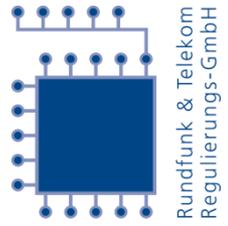


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

Streitschlichtung 2015: Fokus Kundenfreundlichkeit

Mag. Johannes Gungl



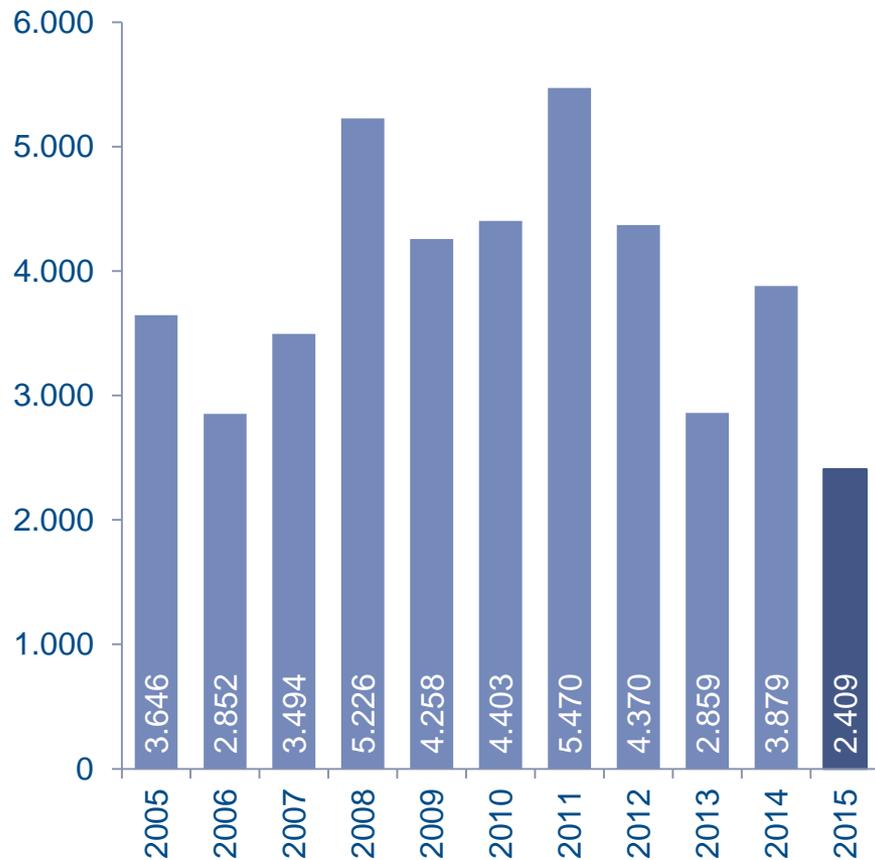
Wir setzen uns für die Konsumentinnen und Konsumenten ein - das Ergebnis: Telekom-Branche wird zusehends kundenfreundlicher

- 
- Schlichtungsfälle gehen 2015 deutlich zurück: mit 2.409 Verfahren historischer Tiefstand seit 2004
 - Durchschnittlicher Streitwert sank von 432 Euro (2014) auf 414 Euro (2015)
 - Durchschnittliche Einigungsquote bei Schlichtungsfällen mit 72 % so hoch wie noch nie!
 - Kulanzbereitschaft der Betreiber nimmt weiter zu: 286 „First Contact Solutions“ – Maß für Kundenfreundlichkeit
 - Kundenschutzmaßnahmen konnten umgesetzt werden
Portierung, Kündigungsfristen etc.



Historischer Tiefstand bei Verfahren – nach einem deutlichen Anstieg im Jahr 2014 sanken die Verfahren um 38 % auf 2.409 Verfahren!

