



RTR-Schlichtung

Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen

Dr. Klaus M. Steinmaurer

Geschäftsführer Telekommunikation und Post

RTR

Pressekonferenz: Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen



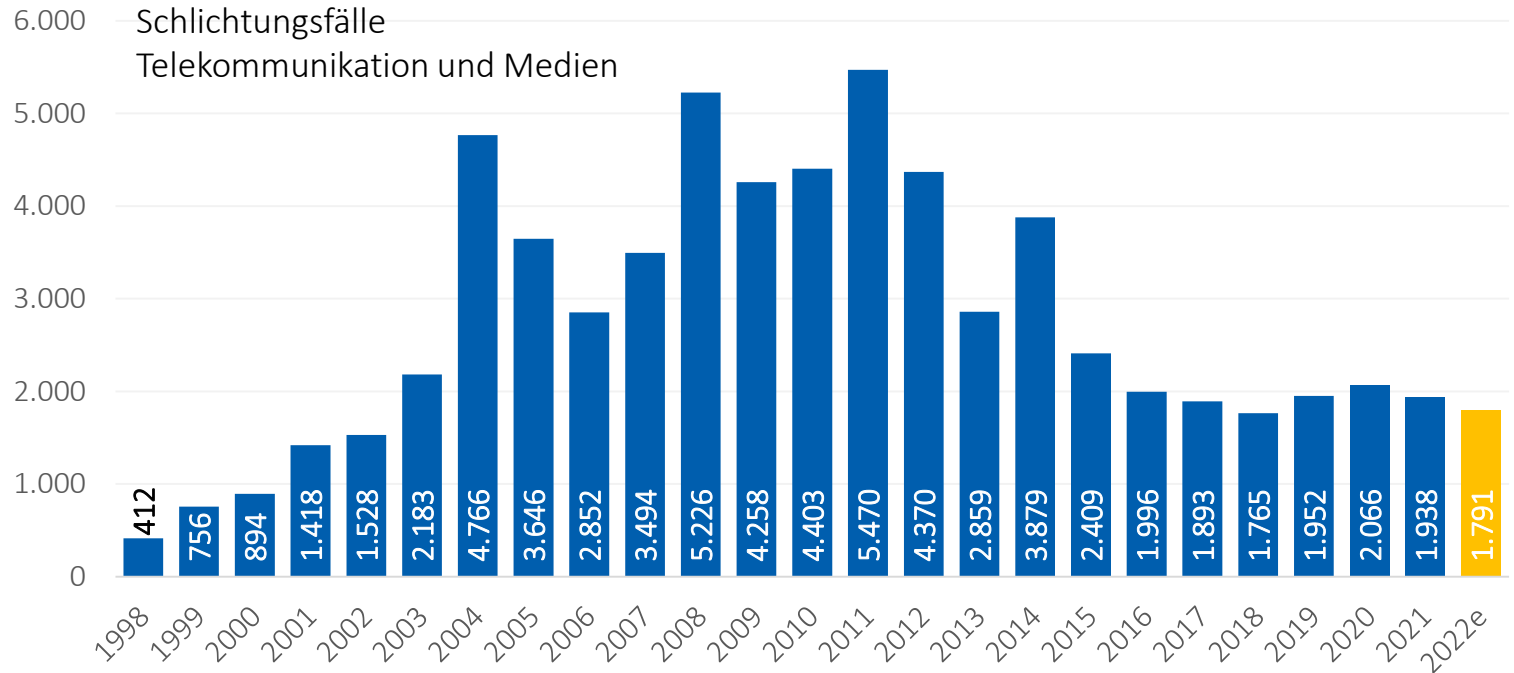
Nutzerschutz: Entwicklungen 2021

Vier Trends waren auffällig:

- der langjährigen Entwicklung folgend: erneut Anstieg bei Vertragsschwierigkeiten.
- leichte Steigerung bei Beschwerden zu mobilen Internetzugängen, Beschwerden zu Festnetzinternet blieben in etwa gleich.
- deutlicher Anstieg von Beschwerden zur Verrechnung von SMS – Stichwort „Flubot“-Virus und automatisierten Massenversand von SMS.
- Beschwerden im Zusammenhang mit Roaming pandemiebedingt weiterhin auf niedrigem Niveau.

