

JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2023



JAHRESBERICHT der Schlichtungsstellen 2023

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

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



für Telekommunikation und Postdienste

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Schlichtung 2023 auf einen Blick	6
Schlichtung Telekommunikation und Medien	6
Schlichtung Post	6
2023 in review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services	7
1 2023 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post	11
2 Die Schlichtungstätigkeit 2023 in Fakten und Zahlen	15
2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	16
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2023 nach Anbietern	18
2.1.2 Analyse der Anbieter von Telekommunikations- und Mediendiensten	21
2.1.2.1 Einigung bei den großen Anbietern	21
2.1.2.2 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter	22
2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste	22
2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen	24
2.2.2 Schlichtungsverfahren zu Postdiensten nach Anbietern	25
2.2.2.1 Verfahrensergebnisse allgemein	25
2.2.2.2 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern	26
3 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch	27
4 Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden	31
5 Informationsservices	34
6 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen	37
6.1 Antispoofing-Verordnung	38
6.2 Vertragszusammenfassung nach dem Telekommunikationsgesetz	39
6.3 Zur Diskussion hinsichtlich der Zulässigkeit von „Servicepauschalen“	40
6.4 Zum Thema Routerfreiheit und „Lage des Netzabschlusspunktes“	41
6.5 Hutchison Drei Austria – Einhaltung der Roamingverordnung?	42

6.6	Die Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste („ERGP“) und ihr Beitrag zum Nutzerschutz	42
6.7	Zwei erfolgreiche Zertifizierungen von Tarifvergleichen	43
6.8	Mobilkommunikation nachhaltig – nutze dein Smartphone möglichst lange	44
6.9	Entwicklung bei Diensten von Drittanbietern	46
6.10	Sicherstellung der eigenen Telefonnummer bei Wegfall des Diensteanbieters	46
6.11	Neuerungen beim RTR-Netztest	47
7	Anhang	48
7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	49
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	49
7.3	Informationen nach dem AStG	51
7.4	Abbildungsverzeichnis	52
	Impressum	53

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Schlichtungstätigkeit für das Jahr 2023 hat aus Sicht der RTR-Schlichtungsstellen für Medien, Post und Telekommunikation eine positive Entwicklung genommen: In allen drei Bereichen ging die Anzahl der eingebrachten Schlichtungsanträge im Jahresvergleich zum zweiten Mal in Folge zurück. In der Kategorie Medien registrierten wir 91 Anträge, im Vergleich zum Vorjahr ein Minus von 28 Prozent; in der Kategorie Telekommunikation waren es 1.405 Anträge bzw. um 0,5 Prozent weniger und in der Kategorie Postdienste sank die Anzahl um 3,6 Prozent auf 382 Anträge. Diese Entwicklungen sind auf mehrere Faktoren zurückzuführen:

- die Informationsbereitschaft und der Informationsgrad der Nutzer:innen in Bezug auf Kommunikationsprodukte und -dienste ist mittlerweile sehr hoch. Es gibt viele Instrumente, die für das Treffen von Kaufentscheidungen Hilfestellungen bieten und für Transparenz sorgen – Beispiele sind etwa die zertifizierten Tarifvergleichsportale, die Vertragszusammenfassung oder der RTR-Netztest, um nur einige zu nennen.
- die Anbieter, insbesondere von Kommunikationsdiensten, gehen immer mehr dazu über, ihre Produkte zu standardisieren. Daher gibt es auch immer weniger versteckte Kostenfallen, die unerwartet hohe Rechnungen verursachen.
- die Serviceorientierung der Anbieter von Medien-, Post- und Telekommunikationsdiensten ist hoch. Das gilt sowohl ihren Kund:innen gegenüber als auch für die Zusammenarbeit mit unseren Schlichtungsstellen. Die hohe Einigungsquote bei den Schlichtungsverfahren ist hierfür ein guter Parameter.
- und last but not least hat das Regulierungsregime auf internationaler und nationaler Ebene im Laufe der letzten Jahre viel dazu beigetragen, Problemfelder bereits vorab zu identifizieren und zu entschärfen.

Ein Thema, das uns allerdings im Nutzerschutz seit 2018 mit der Einrichtung der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch intensiv beschäftigt, ist Rufnummernmissbrauch und damit übergeordnet Kriminalität im Internet. Jede und jeder läuft jederzeit Gefahr, betrügerischen Machenschaften im Netz auf den Leim zu gehen, über Telefon und Internet. Betrug geschieht quasi „on the fly“ und adressiert Personen jeden Alters und jeder Bildungsschicht. Die Betrugsmaschen werden immer ausgefeilter. Gutgläubigkeit, Unachtsamkeit, Neugier und bei den Adressat:innen provozierte Ängste oder Hoffnungen auf völlig unrealistischen Geldsegen sind Faktoren, die letztlich oft zum „Erfolg“ der Betrüger führen, sodass bereitwillig persönlich Daten herausgerückt werden, Schadsoftware installiert werden kann und dann häufig eine finanzielle Schädigung folgt. Alle von uns nutzen E-Mail. Seit vielen Jahren haben wir gelernt, mit dem damit verbundenen Spamming und betrügerischen E-Mails umzugehen. Als RTR sehen wir es jedenfalls als unseren Auftrag, die Bevölkerung zu sensibilisieren und, wenn notwendig und gesetzlich möglich, regulatorisch einzugreifen. So haben wir im Dezember beispielsweise mit dem Erlass der Anti-Spoofing-Verordnung die rechtliche Basis geschaffen, dass in Österreich in Zukunft die Telefonnummer nur mehr dann angezeigt wird, wenn der Anruf tatsächlich von dem Nutzer bzw. der Nutzerin der Telefonnummer stammt. Damit wird es Betrügern wesentlich erschwert, bei Anrufen eine falsche Identität vorzutauschen.

Was erwartet Sie im vorliegenden Bericht: Nach einer quantitativen und qualitativen Darstellung der Schlichtungstätigkeit für das Jahr 2023 geben wir einen kurzen Einblick über die Entwicklungen bei der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch und beim Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden. Im letzten Kapitel greifen wir Themen auf, die aus Sicht des Nutzerschutzes von besonderem Interesse sind.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

Wien,
im März 2024

Klaus M. Steinmaurer

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


Michael Ogris

Vorsitzender
Kommunikationsbehörde Austria
(KommAustria)

Schlichtung 2023 auf einen Blick

Schlichtung Telekommunikation und Medien

Schlichtung	2023		Veränderung gegenüber 2022
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)	1.496		-2,8%
• Telekommunikation	1.405		-0,5%
• Medien	91		-28,4%
• Entgeltstreitigkeiten		692	+25,6%^{*)}
• Nichtentgeltstreitigkeiten		804	-18,7%
• davon Vertragsschwierigkeiten		568	-33%
Summe aller 2023 eingebrachten Streitwerte (Euro)	288.797		+7%
• durchschnittlicher Streitwert (Euro)	427		+3,1%
Einigungsquote (bezogen auf Schlichtungsfälle gesamt)	78%		+2%

 95% der im Jahr 2023 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

*) Hinweis: Diese Steigerung ist auf eine neue, detaillierte Erfassung zurückzuführen. Eine Vergleichbarkeit ist somit aktuell nicht gegeben. Nähere Informationen im Kapitel 2 Schlichtungsverfahren in Zahlen.

Schlichtung Post

Schlichtung	2023		Veränderung gegenüber 2022
Eingebrachte Schlichtungsfälle (gesamt)^{*)}	382		-3,6%
• davon Brief	51		+21,4%
• davon Paket	296		-3,9%
• Sonstige	49		+6,5%
Einigungsquote	58%		-6%

 89% der im Jahr 2023 eingebrachten Fälle wurden innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.

*) Im Rahmen eines Verfahrens können mehrere Gegenstände betroffen sein, daher ist die Gesamtsumme der einzelnen Gegenstände größer als die Gesamtanzahl der Verfahren.

2023 in review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

2023 in review – the three conciliation bodies for telecommunications, media and postal services

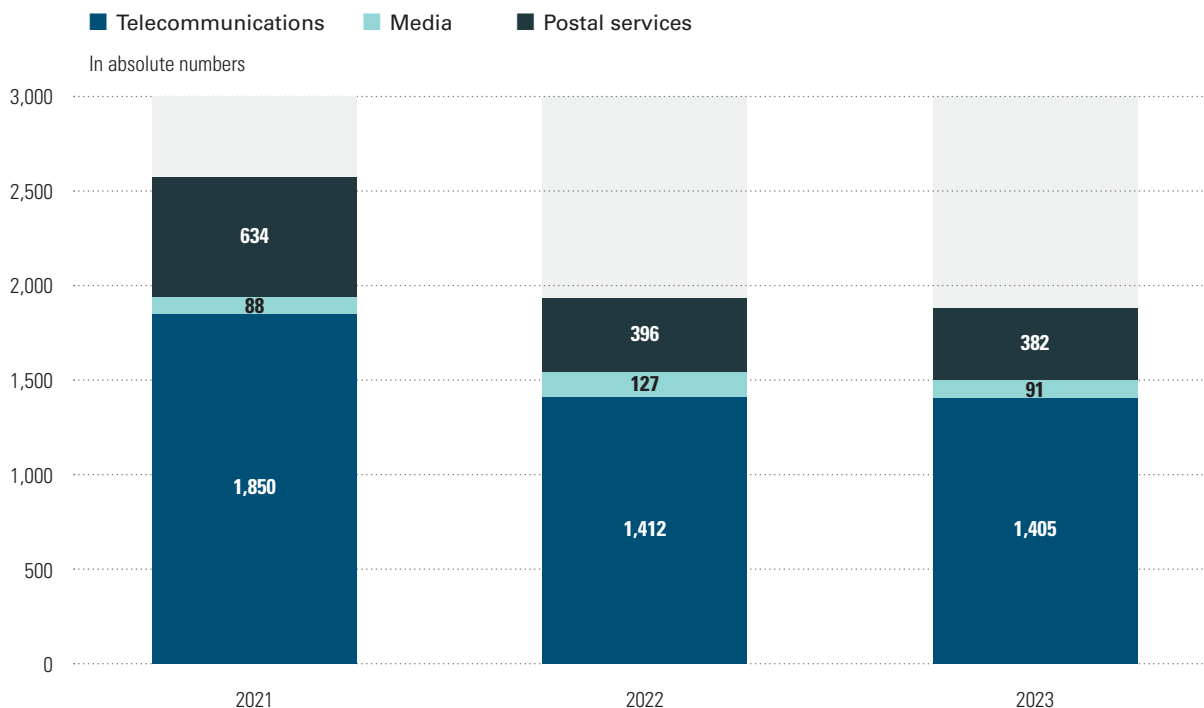
The RTR conciliation bodies continued to observe a positive trend throughout 2023, with a further, marginal decrease in cases being seen compared with previous years. By and large, it can therefore be said that the number of cases has stabilised at a low level. The only surprise was the sharp decline in the cases processed by the conciliation body for media. However, this overall drop of 28% seems larger than it is, as there were only 36 cases in total. Providers of postal and communications services appear to have responded in most cases to their customers' wishes in the reporting year. One may therefore assume that no new and urgent challenges have arisen that could lead to a rise in complaints.

This encouraging trend can be attributed to various factors. One of these is the broad set of consumer protection regulations applying to telecommunications services. Legislation, including the EU Roaming Regulation and the Austrian Telecommunications Act as well as the ordinances RTR issues to protect users, helps to strengthen consumer rights in many respects. Another factor is competition, which in Austria seems to be well-balanced, nurturing an overall environment that is beneficial for users.

While this should not be taken to imply that all problems in the communications and postal services sectors have been resolved, the wider view would indeed suggest that the sectors in question should be highly commended, considering the total number of conciliation body cases in proportion to customer numbers and transaction volume.

Alongside 'traditional' conciliation duties, a special focus in 2023 was the high number of complaints that the contact point for reporting phone number misuse received concerning calls with fraudulent or malicious intent (www.rufnummernmissbrauch.at). While the total number of such reports decreased sharply in 2023, individual cases showed an increasing level of sophistication. One particular challenge, based on the sheer volume of complaints, involved fraudulent calls that are made from another country but which appear to come from an Austrian phone number (number spoofing). To restore trust in the Austrian number system, RTR responded towards the end of the year by issuing an ordinance to combat this sort of scam.

When compared with the 2022 figures, an unchanged trend was also observed for the complaints submitted via the postal recipients portal. While this type of complaint is the most common one seen for the postal sector, no any one provider stood out as the source of a particularly high incidence of complaints.

Figure 1: Conciliation procedures involving telecoms, media and postal services, 2021–2023


This year, cooperation with telecommunications and media providers was once again professional and solution-focused, with few exceptions. The satisfactory outcomes of conciliation cases were in large part due to provider cooperation. Of the total of 1,496 cases processed, well over 95% were completed with a positive outcome within 90 days. A mutually agreeable solution was reached in 78% of all procedures initiated. In the postal sector, 89% of the 382 cases processed were concluded within 90 days. A solution was achieved in 58% of cases overall.

Conciliation procedures in telecommunications

Conciliation cases relating to telecommunications saw a marginal decrease, with the number falling from 1,412 in 2022 to 1,405 in 2023.

Hardly any changes were seen in terms of cases per category. As in previous years, most cases come under the heading of ‘contractual issues’ — a term that covers a wide range of contract-related problems. An increase was seen in conciliation cases relating to mobile phone number porting.

Conciliation procedures in media

There has been a significant decline in conciliation cases involving media, including cable television. Aside from various kinds of contract disputes, there were no standout issues for cases here.

Conciliation procedures in postal services

In proportion to the total number, conciliation cases involving postal services dropped sharply. As in previous years, the most common reasons for lodging a complaint include delivery issues, loss of parcels outside of Austria and difficulties relating to the delivery of postal items. However, it should be remembered that in most cases, only senders of postal items are entitled to request a conciliation procedure.

In response to the rapid rise in complaints made by postal recipients, RTR set up a portal for reporting complaints of this kind back in 2022. This is intended to help identify the issues underlying complaints and take appropriate corrective action, thus also providing recipients of postal items with a platform. This complaint option is likely to be another reason for the decline in conciliation cases.

2023 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

01 2023 im Überblick – die drei Schlichtungsstellen für Telekommunikation, Medien und Post

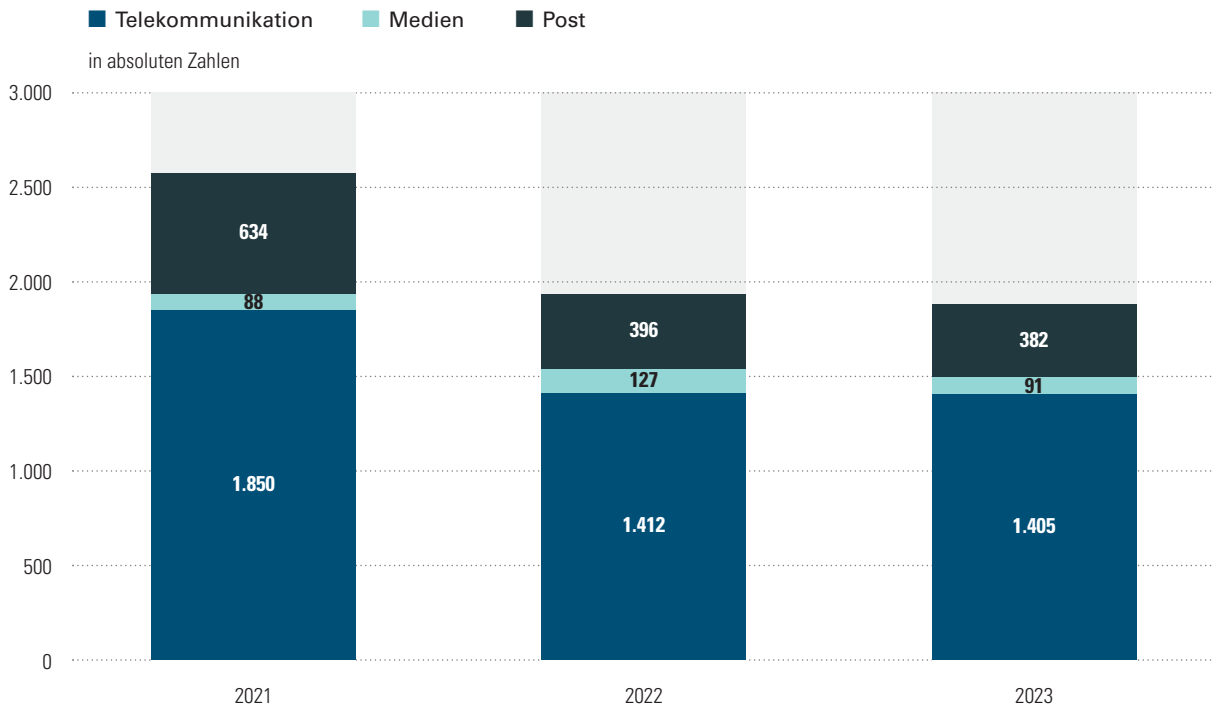
Im Laufe des Jahres 2023 setzte sich der positive Trend bei den RTR-Schlichtungsstellen weiter fort. Im Vergleich zu den Vorjahren wurde eine weitere geringfügige Reduzierung der Verfahren verzeichnet. Im Wesentlichen kann daher festgestellt werden, dass sich die Verfahren auf niedrigem Niveau stabilisiert haben. Bemerkenswert war lediglich der „starke“ Rückgang bei der Schlichtungsstelle für Medien mit insgesamt 28%, welcher allerdings durch die absolute Zahl von „nur“ 36 Verfahren etwas relativiert werden muss. Anbieter von Post- und Kommunikationsdienstleistungen dürften auf die Bedürfnisse ihrer Kundenschaft im Berichtsjahr weitgehend eingegangen zu sein. Schlussfolgerung: Es gibt weiterhin keine vorrangigen Problemstellungen, die zu einem Anstieg der Beschwerden führen würden.

