:

Für Wien, Niederösterreich und Burgenland: Telekom-Rechnungsstelle Wien, 1011 Wien, Dr. Karl-Lueger-Platz 5, Postfach 7777, Tel. 01/51500-0, Fax 01/51500/7102

Für Oberösterreich und Salzburg: Telekom-Rechnungsstelle Linz, 4021 Linz, Scharitzerstraße 6-8, Postfach 7777, Tel. 0732/7721-0, Fax 0732/650671

Für Steiermark: Telekom-Rechnungsstelle Graz, 8051 Graz-Gösting, Exerzierplatzstraße 34, Tel. 0316/880-0, Fax 0316/681468

Für Kärnten: Telekom-Rechnungsstelle Klagenfurt, 9021 Klagenfurt, Bahnhofplatz 1, Postfach 7777, Tel. 0463/5311-0, Fax 0463/5311-2679

Für Tirol und Vorarlberg: Telekom-Rechnungsstelle Innsbruck, 6010 Innsbruck, Anichstraße 7, Postfach 7777, Tel. 0512/500-0, Fax 0512/552899

### **X.3 Formular „Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens“**

Auf den folgenden Seiten finden Sie das von der Telekom-Control aufgelegte Formular für die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens. Das Formular eignet sich vor allem für Beschwerden betreffend die Höhe von Telefonrechnungen. Bei anderen Beschwerden ersucht die Telekom-Control, die Beschwerde und die bereits gegenüber dem Telekommunikationsanbieter getätigten Schritte kurz schrift-

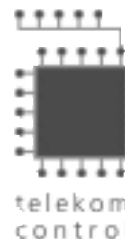
lich zusammenzufassen und Kopien des maßgeblichen Schriftverkehrs oder sonstiger relevanter Unterlagen beizulegen.

#### **Adresse der Schlichtungsstelle:**

Telekom-Control GmbH,  
Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien,  
Tel.: +43/(0)1/58058-0,  
Fax: +43/(0)1/58058-9191,  
E-Mail: [tkc@tkc.at](mailto:tkc@tkc.at),  
Website: <http://www.tkc.at>

# I. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



## A Angaben über den Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin

Nachname ..... Vorname .....  
Straße und Hausnummer ..... Postleitzahl und Ort .....  
..... Fax .....  
Telefon ..... E-Mail .....

## B Angaben über das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet

Auf welches Telekommunikationsunternehmen bezieht sich Ihre Beschwerde (Zutreffendes bitte ankreuzen)?

<input type="radio"/> Telekom Austria AG
<input type="radio"/> Mobilkom Austria AG
<input type="radio"/> max.mobil. Telekommunikation Service GmbH
<input type="radio"/> anderes Unternehmen

## C Von der Beschwerde betroffener Anschluß

### Art des Anschlusses

Vorwahl: ..... Teilnehmernummer: ..... Festnetz:: .....  Mobiltelefon

.....  analog

.....  digital

.....  ISDN

## D Von der Beschwerde betroffene Entgelte

**Achtung!** Dieser Abschnitt ist genau auszufüllen. Die Fälligkeit kann, wenn dies nötig ist, nur hinsichtlich hier ausdrücklich genannter Entgelte aufgeschoben werden. Legen Sie bitte Kopien der genannten Rechnungen bei, falls Sie diese der Schlichtungsstelle noch nicht übermittelt haben.

Nr.:	Rechnungsdatum (z.B. Nr. 4/99)	Gesamtbetrag	Wieviel ist strittig?	Welche Beträge haben Sie davon bereits bezahlt?		
1	.....	.....	.....	<input type="radio"/> alles	<input type="radio"/> nichts	<input type="radio"/> ATS .....
2	.....	.....	.....	<input type="radio"/> alles	<input type="radio"/> nichts	<input type="radio"/> ATS .....
3	.....	.....	.....	<input type="radio"/> alles	<input type="radio"/> nichts	<input type="radio"/> ATS .....

### Können Sie konkrete Angaben machen, was an der Rechnung Ihrer Ansicht nach nicht stimmt?

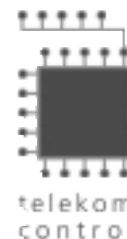
- Die Beschwerde richtet sich gegen das Herstellungsentgelt
  - Die Beschwerde richtet sich gegen das monatliche Grundentgelt
  - Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Mehrwertdienste
  - Die Beschwerde richtet sich gegen die Entgelte für Telefonate in Auslandszonen
  - Es wurden Mehrwertdienste angerufen, aber nicht in diesem Ausmaß
  - Die Beschwerde richtet sich gegen sonstige Entgelte (bitte näher umschreiben)
- .....

Weitere Angaben:

.....

