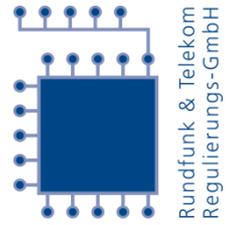


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

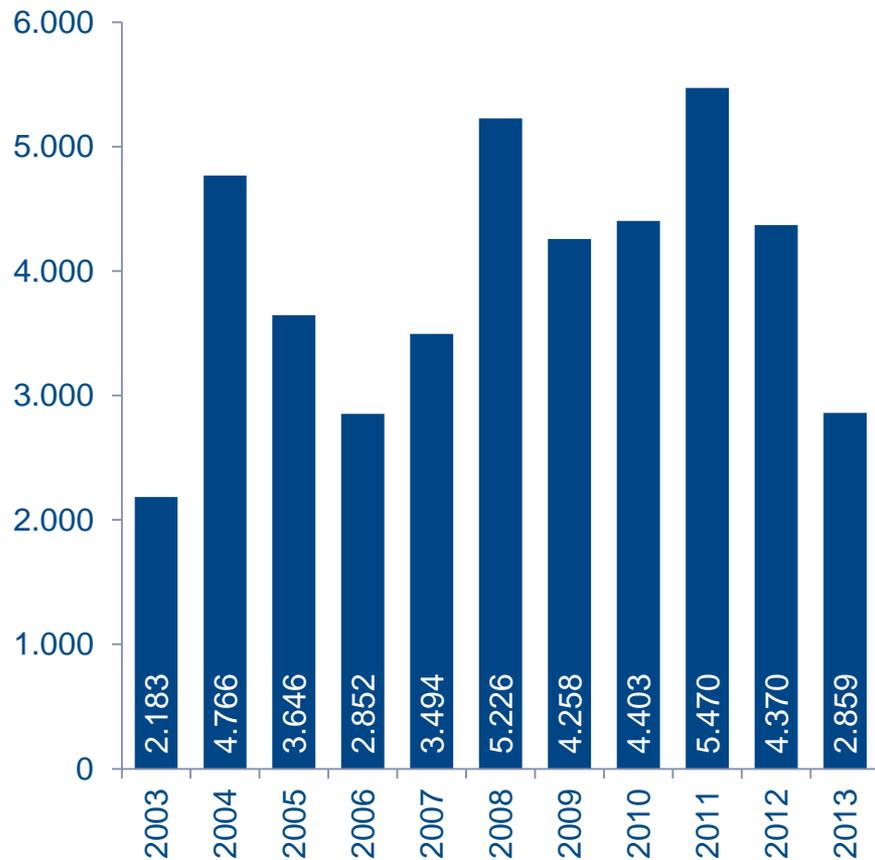
Streitschlichtungsbericht 2013

Mag. Johannes Gungl



Erfreulich: Die im Jahr 2013 registrierten Streitschlichtungsfälle gingen im Vergleich zu 2012 um rund 35 % zurück!

