

Präsentation

Streitschlichtungsbericht 2005

Dr. Georg Serentschy

Geschäftsführer, Fachbereich Telekommunikation

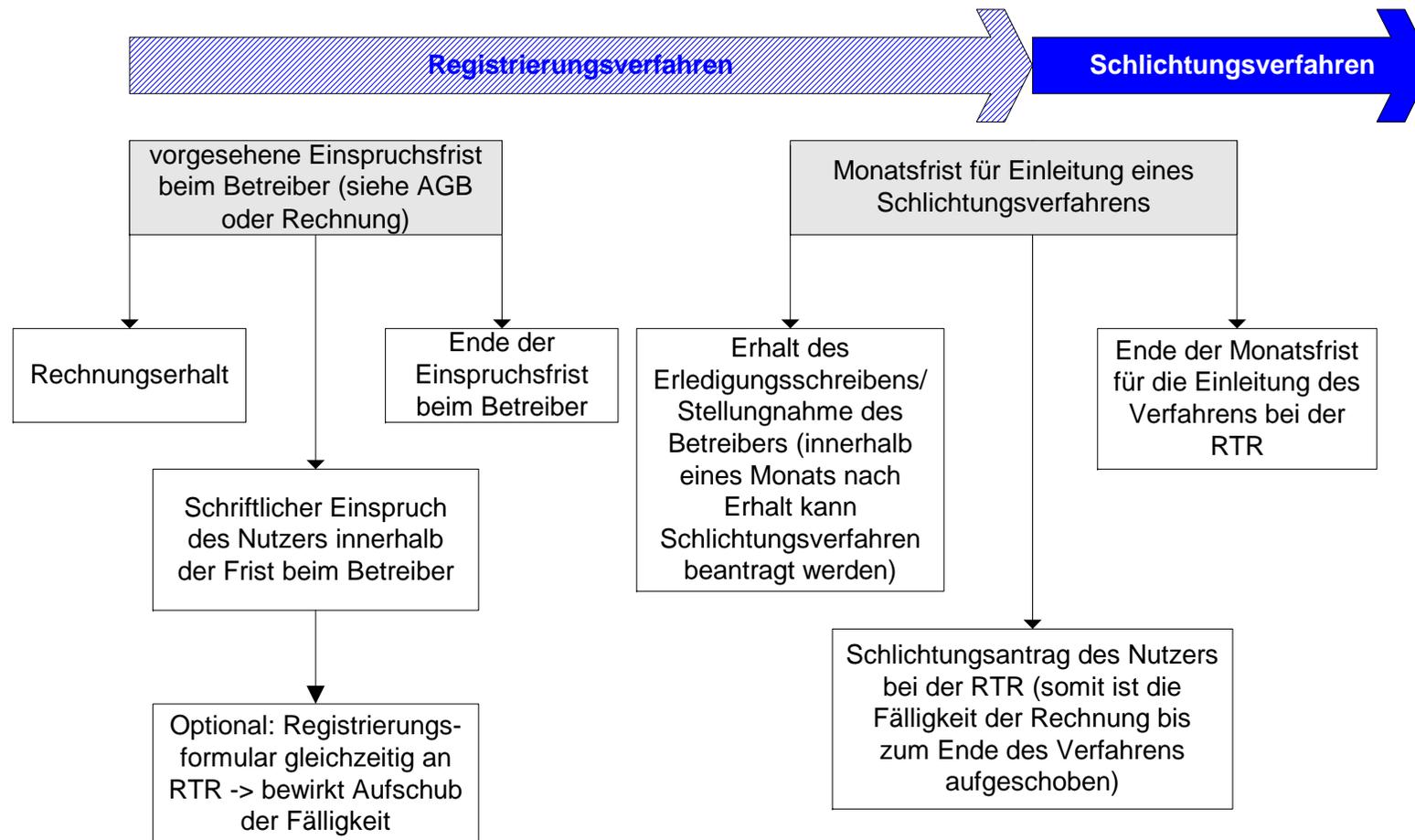


Streitschlichtung im TKG 2003

- 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-GmbH
 - Vermittlung oder Beurteilung der Rechtslage



Streitschlichtung: Registrierungs- und Schlichtungsverfahren



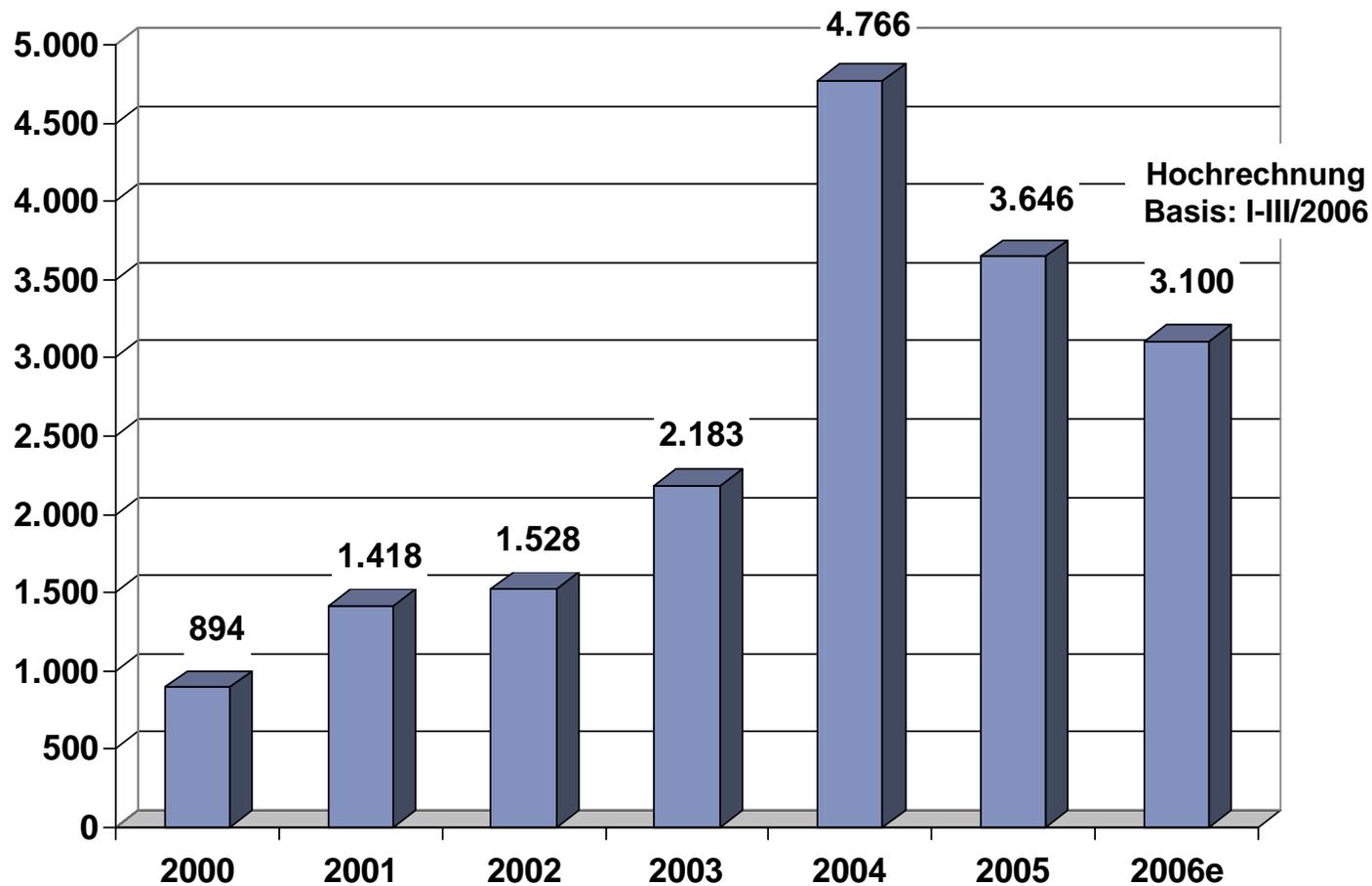


Streitschlichtung: Erfahrung mit den neuen Verfahrensrichtlinien

- Die Entwicklung bei der Rechtsprechung und die steigende 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 Diensteanbieter oder Diensteanbieter zurückzugeben.

