

## **Jahresbericht der RTR-Schlichtungsstellen: Beschwerdetrend zeigt bei Kommunikationsdiensten leicht nach oben**

„Im Jahr 2020 registrierten wir 2.066 Schlichtungsverfahren zu Kommunikationsdiensten, das sind knapp 6 Prozent mehr als im Vorjahr. 1.941 Verfahren davon betrafen den Bereich Telekommunikation, 125 Verfahren den Bereich Medien. Erfreulich ist: Die von uns erzielte Einigungsquote ist mit 82 Prozent so hoch wie noch nie und der durchschnittliche Streitwert je Verfahren mit 357 Euro so niedrig wie noch nie“, präsentiert Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR für den Fachbereich Telekommunikation und Post, Zahlen aus dem aktuellen Jahresbericht der Schlichtungsstellen. Rund die Hälfte der Verfahren entfiel auf Vertragsschwierigkeiten mit zumeist komplexen juristischen und technischen Problemstellungen.

### **Verfahren zur Qualität des Internets stiegen um 50 Prozent an**

„Die Corona-Pandemie hinterlässt auch in der Schlichtungstätigkeit ihre Spuren: Ein leistungsfähiger Internetzugang war für viele von uns in den letzten Monaten die Voraussetzung, um Homeoffice, Distance Learning, virtuelle Freizeitaktivitäten und dergleichen mehr in Anspruch nehmen zu können. 202 Verfahren betrafen die Qualität von Internetzugängen, das sind um 50 Prozent mehr als im Jahr zuvor. Angesichts des starken Anstiegs von Datenvolumina besteht aber kein Anlass zur Sorge“, führt Steinmaurer aus und ergänzt: „Aufgrund der sehr eingeschränkten Reisemöglichkeiten sanken im Berichtsjahr wiederum Verfahren zu Roaming und zwar um 200 Verfahren auf 113.“

### **Erneut wenig Beschwerden bei Diskontanbietern**

Erfreulich ist die mit 157 Fällen geringe Verfahrenszahl bei Diskontanbietern, das sind „nur“ 7,6 Prozent aller Verfahren. Betreiber wie Hot oder spusu leisten einen wichtigen Beitrag für den Erhalt eines stabilen Wettbewerbs am Mobilfunkmarkt in Österreich und zeichnen sich durch Kundenorientierung und Beschwerdevermeidung aus.

Drei hatte 368 Verfahren, Magenta 584 Verfahren und A1 908 Verfahren.

### **Beschwerden zu Betrugsanrufen (z.B. Ping-Anrufe) explodierten**

Über das von der Schlichtungsstelle ins Leben gerufene Portal „Meldestelle für Rufnummernmissbrauch“ wurden im Jahr 2020 28.379 Beschwerden zu

---

[Rückfragehinweis:](#)



Betrugsanrufen registriert, im Vergleich zu 2019 ist das ein Anstieg um 170 Prozent. 14.724 Beschwerden davon entfielen auf Ping-Anrufe, 2019 waren es vergleichsweise „nur“ 7.151: „Das neue Telekommunikationsgesetz wird ein guter Schutzschirm sein und einen rechtlichen Rahmen bieten, mit dem Betrugsanrufe bekämpft werden können. Mögliche Instrumente sind die Sperre von Rufnummern oder Inkassoverbote“, sagt Steinmaurer.

### **Nutzerschutz durch Hilfestellungen zur Selbsthilfe und hohes Servicelevel**

Die zahlreichen Anfragen, mit denen die Schlichtungsstelle tagtäglich konfrontiert ist, zeigte auf, wo Informationsdefizite bestehen oder Anregungen gegeben werden können. Da sich ab Mitte März 2020 gut funktionierende Telefonanschlüsse und Internetzugänge als ganz wesentliche Grundlage für die Bewältigung des beruflichen wie privaten Alltags für alle Bevölkerungsgruppen herauskristallisierten, wurden zahlreiche „Tipps für Internet und Telefon während der Coronakrise“ auf der Website veröffentlicht. Sobald neue Wellen von Betrugsanrufen erkennbar wurden, wurden die entsprechenden Rufnummernbereiche auf der Website veröffentlicht und die Öffentlichkeit aktiv informiert.

Der Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2020 bietet eine ausführliche qualitative und quantitative Analyse der Schlichtungstätigkeit für das Jahr 2020 und gibt einen Ausblick auf aktuelle Themenfelder. Er ist auf der Website der RTR unter [https://www.rtr.at/schlichtungsbericht\\_2020](https://www.rtr.at/schlichtungsbericht_2020) veröffentlicht.

### **Über die RTR**

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) steht zu 100 Prozent im Eigentum des Bundes. Ihre Kernaufgaben sind die Förderung des Wettbewerbs im Rundfunk-, Telekommunikations- und Postmarkt sowie die Erreichung der im KommAustria- und Telekommunikationsgesetz definierten Ziele. Sie wird von zwei Geschäftsführern geleitet und ist in die beiden Fachbereiche „Medien“ (Oliver Stribl) sowie „Telekommunikation und Post“ (Klaus M. Steinmaurer) gegliedert. Als Geschäftsstelle unterstützt sie die Regulierungsbehörden Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria), die Telekom-Control-Kommission (TKK) und die Post-Control-Kommission (PCK).

Weitere Informationen sind unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) veröffentlicht.