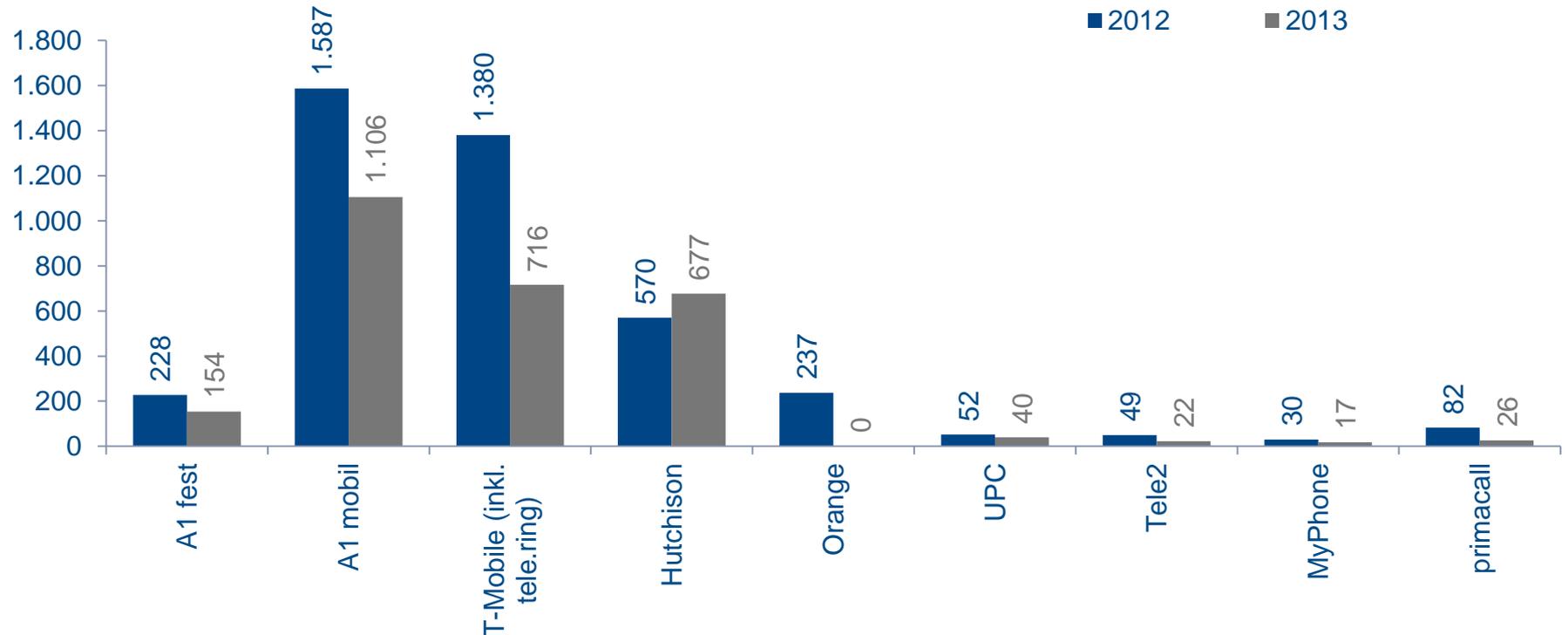
Anzahl der eingebrachten Streitschlichtungsfälle 2003 bis 2013



- 2.859 Verfahren ist das beste Ergebnis seit 2006!
- Die von uns erlassene Kostenbeschränkungsverordnung erwies sich als effektiv.
- Der Monatsdurchschnitt lag im Jahr 2013 bei 238 eingebrachten Schlichtungsfällen.

Die größte Anzahl der Verfahren betrifft Mobilfunkbetreiber. Ihr Anteil an allen im Berichtsjahr eingebrachten Verfahren liegt bei 87 %.

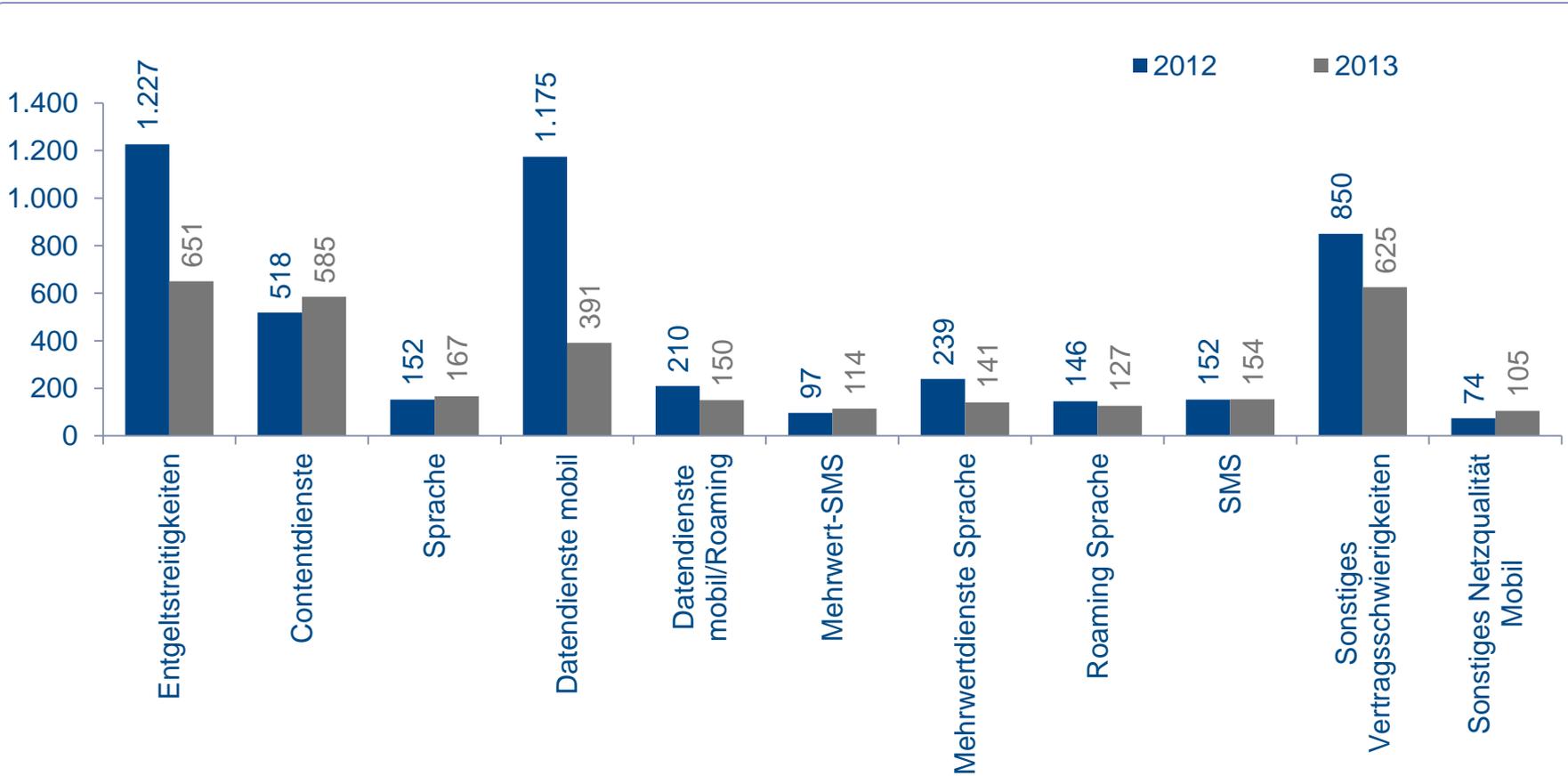
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Betreibern





Vertragsschwierigkeiten, Contentdienste und Entgeltstreitigkeiten sind die Hauptbeschwerdepunkte im Berichtsjahr.

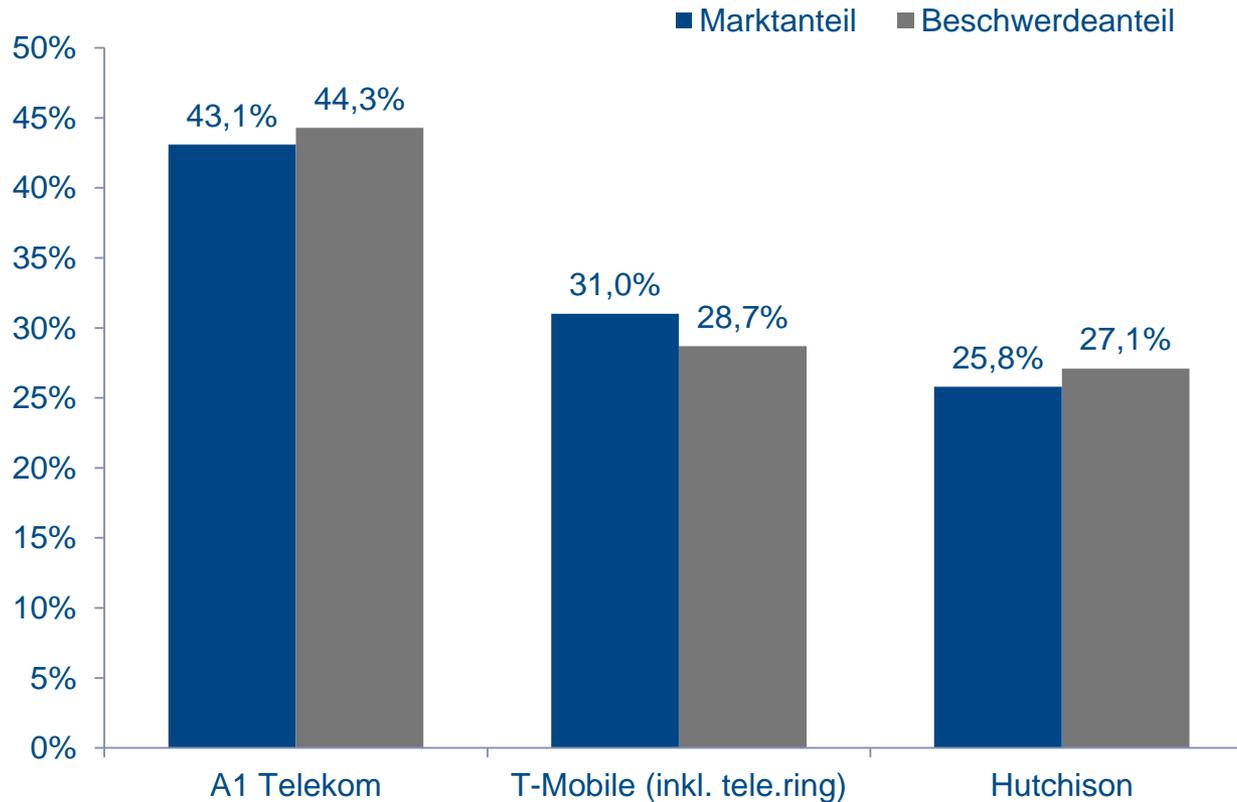
Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Gegenstand





T-Mobile hat – gemessen an den Marktanteilen – die beste Bilanz.

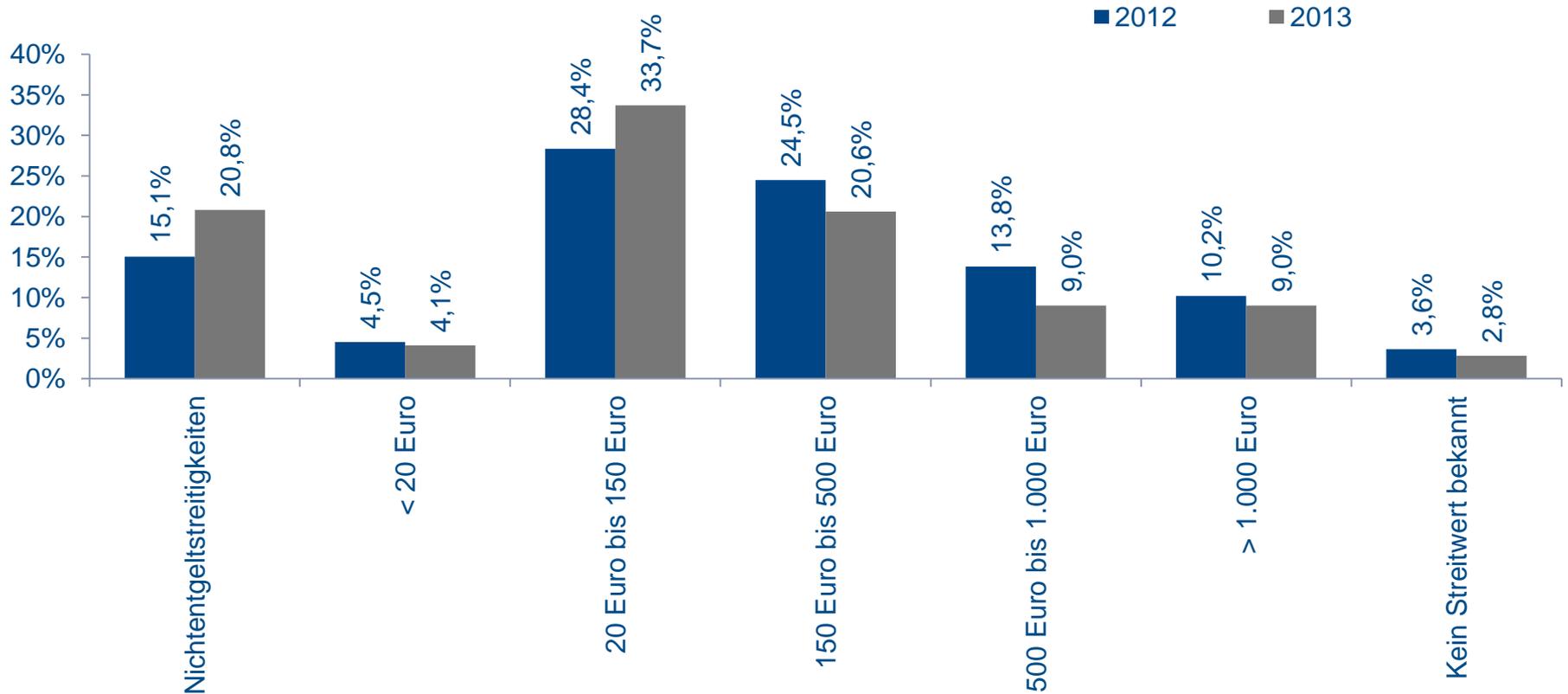
Hutchison ist der einzige Mobilfunkbetreiber, bei dem der Anteil der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr stieg.





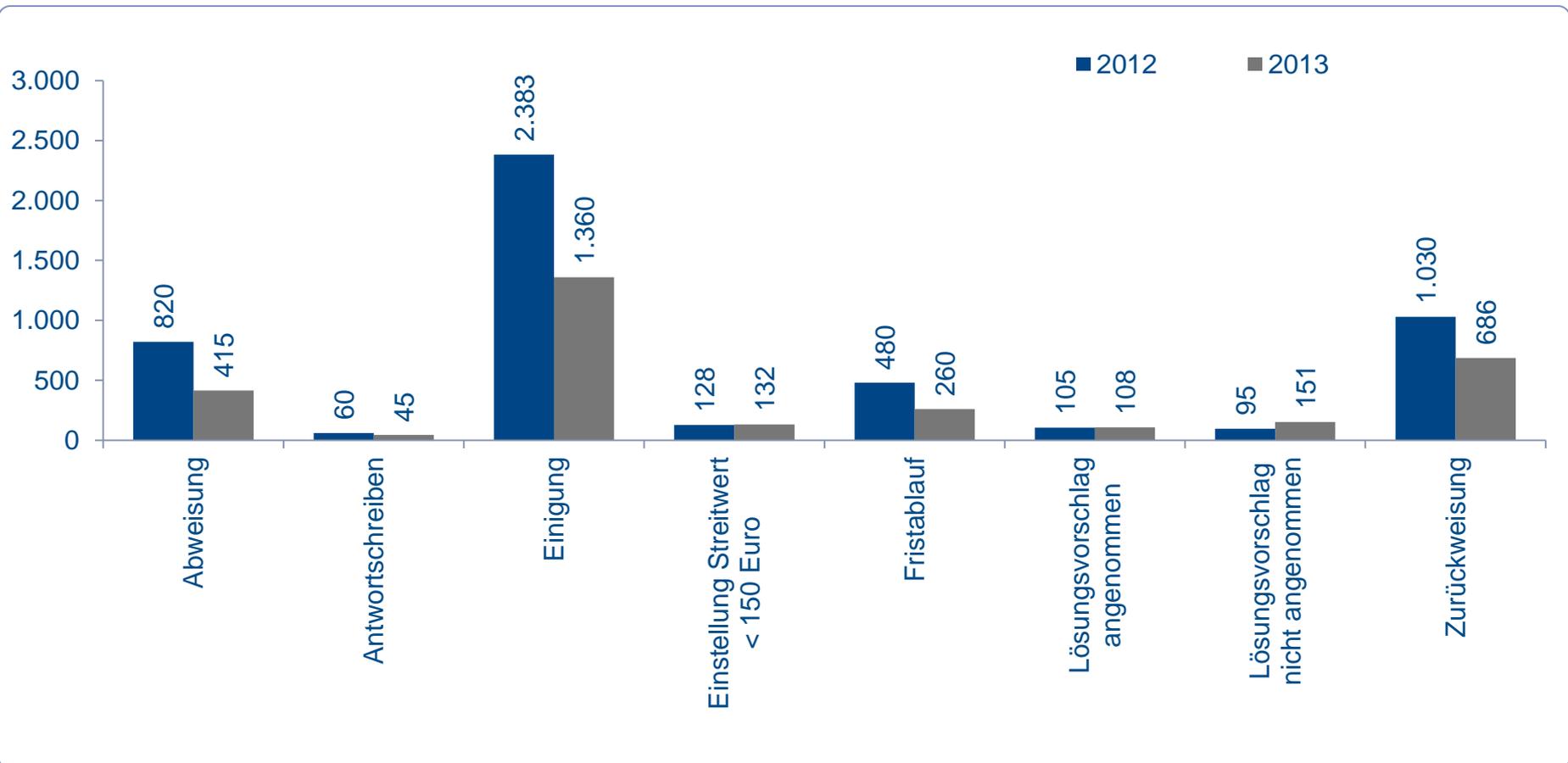
Nichtentgeltstreitigkeiten und Verfahren mit Streitwerten zwischen 20 und 150 Euro nehmen im Vergleich zu den Vorjahren zu.

