

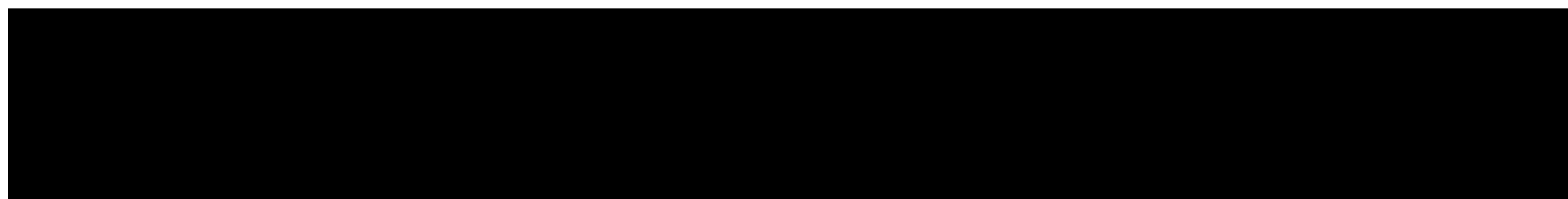


<b>RTR - GmbH</b>					
GZ:  / /					
eingel. am: <b>24. Mai 2012</b>					
GF - TK	TKK	GF - RF	KOA		
F	T	R	B	V	FM

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



BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65  
[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)  
DVR 104R194



Datum  
21.05.2012

## Stellungnahme zum Entwurf einer Mitteilungsverordnung (MIT-V)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Gelegenheit, zum übermittelten Verordnungsentwurf wie folgt Stellung zu nehmen:

### Die Vorgaben des Telekommengesetzes und die derzeitige Praxis

Entsprechend § 25 Abs 3 TKG haben Telekombetreiber „den wesentlichen Inhalt von nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen“ ihren Kunden schriftlich – bspw durch Rechnungsaufdruck – mitzuteilen. Die RTR kann auf Basis der jüngsten TKG-Novelle nun auch „den Detaillierungsgrad, Inhalt und die Form“ derartiger Mitteilungen an die Kunden festlegen.

BAK-seits wird zunächst sehr begrüßt, dass die RTR von dieser Verordnungsermächtigung bereits relativ kurz nach Inkrafttreten des neuen TKG Gebrauch macht. Die AK-Verbraucherberatungseinrichtungen registrieren nämlich seit langem Beschwerden von Telekomkunden über unzureichende Verständigungen der Telekomanbieter, die den Schutzzweck von § 25 TKG – Kunden verlässlich und transparent über Entgelt- und AGB-Änderungen sowie über ihre außerordentlichen Kündigungsrechte zu informieren – nicht erfüllen.

Bezüglich eines verlässlichen Zugangs der Benachrichtigung beanstanden Kunden etwa immer wieder, dass ihnen derartige Mitteilungen entweder gar nicht zugegangen sind oder Hinweise auf Vertragsänderungen nur per SMS versendet wurden bzw sich beim Onlinebezug von Rechnungen bloß an versteckter Stelle am Betreiberportal befunden haben.

Den Unmut der Kunden löst zudem häufig aus, wenn Informationen leicht übersehbar auf Rechnungsrückseiten platziert werden, aber auch, wenn sie sich auf Beilagen zur Rechnung befinden, die KonsumentInnen irrtümlich für Werbematerial halten und ungelesen entsorgen.

Bezüglich der gewählten Formulierungen benötigen KonsumentInnen eine klare, verständliche Darstellung der geplanten Entgelt- oder AGB-Änderungen. In der Praxis sind sie allerdings häufig mit Texten konfrontiert, die wenig sachliche Informationen enthalten dafür umso mehr Marketingbotschaften. Statt übersichtlichen Kurzinformationen erhalten die betroffenen Verbraucher Zuschriften, in denen geschickt platzierte Werbeangebote gezielt von den geplanten Änderungen ablenken.

Über nachteilige Änderungen wird oft auch nur so rudimentär aufgeklärt, dass sich die Betroffenen ohne Anforderung des Volltextes der Entgelt- und Vertragsbedingungen eigentlich kein genaues Bild von der wirtschaftlichen Tragweite des Betreibervorhabens machen können. Der Schutzzweck von § 25 TKG wird so natürlich verfehlt: Kunden werden nicht in die Lage versetzt, informiert darüber zu entscheiden, ob sie den Vertrag unter den geänderten Bedingungen fortsetzen wollen oder nicht.

#### **Kurze Zusammenfassung der Anliegen:**

- **Die Mehrheit der im Entwurf enthaltenen Anforderungen an die Betreiber werden sehr begrüßt. Einige Überarbeitungen sind aus BAK-Sicht allerdings erforderlich.**
- **So verfehlen die Vorgaben für den Detaillierungsgrad der Mitteilung in § 2 Abs 2 den Schutzzweck des § 25 Telekommunikationsgesetzes und sollten gestrichen werden. Stattdessen ist darauf hinzuweisen, dass jede einzelne Verschlechterung des vertraglichen Status Quo mitteilungsbedürftig ist. Zudem sind einige Mindestanforderungen an die Zusammenfassung der nachteiligen Vertragsänderungen zu definieren.**
- **Ergänzungsbedürftig sind auch die Anforderungen an die Form der Mitteilung: Klarzustellen ist jedenfalls, dass die Benachrichtigung schriftlich auf dem Postweg zu erfolgen hat und der Mailweg als ausschließliche Infoquelle unzulässig ist. Sollte diesbezüglich keine Einigung erzielbar sein, sind Mailnachrichten nur unter äußerst strengen Auflagen (ausdrückliche, textlich abgesetzte Zustimmung; freie Wahl; kein Fristversäumnis, wenn Verbraucher die Mailinfo übersieht) denkbar.**

#### **Zu den einzelnen Bestimmungen des Entwurfes:**

##### **Zu § 2 Detaillierungsgrad**

Es wird **begrüßt**, dass die Anbieter künftig über die geplanten Änderungen hinaus nach Abs 1 **auch die bisherige Vertragslage beschreiben** müssen. Um bei umfangreichen Änderungen Übersichtlichkeit sicherzustellen, wäre es zweckmäßig (zumindest in den Erläuterungen) hinzuzufügen, dass dies in Form einer direkten Gegenüberstellung des wesentlichen Inhaltes von alter und neuer Regelung zu geschehen hat.

**Abs 2 entspricht** hingegen aus BAK-Sicht **nicht den Vorgaben des TKG**. Entsprechend § 25 Abs 3 TKG muss dem Kunden der „wesentliche Inhalt“ jeder nachteiligen Änderung von Preisen oder Vertragsklauseln mitgeteilt werden. Ein Anlass, zwischen maßgeblichen nachteiligen Änderungen und weniger bedeutsamen zu unterscheiden, besteht daher eigentlich nicht. Der aus unserer Sicht klare Wortlaut der Bestimmung legt nahe, dass ausnahmslos jede – mit anderen Worten auch geringfügige - verschlechternde Vertragsänderung dem Kunden mitzuteilen ist. Dies natürlich auch aus verständlichem Grund: Würde man dem Betreiber Auslegungsspielräume einräumen, welches seiner nachteiligen Änderungsvorhaben für Kunden „wesentlich“ ist, würden in der Praxis wohl die Mehrheit der Vorhaben als nicht wesentliche Änderung eingestuft. Die betroffenen Kunden würden (und müssten auch) in der Folge nichts von den vorgenommenen Änderungen erfahren.

Nach unserer Wortinterpretation reicht es allerdings aus, wenn der Betreiber „den wesentlichen“ Inhalt der nachteiligen Konditionenänderung – mit anderen Worten sinngemäß bzw zusammenfassend – anführt. Der Volltext ist ja nach § 25 TKG bloß „auf Verlangen“ des Kunden auszufolgen.

Vor diesem Hintergrund sollte nochmals überdacht werden, ob es Abs 2 (eine deskriptive Liste besonders wesentlicher Änderungen, wie Kündigungsfristen, Taktung etc) in dieser Form überhaupt bedarf. Aus BAK-Sicht sollte – um Missverständnissen vorzubeugen – die Bestimmung gestrichen werden.

Stattdessen sollte näher umschrieben werden, was unter **sinngemäßer Zusammenfassung** zu verstehen ist: also etwa

- alle Punkte, die eine Verschlechterung des Status Quo bedeuten, sind einzeln anzusprechen
- ein Hinweis auf eine Preiserhöhung, Taktungs- oder Fristenänderung uä ohne Angabe eines nominellen Wertes ist nicht ausreichend.
- Die Infos sind so individuell zu gestalten, dass nur die den Kunden betreffenden Änderungen in der Benachrichtigung enthalten sind (allgemeine undifferenzierte Zuschriften, die weitere Recherchen darüber erfordern, ob und inwieweit einzelne Kunden - je nach Tarif, Vertragsabschlussdatum uä - von den Änderungen überhaupt betroffen sind, sind nicht zumutbar)
- Die sich verschlechternden Konditionen sind „en bloque“ anzugeben. Hinweise auf Vergünstigungen, vertragliche oder gesetzliche Verbesserungen dürfen sich nicht darunter mischen, um den Kunden bezüglich seiner Einschätzung, was sich verschlechtern wird, nicht zu verunsichern oder gar in die Irre zu führen.

*Ein aktuelles Beispiel aus der Praxis dazu: Die Textierung "Es konnten im TKG zahlreiche Verbesserungen durchgesetzt werden...Wir haben weitere Änderungen in unsere neuen AGBs aufgenommen. Die Änderungen im Überblick: Ihr Tarif ist wertgesichert (Pkt 19.6 der neuen AGBs)....".verschleiert den eigentlichen Hintergrund - die Einführung einer Inflationsanpassungsklausel bei tele.ring zum Nachteil der Kunden.*

### Zu § 3 Inhalt der Mitteilung

Die Vorgabe **fixer Textbausteine** in den Abs 1, 3 und 5 wird überaus **begrüßt**. Nur so ist gewährleistet, dass eine sachliche Information des Kunden im Vordergrund steht und die Gründe für die Benachrichtigung nicht verschleiert werden. Die Bedeutung strenger Textvorgaben illustriert das folgende Beispiel:

*Beispiel einer intransparenten Rechtsbelehrung über die Rechtsfolgen eines Widerspruches: "...gelten weiterhin Ihre alten AGBs, sofern diese mit den Verbesserungen des neuen TKG nicht in Widerspruch stehen, da die begünstigenden Vorteile der Novelle in jedem Fall gelten." Dem Kunden wird bei dieser Belehrung von tele.ring kaum bewusst, dass er an dieser Stelle über vertragliche Verschlechterungen informiert wird.*

### Zu § 4 Form der Mitteilung

Der Bestimmung zufolge sind die „schriftlichen Informationen dem Teilnehmer aktiv zu übermitteln“. Da sich aus dem Entwurf nicht ergibt, welche Zugangswege für die „schriftlichen Infos“ gewählt werden dürfen, halten wir die Norm für **dringend ergänzungsbedürftig**.

Zum Schutz der Nutzer, die von der Mitteilung ja zuverlässig Kenntnis erlangen sollen, wäre vorzusehen:

- die schriftlichen Informationen sind **auf dem Postweg** zu übermitteln.
- Bei nicht eingeschriebenen Postsendungen trägt der Betreiber die **Beweislast** für den erfolgten Zugang.
- **Mailbenachrichtigungen** (als einzige Informationsquelle) sollten unzulässig sein. Sollte diesem verbraucherfreundlichen Ansatz nicht nähergetreten werden, sind besonders strenge Auflagen nötig. Mailinfos sollten diesfalls nur zulässig sein, wenn der Teilnehmer dies **explizit wünscht** (Vorliegen einer ausdrücklichen, von anderen Vertragsteilen getrennten Zustimmungserklärung) und seine **freie Wahl** nicht durch lenkende Betreibermaßnahmen (Vor- oder Nachteile gegenüber anderen Kunden) beeinträchtigt wird. Die Beweislast für den Mailzugang trifft den Betreiber. In Hinblick auf die wenig praxisgerechte Judikatur (Zugangsannahme, wenn Mails unter gewöhnlichen Umständen im Postfach abgerufen werden können) sollte darüber hinaus verbraucherfreundlich sichergestellt werden, dass nicht erhaltene oder übersehene Mails zu **keinem Versäumnis der Monatsfrist nach § 25 TKG** führen. Da im Einzelfall ohnehin schwer klärbar ist, ob ein Mail am Sendeweg verloren gegangen oder nur vom Empfänger nicht beachtet wurde, müssten unbedingt auch verbraucherfreundliche Vorkehrungen für den Fall einer verspäteten Rücktrittserklärung getroffen werden (etwa eine **Fristerstreckung**).

Die Mindestanforderungen in Abs 2 an die **optische Gestaltung** der Info werden außerordentlich **begrüßt**. Ergänzend wäre aus unserer Sicht in Abs 3 allerdings hinzuzufügen, dass

- die **Rechnung einen Hinweis** auf die Beilage und ihren Inhalt enthalten muss und
- die Mitteilung **keine kommerzielle Kommunikation** (Aktionsangebote, Herausstreichen von Vorteilen etc) enthalten darf.

Angeregt wird, dass die Schriftgröße der Änderungsmitteilung im Verhältnis zur Schriftgröße für den sonstigen Fließtext größer und damit auf den ersten Blick wahrnehmbar sein sollte.

Auch die **Erläuterungen** scheinen uns **überarbeitungsbedürftig**. Die Feststellung, dass eine aktive Info – zB per SMS –, dass die Rechnung zum Abruf bereit steht, keine aktive Übermittlung darstellt, greift zu kurz. Auch eine klarere Info per SMS, dass nicht nur die Rechnung sondern Infos über Vertragsänderungen am Portal abrufbereit sind, reicht aus BAK-Sicht keinesfalls aus. SMS werden allzu leicht übersehen und stellen daher **generell** (in Kombination mit Portalinformationen) **keinen zulässigen Zugangsweg** dar.

Wir hoffen im Dienste der von uns vertretenen KonsumentInnen, dass unsere Anliegen Berücksichtigung finden und stehen für weitere Auskünfte jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Herbert Tumpel  
Präsident



Melitta Aschauer-Nagl  
iV des Direktors