

JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2021



JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2021

QR Code Reader:

Seit September 2017 unterstützen Apple Geräte ab Version iOS 11 das Lesen von QR Codes mit der internen Kamera-App. Sie brauchen somit keine Dritt-Anbieter-App zu installieren! Für andere Apple-Geräte können Sie im App-Store Ihren kostenlosen QR-Code-Reader downloaden, für Android-Geräte ist er in Ihrem Google-Play Store erhältlich!

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

Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2021

Vorwort	05
Schlichtung 2021 auf einen Blick	06
Schlichtung Telekommunikation und Medien	06
Schlichtung Post	06
Overview of 2021 – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services	07
1 2021 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post	09
2 Die Schlichtungstätigkeit 2021 in Fakten und Zahlen	13
2.1 Telekommunikation und Medien	14
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2021 nach Anbietern	17
2.1.2 Analyse der Anbieter Telekommunikation und Medien	21
2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	22
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen	23
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 Informationsservices	32
5 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	35
5.1 Änderungen im Nutzerschutz durch das TKG 2021	36
5.1.1 Einleitung und Grundsätzliches	36
5.1.2 Ausgewählte Aspekte zum Nutzerschutz	40
5.1.3 Abschließende Betrachtungen	45

5.2	Servicepauschalen	45
5.3	Aufsichtsverfahren	46
5.3.1	Öffentliche IP-Adresse für alle	46
5.3.2	Einseitige Entgelterhöhungen von sparfon und primacall	46
5.4	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	47
5.5	Postempfangsbeschwerden	47
5.6	Haftungsbeschränkungen beim Paketversand	49
5.7	Einfuhrumsatzsteuer bei Onlineversand aus EU-Drittstaaten	51
5.8	Postdiensterrichtlinie und Nutzerrechte	52
6	Anhang	54
6.1	Verfahrensrichtlinien und Website	55
6.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	55
6.3	Informationen nach dem AStG	57
6.4	Abbildungsverzeichnis	58
	Impressum	59

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir freuen uns, bei den Schlichtungsstellen für Medien, Telekommunikation und Post für das Berichtsjahr 2021 eine grundsätzlich erfreuliche Bilanz zur Entwicklung der Verfahren ziehen zu können!

Bei den Kommunikationsdiensten gingen die eingeleiteten Verfahren im Vergleich zum Vorjahr um 6 Prozent zurück. Mit insgesamt 1.938 Fällen – 1.850 Schlichtungen betrafen Telekommunikation und lediglich 88 Schlichtungen den Bereich Medien – konnte die 2.000er Marke wieder unterschritten werden.

Schlichtungen bei Postdiensten nahmen zwar mit 634 Verfahren leicht zu, was aber angesichts des massiven Anstiegs vor allem bei Paketdienstleistungen, die im letzten Jahr im Inland zugestellt wurden, vernachlässigt werden kann. Die Corona-Pandemie hat uns also in ihrem zweiten Jahr bei den Verfahrenszahlen keine wirklich großen Überraschungen beschert!

Um möglichen Problemen bei Postzustellungen proaktiv entgegenzuwirken, haben wir unter anderem für Betroffene auf unserer Website ein eigenes Meldeportal eingerichtet, das auch bereits gut angenommen wird. Ziel ist es, kurzfristig auftretende, negative Abweichungen rasch zu erkennen und auch gezielt entgegensteuern zu können.

Neben der durchaus positiven Entwicklung bei den Schlichtungsverfahren müssen wir leider im Bereich Rufnummernmissbrauch doch eine negative Entwicklung feststellen. Innerhalb eines Jahres verdoppelte sich die Zahl der bei der von uns eingerichteten Meldestelle für Rufnummernmissbrauch eingebrachten Beschwerden und stieg auf mehr als 56.000 an! Die Dunkelziffer der Betrügereien im Netz ist da sicherlich noch um ein Vielfaches höher! Die kriminelle Kreativität, die immer neue Betrugsmaschen erfindet, kann einen durchaus beträchtlichen Schaden anrichten, der von Datendiebstahl bis hin zu Finanzbetrug oder hohen Telefonrechnungen reicht, von der Belästigung durch unerwünschte Anrufe oder SMS abgesehen. Durch rasche und zielgerichtete Information der Öffentlichkeit unternehmen wir alles, um Konsumentinnen und Konsumenten vor bösen Überraschungen zu schützen. Diesen Informationsoffensiven ist es aber sicher auch zu verdanken, dass die Bekanntheit der Meldestelle für den Rufnummernmissbrauch stetig steigt und damit natürlich indirekt die Zahlen der erfolgten Meldungen. Die Zunahme ist in diesem Zusammenhang also auch durchaus positiv zu sehen, denn je breiter das Bewusstsein der Öffentlichkeit, desto größer ist am Ende auch die Wahrnehmung und der Schutz der möglicherweise Betroffenen.

Das im November in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz gibt uns nun ein Instrumentarium, mit dem wir den Betrug im Netz zwar nicht abstellen, aber empfindlich treffen können. Das neue TKG 2021 bietet im Nutzerschutz aber noch viel mehr: Verkürzte Kündigungskonditionen oder deutlich mehr an Informationen bei Vertragsabschluss sind nur einige Beispiele für Verbesserungen im Verbraucherschutz.

Die Schlichtungsstellen für Medien, Telekommunikation und Post werden auch 2022 einen wesentlichen Beitrag bei der Überwachung der Umsetzung dieser in vielen Bereichen völlig neuen Schutzvorschriften leisten!

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Wien,
im März 2022

Michael Ogris
Vorsitzender
Kommunikationsbehörde Austria
(KommAustria)

Klaus M. Steinmaurer
Geschäftsführer
Telekommunikation und Post
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)

Schlichtung 2021 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien

	2021	Veränderung gegenüber 2020 in Prozent
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	1.938	- 6,2
• Telekommunikation	1.850	- 4,7
• Medien	88	- 29,6
• Entgeltstreitigkeiten	773	- 14
• Nichtentgeltstreitigkeiten	1.165	- 1,3
• davon Vertragsschwierigkeiten	1.040	- 1,7
Summe aller 2021 eingebrachten Streitwerte in Euro	321.176,00	+ 8,7
• durchschnittlicher Streitwert in Euro	414	+ 16
Einigungsquote (bezogen auf Schlichtungsfälle gesamt)	79 %	- 3



91 % der im Jahr 2021 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

Schlichtung Post

	2021	Veränderung gegenüber 2020 in Prozent
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	634	+ 3,6
• davon Brief	64	- 27,3
• davon Paket	527	+ 23,7
• Sonstige	63	
Einigungsquote	78 %	+ 4



88,2 % der im Jahr 2021 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

Overview of 2021 – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

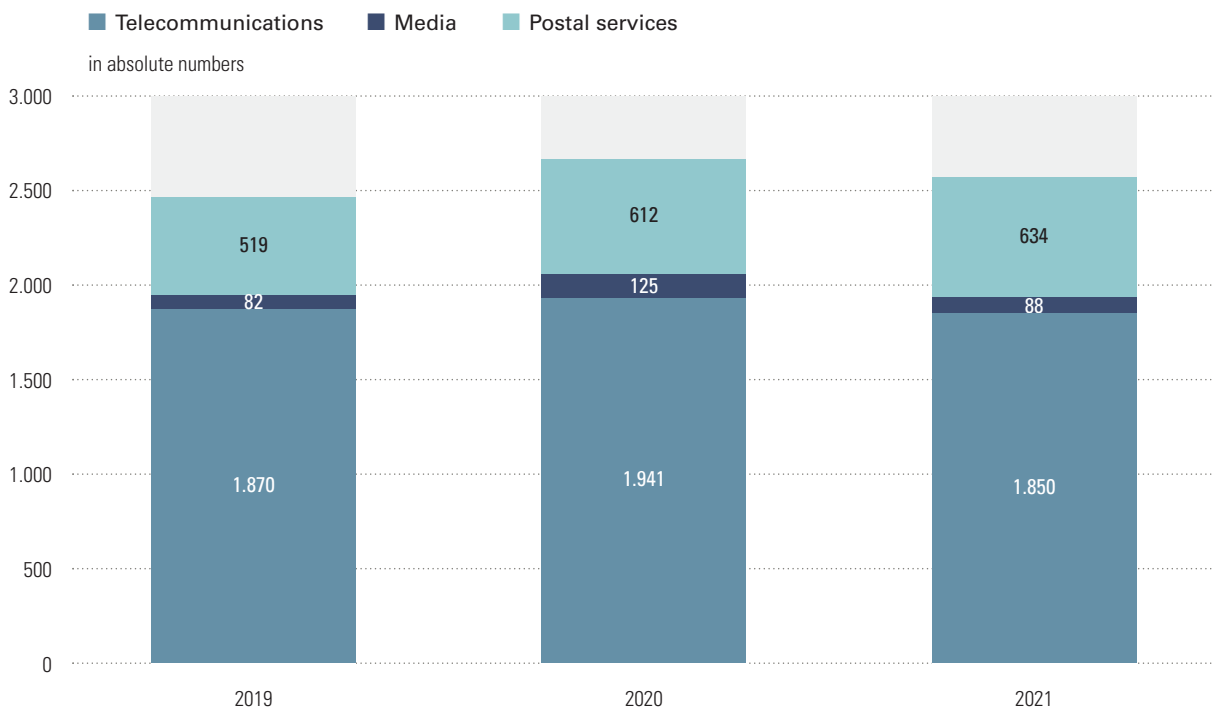
In the second year of the pandemic, the conciliation bodies at RTR returned to a virtually normal state of affairs. The year 2020 had seen a clear rise in complaints, concerning things such as internet connectivity as more people began working from home, or because of parcel delivery times following the surge in online shopping. In 2021, by contrast, such complaints were rare. Providers of postal and communications services, on the one hand, had apparently responded to the changed pattern in customer demand. At the same time, everyone was becoming increasingly accustomed to the „new reality“; another factor reducing the problem load. These developments also account for the overall decline in conciliation cases. A moderate increase was seen only in the postal sector.

RTR has three conciliation bodies:

- Conciliation body for telecommunications services
- Conciliation body for media
- Conciliation body for postal services

For these three units, 2021 did not herald any remarkable changes—with two exceptions. Rather than conciliation procedures in the narrow sense, these exceptions related mostly to surging cases of number abuse¹ and increasingly frequent complaints by recipients of postal items².

Figure 01: Conciliation procedures involving telecoms, media and postal services, 2019–2021



¹ See section 3 on the contact point for reporting phone number misuse for details (in German).

² See section 5.5 on postal recipient complaints (in German).

Professionalism and cooperation continued to predominate in dealings with providers in Austria. Such an outstanding statistical outcome could not have been achieved without providers' assistance in conciliation. Over 91 per cent of a total of 1,938 cases relating to telecommunications and media were resolved within 90 days. Conciliation resulted in a settlement in 79 per cent of cases. Of the 634 cases involving postal services, almost 88.2 per cent were completed within 90 days, including 78 per cent with a satisfactory outcome.

The new Telecommunications Act 2021 (TKG 2021) passed at the end of the year brought with it sweeping changes, some of which have impacted conciliation procedures. A case in point is the category of providers potentially participating in conciliation procedures, with providers of „number-independent interpersonal communications services“ now included. In practice, the latter group encompasses mainly messaging and email service providers. The new act has officially designated the contact point for reporting number misuse³ as a „single point of contact“ in issues relating to telephone number misuse. The novel user protection mechanisms envisaged in the TKG 2021 are described in detail in section 5.1 (in German).

Conciliation procedures in telecommunications

Conciliation cases relating to telecommunications saw a marginal decline, with the number falling from 1,941 to 1,850.

When examined in terms of subject, no real shift is seen. As in previous years, the ongoing concern continues to be „contractual issues“, which stands for a broad variety of contract-related problems. Complaints relating to the quality of mobile internet service again increased in number from the year before. Surprisingly, complaints about text messaging bills also rose significantly.⁴

Conciliation cases related to roaming remained at a low level. Due to the pandemic, 2020 saw roaming service use decline, and this trend perpetuated into 2021 while also impacting the number of conciliation cases.

Conciliation procedures in media

In contrast to telecommunications services and postal services, conciliation cases relating to media, such as cable television, continue to be few in number and even dropped significantly in 2021, from the previous year's 125 cases to 88. Here contract-related issues continue to dominate, to a much greater extent than in the telecommunications service sector.

Conciliation procedures in postal services

Parcel delivery volumes are growing consistently, with no end in sight. The upward trend, fuelled by factors besides just the coronavirus pandemic, has given way to even more conciliation case requests. Still, against the background of overall market growth, an increase of 22 cases would seem negligible.⁵

As in previous years, complaints centred on three issues: parcel delivery problems, parcels lost in other countries and letter delivery problems.

It should be noted that, in most cases, post-related conciliation procedures can only be requested by parties sending postal items. In response to the sharp rise in recipient complaints, RTR decided to set up a separate portal for registering this type of complaint in the reporting year.⁶ The aim in doing so is to at least be able to generally identify detrimental developments and take counter-measures.

³ See section 3 on the contact point for reporting phone number misuse (in German)

⁴ The increase is mainly related to the FluBot virus. See section 3 on the contact point for reporting phone number misuse for details.

⁵ RTR estimates the number of parcels delivered within Austria in 2021 at 308 million.

⁶ See section 5.5 on postal recipient complaints (in German).



01

2021 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post



www.rtr.at

01 2021 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

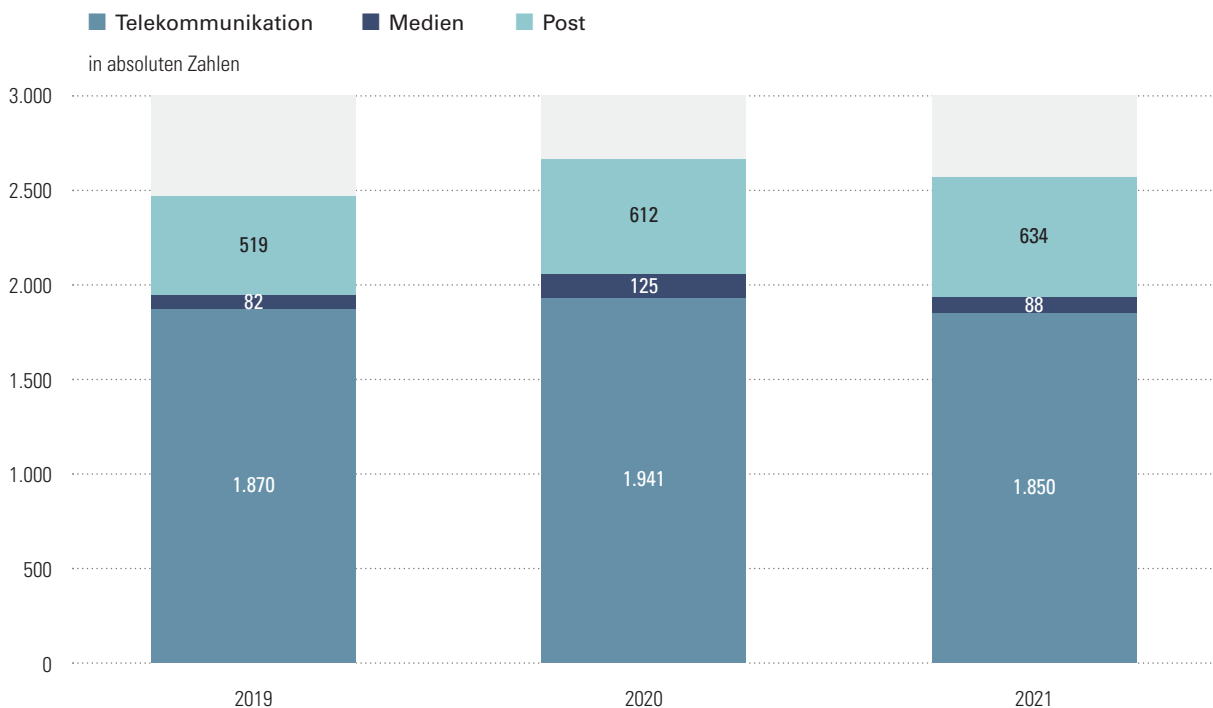
Im zweiten Jahr der Pandemie kehrte bei den Schlichtungsstellen der RTR so etwas wie eine Normalität ein. Während 2020 beispielsweise die Umstellungen auf vermehrte Heimarbeit oder der Ansturm auf den Versandhandel noch deutliche Spuren bei Beschwerden wie zu Internetanschlüssen oder Paketlaufzeiten hinterließ, konnten diese 2021 kaum mehr festgestellt werden. Auf der einen Seite reagierten die Anbieter von Post- und Kommunikationsdiensten offenbar auf die geänderten Anforderungen ihrer Kundinnen und Kunden. Auf der anderen Seite wird die zunehmende Übung mit der „neuen Realität“ ihren Teil dazu beigetragen haben, dass Probleme weniger geworden sind. Diese Entwicklung führte auch dazu, dass die Verfahren gesamthaft rückläufig waren. Nur im Postbereich kam es zu einer moderaten Steigerung.

Für die drei Schlichtungsstellen bei der RTR,

- die Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste,
- die Schlichtungsstelle für Medien und
- die Schlichtungsstelle für Postdienste

war 2021 – von zwei Ausnahmen abgesehen – somit ein Jahr ohne spektakuläre Neuerungen. Die genannten Ausnahmen betrafen nicht das Schlichtungsverfahren im engeren Sinn, sondern vor allem den stark steigenden Rufnummernmissbrauch¹ und die Zunahme von Beschwerden beim Empfang von Postsendungen².

Abbildung 01: Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2019 bis 2021



¹ Siehe Kapitel 3 Rufnummernmissbrauch.

² Siehe Kapitel 5.5 Postempfangsbeschwerden.

Weiterhin professionell und kooperativ gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den österreichischen Anbietern. Ohne deren Mitwirkung wären die hervorragenden Kennzahlen im Schlichtungsverfahren nicht möglich.

Von den insgesamt 1.938 Verfahren im Bereich Telekommunikation und Medien konnten mehr als 91 % binnen 90 Tagen beendet werden. In 79 % aller Verfahren wurde eine Einigung herbeigeführt. Im Postbereich wurden 634 Verfahren durchgeführt. Fast 88,2 % wurden binnen 90 Tagen beendet. 78 % davon mit einer positiven Lösung.

Ende des Jahres brachte das neue Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) wesentliche Neuerungen, auch für das Schlichtungsverfahren mit. Insbesondere erweiterte sich der Kreis der potenziellen Anbieter im Schlichtungsverfahren um die so genannten „Nummernunabhängigen interpersonellen Kommunikationsdiensteanbieter“. Das umfasst in der Praxis vor allem Messenger- und E-Mail-Dienste. Die Meldestelle Rufnummernmissbrauch wurde durch das neue Gesetz formell zu einem „Single-point-of-Contact“ bei Fragen des Missbrauchs von Telefonnummern ernannt³. Den Neuerungen im Nutzerschutz durch das Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) ist im Kapitel 5.1 eine umfassende Darstellung gewidmet.

Schlichtungsverfahren Telekommunikation

Eine leichte Reduktion gab es bei den Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation. Die Anzahl der Fälle ist von 1.941 (2020) auf 1.850 (2021) gesunken.

Inhaltlich kam es kaum zu Verschiebungen. Der Dauerbrenner bleibt – wie schon in den Vorjahren – das Thema „Vertragsschwierigkeiten“ mit unterschiedlichsten vertragsrechtlichen Problemstellungen. Die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit der Qualität von mobilen Internetzugängen hat weiter zugenommen. Eher überraschend ist ein deutlicher Anstieg betreffend die Verrechnung von SMS⁴.

Weiterhin auf niedrigem Level blieben die Schlichtungsfälle im Zusammenhang mit Roaming. Der pandemiebedingte Rückgang des Jahres 2020 bei der Nutzung von Roamingdiensten setzte sich 2021 fort und wirkte sich auf die Entwicklung der Schlichtungsfälle entsprechend aus.

Schlichtungsverfahren Medien

Die Schlichtungsverfahren im Medienbereich (z.B. Kabelfernsehen) sind – im Vergleich zu den Telekommunikationsdiensten und Postdiensten – weiterhin auf einem niedrigen Niveau und sind 2021 signifikant von 125 auf 88 Fälle zurückgegangen. Weiterhin dominieren auch hier Vertragsschwierigkeiten, und zwar noch deutlicher als bei Telekommunikationsdiensten.

³ Siehe dazu Kapitel 3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch.