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2012 und 2013 nach Streitwert



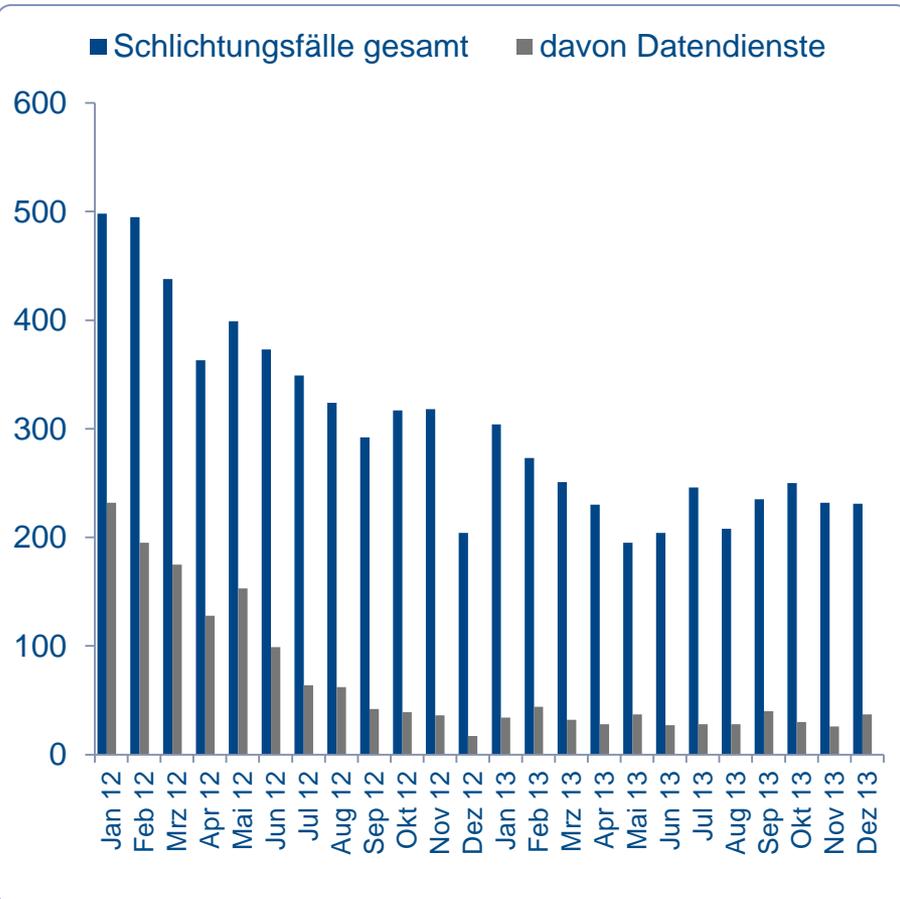
Die gute Nachricht: Ein großer Teil der Verfahren konnte mit einer Einigung beendet werden.

