

# Präsentation

## Streitschlichtungsbericht 2003

**Dr. Georg Serentschy**

Geschäftsführer, Fachbereich Telekommunikation

**Mag. Gregor Goldbacher**

Teamleiter Streitschlichtung



## Inhalt

- Streitschlichtung im TKG 2003
- Schlichtungsfälle 1998 – 2003
- Schlichtungsschwerpunkte
- Neues aus dem Konsumentenschutz



## 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

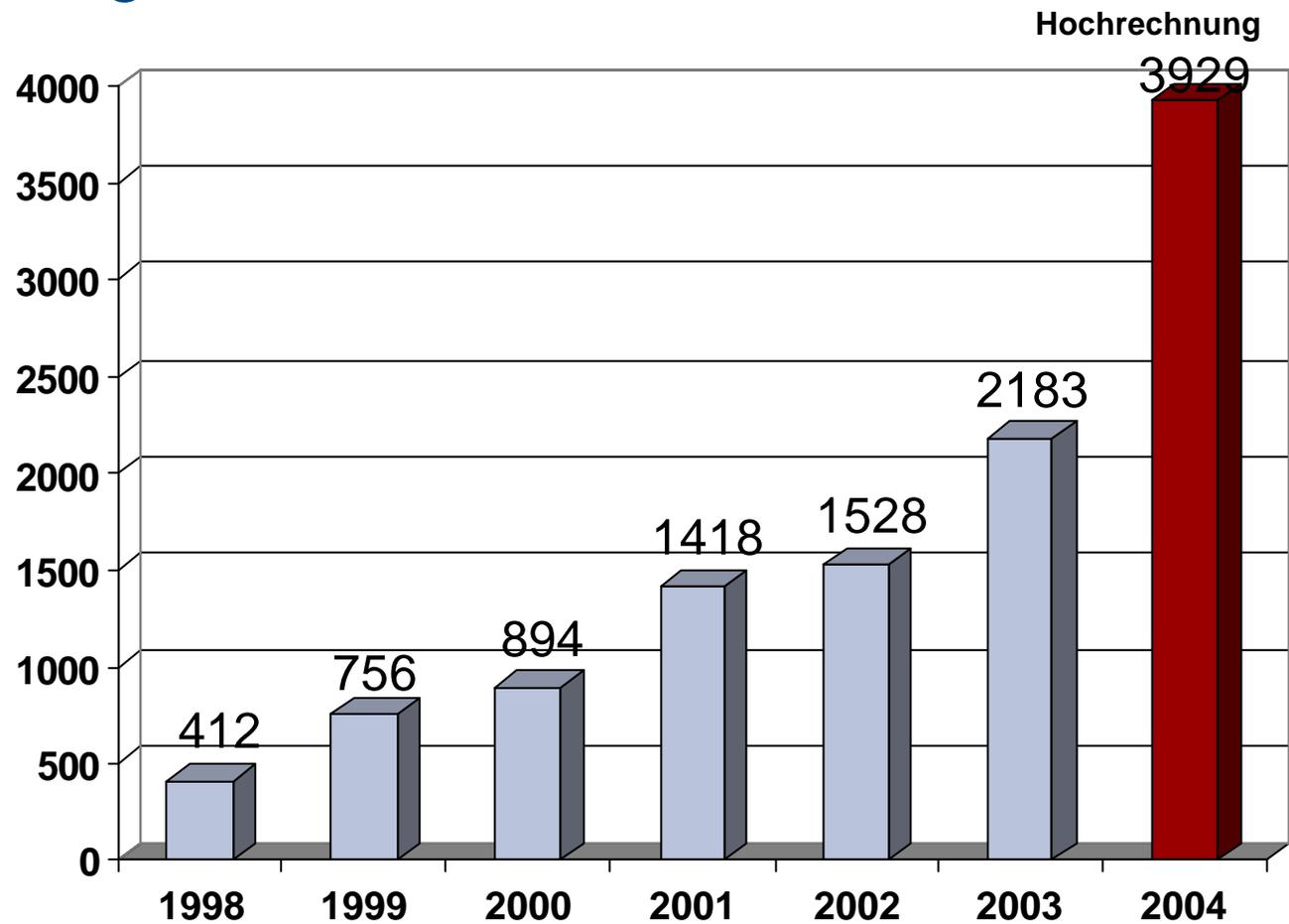


## Streitschlichtung im TKG 2003

- Streitschlichtungssystem: keine grundsätzlichen Neuerungen, jedoch →
- erweiterter Adressatenkreis:
  - Wiederverkäufer
  - Kommunikationsdiensteanbieter, die Rundfunksignale verbreiten

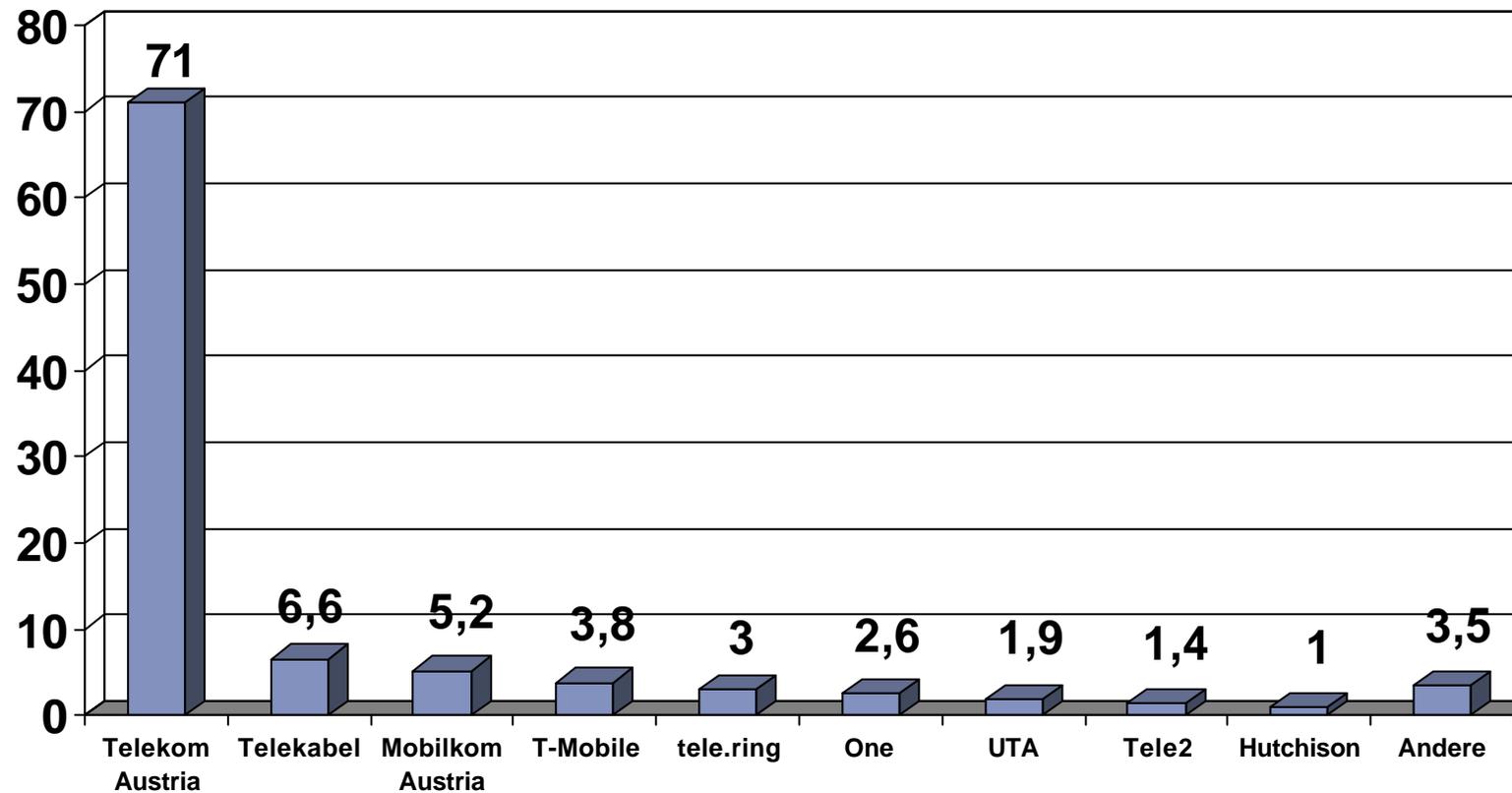


## Schlichtungsfälle 1998 - 2003