Diese erfreuliche Entwicklung lässt sich auf unterschiedliche Umstände zurückführen. Beispielsweise unterliegen Dienstleistungen im Telekommunikationsbereich umfangreichen Verbraucherschutzbestimmungen. Gesetze wie die EU-Roamingverordnung, das Telekommunikationsgesetz oder die von der RTR erlassenen Nutzerschutzverordnungen stärken die rechtliche Position der Konsument:innen in vielen Bereichen. Darüber hinaus gibt es in Österreich offensichtlich ein ausgewogenes Wettbewerbsumfeld, das günstige Rahmenbedingungen für Nutzer:innen schafft.

Die oben getroffene Aussage bedeutet jedoch nicht, dass es keine Probleme mehr in den Bereichen Kommunikations- und Postdienste gibt, auch wenn bei einer gesamthaften Betrachtung die Gesamtzahl der bei der Schlichtungsstelle eingehenden Fälle im Verhältnis zur Anzahl der Kund:innen bzw. Transaktionen den betroffenen Branchen eine ausgezeichnete Bewertung zu attestieren scheint.

Zusätzlich zur „klassischen“ Schlichtungstätigkeit wurde 2023 besonderer Fokus auf die hohe Beschwerdezahl zu betrügerischen und missbräuchlichen Anrufen gelegt, die bei der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch (www.rufnummernmissbrauch.at) eingegangen sind. Die Gesamtzahl der Meldungen ging 2023 zwar deutlich zurück, die einzelnen Betrugsversuche werden allerdings immer ausgefeilter. Besonders problematisch waren aufgrund der Beschwerdehäufigkeit im Ausland getätigte betrügerische Anrufe, bei denen eine österreichische Telefonnummer vorgetäuscht wurde („Telefonnummernspoofing“). Um wieder Vertrauen in österreichische Rufnummern herzustellen, wurde Ende des Jahres von der RTR als Reaktion eine Verordnung zur Bekämpfung dieser Betrugsmasche erlassen.

Die Beschwerden, die über das Meldeportal für Empfänger:innen von Postsendungen eingehen, zeigen im Vergleich zu 2022 ebenfalls eine konstante Entwicklung. Zwar handelt es sich um die am häufigsten vorkommende Beschwerdeart im Postbereich, besonders auffällige Häufungen bei einzelnen Anbietern konnten allerdings nicht festgestellt werden.

Abbildung 1: Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2021 bis 2023


Die Kooperation mit Anbietern aus den Bereichen Telekommunikation und Medien hat sich, mit wenigen Ausnahmen, wiederholt als professionell und lösungsorientiert gezeigt. Ihre Mitwirkung hat maßgeblich zu den erfreulichen Ergebnissen im Schlichtungsverfahren beigetragen. Insgesamt wurden 1.496 Verfahren abgewickelt, von denen 95% im Zeitraum von 90 Tagen positiv abgeschlossen wurden. Bei 78% aller eingeleiteten Verfahren kam es zu einer einvernehmlichen Lösung. Im Postsektor wurden 382 Verfahren bearbeitet, wobei 89% davon innerhalb 90 Tagen zum Abschluss gebracht wurden. Bei 58% aller Verfahren konnte eine Lösung gefunden werden.

Schlichtungsverfahren Telekommunikation

Eine marginale Reduktion gab es bei den Schlichtungsverfahren im Bereich Telekommunikation. Die Anzahl der Fälle ist von 1.412 (2022) auf 1.405 (2023) gesunken.

Inhaltlich kam es kaum zu Verschiebungen. Der Dauerbrenner bleibt – wie schon in den Vorjahren – das Thema „Vertragsschwierigkeiten“ mit unterschiedlichsten vertragsrechtlichen Problemstellungen. Gestiegen sind die Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit der Portierung mobiler Telefonnummern.

Schlichtungsverfahren Medien

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren im Medienbereich (z.B. Kabelfernsehen) sind signifikant zurückgegangen. Besondere Schwerpunkte abseits verschiedener Fälle von Vertragsschwierigkeiten sind nicht feststellbar.

Schlichtungsverfahren Postdienste

Die Zahl der Schlichtungsverfahren im Postbereich ging überproportional zurück. Die häufigsten Beschwerdegründe waren – wie in den Vorjahren – Probleme bei der Zustellung, Verlust von Paketen im Auslandsverkehr und Schwierigkeiten bei der Zustellung von Sendungen. Es ist einmal mehr darauf hinzuweisen, dass in den meisten Fällen ausschließlich Versender von Postsendungen Schlichtungsverfahren beantragen können.

Um auf den starken Anstieg von Empfangsbeschwerden zu reagieren, hat die RTR bereits im Jahr 2022 ein Meldeportal für Empfängerbeschwerden eingerichtet. Ziel dieser Maßnahme ist, grundlegende Probleme zu erkennen und erforderlichenfalls geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und auch den Empfänger:innen von Postsendungen eine Plattform zu bieten. Diese Beschwerdemöglichkeit wird ein Grund für den Rückgang bei den Schlichtungsverfahren sein.

Die Schlichtungstätigkeit 2023

in Fakten und Zahlen

2.1	Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien	16
2.2	Schlichtungsverfahren Postdienste	22

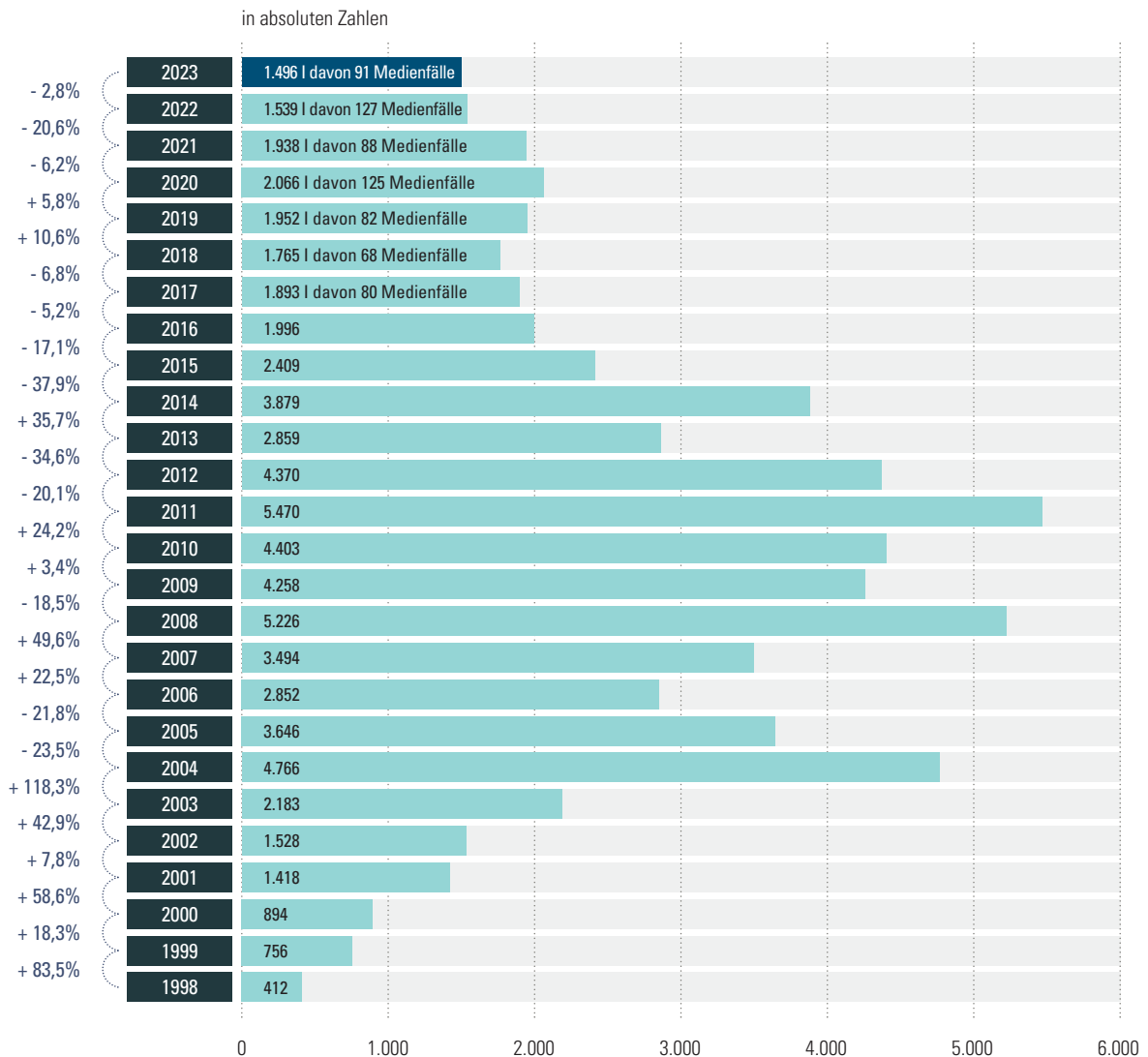
02 Die Schlichtungstätigkeit 2023 in Fakten und Zahlen

2.1 Schlichtungsverfahren Telekommunikation und Medien

Aus Sicht der Schlichtungsstelle stellte sich das Jahr 2023 erneut als ein unspektakuläres Jahr dar. Die Anzahl der Schlichtungsfälle im Telekommunikationssektor blieb mit einem leichten Rückgang im Wesentlichen stabil. Dieser Trend spricht für die qualitativ hochwertige Leistung der Branche im Jahr 2023. Es gibt aktuell keine herausstechenden „Kernprobleme“, welche die Anzahl der Beschwerden signifikant steigen lassen, wie dies in der Vergangenheit häufig der Fall war.

Die Schlichtungsfälle im Medienbereich sind überhaupt auf einem sehr niedrigen Niveau angelangt.

Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2023^{*)}**

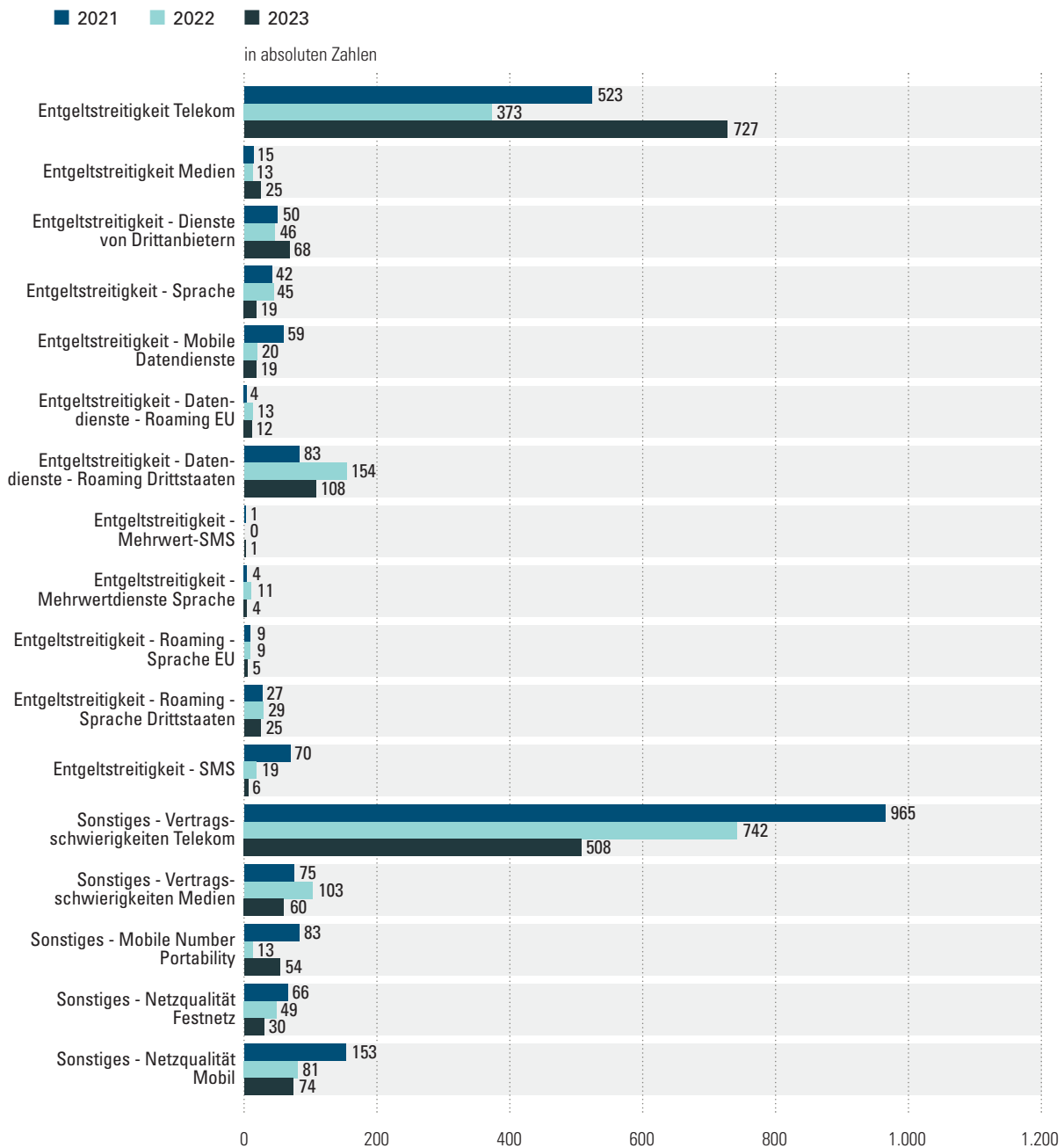


*) Die Medienschlichtung ist seit dem Jahr 2003 möglich und wird daher ab einschließlich 2003 in der Grafik ausgewiesen.

**) Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

Wenn man sich die Trends in den verschiedenen Beschwerdekategorien ansieht, ist fast überall ein Rückgang der Beschwerden zu verzeichnen. Der Anstieg bei „Entgeltstreitigkeiten Telekom“ lässt sich durch eine detailliertere Kategorisierung erklären. Ab 2023 werden Vertragsprobleme, bei denen auch Entgelte strittig sind, als Entgeltstreitigkeiten klassifiziert. Dies erklärt den Rückgang in der Kategorie „Sonstige Vertragsschwierigkeiten“. Die einzige wesentliche Ausnahme bildet die zunehmende Anzahl von Schlichtungsfällen im Zusammenhang mit der Portierung von Mobilfunknummern. Dies lässt sich größtenteils auf Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen für die Übertragung von Telefonnummern durch den Anbieter yess! zurückführen.

Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Gegenstand)^{*)}



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

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

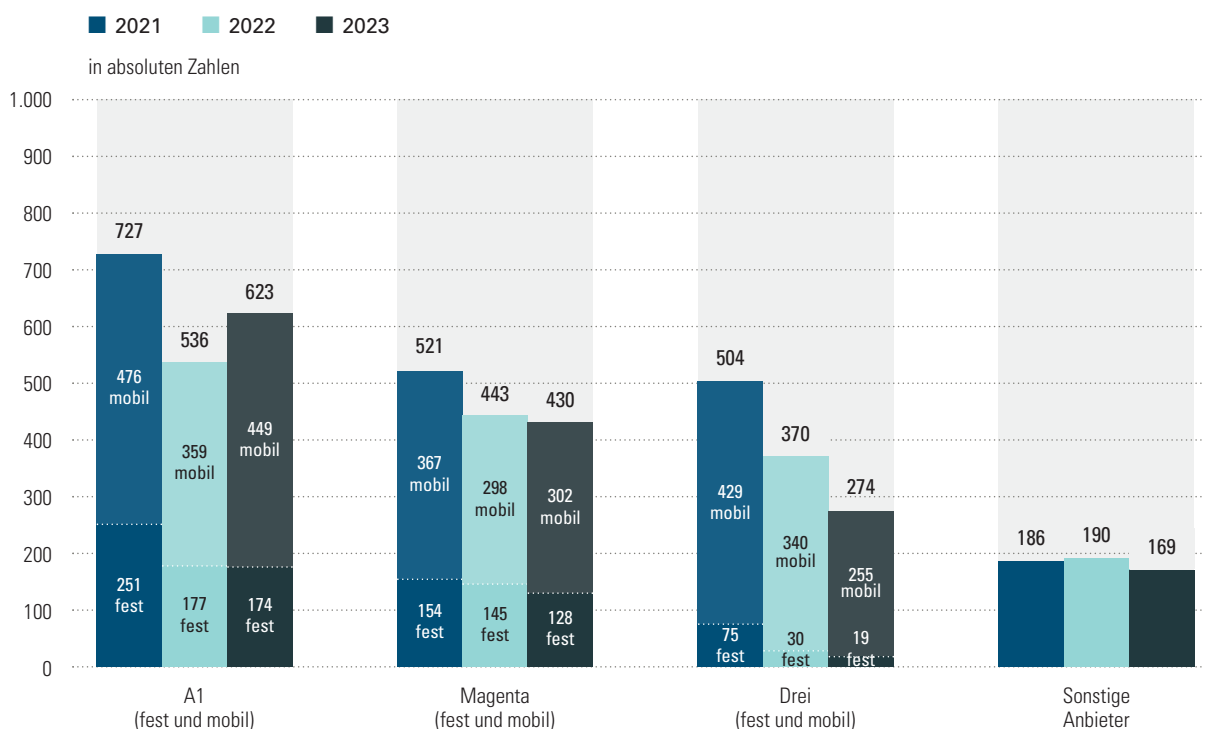
2.1.1 Schlichtungstätigkeit 2023 nach Anbietern

Soweit die drei größten Anbieter betroffen sind, hat sich 2023 bei der Anzahl der Beschwerden neuerlich eine den Marktanteilen entsprechende Reihenfolge ergeben: A1 liegt vor Magenta und Magenta vor Drei. Die Entwicklungen bei den großen Drei waren aber durchaus unterschiedlich. Hutchison (Drei) konnte 2023 die Verfahrenszahl neuerlich deutlich reduzieren. Magenta blieb im Wesentlichen gleich, A1 legte signifikant zu.

In der Vergangenheit war es in der Regel so, dass Diskontanbieter bzw. Diskontmarken einen auffällig geringen Anteil bei der Schlichtungstätigkeit aufwiesen. 2023 machte yesss! allerdings eine Ausnahme. Die Steigerung bei den Beschwerden zu yesss! sind fast für den gesamten Anstieg bei A1 verantwortlich. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die Schlichtungsverfahren von Diskontanbietern, sofern es sich um eigenständige Anbieter handelt (z.B. Hot, Spusu), alle in der Kategorie „andere Anbieter“ enthalten sind. Bei Beschwerden bezüglich der Marken der drei großen Anbieter werden diese entsprechend zugeordnet (z.B. yesss! oder „Lidl Connect“).

Die Schlichtungsverfahren im Medienbereich sind je Anbieter auf so niedrigem Niveau, dass 2023 kein Anbieter gesondert ausgewiesen wird.

Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien)

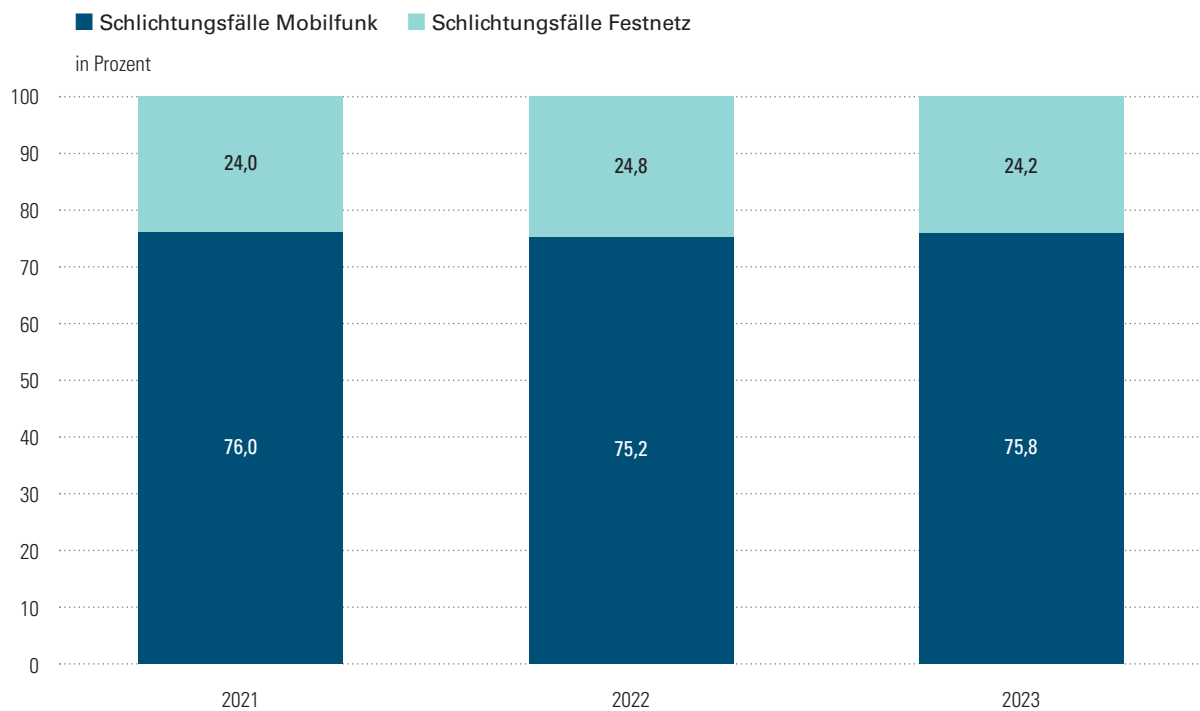


Folgende inhaltliche Entwicklungen lassen sich aus der Beschwerdestatistik für 2023 ableiten:

1. Die Verteilung der Beschwerden zwischen Mobilnetz und Festnetz pendelt sich ein

Nachdem seit einigen Jahren der Anteil der Festnetzbeschwerden wieder geringfügig zurückgeht, wird zu beobachten sein, ob die aktuelle Verteilung Festnetzbeschwerden zu Mobilfunkbeschwerden bei 1 zu 3 bleibt.

Abbildung 5: Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2021 bis 2023



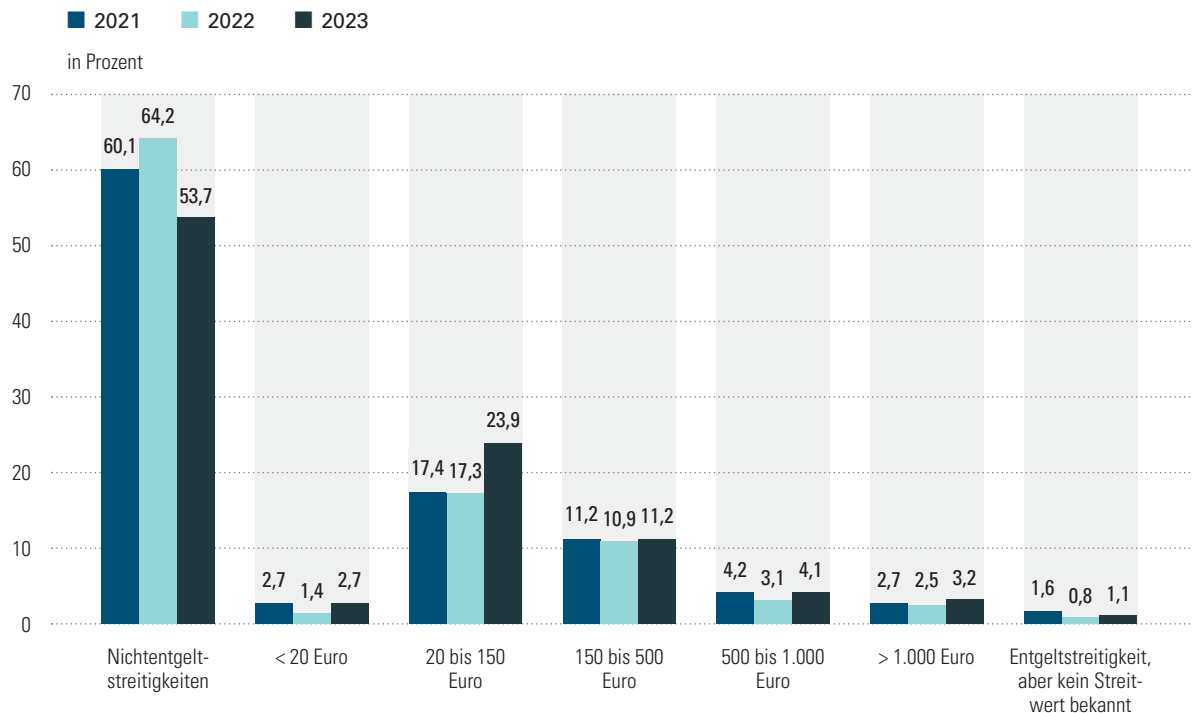
2. Durchschnittlicher Streitwert steigt leicht an

Nach einem Streitwert von 414 Euro für 2022 stieg dieser im Jahr 2023 auf 427 Euro.

Bei den Streitwertkategorien ist der Rückgang bei den Nichtentgeltstreitigkeiten von mehr als 10% zwar auffällig, ist allerdings auf eine geänderte, verbesserte Erfassung der Streitgegenstände zurückzuführen. Eine Revision hat ergeben, dass bei „Vertragsschwierigkeiten“, die als „Nichtentgeltstreitigkeit“ gewertet wurden, immer öfter zusätzlich Entgelte strittig waren. Ursprünglich waren bei „Vertragsschwierigkeiten“ Entgelte eher selten Prüfungsgegenstand im Schlichtungsverfahren. Um dieser Entwicklung im Sinne einer besseren Transparenz Rechnung zu tragen, wurde 2023 die neue Kategorie „Entgeltstreitigkeit – Vertragsschwierigkeit“ eingeführt. Daher kam es zum Anstieg bei Entgeltstreitigkeiten, der aber nicht auf „echte“ Veränderungen bei den Schlichtungsverfahren zurückzuführen ist. Vergleiche zu dieser Kategorie werden erst wieder in den zukünftigen Tätigkeitsberichten möglich sein.

Weiterhin erfreulich ist die geringe Anzahl von Schlichtungsverfahren mit hohen Streitwerten. Die in der Vergangenheit immer wieder vorkommenden überraschend stark erhöhten Rechnungen scheinen mittlerweile tatsächlich Geschichte zu sein.

Abbildung 6: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Streitwert)



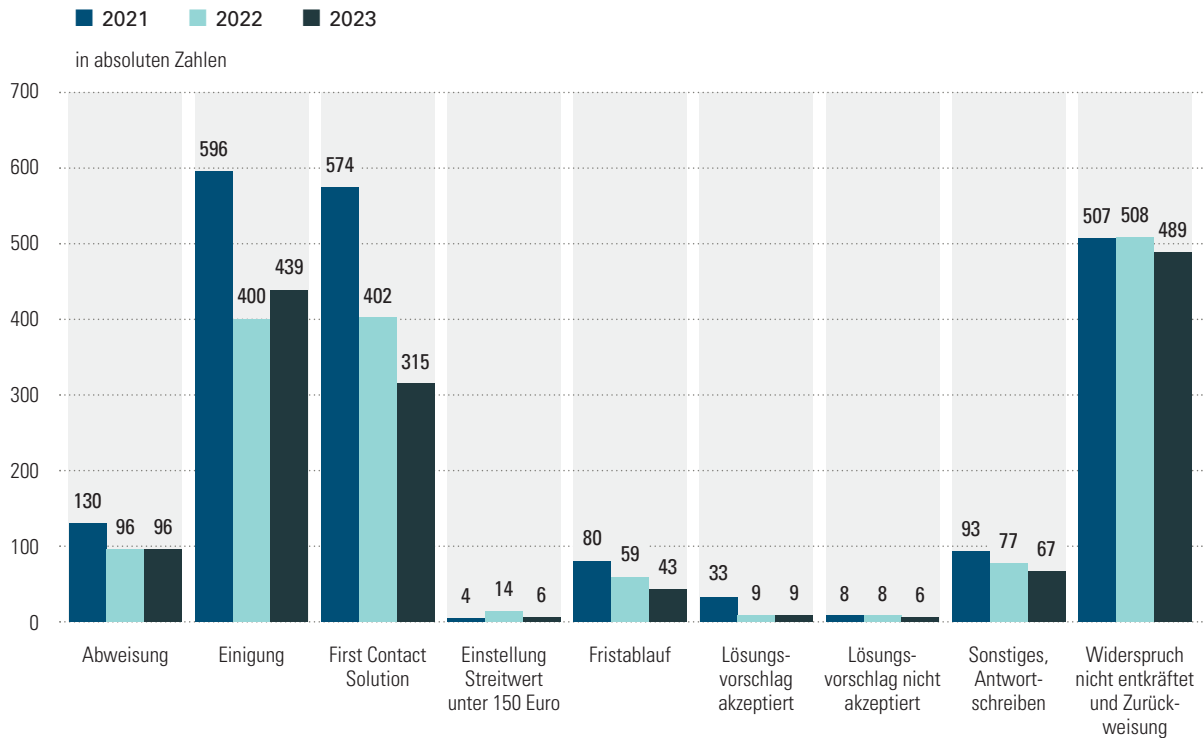
3. Mit 78% leicht gestiegene Einigungsquote

Die Einigungsquote von 78% liegt um 2% höher als noch 2022. Über die letzten Jahre betrachtet ist es somit zu keinen relevanten Veränderungen gekommen. Diese Kennzahl ist ein Indiz für die Notwendigkeit und Effizienz von Schlichtungsverfahren. Durch eine spezialisierte Konfliktlösung lassen sich viele Probleme außerhalb der Gerichte für alle Parteien zufriedenstellend lösen.

4. Formale Verfahrensbeendigungen bleiben auf hohem Niveau

Eine beträchtliche Anzahl an Verfahren wird aufgrund von Zurückweisungen oder durch Ablauf der Frist beendet. Eine Zurückweisung erfolgt, wenn die Bedingungen für ein Verfahren nicht erfüllt sind. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Schlichtungsantrag eingereicht wurde, ohne dass, wie in den Verfahrensrichtlinien vorgesehen, vorher eine schriftliche Beschwerde an den Anbieter gerichtet wurde. Eine Beendigung aufgrund des Fristablaufs tritt ein, wenn sich ein/e Beschwerdeführer:in trotz wiederholter Aufforderung nicht weiter an dem Verfahren beteiligt.

Abbildung 7: Beendete Schlichtungsverfahren 2021 bis 2023 (nach Art der Erledigung)^{*)}



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

2.1.2 Analyse der Anbieter von Telekommunikations- und Mediendiensten

Anbieter oder bestimmte Marken im Bereich Telekommunikation werden in der Verfahrensstatistik lediglich dann als eigene Kategorie ausgewiesen, sofern ihnen mehr als 50 Verfahren zugeordnet werden können. Die Aufschlüsselung erfolgt nach Fest- und Mobilfunknetzen. Bei den reinen Mediananbietern entfallen auf Sky und HD Austria zwar die meisten Beschwerden, diese sind, absolut gesehen, allerdings (Sky: 19; HD Austria: 16) sehr gering.

2.1.2.1 Einigungen bei den großen Anbietern

Die Analyse der Einigungsquoten der drei großen österreichischen Anbieter für Kommunikationsdienste – A1, Magenta und Hutchison – zeigt, dass es keine besonders eklatanten Unterschiede gibt. 2023 konnte yesss! mit 84% die höchste Einigungsquote verbuchen, die geringste Einigungsquote mit 72% findet sich bei Hutchison mobil. Die Bandbreite zwischen den beiden Anbietern beträgt 12%. Dazwischen liegen alle anderen Anbieter. Bemerkenswert ist die hohe Einigungsquote bei yesss! und somit auch bei A1. Das ist auch angesichts dessen bemerkenswert, als diese beiden Anbieter als einzige einen Anstieg bei den Beschwerden zu verzeichnen hatten, während Hutchison von den drei großen Anbietern die wenigsten Beschwerden zuzurechnen sind.

Bei der Medienschlichtung ist auf Grund der geringen Fallzahl der Auswertung der Verfahren keine statistische Aussagekraft zuzumessen.

Abbildung 8: Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2023

2023	A1 Mobil ^{*)}	yesss!	A1 Festnetz	Magenta Mobil	Magenta Festnetz	Hutchison Mobil	Hutchison Festnetz	Sky	HD Austria
Gesamtzahl eingebrachter Verfahren	334	115	174	302	128	255	19	19	16
Abgeschlossene Verfahren	218	75	115	192	123	170	13	5	3
davon mit Einigung	181	63	87	152	101	122	10	5	2
davon First Contact Solutions	52	22	27	77	48	79	5	2	n.a.**)
Einigungsquote	83%	84%	76%	79%	82%	72%	77%	100%	67%

*) inkl XOXO und bob

**) n.a.: nicht ausgewiesen

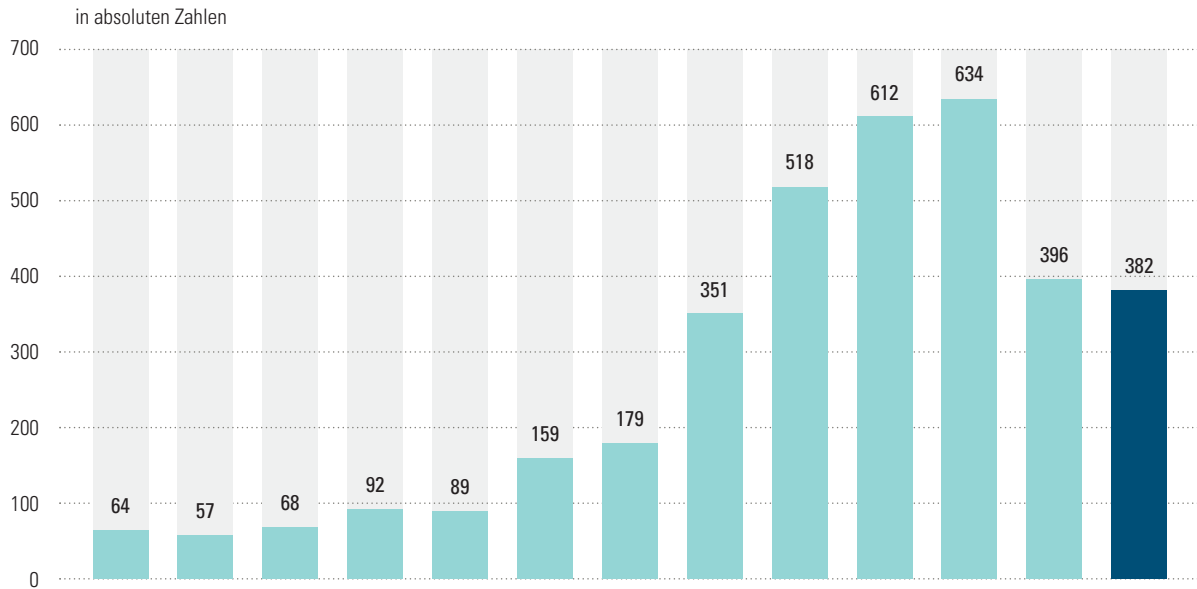
2.1.2.2 Kleinere Kommunikationsdiensteanbieter

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren bei kleineren Anbietern, einschließlich aller virtuellen Mobilfunkanbieter wie beispielsweise Hot und Spusu, hat sich zum dritten Mal infolge kaum verändert. Sie betrug im Berichtsjahr 150, um zwei Verfahren weniger als im Jahr 2022. Schon in der Vergangenheit waren diese Anbieter in der Schlichtung außerordentlich „unauffällig“, was auf eine vermutlich hohe Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit bei diesen Anbietern schließen lässt. Einfache Tarifstrukturen, hohe Anteile an Prepaidverträgen verbunden mit einem passenden Kundenservice werden weiterhin die Gründe für diese positive Entwicklung sein.

2.2 Schlichtungsverfahren Postdienste

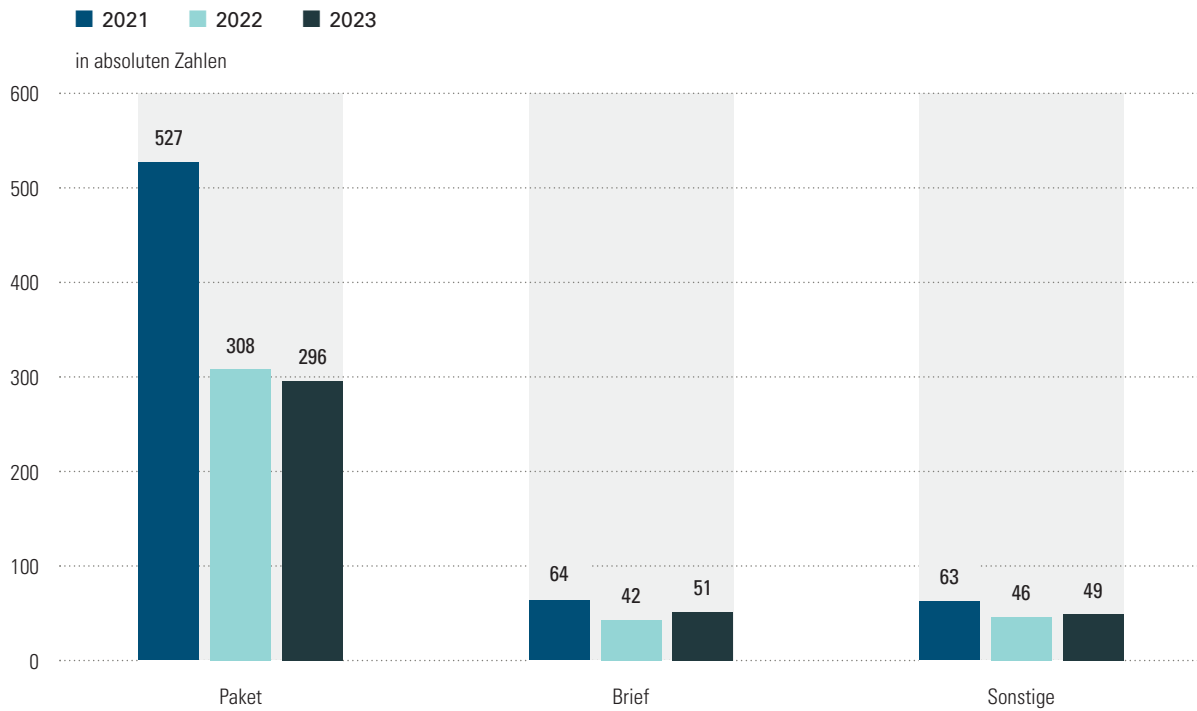
Seit der Gründung der Postschlichtungsstelle im Jahr 2011 wurde zum zweiten Mal ein, wenn auch geringfügiger Rückgang bei den Anträgen für Verfahren in der Postschlichtung registriert. Die Zahl der Schlichtungsanträge lag in diesem Bereich im Berichtsjahr knapp unter 400. Diese positive Tendenz lässt sich weiterhin auf das von der RTR initiierte Beschwerdeportal für Empfänger:innen von Postsendungen zurückführen. Über dieses Portal können Empfänger:innen von Postsendungen in strukturierter Weise ihre Beschwerden der Regulierungsbehörde mitteilen. Vor seiner Einführung im Jahr 2022 wurden viele dieser Beschwerden in Form von nicht zulässigen Schlichtungsanträgen eingereicht. In der Regel dürfen nämlich nur Absender:innen einen Schlichtungsantrag einbringen, da nur sie einen Vertrag mit dem Postdienstleister haben und somit potenzielle vertragliche Forderungen geltend machen können. Indes scheinen die Postdiensteanbieter generell einen guten Service zu bieten und Probleme treten nur in Einzelfällen auf. Angesichts der Millionen von Postsendungen, die jährlich verschickt werden, ist die Verfahrens- und Beschwerdezahlen im Kontext zu betrachten. Gleichzeitig ist offensichtlich, dass nicht jede kleine Abweichung von einem Zustellprozess zu einem Schlichtungsverfahren führt. Ein entsprechender Pragmatismus der österreichischen Kundschaft von Postdiensteanbietern kann angenommen werden. So wird die Suche nach einem vermeintlich zugestellten, aber nicht erhaltenen Paket in der Regel z.B. bei den Nachbarn, und nicht bei der Schlichtungsstelle beginnen.

Abbildung 9: Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2023



Analysiert man die Verteilung zwischen den Bereichen „Paket“, „Brief“ und „Sonstige“, sind keine signifikanten Änderungen im Vergleich zu 2022 feststellbar.

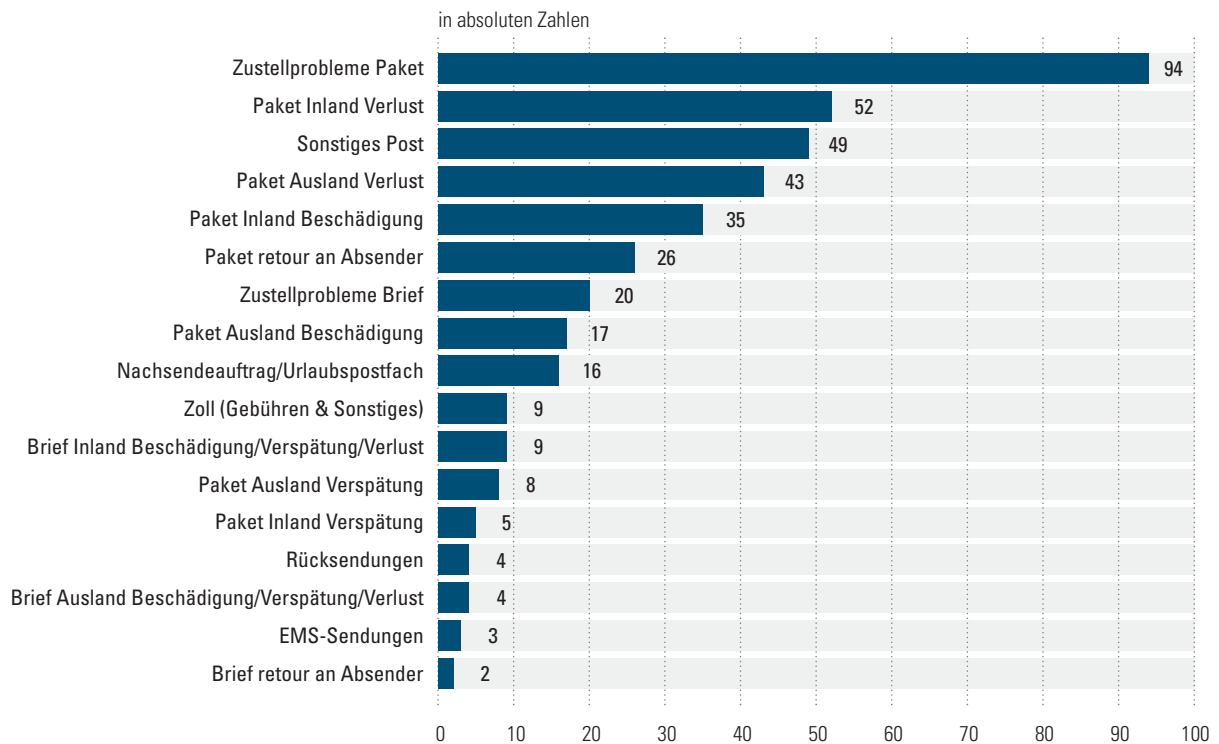
Abbildung 10: Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2021 bis 2023



2.2.1 Häufigste Beschwerdethemen

Die meisten Schlichtungsanträge bezogen sich auf „Probleme bei der Paketzustellung“ und das „Verschwinden“ von Paketsendungen. Eine Vielzahl der Verfahren ist auch auf Beschädigungen des Inhalts von Paketsendungen zurückzuführen.

Abbildung 11: Schlichtungsfälle 2023 – Schlichtungsgegenstände

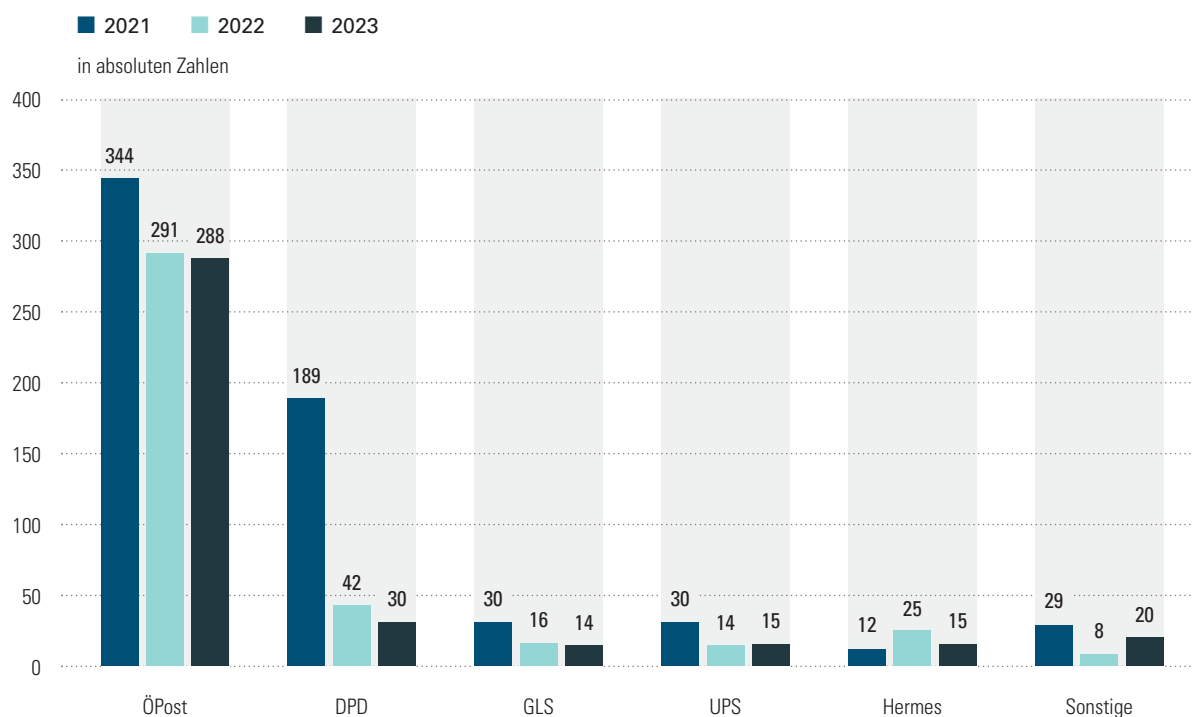


2.2.2 Schlichtungsverfahren zu Postdiensten nach Anbietern

Bei fast allen Anbietern kam es zu einem Rückgang der Schlichtungsanträge, wobei es nirgends zu großen Veränderungen gekommen ist.

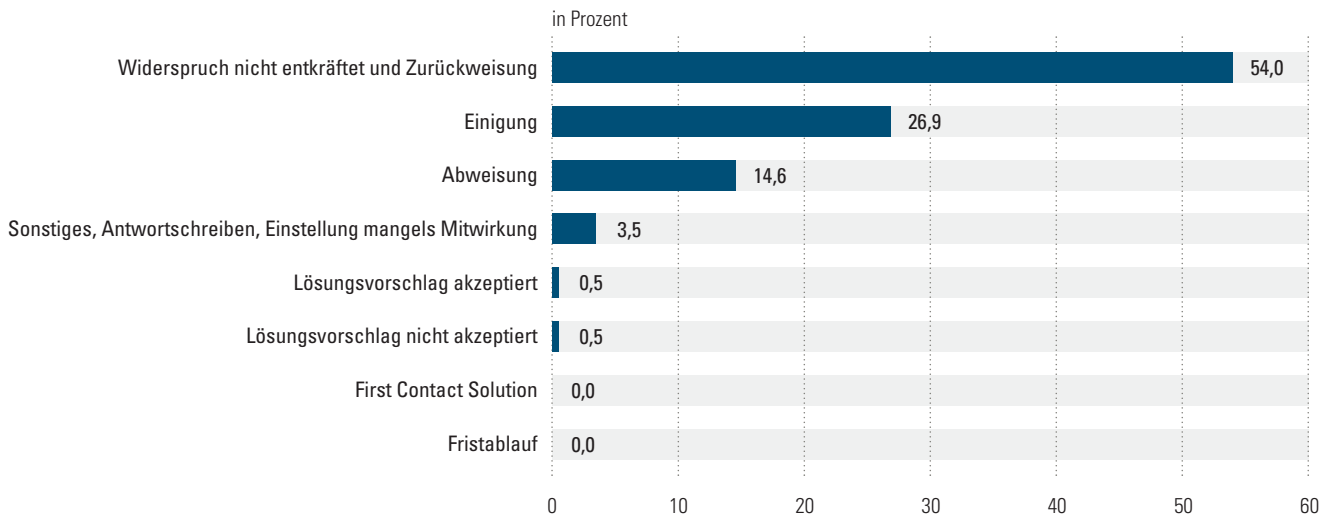
Bemerkenswert ist auch die Tatsache, dass, abgesehen von der Österreichischen Post, allen Anbietern in den Jahren 2022 und 2023 nicht mehr als 30 Verfahren pro Jahr zuzuordnen sind.

Abbildung 12: Eingebrachte Schlichtungsanträge 2021 bis 2023 (nach Postdiensteanbietern)



2.2.2.1 Verfahrensergebnisse allgemein

Der Anteil der Verfahren, der formell aufgrund nicht erfüllter Prozessvoraussetzungen abgeschlossen wurde, bleibt weiterhin hoch. Am häufigsten liegen die Gründe in nicht vorhandenen vorausgegangen schriftlichen Beschwerden bei den Anbietern und der Tatsache, dass Empfänger:innen von Postsendungen oftmals keine berechtigten Anträge stellen können, da keine vertragliche Bindung zum Postdienstleister besteht. In solchen Fällen sollten sich die Empfänger:innen an die Absender:innen wenden, um entsprechende Maßnahmen einleiten zu können. Derartige Beschwerden können im Portal für Post-Empfangsbeschwerden eingebracht werden (siehe auch Kapitel 4).

Abbildung 13: Beendete Schlichtungsverfahren Post 2023 (nach Verfahrensergebnis)

2.2.2.2 Verfahrensergebnisse nach Postdiensteanbietern

Die Verfahrensstatistik weist für 2023 die fünf Postdiensteanbieter mit den meisten Schlichtungsverfahren aus. Im Berichtsjahr sind das DPD, GLS, Hermes, ÖPost und UPS.

GLS konnte alle eingeleiteten Verfahren mit einer Einigung abschließen, am anderen Ende rangiert die Österreichische Post mit einer Einigungsquote von 56%.

Abbildung 14: Verfahrensstatistik über alle Postdiensteanbieter für 2023

2023	DPD	GLS	Hermes	ÖPost	UPS
Gesamtsumme eingebrachter Anträge	30	14	15	288	15
Abgeschlossene Verfahren ohne Zurückweisungen	4	5	14	140	7
Durchgeführte Verfahren mit positivem Abschluss	3	5	8	79	6
Quote positiver Abschlüsse	75%	100%	57%	56%	86%

Meldestelle

für Rufnummernmissbrauch

03 Meldestelle für Rufnummernmissbrauch

Betrügerische Anrufe verbunden mit Spoofing, insbesondere mit normalen österreichischen Telefonnummern, waren weiterhin der Schwerpunkt der Meldungen bei der Meldestelle Rufnummernmissbrauch. Wieviele Betrugsanrufe im vergangenen Jahr tatsächlich in Österreich stattgefunden haben, kann nur spekuliert werden. Man muss von einer enormen Dunkelziffer ausgehen und faktisch war die große Mehrheit der Nutzer:innen in Österreich von entsprechenden Betrugsversuchen betroffen.

Mit dem Thema Spoofing hängt auch die Problematik „Missbrauch der eigenen Telefonnummer“ zusammen. Mehr als 10.000 Meldungen langten dazu ein (2022: 551). Bei diesen Beschwerden werden Telefonnummern von völlig unbeteiligten Privatpersonen verwendet, um Betrügereien einzuleiten. Die Betroffenen erkennen das meist erst dann, wenn sie Anrufe von empörten Personen erhalten, die die angezeigte Nummer zurückrufen und ihren Unmut über den gerade erhaltenen Anruf kundtun. Die genannten 10.000 Meldungen langten somit von Personen ein, die einen Missbrauch der eigenen Telefonnummer bemerkt hatten. Insbesondere diese Entwicklung hat dazu geführt, dass ein regulatorischer Eingriff in Form einer Verordnung notwendig wurde. Mit dieser Verordnung soll Spoofing mit österreichischen Telefonnummern spätestens Ende 2024 der Vergangenheit angehören (weitere Informationen dazu siehe in Kapitel 6.1).

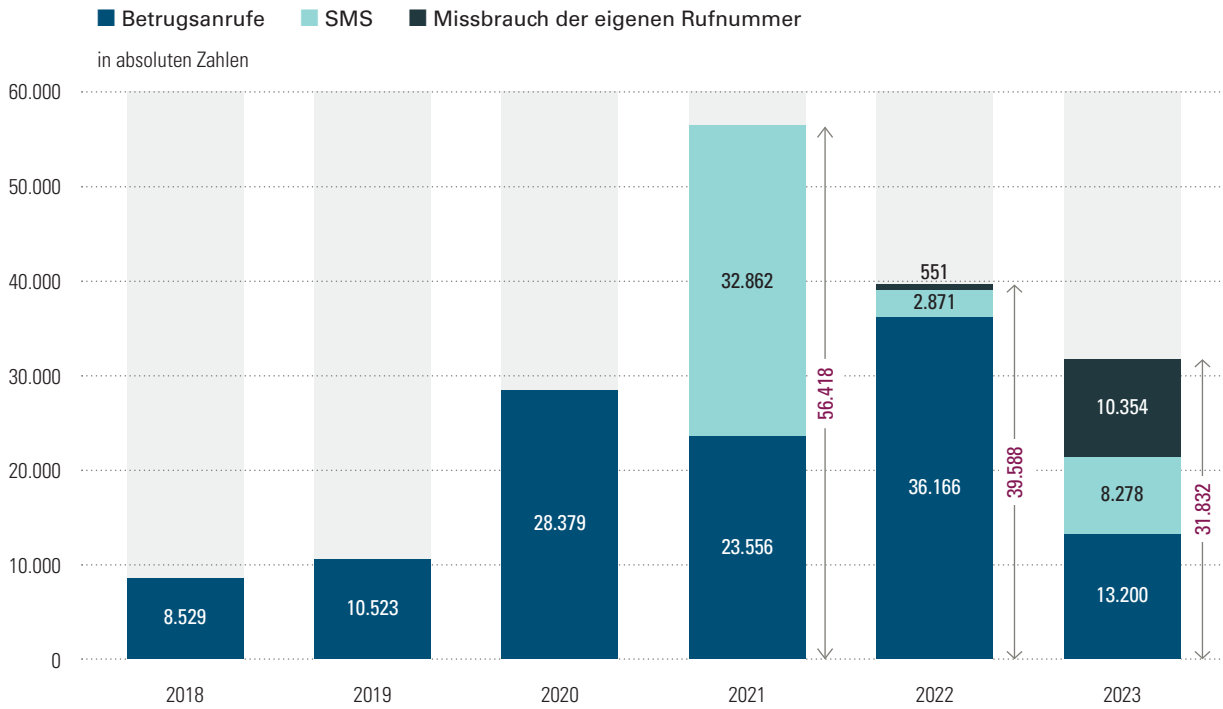
Hinsichtlich Meldungen zu Betrugs-SMS kam es 2023 zu einer überproportionalen Steigerung. Zwei Szenarien waren besonders auffällig:

- (1) Betrugs-SMS, bei denen vorgegeben wurde, dass nahe Angehörige Hilfe benötigen („Tochter-/Sohn-/Enkel-/Neffen-Trick“) und
- (2) vorgetäuschte Kontaktaufnahme von Banken, Behörden oder Postdiensteanbietern. Besonders problematisch können die alphanumerischen Absenderkennungen bei SMS sein. Ebenso wie Telefonnummern können diese leicht gefälscht werden.

Findet sich in einer SMS dann z.B. der Name der eigenen Bank als Absender, tappen potenzielle Opfer leichter in die Falle. Es ist zu begrüßen, dass Ende 2023 seitens des Bundesministeriums für Inneres und der Bankenwirtschaft eine Anti-Phishing-Plattform gegründet wurde¹. Im Rahmen dieser Initiative soll zum einen die Prävention verbessert und zum anderen weitere Maßnahmen zur Bekämpfung von Phishing gefunden werden. Diese Initiative wird seitens der RTR Unterstützung finden.

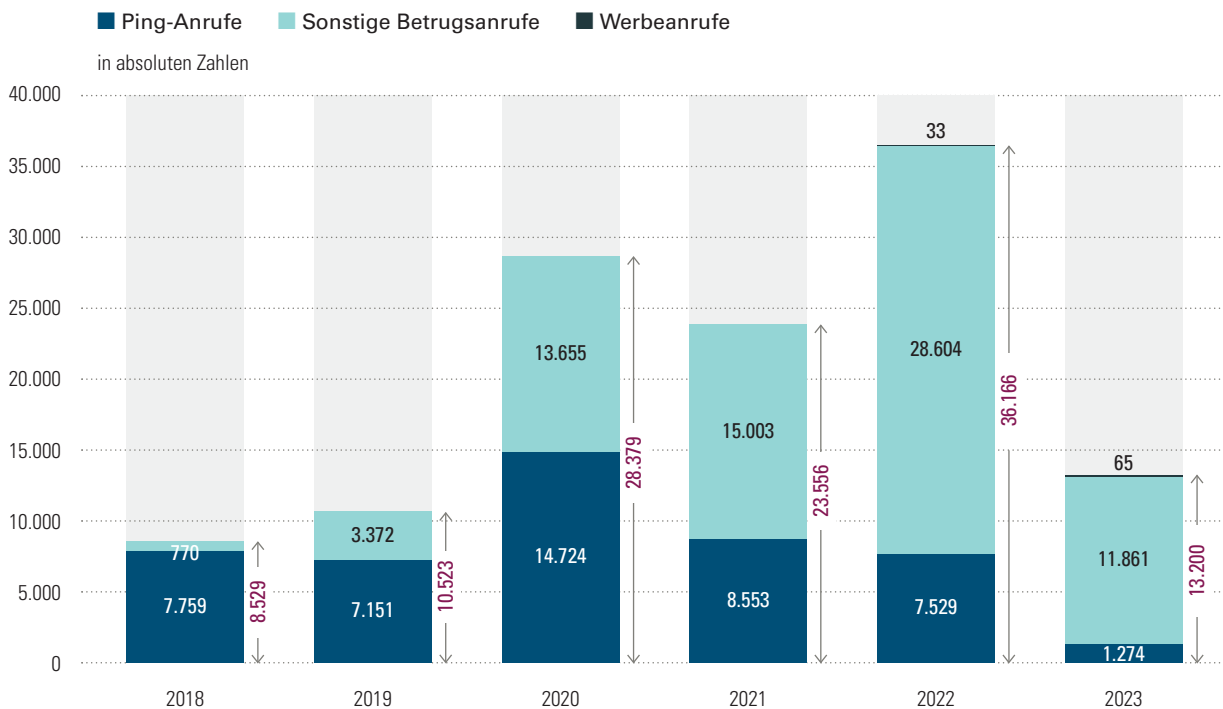
¹ https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20231124_OTS0017/plattform-gegen-daten-phishing-gestartet

Abbildung 15: Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2023



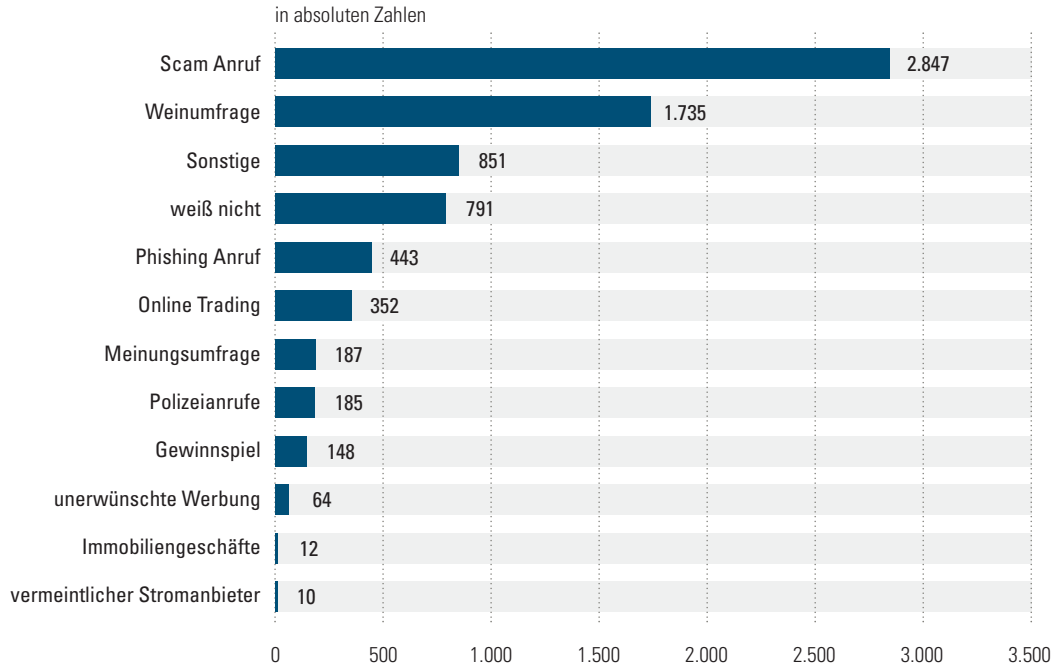
Nachstehende Abbildung 16 zeigt die Entwicklung bei Betrugsanrufen, welche 2023 deutlich weniger wurden. Das hat wahrscheinlich auch mit einem gewissen Gewöhnungseffekt der Nutzer:innen zu tun und bedeutet leider nicht automatisch, dass das Ausmaß des Problems geringer geworden ist.

Abbildung 16: Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2023



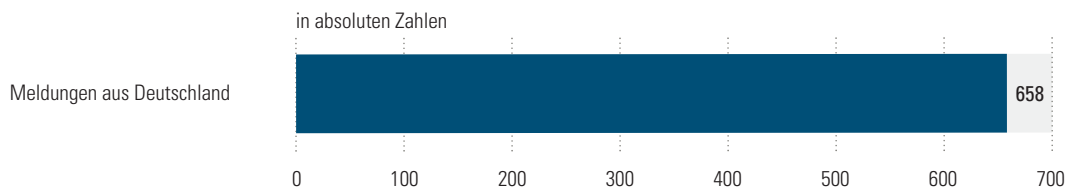
Die Inhalte (bzw. „Maschen“) der betrügerischen Anrufe sind aus der Vergangenheit bekannt. Von Online-trading, Polizeianrufen oder dubiosen Weinumfragen ist alles vertreten.

Abbildung 17: Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS) 2023



Neu im Jahr 2023 ist die Erfassung von Meldungen von deutschen Nutzer:innen, die Betrugsanrufe mit gefälschten österreichischen Telefonnummern bekannt gaben. Ende des Jahres 2022 sind in Deutschland Regelungen wirksam geworden, die seither das Spoofing mit deutschen Telefonnummern unterbinden. Als Reaktion dürften sich die Täter:innen auf das Spoofing mit österreichischen Telefonnummern verlegt haben, um vertrauenswürdige Anrufe vorzutäuschen. Dass in Wahrheit die Anrufe von ganz anderen Ländern ausgegangen sein werden, wird den wenigsten der Belästigten bewusst gewesen sein.

Abbildung 18: Meldungen aus Deutschland zu belästigenden Anrufen mit österreichischen Rufnummern (2023)



Meldeportal

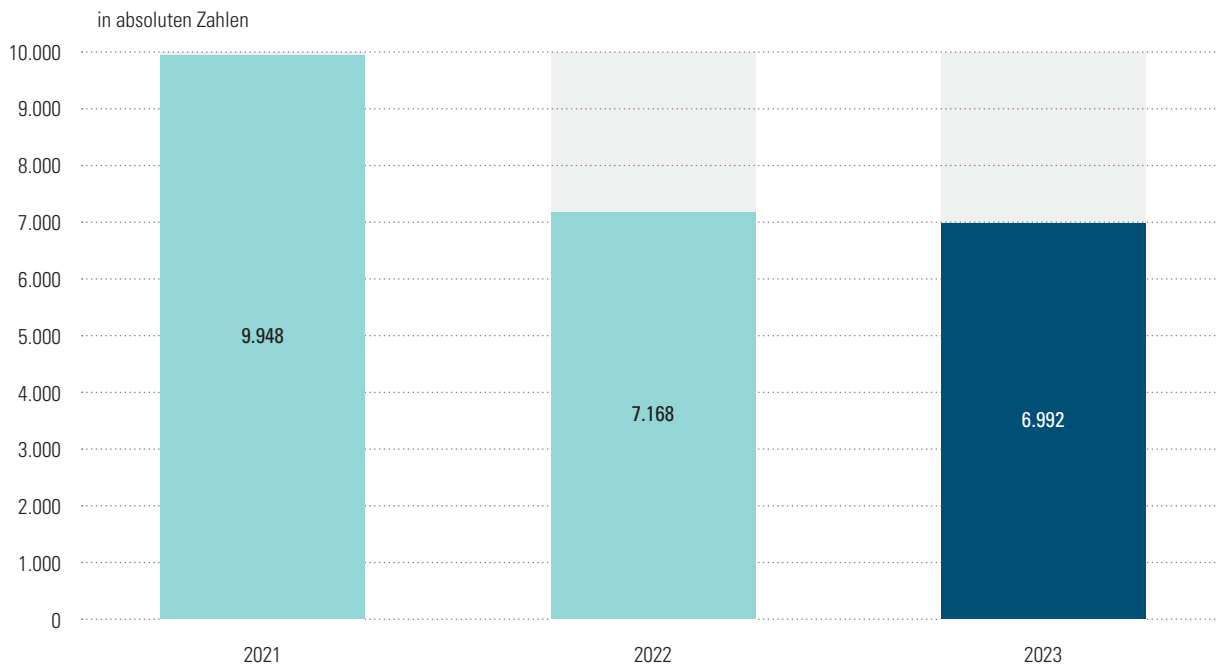
für Post-Empfangsbeschwerden

04 Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden

Das auf der Website der RTR eingerichtete Meldeportal stärkt die Position der Empfängerseite und ermöglicht eine kontinuierliche Beobachtung der Beschwerdeentwicklung über die einzelnen Postdiensteanbieter hinweg. Bei strukturellen Unregelmäßigkeiten können Aufsichtsmaßnahmen gegen Postdiensteanbieter ergriffen werden. Darüber hinaus ermöglicht dieses Monitoring, bei erkennbaren Problemen gegebenenfalls informell direkt auf die betroffenen Postdiensteanbieter zuzugehen. Die registrierten Meldungen werden periodisch und anonymisiert den Postdiensteanbietern mitgeteilt. Damit haben diese ihrerseits die Möglichkeit, Problemschwerpunkte zu erkennen und Abhilfe zu schaffen.

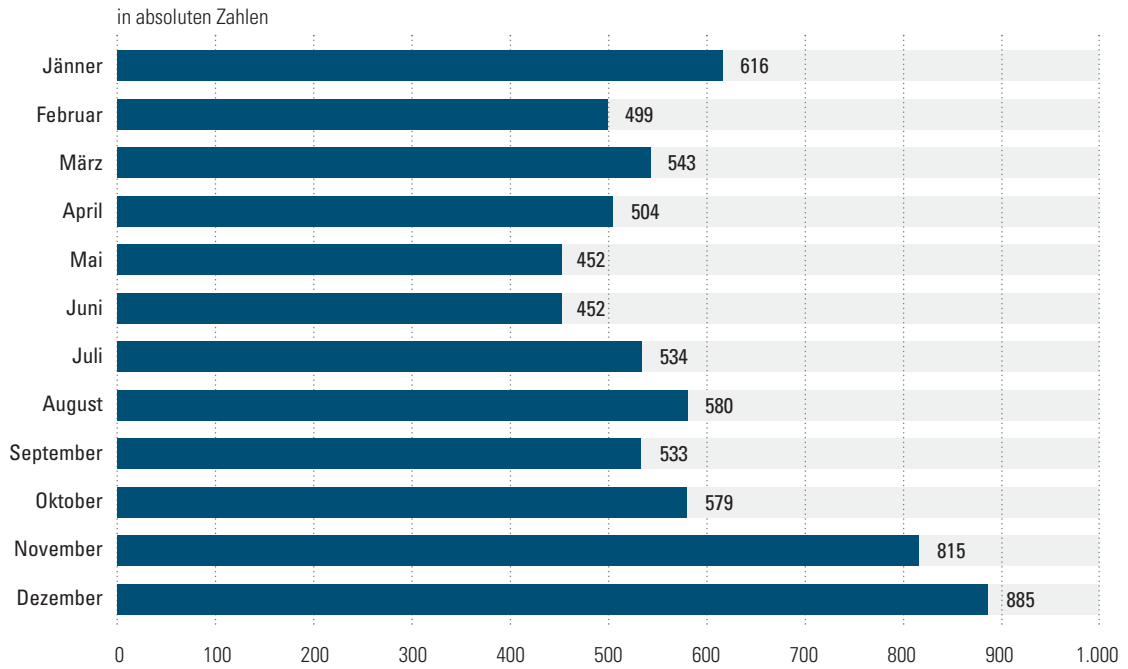
Wie die Daten belegen, wird das Portal intensiv in Anspruch genommen, wobei von 2022 auf 2023 ein leichter Rückgang bei den eingebrachten Beschwerden festzustellen ist.

Abbildung 19: Entwicklung Post-Empfangsbeschwerden 2021 bis 2023



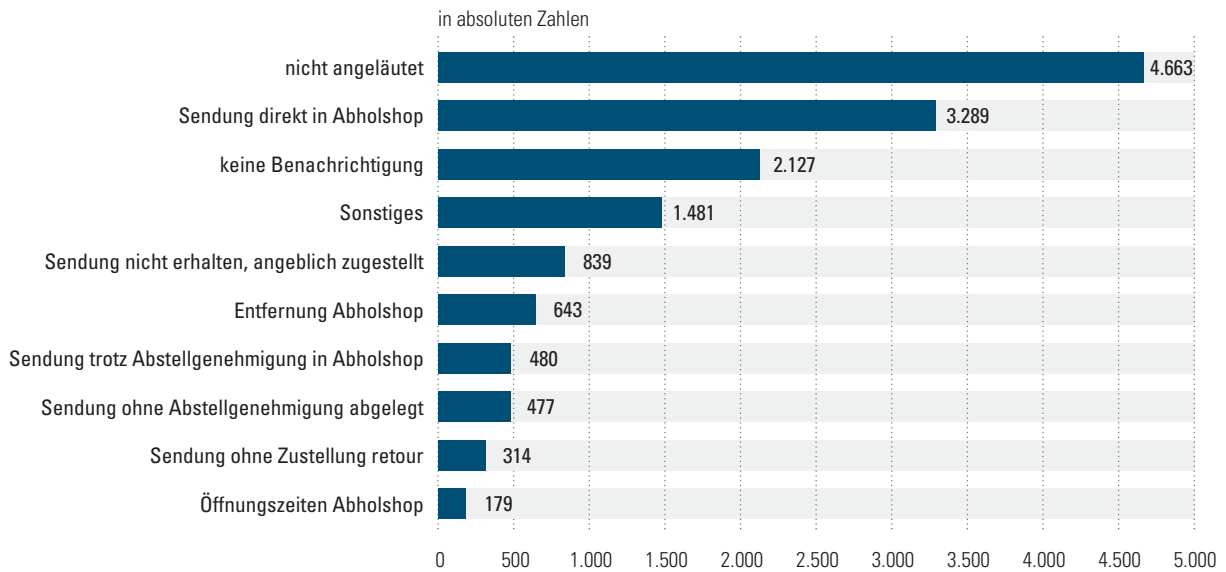
Wie auch in den Jahren davor blieb die Anzahl der Zustellprobleme über das gesamte Jahr hinweg relativ konstant, wobei jeweils während der Weihnachtszeit eine Zunahme zu verzeichnen ist. Bei den regelmäßigen Auswertungen werden auch die versendeten Paketmengen in Relation zu den Meldungen je Postdiensteanbieter gestellt. Die Ergebnisse deuten auf keine Verschlechterung bei den Zustellungen hin.

Abbildung 20: Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2023



Drei Kategorien von Zustellproblemen führen die Statistik an, wobei sich diese aufgrund von Mehrfachnennungen zumeist überschneiden. Diese drei Kategorien könnte man so zusammenfassen: „Ein Paket wurde, ohne anzuläuten und ohne eine Nachricht zu hinterlassen, direkt in den Abholshop gebracht.“

Abbildung 21: Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte (Mehrfachnennungen) im Jahr 2023



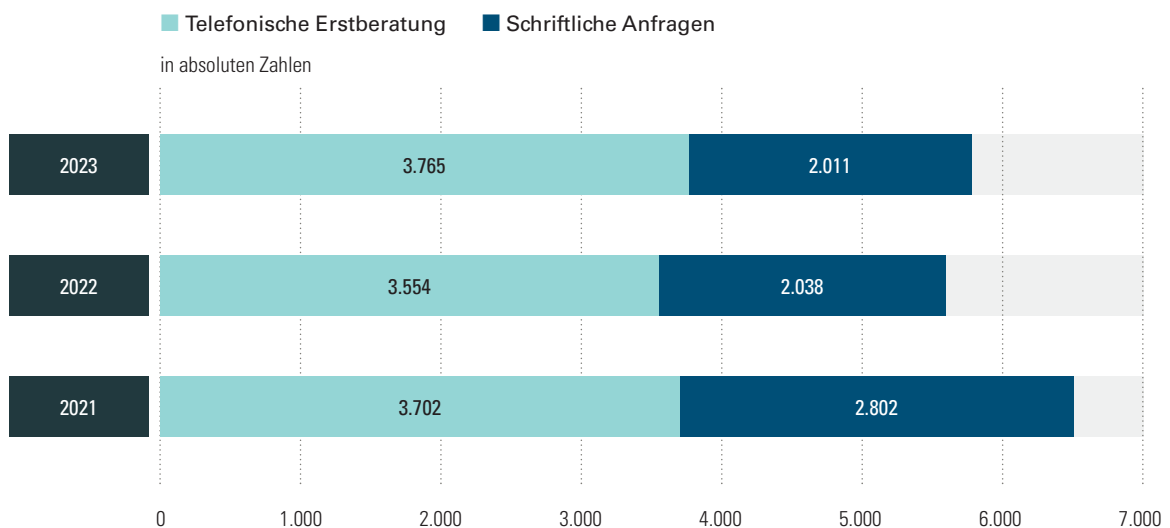
Informationsservices

05 Informationsservices

Die Schlichtungsstellen verfolgen das Ziel, Nutzer:innen im Bereich der Digitalisierung und Kommunikationsdienstleistungen zu begleiten. Dies wird durch Beratungs- und Informationsservices realisiert. Jährlich werden zahlreiche schriftliche und telefonische Anfragen individuell beantwortet. Häufig auftretende Fragen oder Themen werden auf der Webseite dargestellt oder, bei besonderer Relevanz, durch Presseaktivitäten an die Allgemeinheit weitergegeben.

Im Berichtsjahr wurden 3.765 (Erst-)Beratungsgespräche durchgeführt, was einem deutlichen Anstieg entspricht.

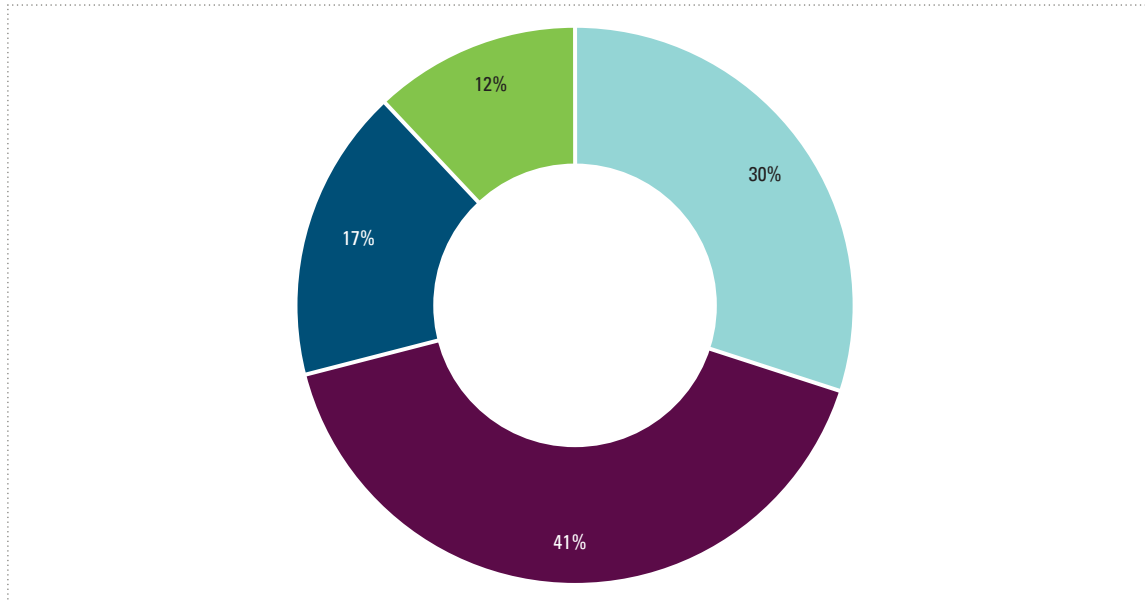
Abbildung 22: Telefonische Erstberatungen und schriftliche Anfragen 2021 bis 2023



Der größte Anteil betraf Fragen im Zusammenhang mit missbräuchlichen Telefonanrufen und der Meldestelle Rufnummernmissbrauch, gefolgt von Fragen zur Telekommunikationsschlichtung und zur Post-schlichtung.

Abbildung 23: Telefonische Beratungsgespräche nach Kategorien für 2023

■ Schlichtung Telekommunikation/Medien ■ Postschlichtung
■ Rufnummernmissbrauch ■ Sonstiges



Die Anzahl der schriftlichen Anfragen blieb im Jahr 2023 faktisch gleich.

Aktuelle Themen

zum Schutz der Nutzer:innen

6.1	Antispoofing-Verordnung	38
6.2	Vertragszusammenfassung nach dem Telekommunikationsgesetz	39
6.3	Zur Diskussion hinsichtlich der Zulässigkeit von „Servicepauschalen“	40
6.4	Zum Thema Routerfreiheit und „Lage des Netzabschlusspunktes“	41
6.5	Hutchison Drei Austria – Einhaltung der Roamingverordnung?	42
6.6	Die Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste („ERGP“) und ihr Beitrag zum Nutzerschutz	42
6.7	Zwei erfolgreiche Zertifizierungen von Tarifvergleichen	43
6.8	Mobilkommunikation nachhaltig – nutze dein Smartphone möglichst lange	44
6.9	Entwicklung bei Diensten von Drittanbietern	46
6.10	Sicherstellung der eigenen Telefonnummer bei Wegfall des Diensteanbieters	46
6.11	Neuerungen beim RTR-Netztest	47

06 Aktuelle Themen zum Schutz der Nutzer:innen

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

6.1 Antispoofing-Verordnung

Spoofing stellt ein immer größer werdendes Problem dar. Die Vertrauenswürdigkeit, insbesondere bei österreichischen Rufnummern, erodierte. Belege hierfür finden sich in zahlreichen Medien-Berichten, auf Webseiten von Strafverfolgungsbehörden oder Konsumentenschutzeinrichtungen. Seitens des Bundesministeriums für Inneres lagen Informationen vor, die darauf schließen lassen, dass – unterstützt durch Spoofing – massenhaft betrügerische Straftatbestände gesetzt wurden. Auch bei der Meldestelle Rufnummernmissbrauch stiegen die entsprechenden Meldungen 2023 massiv an (siehe Kapitel 3).

Es war nicht zu erwarten, dass sich diese negative Entwicklung von selbst ändern würde. Viel mehr kann angenommen werden, dass der Handlungsbedarf in Österreich umso dringender wurde, je mehr andere Länder Gegenmaßnahmen einführten. Die Täter konzentrierten sich bei ihren Aktivitäten auf Regionen, in denen noch keine Gegenmaßnahmen getroffen wurden. In einem 2023 von der RTR durchgeführten Verordnungsverfahren wurde knapp vor Jahreswechsel von der Regulierungsbehörde unter Mitwirkung der Marktteilnehmer ein Regelwerk geschaffen, welches dieser Entwicklung Einhalt gebieten soll. Die gegenständliche Verordnung adressiert ausschließlich Spoofing mit österreichischen Telefonnummern innerhalb Österreichs. Sie verhindert daher nicht:

- Spoofing mit österreichischen Rufnummern im Ausland
- Spoofing bei SMS
- Spoofing mit ausländischen Rufnummern in Österreich

Auch wenn mit dieser Verordnung nicht jede Variante von Spoofing verhindert werden wird, sind bei Telefonanrufen zumindest die besonders vertrauenswürdigen österreichischen Telefonnummern umfasst und somit auch geschützt.

Das dahinterliegende Konzept besteht im Grunde darin, dass der Netzbetreiber, der einen Anruf aus dem Ausland mit einer angezeigten österreichischen Telefonnummer übernimmt, „markiert“. Mit dieser Markierung wird dieser Anruf dann an den Betreiber weitergeleitet, der den Anruf letztlich an eine/einen Nutzer:in zustellt. Dieser Netzbetreiber kann die Information, dass es sich um einen Anruf aus dem Ausland handelt, nutzen. In bestimmten Fällen wird es möglich sein zu prüfen, ob der Anruf tatsächlich zum Beispiel von einem im Ausland roamenden Mobilfunknutzer stammt. Ist diese Authentifizierung erfolgreich, wird der Anruf ganz normal zugestellt. Besteht jedoch die Möglichkeit einer fälschlich angezeigten Telefonnummer, gibt es zwei Möglichkeiten. In der Mehrzahl der Fälle wird dann die Anzeige der Telefonnummer unterdrückt werden. Die Angerufenen sehen bei diesen Anrufen dann einen „Anonymen Anruf“ am Display. Das Vortäuschen vertrauenswürdiger Telefonnummern ist somit nicht mehr möglich. Wenn ein hinreichend verdichtet Betrugsverdacht besteht, dürfen Betreiber die entsprechenden Anrufversuche überhaupt unterbinden.

Der unvermeidbare Wermutstropfen bei der neuen Regelung ist der Umstand, dass roamende Nutzer:innen, die vom Ausland aus nach Österreich anrufen, nicht mehr zwingend davon ausgehen können, dass die von ihnen angerufenen Personen auch tatsächlich die eigene Telefonnummer angezeigt bekommen. Die Authentifizierungsmöglichkeit der österreichischen Betreiber hängt nämlich von der jeweilig verwendeten Roamingtechnologie ab. Es ist zwar davon auszugehen, dass bei einem Großteil der Roamingtelefonate eine Authentifizierungsmöglichkeit gegeben sein wird, teilweise wird es aber zu derartigen unerwünscht anonymen Anrufen kommen.

Die Verordnung wird im Laufe des Jahres 2024 Wirksamkeit zeigen und ist von den Betreibern spätestens Ende 2024 umzusetzen. Für Mobilfunk liegt diese Frist sogar schon beim 01.09.2024.

Nähere Details zum Ordnungsverfahren befinden sich auf der Website der RTR.

6.2 Vertragszusammenfassung nach dem Telekommunikationsgesetz

Gemäß dem Telekommunikationsgesetz sind Anbieter verpflichtet, Verbrauchern klare, leicht lesbare Vertragszusammenfassungen zur Verfügung zu stellen. Die RTR hat zur Unterstützung ein Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung erstellt und Anbieter für eine sinnvolle Gestaltung der Vertragszusammenfassungen sensibilisiert. Aus Sicht der RTR handelt es sich um eine begrüßenswerte Neuerung, die mit 01.11.2021 eingeführt worden ist. Immerhin sollen auf diese Weise den Nutzer:innen die wichtigsten Inhalte der teils sehr umfangreichen und komplexen Telekommunikationsverträge zur Kenntnis gebracht werden. Bei den in der Vertragszusammenfassung aufzunehmenden Inhalten handelt es sich somit um die wichtigsten Konditionen des beabsichtigten Vertrages wie z.B. Preise, inkludierte Mengen oder die vertraglichen Bindungen. Im Rahmen der Schlichtungstätigkeit konnte auch festgestellt werden, dass faktisch alle Anbieter diese Vorgaben umgesetzt haben.

Das Gesetz verpflichtet die Regulierungsbehörde auch, die Umsetzung und Effektivität der Vertragszusammenfassungen regelmäßig, mindestens jedoch alle drei Jahre zu überprüfen. Das Ergebnis der erstmaligen Evaluierung wird im Rahmen des Kommunikationsberichts 2023 erfolgen. Die wesentlichste Erkenntnis kann aber schon hier vorweggenommen werden. Nutzer:innen, die sich an den Erhalt einer Vertragszusammenfassung erinnern konnten, bewerteten sie überwiegend als hilfreich und verständlich. Jedoch wurde das Dokument nur selten für den Vergleich verschiedener Angebote genutzt, was als Hauptzweck der Vertragszusammenfassung in den rechtlichen Grundlagen genannt ist. Problematisch erscheint vor allem, dass ca. ein Drittel der Befragten sich gar nicht erinnern konnte, eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung gestellt bekommen zu haben. Das ist auch nicht weiter verwunderlich: Bei der Vertragsanbahnung wird den Nutzer:innen mittlerweile eine Vielzahl von Dokumenten bereitgestellt. Bei dieser Sammlung von Dokumenten, die z.B. bei einem Onlineabschluss zum Download angeboten wird, geht die Vertragszusammenfassung oft unter. Diese Informationsflut ist aber zu großen Teilen verschiedener gesetzlicher Vorgaben zuzuschreiben, die die Anbieter erfüllen müssen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Vertragszusammenfassung ein effektives Werkzeug für die Transparenz ist, aber aufgrund der Menge an Informationen, die beim Vertragsabschluss bereitgestellt werden muss, leicht übersehen werden kann. Insoweit wird zukünftig zu evaluieren sein, inwieweit es u.U. sinnvoll wäre, im Rahmen der Vertragsanbahnung die Vertragszusammenfassung besonders sichtbar zu machen, da diese von allen Dokumenten die einfachste Möglichkeit bietet, eine Vertragslage in ihren wichtigsten Punkten zu erfassen.

6.3 Zur Diskussion hinsichtlich der Zulässigkeit von „Servicepauschalen“

Im letztjährigen Tätigkeitsbericht wurde bereits die entsprechende Judikatur des Obersten Gerichtshofes thematisiert. Für die Geschäftsbedingungen von einigen Fitnessstudios (insbesondere die Entscheidung 4 Ob 59/22p des Obersten Gerichtshofes) hat der Oberste Gerichtshof Klauseln, die unter dem Stichwort „Servicepauschale“ angeführt waren, für unzulässig erklärt. Seit dieser Judikatur ist eine Diskussion entbrannt, inwieweit diese Entscheidung auf die Klauseln in Telekommunikationsverträgen anwendbar sind, die ebenfalls mit dem Begriff „Servicepauschale“ bezeichnet sind. Wie aus den Medien bekannt, hat es in Folge zwischen den Anbietern und der Arbeiterkammer Vergleichsverhandlungen mit dem Ziel, eine außergerichtliche Einigung zu erzielen, gegeben. Diese Verhandlungen sind jedoch gescheitert. Anfang 2024 hat die Arbeiterkammer bekannt gegeben, den Klagsweg zu beschreiten.

In dieser rechtlich sehr unklaren Situation hatte die Schlichtungsstelle zu beurteilen, wie entsprechende Schlichtungsverfahren rechtlich zu bewerten sind.

In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass es grundsätzlich den Anbietern obliegt, ob und welche einmaligen oder regelmäßigen Entgelte diese bei der Tarifstruktur eines Produkts vorsehen. Ein jährliches Entgelt wie die Servicepauschale, die zusätzlich zum monatlichen Grundentgelt verrechnet wird, ist der Transparenz, insbesondere bei der Entscheidung für einen speziellen Tarif, sicherlich nicht zuträglich. Das bedeutet aber nicht automatisch, dass dieses rechtswidrig ist. Servicepauschalen werden seit mehr als 10 Jahren verrechnet, ohne dass es Urteile gegeben hat, die an der rechtlichen Zulässigkeit zweifeln hätten lassen. Mit der genannten Entscheidung zu Fitnessstudios musste diese Praxis überprüft werden. Allerdings zeigt eine Analyse des Urteils, dass die „Servicepauschale“ im Anlassfall des Fitnesscenters nicht unmittelbar mit den typischen Pauschalen im Telekommunikationsdienstebereich vergleichbar ist. Auch wenn nicht jeder einzelnen in den Servicepauschalen enthaltenen Leistung ein offensichtlicher Gegenwert innewohnt, entsprechen die meisten Inhalte werthaltigen Gegenleistungen (z.B. SIM-Kartentausch, Konto-information, Rechnungskopie, Wunschrufnummer, Kopieren der SIM-Karte).

Damit stehen dem zu bezahlenden Servicepauschalen-Entgelt konkrete Leistungen des Diensteanbieters gegenüber, die über die „normale“ Hauptleistung (z.B. Verbindungsaufbau bzw. Datentransfer zwischen Kommunikationsteilnehmenden) hinaus gehen. Im Fall einer unterjährigen Vertragsbeendigung wird die Servicepauschale auch immer anteilig rückerstattet. Die „Servicepauschalen“ in Telekommunikationsverträgen unterscheiden sich somit von den vom Obersten Gerichtshof beurteilten „Servicepauschalen“ im Fitnesscenterbereich.

Man kann daher das aktuell diskutierte Urteil nicht ohne Weiteres auf Telekommunikationsverträge umlegen. Weiters ist zu berücksichtigen, dass auch die Anbieter Recht auf eine kontinuierliche Rechtsanwendung haben. Die RTR orientiert sich bei ihren Entscheidungen an der höchstgerichtlichen Rechtsprechung. Wie angeführt liegen für Telekommunikationsdienste derartige Entscheidungen nicht vor, obwohl Telekommunikationspauschalen seit vielen Jahren verrechnet werden. Eine allfällige Neubewertung der Rechtslage ist nach dieser Maßgabe erst nach dem Vorliegen einer für Telekommunikationsdienste einschlägigen Rechtsprechung möglich.

Vorerst geht die RTR daher von einer rechtlichen Zulässigkeit der Servicepauschalen aus. Es kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass neue höchstgerichtliche Urteile eine Neubewertung der Rechtslage erforderlich machen.

In den Medien wird immer wieder auf gerichtliche Entscheidungen zur Servicepauschale bei Telekommunikationsdiensten verwiesen. Dabei handelt es sich nach aktuellem Kenntnisstand um rein formale Verfahren (in der Regel um rechtskräftige Zahlungsbefehle), ohne dass sich ein Gericht inhaltlich mit den auftretenden Rechtsfragen im Zusammenhang mit der Servicepauschale auseinandergesetzt hat. Bis der Oberste Gerichtshof diese Fragen entschieden haben wird, wird es noch dauern. Es ist aber zu hoffen, dass es möglichst rasch zu einer endgültigen Klärung der Rechtslage kommen wird.

6.4 Zum Thema Routerfreiheit und „Lage des Netzabschlusspunktes“

Die Frage, ob und inwieweit Endkund:innen eine freie Auswahl jenes Endgerätes („Modem“ bzw. „Router“) haben, das ihnen den Zugang zu einem Kommunikationsnetz bzw. „in das Internet“ ermöglicht, wird vielfach unter den Schlagwörtern „Routerfreiheit“ oder „Routerzwang“ geführt. Dabei geht es um die Frage, wo genau der sogenannte Netzabschlusspunkt (NAP) liegt, der die Grenze zwischen dem öffentlichen Kommunikationsnetz und der (privaten) Sphäre der Nutzer:innen darstellt. Diese Grenze kann entweder an der sogenannten Anschlussdose (in der Regel in der Wand bei den Endkund:innen) oder an der endkundenseitigen Schnittstelle des Endgeräts (Modem bzw. Router) gesehen werden, das vom Anbieter zur Verfügung gestellt wird. In Österreich ist es üblich, dass Internetanbieter den Standort des Netzabschlusspunktes in ihren Geschäftsbedingungen festlegen. Das Gesetz sieht jedoch auch vor, dass jeder Nutzer das Recht hat, einen Router seiner Wahl zu verwenden, unabhängig vom vorgegebenen Netzabschlusspunkt. Sollte der Anbieter allerdings einen Router mit integriertem Modem bereitstellen, so muss die Möglichkeit bestehen, diesen in den sogenannten „Bridge-Modus“ zu versetzen. Dadurch wird der Router auf die Modemfunktionalität reduziert und alle anderen Funktionen (z.B. WLAN, Firewall) werden deaktiviert. In diesem Fall können Nutzer:innen eigene Router ihrer Wahl anschließen. Eine rechtlich verbindliche Festlegung dieses Punktes besteht gegenwärtig nicht, wäre aber durch die RTR im Rahmen einer Verordnungskompetenz möglich. Bereits im letzten Tätigkeitsbericht wurde angekündigt, dass die RTR 2023 eine Evaluierung dieser Fragestellung vornehmen wird. Diese Evaluierung wurde mit dem Ergebnis abgeschlossen, dass die Situation in Österreich derzeit keine formelle Festlegung des Netzabschlusspunktes rechtfertigt.

Im Rahmen der Evaluierung wurden Gespräche mit Betreibern und Interessenverbänden geführt und sowohl nationale Beschwerden und Anfragen als auch internationale Praktiken analysiert. Die Untersuchung ergab, dass bisher nur 9 von 27 EU-Mitgliedstaaten eine Festlegung des Netzabschlusspunktes vorgenommen haben. In den meisten dieser Fälle wurde die Anschlussdose an der Wand als Netzabschlusspunkt bestimmt. Bei der RTR gab es in den vergangenen Jahren nur vereinzelt Beschwerden im Zusammenhang mit der Nutzung eines eigenen Routers. Auch die Betreiber teilten mit, dass nur eine geringe Anzahl von Nutzer:innen ihren eigenen Router verwenden will.

Ein Ergebnis der Evaluierung war jedoch, dass die Transparenz in Bezug auf die Routerfreiheit verbesserungsfähig ist. Mehrere große Anbieter haben daraufhin die Informationen auf ihren Websites verbessert. Weiters finden Nutzer:innen nun auf der Website der RTR (<https://www.rtr.at/nap>) Links zu den Informationen der Betreiber, wie der Router in den Bridge-Modus versetzt werden kann.

Weiters wird die RTR die nationale und internationale Entwicklung monitorieren, insbesondere ob das Interesse der Nutzer:innen, ihren eigenen Router zu verwenden, steigt. Sollten sich die Rahmenbedingungen ändern, kann eine Neubewertung der rechtlichen Schlussfolgerungen erforderlich sein.

Der gesamte Evaluierungsbericht findet sich ebenfalls auf der Website der RTR.

6.5 Hutchison Drei Austria – Einhaltung der Roamingverordnung?

Der Regulierungsbehörde obliegt auch der Vollzug der Vorgaben zum internationalen Roaming innerhalb der EU. Mittlerweile haben sich alle Nutzer:innen daran gewöhnt, dass das eigene Mobiltelefon bei geschäftlichen oder privaten Reisen wie in Österreich und ohne zusätzliche Kosten verwendet werden kann. Nur in seltenen Fällen stellte sich die Frage, ob Produkte der Mobilfunkanbieter rechtskonform in Hinblick auf die Europäischen Rechtsnormen sind. Einer dieser Fälle betraf ein neues Produkt der Hutchison Drei Austria GmbH (Hutchison).

Diese zeigte im Mai 2023 einen neuen Tarif an, welcher sich zeitlich in zwei Phasen gliederte. In der ersten sogenannten „Gratis-Phase“ wurde der Tarif für eine im Voraus bestimmte Dauer unentgeltlich zur Verfügung gestellt. In dieser „Gratis-Phase“ wurde Roaming vollständig ausgeschlossen. Die zweite entgeltliche Phase sah allerdings die Inanspruchnahme regulierter Endkunden-Roamingdienste gemäß der Roamingverordnung vor.

Nach dem „RLAH – Roam Like At Home-Prinzip“ dürfen für die Nutzung regulierter Endkunden-Roamingdienste weder direkte noch indirekte Zusatzentgelte verrechnet werden. Ferner dürfen Dienste im besuchten Netz nicht zu weniger günstigen vertraglichen oder technischen (je nach tatsächlichen Gegebenheiten) Bedingungen zur Verfügung gestellt werden. Telekommunikationsanbieter sind grundsätzlich nicht verpflichtet, Roaming anzubieten. Wenn sich allerdings ein Telekommunikationsanbieter dafür entscheidet, einen Vertrag roamingfähig zu gestalten, muss er sich an die Bestimmungen der Roaming-VO halten. Daraus resultiert, dass eine zeitliche Gliederung eines Vertrages in Phasen mit bzw. ohne Roamingmöglichkeit nicht erlaubt ist. Denn durch die Verrechnung eines Entgeltes in der regulären Vertragsphase (also nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Gratisphase) wird dem Endnutzer ein indirekter Aufschlag für die Roamingfähigkeit des Vertrages auferlegt. Der Ausschluss von Roaming während allfälliger unentgeltlicher Phasen widerspricht daher dem Grundsatz der Roaming-VO, Mobilfunkdienste eines roamingfähigen Tarifs grundsätzlich unter gleichen Bedingungen wie im Inland EU-weit nutzen zu können. Die Telekom-Control-Kommission (TKK) hat daher in dieser Angelegenheit bescheidmäßig entschieden, dass die Hutchison das Anbieten von Gratiszeiträumen ohne die Möglichkeit der Nutzung regulierter Endkunden-Roamingdienste zu den gleichen Bedingungen wie im Inland zu unterlassen hat. Das Verfahren befindet sich derzeit noch im Rechtsmittelgang.

6.6 Die Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste („ERGP“) und ihr Beitrag zum Nutzerschutz

Wie schon im Telekommunikationsbereich findet mittlerweile der Schwerpunkt der Rechtsentwicklung für die Erbringung von Postdiensten auf Europäischer Ebene statt. Eine wichtige Rolle, an der sich die RTR intensiv beteiligt, nimmt die ERGP ein, deren Aktivitäten im Nutzerschutz in Folge kurz dargestellt werden.

Die ERGP setzt sich aus den 27 nationalen Regulierungsbehörden für Postdienste der EU sowie des EWR und der Länder mit Kandidatenstatus für den Beitritt zur EU zusammen, berät und unterstützt die Europäische Kommission bei der Entwicklung des Binnenmarktes für Postdienste und bei der einheitlichen Anwendung des Regulierungsrahmens für Postdienste in allen Mitgliedstaaten.

Die Arbeit der ERGP basiert auf der Mittelfrist-Strategie von drei Jahren (aktuell 2023-25) sowie auf jährlichen Arbeitsprogrammen, die vor ihrer Annahme durch das Plenum öffentlich konsultiert werden. Die Befähigung von Endnutzern ist eine von insgesamt drei Säulen der Mittelfrist-Strategie und gleichzeitig eines der wichtigsten Regulierungsziele, um die Teilhabe aller Nutzer:innen an der wachsenden digitalen Wirtschaft zu gewährleisten. Neben der Befriedigung des „Kommunikationsbedürfnisses“ der Nutzer:innen kommt der Wahrung des Postgeheimnisses und dem Schutz vulnerabler Nutzer:innen besondere Bedeutung zu. All dies soll durch einen den Bedürfnissen der Verbraucher:innen angepassten Universaldienst sichergestellt werden.

Zustelldienste sind für die Nutzer:innen von großer Bedeutung, wie die Covid-19-Krise erneut bestätigt hat. Die ERGP beschäftigt sich daher eingehend mit der Verfügbarkeit dieser Dienste für alle Nutzer:innen. So erstellt ERGP jedes Jahr einen Bericht über die Qualität der Postdienste, den Verbraucherschutz und das Beschwerdeverfahren in den einzelnen Mitgliedstaaten der ERGP.

Im Rahmen ihrer 25. Plenarsitzung in Bukarest veranstaltete die ERGP im November 2023 einen öffentlichen Workshop. Die Co-Chairs der Arbeitsgruppe „Nachhaltigkeit“ stellten den ERGP-Bericht über die Qualität der Dienste, den Verbraucherschutz und die Behandlung der Verbraucher:innen sowie den Bericht über Praktiken der ökologischen Nachhaltigkeit im Postsektor vor. Vertreter von Cullen International, Euroconsumers, Comeos und Sameday beleuchteten unterschiedliche Aspekte der Nachhaltigkeit. Die Wiener Lokalbahnen nutzten die Möglichkeit, ihr Projekt „WienBox“ einem breiteren internationalem Publikum vorzustellen und gaben dabei einen Einblick in die praktischen Aspekte der Einbeziehung der Nutzer:innen in Nachhaltigkeitsinitiativen.

Das ERGP-Arbeitsprogramm für 2024 sieht unter anderem einen Bericht über die Bedürfnisse vulnerabler Nutzer von Postdiensten vor. Dazu wird es im Juni 2024 auch einen öffentlichen Workshop in Wien geben, bei dem Vertreter:innen von betroffenen Gruppen, Postdiensteanbietern und Behörden zu diesem wichtigen Thema zu Wort kommen sollen.

All diese Aktivitäten dienen dem Ziel, den Nutzerschutz auf Europäischer Ebene weiterzuentwickeln, was letztlich allen Nutzer:innen von Postdiensten in Österreich zugutekommen wird.

6.7 Zwei erfolgreiche Zertifizierungen von Tarifvergleichen

Tarifvergleichsinstrumente leisten einen wichtigen Beitrag zum Endnutzerschutz und helfen Nutzer:innen, informierte Entscheidungen über den für sie am besten geeigneten Tarif zu treffen. Damit sich die Nutzer:innen darauf verlassen können, dass die Tarifvergleichsportale aktuell, unparteiisch und umfassend über das in Österreich verfügbare Angebot informieren, sieht das Telekommunikationsgesetz vor, dass bei Vorliegen der relevanten gesetzlichen Bestimmungen ein Tarifvergleichsportal zertifiziert werden kann. Dies ist ein Indikator für den Verbraucher, dass der Anbieter vertrauenswürdig und neutral agiert. Die österreichische Regulierungsbehörde stand im intensiven Austausch mit mehreren Anbietern von Tarifvergleichsinstrumenten und eruierte, ob und unter welchen Voraussetzungen deren Vergleichstools nach dem Telekommunikationsgesetz zertifiziert werden könnten. Die Sicherstellung der umfassenden gesetzlichen Anforderungen an einen solchen zertifizierten Tarifvergleich hat hierbei oberste Priorität.

Um ein Vergleichstool erfolgreich zertifizieren zu können, setzt das Gesetz unter anderem voraus, dass die Vergleichsinstrumente klare und objektive Kriterien enthalten, worauf sich der Vergleich stützt, dass eine leicht verständliche und eindeutige Sprache verwendet wird, dass umfangreiche Angebote, die einen wesentlichen Teil des Marktes abdecken, erfasst werden und dass den Nutzer:innen ein wirksames Verfahren für die Meldung unrichtiger Informationen zur Verfügung gestellt wird.

Seitens der RTR wurden bereits zwei Anbieter zertifiziert. Im Frühjahr 2023 erfolgte die Zertifizierung des Anbieters „tarife.at“. Ende des Jahres 2023 erhielt die Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte die Zertifizierung für ihre Tarifvergleichsinstrumente, den „AK-Handytarifrechner“, den „AK-Internettarifrechner“ und den „AK-Festnetz-/VoIP-Simulator“.

Die Handhabung aller zertifizierten Tarifvergleichsrechner fällt denkbar einfach aus. Anhand der Eingabe des Verbrauchsverhaltens der Nutzer:innen eruiert die Vergleichsinstrumente die hierfür jeweils passenden Tarife nach nur wenigen Klicks.

Somit stehen den Nutzer:innen nun mehrere erfolgreich zertifizierte Tarifvergleichstools zur Verfügung, welche einer umfassenden Prüfung auf Gesetzeskonformität unterzogen wurden und diese künftig bei der Suche nach dem passenden Tarif unterstützen sollen.

6.8 Mobilkommunikation nachhaltig – nutze dein Smartphone möglichst lange

In einer Informationskampagne und einem begleitenden Bericht, der 2024 erscheinen wird, versucht die RTR, einen vertieften Blick auf die Umweltauswirkungen von Smartphones zu werfen und aus Nutzer:innenperspektive zu beleuchten. Dabei zeigte sich deutlich, dass derzeit ein Mangel an Vergleichbarkeit zwischen unterschiedlichen Labels und Ratings besteht, die für Nutzer:innen verwirrend sein können. Auch wird deutlich, dass die oft betonten Maßnahmen Recycling und die Berücksichtigung von ökologischen Kriterien beim Neukauf nicht der wichtigste Hebel sind, um die Umweltauswirkungen von Smartphones zu reduzieren. Stattdessen trägt jedes Jahr, in dem ein Smartphone länger genutzt wird, zu geringerem Ressourcenaufwand bei – eine vergleichsweise einfache und beliebter werdende Maßnahme, um digitale Endgeräte nachhaltiger zu nutzen.

Für Nutzer:innen sind die Auswirkungen ihrer digitalen Geräte und Dienste oft schwer fassbar und ein neues Handy wird häufig nur in Hinblick auf Funktionalitäten, Design oder Preis betrachtet. Dabei rückt in den Hintergrund, dass jedes Smartphone mit intensivem Ressourcenverbrauch verbunden ist: Die Herstellung eines einzigen Handys erfordert 34 kg Stein, 18 m² Land und 12.760 Liter Wasser – also ca. gleich viel Wasser, wie 63 Wiener:innen an einem Tag benötigen. Wenn man alle Phasen zusammennimmt, kommt ein Handy im Durchschnitt auf 37 kg CO₂-Emissionen pro Jahr, wobei der Großteil mit der Herstellung einhergeht.

Deshalb ist die Verlängerung der Nutzungsphase von Smartphones ein wesentlicher Hebel, um damit verbundene Umweltauswirkungen zu reduzieren. Derzeit werden Smartphones ca. 2 bis 3 Jahre lang genutzt, bevor ein neues Smartphone erstanden wird. Allein die Verlängerung der Nutzungsdauer aller europäischer Handys um ein Jahr führt zu:

- Einsparungen von 2,1 Mio. Tonnen CO₂ bis 2030
= Reduktion des CO₂E-Fußabdrucks von Smartphones um 31%
= eine Mio. Autos ein ganzes Jahr lang nicht fahren zu lassen
- Einsparungen von 27% der Primärenergie
- Einsparungen von 29% des Wasserverbrauchs

Gleichzeitig zeigt sich aber auch, dass der Winterschlaf – also das Nicht-Entsorgen von Handys – ein weit verbreitetes und problematisches Phänomen ist. Ca. 10 Millionen Smartphones in Österreich sind in Schubladen und Kästen versteckt, anstatt durch Refurbishing ein zweites (oder drittes) Leben zu erhalten oder durch Recycling den hohen Anteil kritischer Rohmaterialien für die weitere Nutzung verfügbar zu machen.

Alle Nutzer:innen können somit einen relativ einfachen Beitrag leisten, indem sie ihr Smartphone möglichst lange nutzen und nicht mehr verwendete Smartphones rasch einer neuerlichen Nutzung oder dem Recycling zuführen.

Die RTR hat 2023 diese Themen in einer Informationskampagne auf ihren Social-Media-Kanälen thematisiert, um Awareness bei Nutzer:innen zu schaffen. Abschließend einige Infografiken als Beispiele für die behandelten Themen.

Abbildung 24: Informationskampagne 2023 auf Social-Media-Kanälen der RTR

SMARTPHONES

Das können wir durch längere Nutzung einsparen

Wenn alle Menschen in Europa ihr Smartphone nur ein Jahr länger nutzen, dann sparen wir bereits ...

... 2,1 Millionen Tonnen CO₂
Das entspricht fast einem Drittel weniger CO₂-Äquivalente.
Das ist wie eine Million Autos nicht fahren zu lassen - ein ganzes Jahr lang!

... knapp ein Viertel der Primärenergie
Also jene Ressourcen, die für die Energiebereitstellung bei der Smartphoneproduktion verbraucht werden.

... fast ein Drittel Wasser

Was bedeutet CO₂-Äquivalent?
Kohlendioxid-Äquivalente (oder kurz CO₂e) ist ein Maß, das die Vereinten Nationen definierten. Damit sollen Umweltauswirkungen vergleichbar gemacht werden. Denn verschiedene Treibhausgase bleiben unterschiedlich lange in der Luft und tragen unterschiedlich stark zum Treibhauseffekt bei.

SMARTPHONES

So sehr wirken sie sich auf die Umwelt aus

Bis zu 110 kg CO₂e
Im Durchschnitt verursacht ein Smartphone 37 kg an CO₂-Äquivalenten über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Manche Studien gehen von bis zu 110 kg CO₂e aus.

Was bedeutet CO₂e?
CO₂e steht für Kohlendioxid-Äquivalente. Das ist ein Maß, das die Vereinten Nationen definierten. Damit sollen Umweltauswirkungen vergleichbar gemacht werden. Denn verschiedene Treibhausgase bleiben unterschiedlich lange in der Luft und tragen unterschiedlich stark zum Treibhauseffekt bei.

63
Die Produktion eines einzigen Smartphones braucht genauso viel Wasser wie 63 Wienerinnen an einem Tag.

968 TWh
Etwas 968 Terawattstunden wurden für die Herstellung von Smartphones zwischen 2007 und 2017 eingesetzt. Das entspricht dem Stromverbrauch Indiens im Jahr 2014.

75 Elemente
Bis zu 75 verschiedenen Elemente bzw. Rohstoffe sind in Smartphones enthalten: Aluminium, Kupfer, Magnesium, Lithium, Silber, Gold und Platin sind darunter. Im Durchschnitt sind 7% kritische Rohstoffen wie Palladium, Kobalt oder Iridium enthalten. Diese Rohstoffe wachsen nicht nach, sind schwierig zu extrahieren und daher mit hohen Umweltkosten behaftet. Einige davon, wie z.B. Gold und Kupfer, können mit vergleichsweise wenig Aufwand wiedergewonnen werden, während bei anderen Recyclingverfahren erst entwickelt werden.

5,1 Millionen Menschen leben in Österreich.
Rund 10 Millionen Smartphones liegen ungenutzt in Schubladen.

SMARTPHONES

nachhaltig nutzen

Schonen
Abschalten, was nicht genutzt wird: GPS, WLAN, mobile Daten und nachts gleich das ganze Smartphone, Bildschirmschutz und Hülle verwenden.

Laden
Der Akku hält am längsten, wenn er keinen großen Temperaturschwankungen ausgesetzt wird. Am besten wird er langsam geladen. Der Akku-stand liegt idealerweise immer zwischen 20 und 80 Prozent.

Updates
Regelmäßige Updates sorgen dafür, dass das Smartphone und die Apps energieeffizient funktionieren.

Aufräumen
Unnötige Apps und Daten löschen. Denn auch sie verbrauchen Akku- und Rechenleistung.

SMARTPHONES

Wie die Trennung gelingt

Wenn Sie Ihr Smartphone nicht mehr nutzen, können diese Tipps für Sie hilfreich sein:

Daten löschen
Smartphones sind nicht nur Quellen wertvoller Rohstoffe, sondern auch wertvoller persönlicher Daten. Löschen Sie sie bevor Sie Ihr Smartphone weitergeben!
Eine Anleitung finden sie auf onlinesicherheit.gvt.at.

Refurben oder Weitergeben
Lassen Sie es refurben, also generalüberholen und weiterverkaufen. Geben Sie Ihr Smartphone im Freundes- und Bekanntenkreis weiter. Bis es einem neuen Besitzerin hat, sollte der Akku zur Hälfte aufgeladen sein und das Smartphone ausgeschaltet bleiben.

Zurückgeben bei Neukauf
Tauschen Sie Ihr altes Smartphone beim Neukauf beim Händler ein. Oder nutzen Sie öffentliche Sammelaktionen. Diese verfolgen mitunter einen guten Zweck. Werfen Sie Ihr Smartphone nicht in den Restmüll. Die Rohstoffe darin sind wertvoll und können bei unsachgemäßer Entsorgung der Umwelt schaden.

6.9 Entwicklung bei Diensten von Drittanbietern

Fixpunkt in der jährlichen Berichterstattung ist die Beschwerdeentwicklung bei Diensten von Drittanbietern. Hintergrund ist der Umstand, dass bei Fehlentwicklungen regulatorische Maßnahmen erweitert werden könnten. Deswegen werden insbesondere nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern (Stichwort „Bezahlen über die Handyrechnung“) seit mehreren Jahren genau beobachtet. Für nummernbezogene Dienste (klassische Mehrwertdienste) gibt es die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V 2009), die zu einem dauerhaften Rückgang der Beschwerden geführt hat. Aktuell gibt es keine Notwendigkeit für regulatorische Eingriffe. Die österreichischen Anbieter haben grundsätzlich durch Selbstregulierung und einen nutzerfreundlichen Umgang mit Beschwerden eine ausreichend zufriedenstellende Lage geschaffen. Allerdings ist es auffallend, dass 2023 die Beschwerden doch deutlich angestiegen sind, wenn auch noch nicht auf ein dramatisches Niveau. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren ist weiters eine teils gesunkene Einigungsbereitschaft bei Anbietern aufgefallen. Es wird somit 2024 die weitere Entwicklung in diesem Bereich kritisch gemonitort werden.

Abbildung 25: Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2021 bis 2023

Jahr	2021	2022	2023
Gesamtanzahl Schlichtungsverfahren	1.938	1.539	1.496
davon Mehrwertdienst-SMS	1	0	1
davon Mehrwertdienst Sprache	4	11	4
davon nummernunabhängige Dienste von Drittanbietern	50	46	68

6.10 Sicherstellung der eigenen Telefonnummer bei Wegfall des Diensteanbieters

Im Berichtsjahr 2023 ergab sich für den Nutzerschutz eine neue Herausforderung. Ein kleinerer Anbieter, die Vectone Distribution GmbH, hat relativ überraschend 2023 ihre Dienste in Österreich eingestellt. Zu Diensteeinstellungen ist es in der Vergangenheit immer wieder gekommen. In der Regel wurde aber in diesen Fällen der Kundenstock dieser Anbieter von anderen Anbietern übernommen. Die Versorgung der Kund:innen und insbesondere das Nutzungsrecht an den Telefonnummern blieb so gesichert. Im Fall der Vectone war das jedoch anders. Diese stellte relativ kurzfristig ihre Dienste ein. Auch das Kundenservice ließ zu wünschen übrig. Die Mitnahme der eigenen Telefonnummer (Portierung) zu einem anderen Anbieter verlief oftmals sperrig. In vielen Fällen war die Intervention der RTR erforderlich, um Nutzer:innen die Portierung zu ermöglichen. Ab Spätherbst war eine Portierung überhaupt nicht mehr möglich und Vectone stellte den Dienst vollständig ein. Nutzer:innen, die bis dahin nicht ihre Telefonnummer zu einem anderen Anbieter portiert hatten, verloren so unwiederbringlich ihre Telefonnummer. Gemildert wurde diese Situation nur durch den Umstand, dass relativ wenige Nutzer:innen von dieser unangenehmen Lage betroffen waren.

Vergleichbare Situationen können jedoch für die Zukunft nicht ausgeschlossen werden. Das ist insofern besorgniserregend, als mobile Telefonnummern immer mehr zu einem Identifikationsmerkmal werden, die Menschen fast ihr ganzes Leben begleiten.

Im Interesse der Nutzer:innen wurde Ende 2023 seitens der österreichischen Anbieter eine Initiative gestartet, in deren Rahmen Prozesse entwickelt werden sollen, die eine Wiederholung dieser Ereignisse verhindern. Vor allem geht es bei dieser Initiative um die Frage, wie die Erreichbarkeit von Telefonnummern und die Portierung im Falle des Wegfalls eines Diensteanbieters sichergestellt werden kann. Die RTR begleitet diese Initiative und wird, soweit möglich und notwendig, die rechtlichen Rahmenbedingungen entsprechend anpassen. Zu denken ist diesbezüglich insbesondere an die Nummernübertragungsverordnung. So könnten neue Bestimmungen eingeführt werden, die sicherstellen, dass eine Telefonnummernmitnahme auch dann möglich ist, wenn der eigene Telefondiensteanbieter nachhaltig nicht bei der Portierung mitwirkt. Im nächsten Tätigkeitsbericht werden die Resultate dieser Initiative berichtet werden.

6.11 Neuerungen beim RTR-Netztest

Eine wesentliche Erweiterung ist für den RTR-Netztest zu melden. Zusätzlich zu den bekannten Nutzungsmöglichkeiten via Web-Browser, IOS- oder Android-App ist dieser nunmehr auch als Desktop-App (Windows, MacOS, Linux) verfügbar. Hintergrund für diese Neuerung war vor allem die steigenden verfügbaren Internetbandbreiten, bei denen eine Messung via Web-Browser an ihre Grenze kommen können.

Der RTR-Netztest ist jedenfalls eine beeindruckende Erfolgsgeschichte. Seit nunmehr zehn Jahren bietet das von der RTR entwickelte Werkzeug Nutzer:innen die Möglichkeit, unabhängig und kostenlos die Geschwindigkeit und Qualität ihrer Internetverbindung zu testen.

Seit 2019 wird zusätzlich zum gewöhnlichen RTR-Netztest auch eine „Zertifizierte Messung“ angeboten. Diese ermöglicht, beweiskräftige Feststellungen über die Qualität des Internetzugangs zu erheben. Bei Festnetz-Internetzugängen stellen die Ergebnisse die Grundlage für einen sogenannten Anscheinsbeweis für bestimmte gewährleistungsrechtliche Aspekte des Internetzugangs eines österreichischen Anbieters dar. Die zertifizierte Messung stellt dabei nur Tatsachen fest. Ob eine vertragskonforme Leistung erbracht wird oder nicht, obliegt daher immer der entscheidenden Stelle. Das kann etwa ein Gericht oder die Schlichtungsstelle bei der RTR sein.

Der RTR-Netztest misst verschiedene Parameter der Internet-Verbindung, insbesondere die Download- und Upload-Geschwindigkeit sowie Latenz (Ping). Wie eingangs erwähnt, steht er als App für Android, iOS sowie für den Desktop (Windows, MacOS, Linux) zur Verfügung und kann auch im Web-Browser ausgeführt werden. Insbesondere die Android-App liefert darüber hinaus auch Informationen zur mobilen Netzwerk-Technologie (LTE, NR, WLAN) und zur Signalstärke.

Die Ergebnisse des RTR-Netztests stehen als Open Data zur Verfügung und werden von Mobil- wie auch Festnetzanbietern sowie anderen Behörden und der Wissenschaft für statistische Auswertungen genutzt.

Die Ergebnisse des RTR-Netztests sind neben Open Data auch als Karte und in Form einer Statistik verfügbar. Verschiedene Filter ermöglichen beispielsweise, die Darstellung für bestimmte Technologien und Zeiträume auszuwählen. Dies erhöht die Benutzerfreundlichkeit und ermöglicht tiefgreifende Analysen der Qualität von Internetzugängen.

Der RTR-Netztest ist Open Source und dient als Basis für die Werkzeuge zahlreicher anderer europäischer Regulierungsbehörden. Der Code des RTR-Netztests ist sowohl in der Bittimittari.fi App der finnischen Regulierungsbehörde Traficom, in der Netfart.no App der norwegischen Regulierungsbehörde Nkom, im ČTÚ-NetTest der tschechischen Regulierungsbehörde ČTÚ, als auch im AKOS-Test.net der slowenischen Regulierungsbehörde AKOS integriert. Zudem findet er Anwendung in den Applikationen von zusätzlich sechs europäischen Regulierungsbehörden. Ihrerseits konnte die RTR von den Weiterentwicklungen der europäischen Behörden profitieren und deren Entwicklungen integrieren.

Angesichts des laufenden technologischen Fortschritts und der damit einhergehenden zunehmenden Abhängigkeit von qualitativ hochwertigen Internetzugängen wird der RTR-Netztest auch in Zukunft eine entscheidende Rolle für Nutzer:innen bei der Überprüfung ihrer Internetanschlüsse spielen. Weitere Informationen zum RTR-Netztest finden Sie unter <https://www.netztest.at>.

Anhang

7.1	Verfahrensrichtlinien und Website	49
7.2	Themen aus den Berichten der Vorjahre	49
7.3	Informationen nach dem AStG	51
7.4	Abbildungsverzeichnis	52

07 Anhang

7.1 Verfahrensrichtlinien und Website

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

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

7.2 Themen aus den Berichten der Vorjahre

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR unter https://www.rtr.at/publikationen_tkp abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung zeigt, welche Themen in den Tätigkeitsberichten der Schlichtungsstelle der Jahre 2020 bis 2022 ausführlicher behandelt wurden. Bei der Lektüre ist darauf zu achten, dass sich die Rechtslage in vielen Bereichen, nicht zuletzt durch das am 1. November 2022 in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz 2021, geändert hat.

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

2022

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

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

2021

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

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

2020

Themen zur Entwicklung des Nutzerschutzes

- Das TKG 2021
- Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung
- Rahmenbedingungen für Preiserhöhungen bei Telekommunikationsdiensten
- Interpersonelle Kommunikationsdienste – Studie zu Instant Messenger Diensten
- Roaming
- Onlineversand aus EU-Drittstaaten ab dem 1. Juli 2022
- Erweiterung der zertifizierten Messung auf Internetcubes
- Zweite 5G-Auktion – flächendeckende Breitbandversorgung in Österreich
- Frequently Asked Questions zu 5G – Gemeindeservice
- Entwicklung bei Diensten von Drittanbietern

7.3 Informationen nach dem AStG

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

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

Schlichterin und Schlichter

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

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

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

- **Fortbildungsmaßnahmen:** Die ernannte Schlichterin und der ernannte Schlichter bilden sich laufend fort. Ein Ausbildungsschwerpunkt im Jahr 2023 lag unter anderem bei aktuellen Entwicklungen im Verbraucherrecht.
- **Durchschnittliche Verfahrensdauer:**
Schlichtungsstelle Telekommunikationsdienste: 28 Tage
Schlichtungsstelle Postdienste: 47 Tage
- **Umsetzungsquote:** Die Umsetzungsquote bei Verfahren, die mit einer Einigung geendet haben, liegt bei 100% für beide Schlichtungsstellen.
- **Finanzierung:** Die Finanzierung der RTR erfolgt sowohl von den Märkten als auch aus Mitteln der öffentlichen Hand. Hinsichtlich der Details wird auf den jährlich erscheinenden Kommunikationsbericht verwiesen, welcher auf der Website der RTR abrufbar ist.
- **Organisation:** Die Schlichtungstätigkeit wird von der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH erbracht und ist dort in die Abteilung Recht und Kommunikation integriert.
- **Teilnahmequote:** In den jeweiligen Materiengesetzen ist eine Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren für alle Anbieter festgelegt. Die Teilnahmequote beträgt daher 100%.

7.4 Abbildungsverzeichnis

Abbildung		Seite
Abbildung 1	Entwicklung der Schlichtungsverfahren für Telekommunikation, Medien und Post 2021 bis 2023	13
Abbildung 2	Eingebrachte Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien 1998 bis 2023	16
Abbildung 3	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Gegenstand)	17
Abbildung 4	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Anbietern Telekommunikation und Medien)	18
Abbildung 5	Aufteilung der Schlichtungsfälle nach den Kategorien Mobilfunk und Festnetz 2021 bis 2023	19
Abbildung 6	Eingebrachte Schlichtungsfälle 2021 bis 2023 (nach Streitwert)	20
Abbildung 7	Beendete Schlichtungsverfahren 2021 bis 2023 (nach Art der Erledigung)	21
Abbildung 8	Übersicht: Schlichtungsverfahren nach Anbietern 2023	22
Abbildung 9	Entwicklung der Post-Schlichtungsverfahren 2011 bis 2023	23
Abbildung 10	Schlichtungsverfahren nach Bereichen 2021 bis 2023	23
Abbildung 11	Schlichtungsfälle 2023 – Schlichtungsgegenstände	24
Abbildung 12	Eingebrachte Schlichtungsanträge 2021 bis 2023 (nach Postdiensteanbietern)	25
Abbildung 13	Beendete Schlichtungsverfahren Post 2023 (nach Verfahrensergebnis)	26
Abbildung 14	Verfahrensstatistik über alle Postdiensteanbieter für 2023	26
Abbildung 15	Meldungen Betrugsanrufe (inkl. Ping-Anrufe) und Betrugs-SMS 2018 bis 2023	29
Abbildung 16	Meldungen zu Betrugsanrufen 2018 bis 2023	29
Abbildung 17	Beschwerdekategorien bei Betrugsanrufen (exkl. Ping-Anrufe und Betrugs-SMS) 2023	30
Abbildung 18	Meldungen aus Deutschland zu belästigenden Anrufen mit österreichischen Rufnummern (2023)	30
Abbildung 19	Entwicklung Post-Empfangsbeschwerden 2021 bis 2023	32
Abbildung 20	Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden 2023	33
Abbildung 21	Post-Empfangsbeschwerden: Beschwerdeinhalte (Mehrfachnennungen) im Jahr 2023	33
Abbildung 22	Telefonische Erstberatungen und schriftliche Anfragen 2021 bis 2023	35
Abbildung 23	Telefonische Beratungsgespräche nach Kategorien für 2023	36
Abbildung 24	Informationskampagne 2023 auf Social-Media-Kanälen der RTR	45
Abbildung 25	Schlichtungsverfahren zu Diensten von Drittanbietern 2021 bis 2023	46
Abbildung 26	Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle: Themenübersicht der vergangenen drei Jahre	50

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

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

Für den Inhalt verantwortlich

Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer Telekommunikation und Post

Konzept, Text und Abbildungen

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

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 2024