Anzahl der eingebrachten Streitschlichtungsfälle 2005 bis 2015

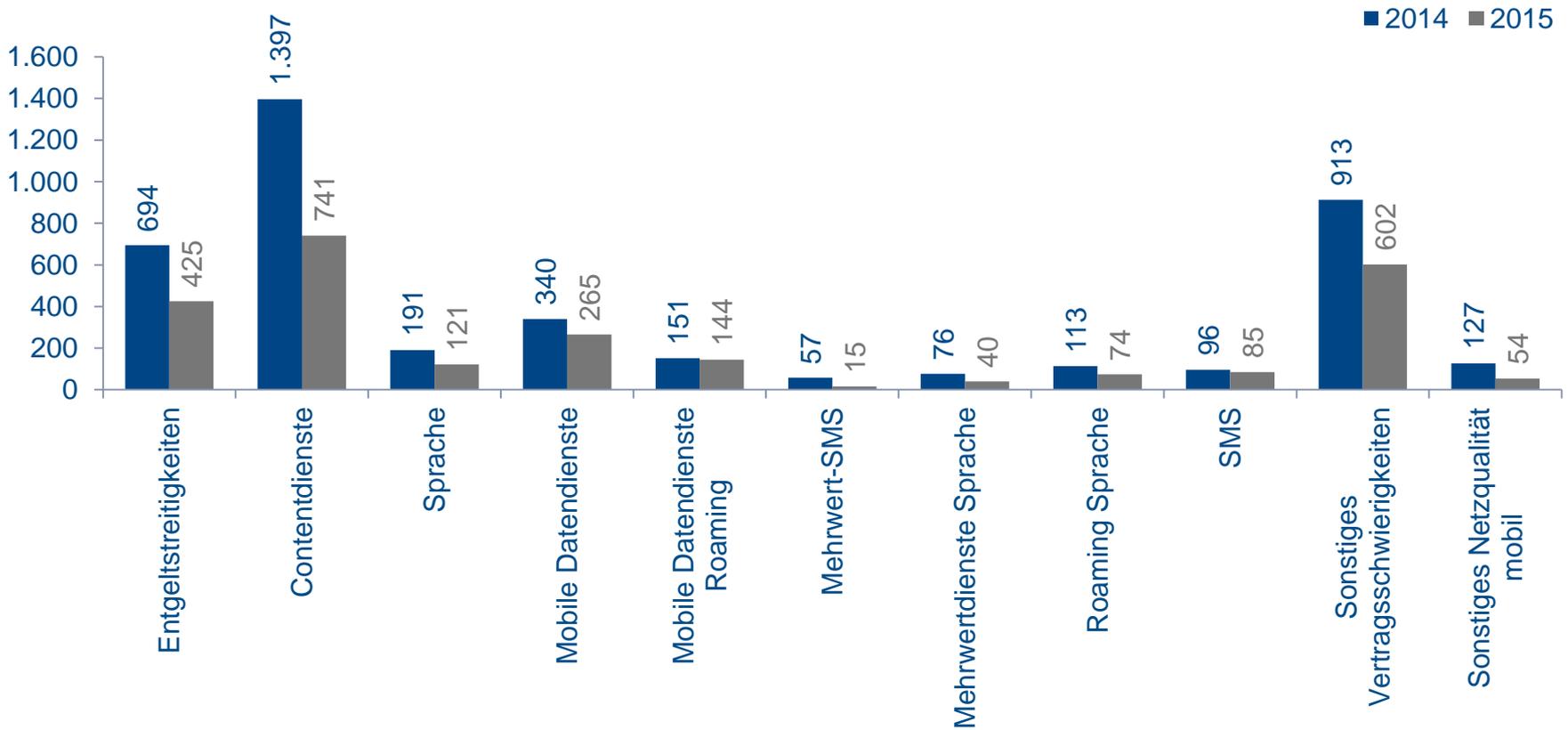


- Starker Rückgang der Verfahren von 3.879 (2014) auf 2.409 (2015).
- Insgesamt betrafen 1.861 Verfahren Entgeltstreitigkeiten und 741 Contentdienste.



Bei keinem einzigen Verfahrensgegenstand kam es zu Steigerungen!