# I. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



## E Bestätigung des Aufschubes der Fälligkeit

*Sie erhalten von der Schlichtungsstelle eine allgemeine Bestätigung, dass die Fälligkeit der oben unter Punkt D genannten Rechnungen aufgeschoben ist. Ungeachtet dessen kann ein Betrag, der dem Durchschnitt der drei davor liegenden Rechnungen entspricht, sofort fällig gestellt werden. Wenn Sie möchten, dass die Schlichtungsstelle diesen Betrag für Sie berechnet, legen Sie die drei vor dem strittigen Verrechnungszeitraum liegenden Telekom-Rechnungen bei. Falls Sie gegen eine dieser Rechnungen ebenfalls Einwendungen erhoben haben, legen Sie auch die drei vor dieser Rechnung liegenden Rechnungen bei.*

Ich möchte, dass die Schlichtungsstelle den Betrag berechnet, der fällig gestellt werden kann.  ja  nein

Die nötigen Unterlagen (Kopien der letzten drei Rechnungen vor dem strittigen Zeitraum) habe ich beigelegt.  ja  nein

## F Vor dem Schlichtungsverfahren gesetzte Schritte

*Geben Sie bitte getrennt für die oben in Punkt D genannten Rechnungen die bereits vorgenommenen Verfahrensschritte an. Die Rechnungsnummern beziehen sich auf die in Punkt D genannten Nummern. Legen Sie, wenn möglich, Kopien Ihrer Einspruchsschreiben und der Entscheidung des Telekom-Anbieters bei.*

### Rechnung Nr. 1

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

### Rechnung Nr. 2

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

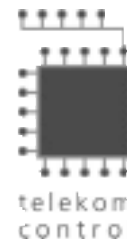
### Rechnung Nr. 3

Haben Sie einen (Erst-)Einspruch gegen diese Rechnung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

Haben Sie einen Zweiteinspruch gegen die Entscheidung erhoben? Haben Sie bereits eine Entscheidung darüber erhalten?  
 nein  ja, am .....  nein  ja, am .....  
 Kopie liegt bei .....  Kopie liegt bei .....

# I. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



## G Nähere Informationen zur Beschwerde

Die folgenden Informationen sollen die Schlichtungsstelle in die Lage versetzen, Risikofaktoren für erhöhte Telefonrechnungen zu identifizieren. Da es sich um Standardfragen handelt, kann es sein, dass nicht alle Fragen für Ihre Beschwerde von Relevanz sind. Füllen Sie bitte dennoch, soweit möglich, alle Fragen aus.

### Festnetz:

- Wird der Anschluß privat oder geschäftlich genutzt?     privat                       geschäftlich                       beides
- Wieviele Personen leben in der Wohnung, in der sich der Telefonanschluß befindet?  
(Bei Kindern bitte das Alter angeben) .....
- Wenn der Anschluß geschäftlich genutzt wird: Wieviele Personen haben Zugang zum Telefonanschluß? .....
- Hat außer diesen Personen sonst noch jemand – auch nur kurzzeitig – Zugang zum Telefonanschluß?  
 ja     nein
- Wenn ja, wer?     Putz- bzw. Haushaltshilfe     Nachbarn                       Verwandte  
 Freunde     Pflegepersonal                       andere
- Befindet sich der Anschluß in einem selten bewohnten Haus (Zweitwohnsitz)?     ja                       nein
- Wird der Anschluß gemeinsam mit einer anderen Familie, mit Untermietern, mit Nachbarn, ... genutzt?     ja                       nein
- Handelt es sich um einen Anschluß den Sie selbst nicht verwenden  
(z.B. weil der Anschluß nur von Untermietern, ... genutzt wird)?                       ja                       nein
- Gab es im fraglichen Zeitraum Probleme mit Ihren Endgeräten (Telefon, Fax etc.)?                       ja                       nein

Welche der im folgenden genannten Endgeräte verwenden Sie? Geben Sie bitte nach Möglichkeit Marke und Type an.  
Geben Sie bitte im Feld „Vertragspartner“ an, ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen stammt oder ob das Endgerät von Ihrem Telekom-Anbieter oder einem anderen Unternehmen gewartet wird.

- |  |                   |                        |
|--|-------------------|------------------------|
| <input type="radio"/> Telefon            | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Schnurlostelefon   | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Fax                | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Anrufbeantworter   | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Modem/Modemkarte   | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Haustelesonanlage  | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |
| <input type="radio"/> Nebenstellenanlage | Marke/Type: ..... | Vertragspartner: ..... |

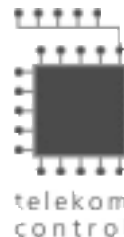
### Mobiltelefon

- Wieviele Personen benutzen das Mobiltelefon? (Bei Kindern bitte das Alter angeben) .....
- Wieviele Personen haben Zugang zum Mobiltelefon? .....
- Ist die SIM-Karte mit einem PIN-Code geschützt?                       ja                       nein
- Wieviele Personen kennen den PIN-Code? .....
- Welches Handy besitzen Sie?                      Marke: .....                      Type: .....



# I. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG

Entgeltstreitigkeit



## Allgemein:

Haben Sie im fraglichen Zeitraum sonst etwas Auffälliges im Betrieb des Telefons oder bei den dazugehörigen Einrichtungen beobachtet?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## H Datenschutzerklärung

Ich stimme hiermit zu, dass sämtliche relevanten Daten, die sich auf den strittigen Verrechnungszeitraum beziehen, sowie alle Daten aus dem Überprüfungsverfahren des Telekom-Anbieters, einschließlich der Stamm- und Vermittlungsdaten im Sinne von § 87 (3) Z 4 und Z 5 TKG vom oben (Punkt B) genannten Telekom-Anbieter im Rahmen der Streitschlichtung gemäß § 116 TKG an die Telekom-Control GmbH übermittelt werden. Diese Daten von der Schlichtungsstelle vertraulich behandelt und nur für die Zwecke des Streitschlichtungsverfahrens gemäß § 116 TKG verwendet.

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift