



# VERFAHRENSRICHTLINIEN DER RTR-GMBH

FÜR DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN MIT BETREIBERN VON  
TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTEN

Stand: März 2009

# VERFAHRENSRICHTLINIEN DER RTR-GMBH FÜR DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN MIT BETREIBERN VON TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTEN

Inhalt .....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach § 122 Abs 1 Z 1 TKG 2003 .....	3
§ 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschieben der Fälligkeit - was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?.....	3
ABSCHNITT I: DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN .....	3
§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren .....	3
§ 3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich? .....	4
§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle? .....	5
§ 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle? .....	6
§ 6: Wie lange dauert das Verfahren?.....	6
§ 7: Welche Pflichten hat der Betreiber?.....	6
§ 8: Welche Fristen sind zu beachten?.....	6
§ 9: Zum Datenschutz .....	6
ABSCHNITT II: DER AUFSCHEB DER FÄLLIGKEIT .....	7
§ 10: Grundsätzliches zum Aufschieben der Fälligkeit .....	7
§ 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschieben der Fälligkeit? .....	7
§ 12: Was müssen Sie noch beachten? .....	7
§ 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?.....	8
III. ALLGEMEINES .....	8
§ 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?.....	8
§ 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten .....	8
§ 16: Verfahrensleitung .....	8
§ 17: Verfahrensformular .....	9
§ 18: Zum In-Kraft-Treten .....	9

# VERFAHRENSRICHTLINIEN DER RTR-GMBH FÜR DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN MIT BETREIBERN VON TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTEN NACH § 122 ABS 1 Z 1 TKG 2003

Die bei der RTR GmbH eingerichtete Schlichtungsstelle kann grundsätzlich von allen Nutzern von Telekommunikationsdiensten nach § 122 Abs 1 Z 1 TKG 2003 - dh auch von Unternehmen angerufen werden. Im Rahmen ihrer Zuständigkeit kann diese unter bestimmten Voraussetzungen sog Streitschlichtungsverfahren einleiten, in deren Rahmen auf die Lösung von Problemen, die Nutzer mit ihren Telekommunikationsdiensten beispielsweise betreffend ihre Rechnungen oder die Qualität der angebotenen Dienste haben, hingewirkt wird.

Die Regulierungsbehörde Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (kurz: RTR GmbH) hat erläuternde Verfahrensrichtlinien für solche Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Telekommunikationsdiensten nach § 122 Abs 1 Z 1 TKG (klassische Telekom-Anbieter, Mobilfunkanbieter und Internet Service-Provider, siehe im Einzelnen § 2, a) veröffentlicht.

Die Inhalte dieses Informationsblattes werden hier wiedergegeben, wobei die Gliederung in 18 Punkte, innerhalb derer die Abschnitte I (Das Schlichtungsverfahren; §§ 2 - 9), II (Der Aufschieb der Fälligkeit; §§ 10 - 13) und III (Allgemeines; §§ 14 - 18) als Gliederungsabschnitte integriert sind, beibehalten wird.

Die Wiedergabe erfolgt mit freundlicher Genehmigung der RTR-GmbH. Weitere Informationen können unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) abgerufen werden. Im Zweifel gehen anders lautende dort veröffentlichte Informationen den in dieser Broschüre enthaltenen vor.

## § 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschieb der Fälligkeit - was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufrieden stellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (**siehe Abschnitt I**).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschieb der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits bei Ihrem Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (**siehe Abschnitt II**).

**Abschnitt III**, enthält allgemeine Informationen zu Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten, Verfahrensleitung, Verfahrensformular und In-Kraft-Treten, die für beide der in den Abschnitten I und II genannten Verfahren von Bedeutung sind.

## ABSCHNITT I: DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

### § 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) „**Betreiber**“ sind alle Anbieter von „Telekommunikationsdiensten“, daher typischer Weise Telefonbetreiber und Internetserviceprovider. **Keine** Telekommunikationsdienstebetreiber sind zB Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw

Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Onlineroutenplaner, etc).

- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür ist je nach Betreiber unterschiedlich; ein Hinweis dazu findet sich auf der Rechnung, die Frist kann auch beim Betreiber erfragt werden. Bei sonstigen Problemen (zB Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten und vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 17)** einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag 4 Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege, etc) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.
- g) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (zB durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- h) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (zB Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

### § 3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich?

- a) wenn der Sachverhalt **schon einmal** Gegenstand eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als **ein Jahr zurückliegt** (zB Die Rechnung ist älter als ein Jahr);

- c) wenn der Streitwert **weniger als € 20 inkl Umsatzsteuer** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung.
- d) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (zB im Rahmen einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);
- e) wenn Sie die strittige **Rechnung nicht fristgerecht schriftlich beeinsprucht bzw bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben.

**Hinweis:** Die meisten Rechnungen enthalten einen Hinweis darauf, wie lange ein Einspruch beim Betreiber erhoben werden kann.

- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt** haben oder
- g) bei **offensichtlicher Willkür und mangelnder Nachvollziehbarkeit bzw Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist.**

#### § 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
  - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstatten. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
  - II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete **schriftliche Abweisung** beendet.
  - III. Bei Verfahren mit einem **Streitwert von € 20 bis € 150 (inkl Umsatzsteuer)** kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers bei der Schlichtungsstelle eingeholt worden ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.

IV. Sollte Ihr Problem bzw Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen - ohne zuvor den Betreiber zur Stellungnahme aufzufordern - ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

#### § 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden.
- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

#### § 6: Wie lange dauert das Verfahren?

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

#### § 7: Welche Pflichten hat der Betreiber?

Den Betreiber trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie zB Verbindungsdaten, Verträge, Prüfprotokolle, Kopien der Einspruchserledigungen etc zu übermitteln.

#### § 8: Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Betreiber Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

#### § 9: Zum Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Betreiber übermittelten Daten (zB Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung

der zuständigen Einrichtungen (zB Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

## ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT

### § 10: Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag bis zum Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht bezahlen müssen. Sollten Sie nach Erhalt des Antwortschreibens einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht.

Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschub der Fälligkeit daher spätestens einen Monat ab Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde.

### § 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Ein **schriftlicher Einspruch** gegen die Rechnung muss bereits an den Betreiber geschickt worden sein oder ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH beantragt bzw anhängig sein und
- b) sie müssen den Abschnitt des **Verfahrensformulars „Aufschub der Fälligkeit“** ([www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle)) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

### § 12: Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch § 13.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Betreiber kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.
- d) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.

#### **Achtung!**

Ein **Aufschub der Fälligkeit** ersetzt nicht einen **Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitt I und ist von diesem zu unterscheiden bzw ist ein Schlichtungsantrag gegebenenfalls zusätzlich einzubringen.

### § 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw Ihre Unterlagen an den Betreiber.

Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (zB wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Betreiber, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit.

Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.

### III. ALLGEMEINES

#### § 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Sie können mit der Schlichtungsstelle

- per Brief [an RTR-GmbH - Schlichtungsstelle, Mariahilfer Straße 77-79, 1060 Wien],
- per Fax [an +43 (0) 1 58058 - 9494] oder
- per Webformular [abrufbar unter <http://www.rtr.at/de/tk/Webformular>]

in Kontakt treten.

E-Mails werden zurückgewiesen.

#### § 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder Email-Adresse sind unverzüglich der Schlichtungsstelle bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/Emails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (§ 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Das gilt sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem Betreiber) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

#### § 16: Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie zB Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, etc obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Verfahren (nach Abschnitt I und II) den ordentlichen Rechtsweg (Klage bei Gericht) einschlagen.



## § 17: Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

## § 18: Zum In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 01.10.2008 in Kraft. § 3 b) gilt jedoch nur für neu eingebrachte Verfahren.

Stand: März 2009

Die Inhalte dieses Merkblattes wurden mit freundlicher Genehmigung der RTR-GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, 1060 Wien, wiedergegeben.

Diese Broschüre ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.  
Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:  
Burgenland, Tel. Nr.: 09 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,  
Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,  
Tirol Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1010,  
**Hinweis!** Diese Information finden Sie auch im Internet unter <http://wko.at>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!