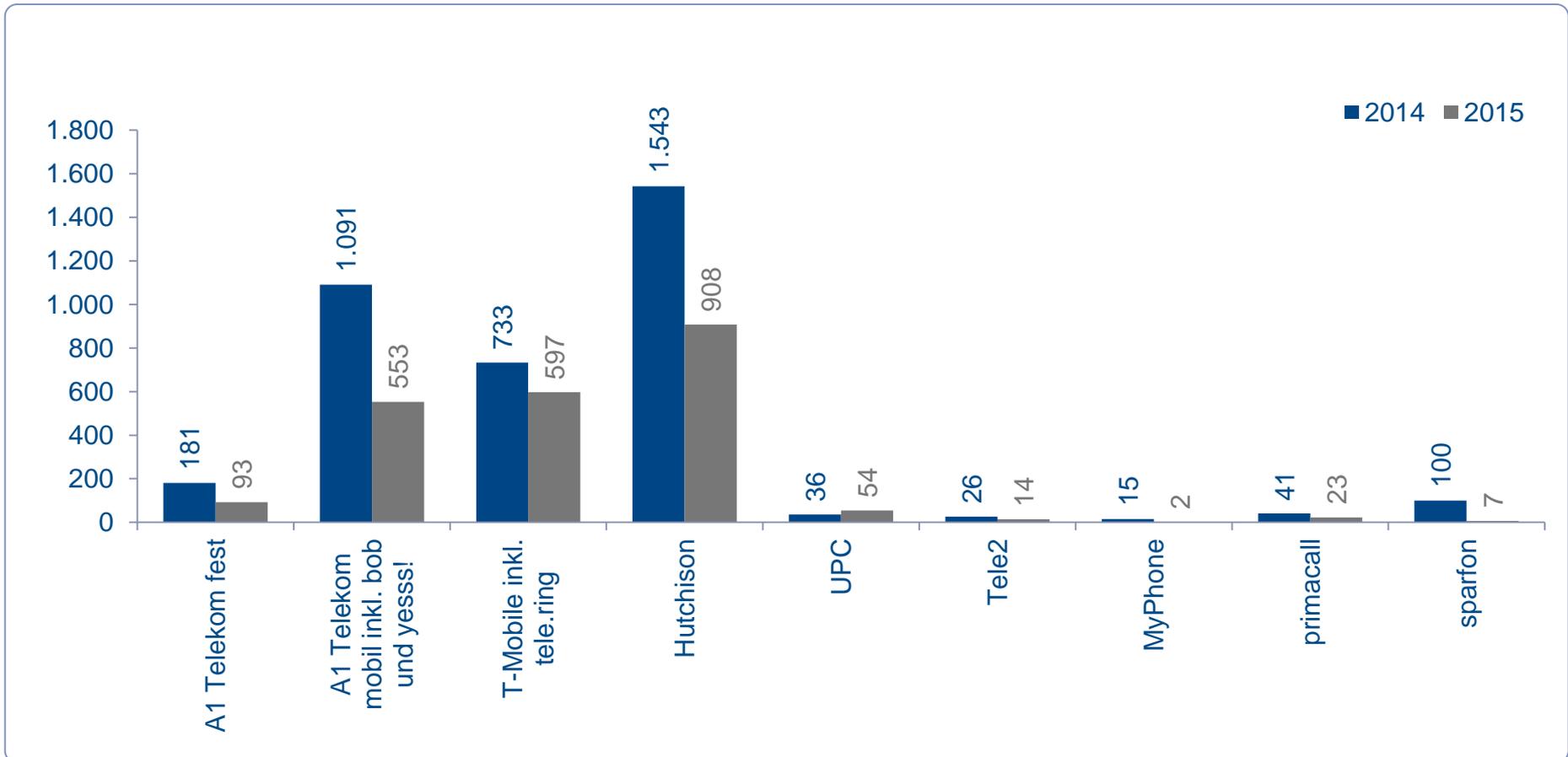
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Gegenstand





