



RTR-Schlichtung – Stütze im Corona-Jahr

Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen

Dr. Klaus M. Steinmaurer

Geschäftsführer Telekommunikation und Post

RTR

Pressekonferenz: Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen

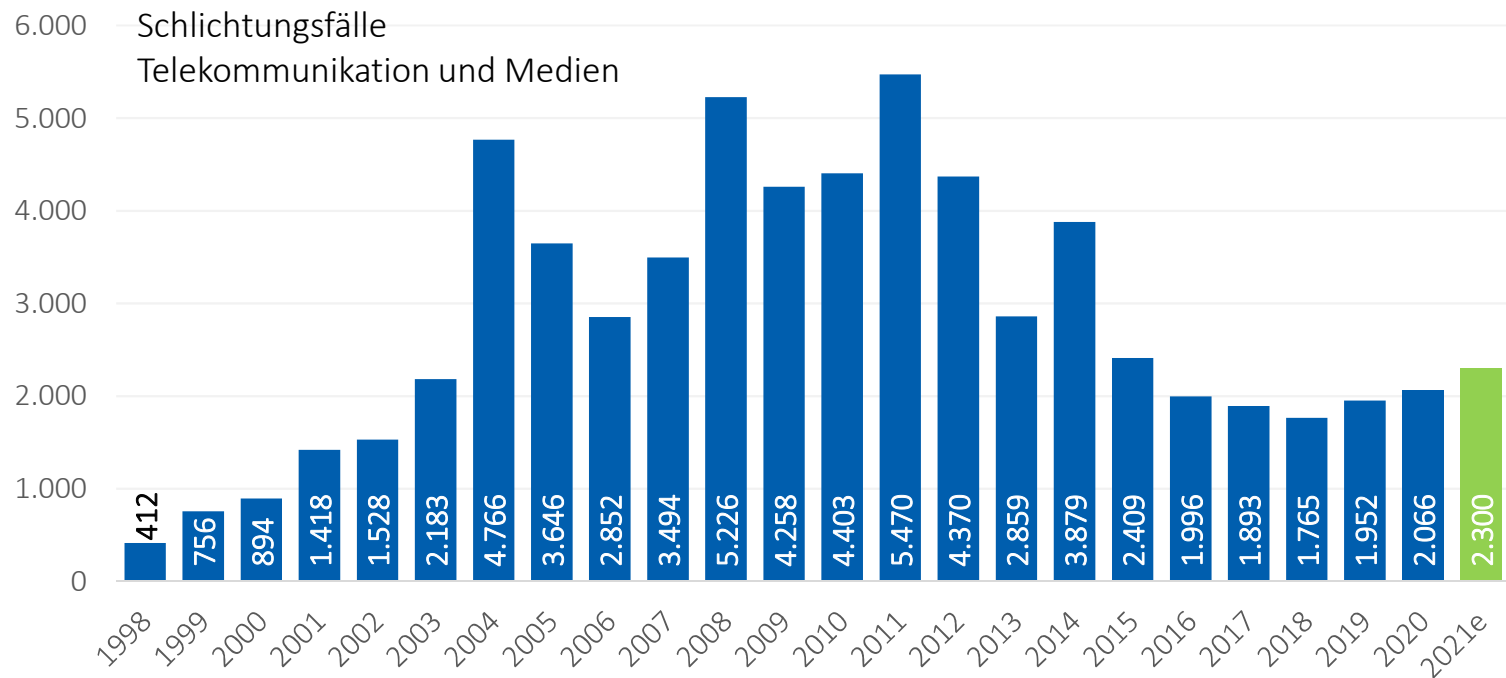


Nutzerschutz: individueller Rechtsschutz für alle

- Drei Themen waren (neben Vertragsschwierigkeiten) auffallend:
 - Qualität des Internets
 - Aber: Netze haben sich bewährt!
 - Rufnummernmissbrauch
 - Zustellprobleme bei Paketen