Eingebrachte Schlichtungsfälle 2012 und 2013 nach Art der Erledigung



Kostenbeschränkungsverordnung der RTR schützt effektiv vor hohen Rechnungen verursacht durch mobile Datendienste!

Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt) in den Jahren 2012 und 2013 im Verhältnis zum Verfahrensgegenstand „mobile Datendienste“



- Kostenbeschränkungsverordnung seit 1. Mai 2012 in Kraft
- Kostenlimit von 60 Euro bei verbrauchsabhängigen Entgelten
- Verbraucher sind umfassend geschützt
- Unternehmen können aktiv einoptieren
- Geänderte Tarifgestaltung der Betreiber zusätzlich vorteilhaft



Contentdienste werden zum häufigsten Streitgegenstand

- Das Mobiltelefon als „Zahlungsschnittstelle“ wird immer mehr verbreitet
 - Zuletzt die Möglichkeit, Apps über die Telefonrechnung zu bezahlen
- Contentdienste unterliegen nicht der Mehrwertdiensteregulierung
 - Gesetzliche Grundlage fehlt
 - Regelungsdefizit, vor allem bei Abos erkennbar
- Inhaltlich sind die Geschäfte oft zweifelhaft
 - Gewinnspiele ohne Gewinn, Gratis-iPhone etc.
- Informationsstand über diese Dienste und Bezahlungsmöglichkeiten sehr schlecht.
 - Kaum aktive Aufklärung bei Vertragsabschluss und später
 - Unterschiedliche Terminologie fördert die Unkenntnis



Probleme mit den Verträgen nehmen zu

- Inhalt von Vereinbarungen oft strittig
 - Oft in Zusammenhang mit mündlichen Zusagen über Hotline oder im Shop
 - Unklarheiten über die Vertragslage
 - Welche AGB gelten, etc.
- Aktuell Probleme mit Kündigungen und Rufnummernportierungen im Zusammenhang mit dem außerordentlichen Kündigungsrecht
- Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit Veränderungen im Mobilfunknetz eines Betreibers.
 - Fusion Hutchison und Orange

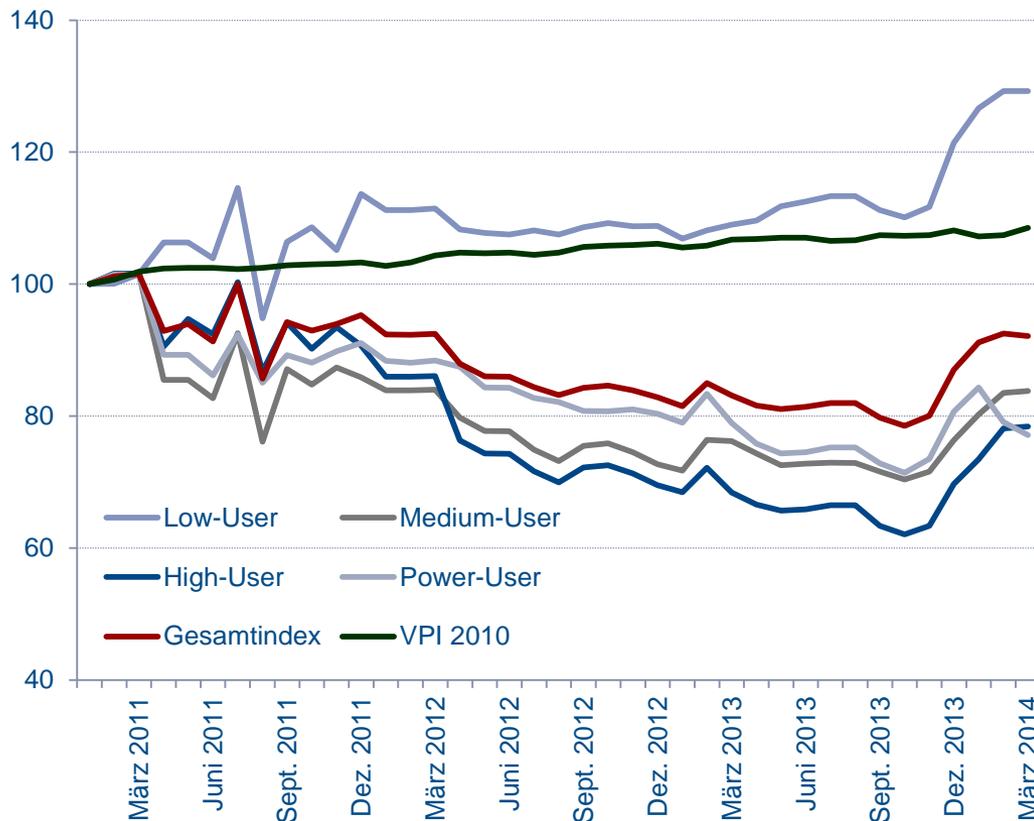


Ausblick auf das laufende Jahr

- Gesetzgebung auf Europäischer Ebene kann erhebliche Auswirkungen auf den Bereich der Nutzerrechte haben
 - Vollharmonisierung würde den Wegfall bestehender Regelungen und neue harmonisierte Vorschriften mit sich bringen
 - Umsetzung allerdings zunehmend ungewiss
- Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie im „VRUG“ bringt mit heutigem Tag wesentliche Neuerungen mit sich
 - Strengere Regeln für die Contentdienste
 - Hotline im aufrechten Vertrag zum „Grundtarif“
 - Vom Unternehmer angebahnte Verträge bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch den Kunden

Unser Ziel ist die Stärkung des Wettbewerbs auf dem Mobilfunkmarkt!

Preisindex Mobilfunk (in Indexpunkten; Quelle: RTR Telekom Monitor Jahresbericht 2013)



Keine Kompetenz, in die Preispolitik der Betreiber einzugreifen, aber:

- Gestaltung der Rahmenbedingungen:
 - Beispielsweise für Betreiberwechsel (Nummernübertragungsverordnung, Tarifvergleiche)
 - Hilfestellungen anbieten (z.B. Problem Portierung – einseitige Vertragsänderung >> Kunden beim Wechsel behindern – das geht nicht!)

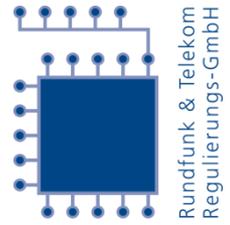
Ab 1.7.2014 weitere Absenkung der Eurotarifentgelte und Möglichkeit für Kunden, einen alternativen Roaminganbieter zu wählen

Roaming III Verordnung



- Eurotarifentgelte
 - Aktive Gespräche: 0,228 Euro
 - Passive Gespräche: 0,06 Euro
 - SMS: 0,072 Euro
 - Daten: 0,24 Euro
- Separater Verkauf von regulierten Roamingdiensten
 - Kunden soll die Möglichkeit bereitgestellt werden, sich von ihren bestehenden Roamingdiensten abzumelden und Roamingdienste eines alternativen Roaminganbieters zu wählen. Der Wechsel zu einem Roaminganbieter hat entgeltfrei, innerhalb 1 Arbeitstages unter Beibehaltung der Telefonnummer zu erfolgen.
 - Kunden haben die Möglichkeiten, einen lokalen ausländischen Anbieter für mobile Datendienste zu wählen. Der Wechsel zu einem lokalen Anbieter im Reiseland erfolgt unmittelbar und entgeltfrei vor Ort.

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



RTR

Streitschlichtungsbericht 2013

Mag. Johannes Gungl