⁴ Diese Beschwerden stehen vor allem im Zusammenhang mit dem Flubot-Virus. Näheres in Kapitel 3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch.

Schlichtungsverfahren Postdienste

Das Volumen der versendeten Pakete steigt laufend, ein Ende ist nicht abzusehen. Dieser nicht nur durch die Corona-Pandemie bedingte Aufwärtstrend hat zu einer weiteren Steigerung bei den Schlichtungsverfahren geführt. Allerdings erscheint ein Plus von 22 Fällen in Anbetracht der Marktentwicklung⁵ vernachlässigbar.

Die Top 3 der Beschwerdegegenstände waren, wie auch in den Vorjahren, Probleme bei der Zustellung von Paketen, Verlust von Paketsendungen im Auslandsverkehr und Zustellprobleme bei Briefsendungen.

Bei den Schlichtungsverfahren im Postbereich ist darauf zu verweisen, dass in der Mehrzahl der Fälle nur die Versenderinnen und Versender von Postsendungen ein Verfahren beantragen können. Dem starken Anstieg von Empfangsbeschwerden Rechnung tragend, hat sich die RTR im Berichtsjahr dazu entschlossen, ein eigenes Meldeportal für Empfängerbeschwerden⁶ einzurichten, um zumindest grundsätzliche Fehlentwicklungen feststellen und Gegenmaßnahmen ergreifen zu können.

⁵ Die RTR schätzt, dass 2021 im Inland 308 Millionen Pakete zugestellt wurden.

⁶ Siehe dazu Kapitel 5.5 Postempfangsbeschwerden.



02

Die Schlichtungstätigkeit 2021 in Fakten und Zahlen

2	Die Schlichtungstätigkeit 2021 in Fakten und Zahlen	13
2.1	Telekommunikation und Medien	14
2.1.1	Schlichtungstätigkeit 2021 nach Anbietern	17
2.1.2	Analyse der Anbieter Telekommunikation und Medien	21
2.2	Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter	22
2.2.1	Häufigste Beschwerdethemen	23
2.2.2	Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern	24
2.2.3	Verfahrensergebnisse	25
2.2.4	Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern	26

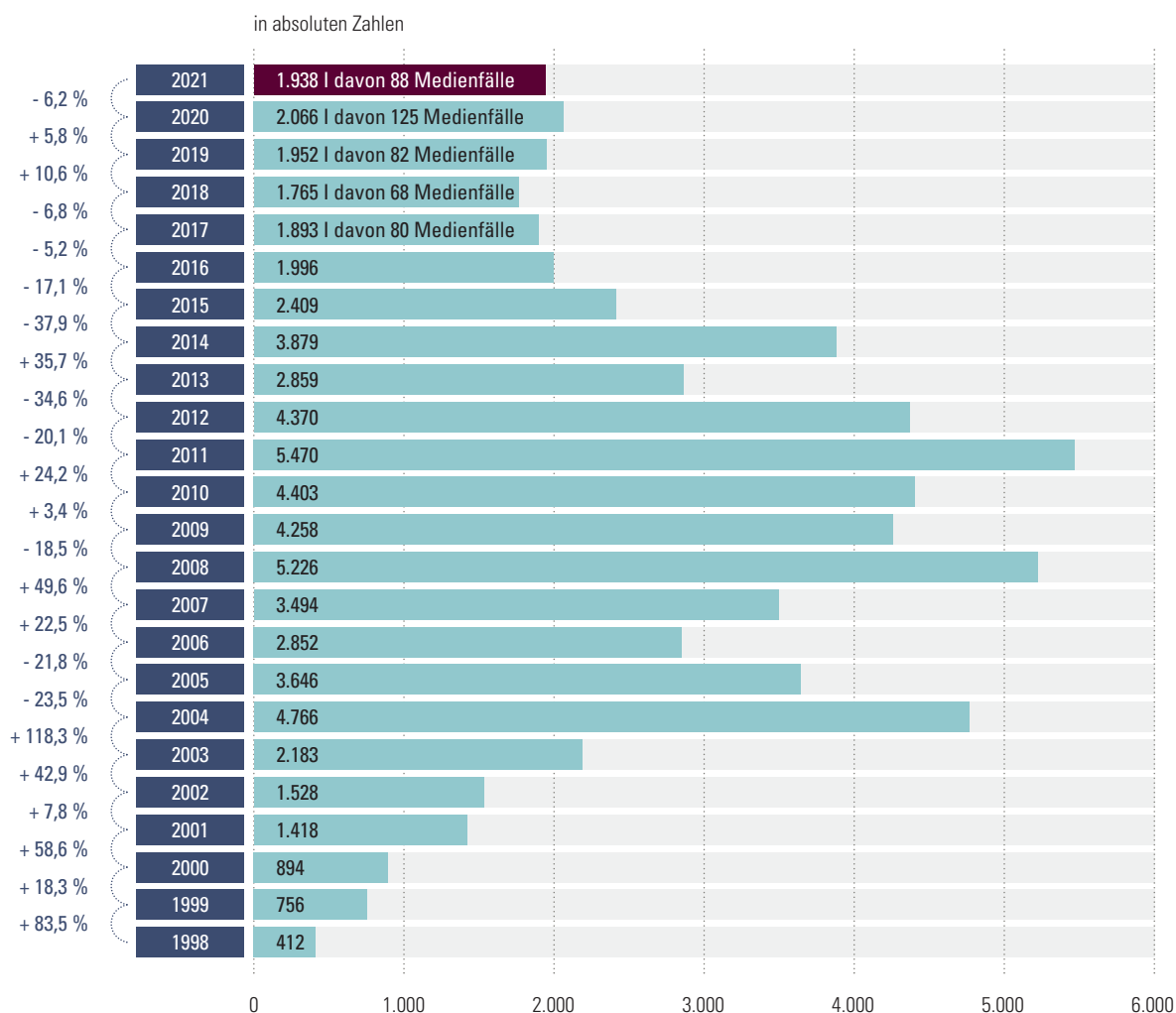
02 Die Schlichtungstätigkeit 2021 in Fakten und Zahlen

2.1 Telekommunikation und Medien

2021 war aus Sicht der Schlichtungsstelle ein unaufgeregtes Jahr. Die Schlichtungsfälle im Bereich Telekommunikation gingen nach leichten Anstiegen in den Vorperioden etwas nach unten. Weiterhin ist auf die relative Stabilität über die letzten Jahre hinzuweisen. Die Anzahl der Fälle bewegte sich rund um die Marke 2.000. Echte spezielle „Schwerpunktprobleme“, die die Beschwerden, wie in der Vergangenheit immer wieder geschehen, nach oben treiben, gibt es aktuell nicht. Insofern kann man aus Sicht der Schlichtungsstelle der Branche zurzeit ein sehr gutes Zeugnis ausstellen.

Dasselbe gilt für die Medienschlachtungen. Die Schlichtungsfälle befinden sich auch hier auf einem niedrigen Niveau.

Abbildung 02: Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2021⁷⁺⁸



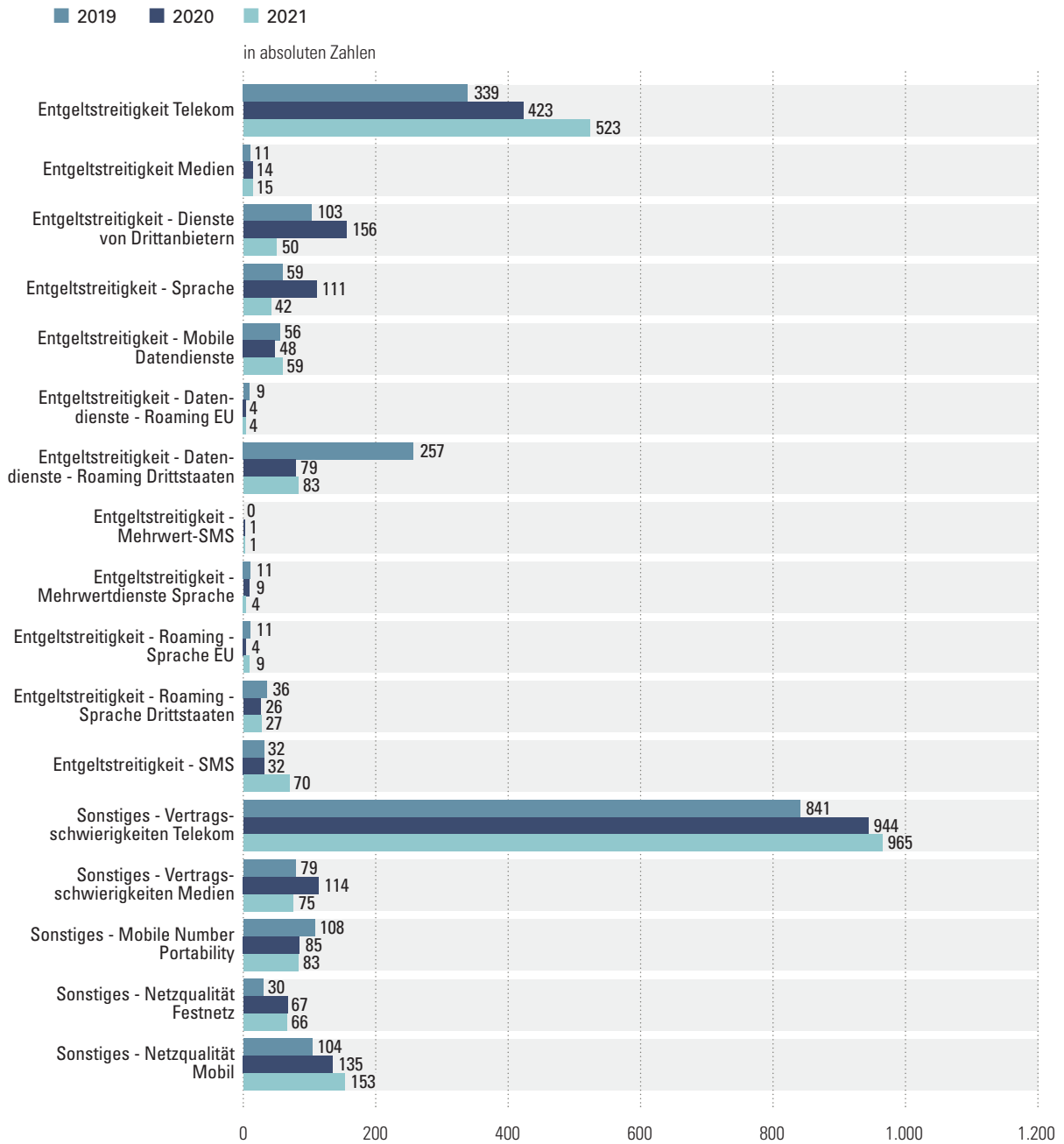
⁷ Die Medienschlachtungen wurden im Jahr 2003 etabliert und sind daher ab einschließlich 2003 in der Grafik ausgewiesen.
⁸ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Betrachtet man die Entwicklung bei den Beschwerdegegenständen, zeigt sich – mit einer Ausnahme – eine Fortsetzung der 2020 durch die Pandemie eingeleiteten Entwicklung:

- Beschwerden im Zusammenhang mit Roaming befinden sich, bedingt durch die eingeschränkt Reisetätigkeit, weiterhin auf einem geringen Niveau.
- Mit der steigenden Bedeutung des Internetanschlusses kam es bei den Beschwerden zu mobilen Internetzugängen zu einer weiteren leichten Steigerung. Beschwerden zu Festnetzinternet blieben in etwa gleich, nachdem es 2020 hier noch deutlich nach oben ging.
- Auffallend ist der Anstieg von Beschwerden zur Verrechnung von SMS, zurückzuführen auf ein Spezialproblem – das „Flubot“-Virus. Sind Smartphones von diesem Virus befallen, führt das unter anderem zu einem automatisierten Massenversand von SMS. Dementsprechend können auch hohe Entgeltsummen anfallen⁹.
- Nur der bereits erwähnte Anstieg bei Vertragsschwierigkeiten scheint eine langjährige Entwicklung zu sein.

⁹ Näheres im Kapitel 3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch.

Abbildung 03: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)¹⁰



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

¹⁰ Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

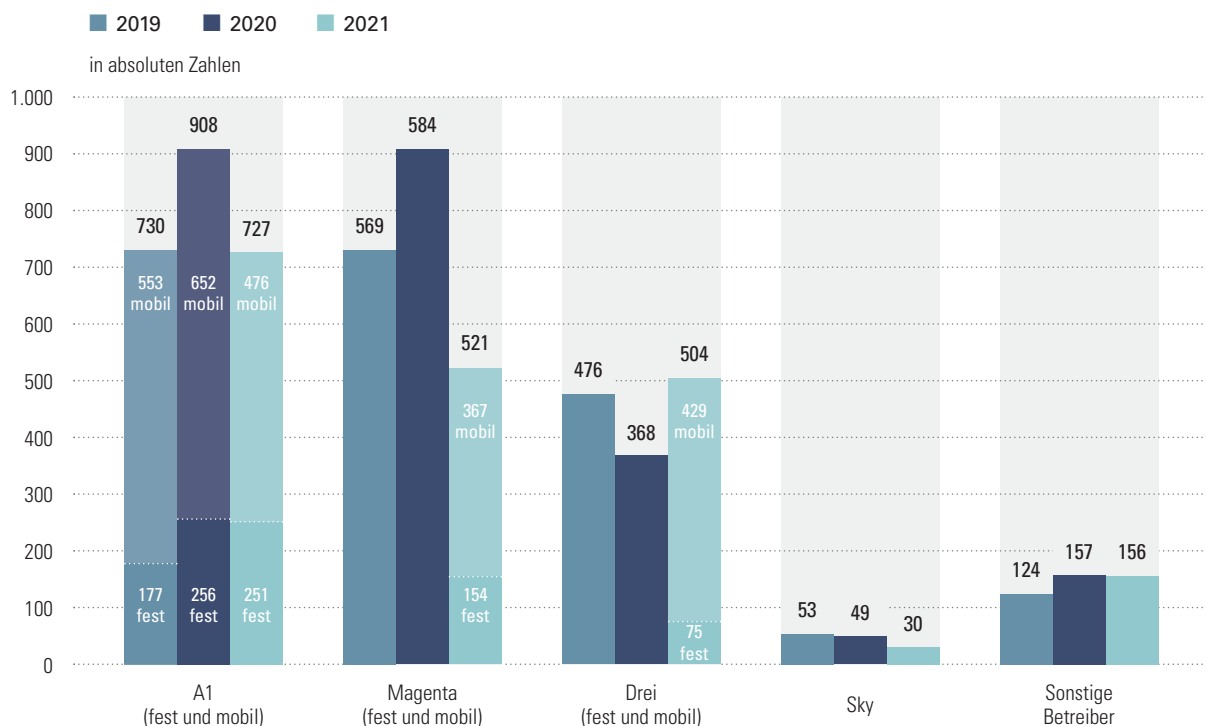
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2021 nach Anbietern

2021 hat sich die Entwicklung hier umgekehrt. Legten 2020 A1 und Magenta noch deutlich zu, konnten beide Anbieter ihre Fallzahlen 2021 wieder reduzieren. Anders beim dritten großen Mobilfunkanbieter. Während Hutchison 2020 noch als einziger der drei großen Anbieter eine rückläufige Entwicklung erreichen konnte, wurden 2021 504 Schlichtungsanträge gestellt, das sind 136 mehr als noch 2020. Allerdings über die Monate betrachtet, erkennt man, dass die gesamte Steigerung dem ersten Halbjahr 2021 zuzurechnen war. Nach den Beobachtungen der Schlichtungsstelle war das vor allem auf in diesem Zeitraum durchgeführte Produktumstellungen zurückzuführen. Im zweiten Halbjahr haben sich die Fallzahlen bei Hutchison wieder normalisiert.

Weiterhin gilt, dass Diskontanbieter einen auffällig geringen Anteil bei der Schlichtungstätigkeit haben. Die Schlichtungsverfahren von Diskontanbietern sind, soweit es sich um eigenständige Betreiber handelt (z.B. Hot, Spusu), alle in der Rubrik „sonstige Betreiber“ enthalten. Handelt es sich um Beschwerden zu den Marken der drei großen Betreiber, werden diese entsprechend zugeordnet (z.B. Yesss oder bob).

Die Schlichtungsverfahren zu Sky, die ausschließlich den Bereich Medien betreffen, sind zum wiederholten Male weniger geworden. Eine über die Jahre sehr positive Entwicklung.

Abbildung 04: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Betreibern Telekommunikation und Medien in absoluten Zahlen)¹¹⁺¹²



¹¹ Schlichtungsfälle werden erst ab 2021 über alle Anbieter hinweg nach Fest- und Mobilnetzen getrennt erfasst.

¹² Magenta umfasst auch die Verfahren zu UPC.

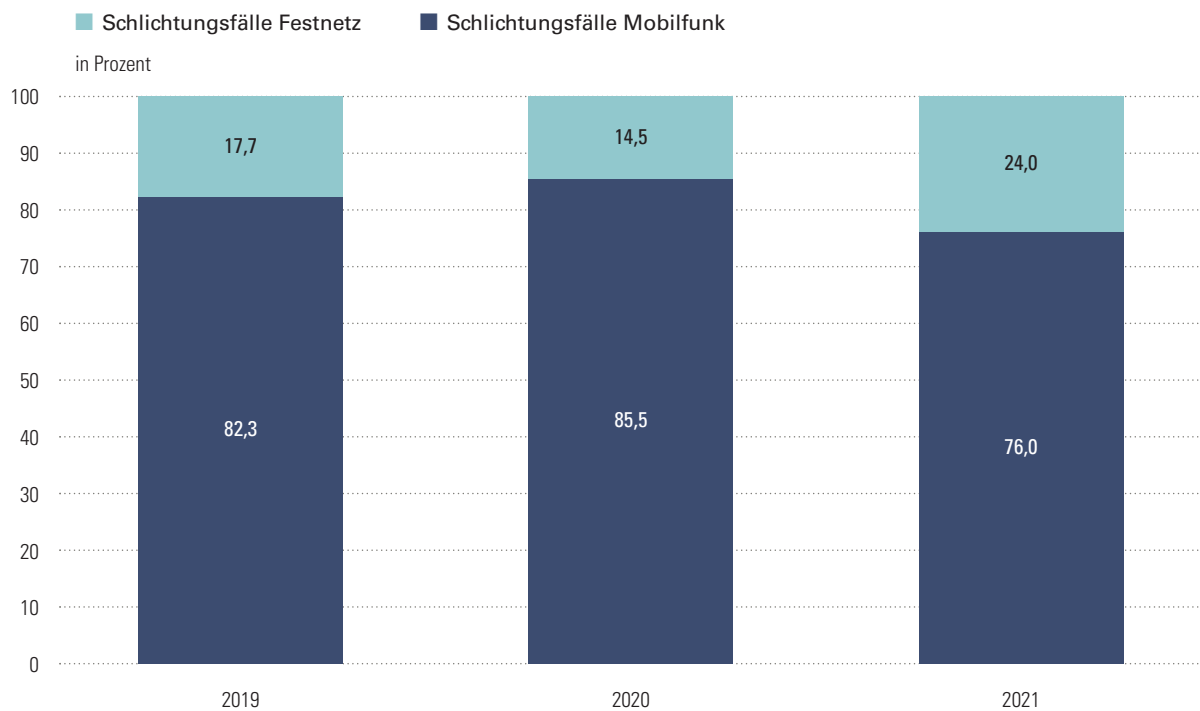
Folgende inhaltliche Entwicklungen lassen sich aus der Beschwerdestatistik für 2021 ableiten:

1. Beschwerden zu Festnetz nehmen anteilmäßig zu

Obwohl weiterhin Mobilfunk bei den Schlichtungsverfahren dominiert, ist doch ein deutlicher Zuwachs des Anteils von Festnetzbeschwerden festzustellen.

Das kann auch als Indikator gesehen werden, dass die Produktgestaltung im Mobilfunkbereich „beschwerderobuster“ wird. Je mehr die Produkte „flat“ verrechnet werden oder sehr hohe Nutzungsmengen (z.B.: inkludierte Sprachminuten und Datenvolumina) beinhalten, desto weniger kann es insbesondere zu Verrechnungsstreitigkeiten kommen.