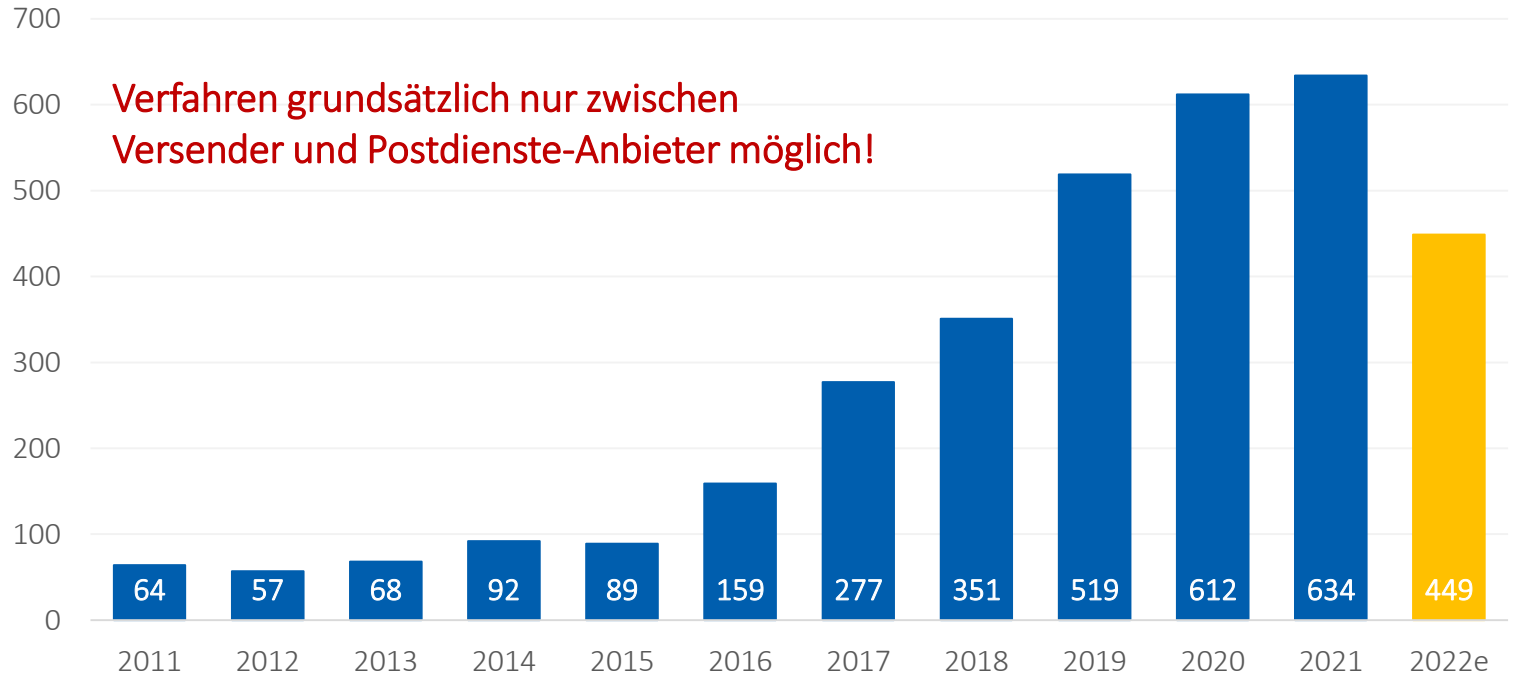


Schlichtungsfälle für Kommunikationsdienste gingen leicht zurück





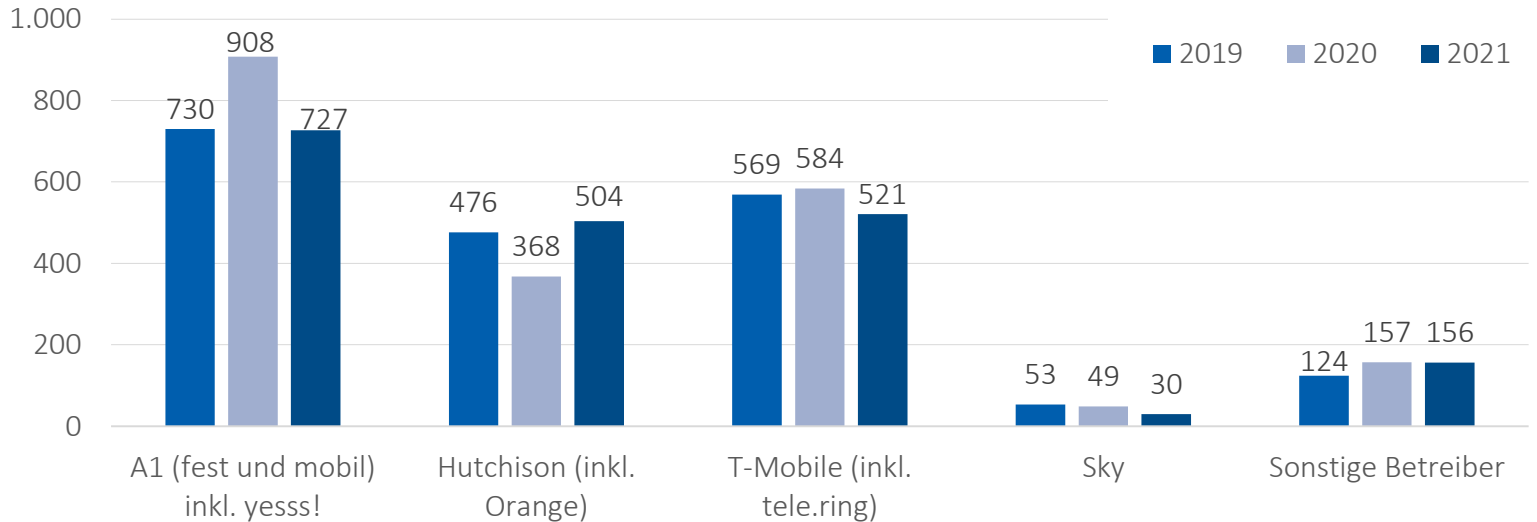
Schlichtungsfälle zu Postdiensten stiegen nur marginal!





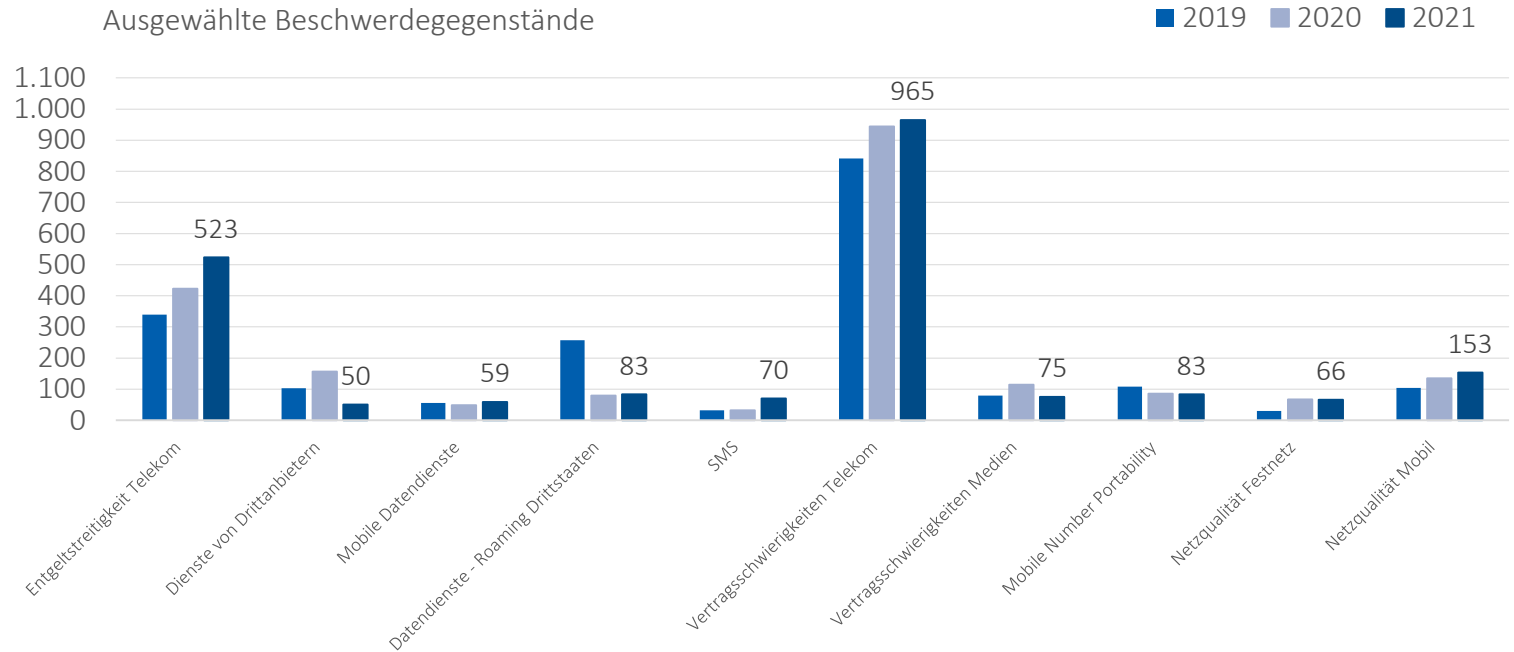
Wenig Beschwerden: Diskontanbieter und Mediendienstanbieter sind die „good Guys“

Schlichtungsfälle Telekommunikation und Medien
(nach Betreibern)





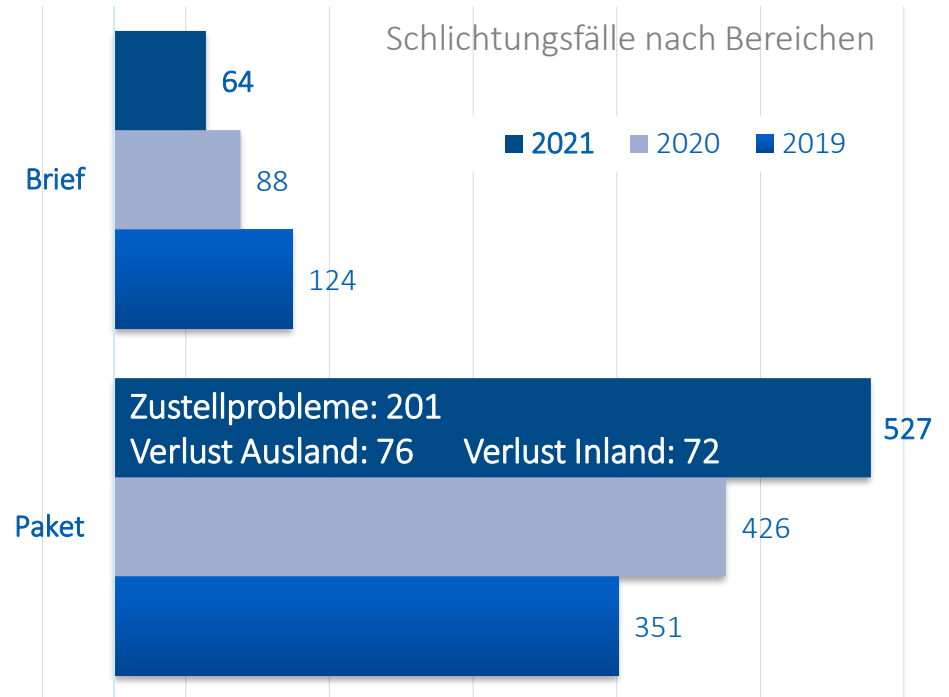
Auf Platz 1 der Beschwerdegegenstände: Vertragsschwierigkeiten





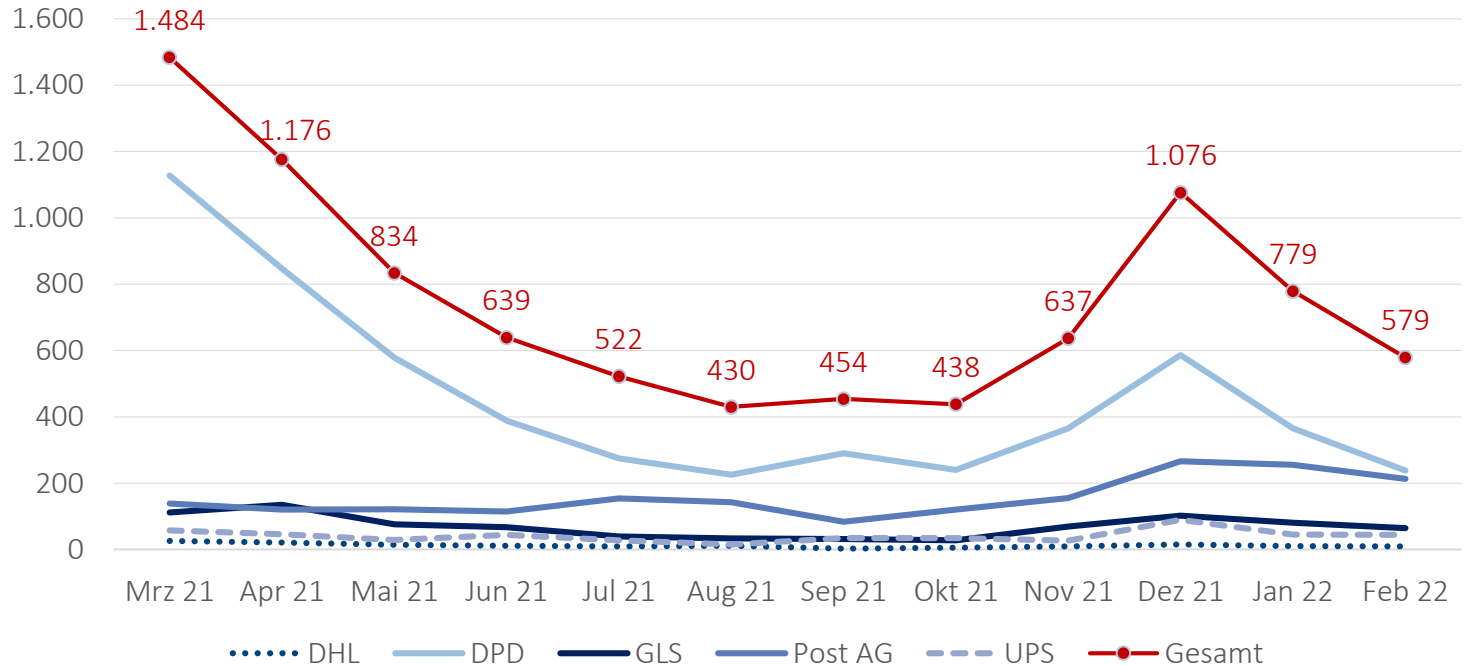
Zustellprobleme führen die Beschwerdestatistik an

Verfahren nach Anbieter (Brief, Paket, sonstige)			
	2019	2020	2021
ÖPost	336	490	344
DPD	36	61	189
GLS	17	31	30
UPS	7	1	30
Andere	129	30	41





Post-Empfangsbeschwerden: Peak in der Vorweihnachtszeit



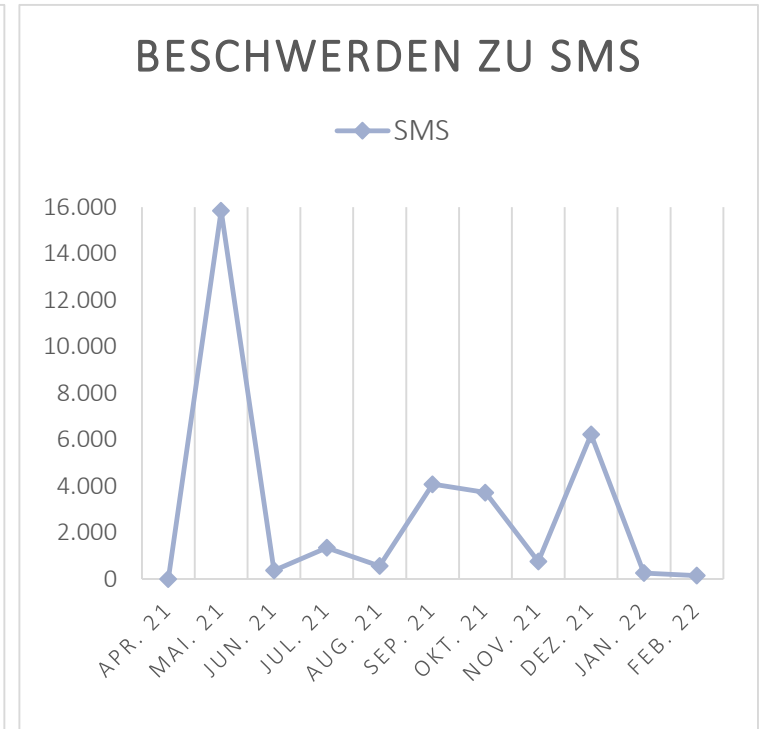
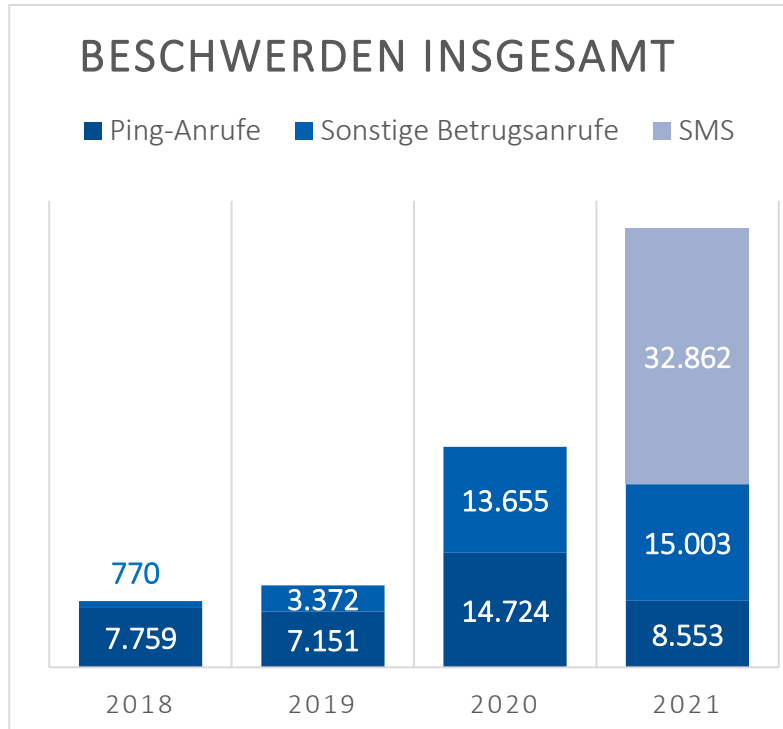


Nummernmissbrauch – für Betrügereien wird es hinkünftig deutlich enger

- TKG 2021 schafft rechtlichen Rahmen zur Bekämpfung von Nummernmissbrauch
 - „Watchdog“ RTR: per Gesetz mit Monitoring beauftragt
 - Sperre von Nummern bei schwerwiegendem Missbrauch
 - RTR kann zur kostenfreien Warnansage verpflichten
 - Inkassoverbote für Anbieter
 - Informationsdrehscheibe mit anderen (Strafverfolgungs-)Behörden
- Wichtiger Anteil an der Bekämpfung: umsichtiges Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer
- Technische Schutzmaßnahmen nutzen, z.B.: Nummern blockieren



Nummernmissbrauch: Betrugs-SMS überholten 2021 Ping-Anrufe





Neues Telekommunikationsgesetz bringt Verbesserungen im Nutzerschutz

- Alter Rechtsbestand bleibt im Wesentlichen erhalten.
- Einführung neuer Verbraucherrechte, z.B.:
 - Verpflichtende Vertragszusammenfassung vor Vertragsabschluss
 - Best-Practice: „Praxishandbuch der Vertragszusammenfassung“ der RTR
 - Verkürzung bei Mindestvertragsdauer und Kündigung
 - Weiterleitung von E-Mails bei Kündigung des Internetzugangs
 - gilt für E-Mail-Adressen des Anbieters
 - Vertragsmitnahmerecht und allenfalls Kündigungsrecht bei Wohnortwechsel
 - Informationsverpflichtungen bei Ablauf der Mindestvertragsdauer und hinsichtlich des besten Tarifes



Fazit und Ausblick

- Schlichtung für Kommunikationsdienste ging leicht zurück, Beschwerden werden immer komplexer, Vertragsschwierigkeiten dominieren
- Serviceorientierung der Anbieter größtenteils positiv, wenig Beschwerden und hohe Kundenorientierung bei Diskontanbietern
- Neues Telekommunikationsgesetz Verbesserungen im Nutzerschutz auf vielen Ebenen
- Nummernmissbrauch: Ping-Anrufe gingen stark zurück, Betrugs-SMS waren im Vormarsch
- Postdienste: Zustellprobleme vorherrschender Beschwerdegegenstand



RTR-Schlichtung

Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen

Dr. Klaus M. Steinmaurer

Geschäftsführer Telekommunikation und Post

RTR

Pressekonferenz: Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen