

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

Via Mail: konsultationen@rtr.at

Stellungnahme zur öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zu den Änderungen im Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung (Veröffentlicht am 13.12.2021)

Wien, 22.01.2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit bedanken wir uns für die Gelegenheit, zu dieser Konsultation Stellung nehmen zu dürfen.

Die RTR-GmbH konsultiert die „Änderungen im Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung“. Grundsätzlich begrüßt die A1 Telekom Austria AG die Überarbeitung des Handbuchs aufgrund der zwischenzeitigen Umsetzung des Telekommunikationsgesetzes 2021 (TKG 2021), BGBl I Nr. 190/2021.

Vorangestellt werden muss jedoch, dass die Zurverfügungstellung der Vertragszusammenfassung bereits mit Inkrafttreten des Telekommunikationsgesetzes 2021 für Anbieter verpflichtend wurde. Die rechtzeitige Umsetzung dieser neuen regulatorischen Vorgaben war mit dem Einsatz erheblicher zeitlicher und finanzieller Ressourcen verbunden, da die Einhaltung der Vorgaben der Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 eine Anpassung mehrerer Geschäftsprozesse bedurfte. Zur Unterstützung dieser Umsetzung wurde bereits vor Inkrafttreten des Telekommunikationsgesetzes 2021 das Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung von der RTR GmbH kundgemacht und nach Konsultation veröffentlicht. Selbstverständlich hat sich die A1 Telekom Austria AG bei der Umsetzung an den darin enthaltenen Ausführungen bestmöglich orientiert.

Daher war und ist für die A1 Telekom Austria AG als Anbieter Rechtssicherheit bei der Auslegung und Anwendung der Rechtsnormen im Zusammenhang mit der Vertragszusammenfassung entscheidend. Nunmehrige Änderungen des Handbuchs, welche Änderungen der Abläufe im Zusammenhang mit der Vertragszusammenfassung nach sich ziehen, gilt es sohin - nicht zuletzt aus Erwägungen der Rechtssicherheit - tunlichst zu vermeiden.



Zu den Änderungen des Handbuchs im Detail:

Verzichtsregelung gemäß § 129 Abs 4 TKG	
Änderung	Seitenanzahl
Auf Nutzerseite sind Verträge mit Verbrauchern <u>erfasst. Darüber hinaus haben Anbieter auch Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht eine VZF bereit zu stellen erfasst</u> , sofern diese nicht ausdrücklich zugestimmt haben, auf die Anwendung der Bestimmungen <u>nach § 129 Abs. 4 TKG 2021</u> - <u>d.i. die Bestimmung zur VZF nach Art. 102 Abs. 1, 3 und 5 EECC, worunter auch die Bereitstellung einer VZF fällt</u> , zu verzichten. <u>(Art. 102 Abs. 2 EECC§ 129 Abs. 3 TKG 2021)</u> . <u>Die Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 3 TKG 2021 sehen in diesem Zusammenhang vor, dass dem Verzicht ausdrücklich zugestimmt werden muss. Eine Klausel auf einem Anmeldeformular muss explizit bestätigt werden. Aufgrund der genannten Bestimmung erscheint ein Verzicht auf die VZF im Rahmen von AGB dem Erfordernis der „ausdrücklichen Zustimmung“ nicht Genüge zu tun, eine endgültige Klärung dieser Frage hängt jedoch von deren Umsetzung im TKG 2020 ab.</u>	5
Anmerkungen	
Die grundsätzliche Einschätzung, wonach eine ausdrückliche Zustimmung zu erfolgen hat, wird nicht beanstandet. Es wird angeregt klarzustellen, dass diese ausdrückliche Zustimmung (= Verzicht) auch mit den weiteren Zustimmungen (= Verzichten) nach §§ 135 Abs 4 TKG 2021 unter einem in einer Klausel erteilt bzw eingeholt werden kann.	

Vertragszusammenfassung bei fernmündlichen Vertragsabschlüssen	
Änderung	Seitenanzahl
<u>Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 5 TKG 2021 ein per Telefon durchgeführtes Verkaufsgespräch käme beispielsweise bei einem telefonischen Vertragsabschluss die Unmöglichkeit der Übermittlung einer VZF in elektronischer Form, wenn der Kunde nicht gleichzeitig einen Internetzugang hat, – in Betracht. Ein rein telefonischer Vertragsabschluss, in dessen Rahmen auch die VZF zur Verfügung gestellt wird, ist daher nicht möglich. Denkbar ist jedoch, dass ein Vertragsabschluss telefonisch angebahnt und der konkrete Vertragsabschluss dann über einen anderen Vertriebskanal (in einem Shop oder online) erfolgt, wobei gegebenenfalls die Bestimmungen des KSchG bzw. FAGG hinsichtlich Vertragsabschlüssen im Fernabsatz zu beachten sind.</u>	9
Anmerkungen	
In den EB zu § 129 Abs. 5 wird wie folgt ausgeführt: „ <i>Objektive technische Gründe</i> “, welche der Zurverfügungstellung der Vertragszusammenfassung vor Abschluss des Vertrages entgegenstehen können, sind etwa per Telefon durchgeführte Verkaufsgespräche.“	
Es ist darauf hinzuweisen, dass sohin auch nach den EB ein telefonisches Verkaufsgespräch nur einen objektiv technischen Grund darstellen kann, der die Zurverfügungstellung der Vertragszusammenfassung vor Abschluss verunmöglicht, dies jedoch keinesfalls muss. Die im Handbuch dargestellte absolute Unmöglichkeit ist sohin überschießend.	
Es gibt zahlreiche Konstellationen in denen auch bei einem fernmündlichen Vertragsabschluss die Zurverfügungstellung der Vertragszusammenfassung vor der Abgabe der Vertragserklärung des Kunden erfolgen kann. Es ist bspw daran zu denken, dass	
<ul style="list-style-type: none"> ○ die Vertragszusammenfassung dem Kunden bereits vorab im Shop ausgehändigt wurde und dieser Kunden auf diese Vertragszusammenfassung in einem nachfolgenden Gespräch referenziert; 	

- die Vertragszusammenfassung dem Kunden bereits vorab per Mail oder Online im Kundereich übermittelt wurde und dieser Kunde auf diese Vertragszusammenfassung referenziert.

Weiters ist zu berücksichtigen, dass gemäß den Ausführungen im Handbuch Kunden gerade die Möglichkeit gegeben werden soll, die Vertragszusammenfassung problemlos im Shop oder über die Service Line zu beziehen. Es ist sohin nur denklogisch diesen Kunden den abermaligen Aufwand in einen Shop zu gehen, nachdem diese die Angebote vergleichen konnten, zu ersparen.

Es gibt auch keine nachvollziehbare Begründung, warum das nun im Handbuch gestrichene Beispiel von Kunden, die während der telefonischen Bestellung die Vertragszusammenfassung auf einem separaten Gerät betrachten, nicht mehr zulässig sein soll. Es ist klarzustellen, dass es rein telefonische Vertragsabschlüsse gibt, in denen eine VZF nicht zur Verfügung gestellt werden kann (z.B. bei einem Kontakt via Feature-Phone ohne weitere Internetzugangsmöglichkeiten), aber dass es sich dabei nicht um eine absolute Aussage handelt.

Gelegenheit zur Kenntnisnahme der Vertragszusammenfassung

Änderung	Seitenanzahl
<p><u>Die Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 4 TKG 2021 führen in Zusammenhang mit dem EG 261 des EECC aus, dass eine aktive Informationspflicht des Anbieters über die relevanten Informationen, welche als Entscheidungsgrundlage für einen Vertragsabschluss für den Endnutzer dienen sollen, besteht. Diese Informationen sind dem Endnutzer tatsächlich zu erteilen, d.h. es muss ihm Gelegenheit zur Kenntnisnahme eingeräumt werden.</u></p> <p>Grundsätzlich gilt, dass der Anbieter dem Kunden (Interessenten) die VZF – abhängig vom jeweiligen Vertriebskanal – zum frühestmöglichen Zeitpunkt vor Vertragsabschluss – in einer Art und Weise zur Verfügung stellt, dass dieser gesichert davon Kenntnis nimmt (<u>vgl. die Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 4 TKG 2021</u>). Eine Möglichkeit, die Kenntnisnahme der VZF sicherzustellen wäre beispielsweise, dem Kunden (Interessenten) einen Link zu schicken, mit dem dieser den Erhalt der VZF <u>über eine Weboberfläche</u> bestätigt <u>und die VZF herunterladen kann</u>. Auch eine Bestätigung des Erhalts der VZF über ein SMS erscheint denkbar. Dabei sollte der</p>	11

Anmerkungen

In den EB zu § 129 Abs 4 wird ausgeführt wie folgt: [...] *Es besteht somit eine aktive Informationspflicht des Anbieters über die relevanten Informationen, welche als Entscheidungsgrundlage für einen Vertragsabschluss für den Endnutzer dienen sollen. Diese Informationen sind dem Endnutzer tatsächlich zu erteilen, d.h. es muss ihm Gelegenheit zur Kenntnisnahme eingeräumt werden.* Aus diesem Grund wurde deren Erhalt als aufschiebende Bedingung für das Zustandekommen des Vertrages normiert. [...]

Entgegen den Ausführungen im Handbuch „tatsächlich zur Kenntnis nimmt“ sprechen die EB sohin lediglich davon, dass dem Kunden „**Gelegenheit zur Kenntnisnahme eingeräumt werden**“ muss.

Es geht sohin nicht um die tatsächliche Kenntnisnahme der VZF, sondern der tatsächlichen **Möglichkeit** zur Kenntnisnahme der VZF.

Die Ausführungen im Handbuch sind sohin überschießend und an den Wortlaut des Gesetzes anzupassen

Angabe der beworbenen Geschwindigkeit in der VZF

Änderung	Seitenanzahl
<p><u>Die Angabe der beworbenen Geschwindigkeit in der VZF ist nach EG 12 der VO nicht vorgesehen.</u></p>	18

Anmerkungen

Artikel 102 (3) EECC schreibt vor, dass die Hauptelemente der Informationspflichten gemäß Absatz 1 mindestens die folgenden Informationen umfassen:

„a)

[...]

f) im Hinblick auf Internetzugangsdienste eine Zusammenfassung der gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstaben d und e der Verordnung (EU) 2015/2120 erforderlichen Informationen.“

Artikel 4 Absatz 1 Buchstaben d der Verordnung (EU) 2015/2120 umfasst auch die beworbene Geschwindigkeit. Wie dargestellt, handelt es sich nach Art 102 Abs 3 EECC um Mindestinhalte. Eine Vorgabe, dass die beworbene Geschwindigkeit in der VZF nicht anzuführen wäre, kann sohin aus der DURCHFÜHRUNGSVERORDNUNG (EU) 2019/2243 DER KOMMISSION nicht abgeleitet werden, da sich diese ausschließlich innerhalb des durch den EECC vorgegeben Rahmens bewegen kann.

Angabe einer Indexierungsklausel

Änderung	Seitenanzahl
<p><u>Sofern eine Indexierung der monatlichen (Grund-)Entgelte vorgesehen ist, sollte darauf in der VZF hingewiesen werden.</u> <u>Vorschlag für eine entsprechende Information in der VZF, wenn das monatliche Grundentgelt wertgesichert ist:</u></p> <p><u>„Das monatliche Grundentgelt unterliegt einer Wertanpassung gemäß den AGB.“</u></p>	19

Anmerkungen

In der DURCHFÜHRUNGSVERORDNUNG (EU) 2019/2243 wird unter dem Abschnitt „Preis“ und ausgeführt wie folgt: „Bei elektronischen Kommunikationsdiensten, die gegen eine direkte Geldzahlung bereitgestellt werden, enthält dieser Abschnitt die Preise für die Aktivierung des Dienstes und die wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Entgelte“.

Eine verpflichtende Angabe zur Indexierung der Entgelte ist nicht normiert. Durch weitere Informationsanforderung würde die bereits jetzt vorliegende Dichte des Dokuments weiter erhöht. Dies würde durch die damit unvermeidlich einhergehende Unübersichtlichkeit dem Regelungsziel der Verordnung zuwiderlaufen. Die Vertragszusammenfassung soll die Hauptbestandteile dieses Dienstleistungsangebots enthalten, nicht jedoch vollständige Informationen erteilen.

Kombinationsvorteile

Änderung	Seitenanzahl
<p><u>Bei Kombiprodukten sind nach den Erläuternden Bemerkungen zu § 135 Abs. 11 TKG 2021 die einzelnen Entgelte für die jeweiligen Produkte im Bündel als auch der gewährte Rabatt in die VZF aufzunehmen. Dies ist bei Kombiprodukten, die beispielsweise aus einem Festnetz- und einem Mobilfunkteil bestehen und für die der Anbieter einen Rabatt gewährt, der Fall.</u></p>	20

Anmerkungen

Da die Gewährung von Rabatten bzw die konkrete Höhe dieser Rabatte gerade bei Kombiprodukten von vielen Faktoren abhängen können (Haushaltszugehörigkeit etc.), welche oftmals erst nach Bekanntgabe der vollständigen Daten des Kunden feststellbar sind, bedarf es hier einer einschränkenden Formulierung.

Eine Angabe des gewährten Rabatts kann durch einen Verweis auf die Voraussetzungen für die Teilnahme an bestimmten Kombinationsvorteilen ersetzt werden, solange dem Anbieter noch nicht alle notwendigen Daten vorliegen, um die konkreten Kombinationsvorteile auszuweisen.



Verweis auf die Vertragsbestimmungen	
Änderung	Seitenanzahl
Hier erscheint die Angabe eines Links, unter dem die entsprechenden Entgelte abrufbar sind, zweckmäßig. Dieser Verweis bzw. die angegebene Fundstelle hat sämtliche Entgelte zu umfassen, welche der Anbieter in das Vertragsverhältnis <u>konkret</u> einbeziehen will (z.B. Allgemeine und Besondere Entgeltbestimmungen). <u>Ein pauschaler Verweis auf alle AGB und Entgeltbestimmungen des Anbieters auf dessen Website ist nicht ausreichend; es muss klar sein, welche konkreten Entgeltbestimmungen für das gewählte Produkt vereinbart werden sollen.</u>	21
Anmerkungen	
Auch die weiteren in § 129 Abs. 1 TKG 2021 vorgesehenen Informationen nach § 5a KSchG, § 4 FAGG und Anhang VIII des EECC sind dem Kunden vor Vertragsabschluss zu erteilen. Nach den EB zu § 129 Abs 1 TKG 2021 ist es zulässig, die erforderlichen Informationen auch im Rahmen von AGB und/oder Entgeltbestimmungen zu erteilen. Der Kunde wird sohin immer vor Abschluss des Vertrags auch verpflichtend über die für ihn geltenden AGB und/oder Entgeltbestimmungen aufgeklärt. Eine separate Ausweisung in der Vertragszusammenfassung ist daher überschießend.	

Mit der Bitte um Berücksichtigung dieser Stellungnahme verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

A1 Telekom Austria Aktiengesellschaft	
Mag. Marielouse Gregory MBA Leitung Recht	Mag. Michael Seitlinger LL.M Leitung Regulatory

