



# Das TKG 2021 als neues Verbraucherparadies?

Gregor Goldbacher

13.01.2022 - Informationstag TKG 2021



## Grundsätzliche Aspekte im Nutzerschutz

- Endnutzerrechte im 11. Abschnitt (§§ 127 ff) des TKG 2021 geregelt
  - Aber einzelne Bestimmungen „verstreut“ im gesamtem TKG 2021 (z.B. §§ 118, 119, 205, ...)
- TKG 2021 bringt Verbesserungen und teilweise auch Verschlechterungen im Nutzerschutz mit sich
  - Europarechtliche Absicherung vieler Nutzerrechte
    - Fast alle bestehenden Rechte bleiben erhalten (z.B. Aufschub der Fälligkeit nach § 145)
  - Umsetzungsrahmen EECC im TKG 2021 wurde teilweise genutzt
    - Weiterleitung von E-Mails (§ 144)
    - Kündigungsrecht bei Übersiedlung (§ 135 Abs 11)



## Vollziehung und Anwendung wird anspruchsvoller

- **Achtung: Es gibt eine Reihe von Übergangsbestimmungen!**
  - § 212
  - In den Normen selbst
- **Kein einheitlicher Schutzbereich für Endnutzer**
  - Verbraucher, Kleinunternehmer etc.
- **Normen sind für unterschiedliche Dienste anwendbar**
  - z.B. § 127 – Nutzerrechte finden keine Anwendung bei Anbietern, die Kleinunternehmer sind und nur „NIICS“



## § 4 Z 13 und Z 14: Nutzer und Endnutzer

- **Nutzer:**
  - Natürliche oder juristische Person,
  - die einen Kommunikationsdienst vertraglich in Anspruch nimmt oder beantragt
    - Daher auch vorvertragliche Verhältnisse erfasst.
    - Faktische Nutzer eines Dienstes sind keine Nutzer im Sinne der Legaldefinition.
    - Kontextabhängig zu sehen – bestimmte Rechte machen z.B. vorvertraglich keinen Sinn.
- **Endnutzer:**
  - Ein Nutzer (Z 13), der nicht gleichzeitig auch Anbieter ist.
  - Endnutzer kann Verbraucher oder Unternehmer sein.
    - Bei Unternehmern weitere Segmentierung in Klein- und Kleinstunternehmen und Unternehmen ohne Gewinnabsicht.



## § 4 Z 66: Klein- und Kleinstunternehmen

- Kleinstunternehmen: Einpersonenunternehmen
  - Mitunternehmertum
- Kleinunternehmen: max. 250 000 Euro Umsatz
- Relevant vor allem beim Universaldienst und den Nutzerrechten



## § 4 Z 14: Verbraucher

- Endnutzer, der auch Verbraucher im Sinne des KSchG ist
- „Nutzt“ oder beantragt den Dienst für private Zwecke
  - Gemeint ist wohl die vertragliche Nutzung wie in Z 13.



## Kriterien bei der Prüfung des Anwendungsbereichs

- Ist der konkrete Kommunikationsdienst umfasst?
- Ist der Anbieter umfasst?
  - Liegt die u.U. vorgesehene Mindestanzahl an Endnutzerinnen bzw. Endnutzern vor?
- Ist die Norm auch auf Unternehmer anwendbar, wenn es sich um ein B2B-Vertragsverhältnis handelt?
  - Wenn die Norm auf Unternehmer anwendbar ist, liegt u.U. ein rechtlich ausdrücklicher Verzicht vor?
- Ist die Anwendbarkeit der Norm vom Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abhängig?
- Bis zum 01.05.2022: Ist eine Übergangsbestimmung anzuwenden?
  - Insbesondere § 135 Abs 14 u. § 212



## § 106: Umfang und Inhalt des Universaldienstes

- **Nur mehr Sprachtelefonie und Internet**
  - Insb. keine Sprechstellen mehr
- **Fester Standort**
  - Drahtlose Anbindung möglich.
  - Mobilfunk nicht umfasst.
- **Keine Bandbreite genannt**
  - Beispiele aus Anhang V des EECC
  - Uneingeschränkte soziale und wirtschaftliche Teilhabe wesentliches Kriterium (Nutzungsverhalten der Mehrzahl der Nutzer – siehe Abs. 4)





## § 107: Verfügbarkeit des Universaldienstes

- **Grundsatz: Universaldienst soll im Wettbewerb erbracht werden**
  - Periodische Überprüfungen
  - Bei Versagen Ausschreibung durch BMLRT
    - Wenn nicht möglich unmittelbare bescheidmäßige Verpflichtung des geeignetsten Anbieters
- **Wenn einzelne Nutzerinnen oder Nutzer keinen UD-Anschluss erhalten:**
  - Einladung an die drei nächstgelegenen Anbieter ein Angebot zu legen
  - Legt keine Anbieter ein Angebot
    - Verpflichtung der A1
  - RTR-Zuständigkeit



## § 108 Erschwinglichkeit

- **Überwachung der Erschwinglichkeit durch die RTR**
  - Verhältnis Preise und Einkommen
  - Anforderungen von Endnutzern mit sozialen Bedürfnissen und geringem Einkommen
    - Zuschussleistungen sind zu berücksichtigen
- **Wenn erforderlich sind verschiedene Maßnahmen möglich**
  - Erschwingliche Tarife
  - Entbündelte Leistungen
  - Bezahlung des Zugangs auf Vorauszahlungsbasis
- **Adressaten: alle Anbieter im Sinne § 34 KOG**



## §§ 109 und 110: Kosten und Fonds

- **Kostenersatz je nach Situation**
  - „Ausschreibungspreis“
  - Nachweislich aufgelaufene Kosten die trotz wirtschaftlicher und kosteneffizienter Betriebsführung nicht hereingebracht werden können
- **Universaldienstfonds**
  - Alle Anbieter mit Ausnahme von NIICS mit mehr als 5 Millionen Euro Umsatz tragen zu 70 % bei
    - Im Verhältnis Gesamtumsatz
  - NIICS mit mehr als 350 000 Endnutzern tragen zu 30 % bei
    - Im Verhältnis Anzahl Endnutzer



## § 118: Wechsel des IAS

- **Regeln beim Wechsel des Anbieters des Internetzugangs**
  - Bei identer Infrastruktur
    - Open Access oder A1-Wholesale
- **Regeln sind ähnlich denen der Nummernmitnahme**
  - Unter Leitung des neuen Anbieters
  - Maximale Unterbrechung: Ein Tag
  - Vertrag endet automatisch mit dem Wechsel
    - Vertragliche Verpflichtungen (z.B. Mindestvertragsdauer, Kündigungsfrist) bleiben aufrecht.
  - Verordnung ähnlich der Nummernübertragungsverordnung möglich.



## § 118, 119 Nummernmitnahme

- **Nunmehr kostenfrei**
  - Mit einer Klarstellung durch die RTR:  
<https://www.rtr.at/TKP/presse/pressemitteilungen/pressemitteilungen/pinfo23112021tkp.de.html>
- **Automatische Vertragsbeendigung**
  - Ausdrückliches Verlangen den Vertrag fortzuführen ist möglich.
  - Aber: Übergangsbestimmung bis zum 01.05.2022: Wenn man den Vertrag behalten will, muss man jedenfalls die Fortführung ausdrücklich verlangen. Wenn man den Vertrag beenden will, jedenfalls kündigen!
- **Rufnummernmitnahme bis einen Monat nach Vertragsende möglich**
  - Aber: Nicht, wenn auf dieses Recht verzichtet wurde



## § 127: Ausnahmen vom Anwendungsbereich der Nutzerschutzbestimmungen

- Kommunikationsdiensteanbieter, die Kleinstunternehmer sind und nur NIICS anbieten
  - Auf Grund der Begriffsdefinition sehr eingeschränkt
  - Hinweispflicht
- Offene Fragen: Anbieter „wächst“ und überschreitet im aufrechten Vertragsverhältnis die Grenzen.
  - Rückwirkung auf Vertragsabschluss idR wahrscheinlich nicht gegeben.



## § 128: Nichtdiskriminierung

- Kontrahierungszwang
  - Objektive Rechtfertigung für Ungleichbehandlung erforderlich
  - EB: Kosten und Risiken können relevant sein
    - Scoring?
    - Wohnsitz?



## § 129: Informationspflichten

- **Allgemeine vorvertragliche Informationspflichten**
  - Soweit diese den Dienst betreffen:
    - § 5a KschG, § 4 FAGG, Anhang VIII EECC
  - Dauerhafter Datenträger
  - Aktive Hinweispflicht auf die Bedeutung des Dokuments
- **Vertragszusammenfassung**
  - [Muster](#) von der EK und „[Praxishandbuch Vertragszusammenfassung](#)“
  - Vor Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellen
    - Nur in Ausnahmefällen später möglich – Zustimmung durch Endnutzer erforderlich
  - Erteilung der Information stellt aufschiebende Bedingung für den Vertragsabschluss dar





## § 130: Kostenbeschränkung

- Grundsätzlich wie bisher
  - Neu: Bei verbrauchsabhängiger Verrechnung oder inkludierter Nutzungsmengen ist eine Verbrauchskontrolleinrichtung bereit zu stellen



## § 131: Entgelte und Regulierung von Diensten Dritter

- Kaum Neuerungen im Rechtsbestand
- „Mehrwertdiensteregulierung“ kann unverändert fortgeführt werden.



## § 132 und 133: Geschäftsbedingungen

- Weiterhin Verpflichtung Geschäftsbedingungen und Entgelte festzulegen
  - Umfangreiche Mindestinhalte
- Anzeigeverpflichtung bei der RTR
  - Ausgenommen NIICS mit weniger als 350 000 Endnutzern und sonstige Anbieter mit weniger als 1000 Endnutzern.
  - Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen drei Monate vorab
  - Änderungen müssen deutlich und nachvollziehbar sein
    - Bei Verletzung der Formvorschriften gilt die Anzeige nicht erstattet
  - Widerspruchsrecht der RTR binnen sechs Wochen
    - Ausnahme wie bisher: Rundfunkdienste



## § 134 Tarif- und Angebotsvergleiche

- Neu: Auch Qualität des Dienstes (§ 46) ist aufzunehmen
- Kriterienkatalog an die Anbieter von Tarifvergleichen
  - Zertifizierung mittels Bescheid durch die RTR ist möglich
- Rückfallszenario: Verpflichtung der RTR einen Vergleich anzubieten, wenn am Markt keiner angeboten wird.



## § 135: Abs 1 Mindestvertragsdauer

- Weiterhin max. 24 Monate
  - Gilt nunmehr auf für Vertragsverlängerungen
- Nicht bei NIICS
- Verbraucher und
- Kleinst- und Kleinunternehmer, Unternehmen ohne Gewinnabsicht
  - Ausdrücklicher Verzicht möglich



## 135 Abs 3: Ratenzahlung

- **Vertragsbindungen länger als 24 Monate sind möglich:**
  - Bei Herstellen einer physischen Verbindung
  - „Gesonderter Vertrag“
  - Insbesondere für das Herstellen eines Kommunikationsnetzes mit hoher Kapazität.
  - Endgeräte sind keine Rechtfertigung
  - Anbieterwechsel sollte möglich sein.
    - Wenn grundsätzlich möglich, dann aus Vorleistungsverpflichtungen oder Open Access.
- **Auch Kleinst- und Kleinunternehmer, Unternehmen ohne Gewinnabsicht**
  - Ausdrücklicher Verzicht möglich



## § 135 Abs 6: Informationspflicht zum Ende der Bindung

- Informationsverpflichtung über das Ende der vertraglichen Bindung und
- die Möglichkeit zu kündigen.
- Zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens gegeben werden muss.
  - Zeitnah - Nicht zu früh und nicht zu spät? Angemessene Überlegungsfrist auf der einen Seite und zeitlicher Konnex zum möglichen Vertragsende.
  - Zwei Monate scheinen optimal.
- **Augenfällig und klar, z.B. auf Rechnung.**



## 135 Abs 7: Information über den bestmöglichen Tarif

- Zumindest einmal jährlich
- Und auch dann, wenn über die Kündigungsmöglichkeit nach Abs. 6 zu informieren ist.
- Wie weit individualisiert?





## § 135 Abs 8, 9, 12, 13 u 14: Einseitiges Änderungsrecht für Anbieter

- Im Prinzip wie nach dem TKG 2003
- Gilt nicht für NIICS
- Informationsverpflichtung an die Endnutzer:
  - Nunmehr drei Monate vorab statt einem Monat
- Abschlagszahlungen bei Inanspruchnahme des außerordentlichen Kündigungsrechts für erhaltene Endgeräte möglich.



## Kündigungsrecht und Abschlagszahlung

- Für Vertragsabschlüsse vor dem Inkrafttreten des TKG 2021 gibt es keine Abschlagszahlung.
- Einschränkungen müssen mit Bezahlung aufgehoben werden
- Wahlrecht der Endnutzer – kann auch Geräte zurückgeben
  - Gerät nicht mehr vorhanden – geht wohl zu Lasten der Endnutzer
    - Substitute dürfen nicht zurückgegeben werden.
  - Beschädigte Endgeräte?



## § 135 Abs 16: UVP als Basis für die Abschlagszahlung

- UVP ist über Schnittstelle der anzuzeigen und zu veröffentlichen
  - Umsetzung im Laufen
- Zumindest halbjährlich zu aktualisieren
- Kein UVP bekannt: RTR muss UVP festlegen
- UVP vereinbart ohne eine Anzeige an die RTR:
  - Vertragsrechtlich grundsätzlich ohne Bedeutung
    - Veröffentlichung und Informationen auf der Website sind nicht konstitutiv für die jeweiligen Endnutzerverträge.
  - Aufsichtsrechtliche Maßnahmen möglich



## § 135 Abs 11: Kündigungsrecht bei Wohnortwechsel

- Wohnortwechsel berechtigt zum neuen Anschluss am neuen Standort, wenn möglich.
  - Muss einen IAS enthalten
- Kosten: Gedeckelt mit Aktivierungskosten eines neuen Anschlusses.
- Keine Änderung bei Vertragsinhalt oder Vertragsdauer.
- Kein Anschluss am neuen Standort möglich:
  - Sonderkündigungsrecht mit Abschlagszahlung
  - Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsletzten
- Gilt nur für Vertragsabschlüsse ab dem 01.11.2021
- Maßstab: Vertraglich vereinbarte Leistung – nicht die faktische Leistung



## 135 Abs 10: Gewährleistung bei Leistungsabweichungen

- Anhaltende oder häufig auftretende erhebliche Abweichungen
- Bekannt aus dem TSM
- Wird keine erhebliche Bedeutung haben.



## § 136 Bündelprodukte

- Mindestens eine IAS oder NBICS muss im Bündel enthalten sein.
- Anwendbarkeit eines Kataloges von §§ des TKG 2021 auf das gesamte Bündel
  - Soweit anwendbar
- Kann der Vertrag über IAS oder NBICS wegen einer Vertragsverletzung gekündigt werden, kann das gesamte Bündel gekündigt werden.
- Zusätzliche Bestellungen haben keine Auswirkung ursprüngliche Vertragslaufzeit.
  - Ausdrückliche Zustimmung möglich.



## § 144: Weiterleitung von E-Mails

- Recht auf Weiterleitung der E-Mails
- Marke oder Firma des ISP in der E-Mailadresse
  - Auch, wenn eine andere E-Mail-Domain des ISP?
- 12 Monate
- Unentgeltlich
- Übergangsfrist von einem Jahr (01.11.2022)
- VO-Ermächtigung: „techn. Einzelheiten des Prozesses“



## § 122: Maßnahmen gegen Nummernmissbrauch

- Nunmehr „offizielle“ Meldestelle und „single point of contact“
- [www.rufnummernmissbrauch.at](http://www.rufnummernmissbrauch.at)
- Informationsauftrag
- Weiterleitungsauftrag
  - Fernmeldebüro und Bundesministerium für Inneres
- Hoheitliche Eingreifmöglichkeiten
  - Inkasso- und Auszahlungsverbote
  - Auftragen von Warnansagen
  - Sperre von Rufnummern
- Geeignet für die aktuelle Problematik „Flubot“?





## § 205: Schlichtungsverfahren

- Für alle Anbieter
  - Neu daher auch NIICS, z.B.: Messengerdienste, E-Mail-Dienste, Voip-Dienste
- Entfall des alten „Z 2-Verfahrens“
  - Einheitliches Verfahren für Endnutzerinnen und Endnutzer, auch wenn eine Verletzung von sektorspezifischem Recht behauptet wird.



# Das TKG 2021 als neues Verbraucherparadies?

Gregor Goldbacher

13.01.2022 - Informationstag TKG 2021