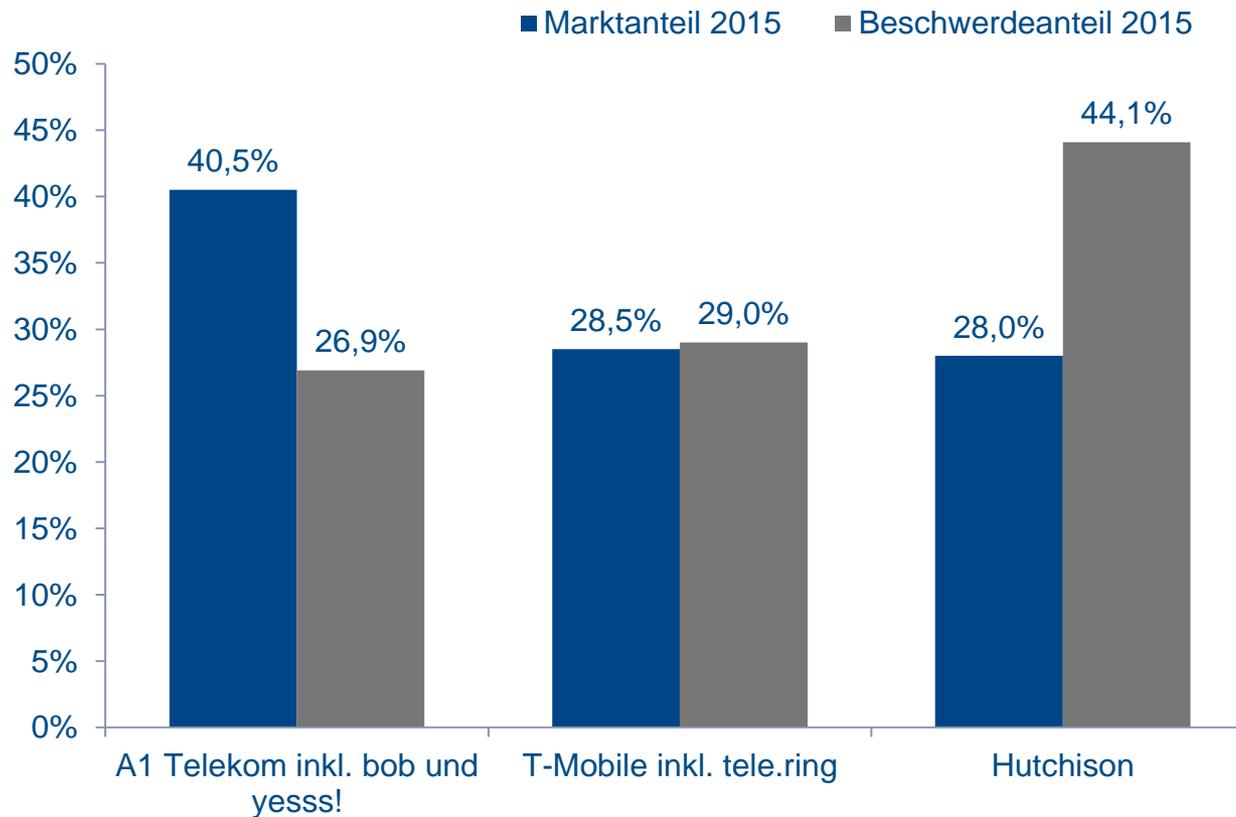
Verfahren spiegeln Kundenverhalten wider: Beschwerden zu Festnetztelefonie gehen Jahr für Jahr zurück

Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Betreibern



Hutchison: noch geringster Marktanteil, trotzdem die meisten Beschwerden!