Abbildung 05: Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2019 bis 2021



2. Anteil bei den Nichtentgeltstreitigkeiten steigt 2021 wieder deutlich

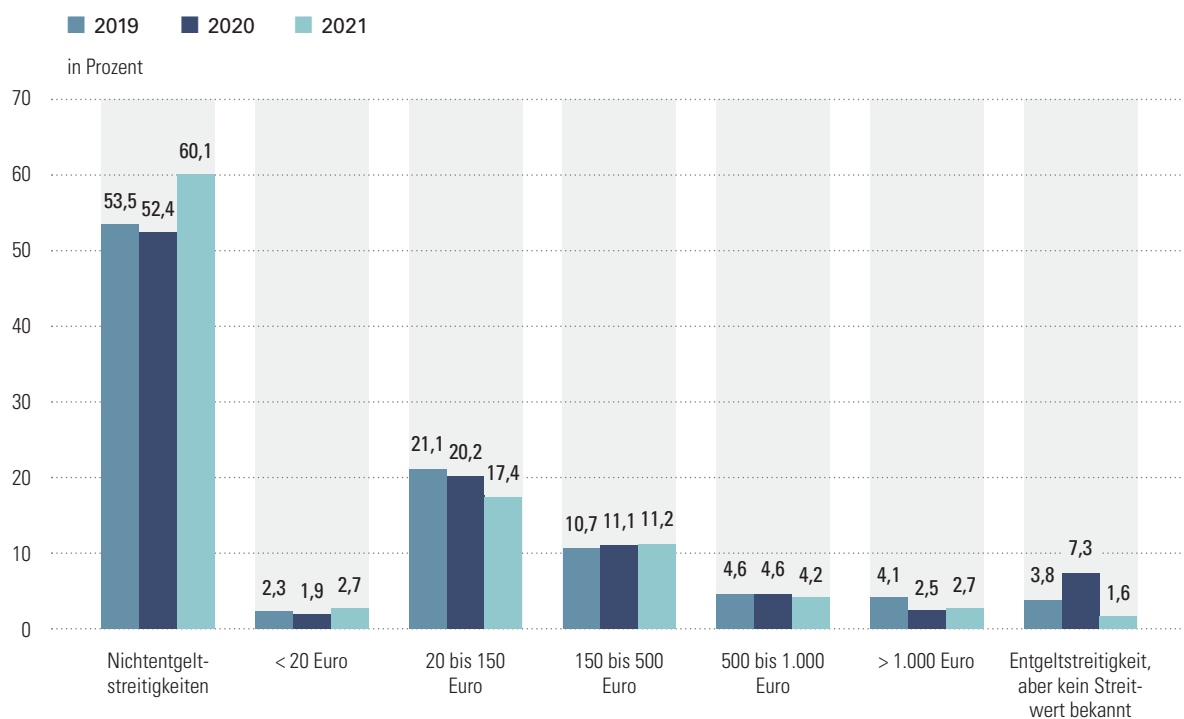
Der 2020 feststellbare Rückgang bei den Nichtentgeltstreitigkeiten scheint ein einmaliges Ereignis gewesen zu sein. 2021 ist wieder eine deutliche Umkehr festzustellen. Vielleicht ist auch das ein Indikator dafür, dass verbrauchsabhängige Verrechnungen immer seltener werden. In der Mehrzahl der Entgeltstreitigkeiten stehen diese im Zusammenhang mit vertraglichen Problemen, etwa welche Rabatte vereinbart wurden.

3. Durchschnittlicher Streitwert wieder gestiegen

Nach einem geringen Streitwert von 357 Euro für 2020 stieg dieser in der Berichtsperiode wieder an und zwar auf 413 Euro.

Kaum Veränderung hat es 2021 bei den Streitwertkategorien gegeben. Weiterhin ist positiv zu vermerken, dass die hohen Streitwerte nur einen geringen Anteil an den Schlichtungsverfahren ausmachen.

Abbildung 06: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Streitwert)



4. Mit 79 % eine weiterhin hohe Einigungsquote

Die Einigungsquote von 79 % liegt 2021 auf dem exakt selben Niveau wie 2020. Diese besondere Stärke des Schlichtungsverfahrens, Streitigkeiten zu lösen, ohne dass es „Verlierer“ gibt, wird von den Marktteilnehmern weiterhin wahrgenommen und genutzt. Das hohe Engagement der Anbieter, im Sinne ihrer Kundinnen und Kunden rasch und unbürokratisch Lösungen zu finden, trägt zu dieser erfreulichen Bilanz wirksam bei. In vielen Fällen gelingt es den Anbietern bereits unmittelbar nach der Verfahrenseinleitung, eine Einigung mit den involvierten Nutzerinnen und Nutzern zu finden.

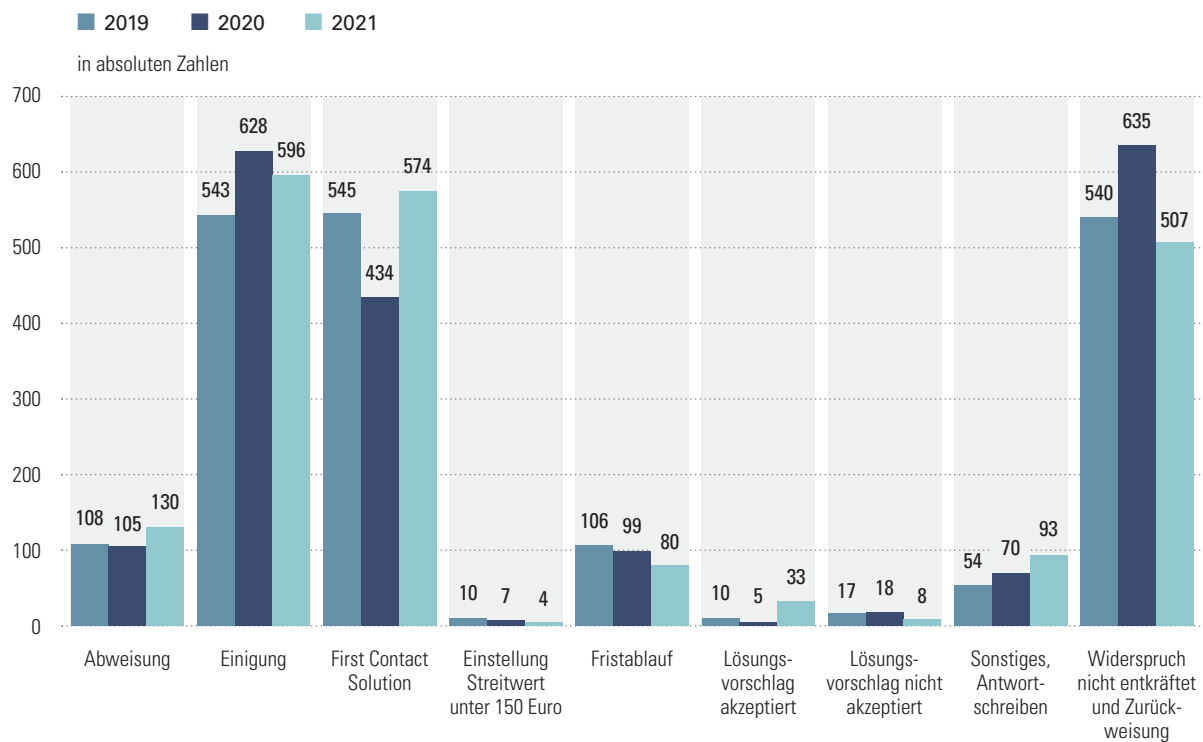
Selbst bei den formell erstellten Lösungsvorschlägen, die 2021 gestiegen sind, ist die Einigungsquote hoch. Von insgesamt 41 Fällen wurden 33 von beiden Seiten angenommen.

5. Formelle Vertragsbeendigungen werden weniger

Erfreulich ist der deutliche Rückgang bei den Zurückweisungen und Beendigungen durch Fristablauf. 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 Betreiber gerichtet wurde. Eine Einstellung durch Fristablauf findet dann statt, wenn eine Beschwerdeführerin oder ein Beschwerdeführer trotz mehrmaliger Aufforderung nicht am Verfahren mitwirkt.

Die Zahl der Abweisungen von Verfahrensanträgen stieg zwar an, findet sich aber weiterhin auf einem niedrigen Niveau. Eine Abweisung wird in jenen Fällen verfasst, in denen eine Beschwerde nach sorgfältiger Prüfung nicht gerechtfertigt ist. Dabei wird die Entscheidung, vergleichbar mit einem abweisenden Gerichtsurteil, umfassend schriftlich begründet.

Abbildung 07: Beendete Schlichtungsverfahren 2019 bis 2021 (nach Art der Erledigung)¹³



¹³ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

2.1.2 Analyse der Anbieter Telekommunikation und Medien

Betreiber bzw. einzelne Marken werden nachstehend nur dann gesondert dargestellt, wenn mehr als 50 Verfahren zuzuordnen sind. Weiters wird eine Differenzierung der Betreiber nach den Sparten Fest- und Mobilnetzen vorgenommen, soweit diese signifikant sind. Da Sky und HD Austria die größten Repräsentanten in der Medienschlichtung sind, werden sie in Abbildung 8 ausgewiesen und gesondert besprochen, obwohl beiden Unternehmen deutlich weniger als 50 Verfahren zuzurechnen sind.

2.1.2.1 Einigungen bei den großen Anbietern

Bei der Analyse der Einigungsquoten bei den drei großen Anbietern scheint Nachstehendes erwähnenswert:

- A1 mobil liegt sowohl bei den gesamten Einigungen und insbesondere auch bei der First Contact Solution leicht zurück.
- Die höchsten Einigungsquoten kann man bei Hutchison Festnetz und Magenta Mobil feststellen.
- Erstmals führt HD Austria die Medienschlichtung an. Die Einigungsquote ist bei HD Austria im Vergleich die Größte.

Abbildung 08: Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2021

2021	A1 Mobil ^{*)}	A1 Festnetz	Magenta Mobil	Magenta Festnetz	Hutchison Mobil	Hutchison Festnetz	HD Austria	Sky
Gesamtzahl eingebrachter Verfahren	476	251	367	154	429	75	28	26
Abgeschlossene Verfahren	375	178	265	141	317	56	12	23
davon mit Einigung	292	148	233	110	317	49	11	20
davon First Contact Solutions	95	61	152	72	233	23	n.a.	n.a.
Einigungsquote	78 %	83 %	84 %	78 %	84 %	88 %	92 %	87 %

^{*)} inkl Yesss! und bob

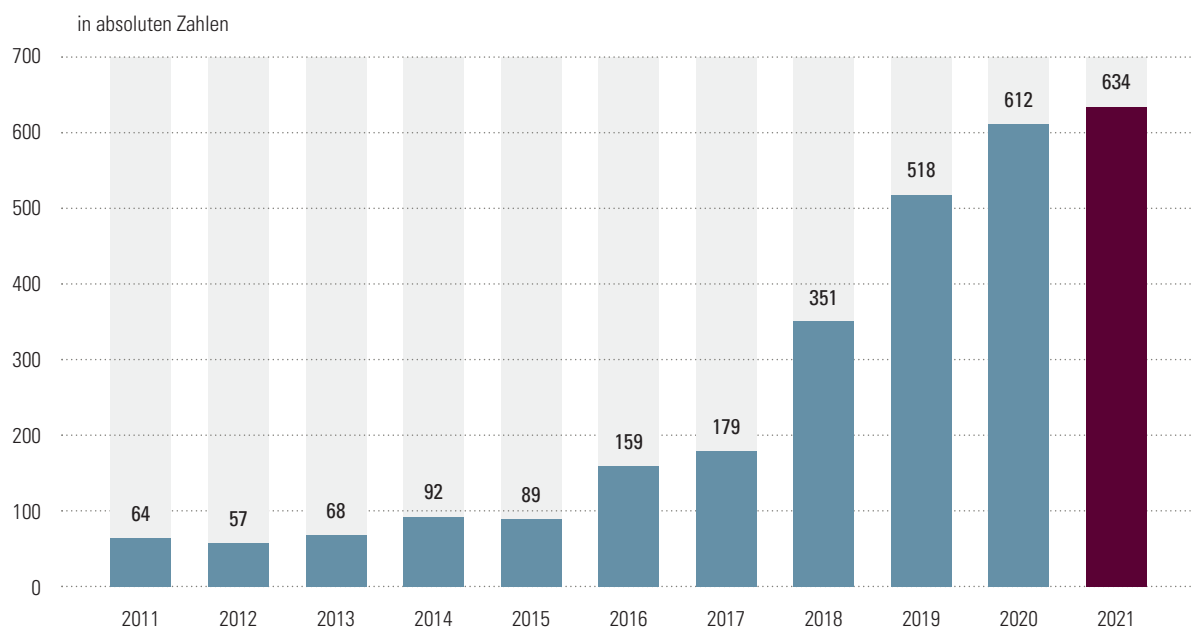
2.1.2.2 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter

Fast gleich geblieben ist die Anzahl der Schlichtungsverfahren bei den kleineren Anbietern. Sie liegt bei 156 Verfahren nach 157 im Jahr 2020. In der Zahl umfasst sind auch alle virtuellen Mobilfunkanbieter, wie z.B. Hot und Spusu. Sie leisten nicht nur einen wesentlichen Beitrag für den Erhalt eines stabilen Wettbewerbs am Mobilfunkmarkt in Österreich, sondern zeichnen sich auch durch hohe Kundenorientierung und Beschwerdevermeidung aus. Das zeigt sich auch bei den Schlichtungsverfahren. Diese lassen sich in der Regel rasch und mit einer hohen Einigungsquote durchführen. Nur vereinzelt gibt es kleinere Anbieter, die an ihre gesetzlich vorgeschriebene Mitwirkungspflicht erinnert werden müssen.

2.2 Schlichtungsverfahren Postdiensteanbieter

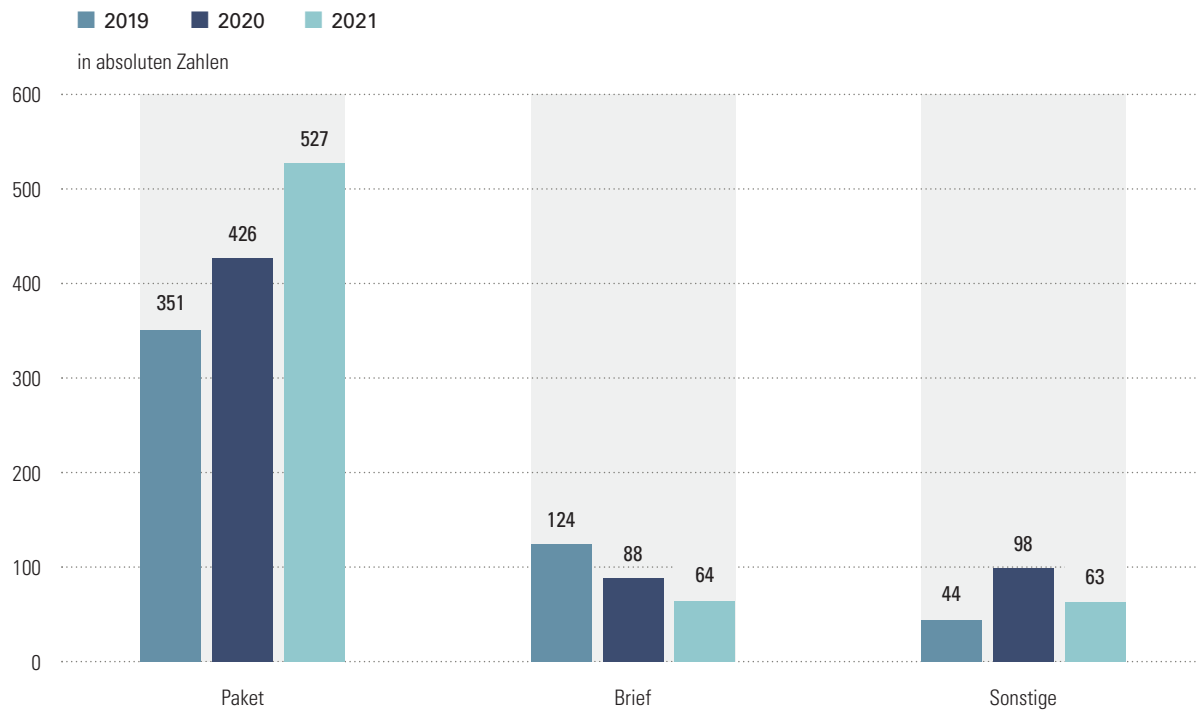
Interessant ist die Fallentwicklung 2021 bei den Postschlichtungsfällen. Mit nur 22 zusätzlichen Fällen im Berichtsjahr, insgesamt waren es 634 Verfahren, wird im Jahr 2022 zu beobachten sein, ob die seit 2017 stattgefundenen deutlichen jährlichen Steigerungen nunmehr abflachen.

Abbildung 09: Entwicklung der Post-Streitschlichtungsverfahren 2011 bis 2021



Kontinuierlich ist hingegen der Anstieg bei Beschwerden betreffend den Paketversand. Dass dies vor allem mit dem durch den steigenden Onlinehandel laufend zunehmenden Versandvolumen im Zusammenhang steht, braucht nicht weiter erklärt zu werden. Gegenteiliges gilt für den Briefversand, der durch die zunehmende Digitalisierung immer mehr durch andere Kommunikationsmittel substituiert wird.

Abbildung 10: Schlichtungsfälle nach Bereichen 2019 bis 2021

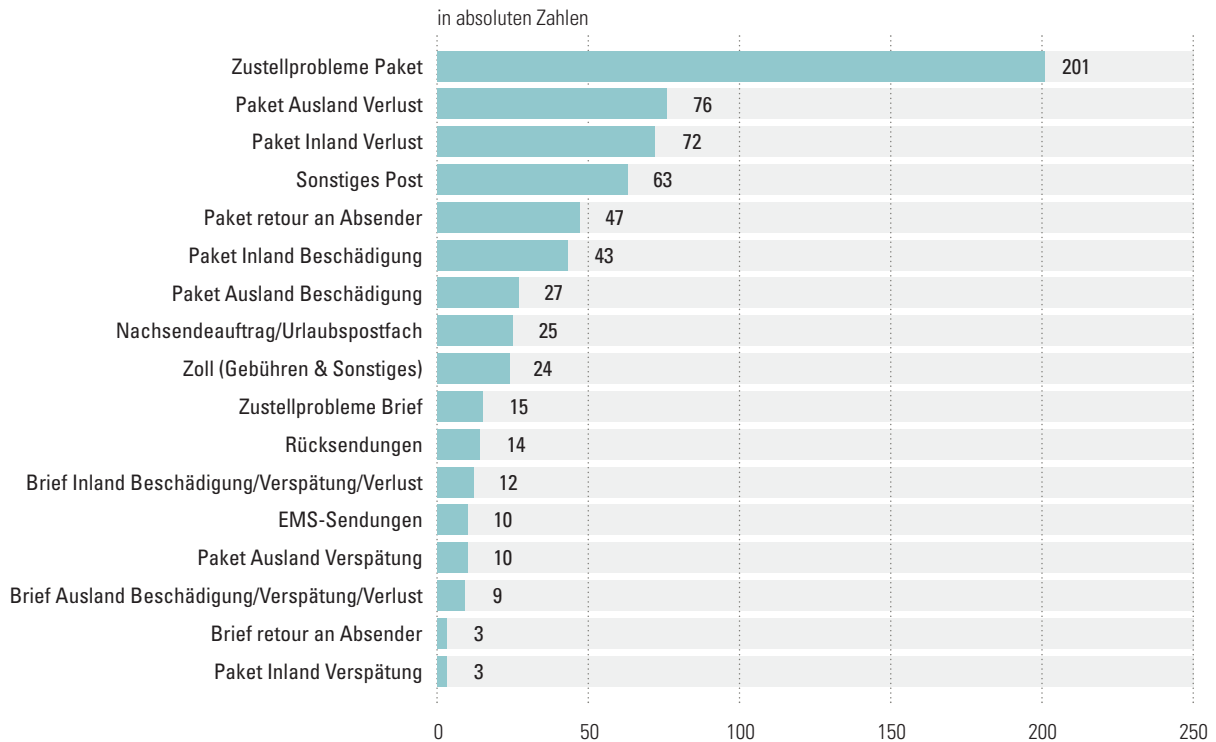


2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Der häufigste Gegenstand bei den eingebrachten Anträgen betraf „Zustellprobleme Paket“. In diesem Zusammenhang drehte es sich beim Großteil der Beschwerden um die Unterlassung eines Zustellversuches trotz Anwesenheit am Abgabeort. Oftmals entstand der Verdacht, dass von einzelnen Postdiensteanbietern systematisch auf Zustellversuche verzichtet wurde. Das führte letztlich dazu, dass 2021 gegen einen Postdiensteanbieter sogar ein Aufsichtsverfahren eingeleitet wurde.

Viele Verfahren sind auch dem Bereich Verlust oder Beschädigung der Paktsendungen zuzuordnen. Gerade bei den Beschädigungen ist es oftmals sehr schwierig festzustellen, ob diese dem Postdiensteanbieter zuzuschreiben sind oder beispielsweise die Folge einer mangelhaften Verpackung sind. Besonders problematisch bei diesen Fällen ist auch die Vielzahl der bestehenden Haftungsbeschränkungen.¹⁴

¹⁴ Siehe dazu Kapitel 5.6 Haftungsbeschränkungen beim Paketversand

Abbildung 11: Schlichtungsfälle 2021: Schlichtungsgegenstände

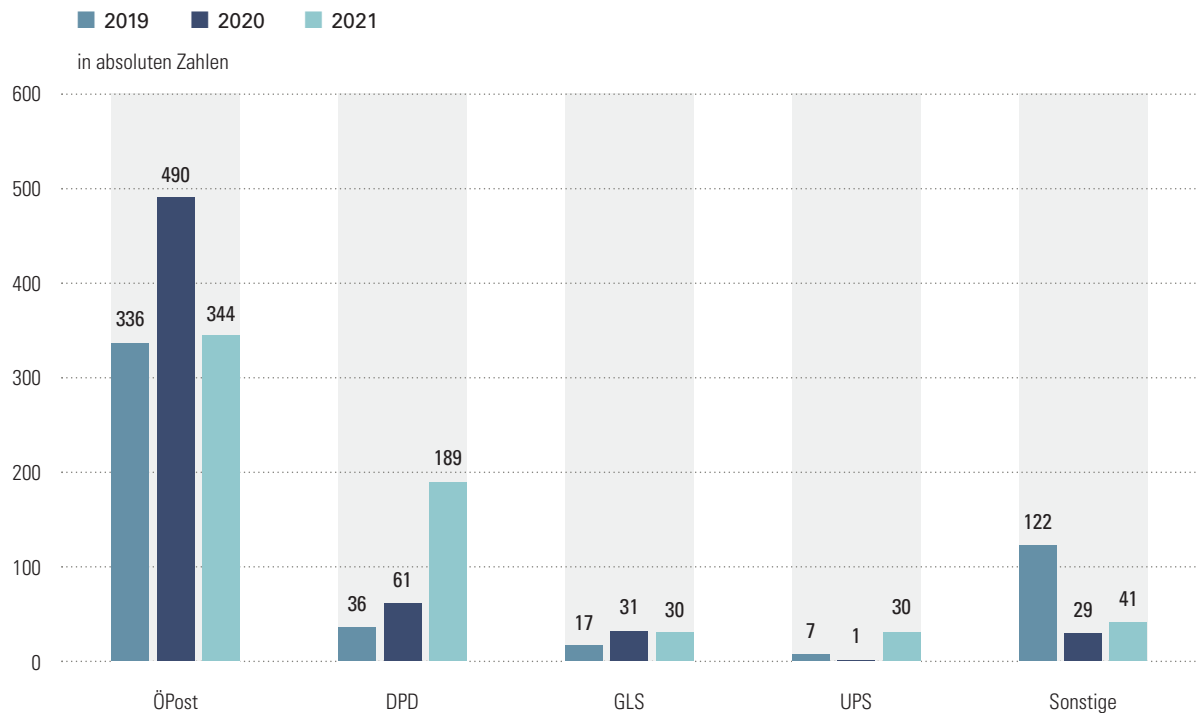
2.2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste nach Anbietern

2021 haben insgesamt vier Anbieter zumindest 30 Fälle zu verzeichnen. Bei UPS ist die Steigerung von einem Fall 2020 auf 30 Fälle 2021 angestiegen.

Merklich spürbar ist der Rückgang bei der ÖPost. Die 344 registrierten Fälle entsprechen quantitativ jenen des Jahres 2019. Die pandemiebedingten Herausforderungen wie steigende Sendungsvolumina, Ressourcenengpässe etc. konnten 2021 offenbar gut bewältigt werden. Der Vollständigkeit halber ist festzuhalten, dass die ÖPost ein größeres Leistungsspektrum zu erfüllen hat als die meisten anderen Postdiensteanbieter. Umfasst sind u.a. der gesamte Bereich Briefsendungen einschließlich behördlicher Briefsendungen RSa und RSb.

Am auffallendsten ist die Steigerung bei DPD. Diese ist auf Zustellprobleme zurückzuführen, welche vor allem in der ersten Jahreshälfte festzustellen waren.

Bemerkenswert ist im Berichtsjahr auch die Tatsache, dass Amazon als Postdiensteanbieter in keinem einzigen Schlichtungsfall involviert war. Kommt es hier zu Problemen, erfolgt die Lösung demnach über Amazon als Onlinehändler und nicht als Postdiensteanbieter. Der Vollständigkeit halber ist festzuhalten, dass Amazon nur dann als Postdiensteanbieter zu klassifizieren ist, wenn Pakete von anderen Onlinehändlern (via Amazon Marketplace) befördert werden. Der Transport der eigenen Pakete ist kein Postdienst.

Abbildung 12: Eingebraachte Schlichtungsanträge 2019 bis 2021 nach Postdiensteanbietern

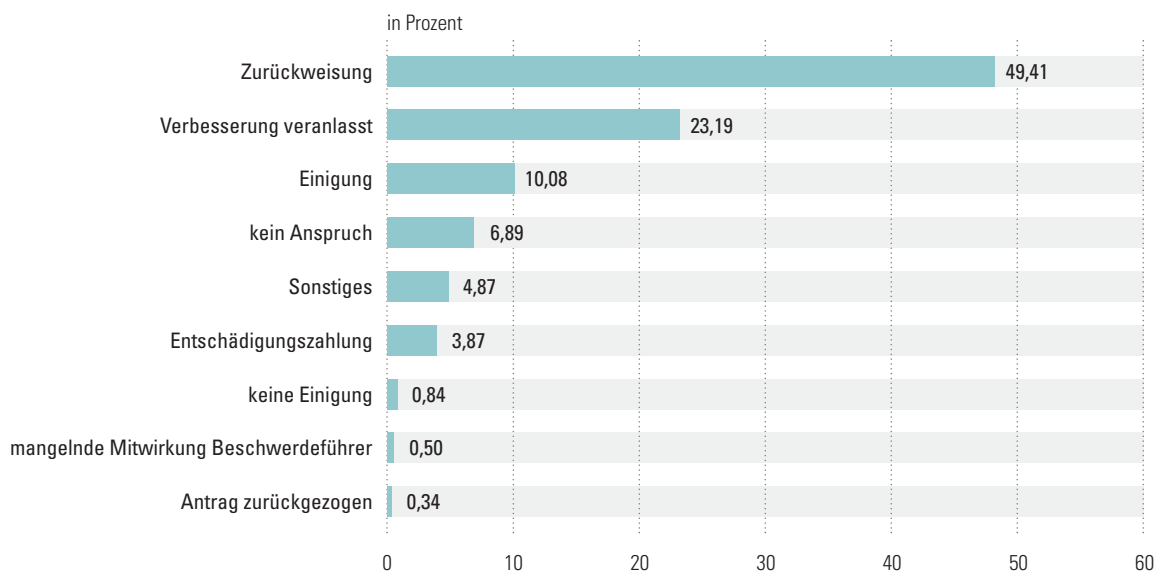
2.2.3 Verfahrensergebnisse

Von den 2021 abgeschlossenen Verfahren endeten fast 78 % der Fälle mit Einigung, Entschädigungszahlung oder veranlasster Besserung.

Hier unterscheiden sich die Postschlichtungen von jenen im Bereich der Kommunikationsdienste. Bei Postschlichtungen handelt es sich um einmalige und vorab bezahlte Leistungen, nämlich die Versendung eines Paketes. Regelmäßige Grundentgelte, dauerhafte Leistungsstörungen etc. kommen somit nicht vor. Beschwerden sind daher fast immer auf eine einzelne Postsendung zurückzuführen, bei der rückblickend Probleme aufgetreten sind, die sich nicht mehr ungeschehen machen lassen, wie z.B. ein nicht erfolgter Zustellversuch. Lösungen sind somit oft auf die Zukunft hin abgestellt, wie z.B., dass Zusteller entsprechend instruiert und geschult werden oder andere organisatorische Vorkehrungen getroffen werden. Entschädigung sind dann ein Thema, wenn der Inhalt von Paketen beschädigt wurde. In nur 18 Fällen wurde nach sorgfältiger Prüfung festgestellt, dass kein berechtigter Anspruch seitens der Beschwerdeführenden bestand und der Schlichtungsantrag wurde zurückgewiesen.

Weiterhin groß ist der Anteil der Zurückweisungen wegen fehlender Verfahrensvoraussetzungen. Häufigste Gründe dafür sind fehlende vorangegangene Beschwerden und der Umstand, dass oft Empfänger von Postsendungen einen Schlichtungsantrag stellen, mangels Vertragsbeziehung mit dem Postdiensteanbieter aber nicht antragsberechtigt sind. Im zuletzt genannten Fall müssten sich die Empfänger an den Versender wenden, damit dieser tätig werden kann. Um für all diese Fälle zumindest eine generelle Beschwerdeerfassung vorzunehmen, wurde im ersten Halbjahr ein eigenes Portal auf der Website der RTR¹⁵ eingerichtet.

¹⁵ Siehe dazu Kapitel 5.5 Postempfangsbeschwerden

Abbildung 13: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2021 (nach Verfahrensergebnis)

2.2.4 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern

Die Verfahrensstatistik enthält jene Postdiensteanbieter, denen mindestens 30 Schlichtungsverfahren zuzurechnen sind. Im Berichtsjahr 2021 sind das DPD, GLS, ÖPost und UPS.

UPS zeichnet sich durch die hohe Einigungsquote von 88 % aus.

Abbildung 14: Verfahrensstatistik 2021 über alle Postdiensteanbieter

2021	DPD	GLS	ÖPost	UPS
Gesamtsumme eingebrachter Anträge	189	30	344	30
Abgeschlossene Verfahren ohne Zurückweisungen	27	9	161	8
Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss	19	7	122	7
Quote positiver Abschlüsse	70 %	78 %	76 %	88 %



03

Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

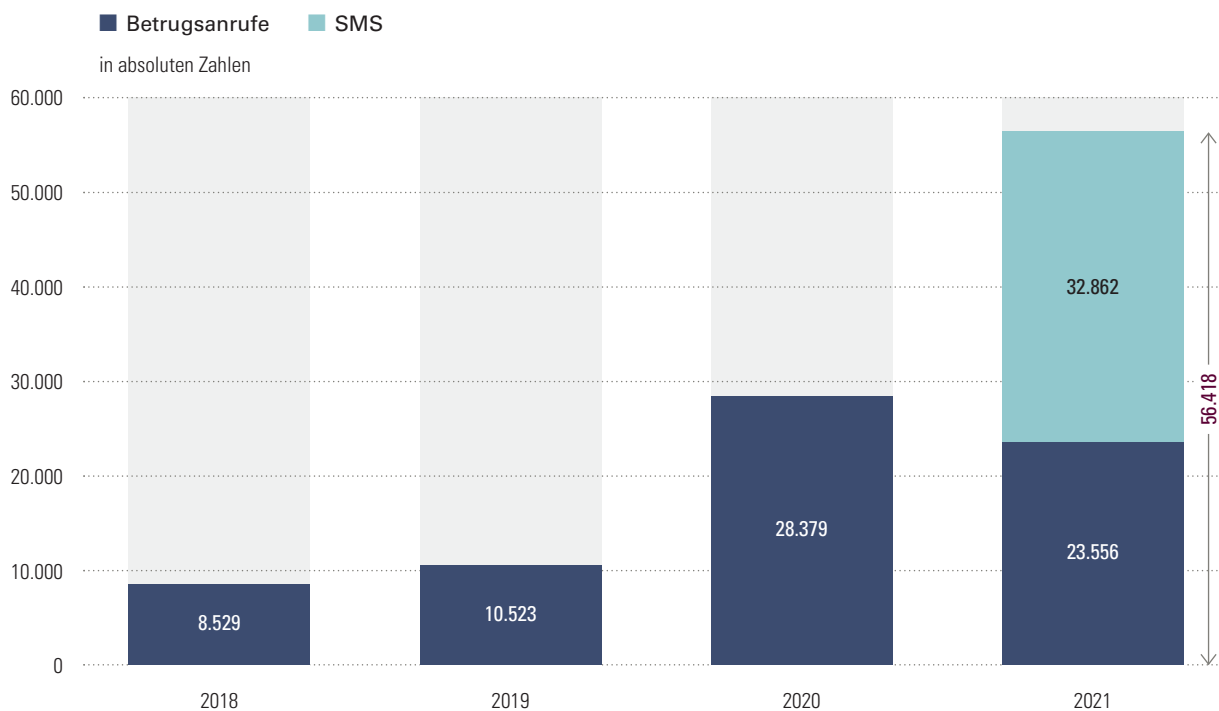
03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

Die „Meldestelle Rufnummernmissbrauch“ wurde im April 2018 eingerichtet, um ursprünglich Evidenz über das tatsächliche Ausmaß der Problemlage „Ping-Anrufe“ zu erlangen. Aus den gewonnenen Informationen sollte Aufklärungs- und Informationsbedarf abgeleitet werden. Mittlerweile hat sich die Meldestelle als unverzichtbare Plattform für jeglichen Rufnummernmissbrauch etabliert.

Für die Meldestelle Rufnummernmissbrauch war das Berichtsjahr 2021 insofern von besonderer Bedeutung, als mit dem TKG 2021 nunmehr eine formelle Benennung dieser Institution als „Single Point of Contact“ stattgefunden hat und gleichzeitig neue Eingriffsmöglichkeiten¹⁶ für die RTR geschaffen wurden.

Die steigende Bedeutung dieser Einrichtung zeigt sich an den 2021 neuerlich rasant gestiegenen Meldungen, die sich im Jahresvergleich verdoppelt haben (siehe nachstehende Abbildung). Grund dafür waren aber nicht, wie in den Jahren zuvor, Ping-Anrufe, sie gingen 2021 deutlich zurück, sondern eine neue gefährliche Belästigungs- und Betrugswelle mittels SMS.

Abbildung 15: Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2021



In diesem Zusammenhang führte vor allem der „Flubot“-Virus zu massenhaften Beschwerden. Dieser Virus wird durch SMS verteilt: Nutzerinnen sollen mit unterschiedlichen Aussagen (z.B. „Paketzustellung verpasst“ oder „Sprachnachricht erhalten“) verleitet werden, eine bösartige App auf ihren mobilen Endgeräten¹⁷ zu installieren. Das alleinige Öffnen dieser Betrugs-SMS erzeugt noch keinerlei Schaden. Auch

¹⁶ Siehe dazu Kapitel 5.1. TKG 2021.

¹⁷ Betroffen sind ausschließlich Android-Endgeräte.

das bloße Anklicken des Links zu dem Flubot-Virus führt noch zu keinen wirklich negativen Auswirkungen. Folgt man allerdings der Aufforderung, die App „Flubot“ zu installieren, wird es unangenehm. Die App liest den Großteil oder sogar alle auf dem Handy gespeicherten Daten aus und übermittelt diese an die Hintermänner. Weiters können vom infizierten Handy massenhaft SMS ins Ausland und ins Inland versendet werden, um den Link weiterzuverbreiten. Das kann wiederum dazu führen, dass die Handyrechnung in die Höhe schnellt.

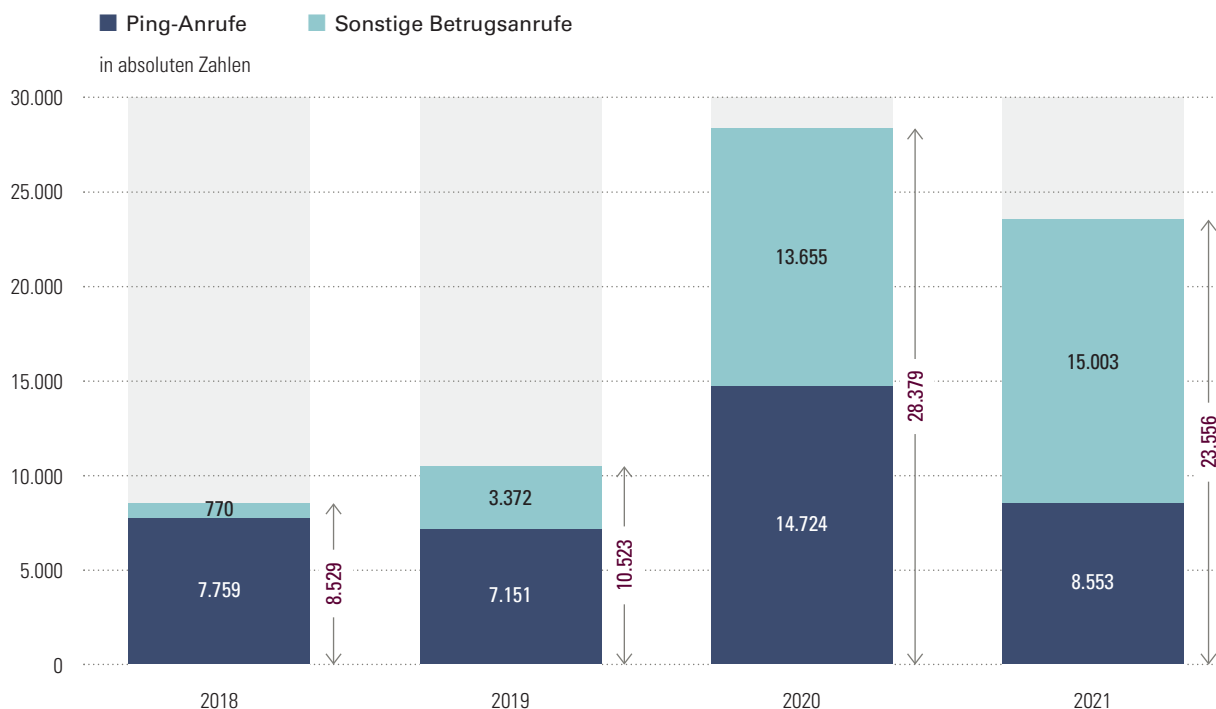
Ist die App einmal installiert, kann sie nur schwer entfernt werden. Deinstallationsversuche ziehen oftmals einen Absturz der App-Verwaltung nach sich. Betroffene Nutzerinnen und Nutzer, die die bösartige App installiert haben, sollen sich unverzüglich an ihren Mobilfunkbetreiber wenden und das Smartphone abschalten, bis weitere Maßnahmen geklärt sind. Die drei großen österreichischen Mobilfunkbetreiber haben auf ihren Websites umfassende Informationen zur Verfügung gestellt. Auf der Website der RTR sind diese Informationen unter https://www.rtr.at/verdaechtige_rufnummernbereiche zusammengefasst.

Betroffenen bleibt meist nichts anderes übrig, als die „infizierten“ Smartphones auf Werkseinstellungen zurückzusetzen. Die österreichischen Anbieter versuchen ihrerseits, betroffene Endgeräte in ihren Netzen zu identifizieren und zu sperren, um andere Nutzerinnen und Nutzer zu schützen.

Ob jene Tätergruppen, die bisher das Geschäft mit den Ping-Anrufen betrieben haben, auch hinter den Flubot-Attacken stehen, ist unbekannt und wird sich auch in Zukunft nicht eruieren lassen.

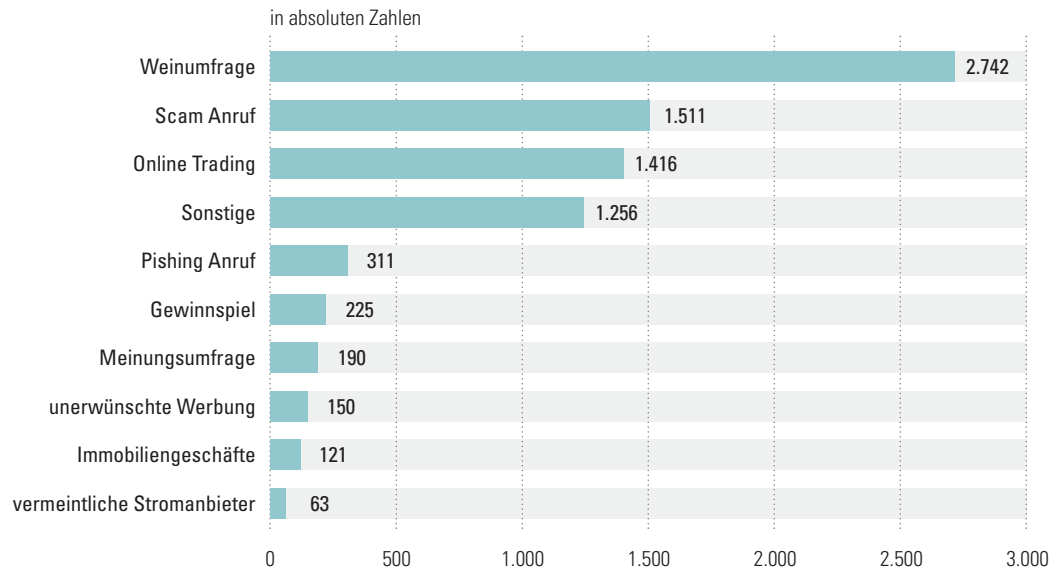
Nachstehende Abbildung zeigt die Entwicklung bei Betrugsanrufen. Im Jahresvergleich gingen Beschwerden zu Betrugsanrufen in der Gesamtbetrachtung um insgesamt 17 % zurück, getragen vom enormen Rückgang in der Höhe von 42 % bei Meldungen zu Ping-Anrufen. In diesem Zusammenhang ist auch erwähnenswert, dass es – erstmals seit Einrichtung der Meldestelle – zu Weihnachten keine Ping-Anruf-Welle gab. Meldungen zu sonstigen Betrugsanrufen nahmen von 2020 auf 2021 um rund 10 % zu und machten damit 2021 beinahe doppelt so viel aus wie Meldungen zu Ping-Anrufen.

Abbildung 16: Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2021

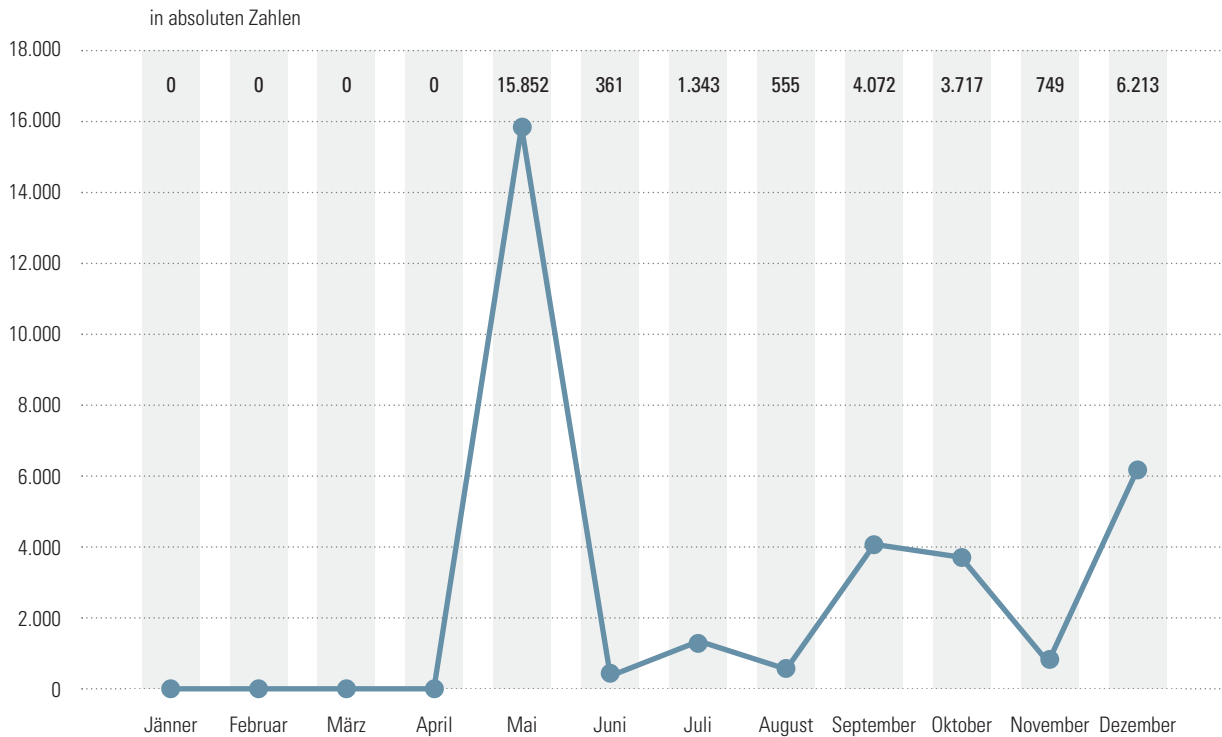


Bei den sonstigen belästigenden Anrufen ist eine inhaltliche Vielfalt festzustellen. Vor allem ominöse Weinumfragen und Scam-Anrufe dominieren das Bild.

Abbildung 17: Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen 2021 (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS)



Der an sich erfreuliche Rückgang bei Betrugsanrufen wurde leider durch jene der Flubot-SMS (siehe auch Ausführungen oben) zunichtegemacht. Besondere Beachtung verdient die erste Flubot-Welle im Mai. Bis dahin gab es bei der Meldestelle Rufnummernmissbrauch keine Meldemöglichkeit von Betrugs-SMS, da diese Problematik bis dahin noch keine zahlenmäßige Relevanz hatte.

Abbildung 18: Beschwerdaufkommen Flubot-SMS (Mai bis Dezember 2021)


Die Bekämpfung von Rufnummernmissbrauch findet auf vielen unterschiedlichen Ebenen statt. Alle Beteiligten tragen dazu bei. Wie schon bei der Problematik des E-Mail-Spams ist auch hier das richtige Verhalten der Nutzerinnen und Nutzern von besonderer Relevanz. Kommen die Betrüger mit dieser „Erwerbstätigkeit“ nicht mehr zum gewünschten Erfolg, so wird der ausbleibende „Geschäftserfolg“ letztlich zu einem Rückgang führen. Ebenso sind technische Schutzmaßnahmen vielversprechend. Schutzapps oder bereits im Betriebssystem der Smartphones integrierte Funktionen¹⁸ können bestehende Risiken, wie beispielsweise Identitätsdiebstahl oder hohe Telefonrechnungen, erheblich reduzieren.

¹⁸ Beispiele für integrierte Schutzfunktionen bei Smartphones: Anrufer-ID, Spamschutz von Android (siehe <https://support.google.com/phoneapp/answer/3459196?hl=de>) etc.



04

Informationsservices

04 Informationsservices

Die Schlichtungsstellen sehen es als einen wesentlichen Auftrag, Nutzerinnen und Nutzer im Zusammenhang mit Digitalisierung und Kommunikationsdiensten zu unterstützen und ihr Expertenwissen zur Verfügung zu stellen. Diese Hilfestellungen zur Selbsthilfe basieren auf den zwei Säulen Beratung und Information.

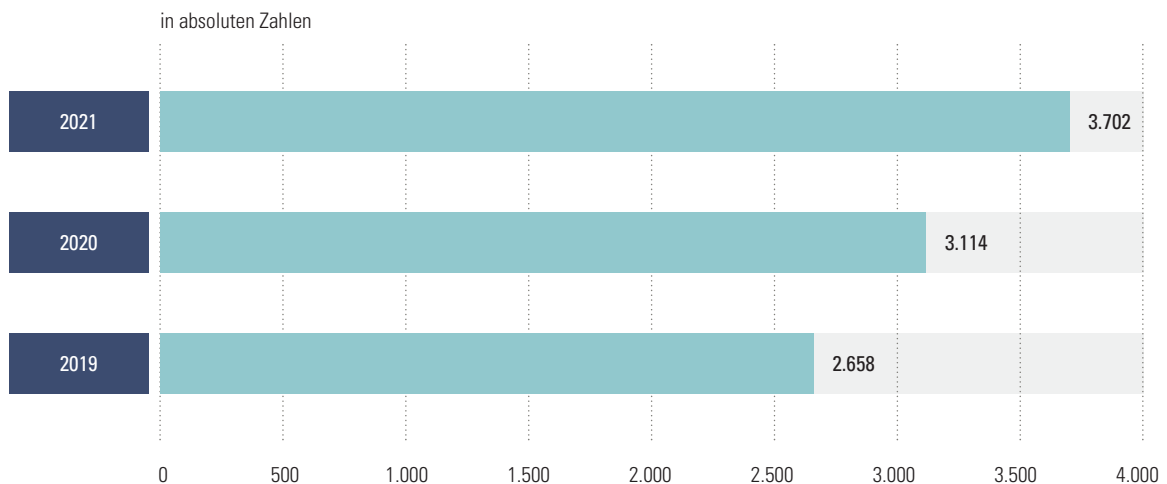
Beratungsservice

Die Schlichtungsstellen verzeichnen jedes Jahr hunderte schriftliche und telefonische Anfragen. Aufgrund der steigenden Komplexität der Problemstellungen ist es mittlerweile erforderlich, den Großteil der Fragen individuell zu beantworten. Treten inhaltliche Fragestellungen gehäuft auf, werden sie in Rahmen von FAQs auf der Webseite der Schlichtungsstellen veröffentlicht oder bei besonderer Relevanz mittels Presseaktivitäten der Öffentlichkeit zur Kenntnis gebracht. Gerade im Bereich Rufnummernmissbrauch kommt dieser Tätigkeit eine besondere Bedeutung zu.

Sowohl die Anzahl der telefonischen Anfragen als auch die Anzahl der schriftlichen Anfragen ist 2021 wieder deutlich gestiegen.

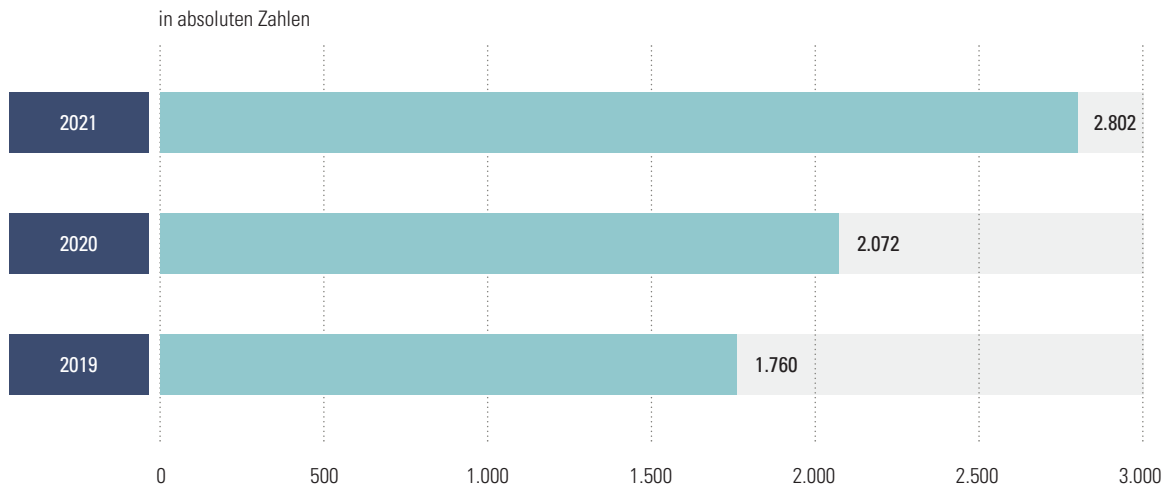
Im Berichtsjahr wurden mit 3.702 Erstberatungsgespräche geführt, das ist eine Steigerung um fast 19 % gegenüber dem Vorjahr. Inhaltlich lagen die Schwerpunkte bei Fragen zu Vertragsschwierigkeiten, zu sonstigen Entgeltstreitigkeiten und zur Postschlichtung.

Abbildung 19: Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2019 bis 2021



Die schriftlichen Anfragen stiegen im Vergleich zu 2020 sogar um 35 % auf 2.802. Inhaltlich lagen die Schwerpunkte bei Fragen zu Vertragsschwierigkeiten, zu sonstigen Entgeltstreitigkeiten und zur Post-schlichtung.

Abbildung 20: Schriftliche Anfragen zu Endkundenangelegenheiten 2019 bis 2021



Informationsservice

Um die Öffentlichkeit umfassend zu informieren, nutzen die Schlichtungsstellen in erster Linie den Bereich Nutzerschutz auf www.rtr.at, den Twitter-Kanal <https://twitter.com/RTRTelekomPost> und Presseinformationen. Hinzukommen Medienauftritte in einschlägigen Rundfunk- und TV-Sendungen.

Webauftritt

Der Webauftritt der Schlichtungsstellen (siehe <https://www.rtr.at/schlichtungsstellen>) bietet ausführliche aktuelle Informationen zu den rechtlichen Aspekten des Schlichtungsverfahrens auf den Gebieten Medien, Telekommunikation und Post. Zu den Bereichen Fest- und Mobiltelefonie sowie Postdiensten wird das Informationsangebot kontinuierlich erweitert und zahlreiche Hilfestellungen beispielsweise in Form von Erklärvideos oder Checklisten angeboten. Neu ist das Post-Empfangsbeschwerdeformular, das seit Februar 2021 zur Verfügung steht, um durch diese Beschwerdemöglichkeit die Position der Empfängerseite zu stärken.

05



Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

5	Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer	35
5.1	Änderungen im Nutzerschutz durch das TKG 2021	36
5.1.1	Einleitung und Grundsätzliches	36
5.1.2	Ausgewählte Aspekte zum Nutzerschutz	40
5.1.3	Abschließende Betrachtungen	45
5.2	Servicepauschalen	45
5.3	Aufsichtsverfahren	46
5.3.1	Öffentliche IP-Adresse für alle	46
5.3.2	Einseitige Entgelterhöhungen von sparfon und primacall	46
5.4	Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern	47
5.5	Postempfangsbeschwerden	47
5.6	Haftungsbeschränkungen beim Paketversand	49
5.7	Einfuhrumsatzsteuer bei Onlineversand aus EU-Drittstaaten	51
5.8	Postdiensterrichtlinie und Nutzerrechte	52

05 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzer

Nachstehend werden die wesentlichsten Entwicklungen und Neuerungen im Zusammenhang mit dem Nutzerschutz bei Kommunikations- und Postdiensten dargestellt. Der Schwerpunkt wird dem neuen Telekommunikationsgesetz (TKG 2021) gewidmet, welches den Rahmen des Schutzes der Nutzerinnen und Nutzer im nächsten Jahrzehnt wesentlich prägen wird.

5.1 Änderungen im Nutzerschutz durch das TKG 2021

5.1.1 Einleitung und Grundsätzliches

Im Vergleich zum TKG 2003 stellt – mit einigen Ausnahmen – das TKG 2021 eine moderate Adaptierung des bestehenden Rechtsrahmens dar. Die größte „Revolution“ findet sich somit auch nicht in den einzelnen Nutzerrechten, sondern in deren Anwendungsbereich. Während das TKG 2003 mit wenigen Ausnahmen¹⁹ alle Endnutzerrechte Unternehmen und Verbrauchern gleichmäßig zuerkannte, fokussieren diese im TKG 2021 im Wesentlichen auf Verbraucherinnen und Verbraucher. In diesem Sinne ist der Schluss zulässig, dass der Nutzerschutz, soweit es sich um Unternehmer als Endnutzer handelt, mit dem TKG 2021 deutlich zurückgefahren wurde. Nur mehr bestimmte „privilegierte“ Unternehmensarten können einen Teil der materiellen Nutzerrechte in Anspruch nehmen. Dabei handelt es sich um Klein- und Kleinstunternehmen iSd § 4 Z 66 sowie Unternehmen ohne Gewinnabsicht²⁰.

Eine weitere Änderung, die erhebliche Auswirkungen auf den Anwendungsbereich einzelner Rechte hat, ist jene, dass sich der Kreis der Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste erheblich erweitert hat. An dieser Stelle muss auf die Frage der „OTTs“ und des „Level Playing Fields“ hingewiesen werden. Mit der Verbreitung von Substitutionsdiensten wie WhatsApp, Skype etc. erwuchs den klassischen Anbietern von Sprachtelefonie- und SMS-Diensten eine erhebliche Konkurrenz²¹. Gleichzeitig waren diese Dienste einer wesentlich geringeren Regulierungsdichte unterworfen, was die Forderungen nach deren Gleichbehandlung laut werden ließ. In Ansätzen trägt das TKG 2021 (natürlich schon im Wesentlichen durch den EECC determiniert) diesen Erwartungen Rechnung. Am deutlichsten tritt dies bei den Begriffsbestimmungen des elektronischen Kommunikationsdienstes zutage, auf dessen Basis wiederum die Anbieter solcher Dienste definiert werden.

¹⁹ Die Beschränkung der maximalen Mindestvertragsdauer war nach § 25d TKG 2003 z.B. ein bereits nach alter Rechtslage Verbraucherinnen und Verbrauchern vorbehaltenes Recht.

²⁰ Vgl etwa § 106 Abs 2 für den Universaldienst oder § 129 Abs 3 für die Informationsverpflichtungen.

²¹ Vgl etwa: „Die Konkurrenz aus dem Netz. OTT-Dienste in Medien und Telekommunikation“; abrufbar unter https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/publikationen/publikationen/Konkurrenz_aus_dem_Netz_OTT.de.html

Umgesetzt wurde diese Intention im Wesentlichen durch eine Ausweitung der Begriffsdefinition für „Kommunikationsdienste“ in § 4 Z 4. Es handelt sich dabei um unabhängig vom Sitz des Anbieters im räumlichen Geltungsbereich dieses Bundesgesetzes gewöhnlich gegen Entgelt über Kommunikationsnetze erbrachte elektronische Dienste, die – mit der Ausnahme von Diensten, die Inhalte über Kommunikationsnetze und -dienste anbieten oder eine redaktionelle Kontrolle über sie ausüben – folgende Dienste umfassen, es sei denn, es handelt sich um eine geringfügige Nebendienstleistung:

- a) „Internetzugangsdienste“ im Sinne der Begriffsbestimmung des EECC²²
- b) interpersonelle Kommunikationsdienste und
- c) Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen bestehen, wie Übertragungsdienste, die für die Maschine-Maschine-Kommunikation und für den Rundfunk genutzt werden;

Internetzugangsdienste waren schon nach Rechtslage Kommunikationsdienste bzw. wären auch gem lit c) als solche zu subsumieren. Die explizite Nennung macht aber insbesondere insoweit Sinn, als damit ermöglicht wird, bestimmte Rechte bzw. Pflichten ausdrücklich auf Internetzugangsdienste zu beziehen.

Lit c) wiederum stellt mit dem Element der ganz oder überwiegenden Übertragung von Signalen den klassischen Kerntatbestand des Kommunikationsdienstes dar.

Wirklich neu sind, wie bereits erwähnt, interpersonelle Kommunikationsdienste. Dabei handelt es sich gem § 4 Z 6 um einen – gewöhnlich gegen Entgelt – erbrachten Dienst, der einen direkten interpersonellen und interaktiven Informationsaustausch über Kommunikationsnetze zwischen einer endlichen Zahl von Personen ermöglicht, wobei die Empfänger von den Personen bestimmt werden, die die Kommunikation veranlassen oder daran beteiligt sind. Ausgenommen sind Dienste, die eine interpersonelle und interaktive Kommunikation lediglich als untrennbar mit einem anderen Dienst verbundene untergeordnete Nebenfunktion ermöglichen.

Die letztgenannten Nebenfunktionalitäten umfassen etwa einen Chatkanal bei einem Onlinespiel²³.

Im Resultat umfasst der Begriff alle Arten von Sprachtelefonie, SMS-Diensten, Mailediensten und Messengerdiensten; Produkte wie Hangouts²⁴, Skype, WhatsApp sind somit in Zukunft als Kommunikationsdienste teilweise der Regulierung und somit auch den Nutzerrechten unterworfen²⁵. Nur soweit diese über Nummern des Nummerierungsplans „geroutet“ wurden (vor allem Sprachkommunikations- und SMS-Dienste), waren solche Dienste schon in der Vergangenheit ex lege als Kommunikationsdienst klassifiziert.²⁶

Die Judikatur des EuGH zu Fragen der Qualifikation eines Dienstes als elektronischen Kommunikationsdienst wird in Hinkunft somit neu zu bewerten sein²⁷.

²² Verordnung (EU) 2015/2120.

²³ Vgl EB zu § 4 Z 7.

²⁴ Hangouts ist ein Videokonferenz- und Instant-Messaging-Dienst des US-amerikanischen Unternehmens Google.

²⁵ Beispielsweise steht das Endkundenschlichtungsverfahren nach § 205 TKG 2021 für Kundinnen und Kunden aller Kommunikationsdienste zur Verfügung.

²⁶ Vgl etwa EuGH, C-142/18 vom 05.06.2019. Der EuGH stellte in dieser Entscheidung fest, dass die Rahmenrichtlinie dahingehend auszulegen ist, dass die Bereitstellung einer Software mit einer Voice over IP-Funktion, mit der der Nutzer von einem Endgerät über das öffentliche Telefonnetz eines Mitgliedstaats eine Festnetz- oder Mobilfunknummer eines nationalen Rufnummernplans anrufen kann (SkypeOut), als „elektronischer Kommunikationsdienst“ im Sinne dieser Vorschrift einzustufen ist.

²⁷ Vgl z.B. EuGH, C-193/18 vom 19.06.2019.

Zusätzliche Komplexität wird durch die weitere Unterteilung der interpersonellen Kommunikationsdienste in „nummerngebundene“ und „nummernunabhängige“ Dienste geschaffen:

- „nummerngebundener interpersoneller Kommunikationsdienst“ („NBICS“²⁸)
 - Anbindung an öffentliches Telefonnetz und Nutzung von Nummern aus Nummernplan
 - ▼ Klassische Kommunikationsdienste wie Telefonie, SMS, (SkypeOut)
- „nummernunabhängiger interpersoneller Kommunikationsdienst“ („NIICS“²⁹)
 - keine Anbindung an öffentliches Telefonnetz und keine Nutzung von Nummern aus Nummernplan,
 - ▼ zB WhatsApp, Facebook Messenger, Skype

Bezüglich WhatsApp mag dies auf den ersten Blick überraschend erscheinen, da dieser Dienst auch nur mit einer Rufnummer funktioniert. Diese wird allerdings nur als Authentifizierungsmerkmal verwendet, vergleichbar mit einem sonstigen Benutzernamen wie zB einer persönlichen E-Mail-Adresse. Das Routing erfolgt nicht mittels der Rufnummer. Somit ist WhatsApp ein nummernunabhängiger interpersoneller Kommunikationsdienst.

Dieser führt zu einer Anwendbarkeit von sektorspezifischem Nutzerrecht auf bisher davon noch nicht betroffene Dienste. Allerdings gelten nicht alle Nutzerrechte gleichermaßen für alle Dienste. Es gilt der Grundsatz, dass für Internetzugangsdienste und rufnummerngebundene interpersonelle Kommunikationsdienste die höchste Regulierungsdichte vorgesehen ist. Oft werden explizit nummernunabhängige interpersonelle Kommunikationsdienste von einer Verpflichtung befreit.³⁰ Besonders zu beachten ist auch der Umstand, dass sich die absolute Anzahl der umfassten Dienste jedenfalls vervielfachen wird und das genaue Ausmaß noch nicht abgeschätzt werden kann. Ebenso können Dienste zukünftig sowohl den Regelungen des EECC als auch der E-Commerce-Richtlinie 2000/31/EG unterliegen, da es sich dabei auch um Dienste der Informationsgesellschaft handeln kann. Bei der Beurteilung von vielen Sachverhalten, die interpersonelle Kommunikationsdienste betreffen, kann es daher in Zukunft zur Überschneidung von Rechtsmaterien kommen. Dass es dabei zu schwierigen kollisionsrechtlichen Fragestellungen kommen kann, ist zu erwarten.

In vielen Teilbereichen macht die durch den EECC bereits vorgegebene Ausweitung der umfassten Dienste sicherlich Sinn. Dass Dienste, die aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer gleichwertig sind, auch rechtlich gleichbehandelt werden, scheint somit in Teilbereichen erfolgreich umgesetzt zu sein.

5.1.1.1 Weitere Differenzierungen und Konsequenzen für die Rechtsanwendung

Sowohl auf der Anbieter- als auch Endnutzerebene werden im TKG 2021 noch weitere Differenzierungen vorgenommen. So sind gemäß § 128 bestimmte Anbieter³¹, soweit es sich um Kleinstunternehmer handelt, von der Anwendung wesentlicher (aber nicht alle!) Nutzerrechte befreit. Einige Verpflichtungen betreffen nur Anbieter mit einer bestimmten Mindestanzahl³² von Endnutzerinnen und Endnutzern.

²⁸ „NBICS“ für englisch: „Number Based Interpersonal Communications Service“.

²⁹ „NIICS“ für englisch: „Number Independent Interpersonal Communications Service“.

³⁰ Vgl etwa § 135 Abs 1 hinsichtlich der zulässigen Mindestvertragsdauer.

³¹ Es handelte sich um Anbieter, die ausschließlich nummernunabhängige interpersonelle Kommunikationsdienste anbieten. Es trifft diese auch eine Hinweispflicht gegenüber ihren Endnutzerinnen und Endnutzern.

³² So ist die in § 133 vorgesehene Anzeigepflicht von einer Mindestanzahl an Endnutzerinnen und Endnutzern abhängig.

Zur Frage der Übergangsbestimmungen

§ 212 TKG 2021 sieht Übergangsbestimmungen insbesondere hinsichtlich der Nutzerrechte vor. Das betrifft sowohl einzelne Normen des Gesetzes unmittelbar (Abs 17) als auch Verordnungen, die auf Grundlage des TKG 2003 erlassen wurden (Abs 12). Gerade der erstgenannte Abs 17 ist insoweit eine interessante Übergangsbestimmung, als er den Anbietern einen relativ weiten Ermessensspielraum zuerkennt. Es gibt zwar mit 01.05.2022 ein Stichtatum, ab dem bestimmte Rechte Endnutzerinnen bzw. Endnutzern jedenfalls zu gewähren sind. Bis dahin bleibt es aber in vielen Fällen in der Entscheidungshoheit des jeweiligen Anbieters, ab wann die Rechte einzuräumen sind. Dies wird bis zum 01.05.2022 dazu führen, dass man, je nach individuellem Umsetzungsfortschritt der einzelnen Anbieter, früher oder auch später die einzelnen Rechte in Anspruch nehmen kann.

Zu guter Letzt sei noch erwähnt, dass einzelne Bestimmungen auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abstellen und ältere Verträge nicht erfasst werden³³. Umgekehrt kommen einige Rechte erst für Verträge zur Anwendung, die ab dem 01.11.2021 abgeschlossen wurden. Überhaupt wird insbesondere bei Normen, die sie auf die Vertragsgestaltung beziehen, immer zu prüfen sein, ob diese auf unter dem Regime des TKG 2003 abgeschlossene Verträge anzuwenden sind³⁴.

Im Resultat ist somit festzuhalten, dass bei der Subsumption einzelner Sachverhalte eine sorgfältige Prüfung hinsichtlich des Anwendungsbereiches erforderlich ist:

- Ist der konkrete Kommunikationsdienst umfasst?
- Ist der Anbieter umfasst?
 - Liegt die u.U. vorgesehene Mindestanzahl an Endnutzerinnen bzw. Endnutzern vor?
- Ist die Norm auch auf Unternehmer anwendbar, wenn es sich um ein B2B-Vertragsverhältnis handelt?
 - Wenn die Norm auf Unternehmer anwendbar ist, liegt u.U. ein rechtlich ausdrücklicher Verzicht vor?
- Ist die Anwendbarkeit der Norm vom Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abhängig?
- Bis zum 01.05.2022: Ist eine Übergangsbestimmung anzuwenden?

Im Weiteren wird bei der Darstellung einzelner Nutzerrechte nicht auf den Anwendungsbereich eingegangen, da dies den Umfang dieses Beitrages sprengen würde. Im Grundsatz kann allerdings die Aussage getroffen werden, dass fast alle Nutzerrechte zumindest für Verbraucherverträge im Zusammenhang mit Internetzugangsdiensten und nummergebundenen interpersonellen Kommunikationsdiensten ab dem 01.05.2022 gelten.

³³ Vgl. insbesondere § 135 Abs 14.

³⁴ So ist etwa eine Rückwirkung von § 135 Abs 1 TKG 2021 auf Vertragsverlängerungen, die nach dem TKG 2003 noch für länger als 24 Monate zulässig waren („Drei Jahre Vertragsverlängerung“) nicht anzunehmen. § 5 ABGB sieht grundsätzlich ein Rückwirkungsverbot vor, der Sachverhalt (Vertragsabschluss) liegt vor dem 01.11.2021 und der gewährleistende Vertrauensschutz (z.B. preisgestütztes Endgerät gegen längere Vertragsdauer) scheint hier einem allfälligen gesetzlichen Ordnungsanliegen vorzugehen.

5.1.2 Ausgewählte Aspekte zum Nutzerschutz

Nachstehend werden die wichtigsten Änderungen skizziert.

5.1.2.1 Universaldienst

Weiterhin stellt der Universaldienst ein Sicherheitsnetz dar, damit alle Endnutzer und Endnutzerinnen uneingeschränkt sozial und wirtschaftlich an der Gesellschaft teilhaben können³⁵. Es ist ein Ziel des TKG 2021, die Versorgung in Bezug auf Auswahl, Preise und Qualität mittels Wettbewerbs sicherzustellen³⁶. Der Universaldienst soll somit nur in jenen Fällen in Anspruch genommen werden können, in denen trotz Wettbewerb eine ausreichende Versorgung zu erschwinglichen Preisen nicht gegeben ist.

Signifikant ist der reduzierte Umfang der dem Universaldienst zuzurechnenden Dienste. Gem § 106 Abs 1 umfasst der Universaldienst einen angemessenen Internetzugang sowie einen Sprachkommunikationsdienst an einem festen Standort. Fester Standort bedeutet nach den erläuternden Bemerkungen jedoch nicht das Recht auf einen Festnetzanschluss. Eine Versorgung eines Standortes mittels einer Funktechnologie ist somit möglich. Auskunftsdienste, Telefonbücher und insbesondere öffentliche Sprechstellen sind nicht mehr enthalten.

Nach Rechtsstand des TKG 2003 waren auch Unternehmer bzw. Unternehmerinnen berechtigt, Universaldienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Gem § 106 Abs 2 sind nunmehr ausschließlich Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen begünstigt.

Anspruch auf eine Mindestbandbreite?

Weiterhin nennt das TKG 2021 keine nominelle Mindestbandbreite, auf die man im Rahmen des Universaldienstes einen Anspruch hat. Durch einen Verweis auf Anhang V des EECC wird allerdings ein Mindestset von Diensten genannt, welche nutzbar sein müssen. Dabei handelt es sich beispielsweise um Anrufe und Videoanrufe in Standardqualität, Online-Banking oder grundlegende Onlinewerkzeuge für die Aus- und Weiterbildung. Aus technischer Sicht erfordert keiner der genannten Dienste besonders hohe Bandbreiten. Selbst wenn man davon ausgeht, dass vergleichsweise „bandbreitenhungrige“ Videoübertragungen inkludiert sind, so können solche im niedrigen einstelligen Mbit/s-Bereich erbracht werden³⁷. Insoweit können in diesem Bereich keine relevanten Unterschiede zum TKG 2003 festgestellt werden. Zu beachten ist allerdings, dass diese Frage der Qualität, insbesondere der Bandbreite, nicht statisch geregelt ist. Gemäß § 106 Abs. 4 kann mittels Verordnung eine nähere Präzisierung der Bandbreite vorgenommen werden, soweit das für die uneingeschränkte wirtschaftliche und gesellschaftliche Teilhabe erforderlich ist. Dabei ist das Nutzungsverhalten der Mehrzahl aller Nutzerinnen und Nutzer zu berücksichtigen. Gerade die aktuelle rasante Entwicklung in den Bereichen Homework und Distancelearning hat Potenzial, die Anforderungen an einen Universaldienstanschluss neu zu definieren.

Weiterhin wird laufend überprüft werden, ob die Erschwinglichkeit der Universaldienstleistungen noch gegeben ist (§ 106).

³⁵ Vgl § 106.

³⁶ § 107 Abs 1.

³⁷ Skype gibt etwa eine empfohlene Mindestbandbreite von 0,5 Mbit/s für Videotelefonie in hoher Qualität (<https://support.skype.com/de/faq/FA1417/wie-viel-bandbreite-benotigt-skype>) an; Netflix empfiehlt eine Mindestbandbreite von 3 Mbit/s für Videos in Standardqualität (<https://help.netflix.com/de/node/306#:~:text=Ein%20Standard%2D%20oder%20Premium%2DNetflix,mindestens%205%20Mbit%20pro%20Sekunde>).

Für den Fall, dass bei einer grundsätzlichen Erschwinglichkeit von verfügbaren Produkten kein Anbieter bereit ist, eine konkrete Anschlussherstellung vorzunehmen bzw. nur unter der Voraussetzung, dass die (unerschwinglichen) Kosten dafür von den betroffenen Nutzern bzw. Nutzerinnen übernommen werden, kann Anbietern mittels Bescheid aufgetragen werden, eine Anschlussherstellung zu erschwinglichen Kosten vorzunehmen. Die Zuständigkeit für diese Verfahren liegt nunmehr bei der RTR und nicht mehr bei der TKK.

5.1.2.2 Schlichtungsverfahren für Nutzerinnen und Nutzer (§ 205 Abs 1)

Für Schlichtungsverfahren sind zwei Änderungen erwähnenswert. Zum einen können Schlichtungsverfahren nunmehr hinsichtlich aller Arten von Kommunikationsdiensten beantragt werden. Zum anderen erfolgte eine Gleichstellung hinsichtlich jener Verfahren, bei denen eine behauptete Verletzung einer sektorspezifischen Vorschrift gegeben ist. Das TKG 2003 sah hier unterschiedliche Verfahrensvorschriften vor³⁸, die nunmehr vereinheitlicht wurden.

5.1.2.3 Rechnung und Einzelentgeltnachweis (§ 138)

Hier erscheint erwähnenswert, dass gem § 138 Abs 6 die Verkürzung aller am Einzelentgeltnachweis aufscheinenden Nummern verlangt werden kann. Wie relevant diese Bestimmung in der Praxis sein wird, bleibt freilich offen.

5.1.2.4 Informationspflichten zum Vertrag: vorvertragliche Informationspflichten (§ 129)

Deutlich verstärkt werden die vorvertraglichen Informationsverpflichtungen und die damit verbundenen Rechtsfolgen. § 129 legt einen umfangreichen Katalog von Informationen fest, die vor Vertragsabschluss den Nutzerinnen und Nutzern erteilt werden müssen. Die angeführten Mindestinformationen gehen über die bisher in § 25 Abs 4 und 5 TKG 2003 geregelten Mindestinhalte hinaus. So werden beispielsweise detailliertere Informationen zu den inkludierten Leistungen oder zur Mindestqualität des Produkts vorgeschrieben. Zusätzlich zu diesen sektorspezifischen Informationen sind die Informationen gem § 5a KSchG und § 4 FAGG zu gewährleisten. Die Informationserteilung hat grundsätzlich mittels eines dauerhaften Datenträgers zu erfolgen. Zusätzlich trifft die Anbieter eine gesonderte aktive Hinweispflicht auf die Bedeutung des Abspeicherns der Informationen. Der Anbieter muss daher die Nutzerinnen bzw. Nutzer auffordern, das Dokument für spätere Beweis Zwecke aufzubewahren. Das schlichte Bereitstellen der Informationen ist somit nicht ausreichend.

Um die Transparenz zu gewährleisten, ist zusätzlich eine Zusammenfassung der Hauptelemente der Informationspflichten vorgesehen, die Vertragsbestandteil ist. Diese soll idealerweise nicht mehr als eine DIN-A4-Seite umfassen.³⁹ Die Anbieter sind verpflichtet, ein von der Europäischen Kommission vorgegebenes Muster⁴⁰ zu verwenden. Anbieter müssen die Vertragszusammenfassung vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen und dieser Vorgang ist eine aufschiebende Bedingung für das Zustandekommen des Vertrages. Ist dies aus objektiv technischen Gründen, wie etwa bei einem telefonischen Vertragsabschluss,

³⁸ Vgl § 112 Abs 1 u 2 TKG 2003.

³⁹ Vgl Ewg 261 EECC.

⁴⁰ Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243, ABI Nr. L 336, S. 274.

nicht möglich, muss diese unverzüglich nachgereicht werden. Der Vertrag kommt erst zustande, wenn der Erhalt der Zusammenfassung von der Nutzerin bzw. dem Nutzer bestätigt wird. Die RTR hat bereits 2020 einen Best-Practice-Leitfaden („Praxishandbuch Vertragszusammenfassung“)⁴¹ erstellt und veröffentlicht. Eine Anpassung auf den endgültigen Text des TKG 2021 erfolgte nach öffentlicher Konsultation im Januar 2022.

5.1.2.5 Kostenbeschränkung (§ 130)

Die wesentlichen Regelungen des TKG 2003 hinsichtlich der Kostenbeschränkung bleiben erhalten. Da erst die Kostenbeschränkungsverordnung den massenhaften Beschwerden über erhöhte Rechnungen Einhalt geboten hat,⁴² erscheint eine Fortführung des Rechtsbestandes indiziert. Neu ist, dass bestimmte Kostenbeschränkungstools für alle Dienste, die verbrauchsabhängig verrechnet werden oder bei denen bestimmte Nutzungsmengen inkludiert sind, unmittelbar anzubieten sind⁴³.

5.1.2.6 Transparenz und Veröffentlichung von Informationen (§§ 132, 133 und 134)

Bei den Transparenzmaßnahmen, die vor allem Veröffentlichungspflichten und Tarifvergleiche umfassen, kommt es, wie bei den vorvertraglichen Informationen, ebenfalls zu einer Ausweitung der Nutzerrechte. Die bisher in § 25 Abs 2 TKG 2003 vorgesehenen Anzeige- und Kundmachungspflichten gelten grundsätzlich weiterhin, gleiches gilt für die bewährte Prüfung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sicherstellt, dass das allgemeine Rechtskonformitätsniveau der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kommunikationsdienste in Österreich groß ist. Neu ist, dass die Anzeigepflicht nur für – an der Kundenzahl gemessen – größere Anbieter gilt⁴⁴. Weiters wurden die Vorlaufzeit für die Veröffentlichung und Anzeige von zwei auf drei Monate verlängert. Die Zuständigkeit für die Prüfung der Geschäftsbedingungen liegt nunmehr bei der RTR und nicht mehr bei der TKK.

Zum Thema Tarifvergleich sah § 25c TKG 2003 nur eine grundsätzliche Sicherstellung eines Tarifvergleichs vor. § 135 TKG 2021 ist da wesentlich spezifischer. Neben Tarifinformationen sind auch Angaben über die Qualität der Dienste aufzunehmen. Für die Anbieter der Tarifvergleiche ist auf Antrag eine Zertifizierung vorgesehen, wenn der angebotene Tarifvergleich bestimmten vorgegebenen Qualitätskriterien⁴⁵ entspricht.

⁴¹ https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/anbieterservice/praxishandbuch_zur_vertragszusammenfassung/Praxishandbuch_zur_Vertragszusammenfassung.de.html

⁴² Vgl Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2012, abrufbar unter https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/publikationen/publikationen/schlichtungsbericht/STR_Bericht2012.de.html

⁴³ Vgl § 130 Abs 1.

⁴⁴ Anbieter mit weniger als 1.000 Endnutzern, soweit es sich um Anbieter im Sinne des § 4 Z 8 handelt, weniger als 350.000 Endnutzern.

⁴⁵ Diese umfassen etwa Angaben zur Aktualität und Vollständigkeit des Vergleiches.

5.1.2.7 Regelungen im Zusammenhang mit Kündigungsrechten und Vertragslaufzeit (§ 135)

In diesem Bereich ist vielleicht die wesentlichste Verschlechterung im Nutzerschutz auszumachen. Diese betrifft die Abschlagszahlungen für vorzeitige Kündigungen, wenn Endnutzerinnen und Endnutzer vor dem Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragsdauer aus einem speziellen Grund⁴⁶ kündigen können. Entscheidet man sich dafür, erhaltene subventionierte Endgeräte einzubehalten, kann der Anbieter eine Abschlagszahlung verlangen. Typischerweise wird diese Situation dann eintreten, wenn ein Vertrag wegen mangelhafter Leistung – etwa bei ungenügender Bandbreite eines Internetzugangsdienstes – außerordentlich gekündigt wird. Auch in dem Fall, dass ein Anbieter einseitig seine Vertragsbedingungen ändert und die Betroffenen ihr deswegen zustehendes Kündigungsrecht wahrnehmen, können Abschlagszahlungen fällig werden. Die Abschlagszahlung bemisst sich auf Basis des UVP des Herstellers nach einer gesetzlich vorgegebenen Formel, die die bereits absolvierte Vertragslaufzeit und allfällige Anzahlungen berücksichtigt. Die je nach abgelaufener Vertragslaufzeit anfallende Abschlagszahlung ist in Form einer Tabelle in den Vertrag aufzunehmen. Der UVP selbst hat in der Vertragszusammenfassung enthalten zu sein. Je komplexer die Vertragsgestaltung in diesem Zusammenhang ist (z.B. Ratenvereinbarungen, gestütztes Endgeräte, ...), desto schwieriger wird es sein, diese Erfordernisse abzubilden.

Diese Abschlagszahlung hat auch Relevanz im Zusammenhang mit einem völlig neuen Nutzerrecht im Falle eines Wohnortwechsels. Nutzerinnen und Nutzer haben zum einen das Recht, am neuen Standort den alten Vertrag unverändert fortzuführen. Zum anderen kommt ihnen ein Kündigungsrecht zu, wenn am neuen Standort die vertraglich vereinbarte Leistung nicht erbracht werden kann. Das gilt aber nur für Verträge, die zumindest einen Internetzugang beinhalten und bei denen der Vertrag einen konkreten Bezug zum Wohnsitz aufweist. Umfasst sollen daher vor allem Festnetzanschlüsse und „Internet Cubes“ sein⁴⁷. Wie weit klassische Smartphonetarife umfasst sind, lässt das Gesetz offen. Es wird in diesen Fällen der Wohnsitzbezug jeweils genau zu prüfen sein.

Die maximale Mindestvertragsdauer ist weiterhin auf 24 Monate beschränkt⁴⁸. Neu ist jedoch, dass das auch für Vertragsverlängerungen gilt. Weiterhin ist gemäß der Judikatur des Obersten Gerichtshofes davon auszugehen, dass eine derartige Vertragslänge einer sachlichen Rechtfertigung, etwa in Form eines preisgestützten Endgerätes, bedarf.

Nach Ende der Mindestvertragsdauer kann ein Vertrag jederzeit mit einer maximalen Kündigungsfrist von einem Monat beendet werden. Hervorzuheben ist, dass ein Kündigungstermin („zum jeweils Monatsletzten“) nicht mehr zulässig ist. Gleichzeitig treffen den Anbieter Informationspflichten über die Möglichkeit der Kündigung⁴⁹ und geeigneter Tarife⁵⁰.

⁴⁶ § 135 Abs 12 nennt allgemein den Fall, dass ein Endnutzer oder eine Endnutzerin berechtigt ist, einen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer zu kündigen. Neben dem Fall einer außerordentlichen Kündigung wegen einer nachteiligen Vertragsänderung durch den Anbieter gem § 135 Abs 8 sind demnach auch weitere Kündigungsrechte umfasst. Ein wahrscheinliches Beispiel ist eine Kündigung wegen mangelhafter Leistungserbringung durch einen Anbieter.

⁴⁷ Vgl EB zu § 135 Abs 11.

⁴⁸ Vgl § 135 Abs 1.

⁴⁹ Vgl § 135 Abs 6.

⁵⁰ Vgl § 135 Abs 7.

5.1.2.8 Anbieterwechsel und Nummernmitnahme (§§ 118, 119 und 120)

Das TKG 2021 bringt Änderungen und auch Verbesserungen in diesem Bereich mit sich. So können Endnutzerinnen und Endnutzer auch binnen einem Monat nach Vertragskündigung eine Nummernmitnahme veranlassen. Eine sinnvolle Neuerung, da die Praxis gezeigt hat, dass Nutzerinnen und Nutzer immer wieder ihre Nummern verloren haben, weil sie nicht rechtzeitig den Portierprozess eingeleitet haben bzw. es zu Übermittlungsfehlern gekommen ist. Die Rufnummernmitnahme ist in Hinkunft kostenfrei. Weiters sind Regelungen vorgesehen, die bei technischen Problemen im Rahmen der Nummernmitnahme eine rasche Behebung derselben sicherstellen sollen.

Wirklich neu ist die Regelung, dass der Vertrag mit Durchführung des Nummernwechsels beendet ist, außer man verlangt ausdrücklich die Fortführung des Vertrages. Die Beendigung des Vertrages wird einer Kündigung zum gleichen Zeitpunkt gleichzusetzen sein. Allfällige offene vertragliche Verpflichtungen werden mit diesem Stichtag zu berechnen und zu bezahlen sein. Die Beendigung des Vertrages durch eine Nummernmitnahme entbindet somit nicht von bestehenden vertraglichen Verpflichtungen.

5.1.2.9 Regelungen zu Bündelprodukten (§ 136)

Bei Bündelprodukten, die zumindest einen Internetzugangsdienst oder einen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst beinhalten, sind einige Schutznormen auf das gesamte Bündel anzuwenden. Das betrifft etwa die Regelungen zur Vertragslaufzeit und Kündigung. Gleichzeitig steht den Nutzerinnen und Nutzern ein Kündigungsrecht für das gesamte Produktbündel zu, wenn auch nur hinsichtlich eines einzigen Bestandteils des Bündels wegen bestimmter Vertragsverletzungen durch den Anbieter ein Kündigungsrecht zustehen würde. Weiters verlängert sich bei nachträglichen zusätzlichen Bestellungen eine bestehende Mindestvertragsdauer nicht, außer es liegt eine ausdrückliche Zustimmung vor.

5.1.2.10 Maßnahmen gegen Nummernmissbrauch (§ 121)

Völlig neu sind die behördlichen Möglichkeiten gegen das immer dringlichere Problem des Nummernmissbrauchs. Der RTR kommt nunmehr formell die Aufgabe zu, Nummernmissbrauch zu monitoren, die Öffentlichkeit zu informieren, Informationen an die relevanten (Verwaltungs-)Strafbehörden⁵¹ weiterzuleiten und in bestimmten Bereichen Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Das umfasst insbesondere die Sperrung von Nummern, soweit dies durch schwerwiegenden Missbrauch erforderlich ist. Ebenso kann die Verpflichtung auferlegt werden, kostenfreie Warnansagen bei Anrufen zu missbrauchsgefährdeten Nummern bzw. Nummernbereichen vorzuschalten. Anbietern können Inkassoverbote auferlegt werden, wenn das erforderlich ist, um wirtschaftlichen Schaden abzuwenden. Anbieter sind in diesem Fall nicht verpflichtet, die entsprechenden Entgelte im Vorleistungsverhältnis an andere Anbieter auszubezahlen.

⁵¹ Vor allem an das Fernmeldebüro und das Bundesministerium für Inneres bzw. die Polizei.

5.1.3 Abschließende Betrachtungen

In einer Gesamtschau können zum Thema „TKG 2021 und Nutzerschutz“ folgende Feststellungen getroffen werden. In vielen Details kommt es, wie gezeigt, zu Verbesserungen. Der österreichische Gesetzgeber hat den EECC in einer Weise umgesetzt, die weiterhin in Österreich ein hohes Nutzerschutzniveau gewährleistet.

Auf der Negativseite ist vor allem eine Verkomplizierung in der Rechtsanwendung eingetreten. Die Segmentierung vieler Rechte bzw. Verpflichtungen nach Nutzeigenschaft und Art der Dienste bzw. Anbieter macht die Materie zunehmend herausfordernd. Letztendlich wird eine erste valide Zwischenbilanz der konkreten Anwendung in der Praxis nach einem angemessenen Zeitraum zu ziehen sein.

5.2 Servicepauschalen

Eine vielleicht richtungsweisende Entscheidung⁵² hat der Oberste Gerichtshof im Zusammenhang mit Servicepauschalen gefällt. Auch wenn diese mittlerweile weit verbreiteten jährlichen Entgelte rechtlich zulässig sind, so stehen diese immer wieder im Zentrum der Kritik. Vor allem die Transparenz und Vergleichbarkeit von Produkten leidet sehr, wenn zusätzlich zu den monatlichen Grundentgelten noch jährliche Entgelte hinzukommen. In einem Urteil stellt der Oberste Gerichtshof dies klar: Für Vertragsabschlüsse im Fernabsatz, daher vor allem Verträge, die über das Internet geschlossen werden, muss Endnutzerinnen und Endnutzern vor Vertragsabschluss der Gesamtpreis der Leistung angegeben werden. Dazu gehören alle Kosten, die man insgesamt aufwenden muss. Es müssen somit die monatlichen Gesamtkosten angegeben werden, sodass eine jährliche Servicepauschale aliquot bei den monatlichen Gesamtkosten auszuweisen ist.

Zusätzliche Transparenz wurde durch die Vertragszusammenfassung nach § 129 Abs 4 TKG 2021 geschaffen. Sofern der Anbieter neben dem monatlichen Grundentgelt weitere fixe Entgelte wiederkehrend (z.B. jährliche Service- oder SIM-Pauschale) verrechnet, sind diese gesondert in der Vertragszusammenfassung auszuweisen und anzuführen, wie hoch die monatlichen Kosten dafür sind. Es ist zwar in diesem Fall kein monatlicher Gesamtpreis anzugeben, aber alle periodischen Entgelte auf monatlicher Basis. Dafür gilt diese Transparenzverpflichtung für alle Vertragsabschlüsse und nicht nur für jene im Fernabsatz.

Sowohl die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes als auch die mit dem TKG 2021 eingeführte Vertragszusammenfassung fördern die Transparenz bei Produkten mit Servicepauschalen erheblich.

⁵² OGH 28.09.2021, 4Ob86/21g; siehe auch Pressemeldung des OGH:
<https://www.ogh.gv.at/entscheidungen/entscheidungen-ogh/gesamtpreisangabe-durch-telefonie-anbieter/>

5.3 Aufsichtsverfahren

5.3.1 Öffentliche IP-Adresse für alle

Wie relevant Fragen der Netzneutralität sein können, zeigt sich anhand eines gegen den Anbieter Lycamobile Austria Limited geführten Aufsichtsverfahrens.

Per Bescheid⁵³ wurde im April 2021 Lycamobile dazu verpflichtet, den Kundinnen und Kunden, die Internetzugänge von Lycamobile beziehen, auf deren Wunsch eine öffentliche IP-Adresse (IPv4-Adresse) zur Verfügung zu stellen. Ein zusätzliches Entgelt darf Lycamobile dafür nicht in Rechnung stellen.

Das Recht auf eine öffentliche IP-Adresse ergibt sich aus der Netzneutralitäts-Verordnung der Europäischen Union⁵⁴. Während man für normales Surfen im Internet nicht unbedingt eine öffentliche IP-Adresse benötigt, ist eine solche für bestimmte, mittlerweile auch weit verbreitete Anwendungen erforderlich. Um beispielsweise Smart-Home-Anwendungen oder Webservices über seinen eigenen Internetzugang bereitzustellen, benötigt man zumindest eine dynamisch-öffentliche IPv4-Adresse. Nur dann ist die Erreichbarkeit aus dem Internet gegeben. Sofern Anbieter nur eine private IP-Adresse zuweisen, sind bestimmte Dienste oder Anwendungen nicht nutzbar.

Dieses Verfahren ist ein anschauliches Beispiel, wie wichtig eine gesicherte Netzneutralität für Endnutzerinnen und Endnutzer ist.

5.3.2 Einseitige Entgelterhöhungen von sparfon und primacall

Der Telekom-Regulator hatte im März 2021 gegen den Anbietern sparfon GmbH und primacall GmbH Aufsichtsverfahren eingeleitet. Hintergrund dafür war, dass sowohl sparfon als auch primacall Entgelte bei ihren Produkten zum Nachteil der Kundinnen und Kunden erhöht hatten, ohne die gesetzlich vorgeschriebene Anzeige der Tarifänderung an die Regulierungsbehörde vorzunehmen.

- Am 16.11.2020 änderte die sparfon GmbH die Bezeichnung des Tarifs „sparfon start spezial 1G“ auf „sparfon start spezial BK“ und erhöhte zugleich das monatliche Grundentgelt von 4,95 Euro auf künftig 9,95 Euro.
- Am 13.11.2020 änderte die primacall GmbH die Bezeichnung des Tarifs „allnet superflat at“ auf „allnet superflat at BK“ und erhöhte zugleich das monatliche Grundentgelt von 29,95 Euro auf künftig 34,95 Euro.

Bei einer Verschlechterung von Vertragsbedingungen ist gesetzlich vorgeschrieben, dass Kundinnen und Kunden ihre Verträge kostenlos kündigen können. Anbieter müssen in diesen Fällen nach genauen Vorgaben über die Möglichkeit des kostenlosen Kündigungsrechts informieren. Beide Unternehmen hielten die mit den Tarifänderungen gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten gegenüber Kundinnen und Kunden nicht ein.

Beiden Betreibern wurde per Abstellungsbescheid⁵⁵ vom 15. Juni 2021 aufgetragen, die rechtswidrig eingehobenen Entgelte zurückzahlen. Beide Anbieter haben mittlerweile diesem Auftrag Rechnung getragen.

⁵³ https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/entscheidungen/entscheidungen/R9_19.de.html

⁵⁴ Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zu Endkundenentgelten für regulierte Intra-EU-Kommunikation sowie zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG und der Verordnung (EU) Nr. 531/2012.

⁵⁵ Abrufbar unter https://www.rtr.at/rauf1_21 und https://www.rtr.at/rauf2_21

5.4 Entwicklung bei den Diensten von Drittanbietern

Nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern stehen seit mehreren Jahren unter intensiver Beobachtung der Regulierungsbehörde um festzustellen, ob regulatorische Eingriffe notwendig werden. Bei diesen Diensten haben es die österreichischen Anbieter allerdings durch eine Selbstregulierung einerseits und einen nutzerfreundlichen Umgang bei diesbezüglichen Beschwerden andererseits erreicht, dass aktuell kein Regulierungsbedarf gesehen wird. 2021 wurde ein absoluter Tiefststand bei den diesbezüglichen Schlichtungsanträgen erreicht. Auch die klassischen nummernbasierten Mehrwertdienste werden permanent überwacht, ob die bestehenden Schutzmaßnahmen, welche in eigenen Verordnungen der RTR festgelegt wurden, effektiv sind. Auch das wird durch die aktuelle Fallentwicklung bestätigt.

Abbildung 21: Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2019 bis 2021

	2019	2020	2021
Gesamtanzahl Schlichtungsverfahren	1.952	2.066	1.938
davon Mehrwertdienst-SMS	0	1	1
davon Mehrwertdienst Sprache	11	9	4
davon nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern	102	156	50

5.5 Postempfangsbeschwerden

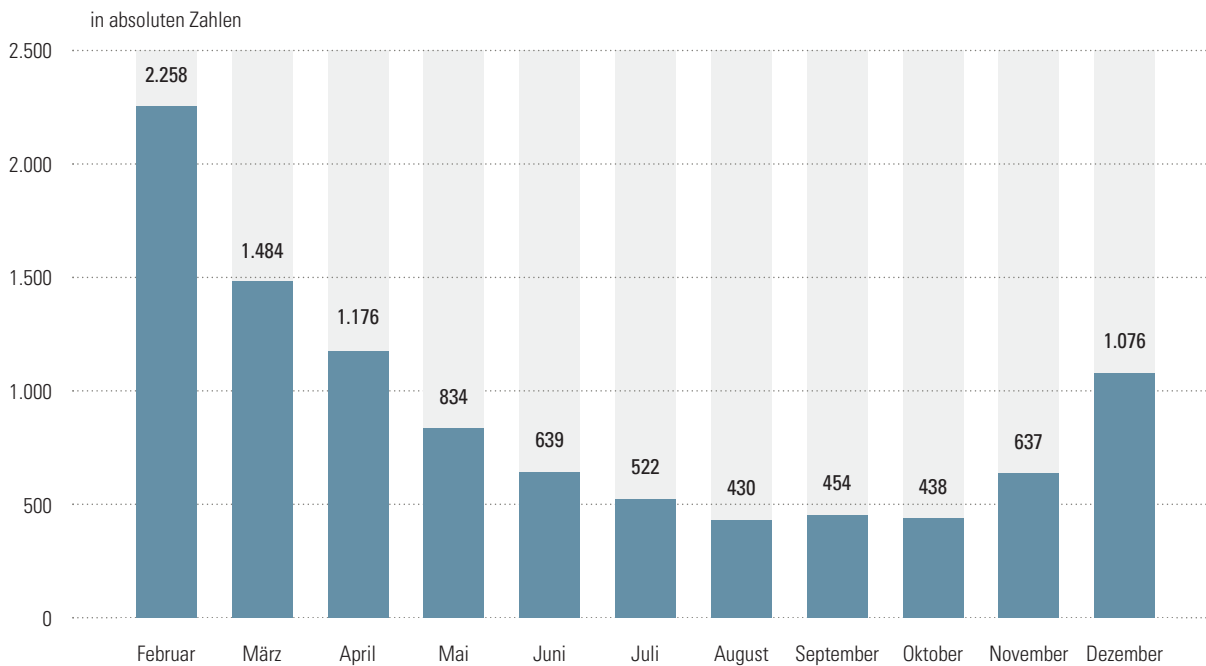
Empfängerinnen und Empfänger von Postsendungen haben aktuell nicht den allerbesten Rechtsschutz. Der Postbeförderungsvertrag kommt – und diese Tatsache ist leider nahezu unbekannt – nur zwischen dem Absender und dem jeweiligen Postdiensteanbieter zustande. Ansprüche aus einem Postbeförderungsvertrag können daher in der Regel nicht von den Empfängerinnen und Empfängern geltend gemacht werden, obwohl gerade sie bei Zustellproblemen oft direkt betroffen sind. Diese Rechtslage führt dazu, dass in der Regel auch nur von Versenderinnen und Versendern ein Schlichtungsverfahren beantragt werden kann, soweit es sich um die Durchsetzung von Ansprüchen aus dem Postbeförderungsvertrag handelt. Aber auch die Empfängerseite wird in vielen Punkten Ansprüche gegenüber der Versenderseite haben, etwa auf eine Mitwirkung bei der Durchsetzung von Schadenersatz gegenüber dem Postdiensteanbieter. Diese Ansprüche können jedoch nicht im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR geprüft werden.

Neben diesen individuellen Ansprüchen gibt es für Postdiensteanbieter aber auch noch generelle Vorgaben aus dem Postmarktgesetz. Um diese monitoren zu können und bei Zustellproblemen eine Plattform zu schaffen, wurde im Februar das sogenannte Portal für Post-Empfangsbeschwerden eingerichtet. Ziel ist, die Position der Empfängerseite zu stärken.

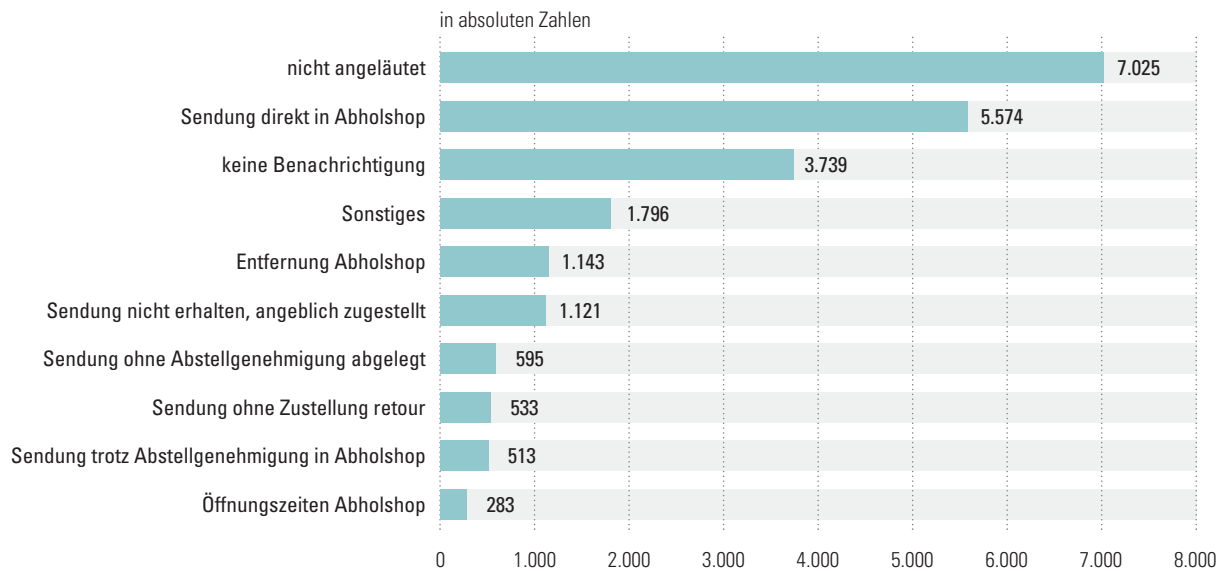
Daten, die über das Portal für Postempfangsbeschwerden erhoben werden, erlauben es, die Beschwerdeentwicklung laufend zu prüfen. Bei statistischen Auffälligkeiten können gegebenenfalls über Postdiensteanbieter Maßnahmen verhängt werden, die unter die Aufsichtsbefugnis des Postregulators fallen.

Wie wichtig dieses neue Service ist, verdeutlicht nachstehende Grafik. Auffallend ist, dass die Zustellprobleme offensichtlich im Laufe des Jahres 2021 abgenommen haben, um dann weihnachtsbedingt gegen Ende des Jahres wieder etwas zu steigen.

Abbildung 22: Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden (Februar bis Dezember 2021)



Bei den identifizierten Zustellproblemen fallen die drei ersten Kategorien besonders auf, wobei sich diese zumeist überschneiden: Immer wieder werden offenbar Sendungen direkt an eine Abholstelle geliefert, ohne dass beim Empfänger ein Zustellversuch mit Anläuten sowie das Hinterlegen einer Benachrichtigung stattgefunden hat.

Abbildung 23: Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte (Mehrfachnennungen) im Jahr 2021

Die RTR wird diese neue Tool weiterhin aktiv nutzen und insbesondere darauf achten, dass alle Postdiensteanbieter ihren Verpflichtungen aus dem Postmarktgesetz, das einen Zustellversuch ausdrücklich vorsieht, nachkommen. Bei der Millionenanzahl von Postsendungen wird es natürlich immer wieder in Einzelfällen zu Zustellmängeln kommen. Wichtig ist, dass jeder Postdiensteanbieter in der Gesamtheit die gesetzlichen Verpflichtungen angemessen erfüllt. Alle Nutzerinnen und Nutzern können einen Beitrag zur Identifizierung von Problembereichen leisten, indem sie Vorfälle, die auf ein Problem bei der Zustellung hinweisen, melden.

5.6 Haftungsbeschränkungen beim Paketversand

Millionen Pakete werden jedes Jahr erfolgreich versendet und kommen wohlbehalten am Bestimmungsort an. Gerade die geringe Anzahl an Beschwerden bei der Schlichtungsstelle zeigt, wie gut der Paketversand in Österreich funktioniert. Natürlich gibt es aber auch die Fälle, bei denen es nicht so gut läuft und Pakete überhaupt verloren gehen oder aber beschädigt ankommen. Dann stellt sich die Frage einer allfälligen Haftung des jeweiligen Postdiensteanbieters. Auch wenn Pakete versichert versendet werden, bedeutet das nicht automatisch einen tatsächlichen Ersatz in der vollen Höhe des eingetretenen Schadens.

Denn es gibt eine Reihe von Haftungsausschlüssen oder sonstige Rahmenbedingungen, die bei der Prüfung von Ersatzansprüchen zu beachten sind. Folgende Aspekte sind dabei relevant:

1. Anspruchsberechtigte Person

Wichtig ist der Grundsatz, dass vertragliche Ersatzansprüche immer nur von den Versenderinnen bzw. Versendern geltend gemacht werden können. Nur diese haben einen Vertrag mit dem Postdiensteanbieter und können vertragliche Schadenersatzansprüche geltend machen. Oft ist es aber so, dass der wirtschaftliche Schaden auf der Empfängerseite liegt und deswegen die Versenderinnen bzw. Versender gar kein Interesse an einer Mitwirkung haben. In diesen Fällen liegt dann die unangenehme Situation vor, dass die Geschädigten keine Ersatzansprüche gegen die Postdiensteanbieter geltend machen können.

2.a. Vertragliche Haftungsausschlüsse – Haftungsgrenzen

Relativ leicht zu prüfen sind absolute Haftungsgrenzen. Bei allen Postdiensteverträgen sind allfälligen Haftungen der Höhe nach begrenzt. Liegt der Schaden darüber, wird dieser nicht ersetzt.

2.b. Vertragliche Haftungsausschlüsse – versicherbarer Inhalt

Selbst wenn eine Deckung der Höhe nach bestehen würde, sind in vielen Fällen bestimmte Waren überhaupt von der Beförderung und somit auch von einer Versicherung ausgeschlossen. Nur die Höhe der Versicherungssumme bedeutet somit noch nicht, dass z.B. eine verloren gegangene Sendung tatsächlich ersetzt wird. Von der Beförderung ausgeschlossene Waren sind oftmals teurere Produkte wie Schmuck oder Münzen. Besonders kompliziert wird das bei einem Versand ins Ausland, da sich die Beförderungsausschlüsse von Land zu Land unterscheiden können. Empfehlenswert ist daher, am besten auf der Website des jeweiligen Postdiensteanbieters vorab sorgfältig zu recherchieren, ob der tatsächliche Paketinhalt auch versichert wäre.

2.c. Vertragliche Haftungsausschlüsse – korrekte Verpackung

Kommt eine Postsendung beschädigt an, stellt sich als nächstes die Frage, ob der transportierte Inhalt korrekt verpackt war. In einigen Schlichtungsfällen lehnten Postdiensteanbieter eine Haftung mit dem Hinweis auf eine mangelhafte Verpackung ab. Wann eine Verpackung mangelhaft ist, wird an den vereinbarten Vertragsbedingungen zu beurteilen sein und ist nicht immer leicht zu entscheiden. So dürfte es aus Sicht von Postdiensteanbietern etwa bereits problematisch sein, wenn ein Verpackungskarton wiederverwendet wird.

3. Formale Haftungsvoraussetzungen

Selbst wenn grundsätzlich eine Haftung des Postdiensteanbieters gegeben ist, sind in der Regel zusätzliche Abläufe einzuhalten, um einen Anspruch geltend machen zu können. Das betrifft vor allem Schadensmeldungen bzw. Nachforschungsaufträge, die innerhalb bestimmter Fristen geltend gemacht werden müssen. Weiters gibt es auch Vorschriften, wer diese Schritte setzen muss. Und diese sind nicht immer dieselben. So kann es z.B. bei einem Versand ins Ausland sein, dass die Schadensmeldung vom Empfänger bzw. von der Empfängerin innerhalb einer bestimmten Frist zu erstatten ist. Bei einem Paketversand im Inland kann es wiederum genau umgekehrt sein und diese Verpflichtung trifft die Versenderseite.

In einer Gesamtsicht ist somit festzustellen, dass man als Versenderin bzw. Versender eines Paketes so einiges „falsch machen“ kann. Ein tatsächlicher Ersatz für einen Verlust oder eine Beschädigung hängt von einer Reihe Kriterien ab, die nicht immer selbsterklärend sind. Je wertvoller der Inhalt einer Postsendung ist, desto mehr Gedanken sollte man sich bereits vorab machen und prüfen, ob alle Kriterien für einen Ersatz bei einem allfälligen Verlust oder bei einer Beschädigung erfüllt sind.

5.7 Einfuhrumsatzsteuer bei Onlineversand aus EU-Drittstaaten

Eine durchaus bedeutsame Änderung für viele Konsumentinnen und Konsumenten trat mit der zweiten Jahreshälfte in Kraft: Für die Einfuhrumsatzsteuer wurde die Verrechnungsfreigrenze von 22 Euro (Warenwert plus Versandkosten) aufgehoben. Somit ist eine Einfuhrumsatzsteuer in jedem Fall zu begleichen.

Bis dahin waren Kleinkäufe bis 22 Euro sowohl von der Einfuhrumsatzsteuer als auch von Zollabgaben befreit. Kleine Einkäufe außerhalb der EU (z.B. in Asien) konnten somit günstig getätigt werden. Mehr als die bezahlten Kauf- und Versandkosten war nicht zu bezahlen. Auf Basis europäischer Gesetzgebung, die dieses „Schlupfloch“ im Sinne eines fairen Wettbewerbs schließen will, war damit ab 1. Juli 2021 Schluss. Die Zollfreigrenze blieb wie bisher bei 150 Euro.

Tätigt man Einkäufe online, kommt jetzt aber nicht nur die Einfuhrumsatzsteuer in Höhe von 20 Prozent zur Anwendung. Die Postdiensteanbieter verrechnen für die Abgabenabwicklung zusätzliche Aufschläge – in der Regel in Form von Bearbeitungspauschalen, wenn die Zollanmeldung nicht im Vorhinein durch die Verkäufer bzw. Versender erfolgt und diese die Einfuhrumsatzsteuer den Kunden direkt verrechnen. Gerade bei kleineren Beträgen können diese Aufschläge vermeintliche „Schnäppchen“ erheblich verteuern.

Noch teurer kann es werden, wenn die Versender der Artikel u.U. falsche Wertangaben tätigen oder andere Probleme auftreten, wie z.B. fehlende Bewilligungen. In diesem Fall können weitere, zusätzliche Bearbeitungsentgelte anfallen. Als Käufer und Empfänger eines Produktes ist man somit bis zu einem bestimmten Grad vom Versender abhängig. Ob der Verkäufer und Versender beispielsweise die Wertangaben korrekt tätigt, entzieht sich der Kontrolle des Käufers.

Trotzdem hat man als Käufer die nachteiligen Folgen zu tragen, wie beispielsweise erhöhte Bearbeitungsentgelte des Postdiensteanbieters zu bezahlen.

Einer sorgfältigen Auswahl der Onlineshops wird in Hinkunft eine noch größere Bedeutung zukommen. Viele große Onlineshops mit vielen Importpaketen haben ihre Systeme auf eine automatische Zollvoranmeldung⁵⁶ umgestellt und weisen für die Kundinnen und Kunden bereits auf ihren Portalen die Preise inklusive Einfuhrumsatzsteuer aus. In diesem Fall fallen für die Kunden keine zusätzlichen Bearbeitungsentgelte an.

Weiters hat man als Käuferin und Käufer auch nur eine sehr eingeschränkte Kontrolle darüber, welcher Postdiensteanbieter die Einfuhr und deren Abwicklung vornimmt, wenn diese nicht durch den Verkäufer oder Versender vorab erledigt wurde. Meistens ist das eine Entscheidung des Versenders – wenn dieser überhaupt für den gesamten Transportweg eine Kontrolle darüber hat. Die Bearbeitungsentgelte sind jedoch von Postdiensteanbieter zu Postdiensteanbieter unterschiedlich. Ziffernmäßig benannt können die Kosten daher in der Regel erst im Zuge der Zustellung werden. Für Privatkäuferinnen und Privatkäufer ist es auch nicht möglich, die Abwicklung direkt mit der Zollbehörde vorzunehmen und sich so die Bearbeitungskosten zu ersparen.

⁵⁶ „IOSS“ – siehe auch: https://ec.europa.eu/taxation_customs/ioss_de

Eines muss allen, die online einkaufen, bewusst sein: Wenn der Versender sich nicht vorab um die Zollvoranmeldung kümmert, gibt es nur zwei Alternativen:

- Alle Kosten bezahlen (Einfuhrumsatzsteuer, Zoll, Bearbeitungsgebühren) und das Paket empfangen oder
- die Bezahlung und Annahme verweigern. In diesem Fall wird das Paket an den Versender retourniert. Wie weit in diesem Fall Ansprüche (z.B. Rückabwicklung) gegen den Versender geltend gemacht werden können, wird in vielen Fällen eher fraglich sein.

Die Zeit der unkomplizierten Online-Schnäppchenkäufe in EU-Drittstaaten ist seit dem 1. Juli 2021 in vielen Fällen jedenfalls vorbei. Kunden sollten hier ganz genau hinschauen, ob die Verkäufer Angaben zur Zollvoranmeldung machen oder nicht. Jedenfalls ergeben sich beim Online-Kauf Unsicherheiten über die tatsächliche Summe aller Abgaben- und Bearbeitungsentgelte. Sollten dem Verkäufer Fehler bei der Deklaration oder der elektronischen Voranmeldung unterlaufen, können Kosten für die Empfängerinnen und Empfänger anfallen, die sich zum Zeitpunkt der Bestellung noch nicht bestimmen lassen.

Zum Abschluss stellt sich auch die Frage des Rechtsschutzes und der Transparenz. Aus Sicht der Empfängerinnen und Empfänger ist bei Problemen mit der Zollabwicklung schwer zu beurteilen, ob diese vom Versender (etwa durch eine falsche Deklaration) oder durch den Postdiensteanbieter (etwa durch eine fehlerhafte Abwicklung) verursacht wurde. Auch die Schlichtungsstelle sieht sich in diesen Fällen nicht befugt, einen Beschwerdesachverhalt zu überprüfen, weil als Vorfrage immer abgabenrechtliche Fragestellungen zu prüfen sind, deren Beurteilung nicht der Schlichtungsstelle zukommt.

5.8 Postdiensterrichtlinie und Nutzerrechte

Auf europäischer Ebene werden die Post- und Paketdienste durch die EU-Postdiensterrichtlinie aus dem Jahr 1997 sowie die EU-Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste aus dem Jahr 2018 geregelt. Die Postdiensterrichtlinie, die zuletzt 2008 überarbeitet wurde, bildet einen gemeinsamen Regulierungsrahmen für die europäischen Postdienste und enthält u. a. Mindestanforderungen für einen harmonisierten Universaldienst. Auch das Postmarktgesetz (PMG), das den europäischen Rechtsrahmen in Österreich umsetzt, enthält in seiner Zweckbestimmung unter anderem die Auflage, für die „Bevölkerung im gesamten Bundesgebiet eine ausreichende und preiswerte Grundversorgung mit Postdiensten (Universaldienst)“ zu „gewährleisten“.

Anders als etwa im Telekommunikationsbereich enthält weder die Postdiensterrichtlinie (PSD) noch das PMG ein eigenes Kapitel zu den Nutzerrechten. Diese sind vielmehr vereinzelt im Rechtstext verstreut und betreffen in erster Linie Bestimmungen zum Universaldienst (Art 4 PSD bzw. §§ 8,10 und 11 PMG), Informationsrechte (Art 6 PSD bzw. § 20 PMG) sowie die Verpflichtung für Postdiensteanbieter, für die Bearbeitung von Nutzerbeschwerden insbesondere bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung der Sendungen sowie bei Verstoß gegen die Qualitätsnormen transparente, einfache und kostengünstige Verfahren einzurichten (Art 19 PSD bzw. § 32 PMG).

Im Rahmen der Mittelfriststrategie 2020-2022 hat sich die Gruppe der Europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste (European Regulators Group for Postal Services, ERGP) unter anderem die Stärkung der Endnutzerinnen und Endnutzer sowie die Gewährleistung eines nutzerorientierten Universaldienstes als strategisches Ziel gesetzt. Die ERGP hat in diesem Bereich mehrere Berichte beschlossen, wie etwa 2020 den Bericht über zentrale Verbraucherfragen (Link: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/44124>).

2021 hat sich die ERGP näher mit der vertragsrechtlichen Situation der Konsumenten bei Postdienstleistungen (Link: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/46052>) auseinandergesetzt. Dieser Bericht vergleicht die rechtliche Stellung von Konsumenten im Postsektor in großen Teilen Europas. Er schließt mit insgesamt acht Anregungen und Empfehlungen, bei einer Überarbeitung der Postdiensterrichtlinie eine Neuausrichtung der Postmärkte in Aussicht zu nehmen, nämlich weg von einer „absenderorientierten“ hin zu einer „empfängerorientierten“ Leistungserbringung und damit die Rechte und Interessen der Nutzer auch in Bezug auf die mit der Erbringung von Postdiensten verbundenen digitalen Dienste zu berücksichtigen. Weitere Informationen zu Nutzerrechten finden sich auch im jährlich von der ERGP verabschiedeten Bericht zur Dienstleistungsqualität, Verbraucherschutz und der Behandlung von Beschwerden, der eine gute Übersicht über die zentralen, für Konsumenten relevanten Themen im Bereich der Postdienstleistungen bietet. Letztendlich ist zu hoffen, dass die Aktivitäten dazu führen, dass die Empfängerseite gestärkt wird.



06

Anhang

6	Anhang	54
6.1	Verfahrensrichtlinien und Website	55
6.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	55
6.3	Informationen nach dem AStG	57
6.4	Abbildungsverzeichnis	58

06 Anhang

6.1 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

6.2 Themen aus den Berichten der Vorjahre

Der Jahresbericht 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 2018 bis 2020 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre ist darauf zu achten, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen, nicht zuletzt durch das am 1. November in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz 2021, geändert hat.

**Abbildung 24: Jahresberichte der Schlichtungsstellen:
Themenübersicht der vergangenen drei Jahre**

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

2018

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Meldestelle für Rufnummernmissbrauch
- Roaming
 - Unerwünschtes Roaming an EU-Außengrenzen – Sperre von „Nicht-EU-Roaming“
 - Überwachung der Fair-Use-Bestimmungen
- Novelle des Telekommunikationsgesetzes: Was ist neu?
 - Aufschieb der Fälligkeit des bestrittenen Rechnungsbetrages
 - Papierrechnung und Einzelentgeltnachweise
 - Einseitiges Änderungsrecht von Betreibern
 - Tarifzonensperre
- Leistungsüberprüfungsmechanismus für Internetanschlüsse (Zertifizierter Netztest)
- Die Identifikationsverordnung – Das Ende der anonymen SIM-Karten
- Auslandsgespräche und SMS innerhalb der EU bzw. des EWR
- Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EECC -European Electronic Communications Code)
- Neue europäische gesetzliche Regelung im Paketbereich

6.3 Informationen nach dem AStG

Die Schlichtungsstellen der RTR für Post- und Telekommunikationsdienste sind, soweit Verfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt werden, staatliche 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 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste 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 telekommunikationsrechtlichen Themen vorgelesen 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 Telekommunikationsdienste 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 alle Schlichter bilden sich laufend fort. Der Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2021 war das Europäische Kommunikationsrecht.
- Durchschnittliche Verfahrensdauer:
 - Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 27 Tage
 - Schlichtungsstelle Postdienste: 8 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. Für die regulatorischen Aufgaben, zu denen das Schlichtungsverfahren zählt, erhält der Fachbereich Telekommunikation und Post Bundesmittel in Höhe von jährlich 2,14 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie 0,20 Mio. Euro für Postregulierung. Die Beitragspflichtigen leisten zusammen zusätzlich zu den Bundesmitteln zur Deckung der Aufwendungen der RTR maximal 6,00 Mio. Euro für den Bereich Telekommunikation sowie maximal 0,55 Mio. Euro für Postregulierung. Ab dem Jahr 2007 werden die Bundesmittel an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex jährlich angepasst.
- Organisation: Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Rechtsabteilung integriert.
- Teilnahmequote: In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Betreiber festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100 %.

6.4 Abbildungsverzeichnis

Abbildung	Seite
01 Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2019 bis 2021	10
02 Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2021	14
03 Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Gegenstand in absoluten Zahlen)	16
04 Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Betreibern Telekommunikation und Medien in absoluten Zahlen)	17
05 Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2019 bis 2021	18
06 Eingebrachte Schlichtungsfälle 2019 bis 2021 (nach Streitwert)	19
07 Beendete Schlichtungsverfahren 2019 bis 2021 (nach Art der Erledigung)	20
08 Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2021	21
09 Entwicklung der Post-Streitschlichtungsverfahren 2011 bis 2021	22
10 Schlichtungsfälle nach Bereichen 2019 bis 2021	23
11 Schlichtungsfälle 2021: Schlichtungsgegenstände	24
12 Eingebrachte Schlichtungsanträge 2019 bis 2021 nach Postdiensteanbietern	25
13 Beendete Schlichtungsverfahren Post 2021 (nach Verfahrensergebnis; in Prozent)	26
14 Verfahrensstatistik 2021 über alle Postdiensteanbieter	26
15 Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2021	28
16 Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2021	29
17 Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen 2021 (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS)	30
18 Beschwerdaufkommen Flubot-SMS (Mai bis Dezember 2021)	31
19 Anzahl der telefonischen Erstberatungen 2019 bis 2021	33
20 Schriftliche Anfragen zu Endkundenangelegenheiten 2019 bis 2021	34
21 Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2019 bis 2021	47
22 Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden (Februar bis Dezember 2021)	48
23 Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte (Mehrfachnennungen) im Jahr 2021	49
24 Jahresberichte der Schlichtungsstellen: Themenübersicht der vergangenen drei Jahre	56

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 2022

