

JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2024



JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2024



Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

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



für Telekommunikation und Postdienste

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Schlichtung 2024 auf einen Blick	6
Schlichtung Telekommunikation und Medien	6
Schlichtung Post	6
1 2024 im Überblick - die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post	7
2024 under review - the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services	10
2 Die Schlichtungstätigkeit 2024 in Fakten und Zahlen	13
2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	14
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2024 nach Anbietern	16
2.1.2 Analyse der Anbieter von Telekommunikations- und Mediendiensten	19
2.1.2.1 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter	20
2.2 Schlichtungsverfahren nach Postdiensteanbietern	20
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen	22
2.2.2 Schlichtungsverfahren zu Postdiensten nach Anbietern	22
2.2.3 Verfahrensergebnisse allgemein	23
2.2.4 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern	24
3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch	25
4 Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden	31
5 Informationsservices	34
6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen	37
6.1 Die Situation der Empfänger:innen von Postsendungen	38
6.1.1 Wie oft muss die Österreichische Post Briefe und Pakete zustellen?	38
6.1.1.1 Welche Möglichkeiten haben Empfänger:innen, wenn die gesetzlichen Vorgaben zur Zustellung von Postsendungen nicht eingehalten werden?	39

6.1.2	Wie oft müssen Postdiensteanbieter (außer der Österreichischen Post) Postsendungen zustellen?	39
6.2	Telefonieren von Österreich in die EU – der Fahrplan der EU bei den „Intra-EU-Kommunikationsdiensten“	40
6.3	Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von „Nummernunabhängigen interpersonellen Kommunikationsdiensten“	40
6.4	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	42
7	Anhang	43
7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	44
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	44
7.3	Informationen nach dem AStG	46
7.4	Abbildungsverzeichnis	47
	Impressum	48

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

die RTR-Schlichtungsstellen für Medien, Post und Telekommunikation sind seit Jahren für den Schutz von Nutzer:innen eine unverzichtbare Institution. Wir bieten im Falle von Streitigkeiten mit Anbietern betroffenen Nutzer:innen nicht nur die Möglichkeit von außergerichtlichen Schlichtungsverfahren, sondern erweitern kontinuierlich das Informationsangebot auf unserer Website und beantworten jedes Jahr außerhalb von konkreten Verfahren insgesamt rund 6.000 telefonische und schriftliche Anfragen aus allen Bereichen. Nicht vergessen werden darf in diesem Zusammenhang, dass wir natürlich auch die Anbieter sehr genau beobachten, um möglichen Fehlentwicklungen gegensteuern zu können.

Der vorliegende Jahresbericht gibt Ihnen in bewährter Tradition einen Einblick in die Schlichtungstätigkeit des Jahres 2024 und in Themen, die uns besonders beschäftigt haben. Nachstehend möchten wir Ihre Aufmerksamkeit auf ein paar Schlüsselaussagen lenken:

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren ist im Jahresvergleich von 2023 mit 2024 um 325 oder 17 Prozent auf insgesamt 2.203 Verfahren angestiegen. Das ist zwar nicht erfreulich, aber noch nicht wirklich besorgniserregend:

- **Mediendienste:** Verfahren zu Mediendiensten sind in den letzten Jahren deutlich gesunken. Im Berichtsjahr fielen insgesamt 76 Verfahren in diese Kategorie, um rund 16 Prozent weniger als im Vorjahr. Auch die Anzahl der telefonischen und schriftlichen Anfragen hält sich in Grenzen.
- **Postdienste:** Um knapp 43 Prozent auf insgesamt 544 stiegen im Berichtsjahr die Verfahren zu Postdiensten. Ein Grund für diese Entwicklung ist sicherlich die kontinuierliche Zunahme der Sendungsmengen bei Paketen. Wären gemäß Postmarktgesetz nicht nur Versender:innen berechtigt, ein Schlichtungsverfahren zu beantragen, wäre die Verfahrenszahl mit Sicherheit eine deutlich höhere!
- **Telekommunikationsdienste:** In diesem Bereich stiegen die Verfahren im Berichtsjahr um knapp 12 Prozent auf 1.659. Mehr als die Hälfte der Verfahren betraf Nichtentgeltstreitigkeiten. In diesem Zusammenhang ist auch zu unterstreichen, dass der durchschnittliche Streitwert pro Verfahren über die Jahre zurückgegangen ist und im Berichtsjahr bei 356 Euro lag.
- Dass wir im Dialog mit den Anbietern stehen und mögliche Problemfelder oftmals bereits proaktiv diskutieren, beeinflusst sicherlich auch die Einigungsquote, die sich mit 77 Prozent positiv auf den Ausgang der Schlichtungsverfahren auswirkte.

Seit rund sieben Jahren beschäftigt uns der Missbrauch von Rufnummern und SMS-Absenderkennungen. Dank der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch, die wir eingerichtet haben, konnten Betrugswellen rasch identifiziert und die Öffentlichkeit darüber umgehend informiert werden. Mit der Anti-Spoofing-Verordnung, die wir nach ausführlichen Gesprächen mit den Marktteilnehmern und nach erfolgter Konsultation erlassen haben und die bis Ende 2024 umzusetzen war, ist uns im Kampf gegen Rufnummernmissbrauch ein weiterer großer Wurf gelungen. Dem Missbrauch österreichischer Rufnummern bei Anrufen wurde mit dieser Verordnung ein Riegel vorgeschoben.

Wir hoffen, dass wir mit diesem kurzen Intro Ihr Interesse wecken konnten und wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Wien,
im März 2025

Klaus M. Steinmaurer

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

Michael Ogris

*Vorsitzender
Kommunikationsbehörde Austria
(KommAustria)*

Schlichtung 2024 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien

Schlichtung	2024		Veränderung gegenüber 2023
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	1.659		+ 10,9 %
• Telekommunikation	1.583		+ 12,7 %
• Medien	76		- 16,5 %
• Entgeltstreitigkeiten		784	+ 13,3 %
• Nichtentgeltstreitigkeiten		875	+ 8,9 %
• davon Vertragsschwierigkeiten		701	+ 23,5 %
Summe aller 2024 eingebrachten Streitwerte (Euro)	250.555		- 13,3 %
• durchschnittlicher Streitwert (Euro)	356		- 16,5 %
Einigungsquote (bezogen auf Schlichtungsfälle gesamt)	77 %		- 1



94 % der im Jahr 2024 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

Schlichtung Post

Schlichtung	2024		Veränderung gegenüber 2023
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	544		+ 42,5 %
• davon Brief	67		+ 30 %
• davon Paket	418		+ 41,4 %
• Sonstige	73		+ 49 %
Einigungsquote	66 %		+ 8 %



89 % der im Jahr 2024 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

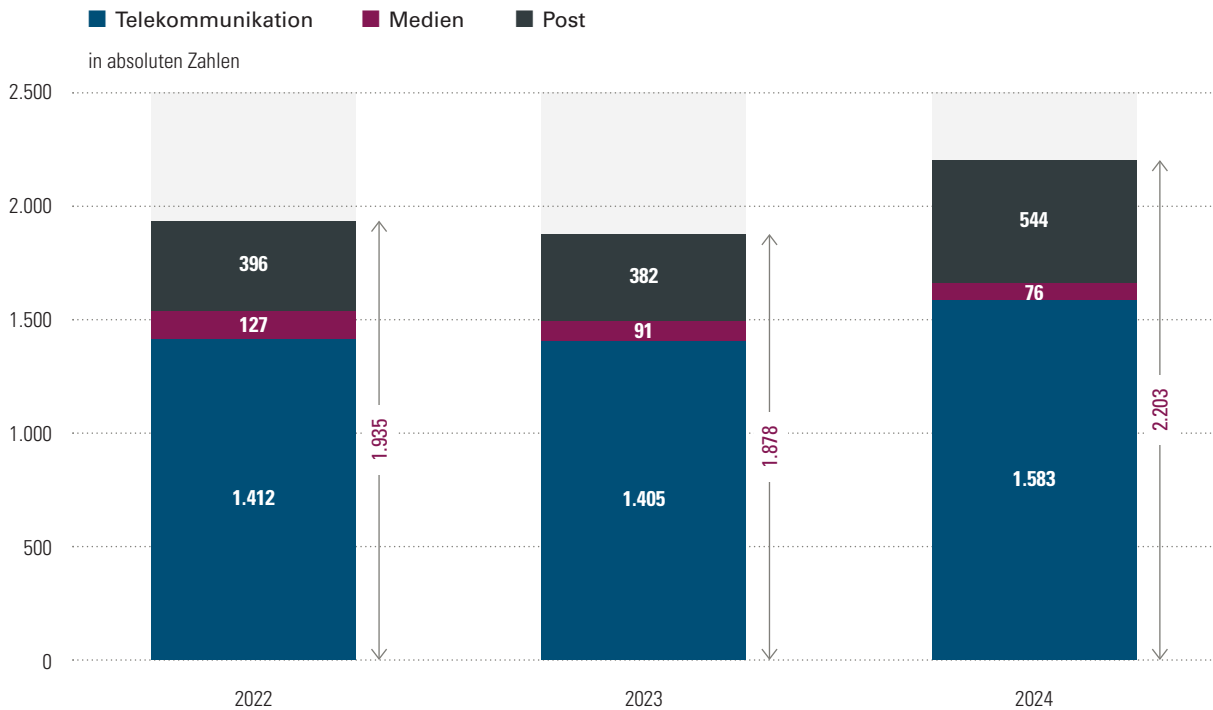
2024 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

01 2024 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

Nachdem die Anzahl der Schlichtungsverfahren in den Vorperioden tendenziell rückläufig war, zeigt sich die Entwicklung für 2024 differenziert. Ein erneuter Rückgang wurde bei der Schlichtungsstelle für Medien verzeichnet, ein Minus von insgesamt 16,5 %; hier wurden insgesamt nur noch 76 Anträge gestellt. Im Gegensatz dazu verzeichneten die Bereiche Telekommunikationsdienste (+12,7 %) und Postdienste (+42,5 %) deutliche Zuwächse. Diese Steigerungen sind jedoch nicht auf grundlegende Problemlagen zurückzuführen. Gesetze wie die EU-Roamingverordnung, das Telekommunikationsgesetz oder die von der RTR erlassenen Nutzerschutzverordnungen sichern weiterhin die rechtliche Position der Verbraucher:innen in vielen Bereichen. Darüber hinaus sorgt ein ausgewogenes Wettbewerbsumfeld in Österreich für günstige Bedingungen für Nutzer:innen. Die Steigerungen bei den Telekommunikationsschlichtungen sind im Wesentlichen auf die Verfahren betreffend die Servicepauschalen zurückzuführen. Bei den Postdiensten sind die Ursachen für die Zunahme der Schlichtungsverfahren nicht eindeutig – über die Jahre stetig steigende Paketmengen werden einen Beitrag geleistet haben. Die häufigsten Beschwerdegründe waren hier – wie in den Vorjahren – Probleme bei der Zustellung, Verlust von Paketen im Auslandsverkehr und Schwierigkeiten bei der Zustellung von Sendungen.

Ein Erfolg war bei der Bekämpfung des Rufnummernmissbrauchs zu verzeichnen. Besonders problematisch waren in den Jahren 2023 und 2024 die häufigen Beschwerden über im Ausland getätigte betrügerische Anrufe, bei denen eine österreichische Telefonnummer vorgetäuscht wurde („Telefonnummernspoofing“). Um das Vertrauen in österreichische Rufnummern wiederherzustellen, erließ die RTR eine Verordnung zur Bekämpfung dieser Betrugsmasche, die im September 2024 effektiv wurde. Seitdem gehört das Spoofing bei Anrufen mit österreichischen Nummern der Vergangenheit an. Absolut gesehen bleibt die Gesamtzahl der Meldungen unter www.rufnummernmissbrauch.at jedoch unverändert.

Die Beschwerden, die über das Meldeportal für Empfänger:innen von Postsendungen eingingen, nahmen im Vergleich zu 2023 wieder deutlich zu. Die mit Abstand größte Anzahl an Beschwerden im Postbereich liegt somit auf der Seite der Empfänger:innen von Postdiensten.

Abbildung 1: Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2022 bis 2024


Die Kooperation mit Anbietern aus den Bereichen Telekommunikation und Medien hat sich, mit wenigen Ausnahmen, wiederholt als professionell und lösungsorientiert gezeigt. Ihre Mitwirkung hat maßgeblich zu den erfreulichen Ergebnissen im Schlichtungsverfahren beigetragen. Insgesamt wurden 1.659 Verfahren abgewickelt, von denen weit über 94 % im Zeitraum von 90 Tagen positiv abgeschlossen wurden. Bei 77 % aller eingeleiteten Verfahren kam es zu einer einvernehmlichen Lösung. Im Postsektor wurden 544 Verfahren bearbeitet, wobei 89 % davon innerhalb 90 Tagen zum Abschluss gebracht wurden. Bei 66 % aller Verfahren konnte eine Lösung gefunden werden.

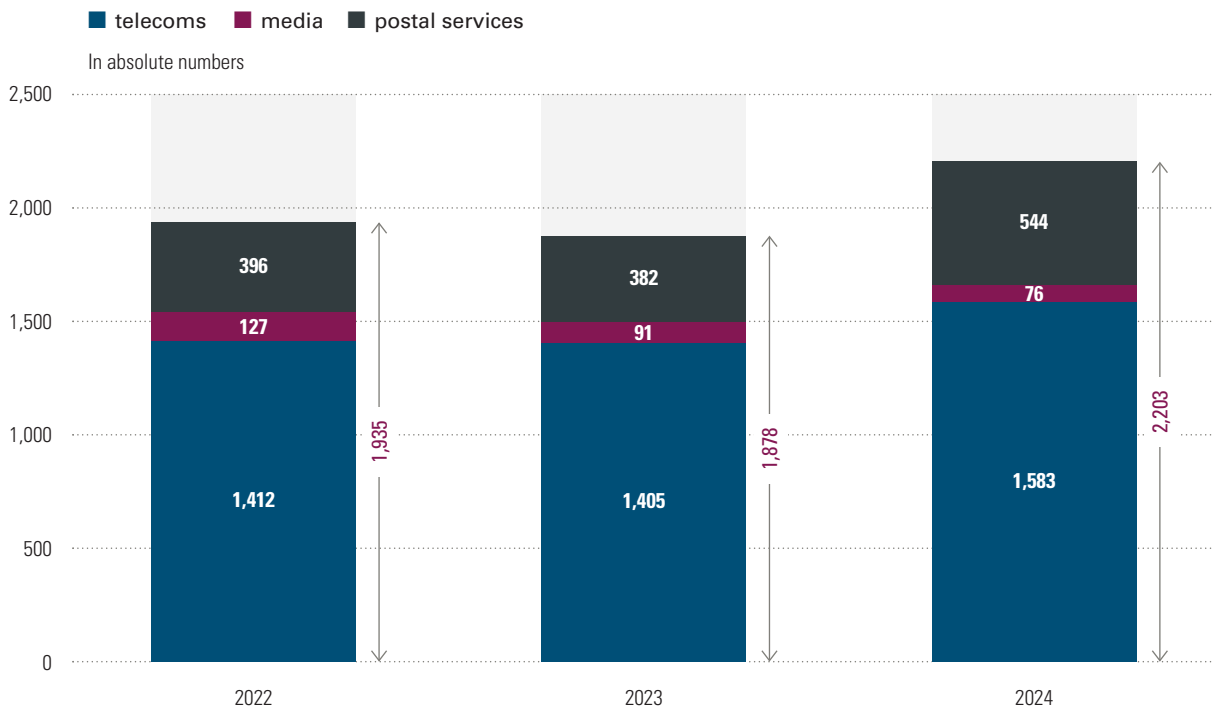
2024 under review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

2024 under review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

Following recent years of decline in conciliation procedures, varying tendencies can be seen for 2024. The conciliation body for media again reported a decrease in cases: only 76 requests were made, representing a 16.5% drop. In contrast, the bodies for telecommunications services (+12.7%) and postal services (+42.5%) recorded significant increases. The climbing numbers are not, however, to be attributed to any fundamental issues. The EU Roaming Regulation, the Austrian Telecommunications Act and the ordinances issued by RTR to protect users, among other legislation, continue to safeguard consumers' legal position in many areas. Austria's economic environment, with balanced competition, additionally ensures favourable conditions for users. The increases in telecommunications cases are mainly due to a rise in procedures relating to service charges. The reasons for the rise in postal services conciliation procedures are not entirely clear, but the steady increase in parcel volumes over the years will be one contributing factor. Here, as in the preceding years, the most common reasons for lodging a complaint include delivery issues, loss of parcels outside of Austria and difficulties relating to the delivery of postal items.

Progress was indeed made in combatting phone number misuse. One particular challenge in 2023 and 2024 was the huge volume of complaints involving fraudulent calls that, although made from another country, appeared to be from an Austrian phone number (number spoofing). To combat this type of scam and thereby restore confidence in Austrian phone numbers, RTR issued an ordinance which came into effect in September 2024. This has successfully put an end to spoofing using calls appearing to be from Austrian numbers. Yet in absolute figures, the number of cases reported via www.rufnummermissbrauch has been constant.

When compared with the 2023 figures, the complaints submitted via the postal recipients portal saw a significant increase in number. Thus, the largest volume of complaints relating to postal services by far are placed by recipients of such services.

Figure 1: Conciliation procedures involving telecoms, media and postal services, 2022-2024


In the year under review, cooperation with telecommunications and media providers proved once again to be professional and solution-focused, with few exceptions. The satisfactory outcomes of conciliation cases were due in large part to provider cooperation. Of the total of 1,659 cases processed, well over 94% were completed with a positive outcome within 90 days. A mutually agreeable solution was reached in 77% of all procedures initiated. In the postal sector, 89% of the 544 cases processed were concluded within 90 days. A total of 66% cases could be resolved.

Die Schlichtungstätigkeit 2024

in Fakten und Zahlen

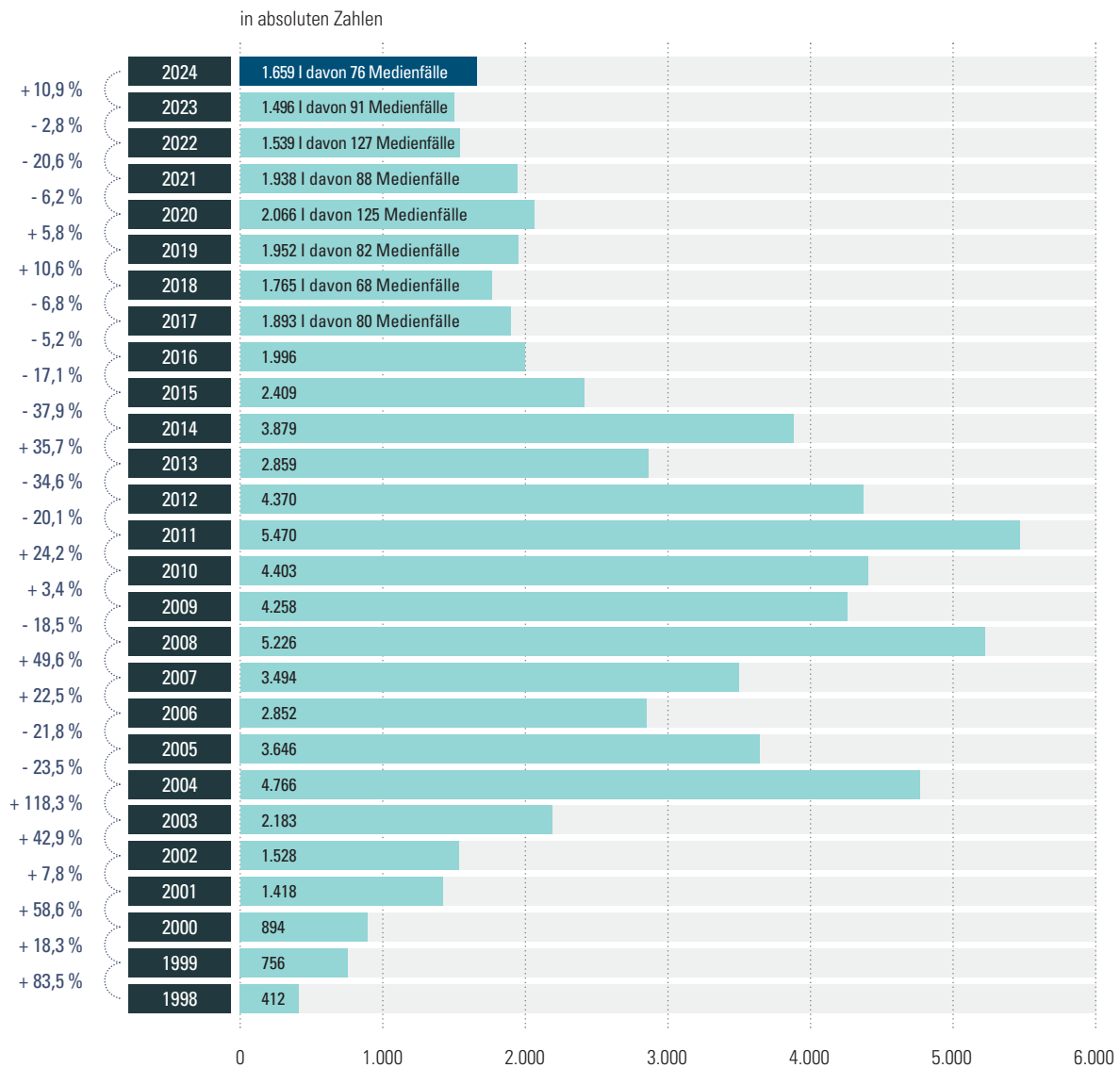
2.1	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	14
2.2	Schlichtungsverfahren Postdienste	20

02 Die Schlichtungstätigkeit 2024 in Fakten und Zahlen

2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

Aus der Perspektive der Schlichtungsstelle erwies sich das Jahr 2024 erneut als unspektakulär. Die Zahl der Schlichtungsfälle im Telekommunikationssektor nahm zwar leicht zu, blieb jedoch innerhalb der Schwankungsbreite der letzten Jahre von etwa 1.500 bis 2.000 Verfahren pro Jahr. Dieser Trend deutet auf die qualitativ hochwertige Arbeit der Branche im Jahr 2024 hin. Es gibt keine strukturellen „Kernprobleme“, die zu einem signifikanten Anstieg der Beschwerden führen würden, wie dies in der Vergangenheit gelegentlich der Fall war. Die Schlichtungsfälle im Medienbereich haben insgesamt ein sehr niedriges Niveau erreicht.

Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2024^{*) **)}



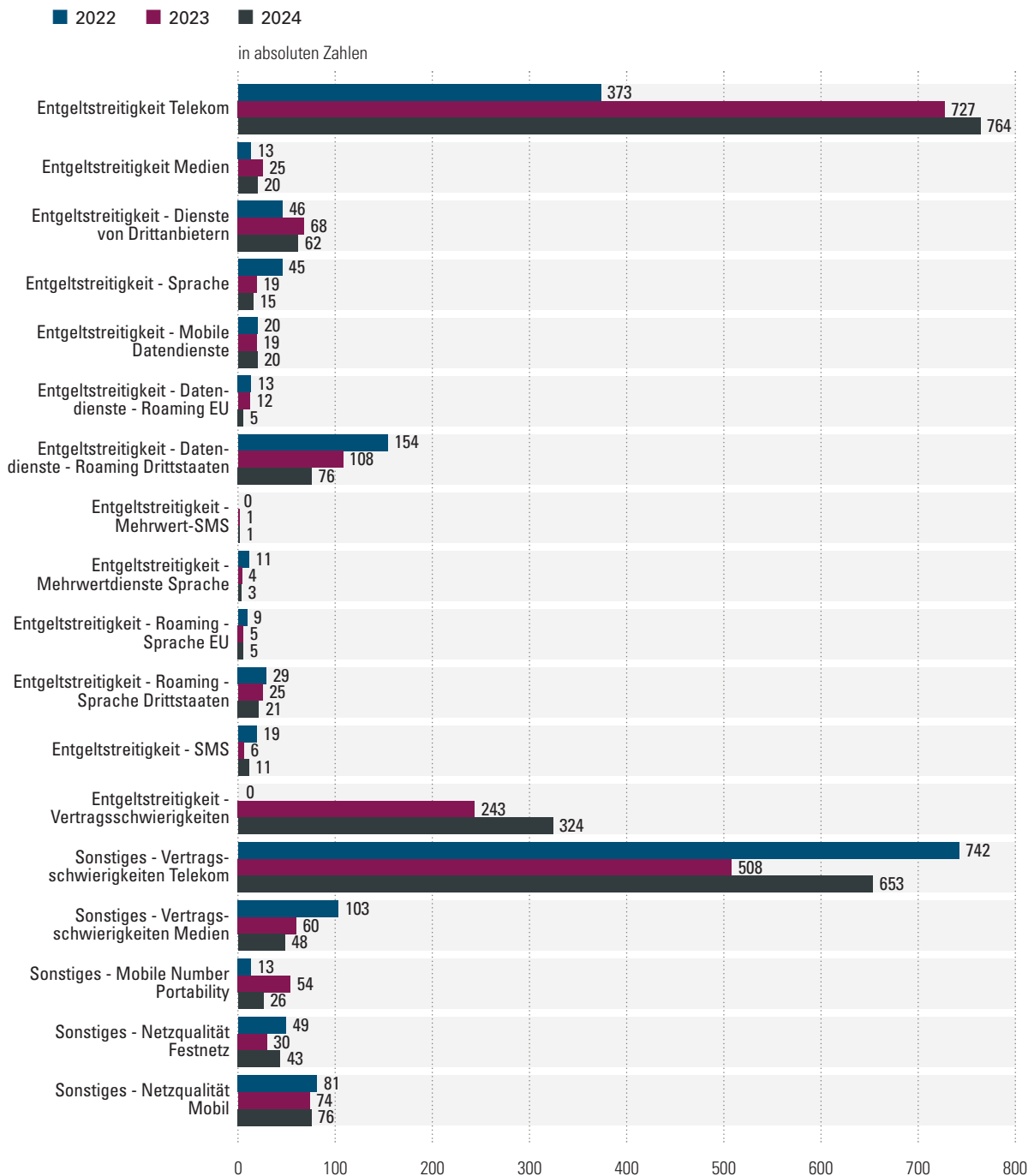
*) Die Medienschlachtung ist seit dem Jahr 2003 möglich und wird daher ab einschließlich 2003 in der Grafik ausgewiesen.

**) Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Beim Blick auf die Trends in den verschiedenen Beschwerdekategorien fällt ein Anstieg bei Vertragsschwierigkeiten auf. Ein Grund dafür dürfte sein, dass 135 Schlichtungsanträge die Anfechtung der Verrechnung von „Servicepauschalen“ behandelten.

Die Entwicklung im Bereich Roaming bleibt wiederholt positiv. Besonders der Rückgang in der Kategorie „Datenroaming in Drittstaaten“ verdeutlicht die Wirksamkeit der EU-Roamingregulierung. Erfreulicherweise haben auch die Beschwerden zur Rufnummernportierung abgenommen.

Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 (nach Gegenstand)^{*)}



^{*)} Da es Fälle gibt, bei denen im Rahmen eines Verfahrens mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Gesamtsumme der einzelnen Gegenstände größer als die Anzahl der Verfahren.

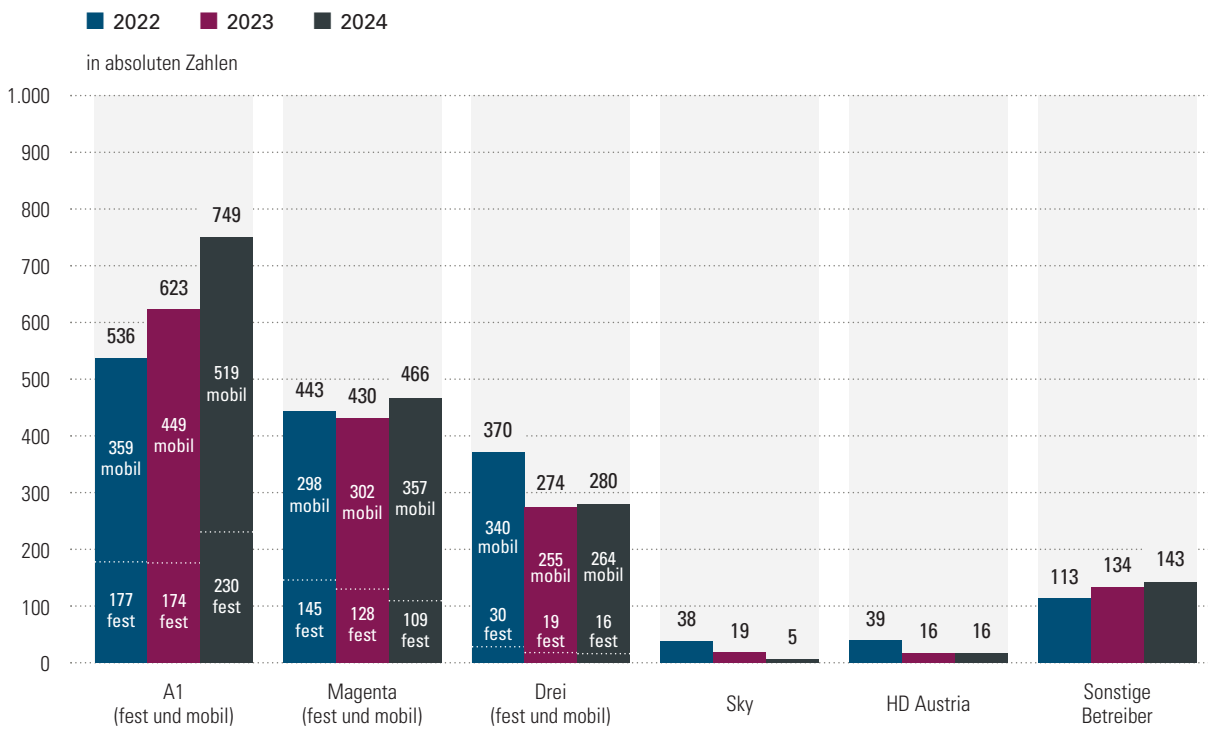
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2024 nach Anbietern

Im Jahr 2024 spiegelt sich bei der Anzahl der Beschwerden erneut eine Reihenfolge wider, die den Marktanteilen der drei größten Anbieter entspricht: A1 führt vor Magenta und Magenta wiederum vor Hutchison (Drei). Allerdings gab es bei den großen Drei unterschiedliche Entwicklungen. So konnten Hutchison (Drei) und Magenta die Anzahl Verfahren im Wesentlichen auf einem geringen Niveau stabilisieren. Bei A1 ist demgegenüber eine negative Entwicklung festzustellen: Im Vergleich zum Jahr 2022 beträgt seither der Anstieg der Schlichtungsanträge insgesamt fast 40 %. Das Gros der Steigerung von 2023 auf 2024 ist ebenfalls fast ausschließlich der A1 und deren Marken zuzurechnen.

Marken der drei großen Anbieter werden diesen entsprechend zugeordnet (z. B. „Yesss“, „bob“, „XOXO“ oder „Lidl Connect“). Sofern es sich um eigenständige Anbieter handelt (z. B. Hot, Spusu), werden sie in der Kategorie „andere Anbieter“ zusammengefasst.

Die Schlichtungsverfahren im Medienbereich sind je Anbieter mittlerweile auf einem sehr niedrigen Niveau.

Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien)¹⁾



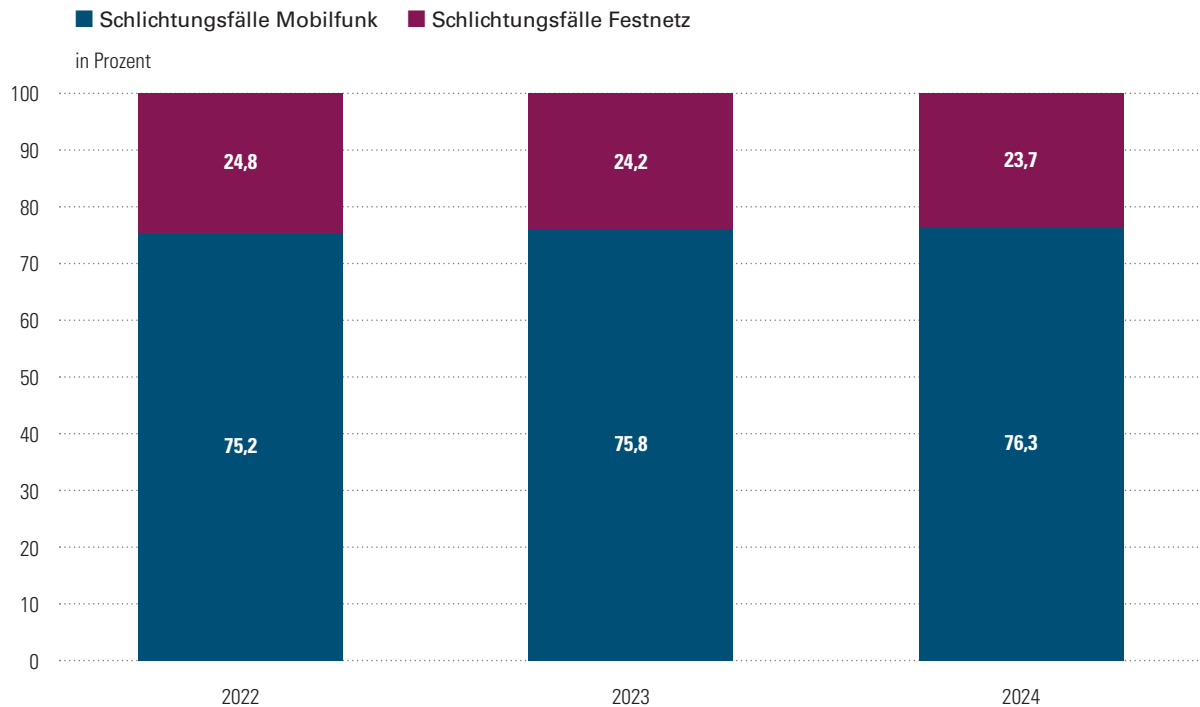
¹⁾ Magenta umfasst auch die Verfahren zu UPC.

Aus der Beschwerdestatistik für 2024 lassen sich folgende inhaltliche Entwicklungen ableiten:

1. Das Verhältnis der Beschwerden zwischen Mobilnetz und Festnetz bleibt konstant

Die Aufteilung von Festnetz- zu Mobilfunkbeschwerden bleibt stabil bei einem Verhältnis von 1 zu 3.

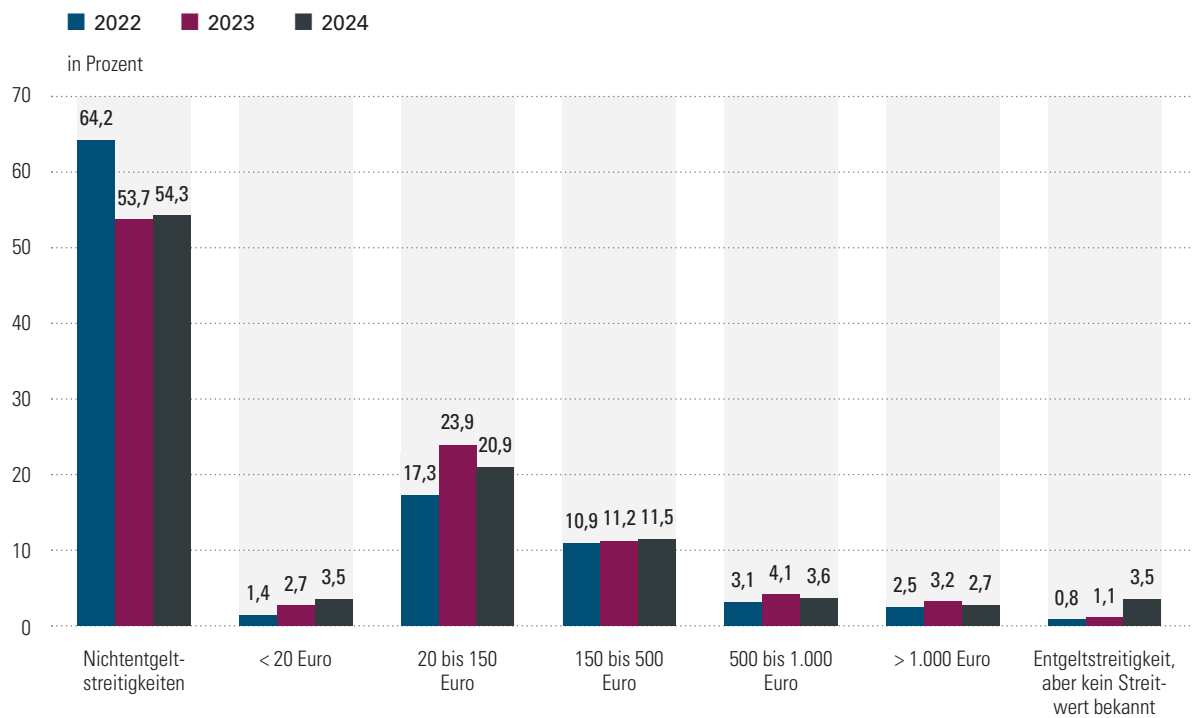
Abbildung 5: Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2022 bis 2024



2. Durchschnittlicher Streitwert gesunken, Nichtentgeltstreitigkeiten nur marginal gestiegen

Der durchschnittliche Streitwert, der 2023 noch bei 427 Euro lag, sank 2024 auf 356 Euro. Ein Grund dafür ist der hohe Anteil an Vertragsschwierigkeiten, insbesondere durch Fälle zur Servicepauschale, die normalerweise mit einem geringeren Streitwert verbunden sind. Die Nichtentgeltstreitigkeiten stiegen im Jahresvergleich um nur 0,6% an und betrafen etwas mehr als die Hälfte der Verfahrensgegenstände. Erfreulich ist weiterhin die niedrige Zahl an Schlichtungsverfahren mit hohen Streitwerten. Die in der Vergangenheit häufig auftretenden überraschend hohen Rechnungen („Bill Shocks“) scheinen nun tatsächlich der Vergangenheit anzugehören.

Abbildung 6: Eingebroughte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 Telekommunikation und Medien (nach Streitwert)



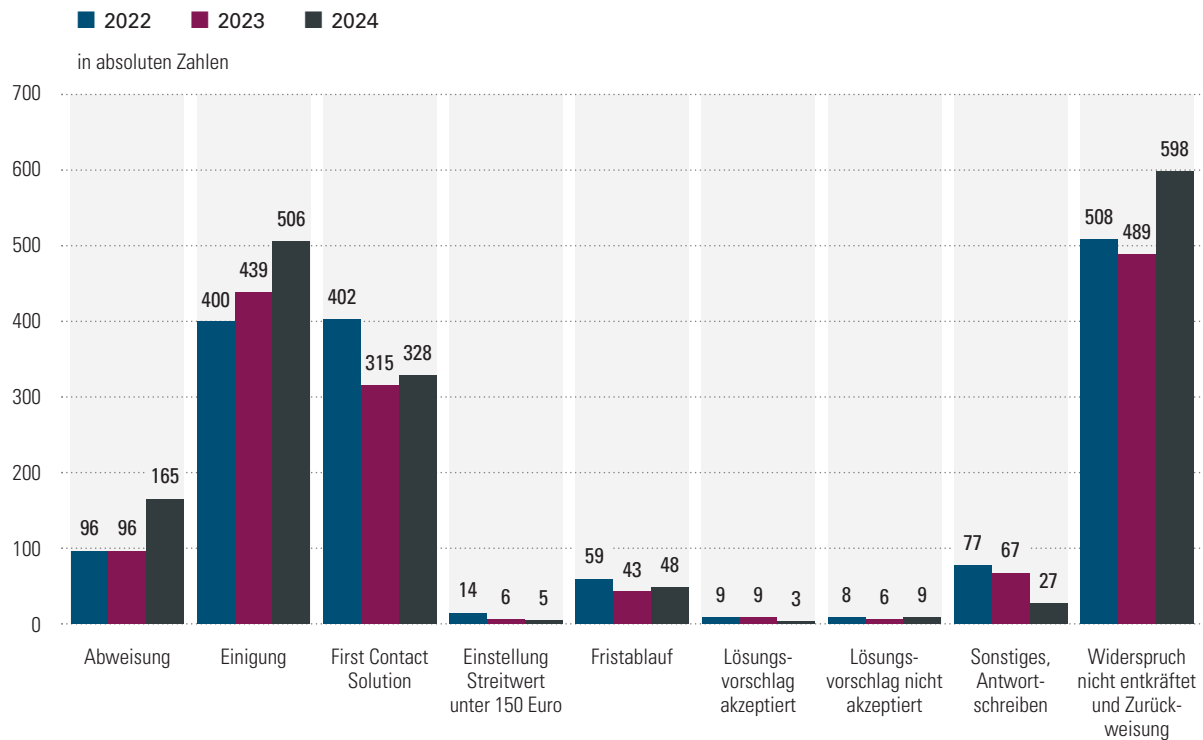
3. Mit 77 % leicht gesunkene Einigungsquote

Um einen Prozentpunkt ist die Einigungsquote gesunken. In den letzten Jahren sind keine wesentlichen Veränderungen aufgetreten. Diese Kennzahl zeigt, wie notwendig und effizient Schlichtungsverfahren sind. Durch spezialisierte Konfliktlösungen können viele Probleme zur Zufriedenheit aller Beteiligten außergerichtlich gelöst werden, ohne ein Prozesskostenrisiko eingehen zu müssen.

4. Bei vielen Schlichtungsanträgen fehlen die formellen Verfahrensvoraussetzungen

Eine erhebliche Anzahl von Verfahren wird entweder wegen Zurückweisungen oder wegen Fristablaufs beendet. Eine Zurückweisung findet statt, wenn die Voraussetzungen für ein Verfahren nicht erfüllt sind. Dies geschieht zum Beispiel, wenn ein Schlichtungsantrag gestellt wurde, ohne dass zuvor, wie in den Verfahrensrichtlinien vorgesehen, eine schriftliche Beschwerde an den Anbieter geschickt wurde. Ein Verfahren endet wegen Fristablaufs, wenn sich eine bzw. ein Beschwerdeführer:in trotz mehrfacher Aufforderung nicht weiter daran beteiligt.

Abbildung 7: Beendete Schlichtungsverfahren 2022 bis 2024 (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 spezifische Marken im Telekommunikationsbereich werden in der Verfahrensstatistik nur dann als eigene Kategorie erfasst, wenn sie mehr als 50 Verfahren aufweisen. Die Datenauswertungen werden in Festnetz- und Mobilfunknetze unterteilt. Unter den spezialisierten Mediendiensteanbietern entfallen zwar die meisten Beschwerden an Sky und HD Austria, doch mit 5 bei Sky und 16 bei HD Austria sind die Verfahren insgesamt sehr niedrig. Insgesamt lässt sich beobachten, dass die Anzahl der Schlichtungsverfahren bei Mediendiensten in den letzten Jahren deutlich gesunken ist. In Erinnerung sei gerufen, dass auch alle großen Telekommunikationsanbieter TV-Dienste anbieten und deswegen vereinzelt Schlichtungsverfahren durchgeführt werden, die dem Medienbereich zuzuordnen sind.

Einigungen bei den großen Anbietern

Die Analyse der Einigungsquoten der drei großen österreichischen Anbieter für Kommunikationsdienste – A1, Magenta und Hutchison (Drei) – zeigt eine interessante Auffälligkeit: Die Einigungsquote ist tendenziell bei den Anbietern, die insgesamt mehr Verfahren zu verzeichnen haben, höher. So kann Yesss (eine Marke von A1) mit 87 % die höchste Einigungsquote verbuchen, die geringste Einigungsquote mit 58 % findet sich bei Hutchison mobil (Drei). Dazwischen liegen alle anderen Anbieter. Ein möglicher Erklärungsversuch ist: Je effektiver das direkte Kundenservice ist, desto mehr Fälle werden gleich nach der ersten Beschwerde gelöst, bei denen ein Anbieter seinerseits einen Handlungsbedarf erkennt. Für das Schlichtungsverfahren übrig bleiben dann eher jene Fälle, bei denen die Anbieter keinen Bedarf für ein Entgegenkommen sehen.

Bei der Medienschlichtung ist auf Grund der geringen Fallzahl der Auswertung der Verfahren keine statistische Aussagekraft zuzumessen. Die Einigungsquote von jeweils 100 % ist trotzdem eine erfreuliche Bilanz.

Abbildung 8: Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2024

2024	A1 Mobil ^{*)}	yesss!	A1 Festnetz	Magenta Mobil	Magenta Festnetz	Hutchison Mobil (Drei)	Hutchison Festnetz	Sky	HD Austria
Gesamtzahl eingebrachter Verfahren	423	96	230	357	109	264	16	5	16
Abgeschlossene Verfahren	218	77	168	226	93	154	12	5	4
davon mit Einigung	183	67	135	164	62	106	7	5	4
davon First Contact Solutions	64	22	36	76	28	73	4	1	0
Einigungsquote	84 %	87 %	80 %	73 %	67 %	69 %	58 %	100 %	100 %

*) inkl XOXO und bob

2.1.2.1 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter

Die Zahl der Schlichtungsverfahren bei kleineren Anbietern, einschließlich aller virtuellen Mobilfunkanbieter wie Hot und Spusu, ist zwar zum dritten Mal in Folge leicht gestiegen und liegt nun bei 143, bleibt jedoch weiterhin auf einem niedrigen Niveau. In der Vergangenheit fielen diese Anbieter in der Schlichtung kaum auf, was auf eine vermutlich hohe Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit hinweist. Einfache Tarifstrukturen, ein hoher Anteil an Prepaid-Verträgen und ein passender Kundenservice bleiben voraussichtlich die Hauptgründe für diese positive Entwicklung.

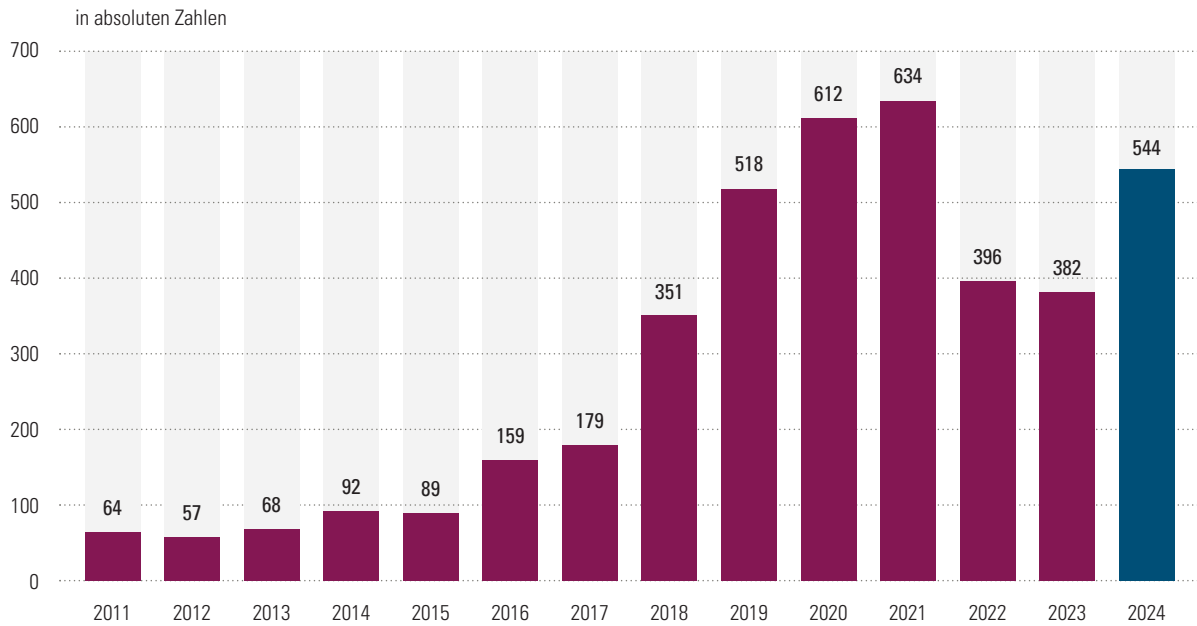
2.2 Schlichtungsverfahren nach Postdiensteanbietern

Nach einem zwei Jahre andauernden Rückgang bei den Postschlichtungen war 2024 wieder ein Anstieg, und zwar um fast 43 %, zu verzeichnen. Absolut gesehen stellen die zusätzlichen 162 Verfahren keinen signifikanten Sprung dar, insbesondere angesichts der Paketmengen, die in Österreich versendet werden. Sie bleiben auch deutlich unter den Höchstwerten von 2020 und 2021.

Der Großteil der bei der RTR eingehenden Postbeschwerden betrifft allerdings nicht das Schlichtungsverfahren. Sie werden meist über das von der RTR eingeführte Beschwerdeportal für Empfänger:innen von Postsendungen eingereicht. Dieses Portal ermöglicht es den Empfänger:innen, ihre Beschwerden in strukturierter Form der Regulierungsbehörde zu melden. Normalerweise dürfen nur Absender:innen von Postsendungen einen Schlichtungsantrag stellen, da der Vertrag mit dem Postdienstleister ausschließlich mit ihnen besteht und somit in der Regel sie berechtigt sind, mögliche vertragliche Ansprüche geltend zu machen. Auch bei diesem Beschwerdeportal für Empfänger:innen sind 2024 die Beschwerden deutlich gestiegen. Nähere Ausführungen dazu siehe Kapitel 4.

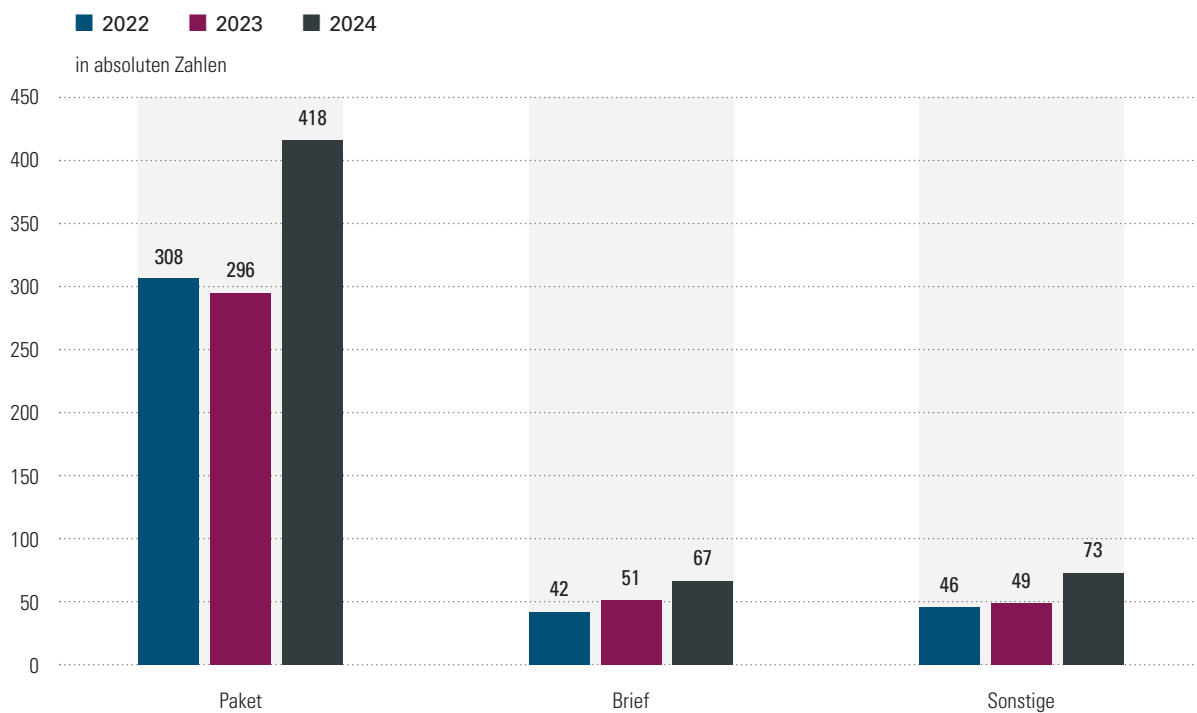
Die Einschätzung der Lage im Postdienstebereich ist schwierig. Sowohl der Anstieg bei Schlichtungsverfahren als auch beim Beschwerdeportal für Empfänger:innen von Postsendungen ist vielleicht teilweise mit den steigenden Paketmengen zu erklären. Beiden Rechtsschutzinstrumenten ist zwar eine Indikatorwirkung zuzumessen, das tatsächliche Mengenkonstrukt lässt sich daraus jedoch nicht ableiten. Es wäre sehr wichtig, Instrumente zu schaffen, die die Zuverlässigkeit insbesondere bei der Zustellung besser monitoren können und auch die Postdiensteanbieter stärker in die Pflicht nehmen. Zu denken wäre etwa an die Etablierung eines vertiefenden Beschwerdeportals als Weiterentwicklung des Beschwerdeportals für Empfänger:innen von Postsendungen, verbunden mit zumindest vertieften Informationspflichten der Postdiensteanbieter hinsichtlich der Beschwerdehäufigkeit. Ohne Kenntnis der genauen Datenlage und vertiefte Ermittlungsbefugnis der Regulierungsbehörde wird eine zuverlässige Einschätzung des Ausmaßes der Problemlage nicht möglich sein.

Abbildung 9: Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2024



Betrachtet man die Verteilung auf die Bereiche „Paket“, „Brief“ und „Sonstige“, zeigt sich, dass der Anstieg größtenteils dem Paketbereich zuzuschreiben ist, was angesichts der wachsenden Paketmengen kaum überraschend ist.

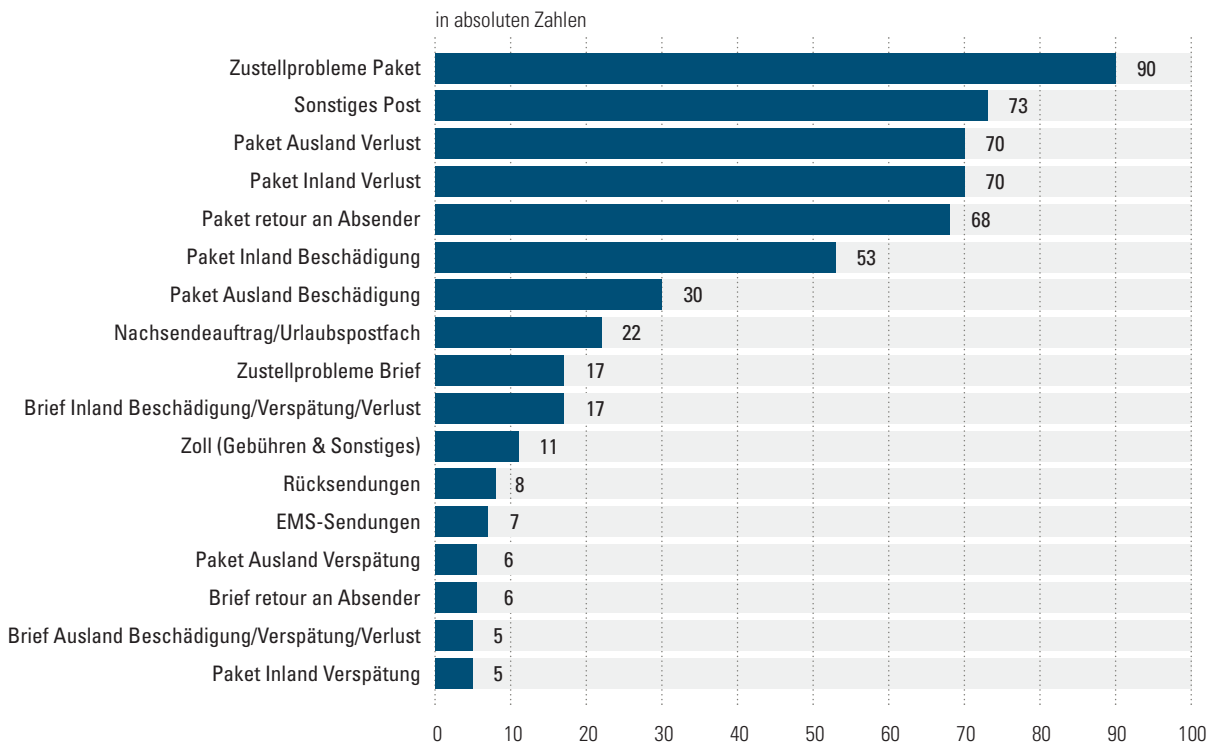
Abbildung 10: Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2022 bis 2024



2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Auffallende Beschwerdekategorien sind jene, die mit dem Verlust oder der Beschädigung der Postsendung einhergehen. Besonders stark sind die Rücksendungen an die Versender:innen angestiegen. Das ist dann der Fall, wenn der Postdiensteanbieter von einem unzulässigen Paketinhalt ausgeht oder die Adressierung am Paket mangelhaft zu sein scheint. Im Schlichtungsverfahren zeigt sich des Öfteren, dass die vom Postdiensteanbieter behaupteten Gründe für derartige Rücksendungen nicht immer nachvollziehbar sind.

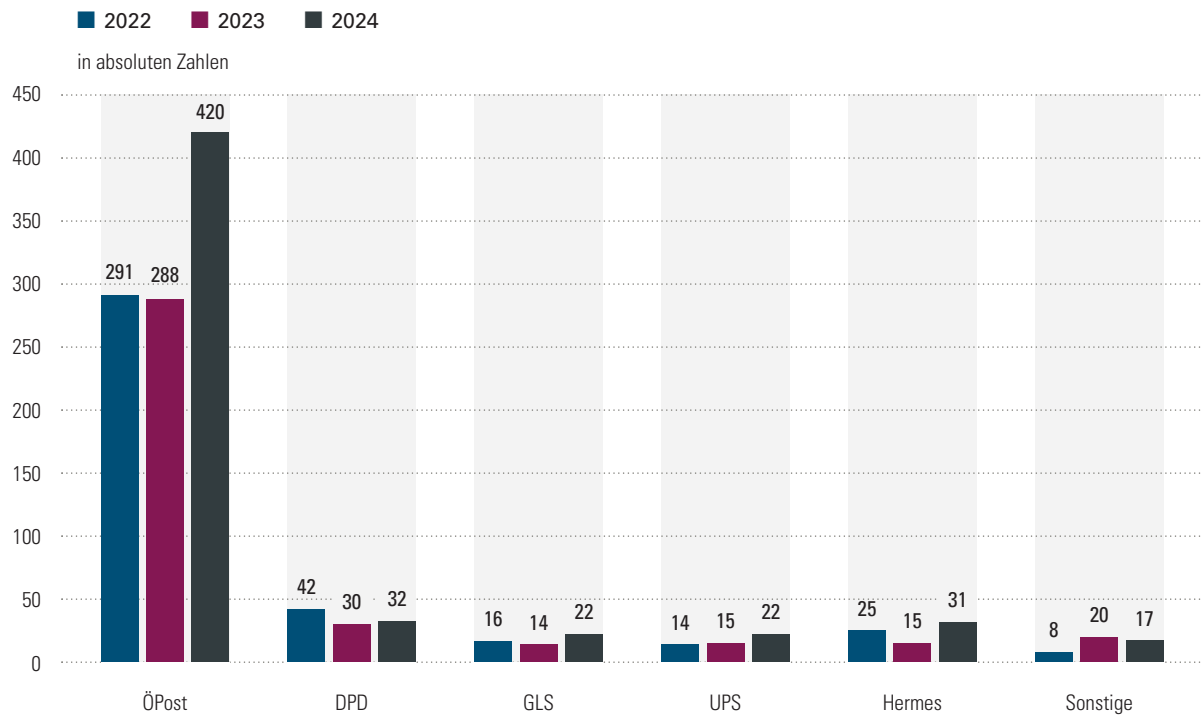
Abbildung 11: Schlichtungsfälle 2024 – Schlichtungsgegenstände



2.2.2 Schlichtungsverfahren zu Postdiensten nach Anbietern

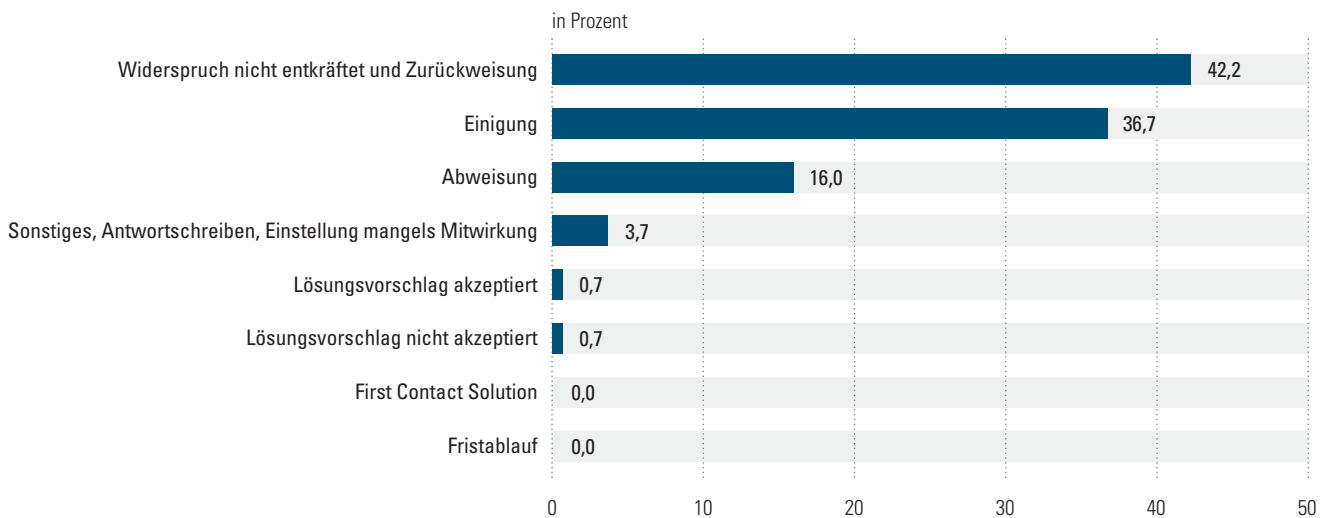
Für den Berichtszeitraum 2024 ist klar festzustellen, dass die Österreichische Post AG faktisch für die gesamte Steigerung bei den Postschlichtungsverfahren verantwortlich ist. Hingegen kam es bei allen anderen Postdiensteanbietern nur zu marginalen Steigerungen.

Abbildung 12: Eingebrachte Schlichtungsanträge 2022 bis 2024 (nach Postdiensteanbietern)



2.2.3 Verfahrensergebnisse allgemein

Der Anteil der Verfahren, die formell aufgrund nicht erfüllter Prozessvoraussetzungen abgeschlossen werden, bleibt weiterhin hoch. Die häufigsten Gründe hierfür sind das Fehlen vorausgegangener schriftlicher Beschwerden bei den Anbietern und die Tatsache, dass Empfänger:innen von Postsendungen oft keine berechtigten Anträge stellen können, da keine vertragliche Bindung zum Postdienstleister besteht. In solchen Fällen sollten sich die Empfänger:innen an die Absender:innen wenden, um entsprechende Maßnahmen einleiten zu können. Solche Beschwerden können im Portal für Post-Empfangsbeschwerden eingereicht werden (siehe auch Kapitel 4).

Abbildung 13: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2024 (nach Verfahrensergebnis)

2.2.4 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern

Die Verfahrensstatistik für 2024 listet die fünf Postdiensteanbieter mit den meisten Schlichtungsverfahren auf. Wie schon im Vorjahr gehören dazu DPD, GLS, Hermes, die Österreichische Post AG (ÖPost) und UPS. Auch wenn die Einigungsquote bei der ÖPost auf von 56 % (2023) auf 62 % (2024) gestiegen ist, bildet sie immer noch das Schlusslicht.

Im positiven Sinn führt GLS das Ranking mit den – prozentuell gesehen – meisten Einigungen an.

Abbildung 14: Verfahrensstatistik über alle Postdiensteanbieter für 2024

2024	DPD	GLS	Hermes	ÖPost	UPS
Gesamtsumme eingebrachter Anträge	32	22	31	420	22
Abgeschlossene Verfahren ohne Zurückweisungen	10	11	23	263	8
Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss	8	10	15	164	7
Quote positiver Abschlüsse	80 %	91 %	65 %	62 %	88 %

Meldestelle

für Rufnummernmissbrauch

03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

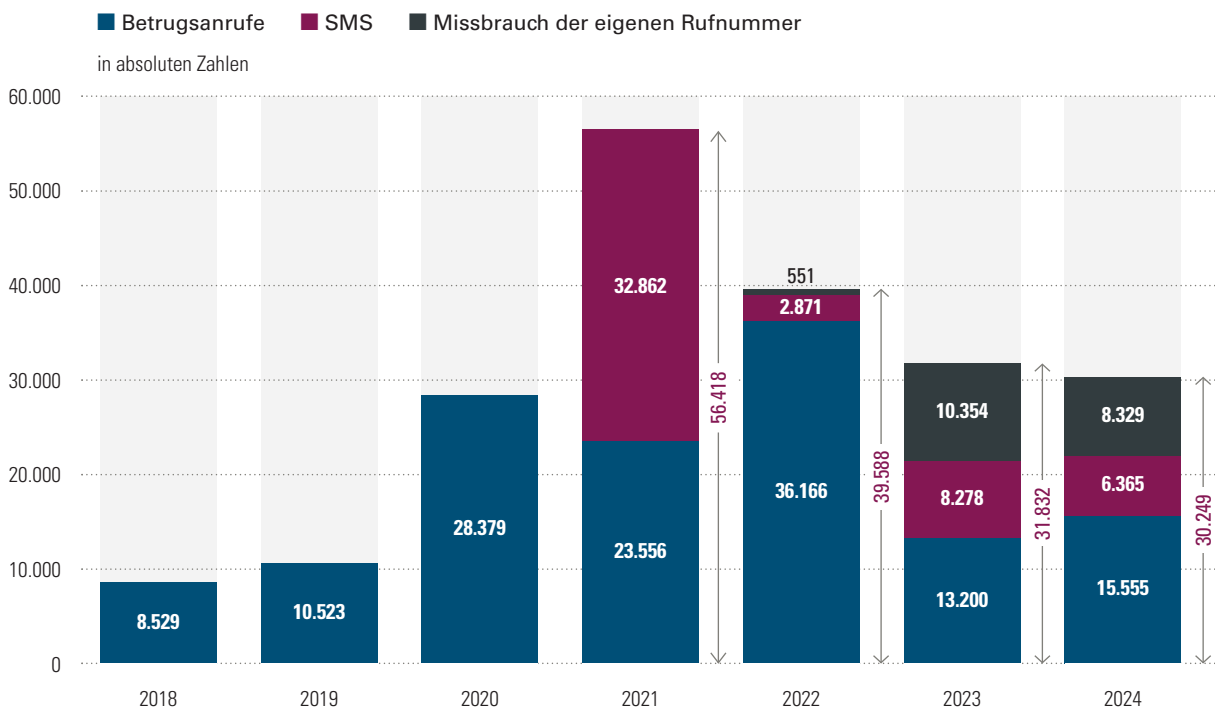
Betrügerische Anrufe unter Nutzung von Spoofing, das ist die Manipulation von Nummern bei Anrufen und Absenderkennungen bei SMS, insbesondere mit normalen österreichischen Telefonnummern, blieben im Berichtsjahr weiterhin der Schwerpunkt der Meldungen bei der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch. Wie viele dieser Betrugsanrufe im vergangenen Jahr tatsächlich in Österreich stattfanden, lässt sich nur vermuten. Es ist von einer erheblichen Dunkelziffer auszugehen, und faktisch war die große Mehrheit der Handy- und Festnetzkund:innen in Österreich von derartigen Betrugsversuchen betroffen.

Allerdings gibt es eine gute Nachricht: Das Thema Spoofing bei Anrufen in Österreich mit gefälschten österreichischen Telefonnummern gehört seit September 2024 faktisch der Vergangenheit an:

Mit Spoofing hängt vor allem die Problematik „Missbrauch der eigenen Telefonnummer“ zusammen. Mehr als 10.000 Meldungen langten dazu 2023 in der RTR ein. 2024 waren es immerhin noch mehr als 8.000 Meldungen. Bei diesen Beschwerden ging es um Telefonnummern von völlig unbeteiligten Privatpersonen oder Unternehmen, die missbräuchlich verwendet wurden. Die Betroffenen erkennen das meist erst dann, wenn sie Anrufe von empörten Personen erhalten, die die angezeigte Nummer zurückrufen und ihren Unmut über den gerade erhaltenen Anruf kundtun. Die genannten Meldungen wurden also von Personen eingebracht, die einen Missbrauch der eigenen Telefonnummer bemerkt hatten. Insbesondere diese Entwicklung hatte dazu geführt, dass ein regulatorischer Eingriff seitens der RTR in Form einer Verordnung notwendig wurde. Mit dieser Verordnung gehört Spoofing mit österreichischen Telefonnummern seit Ende 2024 der Vergangenheit an.

Meldungen zu Betrugs-SMS gingen 2024 zurück, auch wenn gerade dieser Bereich, man denke etwa auch SMS-TAN-Verfahren bei Banken, besonders missbrauchsgefährdet ist.

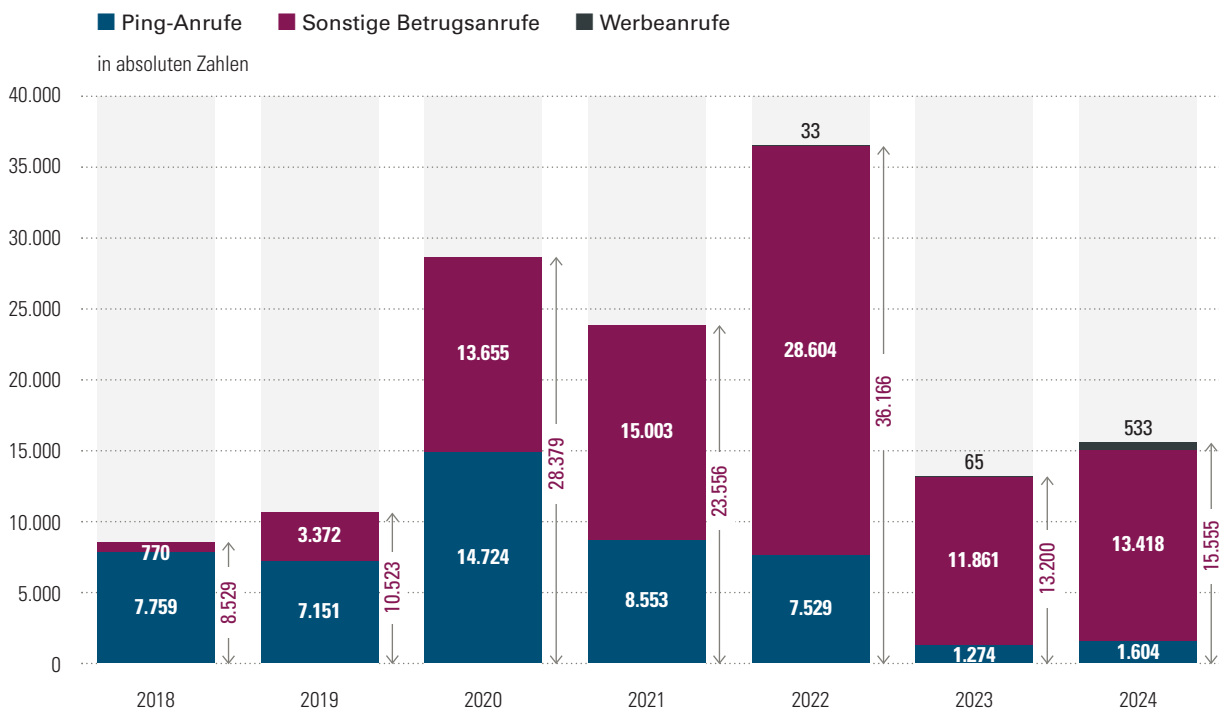
Abbildung 15: Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2024



Nachstehende Abbildung 16 zeigt die Entwicklung bei Betrugsanrufen, welche¹ wieder geringfügig stiegen. Hinsichtlich der Kategorisierung bei „Werbeanrufen“ und „Pinganrufen“ hat eine Stichprobenanalyse gezeigt, dass es sich bei der Mehrzahl dieser Fälle auch um schlichte Betrugsanrufe handelt. Aus Sicht der Betroffenen ist nicht immer leicht zu unterscheiden, ob z. B. ein Anruf in Abwesenheit ein Pinganruf oder ein sonstiger betrügerischer Anrufversuch war.

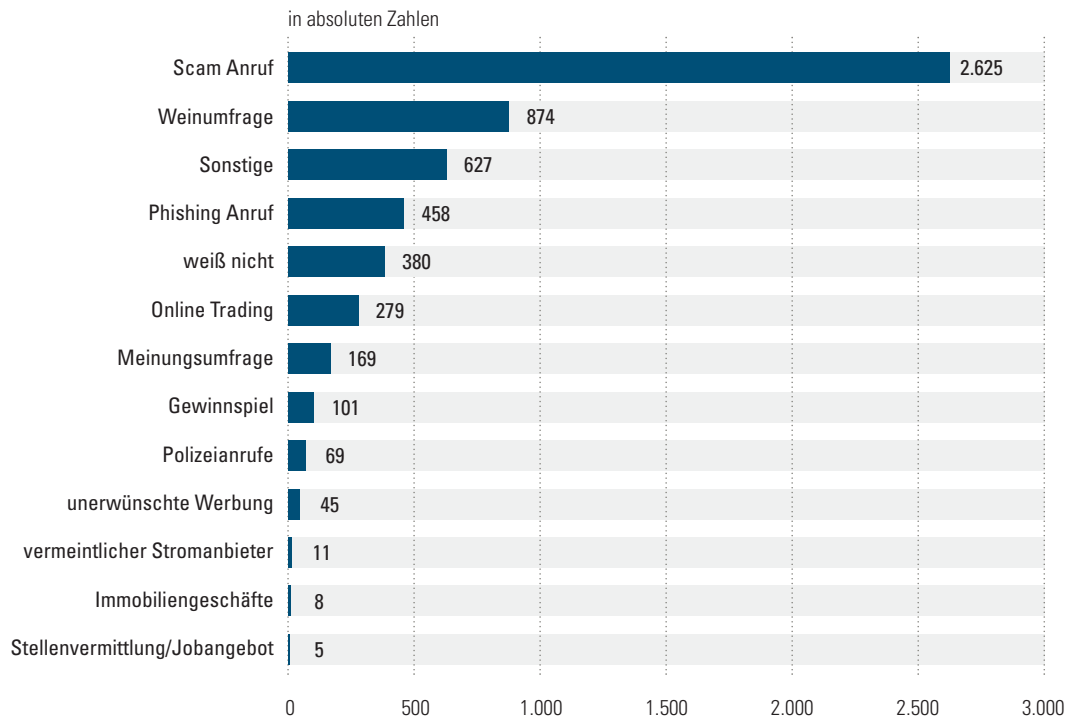
Auch versuchen Betrüger:innen immer wieder, beispielsweise unter dem Deckmantel „Online-Trading“, etwas zu verkaufen und so ihre Opfer zu schädigen.

Abbildung 16: Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2024



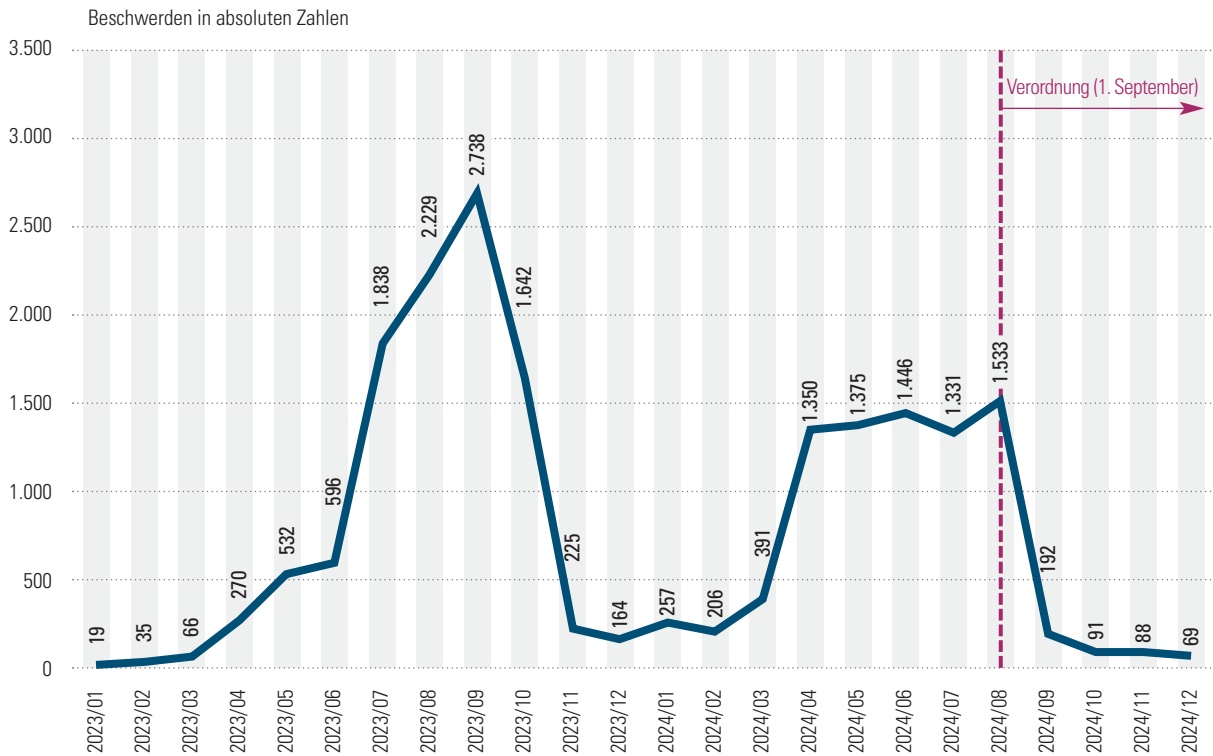
Die Inhalte (bzw. „Maschen“) der betrügerischen Anrufe sind aus der Vergangenheit bekannt. Von Online-Trading, über Polizeianrufe bis hin zu dubiosen Weinumfragen ist alles vertreten.

¹ <https://ris.bka.gv.at/eli/bgbl/II/2023/403/20231220>

Abbildung 17: Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS) 2024

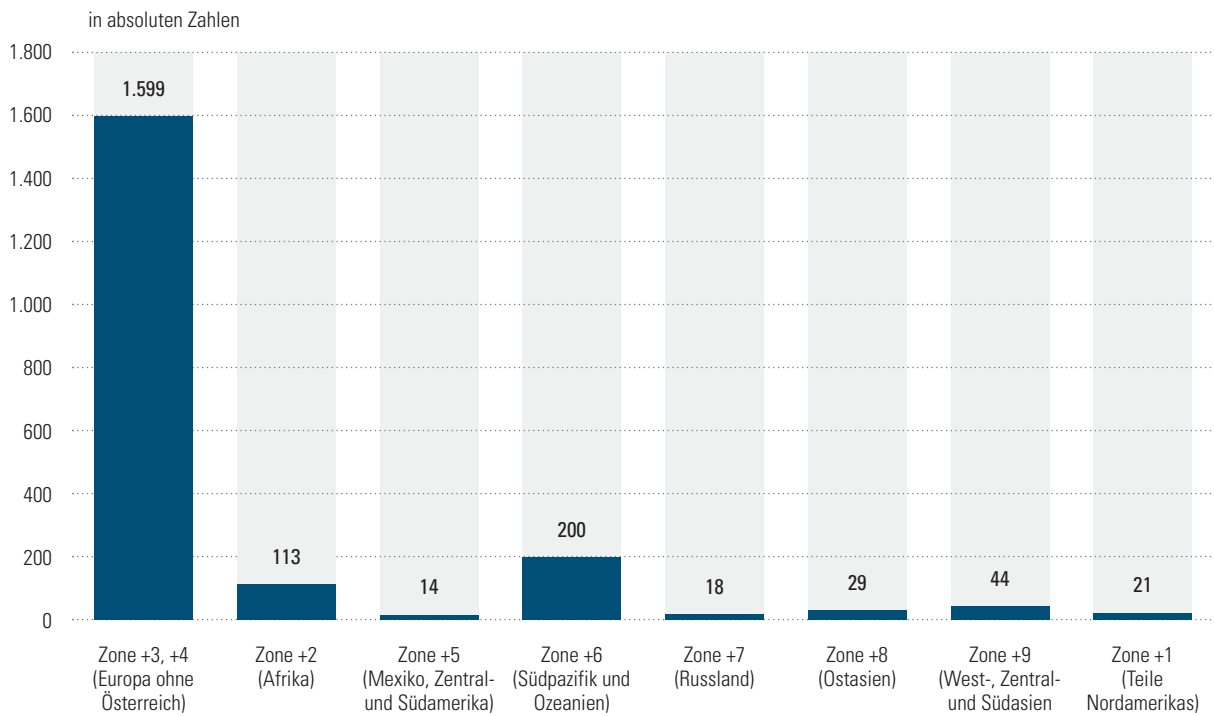
Noch einmal soll der Fokus auf die bereits erwähnte Anti-Spoofing-Verordnung der RTR gelegt werden: Betrachtet man die Kategorie „Missbrauch der eigenen Rufnummer“ im Jahr 2024 nach Monaten, sieht man ab September 2024 einen signifikanten Rückgang der Beschwerden. Das ist auch der Zeitraum, in dem die Schutzmaßnahmen für die Kund:innen von Mobilfunk-anbietern wirksam geworden sind. Die verbleibenden Fälle wurden laufend analysiert, und kleinere „Anlaufschwierigkeiten“ konnten behoben werden. Ende 2024 scheinen die Schutzmaßnahmen vollständig zu greifen, und die eingebrachten Meldungen lassen sich auf eine inhaltliche Fehleinschätzung der Einmeldenden zurückführen.

Abbildung 18: Entwicklung „Missbrauch der eigenen Telefonnummer“ nach Monaten 2023 und 2024



Eine Reaktion auf die effektive Schutzmaßnahme ließ nicht lange auf sich warten: Nunmehr wird in Österreich vermehrt mit gespooften ausländischen Telefonnummern angerufen. Nachstehende Grafik zeigt die Verteilung nach Zonenbereichen. Wenig verwunderlich: Mittlerweile sind die meisten betrügerischen Anrufe auf Telefonnummern aus dem EU-Ausland zurückzuführen. Da Spoofing nicht mehr mit österreichischen Telefonnummern möglich ist, weichen Kriminelle auf die nächst „vertrauenswürdigen“ Telefonnummernbereiche aus. Das sind vor allem Telefonnummern aus unseren Nachbarländern und da wiederum vor allem aus Deutschland.

Abbildung 19: Angezeigte Telefonnummernbereiche in Österreich bei betrügerischen Anrufen aus dem EU-Ausland (2024)



Damit einher gehen auch die Beobachtungen, dass über das RTR-Meldeportal viele deutsche Nutzer:innen Betrugsanrufe mit gefälschten österreichischen Telefonnummern bekannt gaben. In Deutschland ist ebenfalls eine Regelung in Kraft, die das Spoofing mit deutschen Telefonnummern in Deutschland unterbindet. Als Reaktion verlegten sich die Täter:innen auf das Spoofing mit österreichischen Telefonnummern, um vertrauenswürdige Anrufe vorzutäuschen. Dass in Wahrheit die Anrufe nicht von Österreich ausgegangen sind, wird den wenigsten der Belästigten bewusst gewesen sein.

Meldeportal

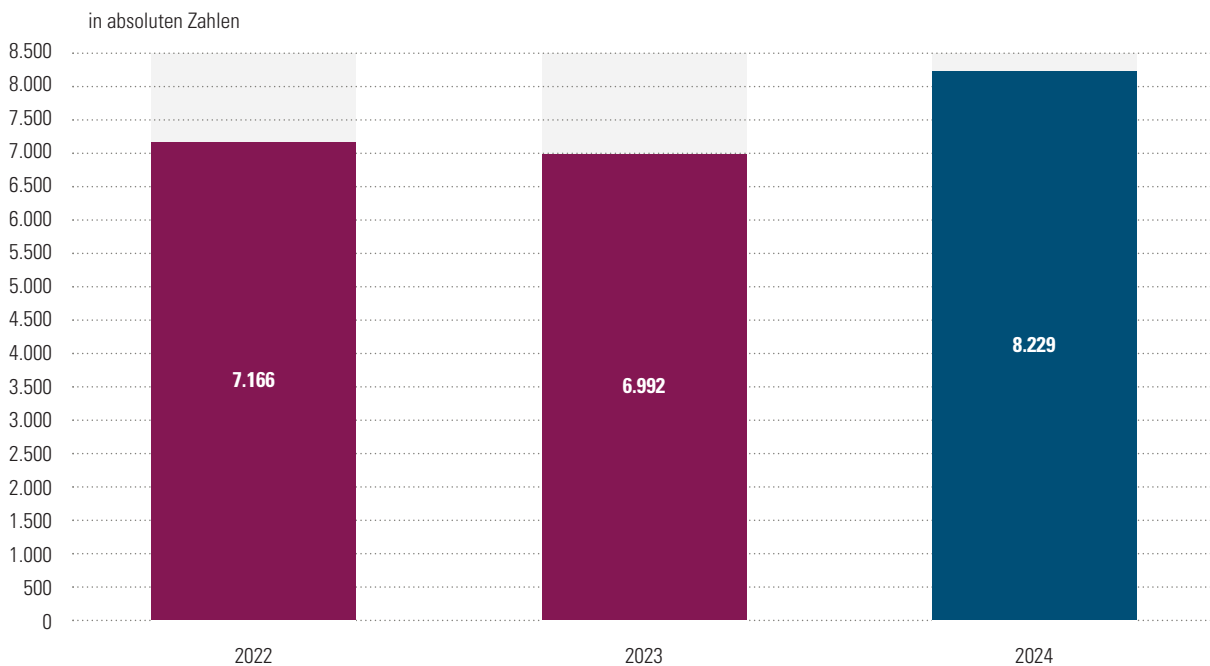
für Post-Empfangsbeschwerden

04 Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden

Das auf der Website der RTR eingerichtete Meldeportal stärkt die Position der Empfänger:innen von Postsendungen und ermöglicht eine kontinuierliche Überwachung der Beschwerdeentwicklung über die verschiedenen Postdiensteanbieter hinweg. Bei festgestellten strukturellen Unregelmäßigkeiten können Aufsichtsmaßnahmen gegen Postdiensteanbieter ergriffen werden. Zudem erlaubt dieses Monitoring, bei erkennbaren Problemen informell auf die betroffenen Postdiensteanbieter zuzugehen. Die erfassten Meldungen werden regelmäßig und anonymisiert an die betroffenen Postdiensteanbieter übermittelt. Auf diese Weise erhalten sie die Möglichkeit, Problemschwerpunkte zu identifizieren und entsprechende Lösungen zu entwickeln. Eine Bearbeitung jeder einzelnen eingegebenen Beschwerde, vergleichbar mit einem Schlichtungsverfahren, welches nur den Versender:innen von Postsendungen offensteht, erfolgt jedoch nicht.

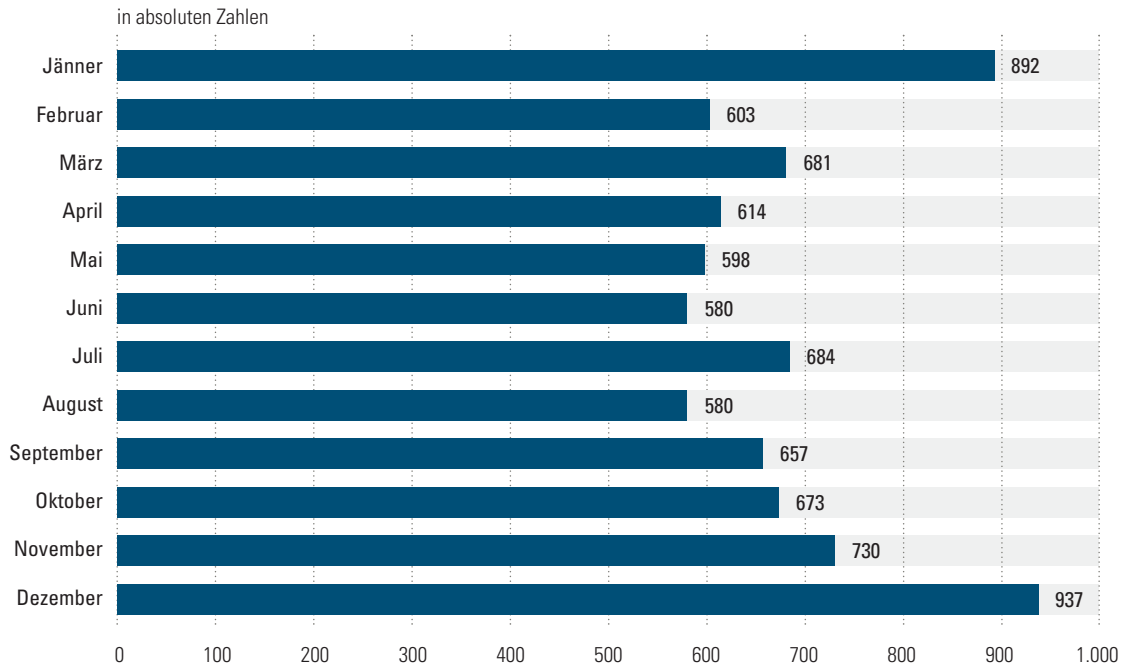
Wie die Daten belegen, wird das Portal intensiv in Anspruch genommen, wobei von 2023 auf 2024 ein deutlicher Anstieg bei den eingebrachten Beschwerden festzustellen ist. Eine eindeutige Ursache für diese Entwicklung lässt sich nicht feststellen. Es ist wiederholt darauf hinzuweisen, dass bei den Millionen an in Österreich versendeten Paketen eine vorsichtige Einschätzung der Entwicklung angezeigt ist. Gleichzeitig ist den Meldungen eine Indikatorwirkung beizumessen und die Dunkelziffer der nicht gemeldeten Probleme bei Zustellvorgängen wird sehr hoch sein. Wie bereits eingangs bei der diesjährigen Berichterstattung zur Postschlichtung ausgeführt, ist die Datenlage leider nicht ausreichend, um eine wirklich zuverlässige Einschätzung der Problemlage im Zustellbereich abgeben zu können. Das ist auch Grund dafür, warum in Kapitel 6.1 ein besonderer Fokus auf die Rechtslage und (eingeschränkten) Handlungsmöglichkeiten auf der Seite der Empfänger:innen von Postdiensten gelegt wird.

Abbildung 20: Entwicklung Post-Empfangsbeschwerden 2022 bis 2024



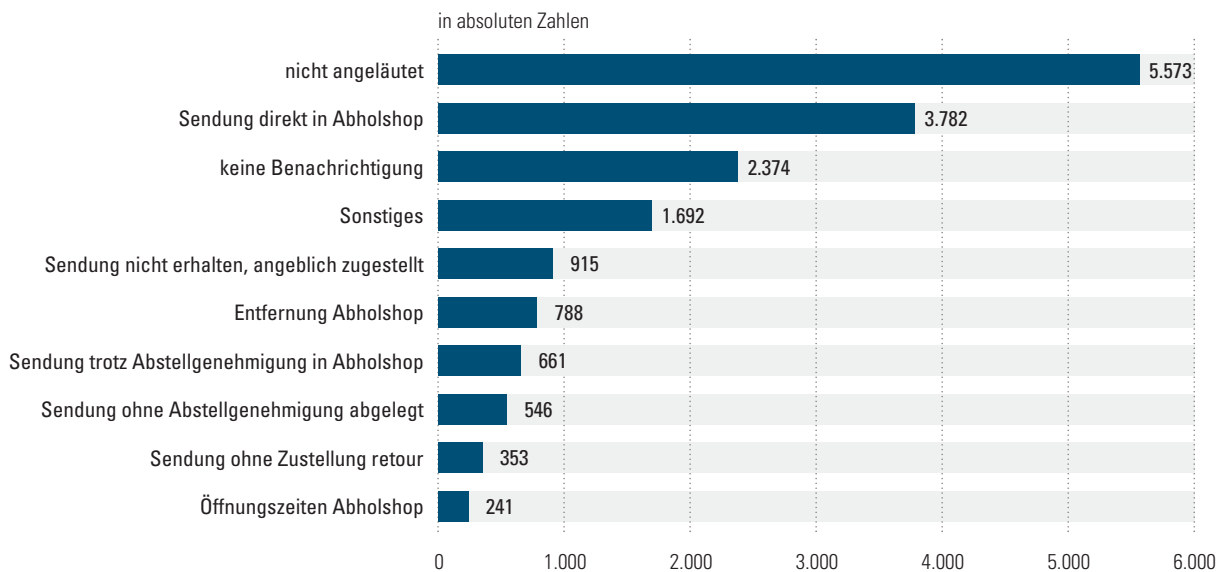
Wie in den Vorjahren blieb die Zahl der Zustellprobleme im Jahresverlauf relativ stabil, mit einem deutlichen Anstieg während der Weihnachtszeit.

Abbildung 21: Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2024



Drei Hauptkategorien von Zustellproblemen dominieren die Statistik, wobei sie sich aufgrund von Mehrfachnennungen häufig überschneiden. Diese drei Kategorien lassen sich zusammenfassen als: „Ein Paket wurde direkt in den Abholshop geliefert, ohne dass geklingelt oder eine Benachrichtigung hinterlassen wurde.“

Abbildung 22: Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte 2024 (Mehrfachnennungen)

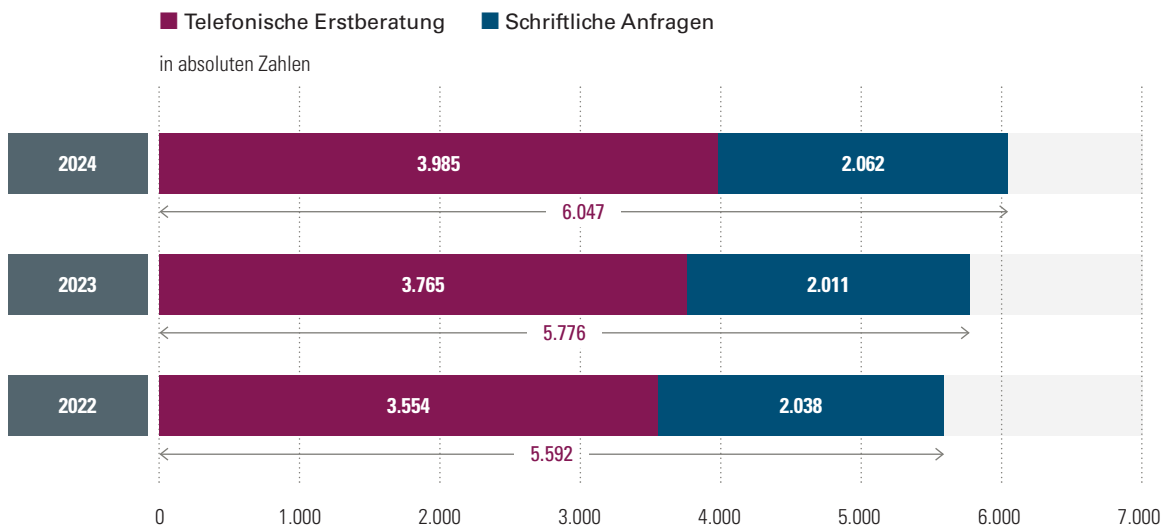


Informationsservices

05 Informationsservices

Die Schlichtungsstellen setzen sich dafür ein, Nutzer:innen im Bereich der Postdienste, Digitalisierung und Kommunikationsdienstleistungen zu unterstützen. Dies geschieht durch Beratungs- und Informationsdienste. Jährlich werden zahlreiche schriftliche und telefonische Anfragen individuell bearbeitet. Häufig auftretende Fragen oder Themen werden auf der Webseite präsentiert oder, bei besonderer Relevanz, durch Presseaktivitäten an die Öffentlichkeit weitergegeben. Im Berichtsjahr wurden 3.985 (Erst-)Beratungsgespräche durchgeführt, was einen leichten Anstieg sowohl bei schriftlichen als auch telefonischen Anfragen darstellt.

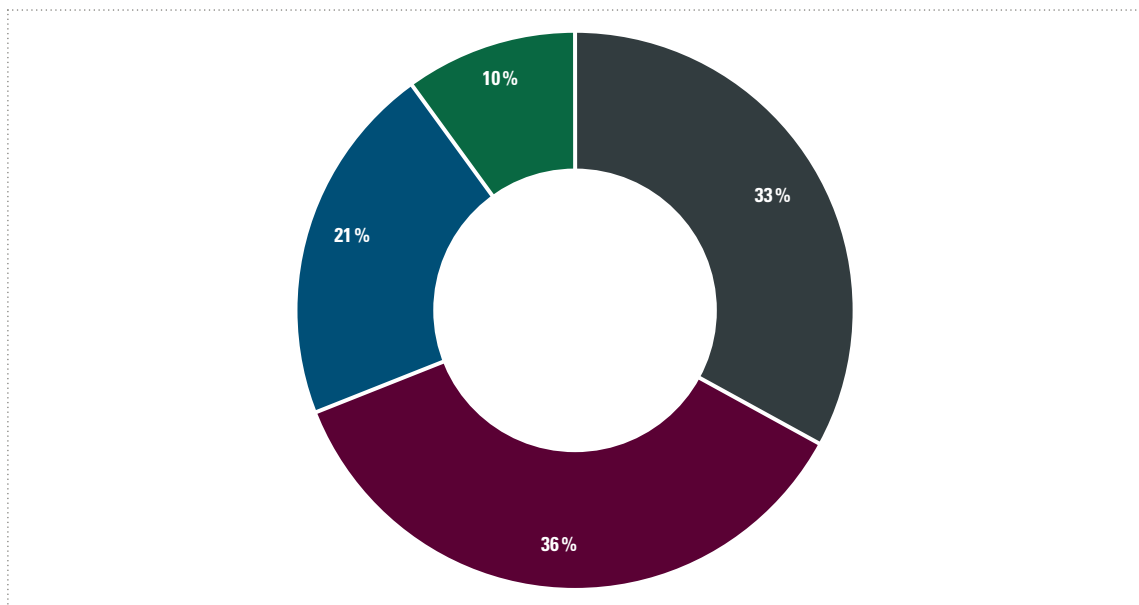
Abbildung 23: Telefonische Erstberatungen und schriftliche Anfragen 2022 bis 2024



Wie schon im Vorjahr standen die Fragen überwiegend im Zusammenhang mit missbräuchlichen Telefonanrufen und der Meldestelle Rufnummernmissbrauch, gefolgt von Fragen zu Telekommunikationsschlichtung und zur Postschlichtung. Eine erfreuliche Beobachtung gibt es allerdings auch hier zu berichten: Im letzten Quartal 2024 reduzierte sich der Anteil der Anfragen im Zusammenhang mit Rufnummernmissbrauch deutlich. Es handelt sich dabei um eine direkte Folge der Antispoofingverordnung der RTR, welche in diesem Zeitraum effektiv geworden ist.

Abbildung 24: Telefonische Beratungsgespräche nach Kategorien für 2024

■ Schlichtung Telekommunikation/Medien ■ Postschlichtung
■ Rufnummernmissbrauch ■ Sonstiges



Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzer:innen

6.1	Die Situation der Empfänger:innen von Postsendungen	38
6.2	Telefonieren von Österreich in die EU – der Fahrplan der EU bei den „Intra-EU-Kommunikationsdiensten“	40
6.3	Der Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von „Nummernunabhängigen interpersonellen Kommunikationsdiensten“	40
6.4	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	42

06 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen

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

6.1 Die Situation der Empfänger:innen von Postsendungen

Im vorliegenden Bericht wurde bereits mehrfach thematisiert, dass die Rechtsposition der Empfänger:innen verbesserungswürdig erscheint. Im Folgenden wird diese Frage erörtert, wobei hinsichtlich der Zustellung durch die Österreichische Post und jener durch andere Postdiensteanbieter unterschieden wird. Es bestehen zwar in vielen Bereichen Überschneidungen, aber aufgrund der österreichweiten Briefzustellung und auch dem Umstand, dass die Österreichische Post Universaldienstbringerin ist, ergeben sich Unterschiede. Weiters wird auf die Frage von unadressierten Postwurfsendungen eingegangen, welche im rechtlichen Sinn nicht vom Begriff des „Postdienstes“ umfasst sind und somit nicht unter die Aufsicht der Regulierungsbehörde fallen. Ein Schwerpunkt bei der Analyse betrifft auch die Frage, wie oft überhaupt zugestellt werden muss.

6.1.1 Wie oft muss die Österreichische Post Briefe und Pakete zustellen?

Grundsätzlich ist die Österreichische Post verpflichtet, an jedem Werktag (ausgenommen Samstag) Briefe und Pakete zuzustellen. Das gilt aber nur, wenn tatsächlich Postsendungen unterwegs sind, bei denen beim Versand eine Laufzeit vereinbart wurde, die eine Zustellung an dem jeweiligen Tag erforderlich macht. Ein Beispiel: Ist für einen Brief eine Laufzeit von drei Tagen vereinbart, genügt es, wenn die Zustellung am dritten Tag erfolgt. Es kann daher sein, dass eine Zustellung beispielsweise nur einmal in der Woche erforderlich ist und an diesem Tag zufällig auch alle weiteren Postsendungen gleichzeitig zugestellt werden. Spezielles gilt allerdings für Tageszeitungen: Diese sind täglich und auch an Samstagen zuzustellen.

Welche Laufzeiten einzuhalten sind, bestimmen immer die Absender:innen durch die entsprechende Produktwahl bei der Aufgabe der Postsendungen.

Weiters ist zu beachten, dass es sich bei den gesetzlichen Vorgaben um statistische Werte handelt. Wenn die Laufzeit von einzelnen Postsendungen im Einzelfall nicht eingehalten wird, können die gesetzlichen Zielvorgaben immer noch erreicht werden. Ein „subjektives“ Recht auf die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Laufzeiten haben daher immer nur die Absender:innen der einzelnen Briefe und Pakete.

Wichtig: Für nicht adressierte Sendungen (z. B. „Das Kuvert“, Werbepostwurfsendungen etc.) gelten generell überhaupt keine gesetzlichen Verpflichtungen hinsichtlich der Laufzeit und der Häufigkeit der Zustellung. Gleiches gilt für Briefe und Pakete außerhalb des Universaldienstes (d. h. Zustellung von Postsendungen über 2 kg und Postpaketen über 10 kg).

Zu den Postwurfsendungen ein weiterer Hinweis: Postwurfsendungen werden auch von anderen Anbietern als der Post verteilt. Probleme bei der Zustellung sind daher nicht immer der Österreichischen Post zuzurechnen.

6.1.1.1 Welche Möglichkeiten haben Empfänger:innen, wenn die gesetzlichen Vorgaben zur Zustellung von Postsendungen nicht eingehalten werden?

Grundsätzlich haben Empfänger:innen von Postsendungen faktisch keine unmittelbaren Rechte, insbesondere können diese kein Schlichtungsverfahren nach § 53 Postmarktgesetz beantragen. Allerdings können sich ausschließlich Absender:innen mit Ansprüchen wegen verspäteter Zustellung einzelner Sendungen an die Post wenden, denn nur diese haben einen Vertrag mit der Post. Daher ist es wichtig, bei Problemen mit der Zustellung die Absender:innen zu informieren (z. B. Abo-Abteilung von Tageszeitungen, Kundenservice von Supermarktketten, Verkäufer einer bestellten Ware etc). Nur wenn diese Kenntnis von den Zustellproblemen haben, können sie diese mit der Post klären. Informationen, welche Ansprüche aus dem Kaufvertrag aufgrund einer Onlinebestellung bestehen können, sind bei der Internetombudsstelle (siehe <https://www.ombudsstelle.at/>) veröffentlicht. Handelt es sich um ein Paket im Zuge des Onlinehandels, sollten überhaupt immer auch Ansprüche gegenüber den Verkäufer:innen geprüft werden.

Die RTR beobachtet laufend die Beschwerdeentwicklung bei der Zustellung von Postsendungen. Unter www.rtr.at/post-empfangsbeschwerden können Zustellprobleme gemeldet werden. Näheres dazu in Kapitel „04 Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden“.

Eine direkte Beschwerdemöglichkeit bei vermuteten Verletzungen des Universaldienstes haben einzig Länder, Gemeinden sowie gesetzliche Interessenvertretungen. Diese können sich an die RTR wenden, welche dann weitere Überprüfungsschritte zu setzen hat. Allerdings müssen die Beschwerden ausreichend mit Fakten belegt werden. So sind konkrete Beispiele zu nennen, beispielsweise dass Tageszeitungen regelmäßig an konkreten Standorten nicht zugestellt werden. Eine pauschale Angabe, dass die Zustellung in einem bestimmten Gebiet nicht funktioniert, ist keinesfalls ausreichend.

Die Verpflichtungen hinsichtlich der Regelmäßigkeit der Zustellung und der Laufzeiten sind im Postmarktgesetz (PMG) enthalten. Dabei handelt es sich insbesondere um die §§ 3 Z 17, 11, 32 und 54 PMG.

6.1.2 Wie oft müssen Postdiensteanbieter (außer der Österreichischen Post) Postsendungen zustellen?

Das Postmarktgesetz enthält – außer für die Österreichische Post als Universaldienstbetreiberin – keine Vorgaben zur Zustellfrequenz, also wie oft Postdiensteanbieter Postsendungen zustellen müssen. Zwar sieht das Postmarktgesetz für Postdiensteanbieter, ähnlich wie bei der Österreichischen Post, Laufzeitvorgaben für die Zustellung von Postsendungen, insbesondere von Paketen, vor, jedoch handelt es sich hier um statistische Werte und Zielvorgaben. Ein individueller Anspruch lässt sich daraus nicht ableiten. Die konkrete Laufzeit für eine Sendung hängt immer davon ab, welches Produkt bei der Aufgabe der entsprechenden Postsendung gewählt wurde.

Welche Möglichkeiten haben Empfänger:innen, wenn es bei der Zustellung von Postsendungen an sie Probleme gibt? Hier gelten alle Möglichkeiten, die bereits zuvor bei der Österreichischen Post angeführt wurden (siehe Ausführungen unter 6.1.1.1), nur eine Universaldienstbeschwerde ist in diesem Bereich nicht möglich.

6.2 Telefonieren von Österreich in die EU – der Fahrplan der EU bei den „Intra-EU-Kommunikationsdiensten“

Während man vom Roaming in der EU immer viel hört und den meisten EU-Bürger:innen „Roam like at Home“ ein Begriff ist, gibt es relativ wenig Information zum Thema Auslandsgespräche und Auslands-SMS (also Intra-EU-Kommunikationsdienste) in die EU. Viele Verbraucher:innen kennen die spezifischen Regelungen und Vorschriften für diese Kommunikationsdienste nur unzureichend.

Was ist nun der Unterschied zwischen Intra-EU-Kommunikationsdiensten und Roaming? Roaming bezieht sich auf die Nutzung des Mobilfunknetzes im Ausland, um Anrufe zu tätigen, SMS zu senden oder mobile Daten zu verwenden. Dank der Roamingregulierung der EU können Nutzer:innen zu Inlandspreisen in anderen EU-Ländern telefonieren, SMS verschicken oder Datendienste nutzen. Dies hat die Kommunikation über Ländergrenzen hinweg erleichtert und zu einer Reduzierung der Entgelte für Roaming geführt. Im Gegensatz dazu sind Intra-EU-Kommunikationsdienste Telefonate, die vom Heimatland in einen anderen EU-Mitgliedsstaat gehen bzw. SMS, die in ein anderes EU-Land verschickt werden.

Die Europäische Union sieht für diese Dienste klare Regeln vor, um Verbraucher:innen vor überhöhten Kosten und unerwarteten Entgelten bei der Nutzung dieser innerhalb der EU zu schützen. Seit Mai 2019 gibt es daher Preisobergrenzen für Intra-EU-Kommunikationsdienste, die sicherstellen, dass Verbraucher:innen maximal 22,8 Cent pro Minute für Anrufe und 7,2 Cent pro SMS zahlen.

Diese Preisobergrenzen gelten für Telefonate und Textnachrichten zwischen EU-Ländern, Norwegen, Liechtenstein und Island. Es ist wichtig anzumerken, dass Verbraucher durch diese Regelungen vor übermäßig hohen Preisen geschützt werden, während Geschäftskunden anderen Tarifbestimmungen unterliegen.

Die Regelungen zur Intra-EU-Kommunikation gelten unabhängig davon, ob die Kommunikation über Mobilfunknetze oder Festnetz erfolgt. Eine Ausnahme bilden Verträge mit Flatrate-Tarifen, die von den Preisregelungen nicht erfasst werden, da sie bereits pauschale und nicht nutzungsabhängige Gebühren beinhalten.

Diese Regelungen wurden im Jahr 2024 bis 30. Juni 2032 verlängert und sehen ab 1. Jänner 2029 weiters vor, dass Betreiber für Intra-EU-Kommunikationsdienste für eine angemessene Nutzung nicht mehr als das nationale Entgelt verrechnen dürfen.

Bereits ab dem 1. Januar 2025 besteht für Anbieter die Möglichkeit, freiwillig von der Verrechnung unterschiedlicher Endkundenpreise abzusehen, sofern Regeln über die angemessene Nutzung, welche auf Grundlage typischer Nutzungsmuster und Betrugsbekämpfungsmaßnahmen basieren, erlassen werden. Die genannten Maßnahmen sollten durch eine Durchführungs-VO der europäischen Kommission bis 31. Dezember 2024 erlassen werden, was aber mit Stand Redaktionsschluss noch nicht geschehen ist. Durch das vorzeitige Absehen von Preisdeckelungen sollen Verbraucher:innen bereits frühzeitig von Auslandsgesprächen und -SMS zu nationalen Konditionen profitieren.

6.3 Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von „Nummernunabhängigen interpersonellen Kommunikationsdiensten“

Eine der vielen Aufgaben, welche von der Regulierungsbehörde wahrgenommen wird, ist die Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen von Telekommunikationsanbietern. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen sowie jede Änderung derselben sind von den Anbietern stets vor Aufnahme des Dienstes bei der Regulierungsbehörde anzuzeigen, sofern diese Anbieter eine gewisse Nutzerschwelle im österreichischen Bundesgebiet erreicht haben. Ab dem Einlangen einer formgültigen Anzeige hat die Regulierungsbehörde sechs Wochen Zeit, um der Verwendung dieser Vertragsdokumente im Geschäftsverkehr zu widersprechen, falls diese nicht im Einklang mit der österreichischen Rechtslage stehen.

Diese Prüfungskompetenz ist hinsichtlich der „klassischen“ Telekommunikationsanbieter, wie Internet-serviceprovider und Telefoniediensteanbieter im mobilen Bereich sowie im Festnetzbereich, nicht neu. Durch das TKG 2021 wurde allerdings der Begriff des Kommunikationsdienstes erweitert. Nunmehr fallen auch die sogenannten NI-ICS unter die Kategorie der Kommunikationsdienste. NI-ICS steht für number-independent-interpersonal-communication-service – zu Deutsch also nummernunabhängiger interpersoneller Kommunikationsdienst.

Hinter dieser vermutlich eher ungeläufigen Bezeichnung stecken sehr namenhafte Diensteanbieter, die sich großer Bekanntheit erfreuen. WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Messenger, Snapchat etc. – all diese beispielhaft aufgezählten Dienste sind NI-ICS und nun seit dem TKG 2021 ebenso verpflichtet, ihre AGB und Entgeltbestimmungen bei der Regulierungsbehörde anzuzeigen, sofern sie mehr als 350.000 Endnutzer:innen in Österreich aufweisen.

Um überhaupt als NI-ICS eingestuft zu werden, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- 1. Interpersoneller Austausch** – dies bedeutet, dass ein direkter und interaktiver Informationsaustausch zwischen einer endlichen Zahl von Personen ermöglicht werden muss
- 2. Ausschluss einer Nebenfunktion** – der Kommunikationsdienst darf also nicht nur eine untergeordnete Nebenfunktion darstellen
- 3. Entgeltlichkeit** – der Dienst muss entgeltlich erbracht werden, wobei dieser Begriff nicht nur auf Geldleistungen abzielt, sondern weiter verstanden wird
- 4. Keine Anbindung ans öffentliche Telefonnetz** – der Dienst darf keine Verbindung zu öffentlich zugewiesenen Nummerierungsressourcen oder internationalen Nummerierungsplänen (daher Verbindungen zu normalen Telefonanschlüssen mittels Wählen einer Telefonnummer) bereitstellen.

Grundsätzlich ist der Prüfungsumfang der AGB-Prüfung ähnlich wie bei den „klassischen“ Telekommunikationsdiensten. Die AGB und Entgeltbestimmungen der NI-ICS werden dahingehend geprüft, ob die Bestimmungen des TKG 2021 sowie dessen Verordnungen eingehalten werden und ob die Klauseln mit diversen allgemeinen zivilrechtlichen und konsumentenschutzrechtlichen Normen im Einklang stehen.

Aus inhaltlicher Sicht ergeben sich dahingehend Unterschiede, dass gewisse Bestimmungen des TKG 2021, insbesondere aus dem Bereich des Nutzerschutzes, nicht für NI-ICS einschlägig sind. Beispielsweise sind gewisse Regelungen über Mindestvertragslaufzeiten, Kündigungsbestimmungen und Bestimmungen über nicht ausschließlich begünstigende Änderungen nicht auf NI-ICS anwendbar. Dies ergibt sich explizit aus dem TKG 2021. Bei anderen Regelungen des TKG 2021 kommt es beispielsweise darauf an, ob eine tatsächliche Geldleistung erfolgt ist. Falls dem so ist, so kommen die Regelungen über den Zahlungsverzug, der Kostenkontrolle und der Entgelteüberprüfung zur Anwendung.

Sonstige Regelungen wie beispielsweise die Bestimmungen über das Diskriminierungsverbot oder das Abbilden aller geforderten Mindestinhalte kommen sehr wohl zum Tragen und wird die Einhaltung dieser von der Regulierungsbehörde ebenso überprüft.

Werden die Vertragsbedingungen nicht angezeigt, so droht ein Aufsichtsverfahren und die Verhängung einer Verwaltungsstrafe von bis zu 100.000 Euro. Sind bei angezeigten Vertragsbedingungen Klauseln ersichtlich, welche gemäß des Prüfungsumfanges nicht der österreichischen Rechtsordnung entsprechen, kann die Regulierungsbehörde innerhalb der Prüfungsfrist den Anbietern der weiteren Verwendung der Vertragsbedingungen widersprechen.

Der Großteil der verpflichteten Anbieter von nummernunabhängigen interpersonellen Kommunikationsdiensten hat bei der RTR ihre AGB und Entgeltbestimmungen angezeigt. Diese Vertragsbedingungen entsprechen den gesetzlichen Vorgaben und sind diese auf der Website der RTR abrufbar.

6.4 Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern

Ein fester Bestandteil des jährlichen Aufgabenportfolios ist die Beobachtung der Entwicklung der Beschwerden bei Diensten von Drittanbietern. Der Hintergrund hierfür ist, dass bei negativen Entwicklungen regulatorische Maßnahmen ausgeweitet werden könnten. Aus diesem Grund werden nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern, wie etwa das „Bezahlen über die Handyrechnung“, seit mehreren Jahren genau beobachtet. Für nummernbezogene Dienste, also klassische Mehrwertdienste, gibt es die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V 2009), die zu einem dauerhaften Rückgang der Beschwerden geführt hat. Derzeit besteht keine Notwendigkeit für regulatorische Eingriffe bei Diensten von Drittanbietern. Im Jahr 2024 sind die entsprechenden Schlichtungsverfahren trotz eines deutlichen gesamthaften Anstiegs bei den Schlichtungsverfahren leicht zurückgegangen. Die österreichischen Anbieter haben durch Selbstregulierung eine akzeptable Situation geschaffen. Dennoch wäre eine größere Bereitschaft zur unkomplizierten Lösung dieser Fälle teilweise wünschenswert.

Abbildung 25: Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2022 bis 2024

Jahr	2022	2023	2024
Gesamtanzahl Schlichtungsverfahren	1.539	1.496	1.659
davon Mehrwertdienst-SMS	0	1	1
davon Mehrwertdienst Sprache	11	4	3
davon nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern	46	68	62

Anhang

7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	44
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	44
7.3	Informationen nach dem AStG	46
7.4	Abbildungsverzeichnis	47

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 2021 bis 2023 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre ist darauf zu achten, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen, nicht zuletzt durch das am 1. November 2022 in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz 2021, geändert hat.

Abbildung 26: Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle: Themenübersicht der vergangenen drei Jahre

2023

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Antispoofing-Verordnung
- Vertragszusammenfassung nach dem Telekommunikationsgesetz
- Zur Diskussion hinsichtlich der Zulässigkeit von „Servicepauschalen“
- Zum Thema Routerfreiheit und „Lage des Netzabschlusspunktes“
- Hutchison Drei Austria – Einhaltung der Roamingverordnung?
- Die Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste („ERGP“) und ihr Beitrag zum Nutzerschutz
- Zwei erfolgreiche Zertifizierungen von Tarifvergleichen
- Mobilkommunikation nachhaltig – nutze dein Smartphone möglichst lange
- Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern
- Sicherstellung der eigenen Telefonnummer bei Wegfall des Diensteanbieters

2022

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- EU-Roaming-Verordnung neu
- Cybersicherheit für Endnutzer:innen
- Prüfservice für elektronische Signaturen
- Inflation und Teuerung
- Netzversorgungskarten
- „2G- und 3G-Sunset“: die Abschaltung alter Mobilfunktechnologien
- Zur Diskussion um „Routerfreiheit bzw. Routerzwang“
- Prüfung der AGB und Neuigkeiten zu Zero Rating
- Die Mitnahme von mobilen Telefonnummern
- Servicepauschalen
- Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern
- Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung
- Versandhandel und Onlinekauf – Ansprüche gegenüber den Verkäufern

2021

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Änderungen im Nutzerschutz durch das TKG 2022
- 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

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 auch 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 2024 lag unter anderem im Bereich der aktuellen Judikatur des Europäischen Gerichtshofes in Rechtsfragen zum Verbraucherschutz.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 26 Tage
Schlichtungsstelle Postdienste: 44 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 2022 bis 2024	9
Abbildung 2	Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2024	14
Abbildung 3	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 (nach Gegenstand)	15
Abbildung 4	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien)	16
Abbildung 5	Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2022 bis 2024	17
Abbildung 6	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2022 bis 2024 Telekommunikation und Medien (nach Streitwert)	18
Abbildung 7	Beendete Schlichtungsverfahren 2022 bis 2024 (nach Art der Erledigung)	19
Abbildung 8	Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2024	20
Abbildung 9	Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2024	21
Abbildung 10	Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2022 bis 2024	21
Abbildung 11	Schlichtungsfälle 2024 – Schlichtungsgegenstände	22
Abbildung 12	Eingebrachte Schlichtungsanträge 2022 bis 2024 (nach Postdiensteanbietern)	23
Abbildung 13	Beendete Schlichtungsverfahren Post 2024 (nach Verfahrensergebnis)	24
Abbildung 14	Verfahrensstatistik über alle Postdiensteanbieter für 2024	24
Abbildung 15	Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2024	26
Abbildung 16	Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2024	27
Abbildung 17	Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS) 2024	28
Abbildung 18	Entwicklung „Missbrauch der eigenen Telefonnummer“ nach Monaten 2023 und 2024	29
Abbildung 19	Angezeigte Telefonnummernbereiche in Österreich bei betrügerischen Anrufen aus dem EU-Ausland (2024)	30
Abbildung 20	Entwicklung Post-Empfangsbeschwerden 2022 bis 2024	32
Abbildung 21	Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2024	33
Abbildung 22	Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte 2024 (Mehrfachnennungen)	33
Abbildung 23	Telefonische Erstberatungen und schriftliche Anfragen 2022 bis 2024	35
Abbildung 24	Telefonische Beratungsgespräche nach Kategorien für 2024	36
Abbildung 25	Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2022 bis 2024	42
Abbildung 26	Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle: Themenübersicht der vergangenen drei Jahre	45

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79
A-1060 Wien,
T: +43 1 58058-0 | 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

Redaktion

MMag. Daniela Andreasch
Mag. Gregor Goldbacher

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 2025