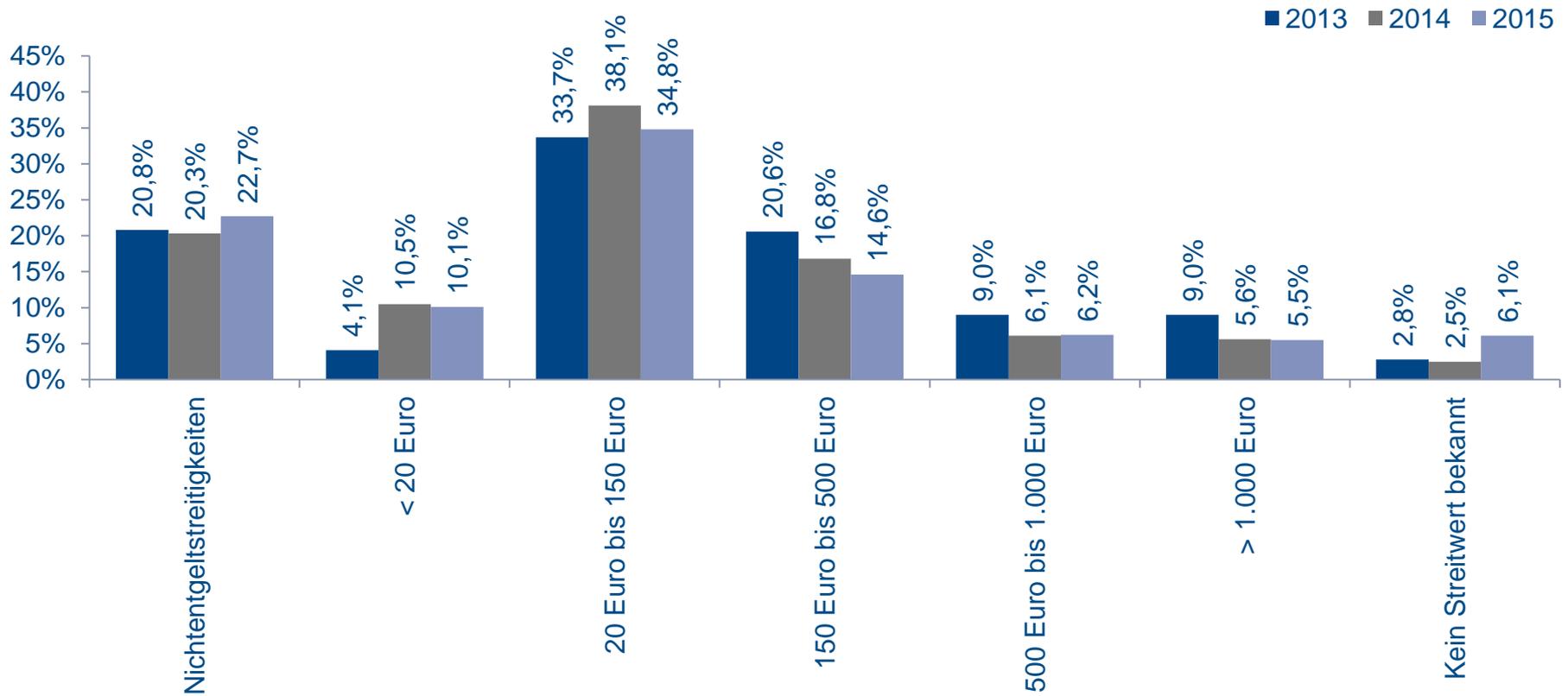
Bei A1 Telekom gingen die Beschwerden in den letzten drei Jahren jeweils deutlich zurück!





