

Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Anbietern von Kommunikationsdiensten nach § 205 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

1 Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschieben der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme, die Sie mit einem **Anbieter** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen (**siehe Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschieben der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits beim Anbieter reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II: Der Aufschieben der Fälligkeit**).

Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren

2 Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) „**Anbieter**“ sind alle Anbieter von „Kommunikationsdiensten“, daher typischer Weise Festnetz- und Mobilfunkanbieter, Kabelnetzbetreiber, Internetserviceprovider, aber auch Anbieter von bestimmten Mail- und Messengerdiensten. Keine Anbieter sind z.B. Unternehmen, die Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Onlineroutenplaner, etc.). Weiters können Streitigkeiten über ein Endgerät (z.B. Smartphone, Receiver) nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR sein, es sei denn, es besteht ein vertraglicher Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst. Es gibt jedoch andere Schlichtungsstellen, der solche Beschwerden vorgelegt werden können.
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. per Brief, Fax, E-Mail, Chat, Webformular auf der Website des Anbieters) eine Lösung mit dem Anbieter zu finden. Das bedeutet, dass Sie im Fall einer strittigen Rechnung einen schriftlichen Einspruch gegen diese Rechnung an den Anbieter schicken müssen. Bei sonstigen

Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Anbieter zu übermitteln.

Wir empfehlen Ihnen, einen Einspruch betreffend die Verrechnung von Entgelten, für deren Berechnung Verkehrsdaten erforderlich sind (z.B. Kosten für Telefonverbindungen), innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung beim Anbieter zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist der Anbieter gesetzlich zur Löschung der Verkehrsdaten verpflichtet. Ihre Beweislage verschlechtert sich daher nach drei Monaten erheblich. Ferner ist der Anbieter zur Übermittlung einer schriftlichen Antwort an Sie nur dann verpflichtet, wenn der Einspruch innerhalb einer Frist von drei Monaten erfolgt.

- c) Langt die schriftliche Antwort des Anbieters auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **ein Jahr beginnend ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Anbieter erhoben haben**, Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des Verfahrensformulars (**siehe Pkt. 20**) einzubringen. Beachten Sie, dass der Aufschub der Fälligkeit, den Ihnen die Schlichtungsstelle bestätigt (siehe Pkt. 9), endet bzw. ein solcher nicht möglich ist, wenn Sie nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Anbieters auf Ihren Einspruch einen Schlichtungsantrag stellen.
- d) Wenn der Anbieter Ihnen nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich antwortet, kann unmittelbar ein Schlichtungsantrag gestellt werden.
- e) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege, etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Wenn Sie innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nachkommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie ausdrücklich hinweisen. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.
- f) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- g) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

3 Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich?

Ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich, werden Sie von der Schlichtungsstelle hiervon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen schriftlich verständigt. Folgende Gründe kommen hierfür in Betracht:

- a) wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist; darunter fällt auch, wenn Ihr Vermögen Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist;
- b) wenn Sie den Schlichtungsantrag nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Anbieter erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c) wenn der Streitwert **weniger als 20 Euro (inkl. Umsatzsteuer)** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d) wenn Sie die strittige Rechnung **nicht schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben** haben;
- e) **wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist** oder
- f) **wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.**

4 Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Anbieter Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Anbieter ersucht, eine Kulanzlösung vorzuschlagen bzw. die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zustande, prüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR heranziehen.
- c) Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Anbieter die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall bestimmten Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu Befund und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
- d) Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Anbieter benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
- e) Sie können Ihren Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen.
- f) Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (z.B. Verdienstentgang) nach vorangegangenem Einigungsversuch ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

5 Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle versucht vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen.

Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit (vgl. die Erwägungsgründe zu § 16 AStG) entschieden werden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- a) Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Vorbringen einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Anbieter übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- b) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen unter Berücksichtigung aller Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
- c) Bei Verfahren mit einem Streitwert von 20 Euro bis 150 Euro (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Anbieters von der Schlichtungsstelle eingeholt worden und ein Einigungsversuch gescheitert ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden, es sei denn, der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung oder Ihr Begehren ist offensichtlich gerechtfertigt.

Hinweis: Sämtliche Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind nicht rechtsverbindlich. Der Rechtsweg bei den ordentlichen Gerichten steht Ihnen weiterhin offen. Wenn der Lösungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt dadurch ein außergerichtlicher Vergleich zustande. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle kann anders ausfallen als eine gerichtliche Entscheidung.

6 Wie lange dauert das Verfahren?

Das Ergebnis des Verfahrens wird Ihnen und dem Anbieter grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann diese Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Anbieter informiert.

7 Welche Pflichten hat der Anbieter?

Den Anbieter trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die

Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Verträge, Prüfprotokolle, etc. zu übermitteln.

8 Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Anbieter Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von 14 Kalendertagen für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit

9 Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag vorerst nicht bezahlen müssen. Sollten Sie einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Ein bestätigter Aufschub der Fälligkeit endet bzw. ist ein solcher nicht möglich, wenn Sie nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Anbieters auf Ihren Einspruch einen Schlichtungsantrag stellen. Der Anbieter kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit informiert wurde.

10 Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Sie müssen einen schriftlichen Einspruch gegen die Rechnung innerhalb von drei Monaten ab Rechnungserhalt an den Anbieter schicken. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist meist mit dem Zeitpunkt der Abbuchung des Guthabens zu laufen. Wenn Sie diese Frist versäumen, ist kein Aufschub der Fälligkeit mehr möglich. Beachten Sie weiters, dass der Aufschub der Fälligkeit, den Ihnen die Schlichtungsstelle bestätigt (siehe Pkt. 9), endet bzw. ein solcher nicht möglich ist, wenn Sie nicht binnen drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Anbieters auf Ihren Einspruch einen Schlichtungsantrag stellen.
- b) Weiters müssen Sie das **Verfahrensformular**, das unter www.rtr.at/schlichtungsstelle zum Ausdrucken zur Verfügung steht, vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle per Post oder Fax schicken oder das entsprechende Webformular direkt unter www.rtr.at/webformular ausfüllen und elektronisch absenden.

11 Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch Pkt. 12.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Anbieter kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.

- d) Wenn Sie den strittigen Betrag schon bezahlt haben, können Sie bei Ihrem Anbieter die Rückerstattung jenes Betrages verlangen, der nach § 145 Abs. 2 TKG 2021 nicht fällig gestellt werden kann. Dabei handelt es sich um die Differenz des strittigen Betrages zum Durchschnitt der letzten drei Abrechnungsperioden. Richten Sie am besten einen entsprechenden schriftlichen Antrag direkt an Ihren Anbieter.
- e) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Anbieter die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.
- f) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitts II!

12 Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw. Ihre Unterlagen an den Anbieter. Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (z.B., wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Anbieter, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit. Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.

III. Allgemeines

13 Geltungsbereich

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Anbieter als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Anbieter.

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Anbietern im Sektor Telekommunikation ist die Schlichtungsstelle der RTR anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach dem AStG.

14 Verfahrenssprache

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

15 Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt elektronisch über die Website der RTR (www.rtr.at/webformular), per Brief oder per Fax. Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter rtr@rtr.at erreichbar.

16 Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind der Schlichtungsstelle unverzüglich bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (Pkt. 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Das gilt sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren. Wir werden Sie darauf ausdrücklich hinweisen.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und dem Anbieter) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

17 Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Anbieter übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens bzw. im Rahmen der Beauftragung durch die zuständigen Regulierungsbehörden. Ihre Daten und Unterlagen werden in vollem Umfang dem Anbieter zur Stellungnahme übermittelt. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. **Fernmeldebüro, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

18 Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Verfahren (nach Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren und Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

19 Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des ASStG

Die nach der Geschäftsordnung der RTR als Schlichter bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit eines/r Schlichters/in wird diese/r durch eine/n andere/n gemäß der Geschäftsordnung vertreten.

20 Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter www.rtr.at/schlichtungsstelle zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

Hinweis: Ist es Ihnen (z.B. aufgrund einer Behinderung oder Verletzung) nicht möglich, das Verfahrensformular auszufüllen, können verfahrensbezogene Eingaben an die Schlichtungsstelle auch mündlich/telefonisch zu Protokoll gegeben werden.

21 In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 19.01.2022 in Kraft.