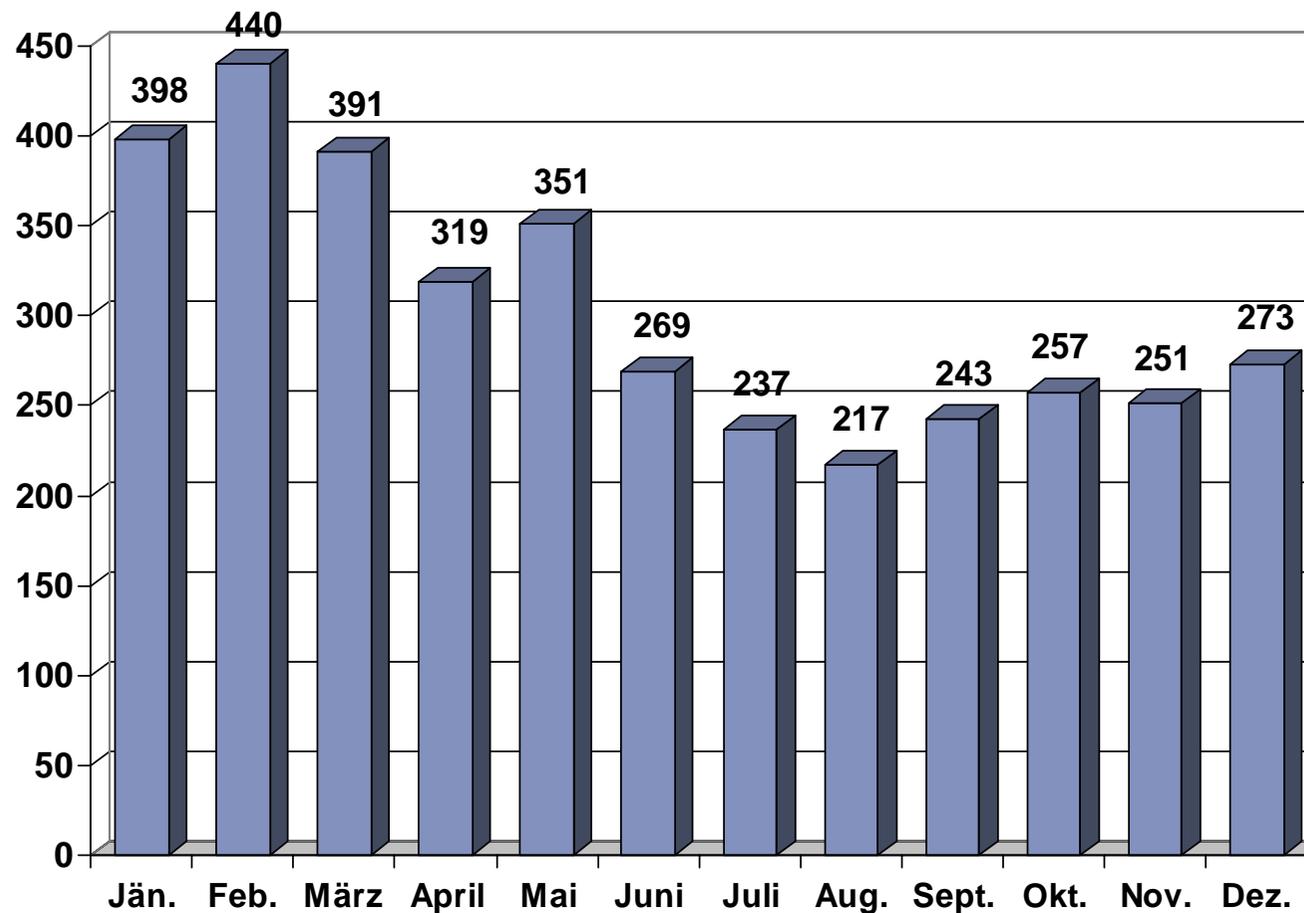


Schlichtungsfälle 2000 – 2006e