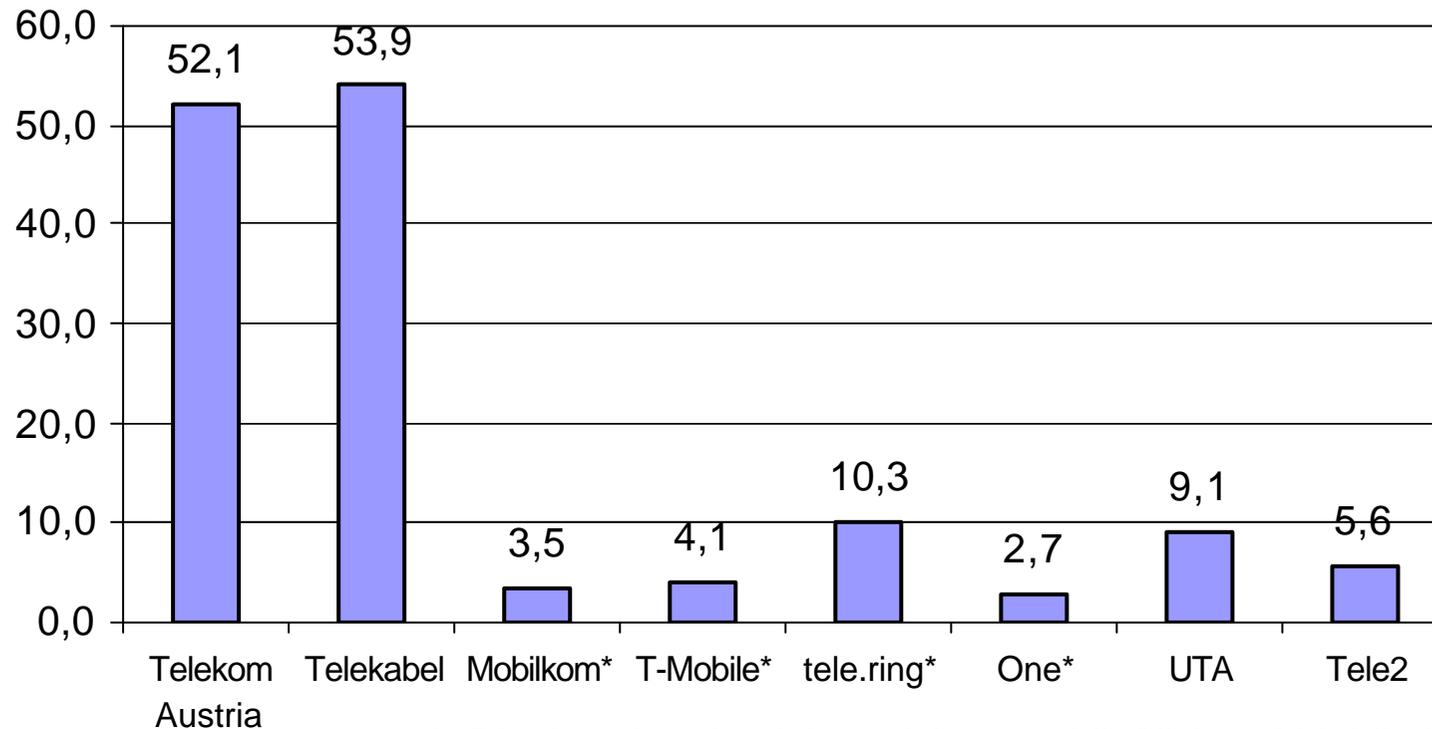
## Eingebrachte Schlichtungsfälle in % im Jahr 2003





## Schlichtungsfälle 2003 pro 100.000 Teilnehmer

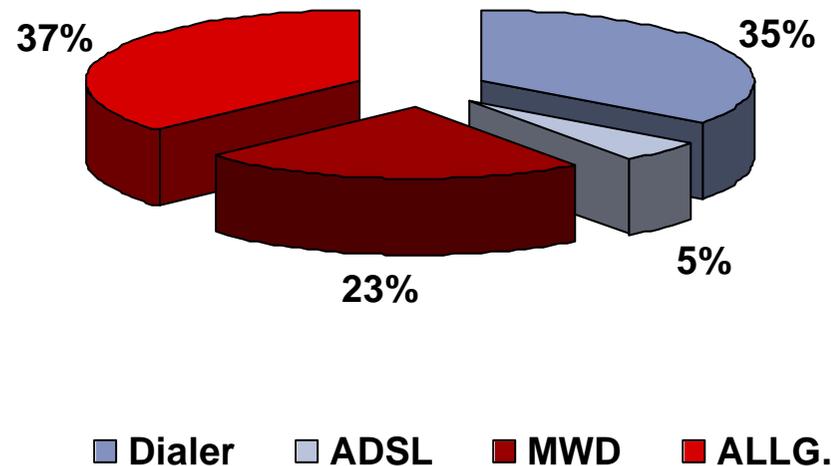
- Die Anzahl der Kunden beruht auf den freiwilligen und ungeprüften Angaben der Betreiber:



\*) Die Angaben beziehen sich ausschließlich auf Mobiltelefoniekunden.



## Schlichtungsfälle 2003: Schwerpunkte



- Von den im Jahr 2003 eingebrachten Schlichtungsfällen entfallen
  - 37% auf allgemeine Einsprüche
  - 35% auf Dialer-Fälle
  - 23% auf Mehrwertdienste (exkl. Dialer)
  - 5% auf ADSL

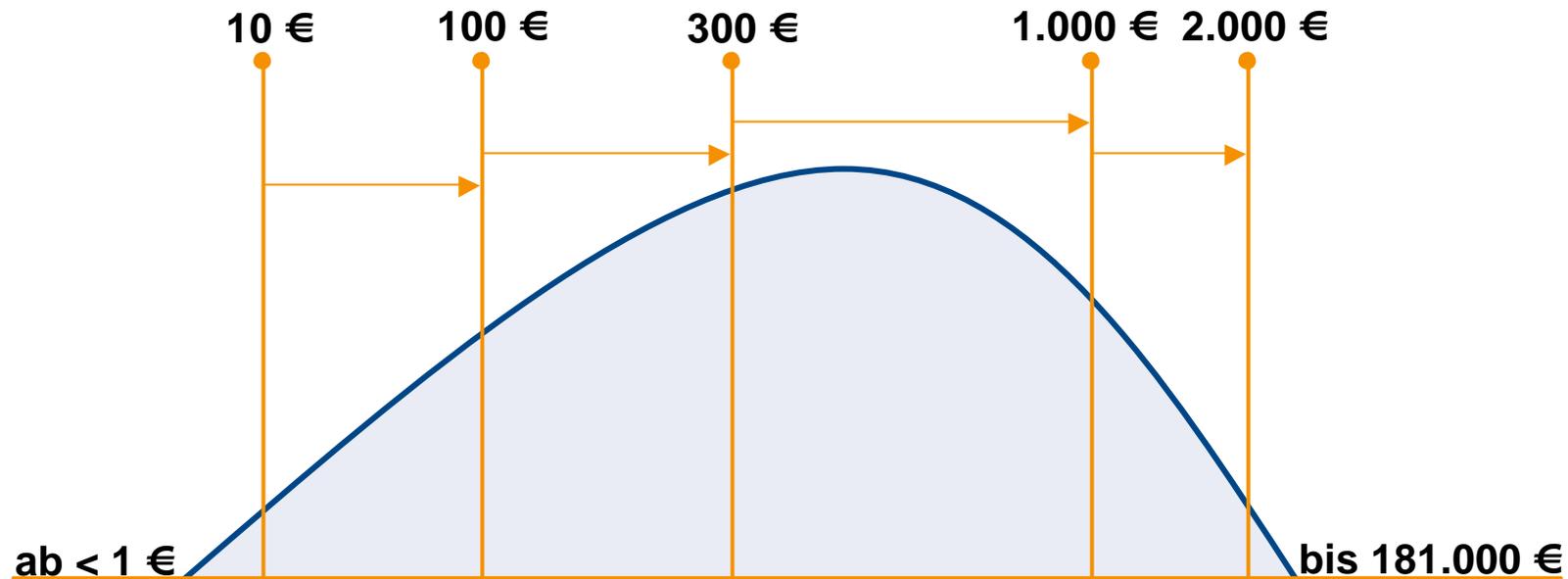


## Schlichtungsfälle 2003

- Forderungsvolumina bei eingebrachten Schlichtungsfällen
  - Durchschnittswert:  
der Großteil der beeinspruchten Rechnungen liegt zwischen EUR 100  
und EUR 1.000
  - Minimalwert: einige Euro
  - Maximalwert: EUR 181.000

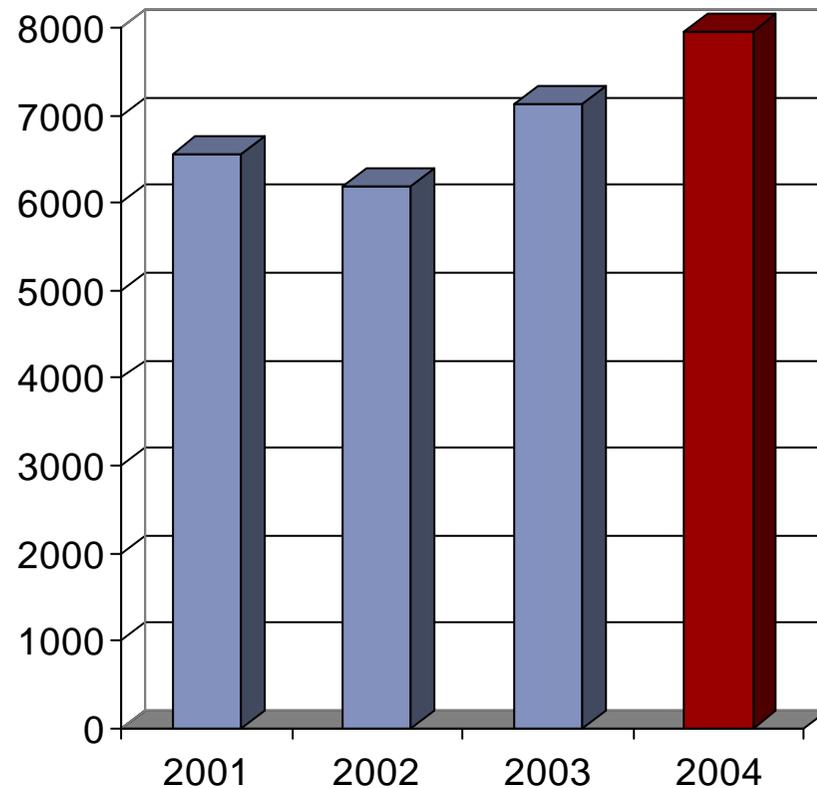


# Verteilung der Volumina beeinspruchter Rechnungen





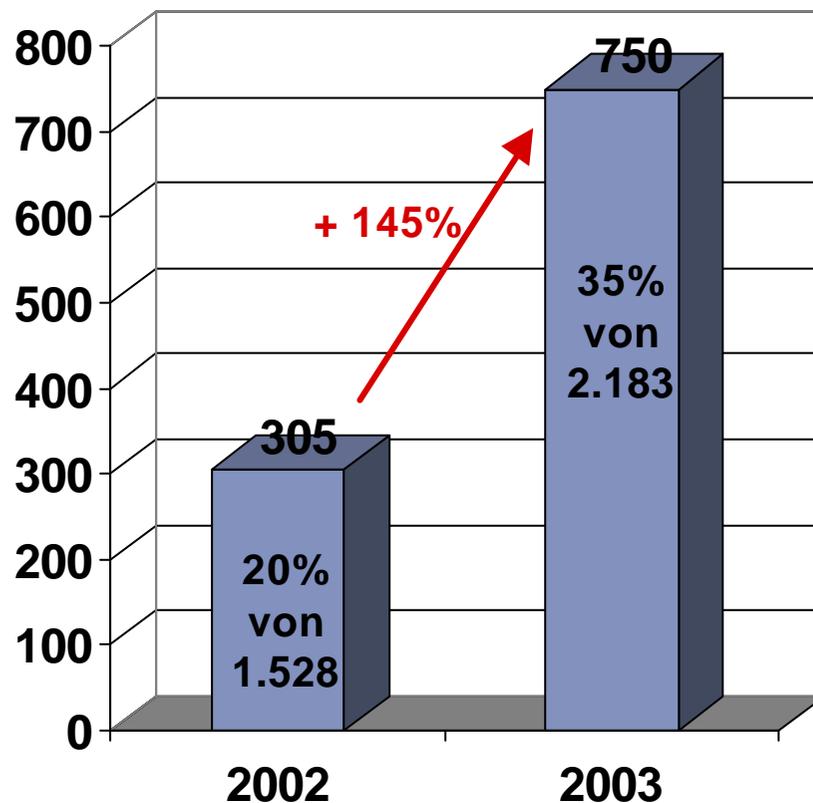
## Call Center der RTR-GmbH



- Erstberatung für Endkunden bei Problemen mit den Betreibern
- 90% der Anrufe betreffen Anfragen zur Endkundenstreitschlichtung
- Erreichbar unter 0810 511 811  
Mo – Fr von 9.00 bis 17.00 Uhr



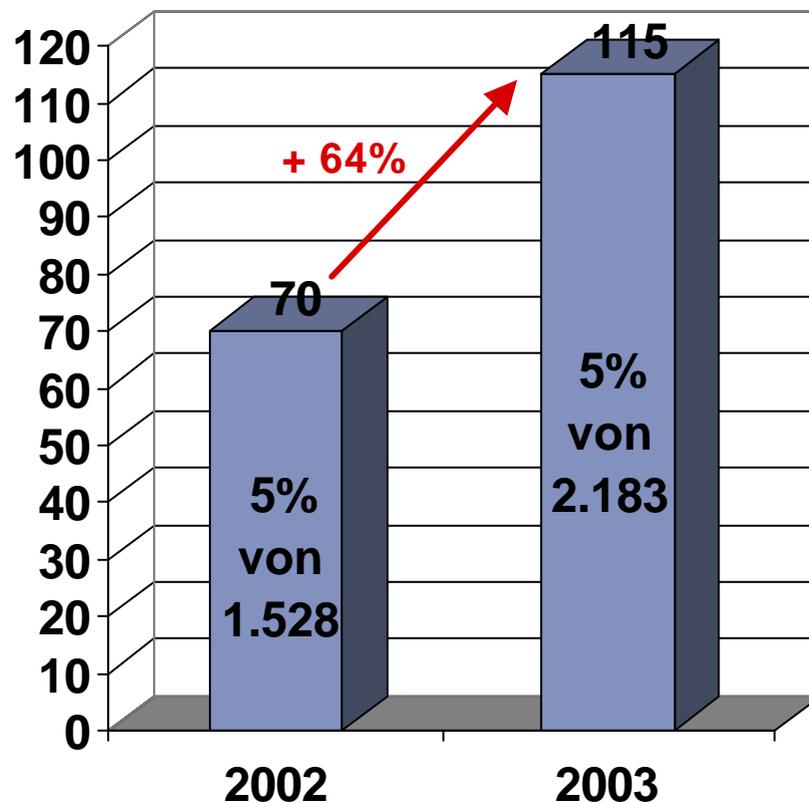
## Schlichtungsschwerpunkt: Dialer-Programme



- 2003: 35% aller bei der RTR-GmbH registrierten Schlichtungsfälle (rd. 750 Fälle) entfielen auf Dialer
- 2002: 20% (rd. 300 Fälle)
- Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V):
  - erweiterter Konsumentenschutz
  - Zeit- und Entgeltbeschränkungen
  - Kostenlose und deutlich erkennbare Tarifinfo
  - Eigene Rufnummerngasse
  - „opt-in“ für Dialer
- Schutz vor Dialern:
  - Tarifzonensperren
  - Schutzsoftware
  - Vorsichtiger Umgang mit dem Internet



## Schlichtungsschwerpunkt: ADSL



- 2003: 115 (5%) aller bei der RTR-GmbH registrierten Schlichtungsfälle entfielen auf ADSL
- 2002: 70 Fälle (5%)
- Probleme:
  - Telefonische Bestellung:
    - Mangelhafte Informationen der Betreiber hinsichtlich Preis, Produkteigenschaften etc.
    - Oftmals keine schriftliche Auftragsbestätigung
  - Bestellung eines Upgrades:
    - Zeitpunkt der Anmeldung der Umstellung war nicht ident mit Durchführung der Umstellung
  - Transfervolumen: Down- und Upload



## Schlichtungsschwerpunkt: Mehrwert-SMS

- Mehrwert-SMS
  - Einteilung
    - Chat-Dienst: Dialog mit Chat-Partner Problem: Oft große Mengen an SMS
    - Abo-Dienste: Informationen erfolgen regelmäßig (z.B. Horoskop, Wetter)
    - Bestell-Dienste: z.B. Klingeltöne, Hintergrundbilder
  - Tariffinformationspflicht gemäß EVO 2003
    - Rufnummernbereich (0)901: Tarifinfo „steckt“ in der Nummer
      - Bis EUR 0,70 keine gesonderte Tarifinfo erforderlich
    - Sonst: Angebots-SMS mit Tarifinfo erforderlich
  - Tariffinformationen gemäß KEM-V
    - Bis EUR 0,70 generell keine Tarifinfo erforderlich, wenn in der Antwort-SMS der Tarif angegeben wird.



## Konsumentenschutz: Telekomrechtliche Neuerungen

- Tarifzonensperren: einmal pro Jahr ist kostenlose Einrichtung einer Tarifzonensperre für Mehrwertdienste (Bereich 09) möglich
- Aufschiebung der Fälligkeit
  - nur der unbestrittene Betrag wird an den Betreiber entrichtet
  - für den bestrittenen Betrag wird bei der RTR-GmbH Aufschiebung der Fälligkeit beantragt – Verzugszinsen können vom Betreiber u.U. eingefordert werden
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Entgelte
  - Alle Anbieter von TK-Diensten und Wiederverkäufer müssen ihre AGB und Entgelte der Regulierungsbehörde anzeigen –
  - Erweitertes Widerspruchsrecht für die Telekom-Control-Kommission
- Einzelentgeltnachweis
  - Einzelentgeltnachweis kostenfrei
  - in Papierform, elektronisch oder kombiniert
  - passive Teilnehmernummern werden verkürzt ausgewiesen



## Konsumentenschutz: Rechtsprechung des OGH

- OGH-Urteil zur Länge von Telefonverbindungen bei Telefonsex
  - Betreiber hat für seinen Kunden nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten
  - Betreiber hat deswegen Telefonsexanbieter verpflichtet, nach 30 Minuten die Verbindung zu trennen
  - Konsequenz: Im konkreten Sachverhalt Entfall des Entgeltanspruches für den 30 Minuten übersteigenden Anteil
  
- OGH-Urteil zur Haftung des Anschlussinhabers
  - Überlassung eines Telefonanschlusses ist nicht gleich zu setzen mit der Erlaubnis, Anrufe zu Mehrwertdiensten zu tätigen -> Überlassung eines Telefonanschlusses erstreckt sich nur auf die Inanspruchnahme von Leistungen des Betreibers, die mit „gewöhnlichen“ Entgelten abgegolten werden
  - Konsequenz: Keine generelle Haftung des Anschlussinhabers für Entgelte für Mehrwertdienste, die ein Dritter in Anspruch genommen hat.

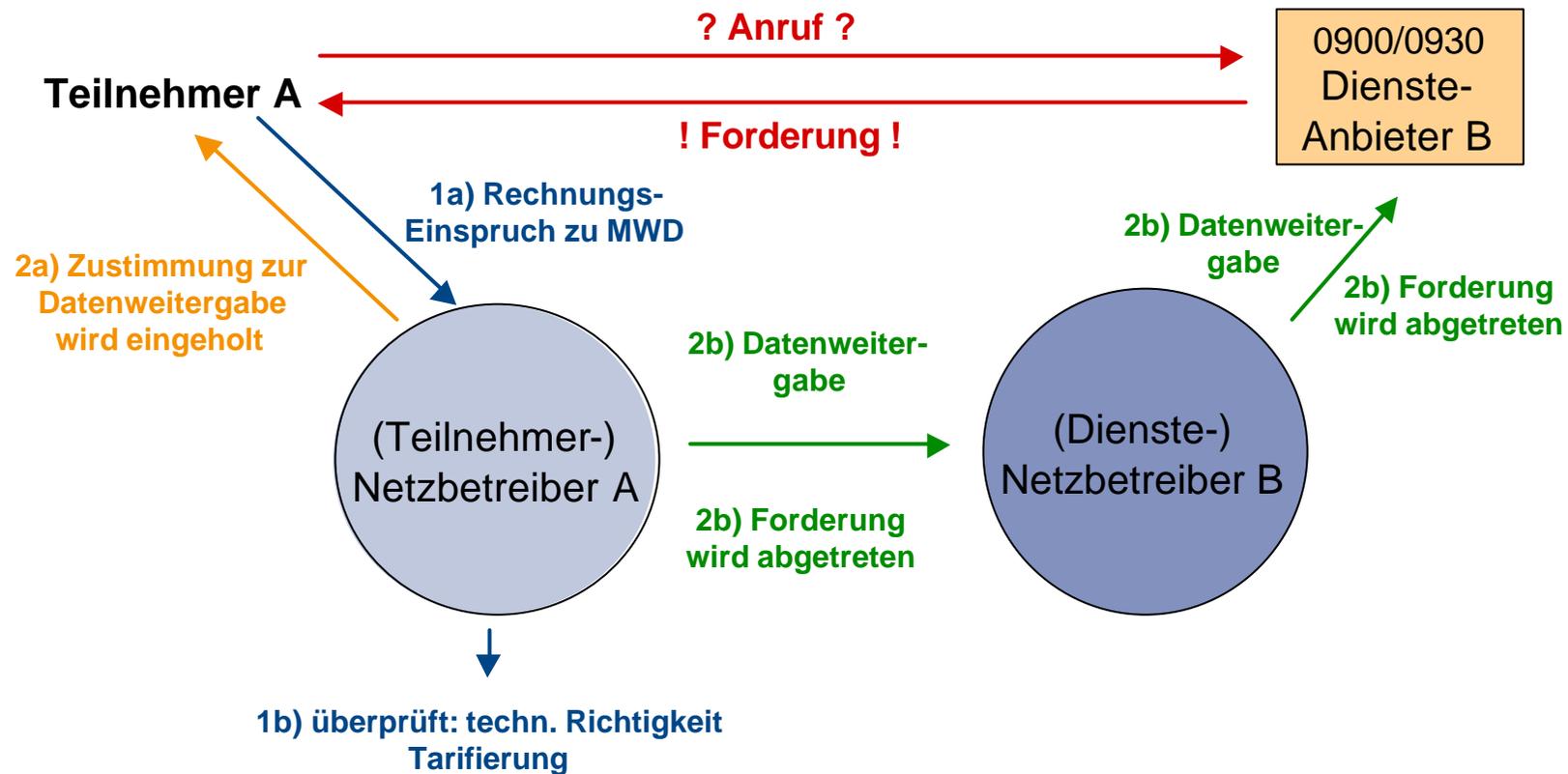


## Konsumentenschutz: Neue Verordnungen der RTR

- Einzelentgeltnachweisverordnung (EEN-V): tritt mit 1.5.2004 in Kraft
- Kommunikations-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V)
  - tritt voraussichtlich im Mai 2004 in Kraft
  - enthält konsumentenschutzrelevante Bestimmungen:
    - Zugangskontrollen hinsichtlich bestimmter Nutzergruppen
    - Bestimmungen hinsichtlich der Werbung (Transparenz!)
    - Zeitbeschränkungen bei Verbindungen zu Mehrwertdiensten
    - Regelungen über Dialer-Programme (z.B. Zeit- und Entgeltbeschränkungen)



# Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche bei MWD





## Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche bei MWD

- Fachverband Telekommunikation und Netzbetreiber erstellen ein Bearbeitungsschema für netzübergreifende Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten (MWD)

Bei Einsprüchen zu Mehrwertdiensten

- Bestrittene Forderung wird vom Netzbetreiber direkt an den Dienstenetzbetreiber/Diensteanbieter übertragen
- Teilnehmernetzbetreiber überprüft „nur“ die technische Richtigkeit der Verbindung (Länge der Verbindung, Tarifierung)
  - Verbindung wird bestätigt:
    1. Überprüfungsergebnis wird dem Kunden mitgeteilt
    2. Kunde wird aufgefordert, der Weitergabe seiner Daten an den Dienstenetzbetreiber zuzustimmen
- Dienstenetzbetreiber entscheidet, ob er Forderung geltend macht oder an Diensteanbieter abtritt
- Diensteanbieter muß im Falle einer Klage Rechtmäßigkeit der Forderung beweisen

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**