



# 2016 - ein gutes Jahr für Kundinnen und Kunden

## Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen

Mag. Johannes Gungl

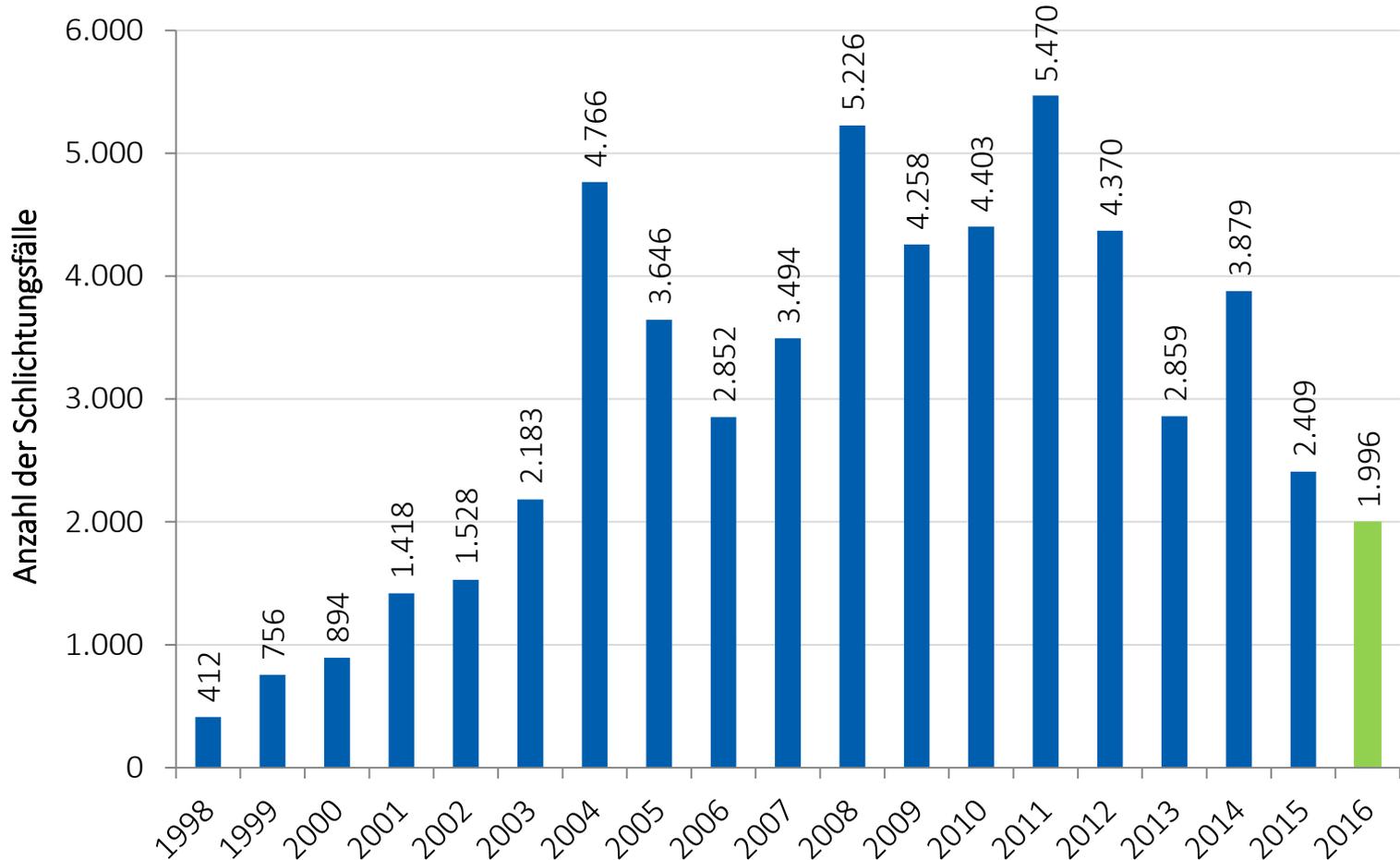


# 2016 – ein gutes Jahr für Kundinnen und Kunden

- Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Post und Medien geben erfolgreich Rechtsschutz
- Beschwerden im Bereich Telekommunikation auf historischen Tiefstand
  - Anders die Entwicklung im Bereich Medien und Post
- Erfolgsrate bei den Schlichtungsverfahren steigt neuerlich auf Rekordwert
  - Einigungsquote
    - Schlichtungsstelle für Telekommunikation und Medien: 81%
- Weitergehende Regulierung im Bereich Telekommunikation derzeit nicht notwendig
  - Beschwerden über Dienste von Drittanbietern stark rückläufig
- **Aber: Komplexität nimmt zu:**
  - Stichworte „Abschaffung Roaming“ und Qualität des Internetzugangs

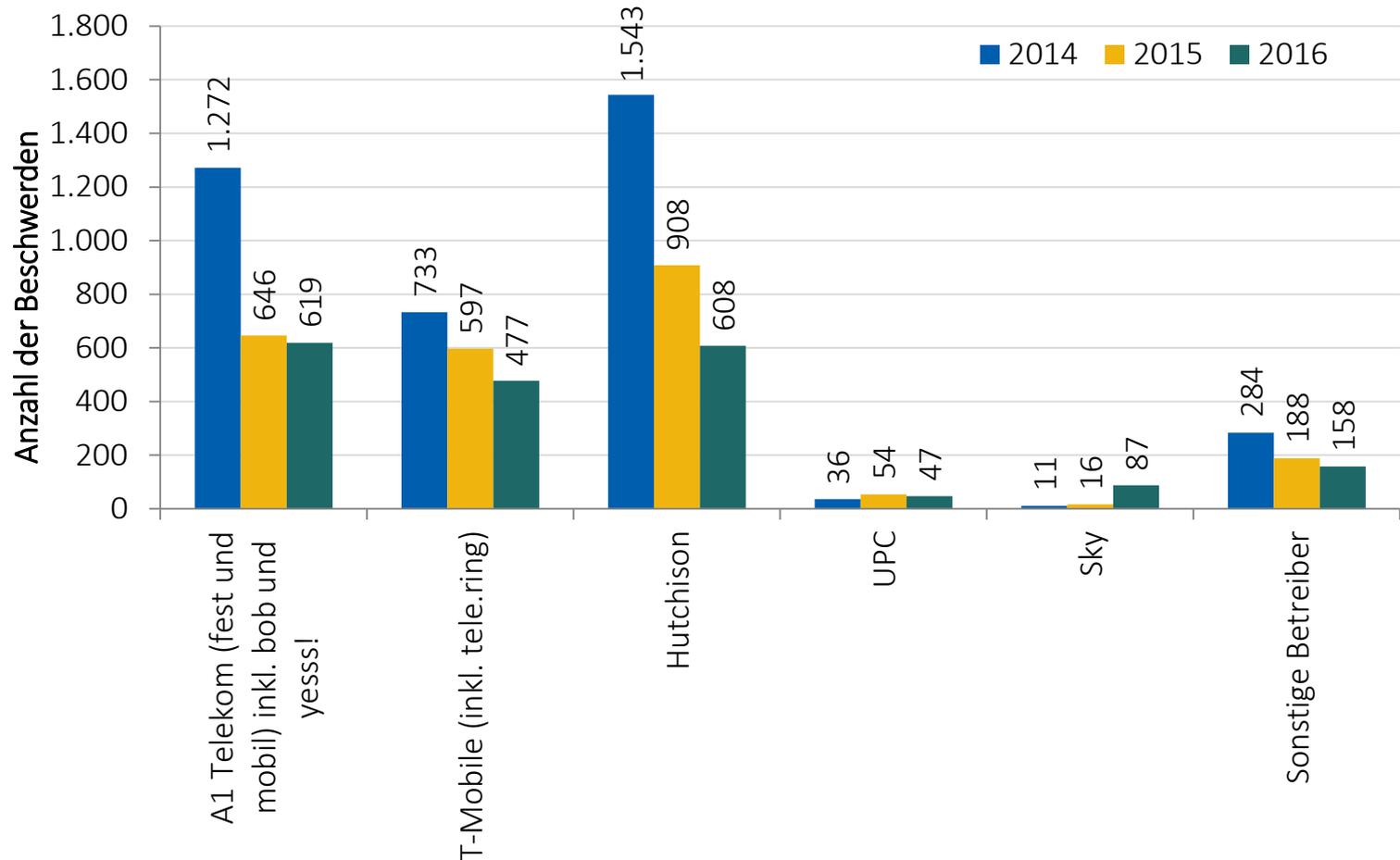


# Gesamtzahl der Verfahren im Bereich Telekommunikation und Medien sinkt weiterhin



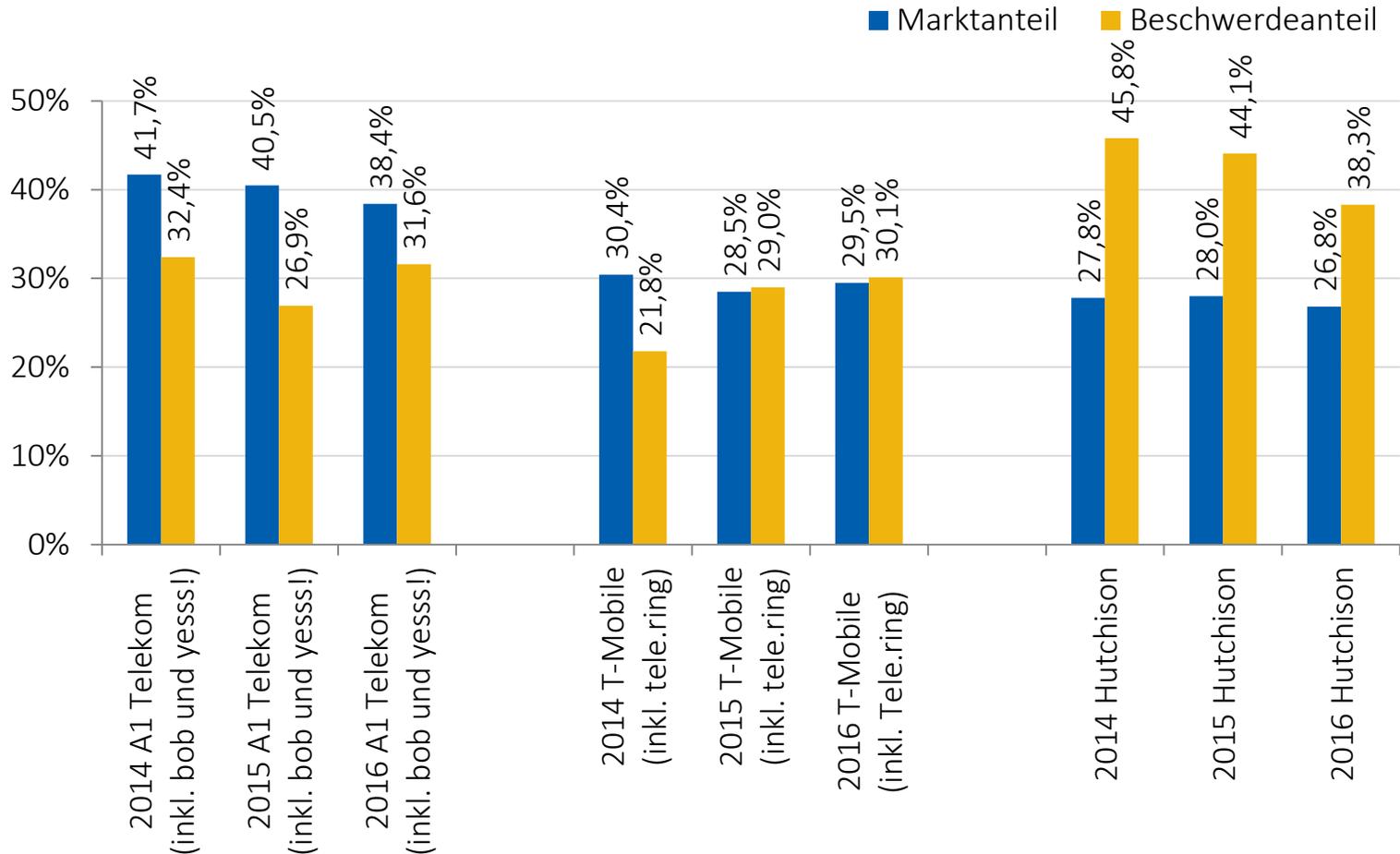


## Bei fast allen Betreibern kam es im Vergleich zu den Vorjahren zu weniger Beschwerden



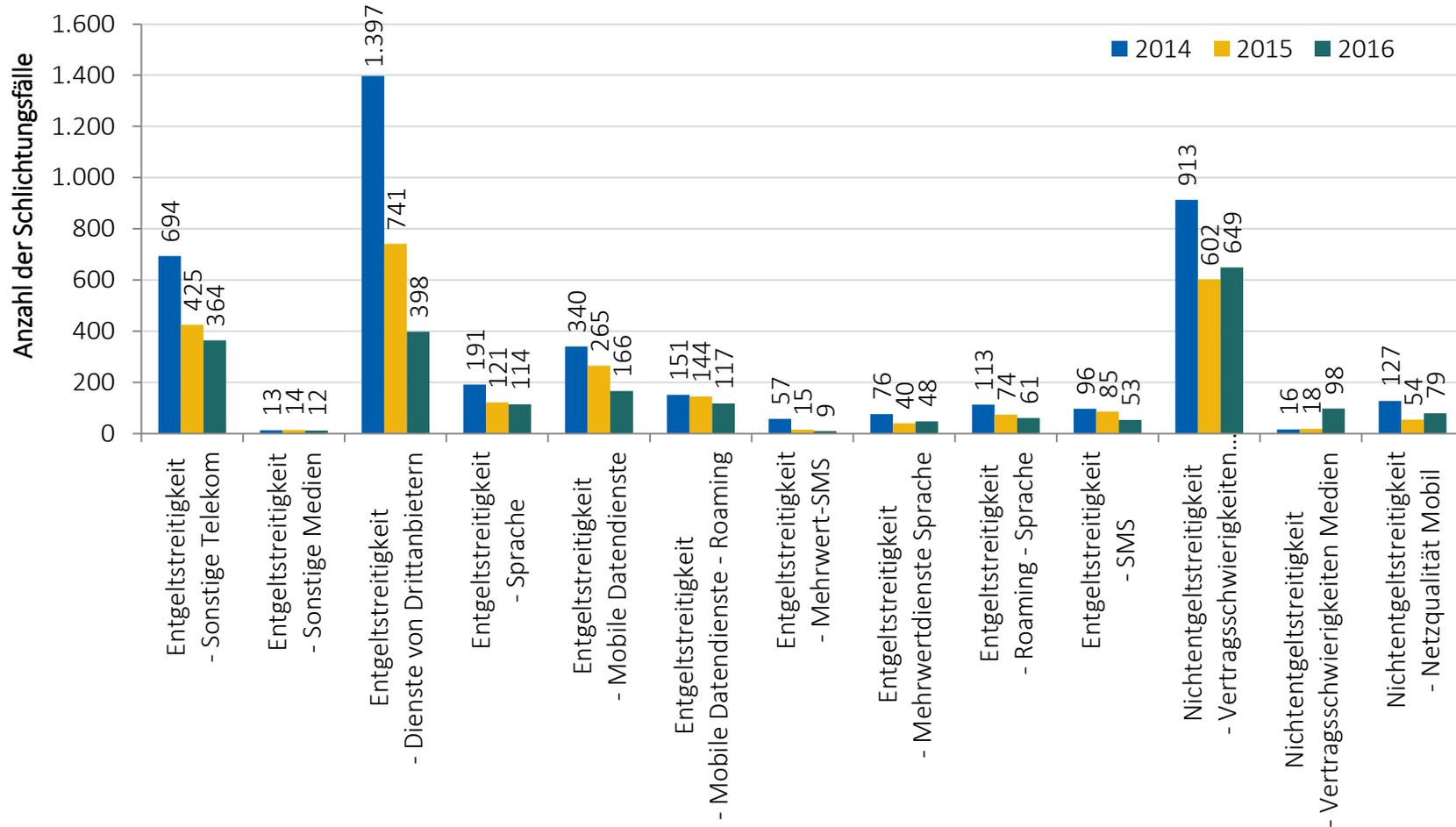


# Verhältnis Marktanteil / Beschwerden nähert sich bei den Mobilfunkanbietern immer mehr an



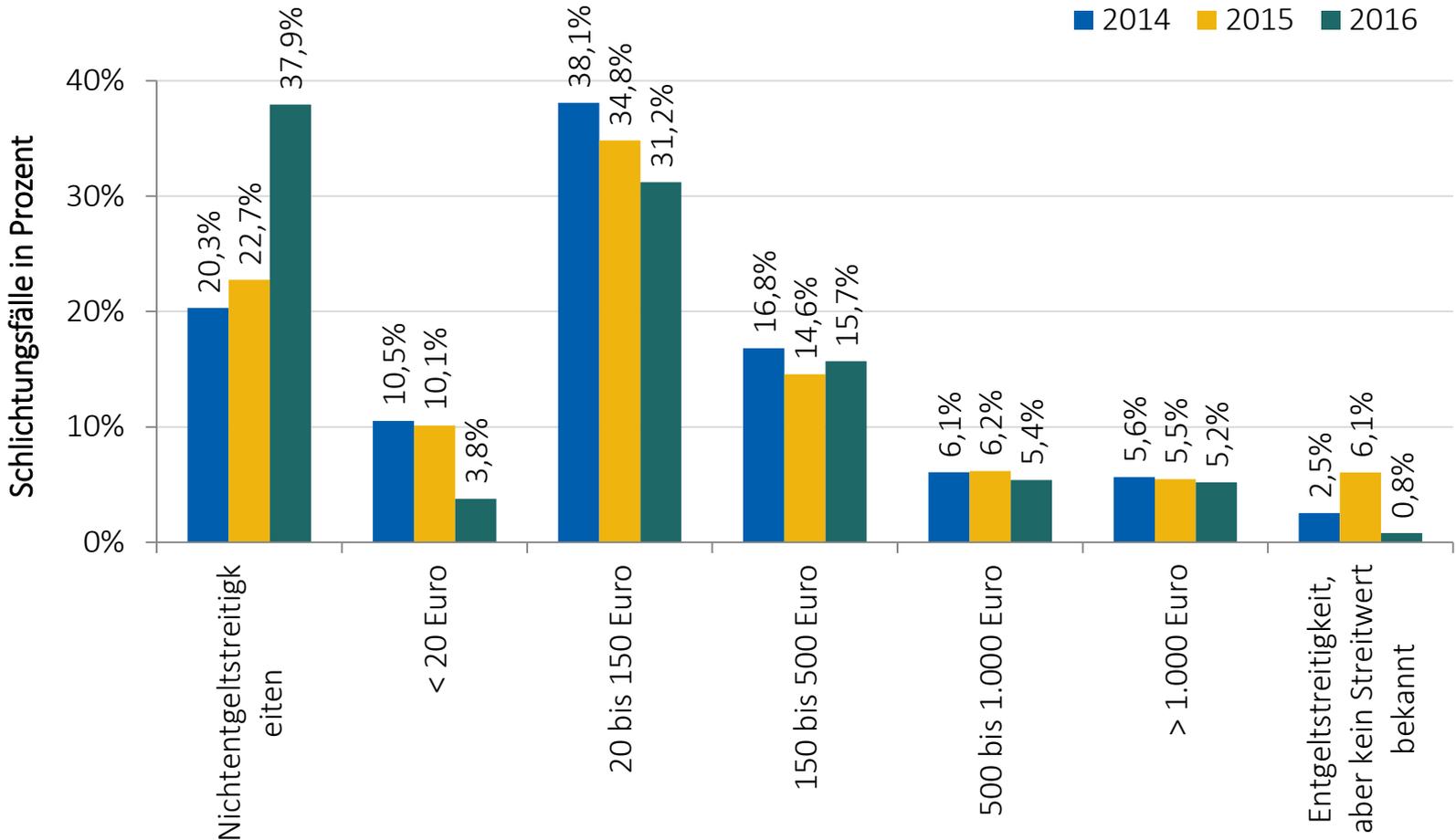


# Vertragsprobleme als stärkste Kategorie





# Verfahren, bei denen es nicht ums Geld geht, als stärkste Kategorie





# Herausforderungen 2017: Roaming und neuer Rechtsrahmen (1)

- **Roam like at Home ab 15.06.2017**
  - Grundsatz: Nutzung des Mobilfunkanschlusses wie im Heimatnetz
  - Aber:
    - Viele Einschränkungen
    - Viele Details sind unklar und können strittig werden
    - Regeln sind extrem komplex
  - Wir werden uns auch weiterhin dafür einsetzen, dass der Kundenschutz auf hohem Niveau bleibt und Transparenz gewährleistet ist
- **Tipps für Kundinnen und Kunden**
  - Vor dem Urlaub Informationen bei seinem Mobilfunkanbieter einholen
  - Umfassendes Informationsangebot unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at)



## **Roaming**

So haben Sie die Telefon- und Internet-Kosten auf Auslandsreisen im Griff



# Herausforderungen 2017: Roaming und neuer Rechtsrahmen (2)

- Grundsatzgesetzgebung auf europäischer Ebene
  - Richtlinien werden derzeit überarbeitet
  - Änderungen sind auch im Nutzerschutz zu erwarten: „Vollharmonisierung?“
  - Ziel der RTR:
    - Sicherung des hohen Schutzniveaus für österreichische Kundinnen und Kunden
    - Möglichkeit spezifische Probleme weiterhin zielgerichtet national adressieren zu können



# Transparenz über die Qualität des Internetanschlusses wird immer häufiger zum Thema

- Qualität des Internetanschlusses wird zusehends häufiger zum Verfahrensgegenstand:
  - Vertraglich vereinbarte Up- und Downloadgeschwindigkeiten
  - Netzqualität
- RTR-Netztest = Tool zur Überprüfung des Anschlusses:
  - Down- und Uploadgeschwindigkeit ist im Vertrag festgehalten
  - Beweis der Nichteinhaltung ist aufwendig:  
Down- und Uploadgeschwindigkeit mit dem RTR-Netztest über einen längeren Zeitraum (2 Wochen) messen und dokumentieren



## **RTR-Netztest**

Wie schnell sind Ihre Daten unterwegs? Mit dem RTR-Netztest können Sie Ihre Verbindung überprüfen!

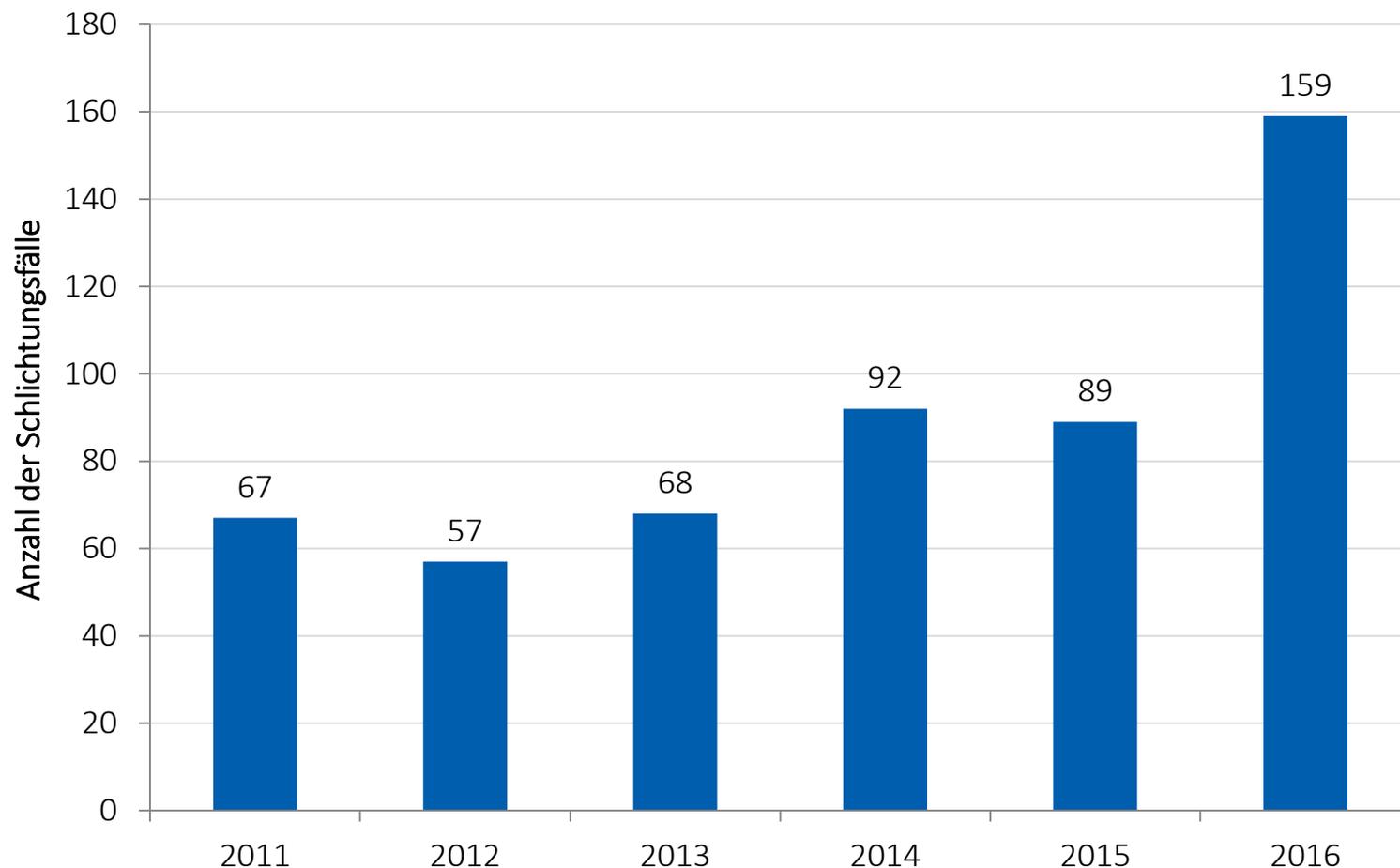


# 2016 – der Onlinehandel hinterlässt Spuren

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle  
Post

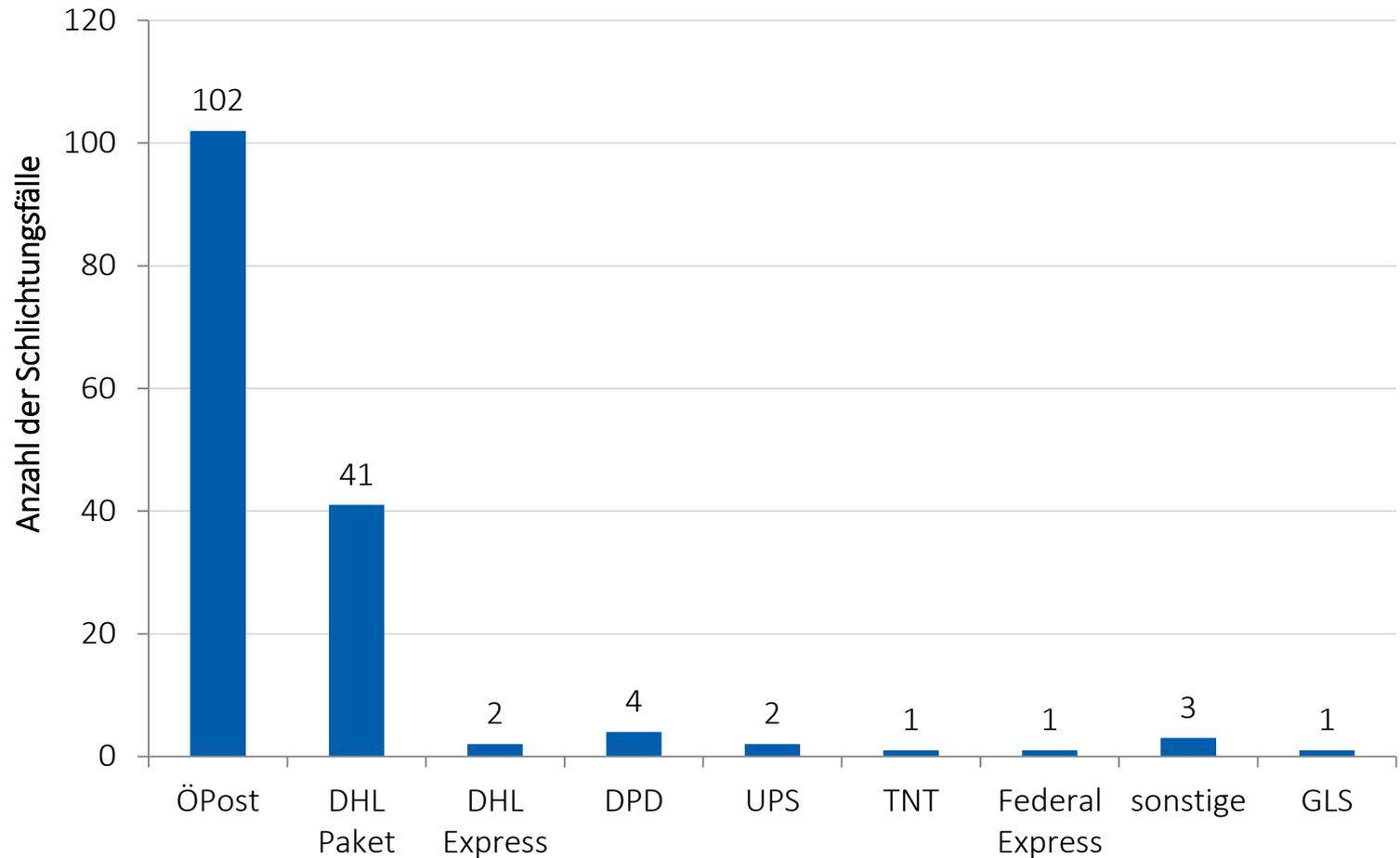


## 2016 haben sich die Schlichtungsverfahren im Postbereich beinahe verdoppelt



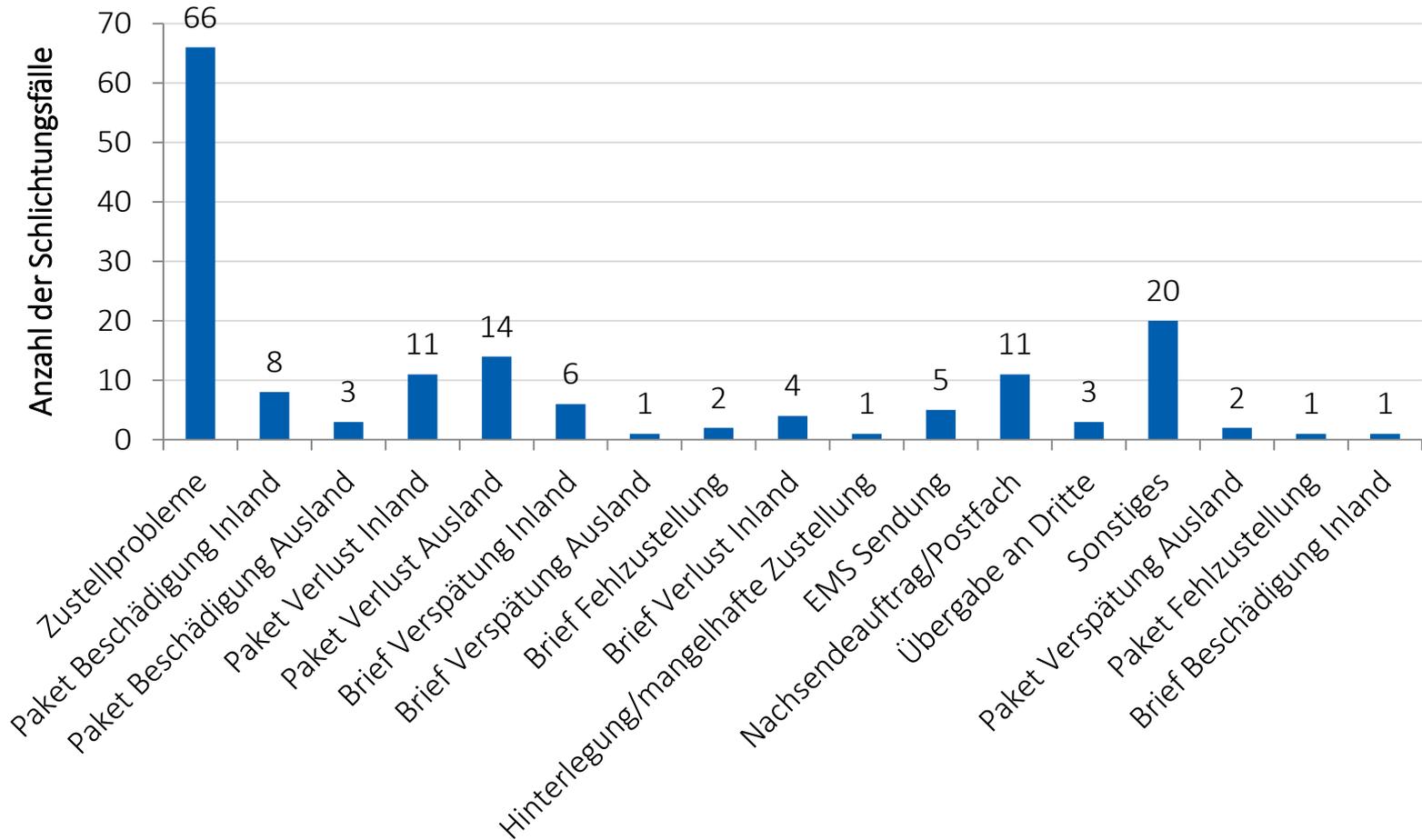


## Mit DHL erstmals ein zweiter Anbieter neben der ÖPost beschwerderelevant



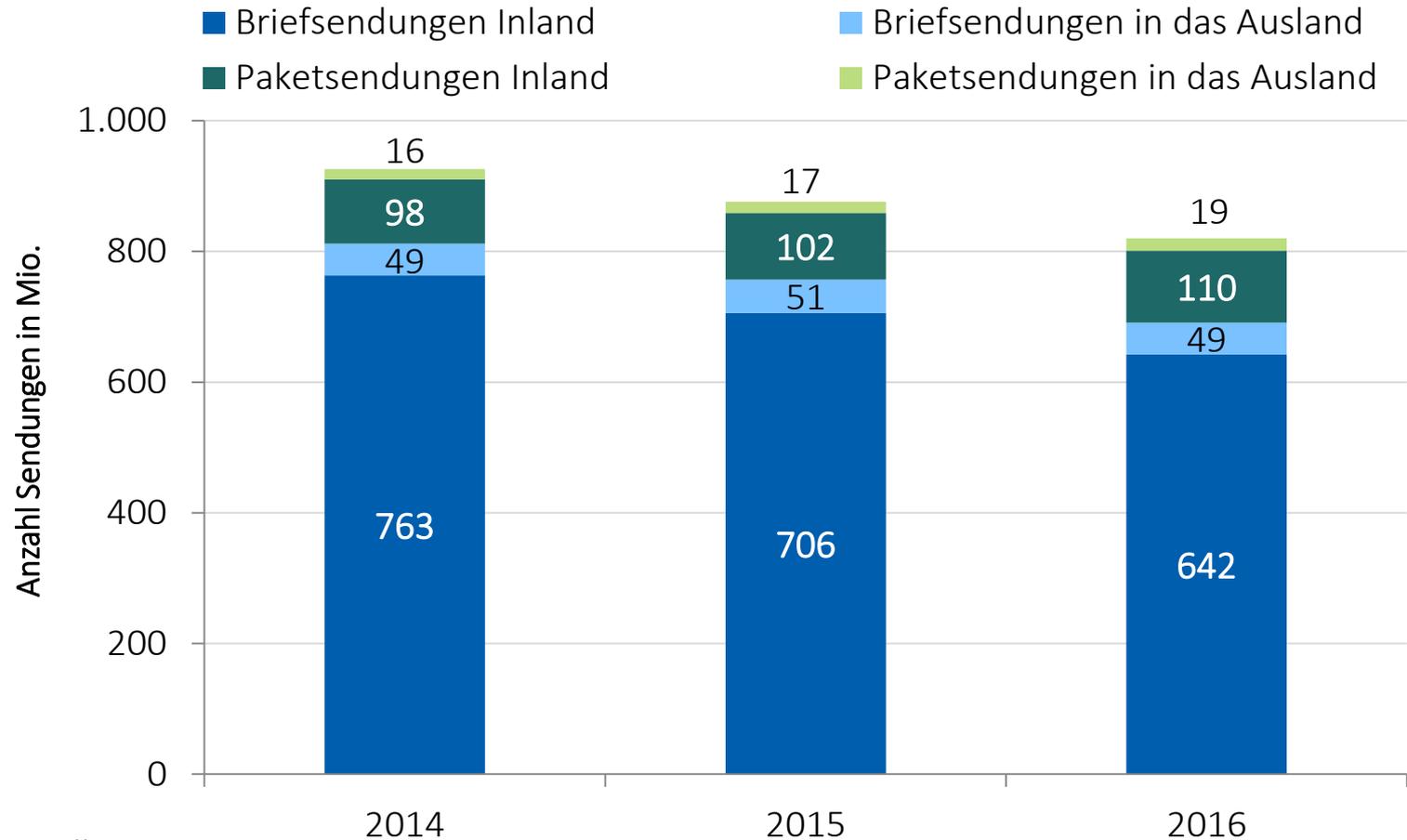


# Zustellprobleme dominieren im Postbereich





# Paketsendungen nehmen zu, Briefsendungen nehmen ab

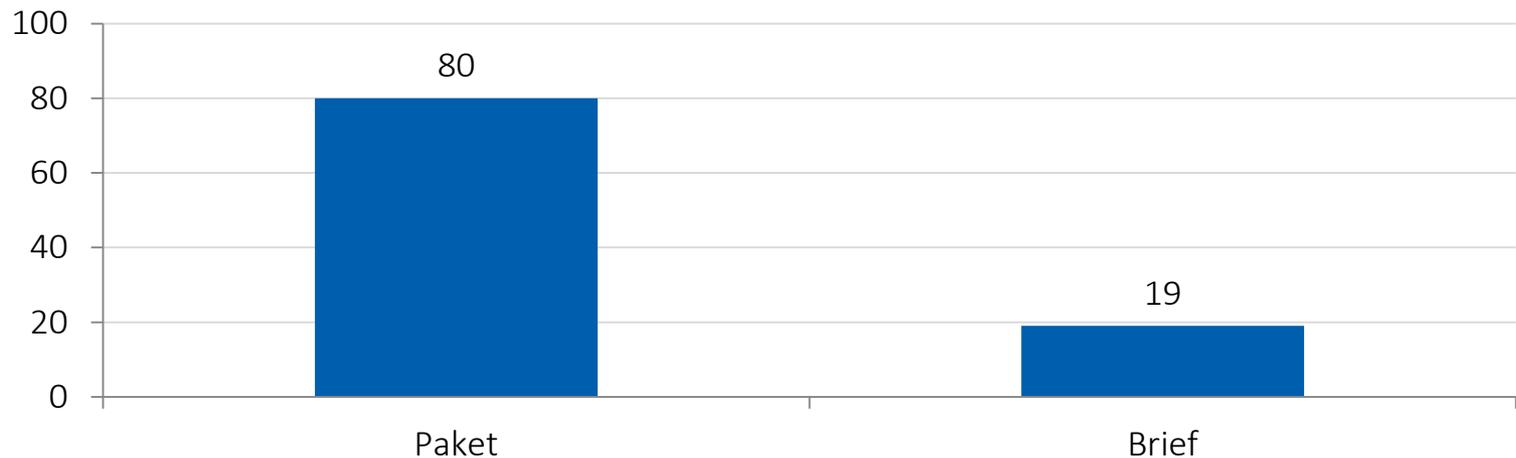


Quelle: RTR

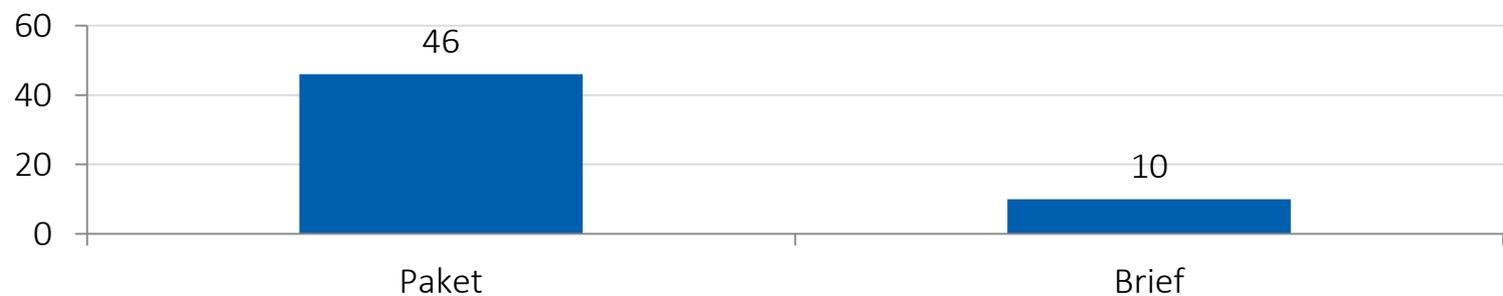


## Zunahme im Paketverkehr spiegelt sich im Anstieg der Schlichtungsverfahren wider

Schlichtungsfälle Post – nach Paket und Brief 2016



Schlichtungsfälle Post – Zustellprobleme nach Sendungstyp 2016





## 2017: EU-Verordnung für grenzüberschreitenden Paketverkehr in Vorbereitung

- **Stark steigendes Paketverkehrsaufkommen**
  - grenzüberschreitende Paketsendungen nach Online-Bestellungen
  - bei E-Commerce Unternehmen (zB Amazon, Zalando, etc.)
  - sehr starke Preisunterschiede bei Versandkosten für Pakete innerhalb der EU
- **geplante Verordnung sieht vor**
  - Auflagen für Postdiensteanbieter
  - erhöhte Tariftransparenz durch sichtbare Gegenüberstellung der Tarife