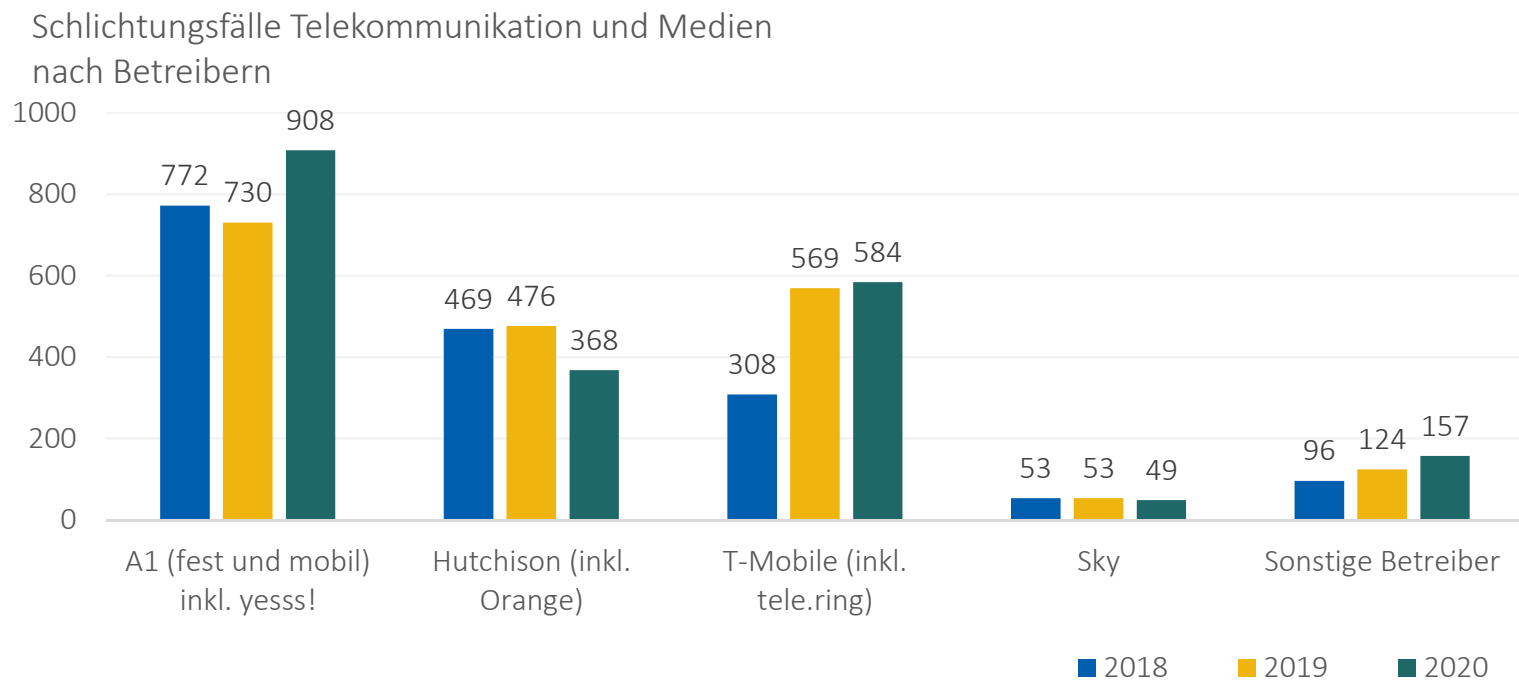


Schlichtungsfälle für Kommunikationsdienste steigen leicht



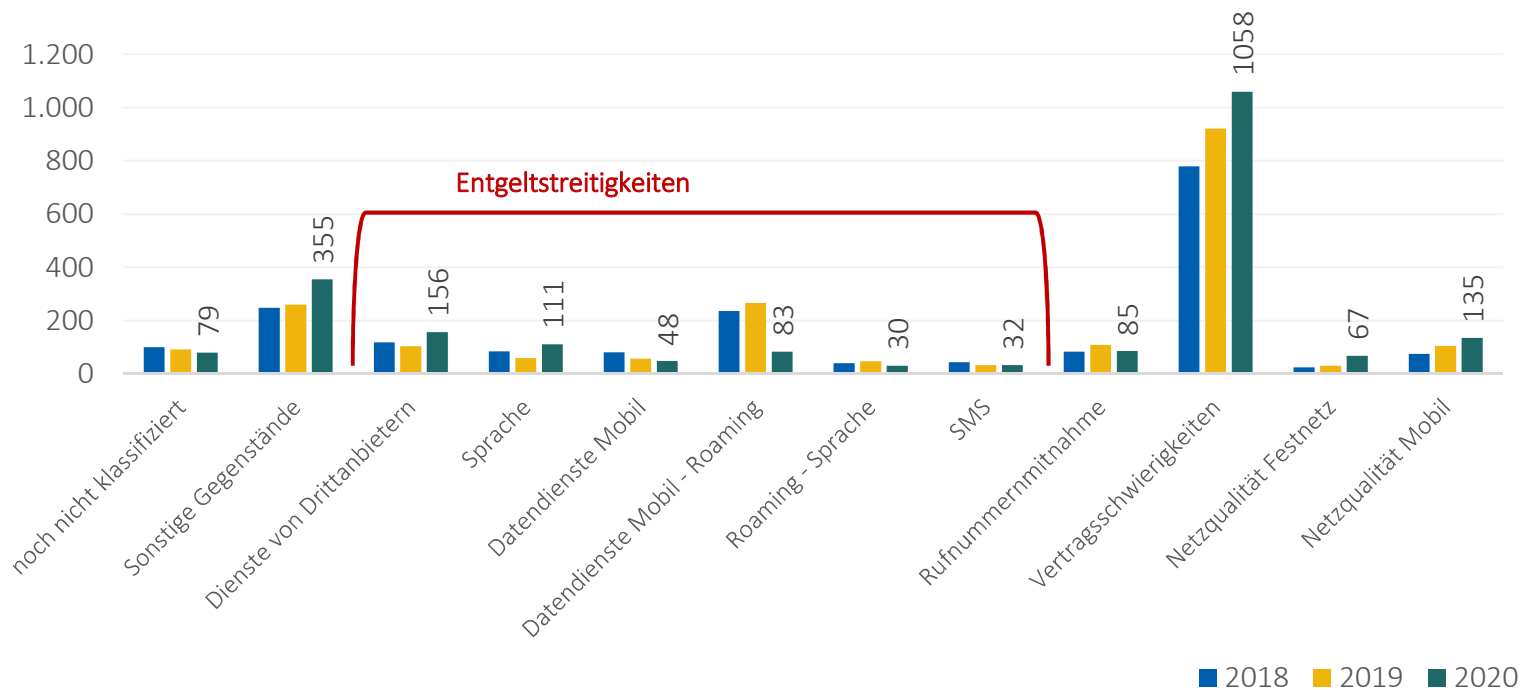


Wenig Beschwerden bei Diskontanbietern



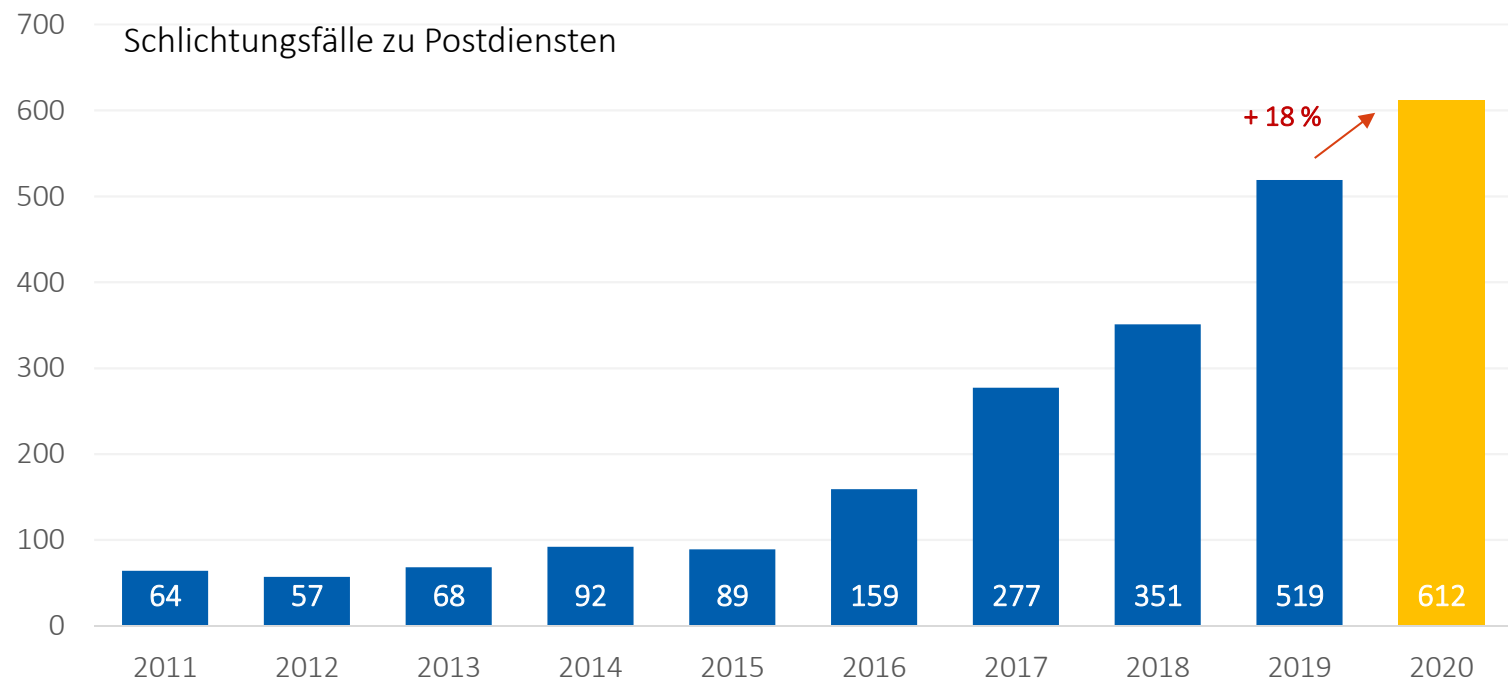


Spitzenreiter - mehr als die Hälfte aller Beschwerden betreffen Vertragsschwierigkeiten





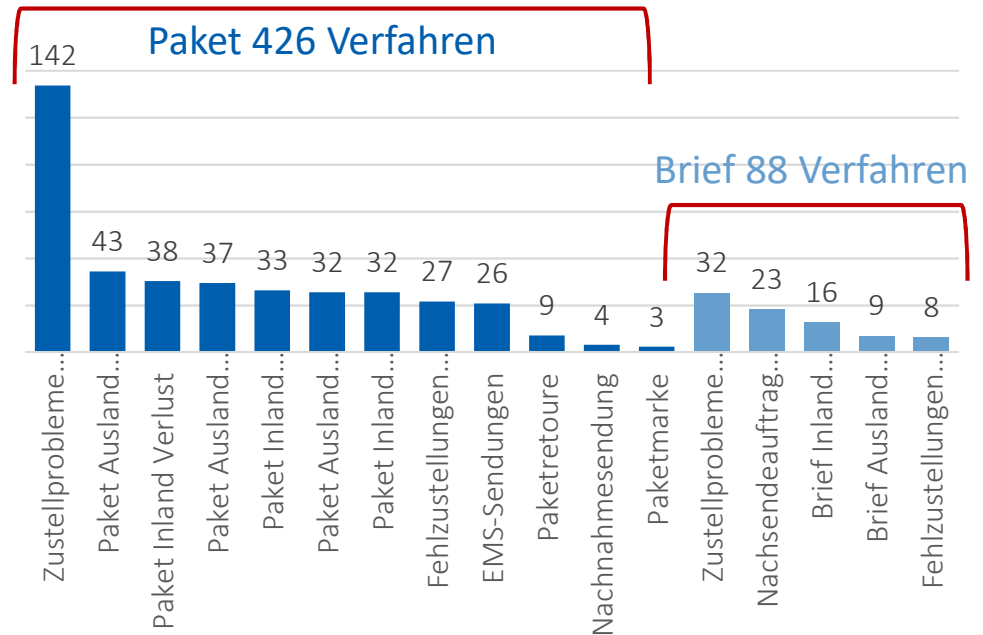
Knapp ein Fünftel mehr Schlichtungsfälle bei den Postdiensten!





Die Zustellung klappt nicht immer wie erwartet!

