



T-MOBILE AUSTRIA GMBH
A-1030 Wien, Rennweg 97-99

An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien
Austria

Per Mail an: konsultationen@rtr.at

Wien, 20.11.2015

Stellungnahme zu den konsultierten Verfahrensrichtlinien zum Streitbelegungsverfahren gem. § 122 Abs. 1 TKG iVm

Sehr geehrte Damen und Herren!

Zum von der Behörde veröffentlichten Konsultationsdokument vom 29.10.2015 erlaubt sich T-Mobile Austria GmbH binnen offener Frist folgende

STELLUNGNAHME

abzugeben.

A) Einleitung

Die mit Veröffentlichung vom 29.10.2015 konsultierten Verfahrensrichtlinien zur Streitschlichtung halten wir in einigen Punkten für überschießend. Wir begrüßen grundsätzlich die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung und verweisen auf die etablierte, gute Zusammenarbeit der Service-Mitarbeiter der T-Mobile mit den Mitarbeitern der Streitschlichtungsstelle, die in regelmäßigen Abständen offene Fälle gemeinsam besprechen. Auch weisen wir auf die hohe Quote an angenommenen Lösungsvorschlägen hin.

T-Mobile hat sich in der Vergangenheit verstärkt um gemeinsame Lösungen im Sinne der Kunden bemüht und wird diesen Ansatz weiterhin verfolgen.

An den angedachten Änderungen fallen uns insbesondere folgende Punkte kritisch auf:

- Ausdehnung der Zuständigkeit für Streitigkeiten über Endgeräte
- Rechnungseinsprüche nicht mehr binnen 3 Monaten, sondern einem Jahr
- Aufschub der Fälligkeit von Rechnungen über ein Jahr
- Möglichkeit des Einbringens des Streitschlichtungsantrags über ein Jahr

T-MOBILE AUSTRIA GMBH
A-1030 Wien, Rennweg 97-99
Telefon (+43 1) 795 85-0
UniCredit Bank Austria AG | IBAN AT93 1200 0528 4407 2301 | BIC BKAUATWW
Dr. Andreas Bierwirth (Vorsitzender der Geschäftsführung)
Handelsgericht Wien, Sitz Wien, FN 171112k, UID ATU 45011703, DVR 0898295





Im Detail dürfen wir zu den einzelnen Bestimmungen wie folgt ausführen:

B) Detailprüfung

1 Anwendungsbereich

1.1 Tarife und Endgeräte? – 2.b.

Grundsätzlich wird die Möglichkeit der Anrufbarkeit der Streitschlichtungsstelle nicht auf Endgeräte ausgedehnt. Allerdings sollen sie dennoch Gegenstand des Streitschlichtungsverfahrens sein, sobald sie mit einem Kommunikationsdienst verknüpft sind.

Wir weisen darauf hin, dass das Tarifgefüge der T-Mobile (und wohl auch jenes der anderen Betreiber) in vielen Fällen die Interpretation, das Endgerät sei mit dem Tarif verknüpft, zulässt. Wir halten es für ineffizient und nicht zielführend, dass künftig Streitigkeiten über defekte Endgeräte bei der RTR angesiedelt werden. Es gibt etablierte Reklamationsprozesse und andere Schlichtungsstellen, wie zB die Arbeiterkammer. Insbesondere der – womöglich unbegründete! – Aufschub der Fälligkeit für ein ganzes Jahr ist vollkommen verfehlt für die Ausweitung auf Endgeräte, zB einem jetzt aktuellen, teuren iPhone 6s.

Wir befürchten daher, dass künftig die Prüfung von Bonitätskriterien bei Neukunden und Prüfung des bisherigen Zahlungsverhaltens für Bestandskunden, die ihren Vertrag verlängern, umso strikter durchgeführt werden muss.

Daher regen wir an, die Ausnahmeregelung über die Endgeräte ersatzlos zu streichen.

1.2 Lösungsversuch mit dem Betreiber

Die Behörde kann einen Streitschlichtungsantrag ablehnen, wenn der Kunde gem. 3.d. keinen schriftlichen Rechnungseinspruch / schriftliche Beschwerde beim Betreiber eingebracht hat. Der Vollständigkeit halber regen wir an, dass die Behörde vom Kunden als Voraussetzung der Verfahrenseinleitung auch die Antwort des Betreibers zwingend verlangt. Nur so kann ein vorhergegangener Lösungsversuch mit dem Betreiber nachgewiesen werden und schikanöses Vorgehen mancher Kunden verhindert werden.

Wir regen daher an, Punkt 2.c. um folgenden Satz zu ergänzen: „Die Antwort des Betreibers ist dem Schlichtungsantrag beizulegen“.

1.3 Möglichkeiten der schriftlichen Einbringung

Der Kunde hat gem. Punkt 2.b. die Möglichkeit, den Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch schriftlich einzubringen, wobei die schriftlichen Möglichkeiten demonstrativ aufgezählt werden. Lt. Zivilrecht würde nun jede schriftliche Eingabe, die dem Unternehmen oder einer ihm zurechenbaren Person zugegangen ist, gültig sein mit allen Folgen, die daran geknüpft sind (Aufschub der Fälligkeit etc.).



Eine aktuelle Bedrohung sehen wir hinsichtlich der modernen Kontaktkanäle wie Twitter, Facebook etc. bei denen Kunden mit Unternehmen kommunizieren können, es jedoch kein zulässiger Weg für einen Rechnungseinspruch ist. Durch die offene Regelung könnte der Fall eintreten, dass Kunden Rechnungen beeinspruchen und die Zahlung einstellen, jedoch weiterhin gemahnt oder gesperrt werden, weil dies in den Systemen nicht aufscheint.

Wir regen daher an, die schriftlichen Möglichkeiten zur Einbringung auf die vom Betreiber in seinen AGBs angebotenen Kontaktkanäle für Rechnungseinsprüche zu beschränken.

1.3 Konsumenten und Unternehmer?

Da das ASStG grundsätzlich nur auf Streitschlichtungen zwischen Konsumenten und Unternehmen anzuwenden ist, regen wir an, auch die RTR-Streitschlichtungsfälle auf jene Fälle zu beschränken, bei denen ein Endkunde iSd KSchG und nicht ein Unternehmer Streitigkeiten mit einem Telekommunikationsbetreiber hat.

Insbesondere mit nachfolgendem und auch oben erwähnten Haupt-Kritikpunkt, dem überschießend langem Aufschub der Fälligkeit nicht bezahlter Rechnungen ist im Bereich Business – wo es in den allermeisten Fällen um deutlich höhere Summen als im Bereich Consumer geht! – verfehlt.

Wir regen an, die Anwendbarkeit wie im ASStG auf Konsumenten iSd KSchG zu beschränken.

2. Fristen

2.1 Frist zum Rechnungseinspruch

Bislang konnten Kunden ihre strittigen Rechnungen binnen drei Monaten beim Betreiber beeinspruchen. In diesem Sinne besteht auch die Verpflichtung, Verkehrsdaten aufzubewahren. Nach der dreimonatigen Frist wird der Nachweis des Betreibers, der Kunde hätte einen Dienst in Anspruch genommen oder nicht – wie von der Behörde in den Verfahrensrichtlinien offen kommuniziert – nicht mehr möglich.

Wir geben zu bedenken, dass die Lösungsvorschläge der Behörde unverbindlich sind und Betreiber bei allfälligen zivilen Gerichtsverfahren keine Möglichkeit der Beweisführung haben. Bei der geltenden Rechtslage ist es zumindest möglich, sobald ein Rechnungseinspruch einlangt, die betroffenen Verkehrsdaten zu konservieren. Diese Beweisführung ist künftig nicht mehr möglich.

Überdies weisen wir darauf hin, dass es unserer Ansicht nach nicht notwendig ist, diese Frist abzuändern. Die Streitschlichtungsstelle sollte daher Beschwerden, deren zu Grunde liegende Rechnung binnen drei Monaten nicht nachweislich beim Betreiber beeinsprucht wurde, grundsätzlich zurückweisen bzw. ablehnen.

Wir regen daher an, die Frist zum Rechnungseinspruch bei drei Monaten zu belassen und verweisen auf das TKG als lex specialis (§ 99 TKG 2003) iVm § 71 Abs. 1a TKG, der ebenfalls eine dreimonatige Frist statuiert.



2.2 Frist zur Beantragung der Streitschlichtung, wenn Betreiber auf Beschwerde / Rechnungseinspruch reagiert

Die nunmehr konsultierte Frist gem. Punkt 2.c. von einem Jahr ab Einlangen der Antwort des Betreibers beim Kunden beträgt ein Jahr.

T-Mobile erkennt den Umstand, dass sich die Frist aus der Formulierung von § 6 Abs. 6 Z. 4 AStG ergibt. Daraus ergeben sich jedoch für die Branche erhebliche Nachteile:

Während diesem Jahr dürfte der Kunde aufgrund des Aufschubs der Fälligkeit nicht gemahnt etc. werden, obwohl der Rechnungseinspruch auch offensichtlich unbegründet oder willkürlich gemacht werden kann. Es wird während diesem Jahr nicht geprüft, ob auch nur irgendeine Voraussetzung für die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens vorliegt! Diese Rechtslage birgt einen offenkundigen Missstand zu Ungunsten sämtlicher Betreiber! Tatsächlich könnte diese Regelung zur völlig unbefriedigenden Situation führen, dass Kunden generell keine Rechnung mehr zahlen und jeweils ein Jahr zuwarten! Mutwillige bzw. schikanöse Beschwerden können überhaupt nicht verhindert werden!

Wir regen daher an, den Aufschub der Fälligkeit gemäß § 18 AStG an das Einbringen eines Antrags auf Streitschlichtung anzuknüpfen und es mit den Besonderheiten der Erbringung des Telekommunikationsdienstes samt spezieller datenschutzrechtlicher Vorhaltefristen von Verkehrsdaten zu begründen.

Um dies auf gesichertes Fundament zu bringen, regen wir eine dementsprechende Gesetzesänderung im TKG an. Bis dieser Missstand behoben ist regen wir an, folgende Maßnahmen um den drohenden Schaden von der Branchen abzuwenden, zu setzen:

- Einhebung einer Gebühr (siehe Punkt 3.2)
- Anwendbarkeit weiterhin nur für Konsumenten iSd KSchG (siehe Punkt 1.3)
- Keine Streitigkeiten über Endgeräte (siehe Punkt 1.1)

2.2.2 Betreiber reagiert nicht / Erhalt der Beschwerde / des Rechnungseinspruchs

Offen ist unserer Ansicht nach weiters, wie mit der Nicht-Antwort nach Punkt 2.d. iVm Punkt 2 b umgegangen wird. Langt der Rechnungseinspruch aus Sicht des Kunden bei T-Mobile ein, war jedoch der Kontaktkanal ungültig und T-Mobile hat den Rechnungseinspruch nicht erhalten, so könnte der Kunde nach 4 Wochen einen Streitschlichtungsantrag einbringen bzw. binnen eines Jahres und die Zahlung für ein Jahr einstellen. Diese Glaubhaftmachung ist in § 6 Abs. 6 AStG vorgesehen.

Wir regen aufgrund der Rechtsunsicherheit an, zumindest einen Erhaltsnachweis des Betreibers einzufordern, da Rechnungseinsprüche / Beschwerden dem Betreiber zumindest tatsächlich zugegangen sein müssen.



2.1 Verkürzung der Frist zur Antwort von 6 auf 4 Wochen

T-Mobile hat – außer in Zeiten von AGB-Gesamtänderungen wie 2010 – grundsätzlich kein Problem, die vorgeschriebene Frist einzuhalten und reagiert grundsätzlich so schnell wie möglich. Da wir seit gut 5 Jahren keine derartigen Engpässe mehr haben, stehen wir einer Verkürzung der Frist nicht grundsätzlich negativ gegenüber.

Sollte es jedoch zukünftig abermals zu einer drastischen Änderung kommen, werden wir die Frist nicht einhalten können. Es wäre wünschenswert, wenn eine Ausnahmeregelung, wann ein Betreiber länger Zeit für eine Antwort hat – geschaffen werden könnte. T-Mobile würde in einem solchen Fall selbstverständlich dem Kunden mitteilen, dass aufgrund einer außergewöhnlichen Belastung der Service-Mitarbeiter eine zeitgerechte Bearbeitung nicht möglich ist.

Konkret erwarten wir einen Anstieg des Streitschlichtungs-Aufkommens nach dem 30.4.2016, sobald die Roaming-IV Verordnung umgesetzt ist. Die Medien suggerieren schon heute dem Kunden, dass Roaming dann nichts mehr kostet – das ist nicht korrekt.

Wir regen an, folgenden Passus in Punkt 2.d aufzunehmen:

Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von vier Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären, „außer der Betreiber macht glaubhaft, dass eine zeitgerechte Beantwortung des Anliegens aufgrund außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist.“

3. Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich?

3.1 Insolvenz

Da T-Mobile die Informationen über die eröffnete Insolvenz über das Vermögen von streitschlichtungswilligen Kunden erhält, und oftmals der Kunde von selbst keine Auskunft darüber gibt, halten wir die Aufnahme dieses Punktes in der Praxis für schwer durchführbar.

Wir regen an, die Behörde möge ein etwaig anhängiges Insolvenzverfahren von Amts wegen prüfen.

3.2 Schikanöse Beschwerden

T-Mobile begrüßt ausdrücklich die Klarstellung, dass schikanöse und mutwillige Beschwerden unzulässig sind. Um diese im Keime zu ersticken, bedarf es jedoch einer Klarstellung in den Verfahrensrichtlinien, dass die Behörde diesen Punkt gewissenhaft prüft. Da schikanöse Beschwerden jedoch nicht immer offensichtlich sind, regen wir an:

Die Behörde möge eine geringe Gebühr, zB 4 EUR pro Beschwerde, wie in § 6 Abs. 5 AStG vorgesehen, dem Kunden vorschreiben, damit Bagatell-Beschwerden, die aus reiner Bosheit eingebracht werden, von vornherein verhindert werden. Alternativ regen wir die Möglichkeit einer Anordnung einer Verwaltungsgebühr vor, die dem Kunden verrechnet wird, wenn sich ein Antrag als schikanös oder mutwillig herausstellt.



3.3 Beschwerden, die den effektiven Betrieb der Streitschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würden

T-Mobile ersucht die Behörde um Konkretisierung, was mit Punkt 3.f. verhindert werden soll. Wir befürchten, dass das Recht der Betreiber gemäß § 122 TKG, ihrerseits bei Streitfällen mit Kunden die Streitschlichtungsstelle anrufen zu können, grundsätzlich verhindert werden soll.

Wie die Vergangenheit gezeigt hat, wurde seitens T-Mobile erst einmal dieses Recht in Anspruch genommen und ein wirklich hartnäckiger Kundeneskalationsfall konnte durch das bloße Schreiben der Behörde erfolgreich gelöst werden: Die Kundin ist nach wie vor aktive Kundin von T-Mobile und hat auch nach Ablauf der MVD ihr Kündigungsrecht nicht in Anspruch genommen.

Daher regen wir an, die Behörde möge die Formulierung konkretisieren.

3.4 Entscheidungsfindung der Streitschlichtungsstelle

Wir regen an, dass sich die Streitschlichtungsstelle bei der Gestaltung ihres Lösungsvorschlags grundsätzlich nach der Rechtslage orientiert und jene Fälle, in denen Lösungsvorschläge auf der Grundlage „Zweckmäßigkeit und Billigkeit“ gestaltet werden, die Ausnahme bleiben müssen.

4) Zusammenfassung

Die geplanten Frist-Änderungen bei Rechnungseinspruch und Beantragung einer Streitschlichtung führen wie oben begründet zu einer völlig schiefen Rechtslage für die Betreiber, die womöglich nie Zahlungen des Kunden oder erst sehr spät erhalten. Wir befürchten, dass dem Missbrauch dieser Regelung Tür und Tor geöffnet wird. Insbesondere bei teuren Endgeräten halten wir es für möglich, nie Zahlungen zu erhalten.

Offenkundig verbreiten sich derartige „Schlupflöcher“ im Gesetz recht rasch im Internet, in einschlägigen Foren, und wir gehen davon aus, dass die Möglichkeit, etwas zu kaufen und mindestens ein Jahr nicht zu bezahlen schnell publik wird.

Auch im Bereich von Unternehmern tragen wir Sorge, dass hohe Rechnungen gerne auf die lange Bank geschoben werden, um dann womöglich nicht mehr greifbar für die Betreiber zu sein.

Wir ersuchen die Behörde dringend, diese Befürchtungen ernst zu nehmen und dementsprechend zu reagieren!

Im Übrigen sind wir besorgt, dass durch die angedachte Ausweitung der Kompetenzen der Streitschlichtungsstelle auf Unternehmer und für Streitigkeiten über die technischen Endgeräte erhöhte Kosten für die Betreiber, die die Streitschlichtungsstelle auch durch den Betreiberbeitrag finanzieren.

Für Rückfragen oder weitere Auskünfte stehen wir jederzeit zur Verfügung und verbleiben

Mag. Anna Tretbauer-Bustor
Vize President Legal, Regulatory & Intervention
T-Mobile Austria GmbH

Mit freundlichen Grüßen
T-Mobile Austria GmbH