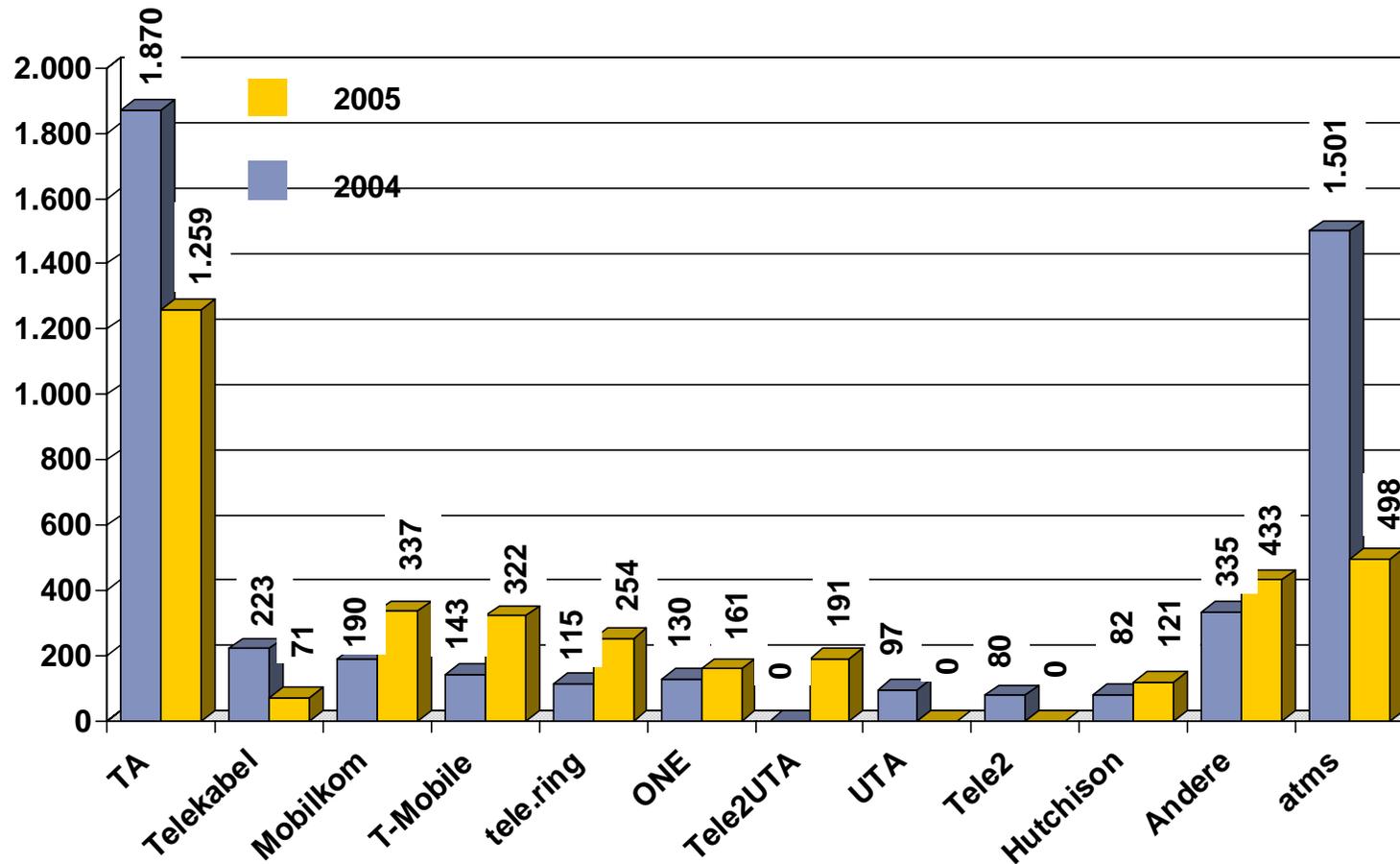


Eingebrachte Schlichtungsfälle im Jahr 2005 (Verlauf)



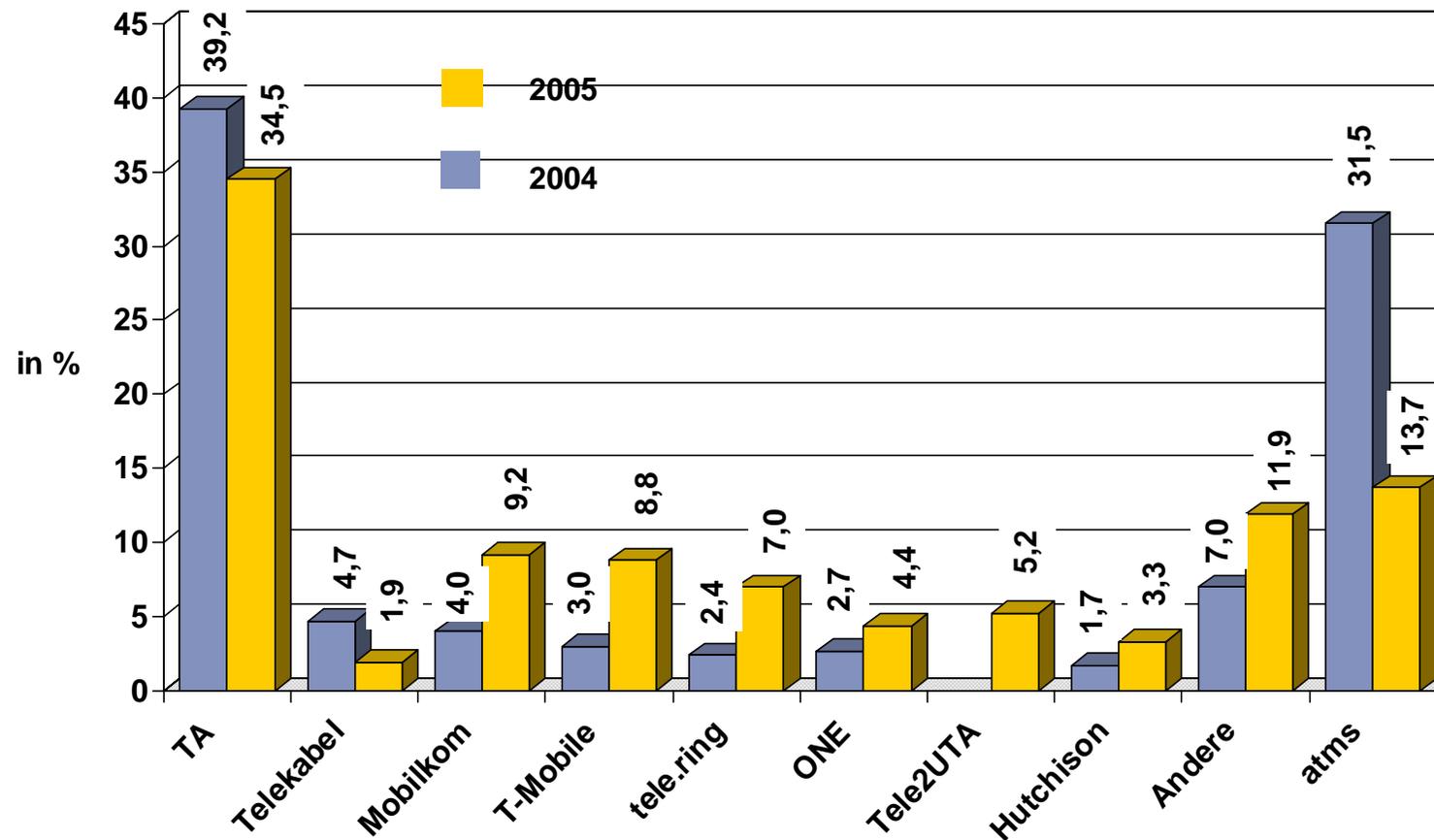


Eingebrachte Schlichtungsfälle (absolut) 2004 und 2005



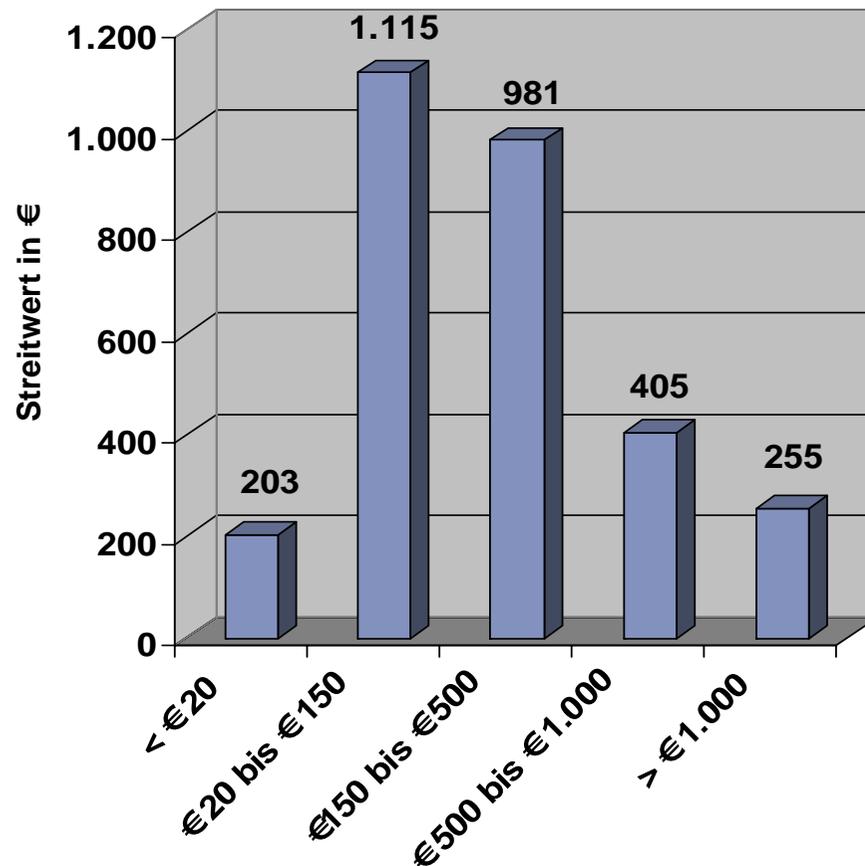


Eingebrachte Schlichtungsfälle (%) 2004 und 2005





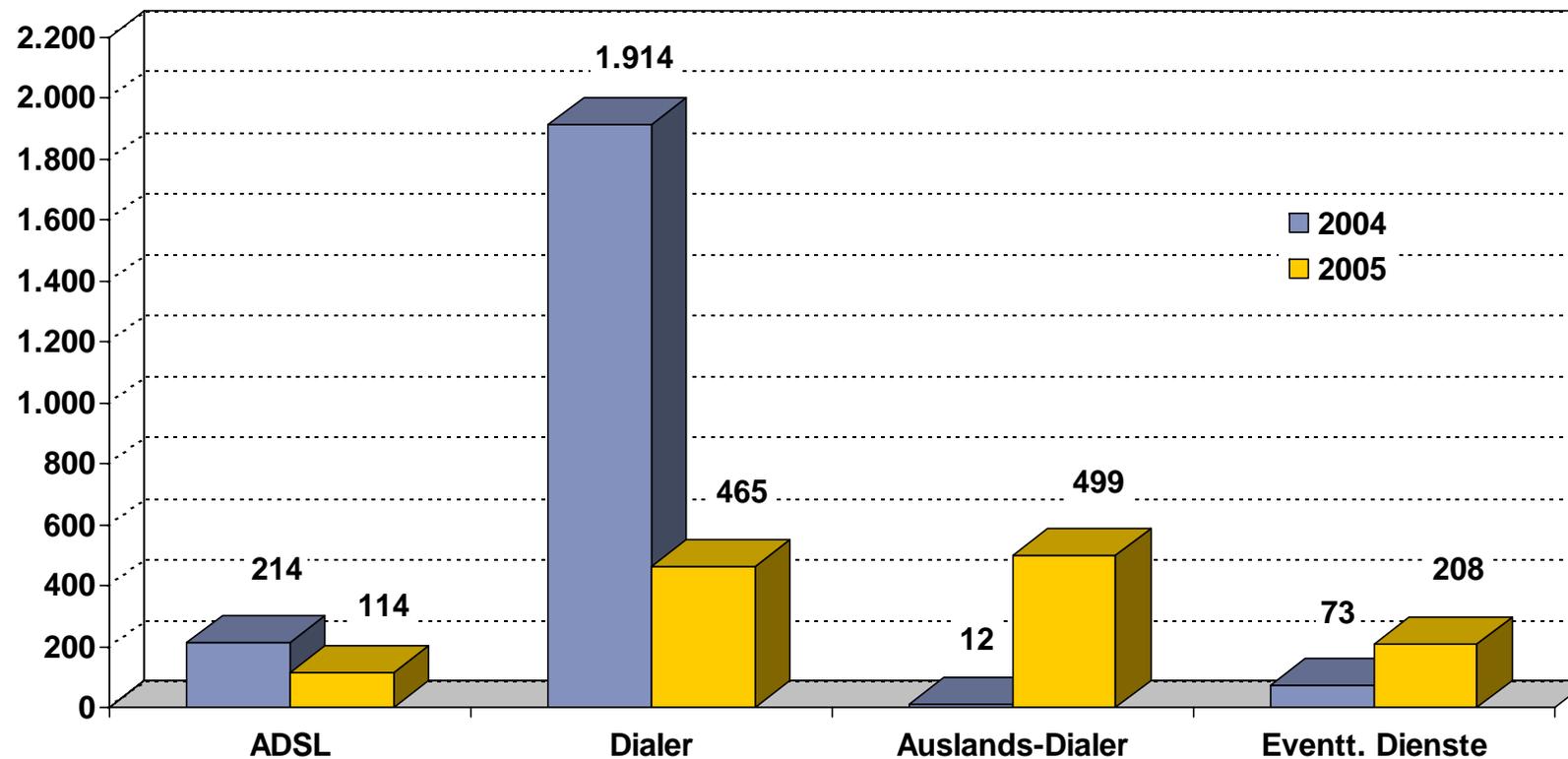
Schlichtungsverfahren 2005 nach Streitwerten



- Bei 30% Verfahren bewegen sich die Streitwerte in einer Bandbreite zwischen € 20 und € 150
- Knapp 27% der Fälle haben Streitwerte zwischen € 150 und € 500
- In 11% der Fälle war kein Streitwert bekannt



Schlichtungsschwerpunkte: Vergleich 2004 und 2005





Beispiele aus der Schlichtungsstelle: Grundsätzliche Beobachtungen im Jahr 2005

- Kooperation mit den Betreibern:
 - steigende Flexibilität im Beschwerdefall und
 - zunehmende Kulanzbereitschaft bei Fällen zu
 - Auslands-Dialern
 - Datendiensten
 - Mehrwert-SMS
- Deutliche Auswirkungen der KEM-V
 - „Feedbackschleife“ vom Markt
- DSL-Beschwerden hinsichtlich der verrechneten Entgelte für Datenvolumina sind zurückgegangen.



Beispiele aus der Schlichtungsstelle: Auslands-Dialer

- Restriktive Schutzbestimmungen (KEM-V) bei Dialer-Programmen führten teilweise dazu, dass Diensteanbieter auf ausländische Rufnummern ausweichen:
 - Dialer hinter internationalen Rufnummern zusehends ein europäisches/globales Problem.
- Nach der Rechtsansicht der Schlichtungsstelle in der Regel Entgeltreduktion um 50% (abhängig vom Einzelfall).
- Betreiber sind zunehmend angehalten, Gegenmaßnahmen zu ergreifen.
- Schutzmaßnahmen gegen Auslands-Dialer, die Nutzer ergreifen können:
 - Breitbandanschluss (Dialer-Programme benötigen zur Einwahl immer ein Modem)
 - Tarifzonensperren (selektiv)
 - Dialer-Schutzprogramme



Beispiele aus der Schlichtungsstelle: 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.
- Umfangreiche Schutzbestimmungen
- Problematik ergab sich eher aus der Gestaltung der Dienste, vor allem bei Gewinnspielen im Rundfunk – betrifft auch andere Rechtsmaterien.



Relevante Neuerungen im Nutzerschutz: Novellierung der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V)

Novellierung der Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V):

- Einzelentgeltnachweis ist bedeutendes Instrument des Nutzerschutzes
- Einzelentgeltnachweis ab 1. Juli 2006 für Prepaid-Kunden möglich:
 - Voraussetzung: Authentifizierung des Prepaid-Kunden
 - Darstellungszeitraum des Einzelentgeltnachweises: von 4 Wochen bis 6 Monate
 - Darstellungsform:
 - elektronisch oder Papierform,
 - E-Mail oder SMS, wenn kein Umsatz innerhalb eines bestimmten Zeitraums erfolgt



Relevante Neuerungen im Nutzerschutz: Sperrmöglichkeit für Mehrwert-SMS-Dienste

Sperrmöglichkeit für Mehrwert-SMS-Dienste seit Jänner 2006 möglich:

- Einrichtung der Sperrmöglichkeit bei seinem Betreiber einmal pro Jahr kostenlos
- Getrennte Einrichtung für Sprach- und Datendienste bei einigen Betreibern möglich
- Wovor schützt die Mehrwert-SMS-Dienste-Sperre:
 - Empfang von unerwünschten Mehrwert-SMS
 - Versand von SMS zu Mehrwertdienstnummern
- Wovor schützt die Mehrwert-SMS-Dienste-Sperre **NICHT**:
 - Spam

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!