BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

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

Per E-Mail: konsultationen@rtr.at

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel **501h**	Fax **501 65**	Datum
-	BAK/KS-GSt/DZ/MS	Daniela Zimmer	DW 2722	DW 2693	17.11.2015

Öffentliche Konsultation der RTR GmbH
Streitbeilegungsverfahren gem §122 Abs 1 TKG

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) nimmt die Gelegenheit zur Stellungnahme im Rahmen der im Betreff genannten Konsultation gerne wahr und erlaubt sich folgende Verbraucheranliegen an Sie heranzutragen:

Punkt 2.b
Zu Punkt 2.b) ist auszuführen, dass die Klarstellung, dass „auf schriftlichem Weg“ auch eine Intervention per Fax, Mail, Webformular und dergleichen ausreicht, grundsätzlich zu befürworten ist. Die geplanten Neuregelungen beinhalten auch, dass die Einspruchsfrist von 3 Monaten lediglich als Empfehlung ausgesprochen wird. Zu kritisieren ist in diesem Zusammenhang jedoch, dass bei Nichteinhalten dieser Empfehlung in den Verfahrensrichtlinien vorgesehen wird, dass der Betreiber zur Übermittlung einer schriftlichen Antwort nur dann verpflichtet ist, wenn der Einspruch innerhalb einer Frist von 3 Monaten erfolgt. Anzuregen wäre, dass der Betreiber jedenfalls, somit auch nach Ablauf der 3 Monatsfrist, auf eine Beschwerde antworten muss.

Die Verlängerung der Einspruchsfrist nach Ablehnung einer Beschwerde bzw eines Rechnungseinspruchs durch den Betreiber von (bisher) einem Monat auf nunmehr ein Jahr hinsichtlich eines möglichen Antrages bei der Schlichtungsstelle ist zu
begrüßen.

In diesem Zusammenhang wäre jedoch zu fordern, dass die Jahresfrist nicht bereits mit dem Zeitpunkt, mit dem die Beschwerde beim Betreiber einlangt, sondern erst ab dem Zeitpunkt, an dem die Antwort des Betreibers auf die Beschwerde bzw. auf den Rechnungseinspruch einlangt, laufen soll. Die Verkürzung der Frist für die Zulassung eines Schlichtungsverfahrens für den Fall, dass der Betreiber innerhalb einer bestimmten Frist keine schriftliche Antwort auf den Rechnungseinspruch bzw eine Beschwerde übermittelt (nunmehr 4 Wochen statt bisher 6 Wochen) ist zu begrüßen. Jedenfalls vorzusehen ist jedoch eine Verpflichtung des Betreibers über die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, andernfalls der Fristenlauf gehemmt sein muss. Ebenso ist die Formulierung „kann für zulässig erklären" durch die Formulierung „hat für zulässig zu erklären" zu ersetzen. Es soll nicht im Ermessensspielraum der Schlichtungsstelle liegen, ein Verfahren einzuleiten oder nicht.

Punkt 2.d

Wenn der Betreiber über einen Zeitraum von 4 Wochen keine schriftliche Antwort auf die Beschwerde zukommen lässt, KANN die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Die Formulierung „kann für zulässig erklären" sollte durch „hat für zulässig zu erklären" ersetzt werden, da im Falle fehlender Antworten ebenso ein Anspruch auf Anrufung der Schlichtungsstelle gegeben sein sollte.

Punkt 2.e

Hinsichtlich der in Punkt 2.e) vorgesehenen Nachfrist ist unklar, mit welchem Zeitraum die Nachfrist zur Verbesserung angesetzt werden kann. Da eine einmalige Nachfrist vorgesehen ist, ist die Frist entsprechend großzügig zu setzen. Weiters ist in Fällen, in denen der Zustelladressat von der Nachfristsetzung keine Kenntnis erlangen konnte (zB Urlaub oder längerer Krankenhausaufenthalt) jedenfalls eine weitere Nachfrist einzuräumen bzw eine derartige Möglichkeit in den Verfahrensrichtlinien vorzusehen.

Punkt 3.c

Die Regelung in Punkt 3.c), dass keine Möglichkeit bestehen soll ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, wenn der Streitwert weniger als € 20,-- inkl Ust beträgt (außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung), war bereits bei den bisherigen Verfahrensrichtlinien sehr kritisch zu sehen bzw abzulehnen. Insbesondere ist auch unklar, wann ein Streitgegenstand eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung hat bzw wer (wohl regelmäßig die Regulierungsbehörde) dann eine derartige Einschätzung vornimmt, die von keiner weiteren Instanz (objektiv) überprüft werden kann.
Sehr kritisch zu sehen ist auch die Bestimmung in Punkt 3.f), da diesbezüglich ein großer Interpretationsspielraum bzw Unklarheiten im Einzelfall bestehen. Der Punkt 3.f) wäre daher zu streichen.

Punkt 3.f

Wir erachten den Grund für eine Ablehnung zur Führung eines Schlichtungsverfahrens unter Punkt f), nämlich „wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle stören würde", für problematisch, weil damit willkürlich Verfahrensanträge zurück gewiesen werden können, wenn der Arbeitsaufwand der RTR temporär hoch ist.

Punkt 5.c
Entsprechend den Verfahrensrichtlinien kann das Verfahren bei einem Streitwert von 20 bis 150 Euro, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden und ein Einigungsversuch gescheitert ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.

Der mit 150 Euro festgesetzte Höchstwert ist – vor allem im Verhältnis zur relativ geringen Höhe durchschnittlicher Telefon- und Internetrechnungen – überaus hoch angesetzt. Er entspricht einem Vielfachen der durchschnittlichen monatlichen Ausgaben von Privatkunden. Vom Betreiber abgelehnte Einsprüche gegen derartige Rechnungshöhen stellen daher keine Bagatellanliegen dar, sondern sind aus Verbrauchersicht durchaus erheblich.

Die Mehrzahl der Konsumentenbeschwerden, die die AK in ihren Beratungseinrichtungen registriert, überschreitet diesen Streitwert nicht. Im Falle eines Schlichtungsverfahrens sind diese Fälle aber regelmäßig von einer sorgfältigen inhaltlichen Prüfung durch die Schlichtungsstelle ausgeschlossen. Wohl handelt es sich um eine „kann"-Bestimmung, weshalb seitens der RTR auch Ausnahmen zugunsten einer inhaltlichen Überprüfung gemacht werden können. Im Regelfall darf der Betreiber aber davon ausgehen, dass nach Abgabe seiner Stellungnahme der Fall keiner weiteren (gründlichen) Prüfung unterzogen wird.

Es steht folglich dem Betreiber weitgehend frei, ob und in welchem Umfang er seinerseits Lösungsvorschläge anbietet. Fehlt jedoch jeglicher Anreiz bzw Druck für den Betreiber, sich auf ein nachfolgendes materielles Ermittlungsverfahren einlassen zu müssen, das die Anspruchsberechtigung des Konsumenten auch rechtlich beurteilt, wird die Betreiberseite weder dazu motiviert, sich selbst mit dem Einspruch sorgfältig auseinanderzusetzen noch angemessene Lösungen für die Streitbeilegung anzubieten.

Vor diesem Hintergrund orten wir die Gefahr,

- dass der Schwellwert von 150 Euro zur unterschiedlichen Behandlung der Betreuungsintensität von Beschwerden von Privatkunden und Businesskunden beiträgt. Gestützt auf die AK-Beschwerdestatistiken gehen wir davon aus, dass 150 Euro überschreitende Rechnungsbeträge überproportional häufig von Geschäftskunden beeinsprucht werden, während hingegen der durchschnittliche Streitwert bei privaten Nutzern mehrheitlich unterhalb des Höchstwertes liegen dürfte.

- dass bei strittigen Rechnungsbeträgen bis zu 150 Euro – mangels nachprüfender Kontrolle durch die RTR – auch auf der Betreiberseite wenig Anlass besteht, den Fall näher zu prüfen und mit einem Einigungsangebot einen fairen Ausgleich zu schaffen und

- daher die allgemeine Rechtsposition der KonsumentInnen dadurch geschwächt wird, dass Betreiber einspruchsablehnende Routinen im Umgang mit Beschwerden innerhalb dieser Streitwertgrenze entwickeln, die mangels Einzelfallskontrolle längerfristig unwidersprochen bleiben.

Wir regen deshalb an, auch in diesem Streitwertbereich KonsumentInnen ein Vollverfahren standardmäßig anzubieten und sich ein verkürztes Verfahren lediglich vorzubehalten (etwa für den Fall, dass bestimmte Beschwerdegegenstände erfahrungsgemäß nicht im Sinne der Verbraucher positiv erledigt werden können).

Punkt 6
Zu Punkt 6. der vorgelegten Verfahrensrichtlinien ist anzumerken, dass die 90 Tages-Frist (im Verhältnis zur bisherigen Frist von 6 Monaten) positiv zu sehen ist. Die Möglichkeit, bei „hochkomplexen" Streitigkeiten die Frist zu verlängern, birgt jedoch die Gefahr, dass vorab zu ermitteln ist, ob es sich um eine hochkomplexe Streitigkeit handelt oder nicht.

Des Weiteren ist keine absolute Frist zur Verfahrenserledigung vorgesehen, was auch dazu führen könnte, dass ein Schlichtungsverfahren jahrelang anhängig ist. Daher wäre zumindest eine absolute (längste) Frist zur Verfahrenserledigung vorzusehen.

Punkt 8
Die in Punkt 8. vorgesehene (absolute) Frist von 14 Kalendertagen ist zu kurz bemessen und wäre auf zumindest 21 Kalendertage zu erweitern. Dies insbesondere, da nach den vorgesehenen Verfahrensrichtlinien diese Frist im Einzelfall sogar noch verkürzt werden kann. Es wäre auch vorzusehen, dass diese (Mindest-)Frist von 21 Tagen über- aber nicht unterschritten werden darf.

Abschnitt II: Der Aufschub der Fälligkeit:
Diesbezüglich wird angeregt, dass in den Verfahrensrichtlinien vorzusehen wäre, dass bei einem Schlichtungsantrag an die Regulierungsbehörde jedenfalls und immer ein Aufschub der Fälligkeit gegeben ist, dies unabhängig davon, ob der Abschnitt des Verfahrensformulars „Aufschub der Fälligkeit" vollständig und richtig ausgefüllt ist. In der Praxis ist nämlich immer wieder festzustellen, dass betroffene Konsumenten mit entsprechenden Formularen teilweise „überfordert" sind und es daher immer wieder dazu kommt, dass bestimmte Abschnitte (irrtümlicherweise) nicht ausgefüllt sind. Der Aufschub der Fälligkeit sollte jedenfalls auch bereits mit der Beantragung eines Schlichtungsverfahrens und nicht erst mit Bestätigung durch die Schlichtungsstelle (Punkt 11) eintreten.

Im Dienste der von uns vertretenen KonsumentInnen hoffen wir, dass Sie unser Anliegen aufgreifen und stehen Ihnen selbstverständlich für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Rudi Kaske
Präsident
F.d.R.d.A.

Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors
F.d.R.d.A.