

Präsentation

Streitschlichtungsbericht 2004

Dr. Georg Serentschy

Geschäftsführer, Fachbereich Telekommunikation

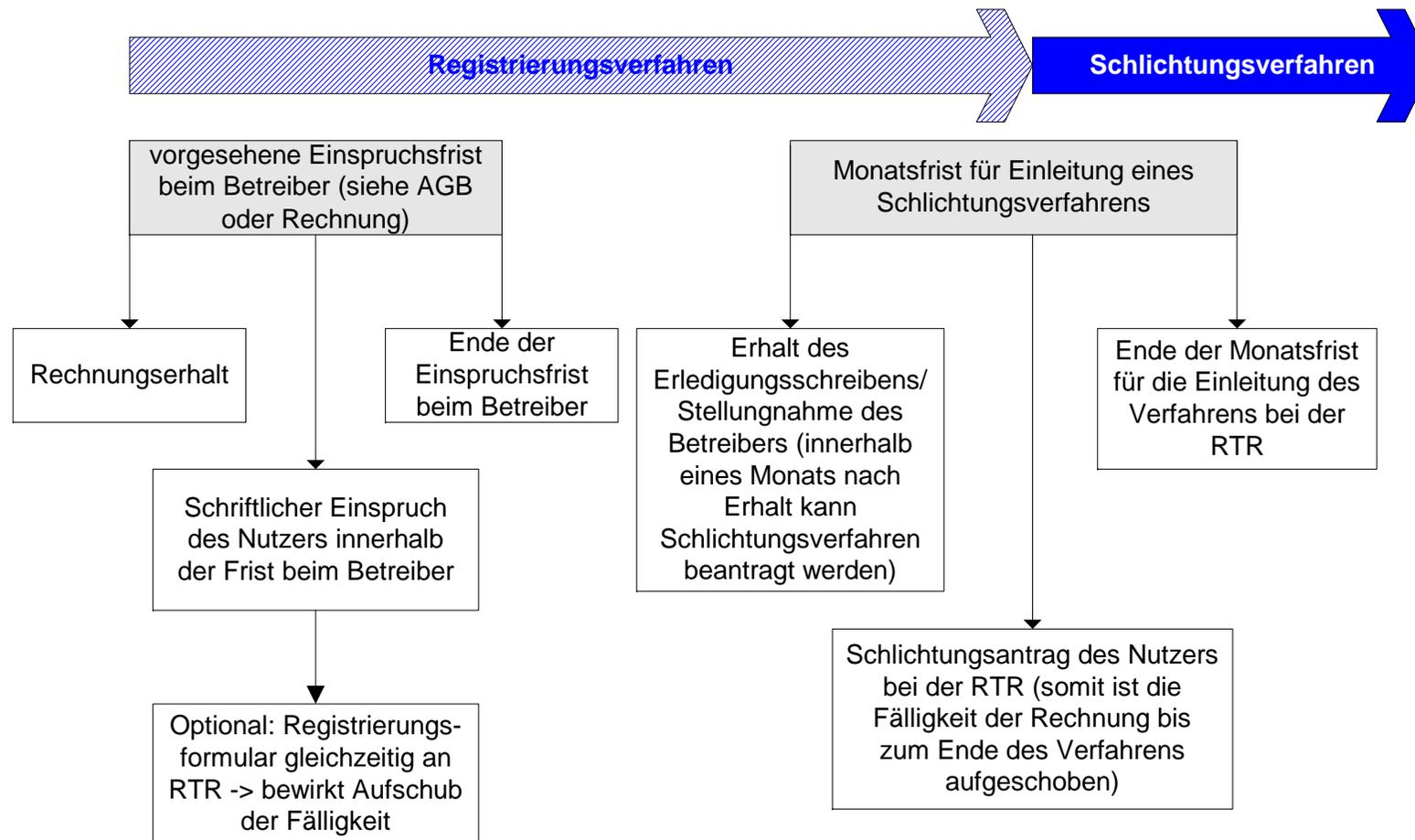


Streitschlichtung im TKG 2003

- Gesetzlicher Auftrag für die RTR-GmbH zur Endkundenstreitschlichtung
- § 122 TKG 2003 ist die gesetzliche Basis
 - Wer kann sich an die RTR wenden
 - Konsumenten
 - Betreiber
 - Interessenvertretungen
 - Wann kann man sich an die RTR wenden
 - Zahlungsstreitigkeiten
 - Qualität des Dienstes entspricht nicht
 - Rolle der Betreiber bei einem Schlichtungsverfahren: sind verpflichtet, die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen
 - Rolle der RTR
 - Vermittlung oder Beurteilung der Rechtslage



Streitschlichtung: Registrierungs- und Schlichtungsverfahren





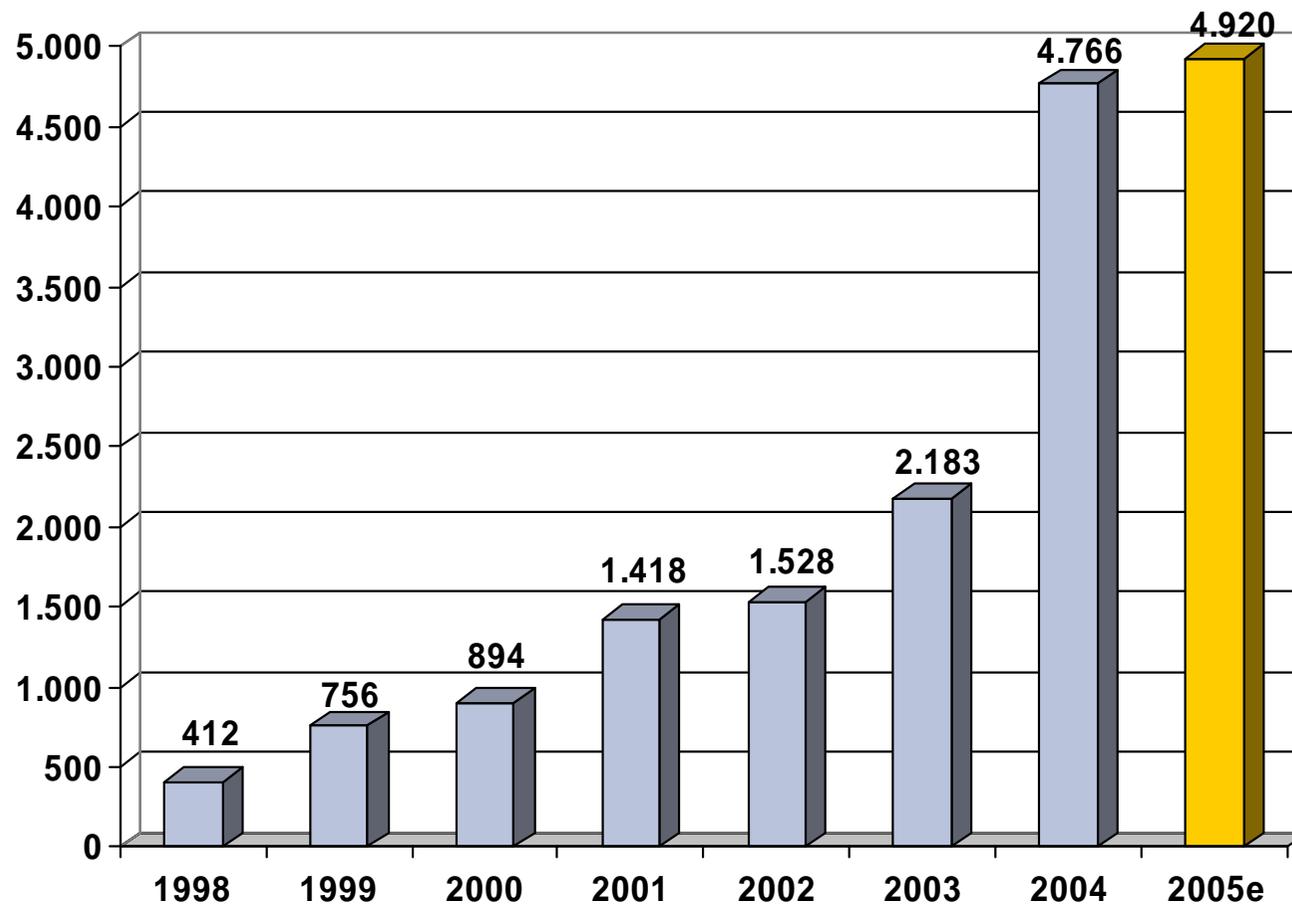
Streitschlichtung: neue Verfahrensrichtlinien

- Die Entwicklung bei der Rechtssprechung und der Anzahl der Verfahren hat eine Adaption der Verfahrensrichtlinien notwendig gemacht.
 - Straffung und Vereinfachung des Verfahrens, beispielsweise durch die Einführung eines Formulars für die Registrierung von Rechnungseinsprüchen.
 - Untere Wertgrenze: € 20
 - Beschränkung des Prüfungsmaßstabes bei Mehrwertdiensten auf die technische und rechnerische Richtigkeit sowie Konformität mit den relevanten telekomrechtlichen Vorschriften
 - Ablehnung von Verfahren betreffend Mehrwertdienste, bei denen der Betreiber anbietet die strittige Forderung an den Dienstnetzbetreiber oder Diensteanbieter zurückzugeben.



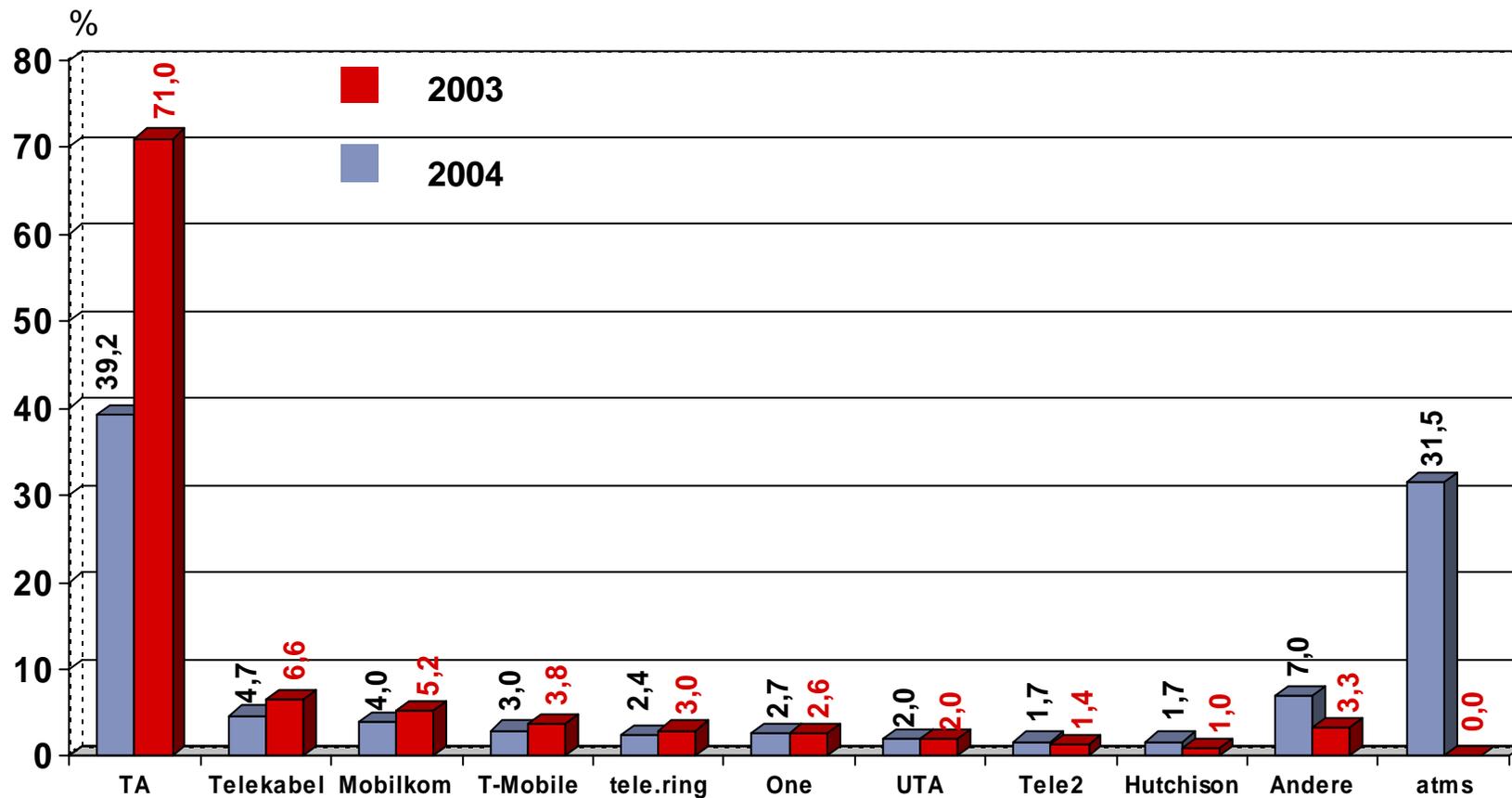
Schlichtungsfälle 1998 - 2005

Hochrechnung
Basis: I-III/2005



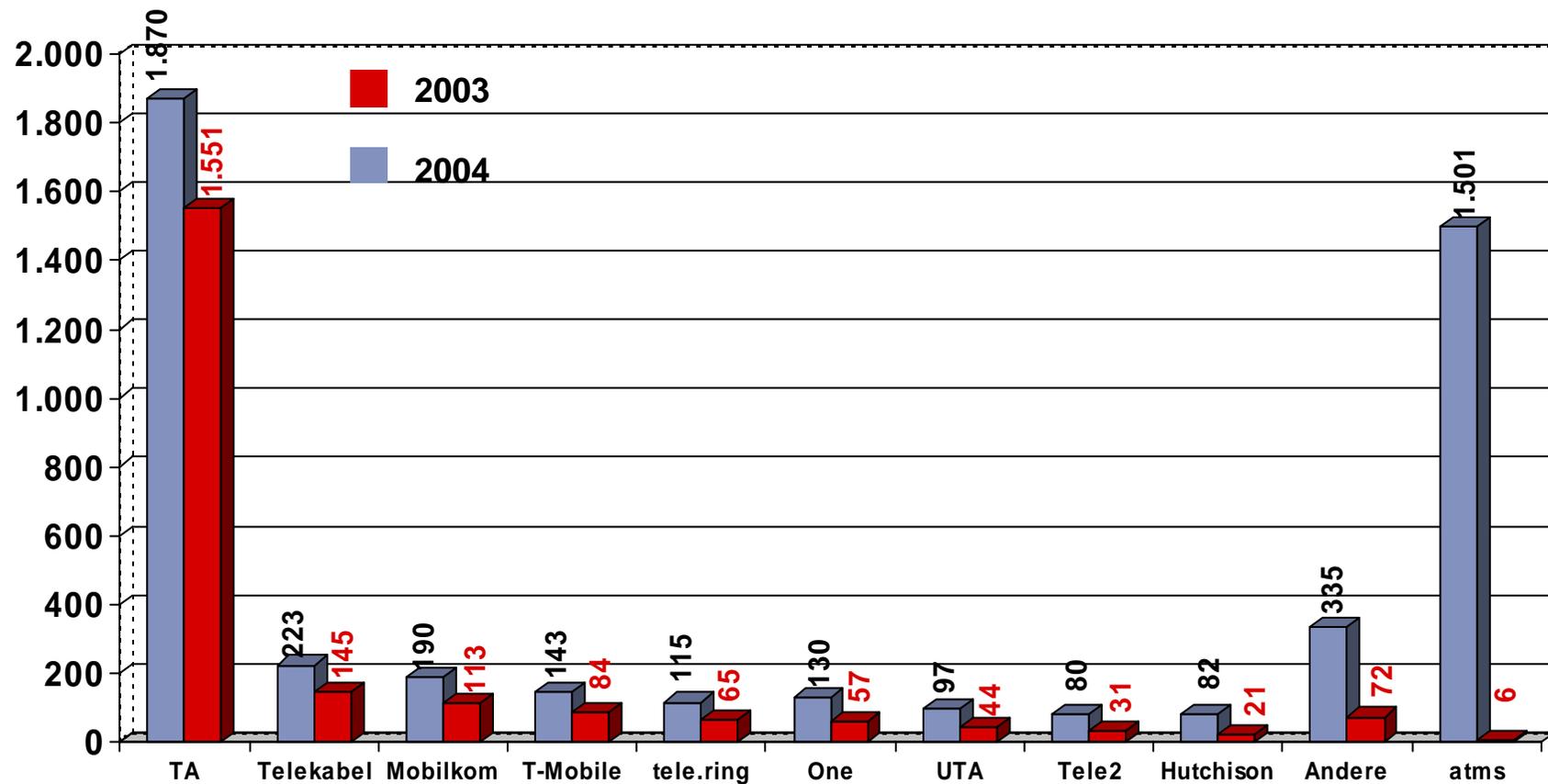


Eingebrachte Schlichtungsfälle (%) 2003 und 2004





Eingebrachte Schlichtungsfälle (absolut) 2003 und 2004



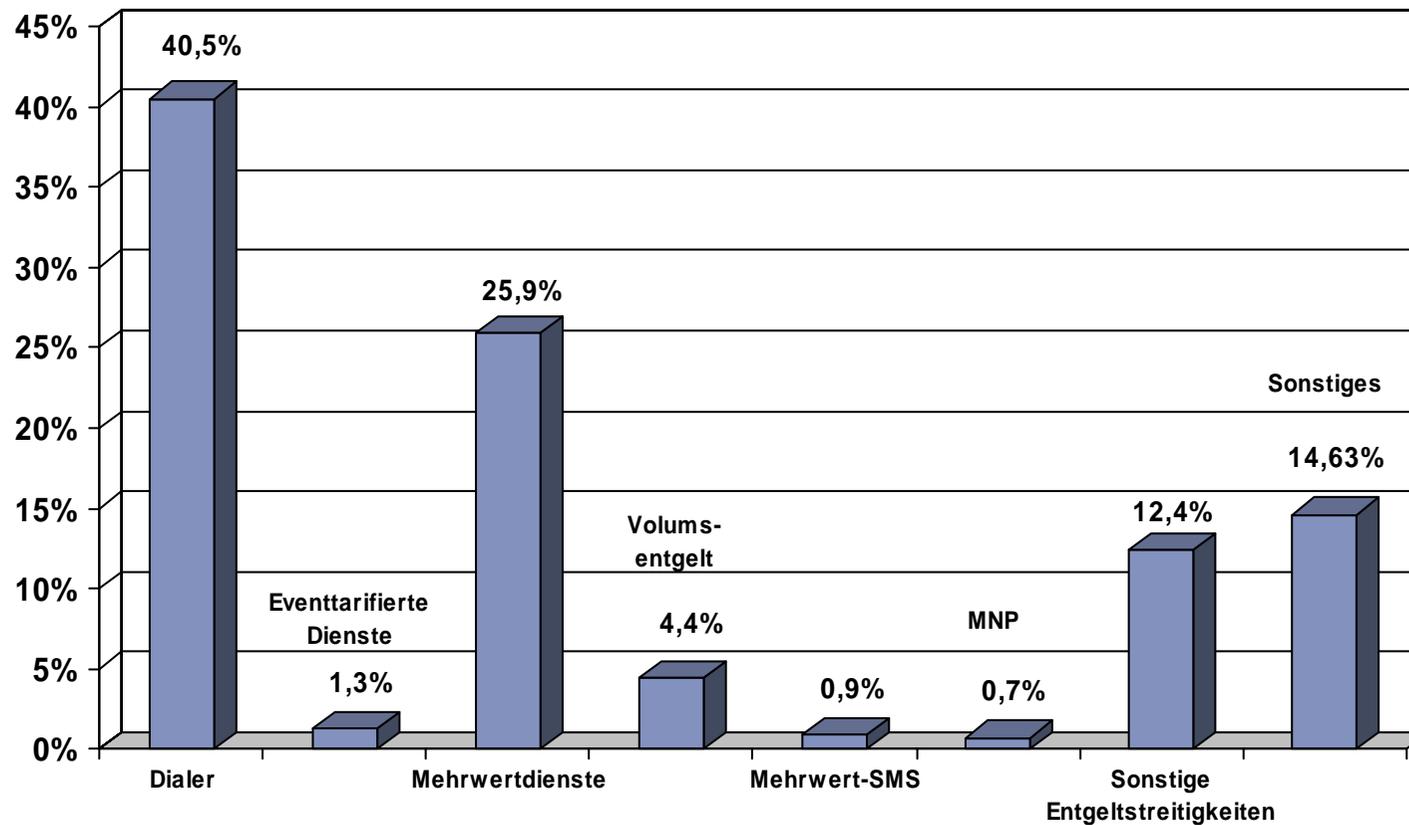


Schlichtungsfälle 2004

- Forderungsvolumina bei eingebrachten Schlichtungsfällen
 - Durchschnittswert:
der Großteil der beeinspruchten Rechnungen liegt zwischen EUR 100 und EUR 1.000
 - Minimalwert: EUR 1,23
 - Maximalwert: EUR 500.000



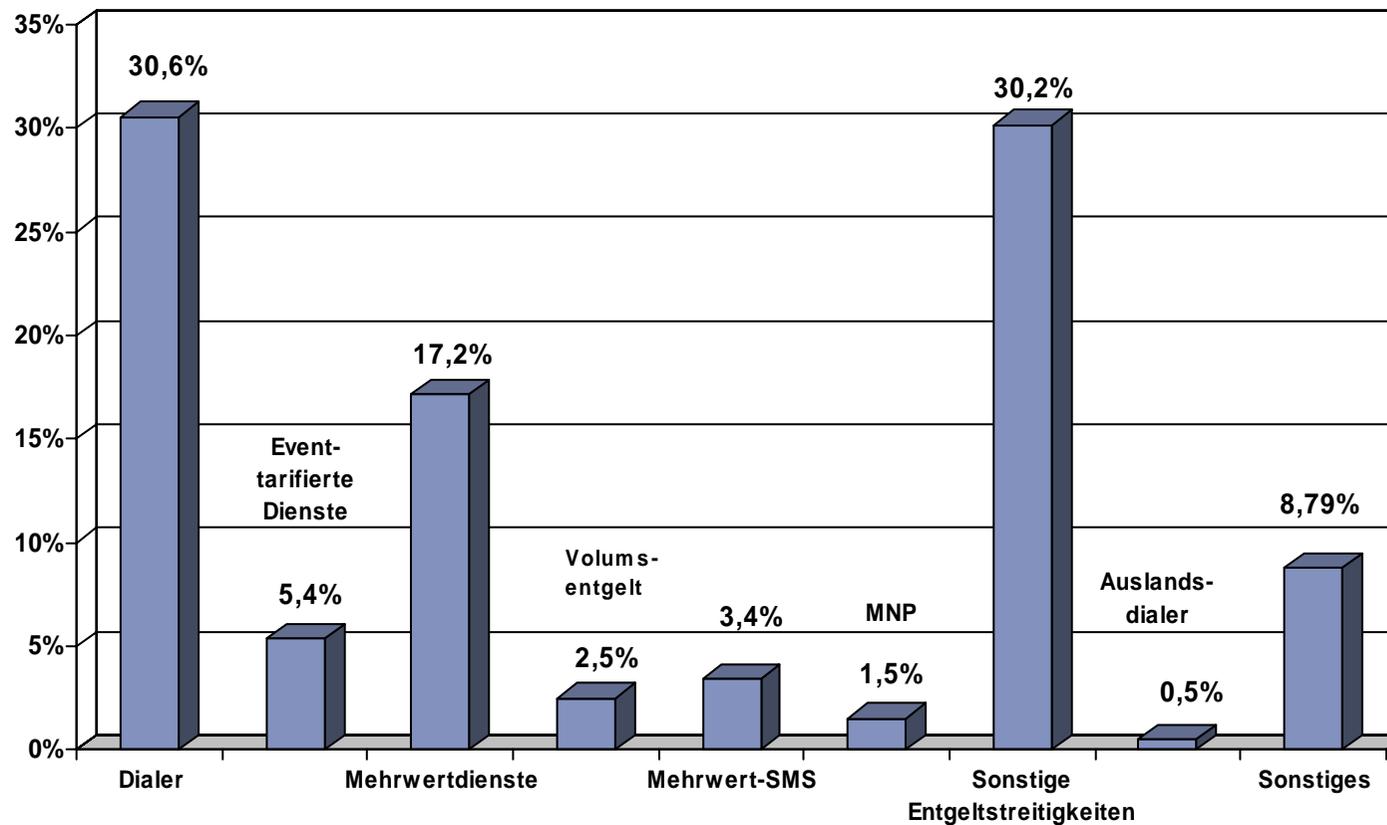
Schlichtungsfälle 2004: Inhaltliche Schwerpunkte





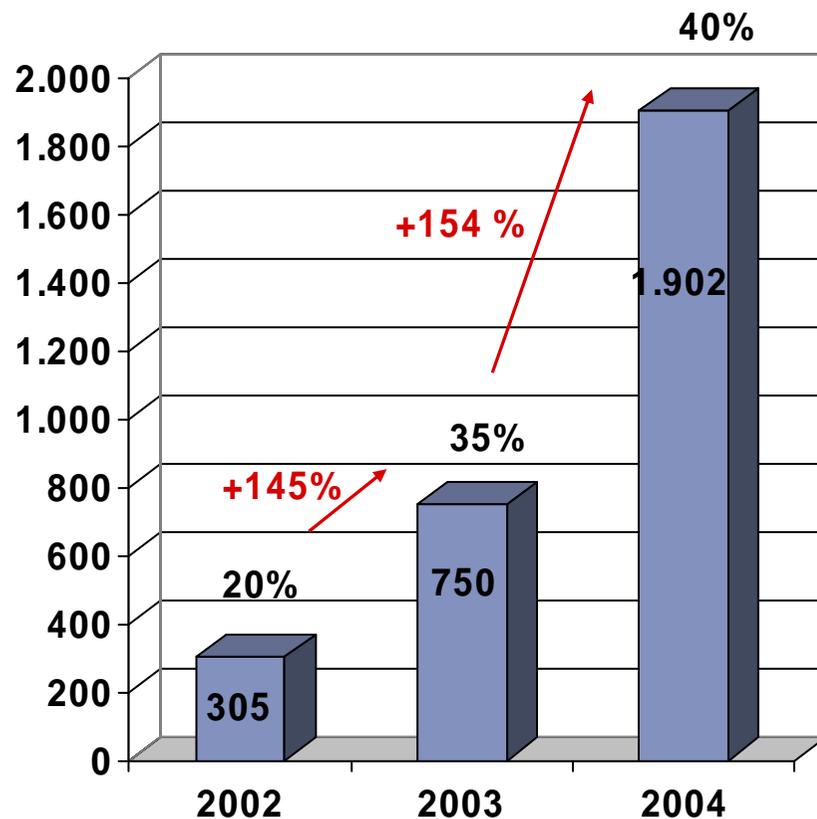
Schlichtungsfälle 2005: Inhaltliche Schwerpunkte

Beobachtungszeitraum: Jänner bis März





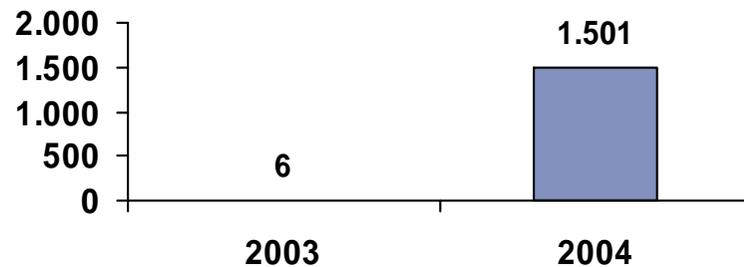
Schlichtungsschwerpunkt: Dialer-Programme



- 2004: 40% aller bei der RTR-GmbH registrierten Schlichtungsfälle (rd. 1900 Fälle) entfielen auf Dialer
- 2003: 35% (rd. 750 Fälle)
- 2002: 20% (rd. 300 Fälle)
- Mehrwertdienststeuerordnung (KEM-V):
 - erweiterter Konsumentenschutz
 - Zeit- und Entgeltbeschränkungen
 - Kostenlose und deutlich erkennbare Tarifinfo
 - Eigene Rufnummerngasse 0939
 - „opt-in“ für Dialer seit 1.1.2005



Schlichtungsschwerpunkt: atms



■ atms

- Von den im Jahr 2004 eingebrachten Schlichtungsfällen entfallen
 - Rd. 1.500 Fälle auf atms:
 - Mehrwertdiensteschäfte
 - Forderungen werden durch als „Letzte Zahlungsaufforderung“ betitelte Schreiben geltend gemacht
 - Androhung der Einschaltung von Inkassobüros



Schlichtungsschwerpunkt: Mehrwert-SMS

- Starker Anstieg von Beschwerden zu Mehrwert-SMS
- Anfragen betrafen:
 - Abos von Handylogos und Klingeltönen:
 - Abos wurden in der Form nicht bestellt
 - Abos ließen sich nicht abbestellen
 - Betroffen: oftmals Kinder bzw. deren Erziehungsberechtigte
 - Nutzer war oft nicht bewusst, ein kostenpflichtiges Abo bestellt zu haben
 - Oftmals war nicht bekannt, wie das Abo abbestellt werden kann
- Chat-SMS



Schlichtungsschwerpunkt: Eventtarifizierte Rufnummern

- Wo kommen eventtarifizierte Rufnummern zum Einsatz:
Votings, Gewinnspiele im Hörfunk und Fernsehen
- Besonderheit:
 - Dienste werden nicht zeitabhängig verrechnet sondern Verrechnung erfolgt mittels fixem Entgelt pro Event
 - Verrechnung ist Betreiber unabhängig
- Schutzbestimmungen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!