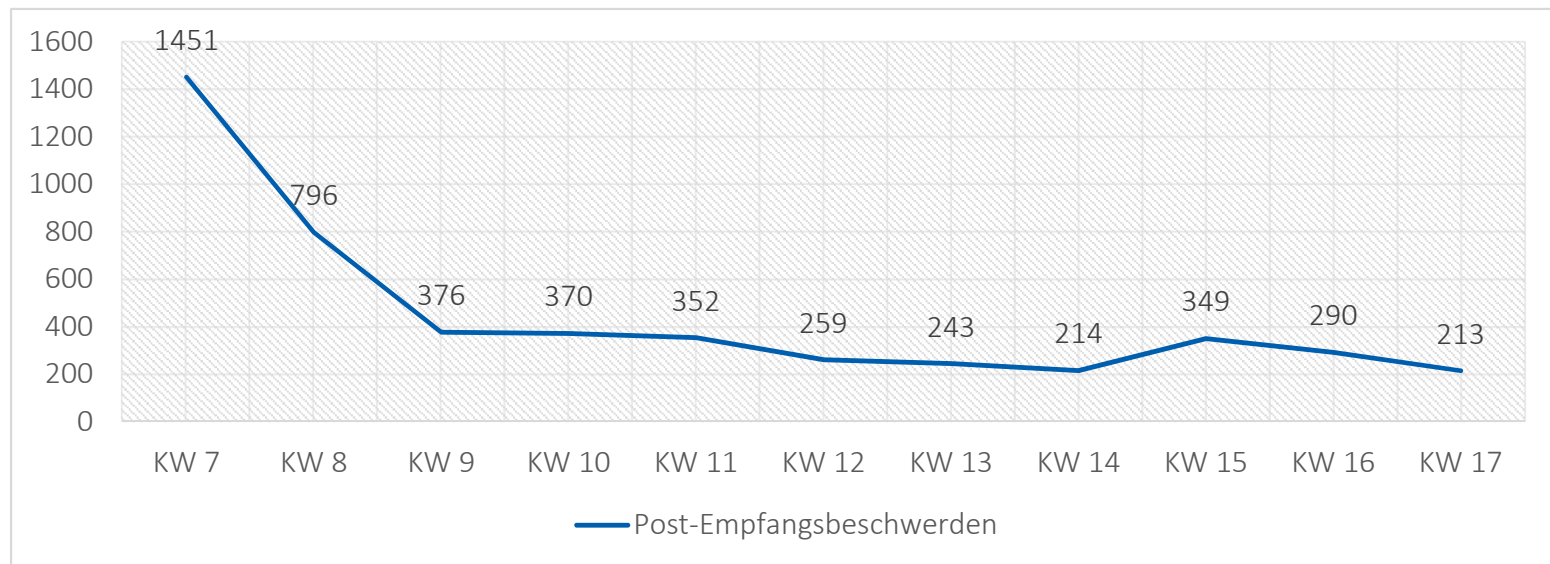
Verfahren nach Anbieter			
	2018	2019	2020
ÖPost	233	336	490
DPD	17	36	61
GLS	20	17	31
Andere	81	129	30





Neu: Portal für Post-Empfangsbeschwerden – Indikator für Beschwerdefreudigkeit

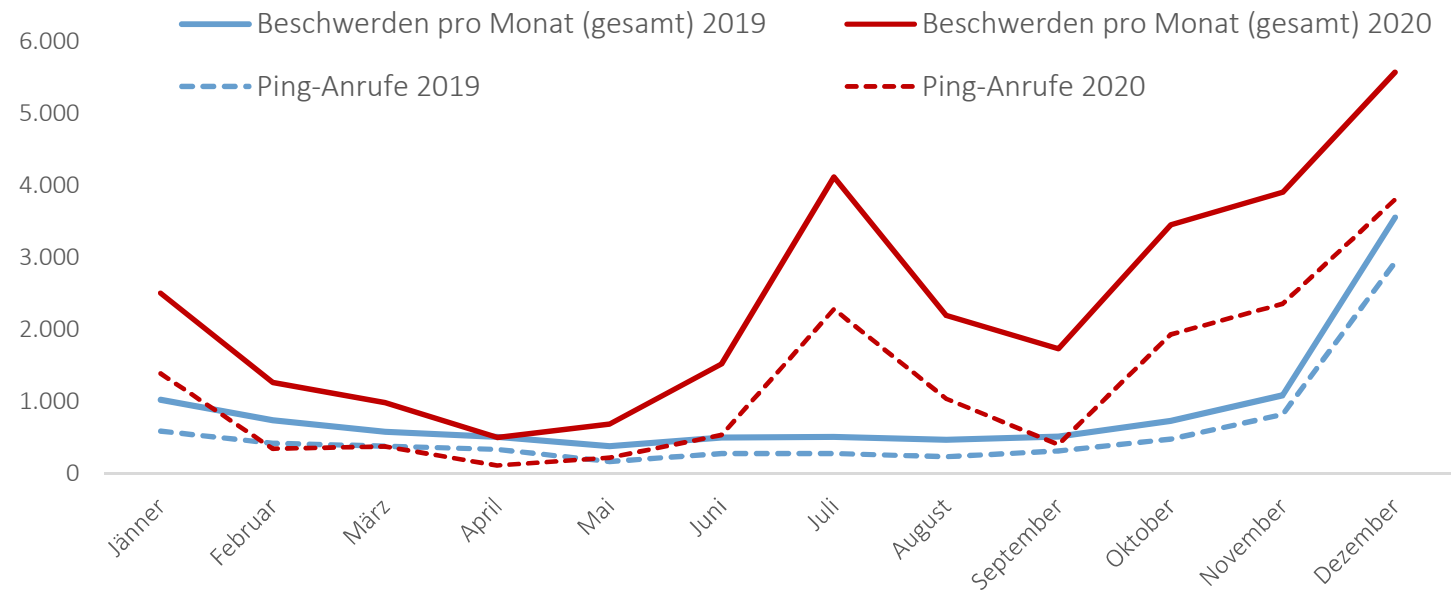
- Ziel: Monitoring, ob strukturelle Probleme bestehen
- <https://www.rtr.at/post-empfangsbeschwerden>





28.379 Beschwerden zu Betrugsanrufen (davon 14.724 Ping) wurden 2020 registriert

Entwicklung: Betrugsanrufen (gesamt) und Anteil von Ping-Anrufen (2019 und 2020)





Rufnummernmissbrauch – langer Atem ist gefragt

- Neues Telekommunikationsgesetz wird rechtlichen Rahmen auch zur Bekämpfung von Pinganrufen schaffen.
 - Sperre von Rufnummern
 - Inkassoverbote
 - Informationsdrehscheibe mit anderen (Strafverfolgungs-)Behörden
- **Maßnahmenkatalog mit möglichen Gegenmaßnahmen ist in Erstellung.**
 - Spannungsfelder: Interoperabilität, Transparenz und effektiver Schutz
- **Aber: Keine Patentrezepte für alle Problemstellungen**
 - Insb. Nummernspoofing ist ein Problem



Neues Telekommunikationsgesetz soll bestehende Schutzdefizite ausgleichen

- Großteil bestehender Nutzerrechte bleibt erhalten
- Fortschritte bei der Transparenz:
 - Vertragszusammenfassung (Vorarbeiten durch das „Praxishandbuch Vertragszusammenfassung“ der RTR)
- OTTs verstärkt vom Nutzerschutz erfasst:
 - Z.B. AGB-Prüfung und Schlichtung auch für Whatsapp und Co.
- Einige echte Neuerungen
 - Weiterleitung von E-Mails, bestimmte Kündigungsmöglichkeiten bei Übersiedlung
- Rechtsklarheit bei einseitigen nachteiligen Änderungen durch Anbieter
 - Abschlagszahlungen bei Ausübung des Kündigungsrechts möglich



One Stop Shop Schlichtungsstellen: Nutzerschutz, Beratung und Service rund um Digitalisierung

Hilfestellungen erfolgen telefonisch und schriftlich.

Bilanz 2020:

- 3.114 Telefonische Beratungsgespräche
- 2.072 Antworten auf schriftliche Anfragen

Neuer Webauftritt

Informationsservice



Fazit und Trends

- Schlichtung für Kommunikationsdienste nahm leicht zu, Beschwerden werden immer komplexer, Vertragsschwierigkeiten im Vordergrund
- Serviceorientierung der Anbieter größtenteils positiv, wenig Beschwerden zu Diskontanbietern
- Neues Telekommunikationsgesetz stützt Nutzerschutz
- Rufnummernmissbrauch: Ping-Tsunamis im Pandemiejahr, neues TKG wird teilweise Abhilfe schaffen
- Postdienste: Zustellprobleme legen massiv zu



RTR-Schlichtung – Stütze im Corona-Jahr

Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen

Dr. Klaus M. Steinmaurer

Geschäftsführer Telekommunikation und Post

RTR

Pressekonferenz: Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen