

JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2022



JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2022

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77–79 | A-1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | E: rtr@rtr.at
www.rtr.at



für Telekommunikation und Postdienste

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Schlichtung 2022 auf einen Blick	6
Schlichtung Telekommunikation und Medien	6
Schlichtung Post	6
1 2022 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post	7
2022 in review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services	11
2 Die Schlichtungstätigkeit 2022 in Fakten und Zahlen	14
2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	15
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2022 nach Anbietern	18
2.1.2 Analyse der Anbieter von Telekommunikations- und Mediendiensten	21
2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	22
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen	24
2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern	24
2.2.3 Verfahrensergebnisse	25
2.2.4 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern	26
3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch	27
4 Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden	31
5 Informationsservices	34
6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen	37
6.1 EU-Roaming-Verordnung neu	38
6.2 Cybersicherheit für Endnutzer:innen	38
6.2.1 Sichere Netze und Dienste – die Rolle der RTR	38
6.2.2 Cybersicherheit – das Zusammenspiel vieler Akteure	39
6.2.3 Die Rolle der Endkund:innen	39

6.3	Prüfservice für elektronische Signaturen	40
6.4	Inflation und Teuerung	42
6.5	Netzversorgungskarten	42
6.6	„2G- und 3G-Sunset“: die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien	44
6.6.1	Hintergründe	44
6.6.2	Auswirkungen	44
6.6.3	Rechtliche Aspekte	45
6.7	Zur Diskussion um „Routerfreiheit bzw. Routerzwang“	45
6.8	Prüfung der AGB und Neuigkeiten zu Zero Rating	46
6.9	Die Mitnahme von mobilen Telefonnummern	47
6.10	Servicepauschalen	47
6.11	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	48
6.12	Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung	48
6.13	Versandhandel und Onlinekauf – Ansprüche gegenüber den Verkäufern	49
7	Anhang	50
7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	51
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	51
7.3	Informationen nach dem AStG	53
7.4	Abbildungsverzeichnis	54
	Impressum	55

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

25 Jahre Schlichtungstätigkeit für Endnutzer:innen im Telekommunikationssektor und 20 Jahre Schlichtungstätigkeit für Endnutzer:innen im Rundfunksektor: Das bedeutet tagtäglich „Dienst an den Konsument:innen“. In Zahlen ausgedrückt waren das insgesamt 68.000 Schlichtungsverfahren für Kommunikationsdienste (Telekommunikation und Rundfunk) und – seit 2011 – 3.220 Schlichtungsverfahren zu Postdiensten, die wir bearbeitet haben.

Zusätzlich zu den oben erwähnten Verfahren gab es in diesem Zeitraum schriftliche Anfragen im sechsstelligen Bereich, die wir zum überwiegenden Teil individuell beantwortet haben, sowie – ebenfalls im sechsstelligen Bereich – Beratungsgespräche mit Nutzer:innen zu Nutzerschutzangelegenheiten, die wir telefonisch geführt haben: immer unbürokratisch, zeitnah, mit Sensibilität und Fingerspitzengefühl.

Aber das ist noch nicht alles! Mindestens genauso wichtig für das heute hohe Niveau des Nutzerschutzes bei Kommunikationsdiensten war und ist das ständige Bemühen unserer Expertenteams, den Nutzerschutz proaktiv weiterzuentwickeln und mit unserer Erfahrung zu unterstützen, dass, wenn notwendig, die richtigen Anpassungen auch vom Gesetzgeber vorgenommen werden können. Das gilt ganz besonders im Telekommunikationssektor. Denken wir beispielsweise nur an die Kostenbeschränkung bei Datendiensten oder an die erfolgreiche Regulierung der Mehrwertdienste oder auch an die von uns als RTR erlassene Mitteilungsverordnung. Und das nicht im Alleingang, sondern gemeinsam mit der Anbieterseite und den Interessenvertretungen.

Um es den Nutzer:innen zu ermöglichen, sich in der Welt der Kommunikationsdienste besser zurechtzufinden und fundierte Entscheidungen treffen zu können oder ihre Anliegen bei uns einfach deponieren zu können, haben wir einfache und wirkungsvolle Tools entwickelt. Sei es der Netztest, das Meldeportal für Rufnummernmissbrauch oder das Meldeportal für Postempfangsbeschwerden. Und ganz aktuell mit dem Bescheid der RTR vom Februar 2023 zum Antrag von „tarife.at“ die erste Zertifizierung eines Tarifvergleichsportals!

Wie sehen Schlichtungstätigkeit und Nutzerschutz aktuell aus? Im Postbereich sind die Verfahren von 2021 auf 2022 um 37 Prozent auf 396 zurückgegangen, und das trotz enormer Sendungsmengen, die jedes Jahr in Österreich anfallen!

Insgesamt 1.539 Schlichtungsanträge wurden letztes Jahr betreffend Kommunikationsdienste eingebracht, das ist im Vergleich zu 2021 ein Rückgang von rund 20 Prozent! Einfachere Produktgestaltung und eine mittlerweile sehr gute Serviceorientierung der Anbieter, ein hohes Informationsniveau bei Nutzer:innen und effektiver Nutzerschutz tragen dazu bei, dass die Beschwerden in diesen Bereichen seit einigen Jahren deutlich zurückgehen.

Ein Jahr Erfahrung mit den Nutzerschutzbestimmungen des neuen TKG 2021 lässt auch den Schluss zu, dass offenbar neue Nutzerrechte wie beispielsweise die Vertragszusammenfassung oder die Zertifizierung von Tarifvergleichsportalen gute Bausteine sind, um den Nutzerschutz weiter auszubauen und den Informationsgrad zu verbessern!

Die Schlichtungsstellen für Medien, Telekommunikation und Post bleiben jedenfalls dran und werden auch 2023 mit Pragmatismus und Augenmaß, aber auch mit vollem Einsatz dafür sorgen, dass Konsument:innen in den von uns betreuten Sektoren immer zu ihrem Recht kommen.

Schauen Sie sich das einmal an!

Wien,
im März 2023

Klaus M. Steinmaurer

*Geschäftsführer
Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)*

Michael Ogris

*Vorsitzender
Kommunikationsbehörde Austria
(KommAustria)*

Schlichtung 2022 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien

Schlichtung	2022		Veränderung gegenüber 2021
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	1.539		-20,6%
• Telekommunikation	1.412		-23,7%
• Medien	127		+44,3%
• Entgeltstreitigkeiten		551	-28,7%
• Nichtentgeltstreitigkeiten		988	-15,2%
• davon Vertragsschwierigkeiten		845	-18,7%
Summe aller 2022 eingebrachten Streitwerte (Euro)	269.713		-16%
• durchschnittlicher Streitwert (Euro)	414		0%
Einigungsquote (bezogen auf Schlichtungsfälle gesamt)	76%		-3%

 91 % der im Jahr 2022 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

Schlichtung Post

Schlichtung	2022		Veränderung gegenüber 2021
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	396		-37,5%
• davon Brief	42		-34,4%
• davon Paket	308		-41,5%
• Sonstige	46		-27%
Einigungsquote	64%		-14%

 84% der im Jahr 2022 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

Kapitel 1

2022 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post



01 2022 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

Im Jahr 2022 hat sich die positive Entwicklung bei den Schlichtungsstellen der RTR fortgesetzt. Es gab insgesamt wieder weniger Verfahren im Vergleich zu den Vorjahren. Eine Ausnahme bildete lediglich die Schlichtungsstelle für Medien, bei der es einen Anstieg der Beschwerden gab. Die Anbieter von Post- und Kommunikationsdiensten reagierten offenbar auf Anforderungen ihrer Kund:innen. Fazit: Schwerwiegende Problemlagen, die die Beschwerden in die Höhe treiben, liegen aktuell nicht vor.

Diese erfreuliche Entwicklung ist auf verschiedene Faktoren zurückzuführen. So sind Dienstleistungen im Bereich Telekommunikation umfassenden Kundenschutzbestimmungen unterworfen. Regelwerke wie beispielsweise die EU-Roamingverordnung, das Telekommunikationsgesetz oder die von der RTR erlassenen Verordnungen zum Nutzerschutz stärken in vielen Bereichen die Rechtsposition der Nutzer:innen. Weiters scheint in Österreich ein gesundes Wettbewerbsklima zu bestehen, welches ein vernünftiges Umfeld für Nutzer:innen schafft. Selbst im Postbereich reduzierte sich die Anzahl der Beschwerden – trotz boomenden Onlinehandels und der damit verbundenen Paketflut.

Das zuvor Gesagte bedeutet nicht, dass es keinerlei Missstände oder Problemfälle im Bereich Kommunikations- oder Postdienste mehr gibt. Bei einer branchenübergreifenden Betrachtung scheint die Gesamtzahl der bei der Schlichtungsstelle einlangenden Fälle in Relation zur Anzahl der Kund:innen bzw. Geschäftsfälle den genannten Branchen ein vorzügliches Zeugnis auszustellen.

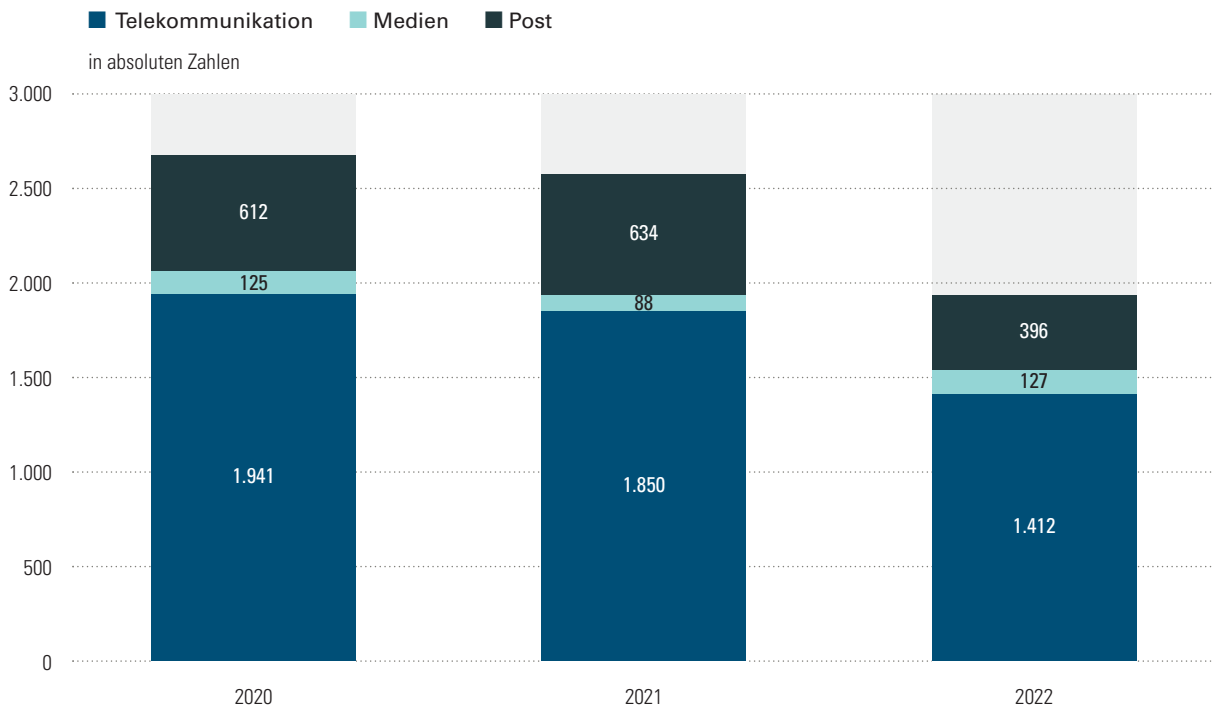
Außerhalb der Schlichtungsstellen wurde 2022 ein besonderes Augenmerk auf die hohe Anzahl an betrügerischen und missbräuchlichen Anrufen gerichtet¹, welche bei der Meldestelle Rufnummernmissbrauch (www.rufnummernmissbrauch.at) eingelangt sind. Die Gesamtzahl der Meldungen nahm 2022 zwar deutlich ab, die Bedrohungsszenarien ändern sich jedoch laufend und stellen weiterhin ein Risiko für Nutzer:innen dar.

Die Beschwerden über das Meldeportal für Empfänger:innen von Postsendungen² zeigen eine stabile Entwicklung. Es handelt sich zwar um die häufigste Beschwerdeart im Postbereich, aber besonders auffällige Häufungen bei einzelnen Anbietern konnten nicht festgestellt werden.

¹ Siehe Kapitel 03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

² Siehe Kapitel 04 Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden

Abbildung 01: Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2020 bis 2022



Die Zusammenarbeit mit österreichischen Anbietern im Bereich Telekommunikation und Medien hat sich erneut als professionell und kooperativ erwiesen. Dank ihrer Mitwirkung konnten gute Ergebnisse im Schlichtungsverfahren erzielt werden. Insgesamt 1.539 Verfahren wurden durchgeführt, wovon mehr als 91 % innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen werden konnten. In 76 % aller Fälle konnte eine Einigung erzielt werden. Im Postbereich wurden 396 Verfahren durchgeführt, von denen 84 % binnen 90 Tagen abgeschlossen werden konnten. In 64 % aller Fälle endeten sie mit einer einvernehmlichen Lösung.

Schlichtungsverfahren Telekommunikation

Eine deutliche Reduktion gab es bei den Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation. Die Anzahl der Fälle ist von 1.850 (2021) auf 1.412 (2022) gesunken.

Inhaltlich kam es kaum zu Verschiebungen. Der Dauerbrenner bleibt – wie schon in den Vorjahren – das Thema „Vertragsschwierigkeiten“ mit unterschiedlichsten vertragsrechtlichen Problemstellungen.

Zugenommen haben die Schlichtungsfälle im Zusammenhang mit Roaming. Der pandemiebedingte Rückgang in den Jahren 2020 und 2021 kehrt sich durch die 2022 wiedereinsetzende Reisetätigkeit wieder um.

Schlichtungsverfahren Medien

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren im Medienbereich (z.B. Kabelfernsehen) stellt 2022 im Vergleich zu den Schlichtungsverfahren bezüglich der Telekommunikations- und Postdienste die große Ausnahme dar. Bei diesen Verfahren kam es zu einem signifikanten Anstieg von 88 auf 127 Verfahren. Allerdings ist dieser Anstieg größtenteils darauf zurückzuführen, dass über ein Onlineportal automatisiert Anträge gestellt wurden. In vielen Fällen waren die Anträge jedoch unzulässig, weil beispielsweise noch keine direkte schriftliche Beschwerde an die Anbieter gerichtet worden war. Bringt man diese Verfahren in Abzug, kommt es auch bei der Medienschlichtung zu einem starken Rückgang. Weiterhin dominieren auch hier Vertragsschwierigkeiten.

Schlichtungsverfahren Postdienste

Die Versendung von Paketen stagnierte im Jahr 2022, während die Zahl der Schlichtungsverfahren im Postbereich überproportional sank. Die häufigsten Beschwerdegründe waren weiterhin Probleme bei der Zustellung, Verlust von Paketen im Auslandsverkehr und Schwierigkeiten bei der Zustellung von Sendungen. Es ist zu beachten, dass in den meisten Fällen nur Versender von Postsendungen Schlichtungsverfahren beantragen können.

Um auf den starken Anstieg von Empfangsbeschwerden zu reagieren, hat die RTR bereits im Jahr 2021 ein Meldeportal für Empfängerbeschwerden eingerichtet, um grundlegende Probleme zu erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

2022 in review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

The positive trend observed by the RTR conciliation bodies continued in 2022. On the whole, the number of cases declined again in comparison with previous years. The conciliation body for media was an exception, as the number of complaints submitted to this body increased. Providers of postal and communications services evidently responded well to customer demands. In summary, no serious issues currently exist that would spark a rise in complaints.

Various factors are responsible for this welcome trend. Among them are the sweeping regulations put in place to protect consumers of telecommunications services. Legal frameworks such as the EU Roaming Regulation and the Austrian Telecommunications Act as well as user protection ordinances issued by RTR all work to strengthen the legal position of users in many areas. At the same time, Austria appears to enjoy a healthy competitive climate that creates reasonable conditions for users. Even in the postal sector, the number of complaints fell once again – despite the high volume of parcels generated by the online shopping boom.

Yet these successes do not mean that grievances and issues relating to communications and postal services have vanished entirely. Considered across all sectors as a whole, the total number of cases brought before the conciliation bodies is admirably small when compared with the corresponding volumes of customers and business transactions in each of the sectors.

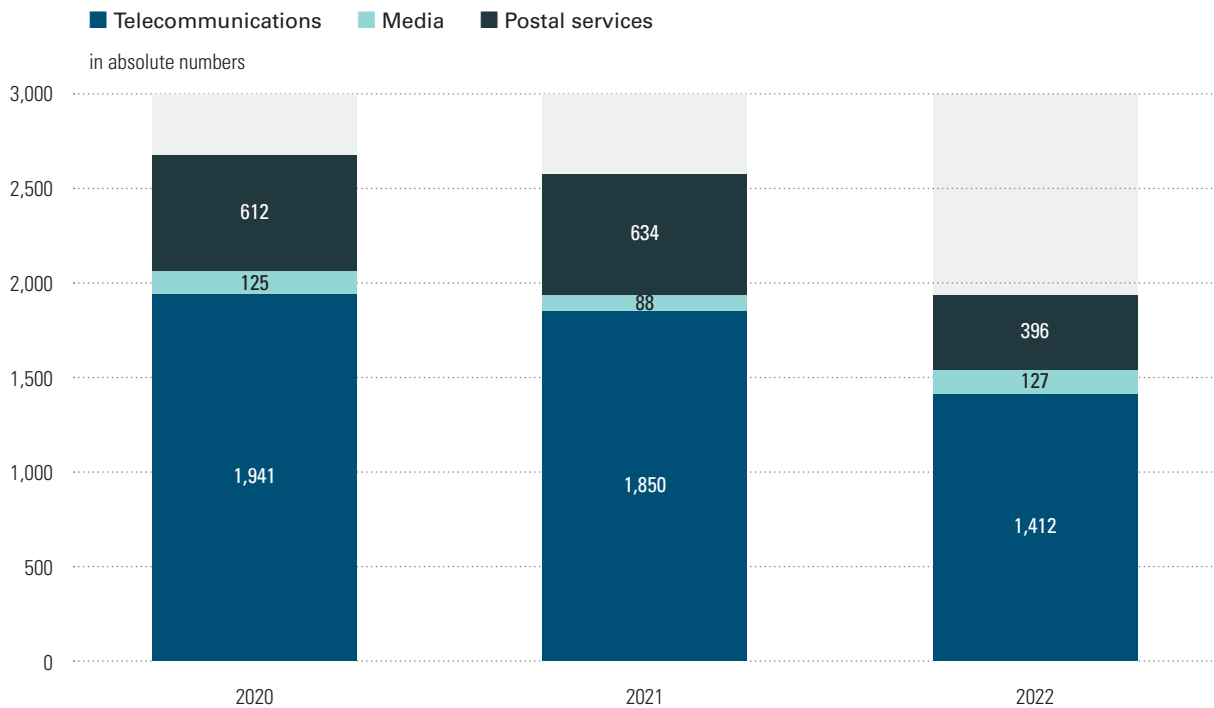
Besides the activities of the conciliation bodies, special attention was given in 2022 to the many instances of calls made with fraudulent or malicious intent¹ that were reported to the contact point for phone number misuse (www.rufnummernmissbrauch.at). While the total number of reports made was much lower in 2022, threat scenarios are constantly changing, so that users continue to be exposed to the risk of phone number misuse.

A stable trend was observed for the complaints submitted via the postal recipients portal.² Although this type of complaint is the most common for the postal sector, no providers stood out as generating a particularly high incidence of complaints.

¹ See section 03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

² See section 04 Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden

Figure 01: Conciliation procedures involving telecoms, media and postal services, 2020 – 2022



In working with telecommunications and media providers in Austria, they were once again found to be both professional and cooperative. Thanks to their help, it was possible to reach satisfactory outcomes in conciliation cases. Of the 1,539 cases processed in total, more than 91% were completed within 90 days. A settlement was reached in 76% of all cases. Of the 396 procedures relating to postal services, 84% were completed within 90 days. An amicable agreement was reached in 64% of all cases.

Conciliation procedures in telecommunications

Conciliation cases relating to telecommunications saw a steep decline, with the number falling from 1,850 in 2021 to 1,412 in 2022.

Hardly any numeric shift was seen between categories of cases. As in previous years, the ongoing concern continues to be 'contractual issues', a term that covers a broad range of contract-related problems.

An increase was seen in conciliation cases involving roaming. Although case volumes had decreased due to the pandemic in 2020 and 2021, this downward trend reversed in 2022 as travel picked up.

Conciliation procedures in media

Compared with the telecommunications and postal sectors, media, including cable television, proved to be the exception in terms of the number of conciliation procedures in 2022, with cases showing a sharp year-on-year rise from 88 to 127. Most of this extra caseload can in fact be attributed to a web portal for the automated submission of conciliation requests. But many of the requests were invalid, because users had failed to submit a written complaint to their providers beforehand or had made other errors. When the figures are adjusted to omit these cases, a significant decline is also seen in media conciliation. Problems with contracts continue to be a dominant issue in this sector.

Conciliation procedures in postal services

While parcel shipments remained stable year-on-year in 2022, the volume of conciliation cases related to postal services shrank disproportionately. The most common reasons for lodging a complaint continue to be delivery issues, loss of parcels outside of Austria and difficulties relating to the delivery of postal items. It needs to be seen that usually only senders of postal items are normally entitled to request a conciliation procedure.

In response to the rapid rise in complaints made by postal recipients, RTR set up a portal for reporting complaints of this kind in 2021, with the aim of identifying the underlying issues and taking appropriate corrective action.

Die Schlichtungstätigkeit 2022 in Fakten und Zahlen

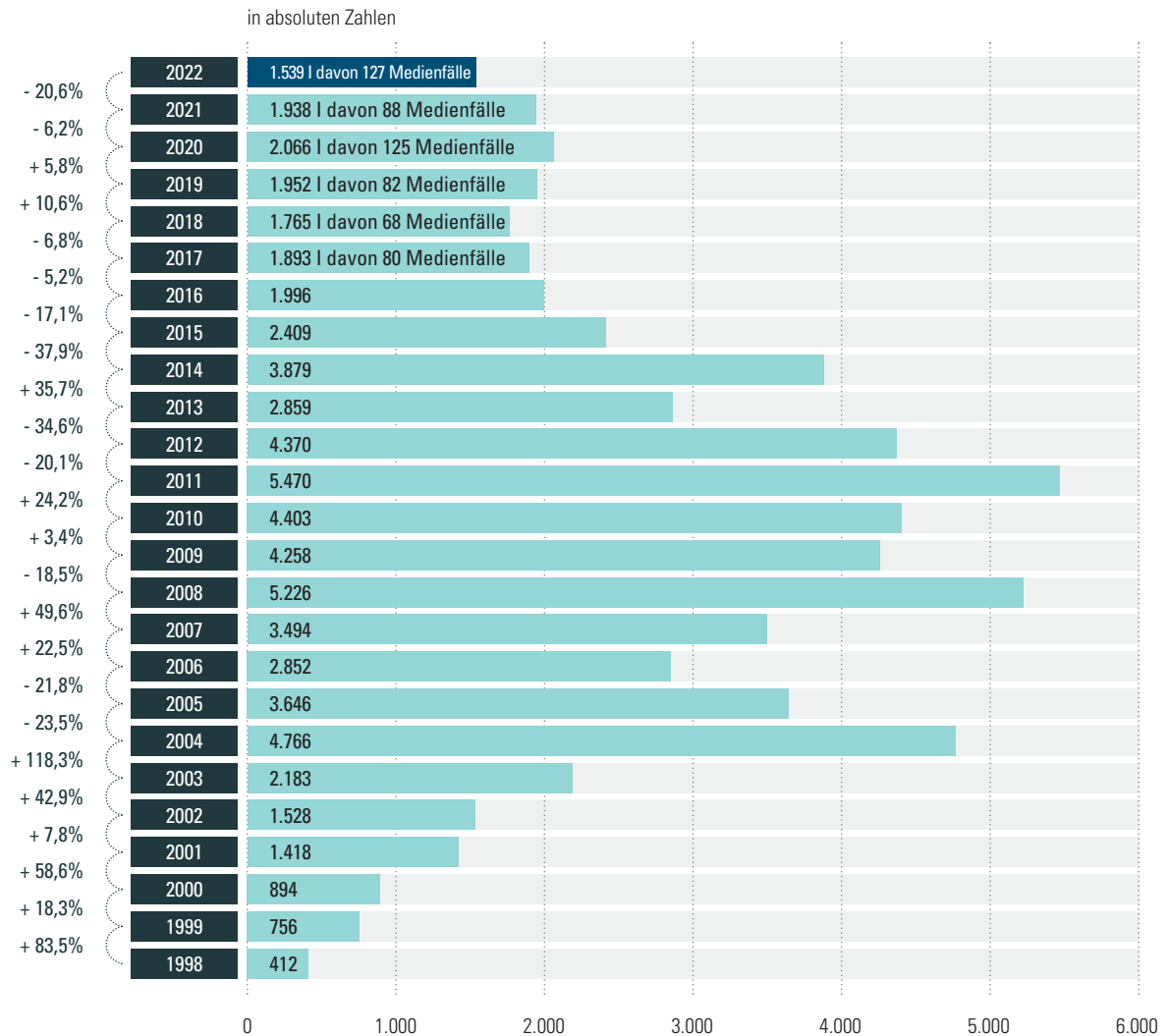
2.1	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	15
2.2	Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	22

02 Die Schlichtungstätigkeit 2022 in Fakten und Zahlen

2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

2022 war aus Sicht der Schlichtungsstelle zum wiederholten Mal ein unaufgeregtes Jahr. Die Schlichtungsfälle im Bereich Telekommunikation gingen deutlich nach unten. Der Wert von 2022 stellt der Branche ein gutes Zeugnis aus. Zuletzt wurde ein derartig niedriges Niveau in den Jahren 2002 bzw. 2003 erreicht. Echte, spezielle „Schwerpunktprobleme“, die die Beschwerden, wie in der Vergangenheit immer wieder geschehen, nach oben treiben, gibt es aktuell nicht.

Die Medienschlichtungen stiegen zwar, befinden sich aber dennoch auf einem niedrigen Niveau. Hier ist zu beachten, dass der Anstieg im Medienbereich nicht auf eine besondere Problemlage zurückzuführen ist, sondern auf ein Onlineportal, über das automatisiert Anträge gestellt wurden. Für viele dieser automatisiert eingebrachten Schlichtungsanträge fehlten wesentliche Verfahrensvoraussetzungen, sodass diese Anträge zurückgewiesen werden mussten. Daher wurde nur bei sehr wenigen Anträgen ein Schlichtungsverfahren eingeleitet.

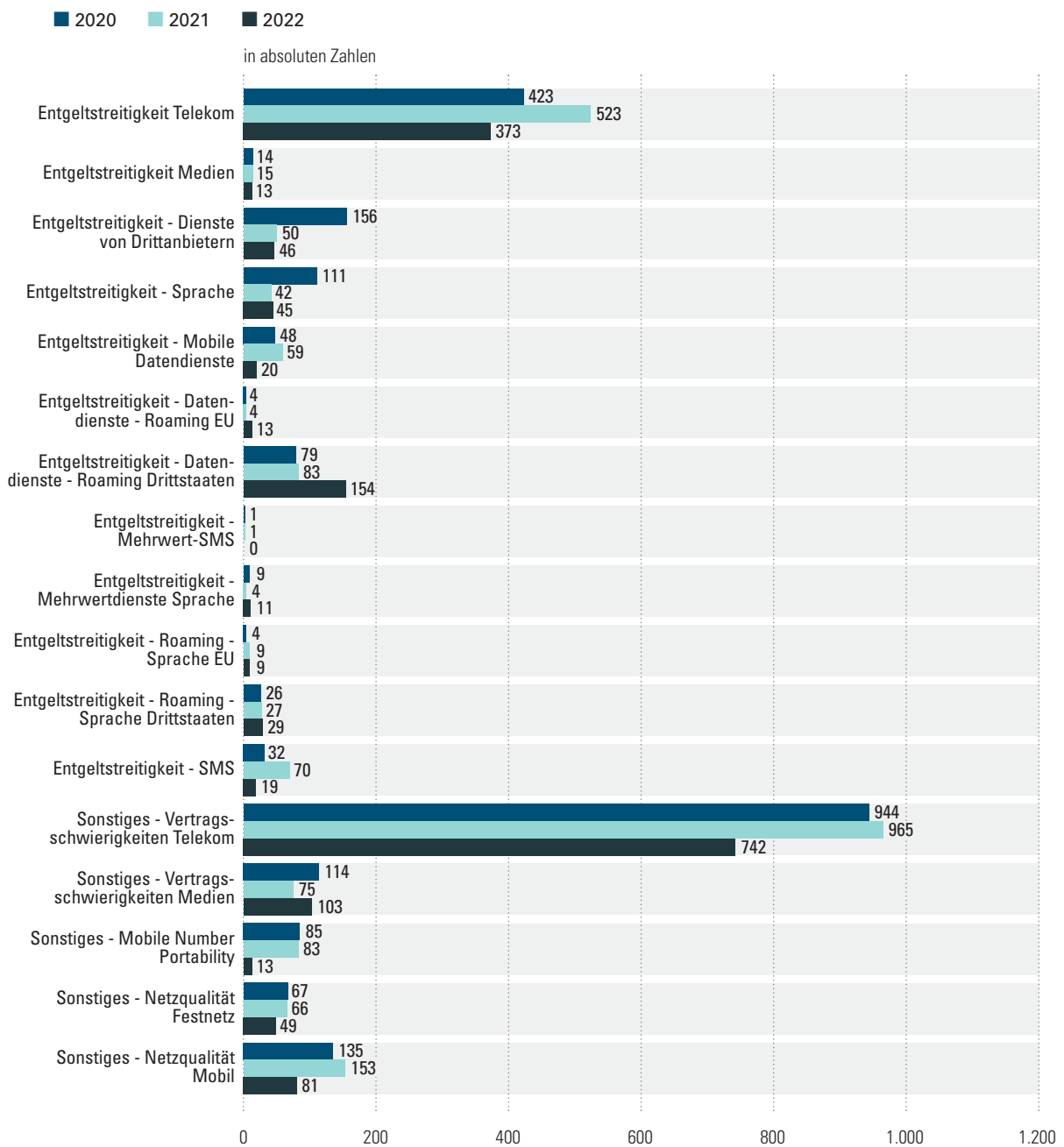
Abbildung 02: Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2022^{*) **)}

*) Die Medienschlachtung wurde im Jahr 2003 etabliert und ist daher ab einschließlich 2003 in der Grafik ausgewiesen.

**) Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Betrachtet man die Entwicklung bei den Beschwerdegegenständen, zeigt sich fast in jeder Kategorie ein Rückgang bei den Beschwerden. Einzige signifikante Ausnahme: Bei Schlichtungsfällen im Zusammenhang mit Roaming sind deutliche Zuwächse festzustellen. Das ist allerdings wenig überraschend. Nach Jahren der pandemiebedingten Einschränkungen beim Reisen wurde 2022 die Reisetätigkeit ins Ausland wieder intensiviert. Weiterhin beschäftigt sich das Team der Schlichtungsstelle am häufigsten mit allgemeinen Vertragsproblemen. Diese können sehr unterschiedlich sein und beispielsweise strittige Kündigungsmodalitäten oder vereinbarte Leistungen betreffen.

Abbildung 03: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)*)



*) Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

Abbildung 3 verdeutlicht, welche Entwicklung die Verfahrensgegenstände innerhalb der letzten drei Jahre genommen haben.

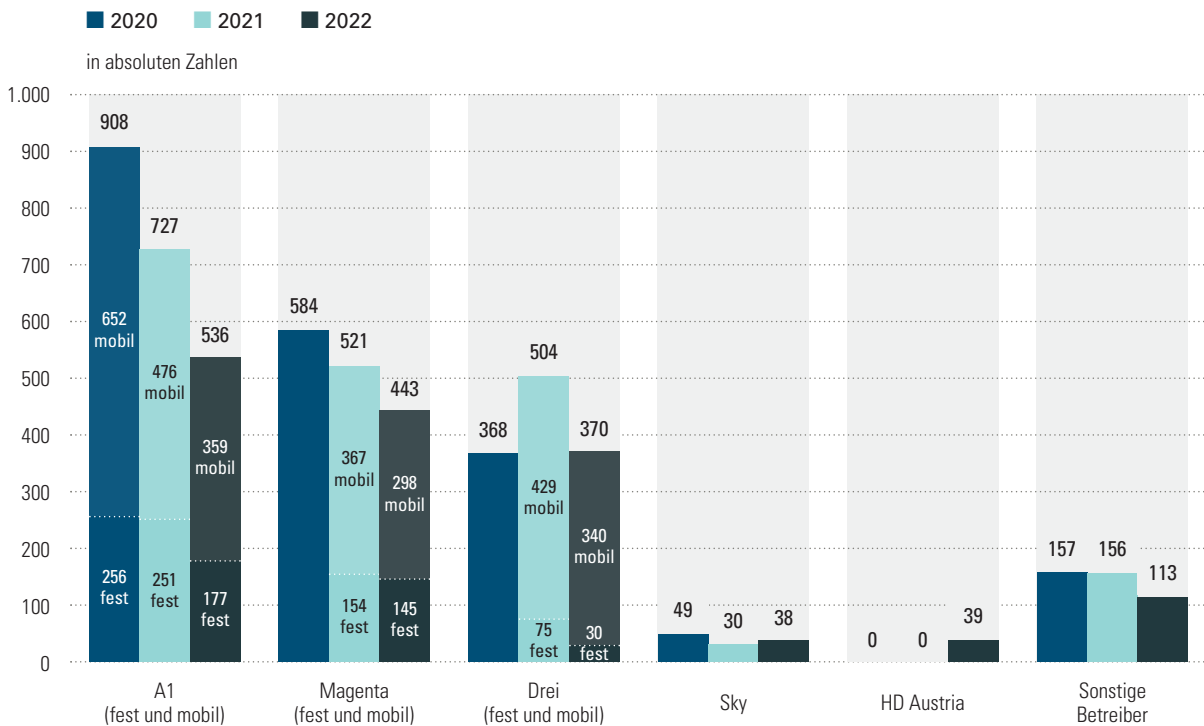
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2022 nach Anbietern

2022 hat sich wieder eine den Marktanteilen entsprechende Reihenfolge eingestellt. A1 liegt vor Magenta und Magenta vor Drei. Bei allen drei Anbietern sind aber die absoluten Zahlen deutlich gesunken. Besonders positiv zu erwähnen: Hutchison (Drei) konnte 2022 eine Kehrtwende vollführen, nachdem 2021 noch ein deutlicher Anstieg bei der Anzahl der Verfahren festzustellen war. Der in absoluten Zahlen größte Rückgang ist jedoch A1 zuzuschreiben.

Weiterhin ist es so, dass Diskontanbieter einen auffällig geringen Anteil bei der Schlichtungstätigkeit haben. Die Schlichtungsverfahren von Diskontanbietern, sofern es sich um eigenständige Anbieter handelt (z.B. Hot, Spusu), sind alle in der Kategorie „andere Anbieter“ enthalten. Bei Beschwerden bezüglich der Marken der drei großen Anbieter werden diese entsprechend zugeordnet (z.B. Yesss oder Lidl Connect).

Die Schlichtungsverfahren zu Sky, die ausschließlich den Bereich Medien betreffen, sind 2022 zwar leicht gestiegen, aber trotzdem auf einem geringen Level. HD Austria hatte 2022 sogar einen Fall mehr als Sky.

Abbildung 04: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien in absoluten Zahlen)^{*)}



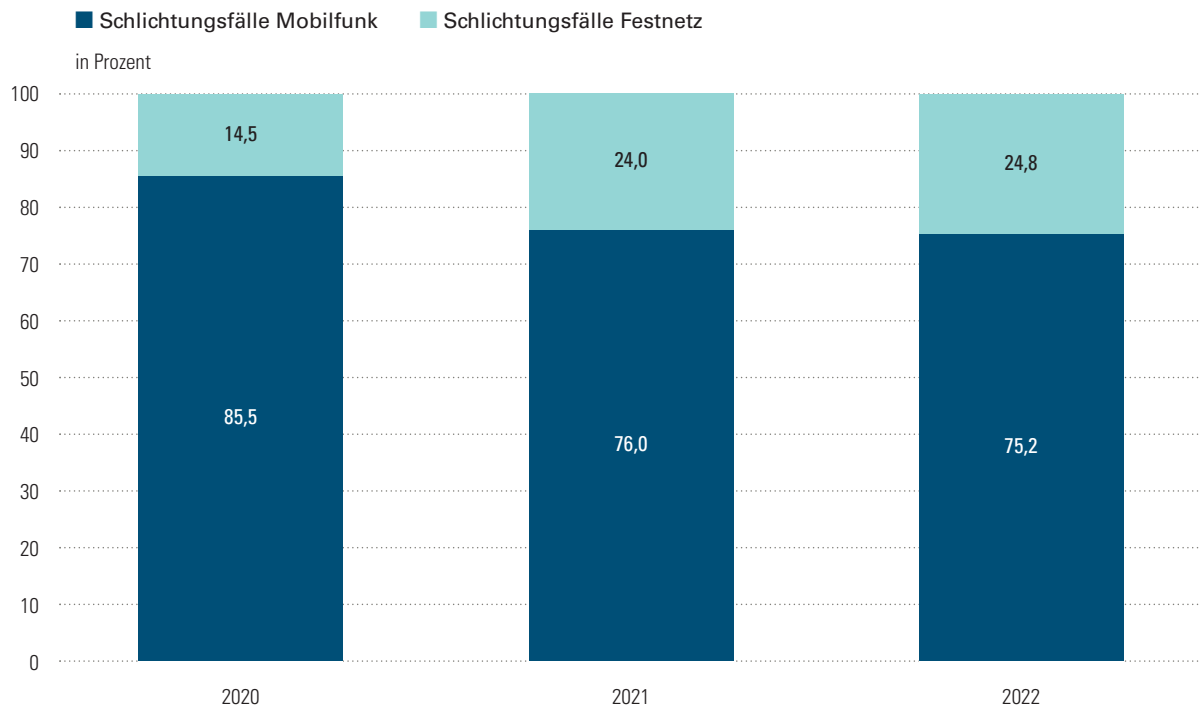
*) Magenta umfasst auch die Verfahren zu UPC.

Folgende inhaltliche Entwicklungen lassen sich aus der Beschwerdestatistik für 2022 ableiten:

1. Beschwerden zu Festnetz nehmen anteilmäßig zu

Obwohl weiterhin Mobilfunk bei den Schlichtungsverfahren dominiert, ist doch ein Zuwachs des Anteils von Festnetzbeschwerden festzustellen. Dieser Trend fällt im Berichtsjahr allerdings geringer aus als noch vom Jahr 2020 auf das Jahr 2021.

Abbildung 05: Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2020 bis 2022



2. Anteil bei den Nichtentgeltstreitigkeiten steigt 2022 weiter

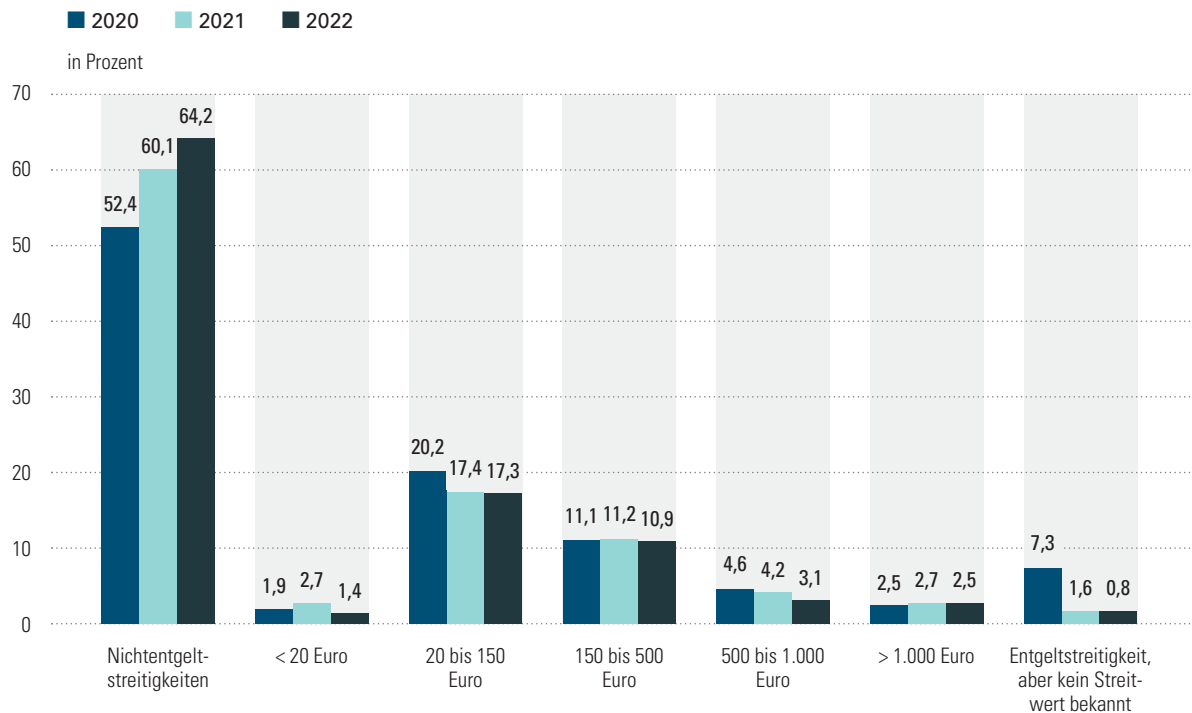
Zum zweiten Mal in Folge haben sich die Nichtentgeltstreitigkeiten im Jahr 2022 erhöht. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass Verrechnungen, die vom Verbrauch (z.B. Gesprächsminuten oder Datenvolumen) abhängen, immer seltener werden. Die meisten Entgeltstreitigkeiten hängen mit vertraglichen Problemen zusammen, beispielsweise welche Rabatte vereinbart wurden oder welche Kündigungsfristen zu beachten sind.

3. Durchschnittlicher Streitwert bleibt exakt gleich

Fast auf den Euro genau gleicht der durchschnittliche Streitwert 2022 mit 414 Euro dem Wert von 2021.

Ebenso hat es 2022 bei den Streitwertkategorien kaum Veränderungen gegeben. Besonders erfreulich: Immer weniger Schlichtungsverfahren betreffen hohe Streitwerte. Das ist zu einem guten Teil auch den Anstrengungen der österreichischen Anbieter zuzurechnen. Durch interne Anpassungen in den Kundenmanagement- und Billingssystemen scheint es immer seltener zu drastisch überhöhten Rechnungen („shock bills“) zu kommen.

Abbildung 06: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Streitwert)



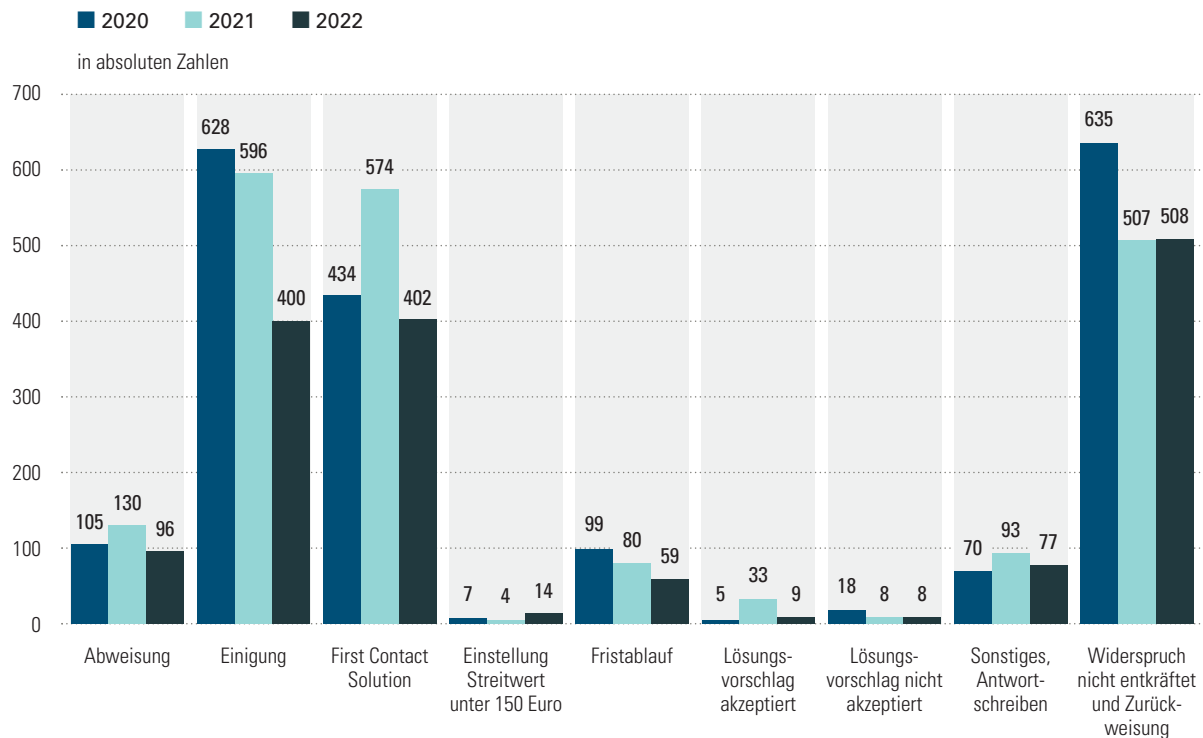
4. Mit 76 % eine weiterhin hohe Einigungsquote

Die Einigungsquote von 76 % liegt um 3 % niedriger als noch 2021. Auch wenn dieser Wert gesunken ist, darf man nicht außer Betracht lassen, dass die Gesamtzahl der Verfahren im Berichtsjahr ebenfalls deutlich gesunken ist. Ein Grund für diese Entwicklung könnte sein, dass der Anteil der nicht berechtigten Anliegen im Schlichtungsverfahren zugenommen hat, da die Anbieter es zusehends besser schaffen, die berechtigten Beschwerden zu lösen, bevor überhaupt noch die Schlichtungsstelle involviert wird.

5. Formelle Verfahrensbeendigungen weiterhin relativ hoch

Ein hoher Anteil von Verfahren wird durch Zurückweisungen oder wegen Fristablauf eingestellt. Eine Zurückweisung erfolgt, wenn eine Verfahrensvoraussetzung fehlt. Dies ist etwa dann der Fall, wenn ein Schlichtungsantrag gestellt wurde, ohne dass zuvor eine schriftliche Beschwerde an den Anbieter gerichtet wurde. Eine Einstellung durch Fristablauf findet dann statt, wenn eine Beschwerdeführerin oder ein Beschwerdeführer trotz mehrmaliger Aufforderung nicht am Verfahren mitwirkt.

Abbildung 07: Beendete Schlichtungsverfahren 2020 bis 2022 (nach Art der Erledigung)*)



*) Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

2.1.2 Analyse der Anbieter von Telekommunikations- und Mediendiensten

Anbieter oder einzelne Marken im Telekommunikationsbereich werden nur dann als eigene Kategorie dargestellt, wenn es mehr als 50 Verfahren gibt, die ihnen zugeordnet werden können. Die Differenzierung der Anbieter erfolgt nach Fest- und Mobilnetzen. Sky und HD Austria sind die größten Repräsentanten in der Medienschlachtung und werden daher in Abbildung 8 gesondert aufgeführt und besprochen, obwohl beiden Unternehmen weniger als 50 Verfahren zugeordnet sind.

2.1.2.1 Einigungen bei den großen Anbietern

Bei der Analyse der Einigungsquoten der drei großen Anbieter von Telekommunikationsdiensten fällt Nachstehendes auf:

- Die Einigungsquoten im Festnetzbereich liegen bei allen drei Anbietern höher als im Mobilnetzbereich. Eine besondere Ursache dafür kann nicht ausgemacht werden.
- Die höchsten Einigungsquoten kann man im Festnetz bei Hutchison (Drei) und im Mobilnetz bei Magenta feststellen.

In der Medienschlachtung ist die Einigungsquote mit 100 % besonders hoch. Hier liegt der Grund sicherlich auch in der geringen Anzahl von Verfahren, die ein entgegenkommendes Verhalten der Anbieter erleichtert.

Abbildung 08: Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2022

2022	A1 Mobil ^{*)}	A1 Festnetz	Magenta Mobil	Magenta Festnetz	Hutchison Mobil	Hutchison Festnetz	Sky	HD Austria
Gesamtzahl eingebrachter Verfahren	359	177	298	145	340	30	38	39
Abgeschlossene Verfahren	250	117	223	114	265	29	1	6
davon mit Einigung	187	90	170	93	196	24	1	6
davon First Contact Solutions	63	31	124	50	127	7	n.a.	n.a.
Einigungsquote	75 %	77 %	76 %	82 %	74 %	83 %	100 %	100 %

*) inkl. Yesss! und bob

2.1.2.2 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter

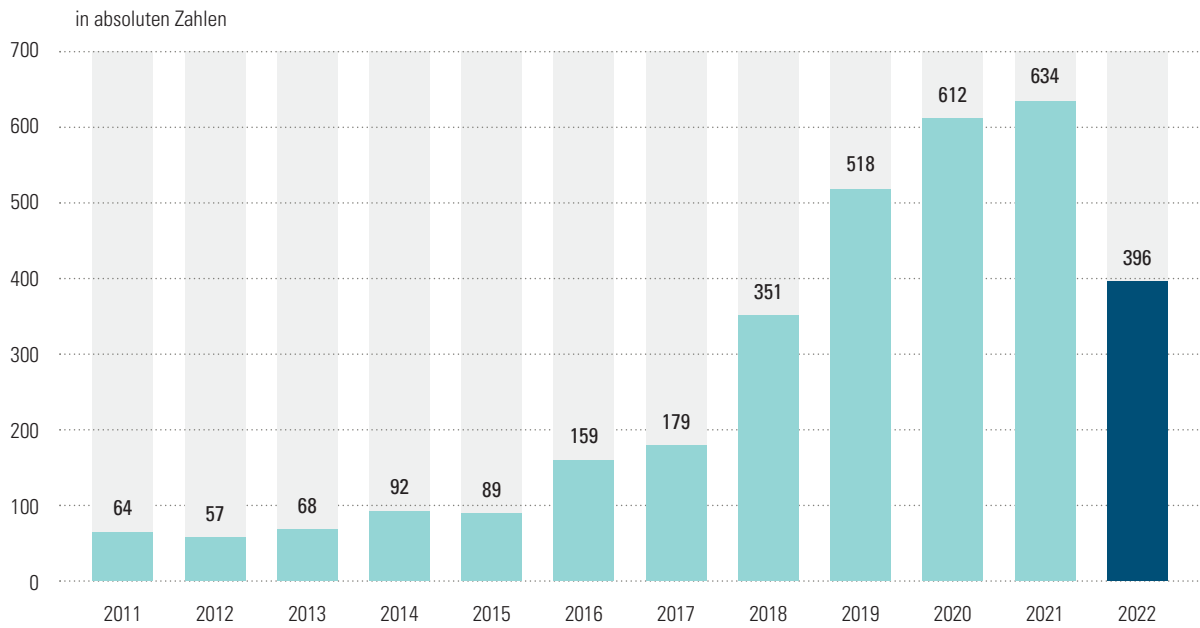
Zum zweiten Mal in Folge fast gleich geblieben ist die Anzahl der Schlichtungsverfahren bei den kleineren Anbietern. Sie liegt bei 152 Verfahren nach 156 im Jahr 2021. Von der Zahl umfasst sind auch alle virtuellen Mobilfunkanbieter, wie z.B. Hot und Spusu. Da die Gesamtzahl der Verfahren gesunken ist, hat sich jedoch ihr relativer Anteil erhöht. Wie in der Vergangenheit schon beobachtet, sind diese Anbieter in der Schlichtung besonders „unauffällig“ und man kann eine entsprechend hohe Zufriedenheit der Kund:innen dieser Anbieter vermuten.

2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter

Zum ersten Mal seit Einrichtung der Postschlichtungsstelle im Jahr 2011 ging die Zahl der Verfahrensanträge in der Postschlichtung zurück und das in einem unerwartet deutlichen Ausmaß. Nur mehr knapp unter 400 Schlichtungsanträge wurden in diesem Bereich gestellt. Ein wesentlicher Grund für diese positive Entwicklung ist das eigens von der RTR eingerichtete Meldeportal für Beschwerden von Empfänger:innen von Postsendungen³. Damit können betroffene Empfänger:innen von Postsendungen ihre Anliegen bzw. Beschwerden der Regulierungsbehörde strukturiert zur Kenntnis bringen. Vor der Einführung dieses Portals im Jahr 2021 wurden viele dieser Beschwerden in Form von leider unzulässigen Schlichtungsanträgen gestellt. In der Regel können nämlich nur Versender:innen von Postsendungen einen Schlichtungsantrag stellen. Nur diese haben einen Vertrag mit dem Postdiensteanbieter und können mögliche vertragliche Ansprüche aus diesem Vertrag geltend machen. Gleichzeitig scheinen die Postdiensteanbieter grundsätzlich ein gutes Service anzubieten und nur in wenigen Einzelfällen kommt es zu Problemen. Wichtig ist es, diese Zahlen vor dem Hintergrund der Millionen von Postsendungen zu sehen, die jedes Jahr versendet werden.

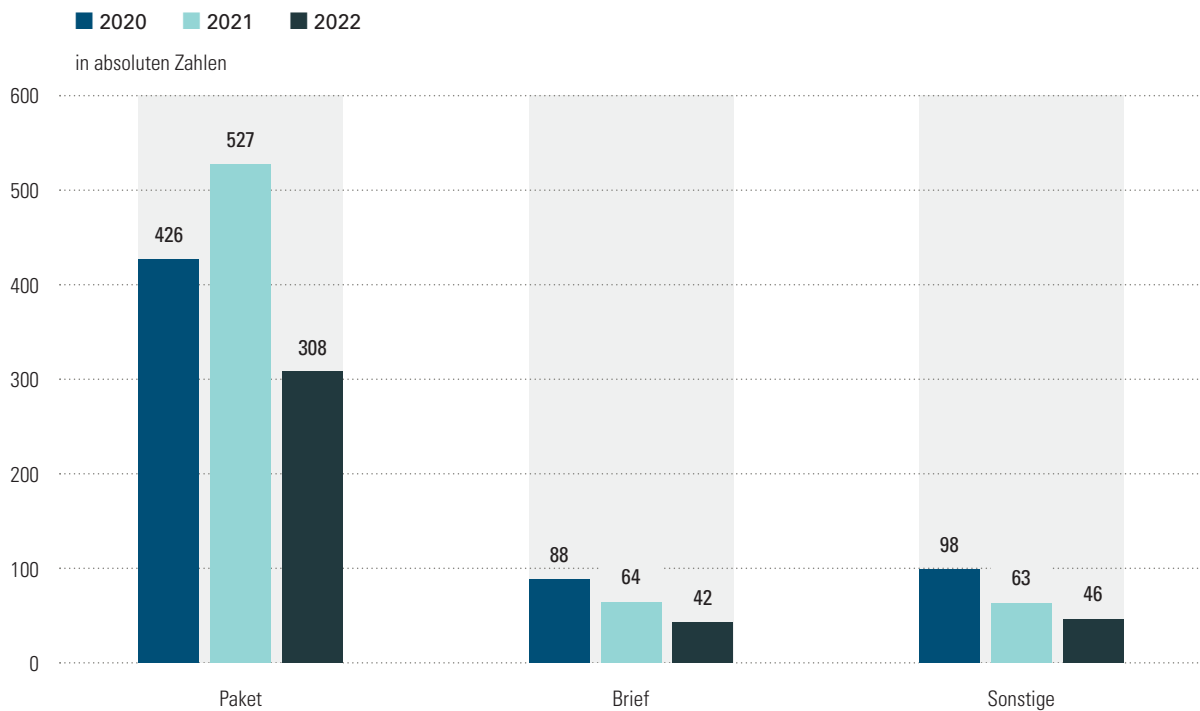
³ Siehe Kapitel 04 Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden

Abbildung 09: Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2022



Das Ausmaß des Rückganges bei den Verfahren ist vor allem auf den Paketversand zurückzuführen, wenn auch bei den anderen Kategorien ein Abwärtstrend vorliegt.

Abbildung 10: Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2020 bis 2022

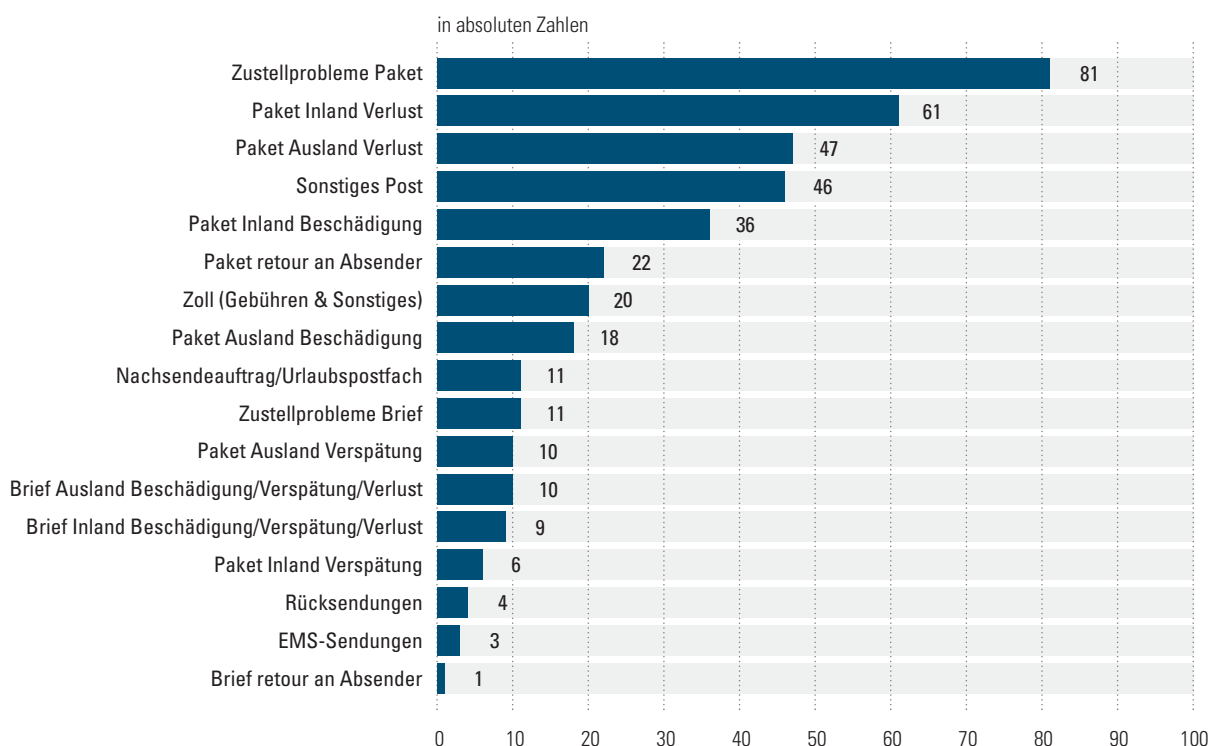


2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Die häufigsten Gegenstände bei den eingebrachten Anträgen betrafen „Zustellprobleme Paket“ und den Verlust von Paketsendungen. Viele Verfahren sind auch der Beschädigung des Inhaltes von Paketsendungen zuzuordnen.

Zur Problematik der vielen Haftungsausschlüsse, die die Durchsetzung von Ersatzansprüchen erschweren, wird auf den Jahresbericht von 2021 verwiesen.

Abbildung 11: Schlichtungsfälle 2022 – Schlichtungsgegenstände

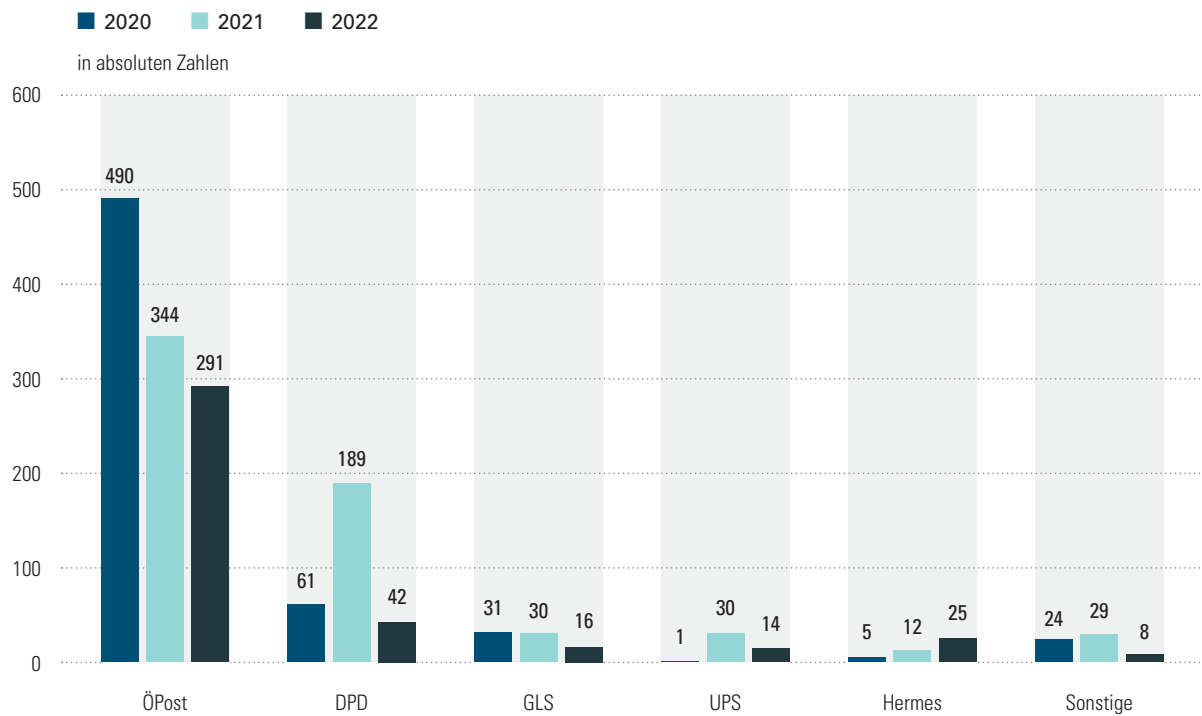


2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern

Bei allen Anbietern kam es zu einem Rückgang bei den Schlichtungsanträgen. Am auffallendsten ist der Rückgang bei DPD. Vor allem im ersten Halbjahr 2021 hatte DPD mit einer Vielzahl von Beschwerden betreffend die Zustellung von Paketen zu kämpfen. Erfreulicherweise scheint dieses Problem der Vergangenheit anzugehören.

Bemerkenswert ist auch 2022 die Tatsache, dass lediglich acht Verfahren alle anderen Postdiensteanbieter betreffen.

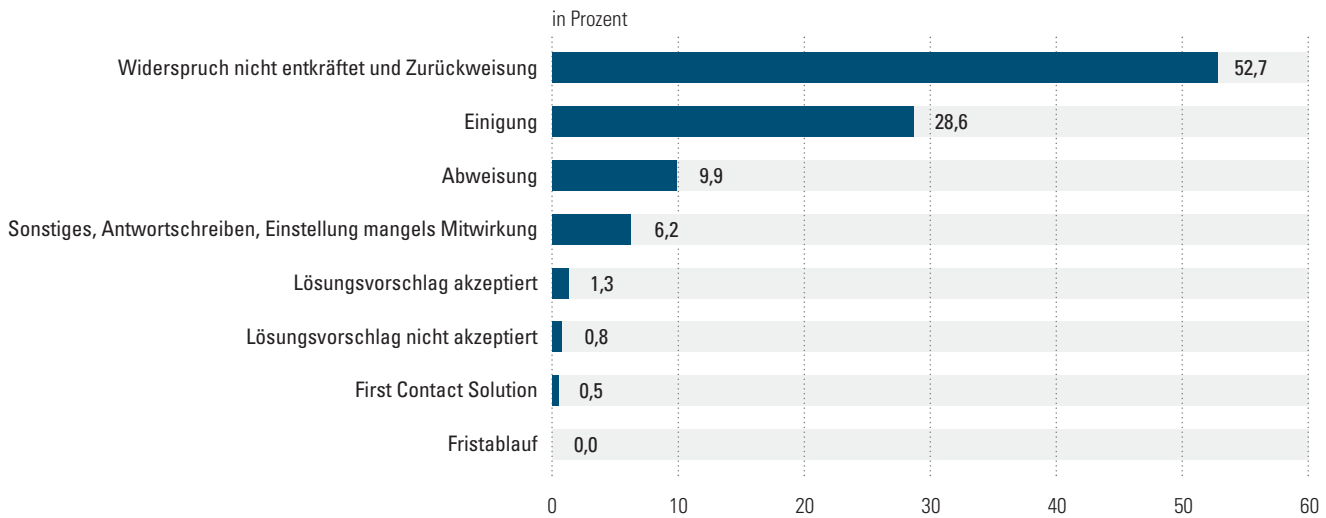
Abbildung 12: Eingebrachte Schlichtungsanträge 2020 bis 2022 nach Postdiensteanbietern



2.2.3 Verfahrensergebnisse

Der Anteil der formalen Beendigungen wegen fehlender Verfahrensvoraussetzungen bleibt hoch. Die häufigsten Gründe sind das Fehlen von vorangegangenen Beschwerden und die Tatsache, dass Empfänger:innen von Postsendungen oft keine berechtigte Antragsstellung vornehmen können, da keine Vertragsbeziehung mit dem Postdiensteanbieter besteht. In diesem Fall müssen sich die Empfänger:innen an die/den Absender:in wenden, damit diese:r Maßnahmen ergreifen kann. Um für diese Fälle zumindest eine allgemeine Beschwerdeerfassung zu gewährleisten, wurde 2021 ein eigenes Portal auf der Website der RTR (siehe auch Seite 32 f.) eingerichtet.

Von den 2022 abgeschlossenen Verfahren endeten fast 64 % der Fälle mit Einigung, Entschädigungszahlung oder veranlasster Besserung.

Abbildung 13: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2022 (nach Verfahrensergebnis)

2.2.4 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern

Die Verfahrensstatistik enthält für 2022 die fünf Postdiensteanbieter mit den meisten Schlichtungsverfahren. Im Berichtsjahr sind das DPD, GLS, Hermes, ÖPost und UPS.

GLS und Hermes zeichnen sich durch die hohe Einigungsquote von jeweils 83 % aus.

Abbildung 14: Verfahrensstatistik 2022 über alle Postdiensteanbieter

2022	DPD	GLS	Hermes	ÖPost	UPS
Gesamtsumme eingebrachter Anträge	42	16	25	281	14
Abgeschlossene Verfahren ohne Zurückweisungen	5	6	18	146	7
Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss	3	5	15	87	5
Quote positiver Abschlüsse	60 %	83 %	83 %	60 %	71 %

Kapitel 3

Meldestelle für Rufnummernmissbrauch



03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

Die Meldestelle für Rufnummernmissbrauch wurde 2018 eingerichtet, um die ersten Wellen von Pinganrufen zu adressieren. Durch das TKG 2021 erfolgte eine gesetzliche Regelung mit Eingriffsbefugnissen für die Regulierungsbehörde, wie Inkassosperrern, Nummernsperrern und Entgeltansagen.

Pinganrufe stellen jedoch kaum mehr Probleme dar. Das hat folgende Gründe:

- Nutzer:innen kennen mittlerweile das Problem und bei Anrufen von unbekanntem ausländischen Nummern kann eine zunehmende Vorsicht festgestellt werden.
- Die drei größten Mobilfunkanbieter haben technische Maßnahmen ergriffen, die offenbar sehr effektiv sind.
- Endgeräteseitig wurden von den Herstellern zunehmend SPAM-Warnfunktionen implementiert.

Im Fazit ist der Bereich „Pinganrufe“ aktuell als unproblematisch zu klassifizieren.

Das aktuell größte Problem stellt Spoofing dar. Täter:innen verwenden als Absenderkennung „gespoofte“ (gefälschte) österreichische Telefonnummern (vor allem Mobilfunknummern oder geografische Nummern). Spoofing stellt eine Grundlage für Robocalls-Scams wie „Police-Departement-Calls“ oder „Microsoft Support-Calls“ dar. Für 2023 werden seitens der RTR die Aktivitäten zur Bekämpfung des Missbrauchs zu intensivieren sein. Derzeit analysiert die RTR verschiedene Handlungsoptionen, um Spoofing von Telefonnummern zu erschweren oder sogar zu verhindern. Sie steht diesbezüglich im regen Austausch mit nationalen Behörden und ihren Schwesterorganisationen im deutschsprachigen Raum. Kann man Spoofing erfolgreich bekämpfen, wird auch vielen anderen Betrugsszenarien die Grundlage zumindest teilweise entzogen.

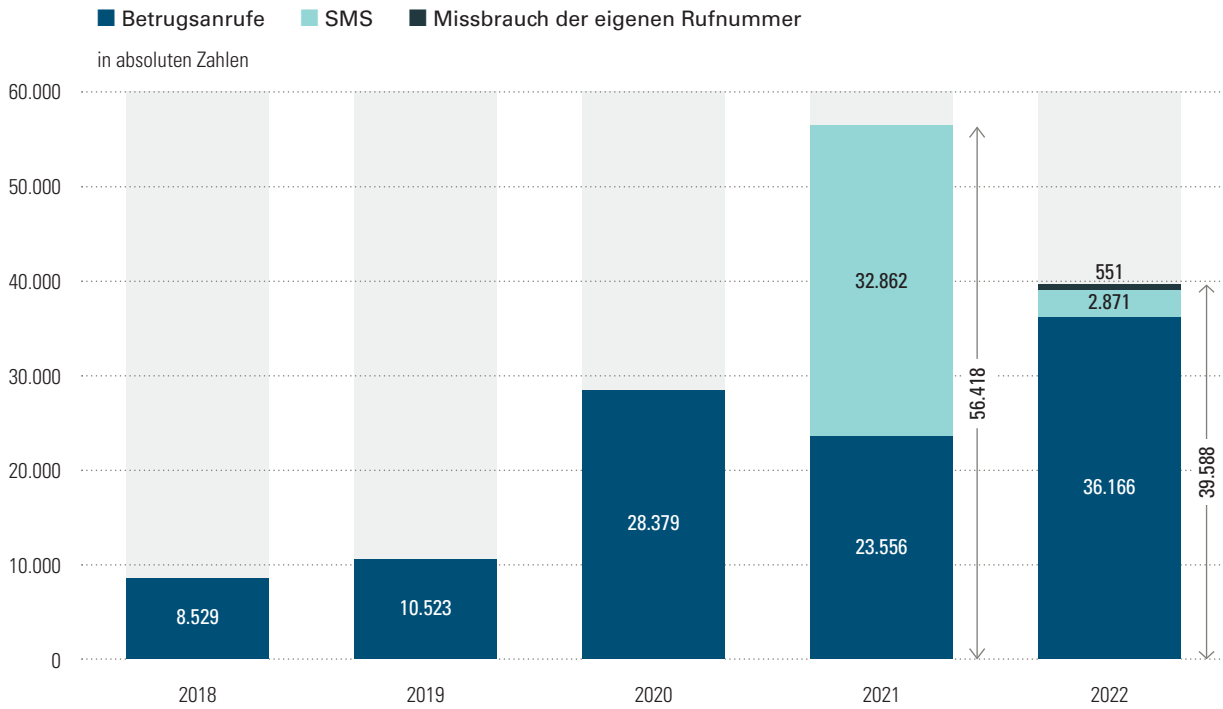
Dabei wird unter anderem der deutsche Weg evaluiert. Spätestens seit 01.12.2022 muss in Deutschland sichergestellt werden, dass bei Anrufen, die aus ausländischen Netzen in das deutsche öffentliche Telekommunikationsnetz übergeben werden, keine deutschen Rufnummern als Absender-Informationen angezeigt werden. Die Nummernanzeige ist in solchen Fällen zu unterdrücken. Eine Ausnahme gilt im Falle von internationalem Roaming für Mobilfunknummern.

Mit dem Thema Spoofing hängt auch die Problematik „Missbrauch der eigenen Telefonnummer“ zusammen. Immerhin 551 Meldungen langten dazu ein. Bei diesen Beschwerden werden Telefonnummern von völlig unbeteiligten Personen verwendet, um Betrugsgereien einzuleiten. Die Betroffenen erkennen den Betrug meist erst dann, wenn sie Anrufe von empörten Personen erhalten, die die angezeigte Nummer zurückrufen und ihren Unmut über den gerade erhaltenen Anruf kundtun.

Hinsichtlich SMS, mit denen versucht wird, Schadsoftware auf Smartphones zu verbreiten⁴, haben sich die massiven Wellen aus dem Jahr 2021 nicht wiederholt. Es ist allerdings mit weiteren entsprechenden Angriffen zu rechnen. Die Anbieter haben zwar Schutzmaßnahmen ergriffen, die auf Verkehrsanalysen basieren. Diese sind allerdings nur teilweise effektiv. Dass die Gesamtzahl der Meldungen betreffend Rufnummernmissbrauch 2022 rückläufig war, ist vor allem auf den starken Rückgang bei Betrugs-SMS zurückzuführen.

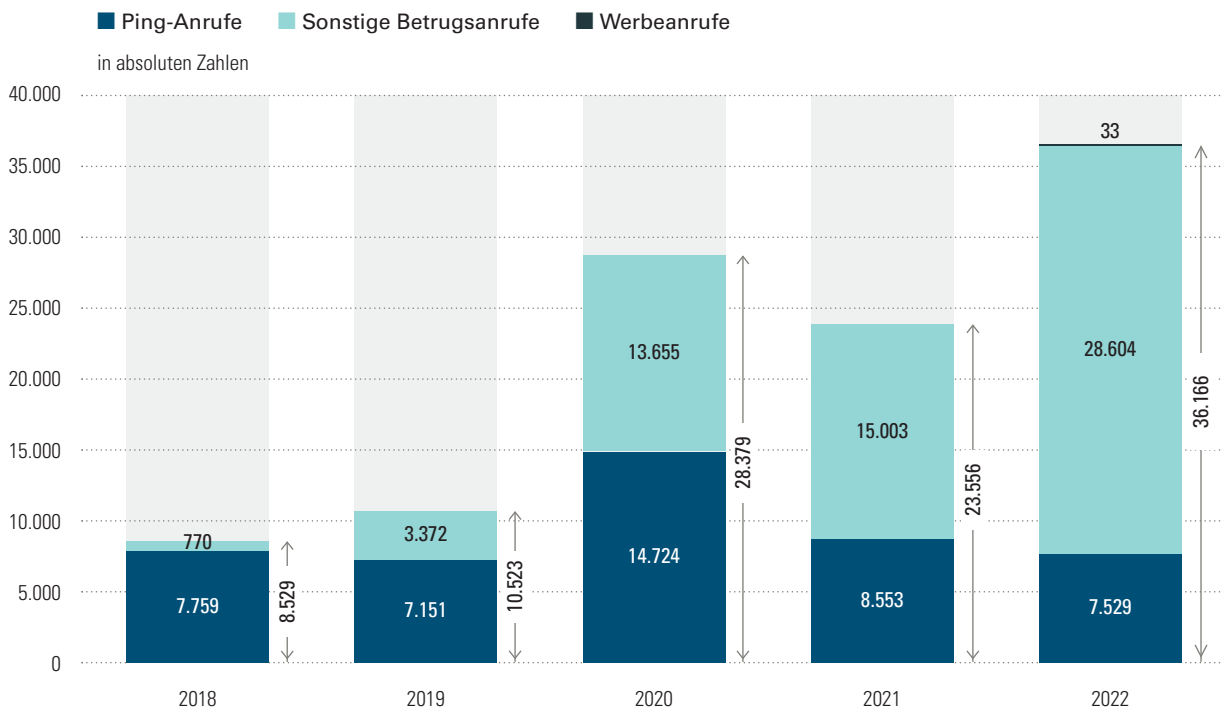
⁴ Siehe Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2021

Abbildung 15: Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2022



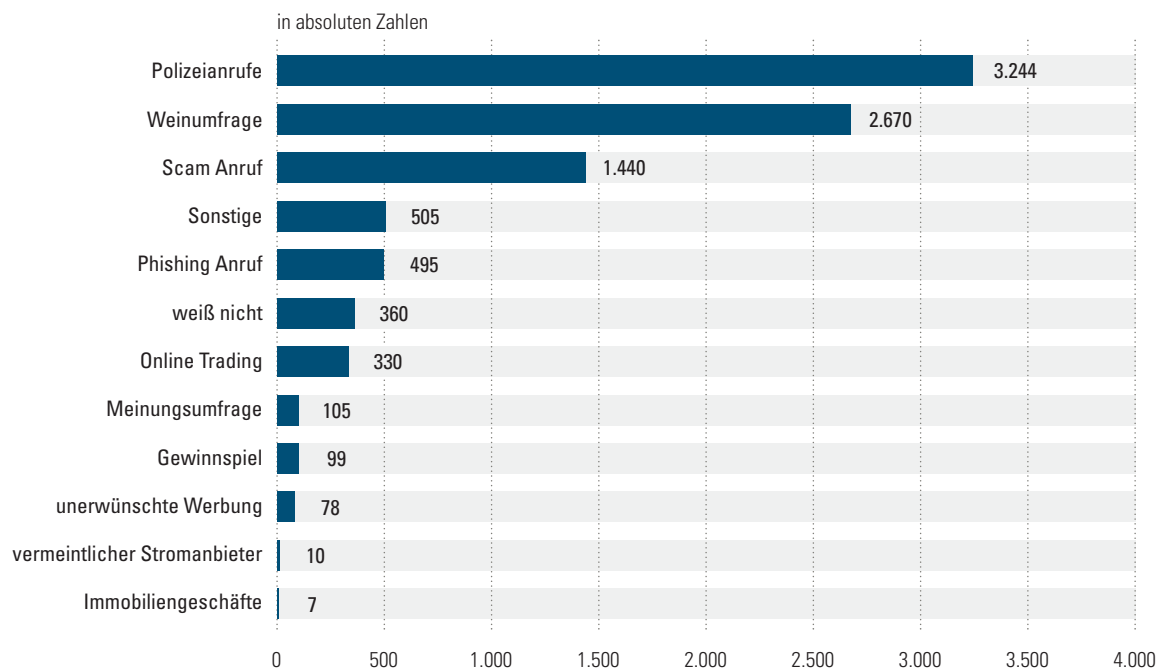
Nachstehende Abbildung zeigt die Entwicklung bei Betrugsanrufen, welche 2022 einen absoluten Höchststand erreichten. Im Jahresvergleich stiegen diese Beschwerden von 23.556 Meldungen (2021) auf 36.166 Meldungen (2022). Das entspricht einer Steigerung von mehr als 53 %.

Abbildung 16: Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2022



Bei den sonstigen belästigenden Anrufen ist 2022 vor allem von „Polizeianrufen“ geprägt. Dabei gibt sich die angerufene Person als „Polizei“ aus und veranlasst die angerufene Person zu bestimmten Handlungen, in der Regel zu Vermögensverschiebungen. Diese Machenschaften wurden jedoch erfreulicher Weise zumindest bis auf weiteres gestoppt. Der österreichischen Polizei gelang es im Herbst in internationaler Zusammenarbeit, in Indien ein Call Center auszuheben, welches für diese betrügerischen Anrufe verantwortlich war⁵.

Abbildung 17: Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen 2022 (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS)



⁵ Siehe auch die Pressemeldung des Bundesministeriums für Inneres: <https://bmi.gv.at/news.aspx?id=63346C2B366B75663968773D>

Kapitel 4

Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden



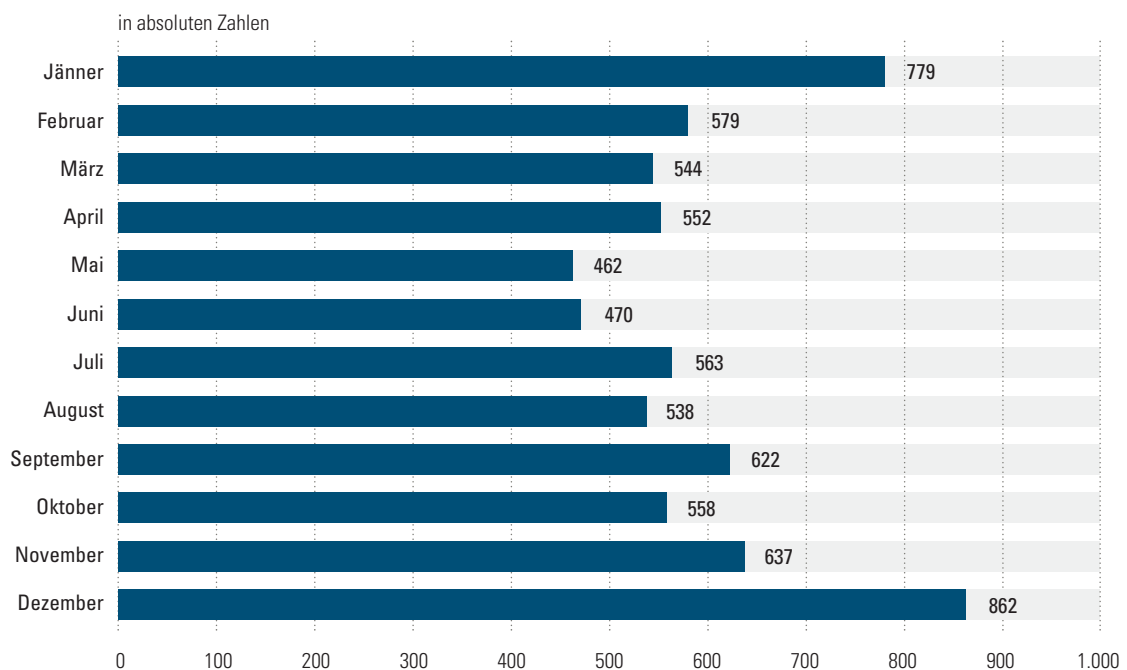
04 Meldeplattform für Post-Empfangsbeschwerden

Seit 2021 bietet die RTR eine eigene Plattform für Beschwerden von Postsendungsempfänger:innen an.

Die Meldeplattform soll die Stellung der Empfängerseite stärken und ermöglicht es, die Beschwerdeentwicklung laufend zu überwachen. Bei statistischen Auffälligkeiten können Maßnahmen gegen Postdiensteanbieter verhängt werden. Weiters ermöglicht dieses Monitoring, anlassbezogen informell direkt auf die jeweiligen Postdiensteanbieter zuzugehen, wenn sich Probleme abzeichnen.

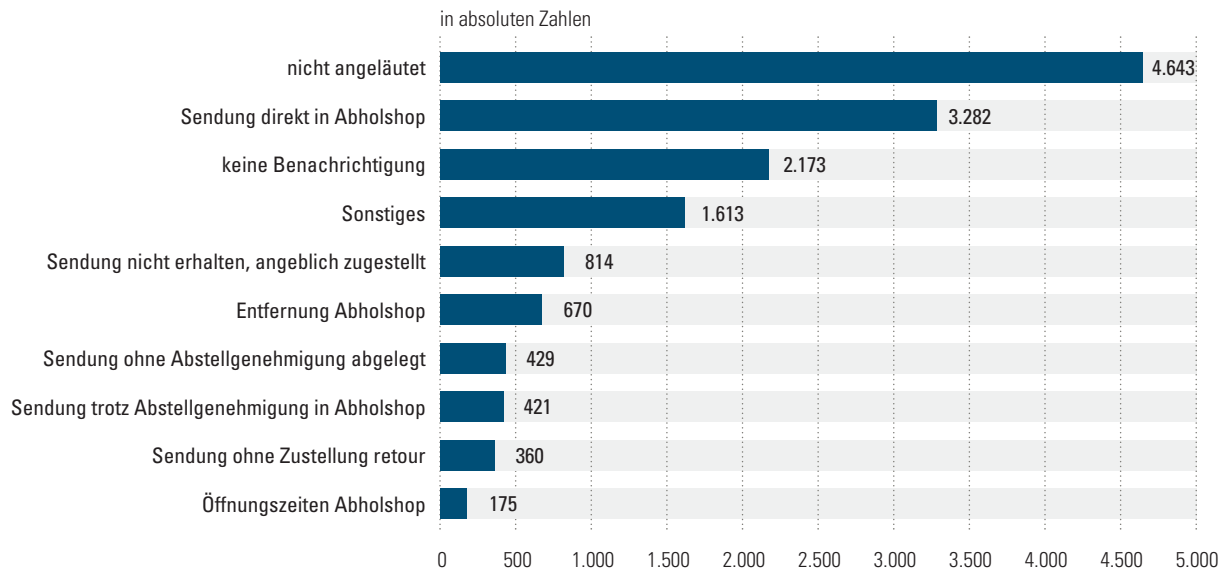
Die Plattform wird, wie die Zahlen zeigen, intensiv genutzt. Es wurde beobachtet, dass sich die Zustellprobleme gleichmäßig über das Jahr verteilen, mit einem Anstieg um die Weihnachtszeit.

Abbildung 18: Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2022



Die drei häufigsten Kategorien von identifizierten Zustellproblemen fallen besonders ins Auge, wobei sich diese aufgrund von Mehrfachnennungen zumeist überschneiden. Diese Verteilung der Beschwerden war schon 2021 zu beobachten.

Abbildung 19: Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte im Jahr 2022 (Mehrfachnennungen)



Kapitel 5

Informationsservices



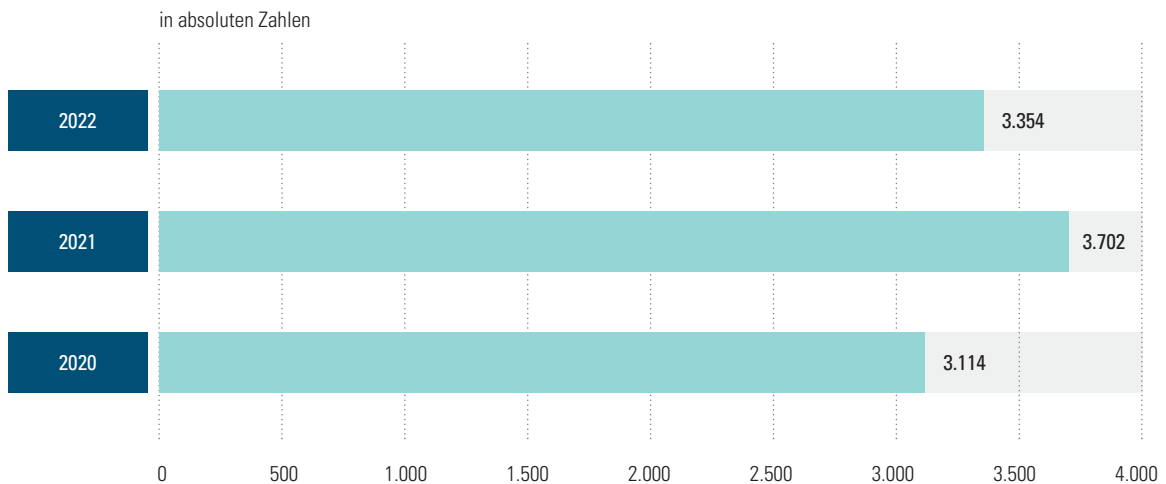
05 Informations- services

Die Schlichtungsstellen haben es sich zum Ziel gesetzt, Nutzer:innen im Bereich der Digitalisierung und Kommunikationsdienste zu unterstützen. Dies geschieht durch Beratungs- und Informationsservices. Jedes Jahr werden viele schriftliche und telefonische Anfragen individuell bearbeitet. Häufig gestellte Fragen oder Themen werden auf der Website aufbereitet oder, bei besonderer Bedeutung, über Presseaktivitäten an die Öffentlichkeit kommuniziert.

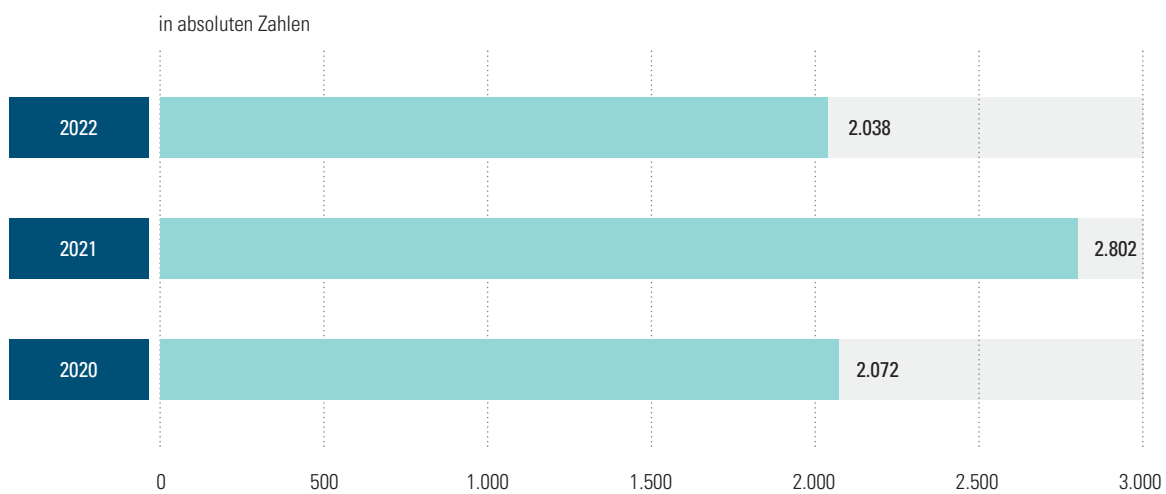
Sowohl die Anzahl der telefonischen Anfragen als auch die Anzahl der schriftlichen Anfragen ist 2022 gesunken, die telefonischen Erstberatungen jedoch in wesentlich geringerem Ausmaß als die schriftlichen. Inhaltlich lagen die Schwerpunkte bei Fragen zu Vertragsschwierigkeiten, zu sonstigen Entgeltstreitigkeiten und zur Postschlichtung. Ein hoher Anteil betrifft weiters Fragen im Zusammenhang mit missbräuchlichen Telefonanrufen und der Meldestelle Rufnummernmissbrauch.

Im Berichtsjahr wurden 3.354 Erstberatungsgespräche geführt. Das ist ein Rückgang um 9,4 % gegenüber dem Vorjahr.

Abbildung 20: Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2020 bis 2022



Die schriftlichen Anfragen sanken im Vergleich zu 2021 sehr deutlich um 27 % auf 2.038.

Abbildung 21: Schriftliche Anfragen zu Endkundenangelegenheiten 2020 bis 2022

Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen

6.1	EU-Roaming-Verordnung neu	38
6.2	Cybersicherheit für Endnutzer:innen	38
6.3	Prüfservice für elektronische Signaturen	40
6.4	Inflation und Teuerung	42
6.5	Netzversorgungskarten	42
6.6	„2G- und 3G-Sunset“: die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien	44
6.7	Zur Diskussion um „Routerfreiheit bzw. Routerzwang“	45
6.8	Prüfung der AGB und Neuigkeiten zu Zero Rating	46
6.9	Die Mitnahme von mobilen Telefonnummern	47
6.10	Servicepauschalen	47
6.11	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	48
6.12	Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung	48
6.13	Versandhandel und Onlinekauf – Ansprüche gegenüber den Verkäufern	49

06 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen

Nachstehend werden die wesentlichsten Entwicklungen und Neuerungen im Zusammenhang mit dem Nutzerschutz bei Kommunikations- und Postdiensten dargestellt.

6.1 EU-Roaming-Verordnung neu

Die Europäische Union hat die Roaming-Verordnung überarbeitet, um das Prinzip „Roam Like at Home“ weiter auszubauen. Seit Juni 2017 gilt dieses Prinzip, das besagt, dass Menschen in Europa ihre Mobilfunkdienste in der EU, Island, Liechtenstein und Norwegen genauso nutzen können, wie sie es zu Hause tun. Roaming-Entgelte wurden abgeschafft und langfristige Wirtschaftlichkeit für Anbieter durch Obergrenzen für Vorleistungspreise sichergestellt. Die überarbeitete Roamingverordnung ist am 01.07.2022 in Kraft getreten. Somit gilt das Prinzip „Roam like at Home“ nicht nur für Preise, sondern auch für die Dienste. Roaminganbieter müssen ihren Kund:innen im Roamingfall die gleiche Dienstqualität, wie national vereinbart, zur Verfügung stellen. Das ist natürlich nur dann anwendbar, wenn im jeweiligen genutzten Mobilfunknetz diese Dienstqualität auch verfügbar ist. Notrufnummern müssen für Roamingkund:innen, insbesondere auch für Menschen mit Behinderungen, zugänglich und kostenfrei sein. Es gibt auch Neuerungen beim Zugang zu Mehrwertdiensten und bei Roaming über nicht-terrestrische Netzwerke (Roaming auf Schiffen und Flugzeugen). Vor allem Letzteres schließt eine unerfreuliche Lücke, weil wichtige Schutzmaßnahmen jetzt auch für diesen Bereich gelten. Das umfasst etwa die Roaming-Informationen-SMS und das 60- bzw. 120-Euro-Limit für Datenroaming. Auf der Website der RTR sind alle Informationen zum Thema „Roaming“ detailliert aufbereitet: https://www.rtr.at/tkks_roaming

6.2 Cybersicherheit für Endnutzer:innen

Cybersicherheit. Schon die bloße Nennung dieses Begriffs löst bei manchen Nutzer:innen ein Gefühl von Überforderung und Resignation aus. Es ist doch oft Herausforderung genug, die Funktion der manchmal gar nicht so smarten Endgeräte und der darauf laufenden Dienste zu durchschauen. Kommen dann auch noch martialisch klingende Bedrohungen wie Ransomware, Malware, Viren, Würmer oder DDoS ins Spiel, so stellen sich (End-)Nutzer:innen durchaus berechtigt die Frage, ob man diesen Entwicklungen überhaupt noch gewachsen sei. Die Antwort ist nicht ganz einfach, doch so viel sei vorausgeschickt: Es gibt eine gar nicht so kleine Zahl an Akteuren, die sich über den gesamten Lebenszyklus von elektronischen Geräten und Komponenten oder eines Dienstes bemühen, die Bedrohungslage in überschaubaren Grenzen zu halten und bereits vorbeugend notwendige Sicherheitsmaßnahmen zu setzen. Eines sei aber nicht verschwiegen: Den Nutzer:innen kommt bei der Gewährleistung eines hohen Maßes an Cybersicherheit eine nicht unbedeutende Rolle zu.

6.2.1 Sichere Netze und Dienste – die Rolle der RTR

Die RTR hat in ihrer Rolle als Aufsichtsbehörde für den Telekom-Sektor ein breites Feld an Aufgaben und Verantwortungsbereichen. Einer dieser Verantwortungsbereiche ist Cybersicherheit. Konkret ist von der Zuständigkeit der RTR die Sicherheit von elektronischen Kommunikationsnetzen sowie von elektronischen Kommunikationsdiensten umfasst, schließlich sind die Netzbetreiber und die Diensteanbieter die von der RTR zu beaufsichtigenden Unternehmen. Den gesetzlichen Rahmen gibt das Telekommunikationsgesetz TKG 2021 vor, das zwei wesentliche Tätigkeiten der RTR normiert.

1. Zum einen fungiert die RTR als Meldestelle für Sicherheitsvorfälle, das sind Sicherheitsverletzungen oder Beeinträchtigungen der Integrität, sofern dadurch beträchtliche Auswirkungen auf den Netzbetrieb oder die Dienstbereitstellung eingetreten sind.
2. Zum anderen verantwortet die RTR die Einhaltung von Mindestsicherheitsmaßnahmen durch die betroffenen Unternehmen. Hierbei geht es darum, durch technische und organisatorische Maßnahmen ein Sicherheitsniveau zu gewährleisten, das zur angemessenen Beherrschung der Risiken für die Sicherheit von Netzen und Diensten geeignet ist.

Hinzu kommen weitere Aufsichtsmaßnahmen der RTR, die sich der Sicherheit der modernsten Generation im Mobilfunk widmen, nämlich der Cybersicherheit von 5G-Netzen. Und schließlich kommt zunehmend auch die Rolle der Lieferanten von Hard- und Software in den Fokus, wo sich ein neu formierter Beirat unter der Leitung der RTR mit dem Thema der „Hochrisikolieferanten“ auseinandersetzt.

Verkürzt bedeutet dies, dass die RTR mit ihren behördlichen Befugnissen auf Netzbetreiber und Diensteanbieter – egal ob groß oder klein, ob fest oder mobil – einwirkt, ein Mindestmaß an Sicherheit zu gewährleisten. Als Endkundin und Endkunde darf man also grundsätzlich davon ausgehen, dass heimische Anbieter sichere Dienste über sichere Netze anbieten. Zum anderen sind die Unternehmen verpflichtet, der RTR Sicherheitsvorfälle mit beträchtlicher Auswirkung zu melden, wenn trotz der getroffenen Sicherheitsvorkehrungen einmal etwas passiert sein sollte. Dies führt wiederum zu einer Analyse der Hintergründe des Sicherheitsvorfalls, dem Setzen von allfällig zusätzlich erforderlichen Maßnahmen und – im Optimalfall – einer weiteren Erhöhung des Sicherheitsniveaus.

6.2.2 Cybersicherheit – das Zusammenspiel vieler Akteure

Die obigen Ausführungen lassen bereits erkennen, dass die RTR das Feld der Cybersicherheit nicht allein bespielt. Effektiver Schutz für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste ist nur im Zusammenspiel vieler Akteure möglich. Neben der RTR als sektorspezifischer Behörde im Telekom-Bereich sind vor allem die NIS-Behörden (für Netz- und Informationssicherheitssysteme), das Bundeskanzleramt als strategischer Taktgeber und das Innenministerium auf operativer Seite sowie das für Telekommunikationsagenden verantwortliche Finanzministerium zu nennen. Eng verzahnt mit diesen Behörden agiert das nationale Computer-Notfall-Team (CERT) sowie das für die öffentliche Verwaltung zuständige Pendant GovCERT.

In erster Linie sind es aber die bereits mehrfach angesprochenen Betreiber von elektronischen Kommunikationsnetzen sowie die Anbieter von elektronischen Kommunikationsdiensten, die tagtäglich dafür Sorge tragen, dass die Endkund:innen von den Auswirkungen der Cyber-Bedrohungen möglichst verschont bleiben.

Ein enges Zusammenspiel gibt es schließlich auch zwischen Netzbetreibern und Lieferanten bzw. Herstellern, die einen wesentlichen Anteil daran haben, dass die eingesetzten Produkte – sei es Hardware, Software oder Dienste – ebenfalls den Sicherheitsanforderungen entsprechen. Nur wenn Sicherheit über den gesamten Produktionsprozess, die gesamte Lieferkette und letztlich den kompletten Lebenszyklus eines Produktes gewährleistet ist, kann „Security by Design“ seine volle Wirkung entfalten.

6.2.3 Die Rolle der Endkund:innen

Anbieter, Hersteller und Behörden sorgen also bereits für eine gute Basis in Sachen Cybersicherheit am heimischen Telekommunikations- und Internetsektor. Dennoch geht es – wie eingangs bereits erwähnt – nicht ohne die Mitwirkung der Endkundinnen und Endkunden.

Möchte man seine elektronischen Geräte und Dienste möglichst sicher nutzen, so benötigt man kein ausgewiesenes IT-Know-how. Berücksichtigt man einige Grundsätze der IT-Sicherheit, so kann damit ein wesentlicher Beitrag zur Gesamtsicherheit geleistet werden.

1. Betriebssysteme und Anwenderprogramme stets auf aktuellem Stand halten;
2. Virenschutz und Firewall zum Schutz gegen Angriffe von außen aktivieren;
3. Starke Passwörter oder 2-Faktor-Authentisierung verwenden, vorzugsweise unter Benutzung von Passwort-Managern;
4. Vorsicht bei Anhängen von E-Mails und Downloads walten lassen;
5. Misstrauen, wenn über E-Mail, SMS oder andere elektronische Wege eine positive oder negative Stresssituation erzeugt wird, etwa indem ein hoher Geldbetrag versprochen wird oder nahe Angehörige rasche Hilfe benötigen würden;
6. Zurückhaltung bei der Weitergabe persönlicher Daten;
7. Verwendung einer verschlüsselten Übermittlung (etwa über https:) bei sensiblen Daten und das regelmäßige Anlegen einer Sicherheitskopie.

Die Telekommunikationsbranche ist von hoher Innovationskraft und immer rascheren Produktzyklen bei Hard- und Software geprägt. Was für die Endkund:innen immer leistungsfähigere Endgeräte und neue, weiterentwickelte Dienste bedeutet, bringt für die Cybersicherheit laufend neue Herausforderungen. Im Zusammenspiel von Herstellern, Netzbetreibern und Diensteanbietern, den Behörden auf nationaler und europäischer Ebene, und den Endkund:innen können diese Herausforderungen zweifelsohne gemeistert werden. Die RTR steht jedenfalls auch weiterhin als Ansprechpartner für die Endkund:innen ebenso zur Verfügung, wie für die zahlreichen Unternehmen des Sektors.

6.3 Prüfservice für elektronische Signaturen

Elektronische Signaturen sind ein wesentlicher Baustein für Sicherheit und Vertrauen in digitalen Netzen. Unter <https://www.signaturpruefung.gv.at/> betreibt die RTR in diesem Zusammenhang unter anderem ein Service, mit dem sich elektronische Signaturen auch ohne die Installation spezieller Software prüfen lassen. Zu diesem Zweck wird ein Dokument, das die zu prüfenden elektronischen Signaturen enthält, zum Server hochgeladen. Als Ergebnis erhält man einen Prüfbericht, der zu jeder elektronischen Signatur angibt,

- a) ob die elektronische Signatur den signierten Daten entspricht (Spalte S),
- b) ob das Zertifikat im Zeitpunkt der Signaturerstellung (bzw. im Zeitpunkt der Signaturprüfung, falls der Zeitpunkt der Signaturerstellung nicht feststellbar ist) gültig war (Spalte Z) und
- c) sofern das Signaturformat ein „Manifest“ vorsieht, ob dieses gültig ist (bei PDF irrelevant).

Ein positives Prüfergebnis wird jeweils durch ein grün hinterlegtes „OK“ zum Ausdruck gebracht, ein negatives durch ein rot hinterlegtes „X“. Wenn eine elektronische Signatur (bzw. bei einem mehrfach signierten Dokument die zuletzt erstellte elektronische Signatur) nicht das gesamte Dokument umfasst, wird das Prüfergebnis gelb hinterlegt.

Über einen Link „Prüfbericht“ können detaillierte Prüfergebnisse in Form einer von der RTR signierten PDF-Datei abgerufen werden. Ob es sich um eine (der handschriftlichen Unterschrift gleichwertige) qualifizierte elektronische Signatur handelt, ist in diesem Prüfbericht ersichtlich: Dieser enthält zu jeder im geprüften Dokument enthaltenen elektronischen Signatur einen Abschnitt „Zertifikat“, in dem u.a. die „Qualität“ beschrieben wird. Eine qualifizierte elektronische Signatur liegt in der Regel dann vor, wenn sowohl ein „qualifiziertes Zertifikat“ als auch eine „sichere Signaturerstellungseinheit“ ausgewiesen wird (siehe Abbildung 22).

Abbildung 22: Informationen zum Zertifikat im Prüfbericht

Zertifikat	Informationen
Seriennummer	dez.: 627580152, hex.: 25:68:1c:f8
Qualität	Qualifiziertes Zertifikat (Quelle: TSL), sichere Signaturerstellungseinheit (Quelle: Zertifikat)
zeitliche Gültigkeit	gültig von 2019-02-20T 10:45:54Z bis 2024-02-20T 10:45:54Z. Der Prüfzeitraum liegt innerhalb des Gültigkeitszeitraumes.
Verwendungszweck	Digitale Signatur, Nichtabstreitbarkeit
Zertifizierungsstatement	http://www.a-trust.at/docs/cp/a-sign-premium-mobile

Fortgeschrittene elektronische Signaturen weisen bestimmte Eigenschaften auf, die sie von einfachen elektronischen Signaturen abheben. Im Einzelfall kann aber anhand einer elektronischen Signatur oder dem zugehörigen Zertifikat technisch nicht festgestellt werden, ob alle Kriterien für das Vorliegen einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur erfüllt sind. Auch das Prüfservice erlaubt eine solche Feststellung nicht.

Das Prüfservice eignet sich für eine Vielzahl von Dokumenten- und Signaturformaten, z.B. international übliche Formate wie PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures), XAdES (XML Advanced Electronic Signatures), CAdES (CMS Advanced Electronic Signatures) und ASiC (Associated Signature Containers), aber auch das in österreichischen E-Government-Anwendungen jahrelang gebräuchliche Format PDF-AS.

Für die Prüfung von Zertifikaten wird auf das europäische System der Vertrauenslisten zurückgegriffen. Im Idealfall sind somit alle von Anbietern im europäischen Wirtschaftsraum ausgestellten qualifizierten Zertifikate prüfbar.

Amtssignaturen sind ein österreichisches Spezifikum. Sie bringen die Herkunft eines Dokuments von einem Verantwortlichen des öffentlichen Bereichs (z.B. einer Behörde) zum Ausdruck. Amtssignaturen sind an einem bestimmten Attribut im Zertifikat erkennbar. Enthält ein Zertifikat dieses Attribut, so weist das Prüfservice diesen Umstand in einer Fußnote aus.

Ein amtssigniertes elektronisches Dokument hat auch in ausgedruckter Form die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde. Allerdings kann eine Amtssignatur mit Hilfe des Prüfservice nicht anhand eines Scans oder eines Fotos des ausgedruckten Dokuments, sondern ausschließlich anhand des elektronischen Originals geprüft werden. Für den Fall, dass das elektronische Original nicht vorliegt, hat die ausstellende Behörde ein Verfahren zur Verifikation des Dokuments anzubieten. Das Dokument hat einen Hinweis auf dieses Verfahren zu enthalten. Sollte ein solcher Hinweis fehlen, so empfiehlt es sich, mit der ausstellenden Behörde in Kontakt zu treten.

Unter <https://www.signature-verification.gv.at/> steht das Prüfservice in englischer Sprache zur Verfügung. Auch Prüfberichte lassen sich in englischer Sprache abrufen. Nützlich ist dies beispielsweise dann, wenn man ausländischen Stellen eine Prüfmöglichkeit für amtssignierte österreichische Dokumente (z.B. Zeugnisse) bieten will.

Für Organisationen, die die Signaturprüfung in automatisierte Arbeitsabläufe integrieren wollen, stellt die RTR eine so genannte „SOAP-Schnittstelle“ bereit. Das Webservice steht kostenlos zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung ist jedoch eine Authentifizierung mittels Benutzername und Passwort. Interessenten können Zugangsdaten und die Dokumentation des Webservices unter signatur@signatur.rtr.at anfordern.

6.4 Inflation und Teuerung

Das Jahr 2022 war durch eine in jüngerer Zeit nicht gekannte Teuerung und Inflation gekennzeichnet. Vor allem die Preise für Energie und Lebensmittel sind für viele mittlerweile nur mehr schwer leistbar. Eine erfreuliche Ausnahme ist die Telekommunikation. Trotz steigender Kosten für Energie, Netzausbau und Löhne blieben die Preise von Kommunikationsdiensten im Wesentlichen stabil. Dies wird durch den regelmäßig veröffentlichten Mobilfunkpreisindex⁶ der RTR bestätigt, welcher die Preisentwicklung der Mobilfunktarife in Österreich beobachtet.

Ein wichtiger Faktor bei dieser Entwicklung ist die hohe Wettbewerbsintensität in Österreich. Es gibt viele Anbieter, die um die Gunst der Kund:innen konkurrieren. Dies führt dazu, dass die Anbieter ständig bemüht sind, attraktive Angebote zu machen und die Preise niedrig zu halten, um Kund:innen zu gewinnen und zu behalten. Vor allem die Möglichkeit, Verträge ohne großen Aufwand zu wechseln, unterstützt die Endnutzer:innen. Selbst Prepaidprodukte können z.B. die Kommunikationsbedürfnisse der meisten Nutzer:innen vollkommen erfüllen, ohne dass langfristige Vertragsbindungen entstehen. Es stellt sich daher im Bereich der Telekommunikation auch gar nicht die Frage, ob man überhaupt noch einen Vertrag und damit eine Versorgung mit Kommunikationsdiensten bekommt. In anderen Sektoren des Wirtschaftslebens ist es eine unerfreuliche Tatsache, dass Regeln geschaffen werden mussten, um überhaupt noch eine Grundversorgung – zumindest teilweise – sicherzustellen.

Ein weiterer Baustein in Österreich ist ein effizientes Unterstützungssystem. Es sorgt dafür, dass kaum jemandem aus finanziellen Gründen die Nutzung von Telefon und Internet verwehrt wird. Das Fernsprechentgeltzuschussgesetz trägt dazu bei, dass Telekommunikation in Österreich auch für Niedrigverdienende erschwinglich bleibt. Es sieht vor, dass Personen mit geringem Einkommen einen Zuschuss für ihre Telekommunikationskosten erhalten. Mit der Durchführung ist die GIS Gebühren Info Service GmbH (GIS) beauftragt. Erfreulich ist, dass die Liste jener Anbieter, die an diesem System teilnehmen, immer länger wird⁷. Somit haben Menschen mit geringem Einkommen Zugang zu Telekommunikation und können so am wirtschaftlichen und sozialen Leben teilhaben. Informationen über die Voraussetzungen und Antragstellung für eine Zuschussleistung können der Website der GIS (<https://www.gis.at/befreiung>) entnommen werden.

Zusammengefasst tragen die hohe Wettbewerbsintensität und staatlich gewährte Unterstützungen dazu bei, dass Telekommunikation in Österreich erschwinglich bleibt und die Verbraucher:innen von einer breiten Palette von Angeboten profitieren können. Für 2023 wird die Entwicklung zu beobachten sein.

6.5 Netzversorgungskarten

Bei der Suche nach der Versorgung an einem bestimmten Standort können Onlinekarten hilfreich sein. Diese sind sowohl für Festnetz, Mobilfunknetz und Rundfunk verfügbar. Ebenso können Standorte von Sendeanlagen abgefragt werden. Weisen derartige Karten eine Versorgung aus, bedeutet das in der Regel aber nicht zwingend, dass eine Versorgung an einem konkreten Standort auch tatsächlich gegeben ist. Die meisten Karten stellen Abschätzungen auf Basis von Simulationen dar, die anhand verschiedener Parameter (Senderstandort und -höhe, Leistung, Topographie, etc.) errechnet werden. Dabei kann es oft zu Unschärfen kommen. Weiters ist immer auf die Granularität des angezeigten Rasters zu achten. Wenn z.B. ein Raster von 100m mal 100m vorliegt und z.B. eine Festnetzversorgung mit einer bestimmten Bandbreite ausgewiesen wird, bedeutet das noch nicht automatisch, dass jede dort befindliche Wohneinheit tatsächlich auch versorgt werden kann. Es kann durchaus sein, dass die nötigen Anbindungen nur für einzelne

⁶ <https://www.rtr.at/rtr/service/opendata/m/Mobilfunkindex.de.html>

⁷ <https://www.gis.at/befreiung/fernsprechentgelt>

Standorte (z.B. eine Straßenseite) verfügbar sind. Eine Besonderheit stellen diesbezüglich Netztestkarten dar. Aus diesen lassen sich die konkreten Bandbreiten von tatsächlichen Messungen von Nutzer:innen ablesen. Diese Karten sind daher besonders hilfreich bei einer Abschätzung jener Qualität, die man erreichen kann. Es gibt auch Karten, die nur Standorte von Sendeanlagen beinhalten, ohne dass deren Flächenversorgung ausgewiesen wird.

Geht es um Funktechnologie, spielt das konkrete Umfeld eine besondere Rolle. Bestimmte Bauweisen können Funksignale stark abschirmen. Diese kann z.B. die Inhouse-Versorgung in einem an sich gut versorgten Gebiet beeinträchtigen. Außenantennen können hier Abhilfe verschaffen, wenn man solche mit dem jeweiligen Endgerät verwenden kann. Bei einem normalen Smartphone steht diese Möglichkeit nicht zur Verfügung.

Die nachstehend erwähnten Versorgungskarten sollen einen kurzen Überblick geben. Die Aufzählung ist nicht vollständig, da es verschiedenste Anbieter solcher Karten gibt. Es empfiehlt sich, Informationen aus verschiedenen Karten zu kombinieren, da sich die Aussagen ergänzen können.

Mobile Netzabdeckungskarte der RTR: <https://frq.rtr.at/de>

Auf dieser Karte kann man in einem 100m-Raster die Mobilfunkversorgung (in Bandbreiten) ablesen. Eine Besonderheit: Katastralgemeinden, die auf Grund von speziellen Versorgungsaufgaben⁸ aus Frequenzvergabeverfahren zu versorgen sind, können gesondert eingeblendet werden.

Breitbandatlas des Breitbandbüros (Bundesministeriums für Finanzen): <https://breitbandatlas.gv.at>

Der Breitbandatlas des Bundesministeriums für Finanzen ermöglicht die Abfrage sowohl der Mobil- als auch der Festnetzversorgung im 100m-Raster. Als Besonderheit können Gebiete angezeigt werden, in denen der Netzausbau gefördert wird.

Netztestkarte des RTR-Netztests: <https://www.netztest.at/de/Karte>

In dieser Karte werden die Messergebnisse der in einem bestimmten Zeitraum durchgeführten RTR-Netztests dargestellt. Man kann einzelne Messpunkte aufrufen und eine Vielzahl von Informationen zu der jeweiligen Messung ablesen. Zu beachten ist, dass Messergebnisse von vielen Faktoren abhängen, wie z.B. vom genutzten Vertrag oder dem verwendeten Endgerät.

Senderkataster des Forum Mobilkommunikation (FMK): <https://www.senderkataster.at>

Auf dieser Karte sind alle Standorte von Mobilfunk- und Rundfunksendern eingezeichnet. Eine Versorgungsqualität kann aus dieser Karte nicht abgelesen werden, da nur die Standorte, die Art des Senders und die maximale Sendeleistung enthalten sind.

RTR Sendekataster (Rundfunk): <https://senderkataster.rtr.at>

Speziell für Rundfunk (Fernsehen und Radio) bietet diese Plattform umfassende Abfragemöglichkeiten. So kann neben den Senderstandorten auch die Verfügbarkeit von einzelnen Programmen an einem bestimmten Standort abgefragt werden.

Tools der Anbieter

Bei fast allen Anbietern kann man auch spezielle Abfragetools oder Abfragekarten nutzen. Mittels Suchmaschine sind diese am leichtesten zu finden. Plant man bereits einen Vertragsabschluss bei einem bestimmten Anbieter, sollte man jedenfalls auch diese Möglichkeiten nutzen.

⁸ Siehe dazu auch <https://www.rtr.at/Anschluss>

6.6 „2G- und 3G-Sunset“: die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien

Die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien (2G oder 3G) ist in einigen Ländern schon Realität⁹ geworden. Auch in Österreich ist mit einem derartigen Vorgehen der Mobilfunkanbieter zu rechnen. Wahrscheinlich wird 3G zuerst davon betroffen sein und 2G wird noch länger angeboten werden.

Die Hintergründe, mögliche Auswirkungen und rechtliche Aspekte von „2G- und 3G-Sunset“ werden in Folge kurz dargestellt.

6.6.1 Hintergründe

2G und 3G sind mittlerweile in die Jahre gekommene Mobilfunktechnologien. Der gleichzeitige Betrieb von 2G, 3G, 4G und 5G stellt einen erheblichen Aufwand für die Mobilfunkanbieter dar, da unterschiedliche Technologien unterschiedlich gewartet werden müssen. Der gleichzeitige Betrieb alter Mobilfunkstandards erscheint unter diesen Aspekten zunehmend unwirtschaftlich. Wesentlich ist weiters, dass mit der Abschaltung von 2G und 3G Frequenzen frei werden, die auch für 4G und insbesondere 5G genutzt werden können. Außerdem nutzen die modernen Mobilfunkstandards die nur beschränkt vorhandenen Frequenzen effizienter. Relativ sicher wird 3G zuerst von Abschaltungen betroffen sein. 2G-Abschaltungen erfolgten bisher eher in Regionen, in denen 2G generell eine geringere Bedeutung hatte. 2G hat nach wie vor bestimmte Vorteile, vor allem wenn es um die Reichweite bei Sprachtelefonie geht. Das durch eine Funkzelle abgedeckte Gebiet ist daher bei 2G größer als bei 4G oder 5G. Auch das ist ein Grund dafür, warum in Österreich wohl eher 3G als 2G abgeschaltet werden wird. Wann die Abschaltungen erfolgen werden, lässt sich noch nicht genau vorhersagen. Erste öffentliche Ankündigungen gibt es allerdings bereits. So hat Magenta angekündigt¹⁰, ab dem 01.01.2024 3G zu deaktivieren. A1 wird gemäß Informationen aus diversen Pressemeldungen¹¹ bereits 2023 mit der Deaktivierung von 3G starten.

6.6.2 Auswirkungen

Die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien wird nicht ohne Auswirkungen für die Nutzer:innen bleiben. Betroffen werden vor allem jene sein, die Endgeräte nutzen, die mangels 4G- oder 5G-Fähigkeit nicht mehr verwendbar sein werden. Im großen Bereich der Smartphones wird das weniger problematisch sein, weil diese üblicherweise 4G und zunehmend auch 5G unterstützen. Allerdings wird noch eine erhebliche Zahl von anderen Endgeräten verwendet, die mit der Abschaltung nicht mehr genutzt werden können. Das betrifft etwa viele „Dumpphones“ oder auch IoT-Geräte, wie z.B. Sendemodule in Alarmanlagen. In diesen Fällen werden Nutzer:innen vor die Entscheidung gestellt werden, entweder auf ein bisher genutztes Service verzichten zu müssen oder in neue Endgeräte zu investieren.

Auch auf Services kann es Auswirkungen geben. So wird Sprachtelefonie von modernen Smartphones teilweise noch über 2G oder 3G abgewickelt. Selbst wenn die Mobilfunkanbieter die nötige Vorsorge treffen werden, ist das eine oder andere Problem beim Telefonieren nicht auszuschließen. So können sich bei der grundsätzlichen Netzabdeckung für Sprachtelefonie Verschlechterungen ergeben, wenn 2G abgeschaltet werden sollte, da diese Technologie, wie bereits erwähnt, Vorteile hinsichtlich der Reichweite hat.

⁹ Z.B. für die USA: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/plan-ahead-phase-out-3g-cellular-networks-and-service>

¹⁰ <https://www.magenta.at/3g>

¹¹ <https://www.lteforum.at/mobilfunktarife/a1-3g-umts-abschaltung>

6.6.3 Rechtliche Aspekte

Vorab gilt es festzuhalten, dass kein Anbieter verpflichtet ist, eine bestimmte Technologie aufrechtzuerhalten. Gerade die Telekommunikationsbranche ist von einem raschen technologischen Fortschritt gekennzeichnet und dieser führt unter anderem zur gegenständlichen Problematik. Im Bereich des Mobilfunks sind die Anbieter zwar bestimmten Versorgungsaufgaben unterworfen, diese sind idR aber technologie-neutral formuliert. Mobilfunkanbieter können somit grundsätzlich selbst entscheiden, mit welcher Technologie sie die ihnen zugeteilten Frequenzen nutzen.

Im Rechtsverhältnis eines Mobilfunkanbieters zu seinen Kund:innen ist die rechtliche Situation anhand der einzelnen Verträge mit den Kund:innen zu beurteilen. Dabei stehen Anbietern zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Zum einen können sie Verträge kündigen und den vereinbarten Dienst beenden. Zum anderen steht Anbietern die Möglichkeit einer einseitigen Vertragsänderung nach dem Telekommunikationsgesetz¹² offen. Aus vertragsrechtlicher Sicht lässt sich somit die Abschaltung von 2G und/oder 3G relativ leicht realisieren.

Es ist weiters zu erwarten, dass Mobilfunkanbieter einen 2G- oder 3G-Sunset mit länger andauernden Informationskampagnen begleiten werden, damit sich Nutzer:innen auf die anstehenden Änderungen einstellen können; d.h. die Abschaltungen werden nicht überraschend von heute auf morgen erfolgen.

Der Fahrplan für Abschaltungen von 3G oder 2G wird durch die Mobilfunkanbieter festgelegt. Die Schlichtungsstelle wird aufmerksam beobachten, ob die Mobilfunkanbieter die rechtlichen Vorgaben bei der Umstellung ausreichend beachten.

6.7 Zur Diskussion um „Routerfreiheit bzw. Routerzwang“

Die Frage, ob und inwieweit Endkund:innen eine freie Auswahl jenes Endgerätes („Modem“ bzw. „Router“) haben, das ihnen den Zugang zu einem Kommunikationsnetz bzw. „in das Internet“ ermöglicht, wird vielfach unter den Schlagwörtern „Routerfreiheit“ oder „Routerzwang“ geführt. Dabei geht es um die Frage, wo genau der sogenannte Netzabschlusspunkt (NAP) liegt, der die Grenze zwischen dem öffentlichen Kommunikationsnetz und der (privaten) Sphäre der Endkund:innen darstellt. Diese Grenze kann entweder an der sogenannten Anschlussdose (in der Regel in der Wand bei den Endkund:innen) oder an der endkundenseitigen Schnittstellen des Endgeräts (Modem bzw. Router) gesehen werden, das vom Anbieter zur Verfügung gestellt wird. Eine rechtlich verbindliche Festlegung dieses Punktes besteht gegenwärtig nicht.

Derzeit ist es gängige Praxis, dass Anbieter von Internetzugangsleistungen ihren Endkund:innen ein Modem (zumeist mit den Funktionen eines WLAN-Routers kombiniert) zur Verfügung stellen. Diese Endgeräte ermöglichen den endkundenseitigen Zugang in das öffentliche Kommunikationsnetz (daher im Wesentlichen in das Internet). Damit bekommen Endkund:innen nicht nur die Internetzugangsleistung, sondern werden von ihrem Anbieter auch mit dem dafür notwendigen und passenden Endgerät (Modem / Router) ausgestattet. So stellt der Anbieter sicher, dass nur in seinem Netz funktionsfähige Endgeräte im Einsatz sind und es zu keinen Störungen in seinem Netz oder Funktionseinschränkungen des Internetzugangs kommt. Das bereitgestellte Endgerät ist somit als integraler Bestandteil des öffentlichen Kommunikationsnetzes anzusehen, das unter der Hoheit des Netzbetreibers steht. Für einen Großteil der (insbesondere) privaten Endkund:innen werden diese bereitgestellten Endgeräte in aller Regel ausreichend sein.

¹² Vgl. § 135 Abs 8 TKG 2021

Liegt eine Störung des Internetzuganges vor – sei es, dass es am Dienst als solchen oder aber an dem bereitgestellten Modem bzw. Router liegt oder die Anschlussdose ein Problem aufweist –, ist es Sache des Anbieters, diesen Mangel zu beseitigen. Dazu kann es auch notwendig sein, das bereitgestellte Endgerät oder die Anschlussdose zu erneuern. Wenn man zusätzlich eigenes Equipment anschließen möchte, wie etwa einen Router mit weitergehenden Funktionalitäten, dann ermöglicht der sogenannte „Bridge-Modus“ das Anschließen eines weiteren Endgerätes an das bereitgestellte Gerät des Anbieters. Damit kommen die Endkund:innen jedenfalls zu ihrem Recht, über ihren Internetzugangsdienst Endgeräte ihrer Wahl zu nutzen (sogenannte „Endgerätefreiheit“).

In dieser Zurverfügungstellung dieser Endgeräte kann jedoch eine Einschränkung oder Bevormundung der Endkund:innen gesehen werden, weil diese „Standardgeräte“ möglicherweise nur über eingeschränkte Funktionalitäten verfügen und unter der technischen Kontrolle des Anbieters stehen. Mit Blick auf das Angebot einer Vielzahl an Unternehmen, die Modems bzw. Router herstellen und vertreiben, kann argumentiert werden, dass Endkund:innen das konkrete Endgerät, das an die endkundenseitige Anschlussdose angebracht wird, selber auswählen können sollten. Das bringt eine größere Wahlfreiheit und hat positive Auswirkungen auf den Wettbewerb auf der Ebene der Endgeräte. Dabei muss sichergestellt werden, dass die selbst ausgewählten Endgeräte mit dem Kommunikationsnetz und dem -dienst des jeweiligen Anbieters kompatibel sind und keine Netzstörungen verursachen. Anbieter müssten transparent machen, welche technischen Anforderungen für Endgeräte in ihrem Netz erfüllt sein müssen, damit der Internetzugangsdienst ohne Probleme erbracht werden kann. Darüber hinaus könnte der Anbieter veröffentlichen, welche Endgeräte er für sein Netz als kompatibel ansieht.

Für die RTR besteht seit Inkrafttreten des TKG 2021 nunmehr die Möglichkeit, mittels einer Verordnung die konkrete Lage des Netzabschlusspunktes zu definieren, wobei das Einvernehmen mit der KommAustria herzustellen ist, wenn auch Rundfunknetze bzw. Rundfunk betroffen sind. Dabei hat sie europäischen Leitlinien weitestmöglich Rechnung zu tragen.

Auch wenn der Regulierungsbehörde relativ wenige Beschwerden in diesem Zusammenhang vorliegen, evaluiert die RTR derzeit, ob und inwieweit sie von dieser Verordnungskompetenz Gebrauch macht, um zu einer für alle Beteiligten sachgerechten Entscheidung zur Frage des Netzabschlusspunktes bzw. zur „Routerfreiheit“ zu gelangen.

6.8 Prüfung der AGB und Neuigkeiten zu Zero Rating

Ein langjähriges effektives und wichtiges Instrument des Nutzerschutzes sei wieder einmal erwähnt: Anbieter haben AGB zu erstellen und bei der Regulierungsbehörde vorab anzuzeigen. Diese kann der Verwendung dieser Vertragsbedingungen im Geschäftsverkehr widersprechen, wenn sie gegen telekommunikationsrechtliche und bestimmte zivil- und konsumentenschutzrechtliche Bestimmungen verstoßen. Zudem werden auch einige netzneutralitätsrelevante Vorgaben geprüft und so sichergestellt, dass diese Transparenzvorgaben zur Gewährleistung des freien Zugangs zum Offenen Internet eingehalten werden. Diese Vorabkontrolle leistet zugleich einen wichtigen Beitrag zum fairen Wettbewerb zwischen den Anbietern von Telekommunikationsdiensten und verhindert einen Wettbewerbsvorteil durch Verwendung unzulässiger Klauseln. Für Endnutzer:innen vermindert sich so das Risiko, in einem Individualverfahren vor Gericht die Zulässigkeit von einzelnen Klauseln nach Vertragsabschluss klären zu müssen. Im Resultat sind die AGB der Anbieter im Vergleich zu anderen Branchen in einem hohen Maß rechtskonform. Im Jahr 2022 wurden allein 489 Verfahren geführt.

Im Umfeld der Netzneutralität gab es auch überraschende Entwicklungen im Bereich Zero-Rating: Der Europäische Gerichtshof hat sich mit Fragen zu Zero-Rating beschäftigt und drei bedeutende Entscheidungen getroffen. Diese hatten zur Folge, dass „klassische“ Zero-Rating endgültig der Vergangenheit angehört. Seit Juli 2022 werden in Österreich demnach auch keine Zero-Rating-Produkte für Neukund:innen mehr angeboten. Bereits laufende Produkte müssen bis spätestens Ende März 2023 eingestellt werden.

6.9 Die Mitnahme von mobilen Telefonnummern

Mit dem Inkrafttreten des TKG 2021 wurde auch die Nummernübertragung neu geregelt. Die einfache Übertragbarkeit von Telefonnummern ermöglicht es Endnutzer:innen, zwischen den Diensteanbietern einfach und schnell zu wechseln, und fördert damit auch den wirksamen Wettbewerb auf wettbewerbsorientierten Märkten für elektronische Kommunikation.

Das TKG 2021 ermächtigt die Regulierungsbehörde, durch Verordnung die näheren Bestimmungen betreffend die Übertragung von Nummern festzulegen. Die RTR hat von dieser Ermächtigung hinsichtlich mobiler Nummern auch Gebrauch gemacht und erließ eine neue Nummernübertragungs-Verordnung (NÜV 2022), die die vorhergehende NÜV 2012 ablöste. Die am 12.5.2022 in Kraft getretene Verordnung berücksichtigt die durch das TKG 2021 eingeführten Neuerungen im Bereich der Portierung und sieht detaillierte Regelungen betreffend den Ablauf der Nummernübertragung vor. Das Hauptanliegen der neuen NÜV besteht darin, die Portierung in einem einfachen Verfahren und ohne großen administrativen Aufwand zu gewährleisten.

Nachstehend finden sich die wesentlichen Neuerungen, die sich aus dem TKG 2021 und der neuen Nummernübertragungsverordnung ergeben:

- Anbieter dürfen von den portierenden Endnutzer:innen kein Entgelt verlangen. Das gilt sowohl für den alten als auch den neuen Anbieter.
- Sollte der Vertrag bereits beendet sein, kann man noch innerhalb eines Monats nach Vertragsende die alte Nummer mitnehmen, außer man hat auf dieses Recht bereits davor ausdrücklich verzichtet.
- Der Vertrag endet mit der vollzogenen Nummernübertragung automatisch. So ist sichergestellt, dass ein Vertrag u.U. nicht ungewollt weiterläuft, weil auf die Kündigung vergessen wurde.
- Man kann aber gegenüber dem alten und dem neuen Anbieter ausdrücklich erklären, den alten Vertrag fortführen zu wollen. Man erhält in diesem Fall kostenfrei eine Ersatzrufnummer. Die Fortführung des alten Vertrages muss während des aufrechten alten Vertrages verlangt werden.
- Bei der automatischen Vertragsbeendigung wird der Vertrag so abgerechnet, als wäre er zum Zeitpunkt der Portierung gekündigt worden. Die Entgelte für die Kündigungsfrist und für eine allenfalls bestehende Mindestvertragsdauer sind daher immer zu bezahlen. Eine Portierung ändert somit nichts an den vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Anbieter.
- Wer den leistungsfreien Zeitraum, der noch zu bezahlen ist, verkürzen will, kann schon früher kündigen und erst später die Portierung veranlassen. Hat man z.B. eine Kündigungsfrist von einem Monat, könnte man zum Beispiel ca. drei Wochen vor der geplanten Portierung kündigen.
- Will man den alten Vertrag noch bis zum Ablauf der Kündigungsfrist oder der Mindestvertragsdauer nutzen, muss man die Fortführung des Vertrages verlangen und gleichzeitig mit dem Zeitpunkt des Ablaufes der Kündigungsfrist bzw. der Mindestvertragsdauer kündigen.

Weiterhin ist in der Nummernübertragungsverordnung geregelt, dass alle Endnutzer:innen eine Nummernübertragungsinformation erhalten. In dieser wird umfassend über die verschiedenen Möglichkeiten und den Ablauf der Nummernmitnahme informiert.

6.10 Servicepauschalen

Servicepauschalen sind weiterhin Gegenstand von Gerichtsverfahren. Aktuell gibt es eine Rechtsprechung, die im Bereich von Fitnesscentern Servicepauschalen in einem konkreten Fall für unzulässig erklärt hat. Allerdings zeigt eine Analyse, dass die Servicepauschale in dem Anlassfall des Fitnesscenters nicht mit den typischen Pauschalen im Telekommunikationsdienstebereich vergleichbar ist. Vor allem sind bei den meisten Telekom-Servicepauschalen echte Gegenleistungen (z.B. SIM-Kartentausch) enthalten. Man kann das genannte Urteil daher nicht eins zu eins auf die Telekommunikation umlegen. Bis auf weiteres wird seitens der Schlichtungsstelle daher von einer rechtlichen Zulässigkeit der Servicepauschalen ausgegangen. Allerdings kann natürlich nicht ausgeschlossen werden, dass weitere Urteile der Gerichte eine Neubewertung der Rechtslage erforderlich machen.

Schon immer war es Standpunkt der RTR, dass Servicepauschalen der Tariftransparenz schaden. Dieses Problem ist nunmehr zumindest teilweise adressiert, indem Servicepauschalen in der Vertragszusammenfassung, die den Kund:innen vor Vertragsabschluss auszuhändigen sind, aufgenommen werden müssen. Allen Nutzer:innen muss zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ersichtlich sein, dass eine Servicepauschale vereinbart wird.

6.11 Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern

Dienste von Drittanbietern, insbesondere nummernunabhängige, werden seit mehreren Jahren genau beobachtet. Für nummernbezogene Dienste (klassische Mehrwertdienste) gibt es die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V 2009), die zu einem dauerhaften Rückgang der Beschwerden geführt hat. Die Regulierungsbehörde prüft die Entwicklung bei nummernunabhängigen Diensten von Drittanbietern besonders intensiv. Erfreulicherweise gibt es aktuell keine Notwendigkeit für regulatorische Eingriffe. Die österreichischen Anbieter haben durch Selbstregulierung und einen nutzerfreundlichen Umgang mit Beschwerden eine ausreichend zufriedenstellende Lage geschaffen. 2022 blieben die Beschwerden über Dienste von Drittanbietern auf einem ähnlich niedrigen Niveau wie 2021. Die Lage kann daher weiterhin als unkritisch eingeschätzt werden.

Abbildung 23: Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2020 bis 2022

Jahr	2020	2021	2022
Gesamtanzahl Schlichtungsverfahren	2.066	1.938	1.539
davon Mehrwertdienst-SMS	1	1	0
davon Mehrwertdienst Sprache	9	4	11
davon nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern	156	50	46

6.12 Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung

Die Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC) verpflichtet Anbieter, Verbrauchern vor Abschluss von Verträgen „klare und leicht lesbare Vertragszusammenfassungen“ bereit zu stellen und dabei ein von der Europäischen Kommission vorgegebenes Muster, das bestimmte Mindestinformationen zu enthalten hat, zu verwenden.

Schon vor der Umsetzung der Regelungen zur Vertragszusammenfassung in österreichisches Recht hat die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, erkannt, dass sich aufgrund dieser detaillierten europarechtlichen Vorgaben zahlreiche Fragen ergeben. Sie hat deshalb bereits im Jahr 2020 nach vorheriger Konsultation ein „Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung“ erstellt, das anhand typischerweise in der Praxis zu erwartender Probleme und Fragestellungen mögliche Lösungen aufzeigen soll, wie den Anforderungen des Gesetzgebers im Geschäftsalltag der Anbieter rechtssicher entsprochen werden kann.

In weiterer Folge wurde das Praxishandbuch auf den endgültigen Text des TKG 2021 angepasst. Dieses ist nach einer neuerlichen Konsultation der Änderungen seit März 2022 auf der Website der RTR veröffentlicht.¹³

Das Praxishandbuch enthält neben Überlegungen, in welchen Vertragssituationen, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt werden muss, auch eine Ausfüllhilfe sowie ein fiktives Beispiel für eine Vertragszusammenfassung.

Das TKG 2021 verpflichtet die Regulierungsbehörde zur regelmäßigen Überprüfung der „praktischen Wirksamkeit“ der Vertragszusammenfassungen im Hinblick auf das Ziel, den Endnutzer:innen informierte Entscheidungen zu ermöglichen.

Zu diesem Zweck hat die Schlichtungsstelle die Vertragszusammenfassung in den regelmäßig mit den Anbietern stattfindenden Gesprächen bereits thematisiert und einzelne Anregungen zu einer verbesserten Darstellung der wesentlichen Vertragsinhalte in der Vertragszusammenfassung im Sinne der Transparenz gegeben.

Die Schlichtungsstelle beabsichtigt weiters, neben den Erkenntnissen aus ihrer Schlichtungstätigkeit die Erfahrungen diverser Stakeholder (betroffene Endnutzer:innen und Konsumentenschutzinstitutionen) in den Bericht einfließen zu lassen, um so einen Gesamtüberblick über die Wirksamkeit der Vertragszusammenfassung zu erhalten.

6.13 Versandhandel und Onlinekauf – Ansprüche gegenüber den Verkäufern

Bei vielen Schlichtungsverfahren steht hinter einer Paketsendung ein Verkauf über den Versandhandel. Vor allem der Onlinehandel boomt und in der Regel funktioniert der Verkauf über die Händler und die Zustellung mittels eines Postdiensteanbieters problemlos. Kommt es allerdings am Transportweg oder bei der Zustellung zu Problemen, wie z.B. dem Verlust oder der Beschädigung, sollte man sich als Käufer:in immer genau überlegen, an wen man sich wendet. Oft wird nämlich der geeignete Ansprechpartner der Verkäufer sein. Nur diesem gegenüber hat man vertragliche Ansprüche auf Erfüllung des Vertrages. Es ist auf Aufgabe der Verkäufer:innen, den Kaufvertrag zu erfüllen, und dabei bedienen sich diese der Postdiensteanbieter. Nur so können sie Besitz und Eigentum an der verkauften Ware den Käufern übertragen. Diese Ansprüche auf Vertragserfüllung sind wesentlich weitergehend als jene gegenüber dem Postdiensteanbieter. Diese werden nämlich vom Verkäufer beauftragt und als Käufer:in steht man mit dem Postdiensteanbieter in keinem vertraglichen Verhältnis.

Durchaus kompliziert ist es allerdings zu beurteilen, wann der Kaufvertrag tatsächlich erfüllt worden ist. Offenkundig wird das dann der Fall sein, wenn die einwandfreie Ware persönlich von den Zustellern an die Käufer:innen übergeben werden. Es gibt aber noch viele andere Zustellformen, bei denen diese Fragen nicht so leicht zu beantworten sind. Was ist beispielsweise, wenn das Paket vor der Haustüre abgestellt und in Folge gestohlen wird? Die Internetombudsstelle, staatlich anerkannte Schlichtungsstelle u.a. für Onlinekäufe, hat sich mit diesen Fragestellungen in einem 2022 veröffentlichtem Dokument, welches unter https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Themenseiten/Probleme_beim_Warenkauf/Probleme_mit_Paketzustellungen.pdf abrufbar ist, umfassend auseinandergesetzt. Dieses ermöglicht für derartige Fälle eine erste, praktische Einschätzung der Rechtslage.

¹³ https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/anbieterservice/praxishandbuch_zur_vertragszusammenfassung/Praxishandbuch_zur_Vertragszusammenfassung.de.html

Anhang

7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	51
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	51
7.3	Informationen nach dem AStG	53
7.4	Abbildungsverzeichnis	54

07 Anhang

7.1 Verfahrensrichtlinien und Website

Die Verfahrensrichtlinien der drei Schlichtungsstellen sind unter folgenden Links auf der Website der RTR abrufbar:

Telekom- und Medienschlichtung: www.rtr.at/schlichtungsstelle

Postschlichtung: www.rtr.at/P_Schlichtung

7.2 Themen aus den Berichten der Vorjahre

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR unter https://www.rtr.at/publikationen_tkp abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung zeigt, welche Themen in den Tätigkeitsberichten der Schlichtungsstelle der Jahre 2019 bis 2021 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre ist darauf zu achten, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen, nicht zuletzt durch das am 1. November 2021 in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz 2021, geändert hat.

**Abbildung 24: Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle:
Themenübersicht der vergangenen drei Jahre**

2021

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Änderungen im Nutzerschutz durch das TKG 2021
- Servicepauschalen
- Aufsichtsverfahren
- Öffentliche IP-Adresse für alle
- Einseitige Entgelterhöhungen von sparfon und primacall
- Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern
- Postempfangsbeschwerden
- Haftungsbeschränkungen beim Paketversand
- Einfuhrumsatzsteuer bei Onlineversand aus EU-Drittstaaten
- Postdiensterrichtlinie und Nutzerrechte

2020

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Das TKG 2020
- Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung
- Rahmenbedingungen für Preiserhöhungen bei Telekommunikationsdiensten
- Interpersonelle Kommunikationsdienste – Studie zu Instant Messenger Diensten
- Roaming
- Onlineversand aus EU-Drittstaaten ab dem 1. Juli 2021
- Erweiterung der zertifizierten Messung auf Internetcubes
- Zweite 5G-Auktion – flächendeckende Breitbandversorgung in Österreich
- Frequently Asked Questions zu 5G – Gemeindeservice
- Entwicklung bei Diensten von Drittanbietern

2019

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Meldestelle für Rufnummernmissbrauch
- Roaming
- Roam like at Home und der Brexit
- Leistungsklassen bei mobilen Internetzugängen
- Zertifizierte Messung
- Neue rechtliche Vorgaben für Betreiber – die Novelle der Mitteilungsverordnung
- Verbesserung der Transparenz von Verträgen – das Vertragszusammenfassungsblatt
- Wie komme ich zu einem Breitbandanschluss?
- Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste
- Neues Tarifschema der Post

7.3 Informationen nach dem AStG

Die Schlichtungsstellen der RTR für Post- und Telekommunikationsdienste sind, soweit Verfahren mit Verbraucher:innen geführt werden, staatlich anerkannte Schlichtungsstellen (§ 4 AStG) sowie notifizierte Stellen zur alternativen Streitbeilegung (§ 25 AStG).

Nachstehend finden sich alle Informationsverpflichtungen nach §§ 7, 9 und 26 AStG, soweit diese nicht bereits in diesem Tätigkeitsbericht dargestellt wurden.

Schlichterin und Schlichter

- Mag. Gregor Goldbacher und
- Mag.^a Eva Lender

Mag. Gregor Goldbacher ist seit 1999 insbesondere in der Schlichtungsstelle für Telekommunikations- und Postdienste der RTR tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und beim Verein für Konsumenteninformation. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu fachspezifischen Themen vorgetragen und publiziert. Er leitet das Team Nutzerrechte und Öffentlichkeitsarbeit der RTR.

Mag.^a Eva Lender ist ebenfalls seit 1999 in der Schlichtungsstelle der RTR für Telekommunikations- und Postdienste tätig. Davor arbeitete sie mehrere Jahre beim Verein für Konsumenteninformation und ebenfalls bei einem Rechtsanwalt. Sie verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie eine abgeschlossene Mediationsausbildung und hat im Laufe ihrer Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Sie ist stellvertretende Teamleiterin für das Team Nutzerrechte und Öffentlichkeitsarbeit.

- **Fortbildungsmaßnahmen:**
Die ernannte Schlichterin und der ernannte Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2022 lag unter anderem im Transportrecht.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 32 Tage
Schlichtungsstelle Postdienste: 52 Tage
- **Umsetzungsquote:**
Die Umsetzungsquote bei Verfahren, die mit einer Einigung geendet haben, liegt bei 100 % für beide Schlichtungsstellen.
- **Finanzierung:**
Die Finanzierung der RTR erfolgt sowohl von den Märkten als auch aus Mitteln der öffentlichen Hand. Hinsichtlich der Details wird auf den jährlich erscheinenden Kommunikationsbericht verwiesen, welcher auf der Website der RTR abrufbar ist.
- **Organisation:**
Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Abteilung Recht und Kommunikation integriert.
- **Teilnahmequote:**
In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Anbieter festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100 %.

7.4 Abbildungsverzeichnis

Abbildung	Seite
Abbildung 1: Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2020 bis 2022	8
Abbildung 2: Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2022	16
Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	17
Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien)	18
Abbildung 5: Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2020 bis 2022	19
Abbildung 6: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2020 bis 2022 (nach Streitwert)	20
Abbildung 7: Beendete Schlichtungsverfahren 2020 bis 2022 (nach Art der Erledigung)	21
Abbildung 8: Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2022	22
Abbildung 9: Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2022	23
Abbildung 10: Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2020 bis 2022	23
Abbildung 11: Schlichtungsfälle 2022 - Schlichtungsgegenstände	24
Abbildung 12: Eingebrachte Schlichtungsanträge 2020 bis 2022 nach Postdiensteanbietern	25
Abbildung 13: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2022 (nach Verfahrensergebnis)	26
Abbildung 14: Verfahrensstatistik 2022 über alle Postdiensteanbieter	26
Abbildung 15: Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2022	29
Abbildung 16: Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2022	29
Abbildung 17: Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen 2022 (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS)	30
Abbildung 18: Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2022	32
Abbildung 19: Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte (Mehrfachnennungen) im Jahr 2022	33
Abbildung 20: Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2020 bis 2022	35
Abbildung 21: Schriftliche Anfragen zu Endkundenangelegenheiten 2020 bis 2022	36
Abbildung 22: Informationen zum Zertifikat im Prüfbericht	41
Abbildung 23: Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2020 bis 2022	48
Abbildung 24: Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle: Themenübersicht der vergangenen drei Jahre	52

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79
A-1060 Wien,
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | E: rtr@rtr.at
www.rtr.at

Für den Inhalt verantwortlich

Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

Konzept, Text und Abbildungen

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Umsetzung und Layout

Mag. Johannes Bulgarini Werbeagentur
Gföhl 8, A-3053 Laaben

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, der Herausgeberin vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge im „Jahresbericht der Schlichtungsstellen“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2023



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mariahilfer Straße 77–79 | A-1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | F: +43 1 58058-9191 | E: rtr@rtr.at
www.rtr.at