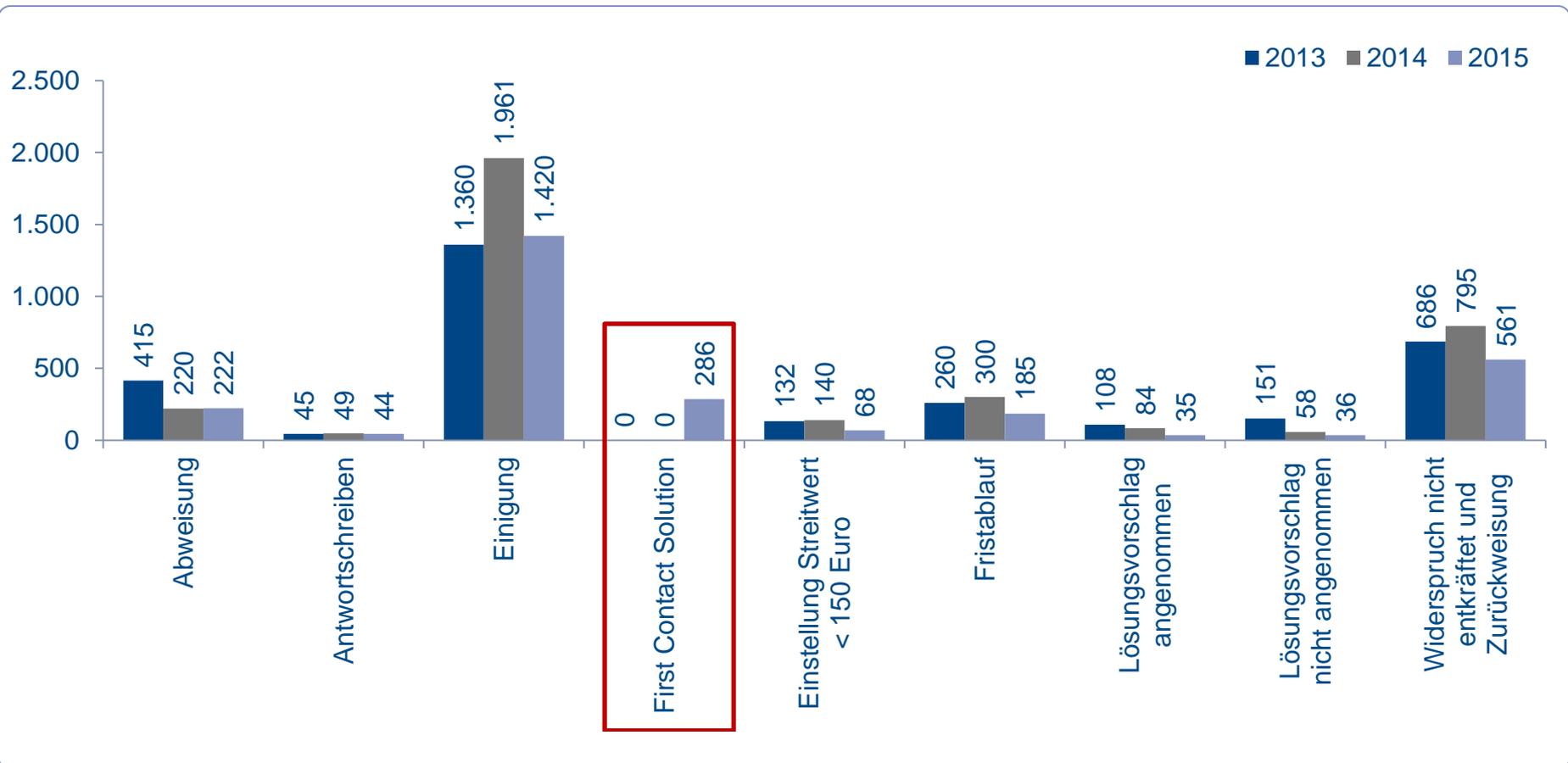
Schutzmechanismen der Regulierungsbehörde sind effektiv: Verfahren mit hohen Streitwerten gehen immer mehr zurück!

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 nach Streitwert



Wir arbeiten intensiv mit den Betreibern zusammen: „First Contact Solutions“ sind besonders rasche, unbürokratische Lösungen!

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2013 bis 2015 nach Art der Erledigung





Schlichtungstätigkeit 2015 und 2016: Inhaltliche Schwerpunkte sind Contentdienste und Vertragsschwierigkeiten

- Contentdienste:
 - 2015: Fälle sind stark zurückgegangen
 - Aber immer noch stärkster Gegenstand
 - 2016: zweithäufigster Streitgegenstand
 - Appell der RTR zur Selbstregulierung war erfolgreich
 - „Code of Conduct“
 - Prozesse verbessert (z.B.: Transparenz, Beschränkungen bei den Abos etc.)
- Vertragsschwierigkeiten:
 - 2015: in der Statistik an zweiter Stelle
 - 2016: an erster Stelle – haben Contentdienste von der Spitze verdrängt
 - Sehr heterogenes Thema, z.B. Unklarheit hinsichtlich des vereinbarten Leistungsinhalts, Kündigungsbedingungen etc.



Was wir uns vorgenommen hatten – was wir erreicht haben ...

- **Contentdienste / Gesetzesvorschlag**
 - Gesetzesvorschlag der RTR wurde bei der letzten Novelle des Telekommunikationsgesetzes umgesetzt.
 - Verordnungsverfahren wurde bereits eingeleitet.
- **Betreiberwechsel sollte vereinfacht werden:**
 - Mobile Rufnummernportierung wurde einfacher und billiger (10 Euro statt 19 Euro)
 - Kündigungsfrist für Verbraucherinnen und Verbraucher auf ein Monat zum darauffolgenden Monatsletzten beschränkt
 - Kundenbindungsprogramme der Betreiber wurden geprüft (und dadurch verbessert)
- **Verbesserung der Kundeninformation**
 - Relaunch Website ist erfolgt
 - Mehrsprachige Angebote
 - Übersicht Mobilfunkbetreiber
 - Übersicht Tarifvergleiche
- **Mehr Kundenfreundlichkeit durch Dialog mit den Betreibern**
 - Einigungsquote so hoch wie noch nie.



Ausblick 2016: Alles neu mit dem „Alternative Streitbeilegungsgesetz“?

- Seit Anfang 2016 in Kraft
- Acht benannte Schlichtungsstellen für fast alle Sektoren
 - Zwei davon bei der RTR:
 - Telekommunikation
 - Post
- Nicht alles neu – aber wesentliche Änderungen:
 - Frist für das Schlichtungsverfahren auf ein Jahr nach Beschwerdeerhebung verlängert.
 - Angestrebte Verfahrensdauer auf 90 Tage verkürzt.
 - Rechtliches Gehör verbessert.



: staatlich anerkannte :
verbraucherschlichtungsstelle



Ausblick 2016: Was ändert sich für Verbraucherinnen und Verbraucher: Schwerpunkt Roaming

- Ab 30.04.2016 neue Entgeltregeln:
 - Grundsätzlich: „Roam like at Home“ - Inländische Einheiten können auch im Ausland genutzt werden.
 - Zusätzlich Verrechnung eines Aufschlags möglich.

Bisheriger Eurotarif*	NEU: Bei Tarifen mit inkludierten Einheiten	NEU: Bei Tarifen mit Abrechnung pro Minute/SMS/MB
	→ Abzug der Einheit vom inkludierten Volumen plus Aufschlag* von	→ inländischer Preis plus Aufschlag , aber in Summe* nicht mehr als
max. EUR 0,228/min bei aktiven Telefonaten	max. EUR 0,06/min bei aktiven Telefonaten	max. EUR 0,228/min bei aktiven Telefonaten
max. EUR 0,06/min bei passiven Telefonaten	max. EUR 0,01368/min bei passiven Telefonaten	max. EUR 0,01368/min bei passiven Telefonaten
max. EUR 0,072 pro SMS	max. EUR 0,024 pro SMS	max. EUR 0,072 pro SMS
max. EUR 0,24/MB bei Daten	max. EUR 0,06/MB bei Daten	max. EUR 0,24/MB bei Daten

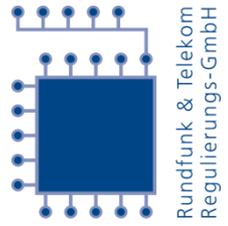
*Alle Angaben inkl. USt.



Ausblick 2016: Was ändert sich für Verbraucherinnen und Verbraucher: Schwerpunkt Netzneutralität

- Netzneutralitätsregeln sehen signifikante Verbesserungen vor.
 - Neues Regime hinsichtlich der Leistungszusagen (z.B.: Volumenbeschränkungen, Bandbreiten etc.) in den Verträgen der Kundinnen und Kunden.
 - Diese Zusagen sind teilnehmerindividuell zu geben.
 - Umfassen z.B. die normale, die minimale und die maximale Geschwindigkeit eines Internetanschlusses.
 - Hierbei werden konkrete Prozentangaben vorgesehen sein, die die Kundinnen und Kunden dann auch überprüfen können.
 - Signifikante Abweichungen von diesen Zusagen stellen jedenfalls Gewährleistungsfälle dar, wenn die Abweichungen durch einen zertifizierten Überwachungsmechanismus festgestellt worden sind.

Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

Streitschlichtung 2015: Fokus Kundenfreundlichkeit

Mag. Johannes Gungl