

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

E-Mail-Antworten sind bitte unter Anführung der
Geschäftszahl an post@sozialministerium.at
zu richten.

Geschäftszahl: 2022-0.042.215

Stellungnahme zur Konsultation zu den Änderungen im Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung

Das Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz dankt für die Gelegenheit zur Stellungnahme und übermittelt nachfolgende Anmerkungen zum vorgelegten Konsultationsentwurf vom 13.12.2021:

(-) Zur Frage, ob bei Vertragsänderungen eine neue Vertragszusammenfassung (VZF) bereitzustellen ist:

Ausführungen zu dieser Frage finden sich auf den **Seiten 6/7** des Konsultationsentwurfs. Bei sog. „schlichten Vertragsverlängerungen“ soll demnach keine neue VZF bereitzustellen sein. Derartige „schlichte Vertragsverlängerungen“ liegen nach dem Praxishandbuch dann vor, wenn unter Beibehaltung der bisherigen Konditionen lediglich die Mindestvertragsdauer – in der Regel gegen Gewährung eines geldwerten Vorteils wie etwa der Zurverfügungstellung eines Endgeräts – verlängert wird. Erfolgt hingegen bei einer Vertragsverlängerung gleichzeitig ein Tarifwechsel, soll eine neue VZF bereitzustellen sein, weil sich – so die Begründung im Handbuch – im Zuge des Wechsels der Tarifoption Parameter ändern, die in der VZF zwingend angeführt werden müssen.

Gerade dies ist jedoch auch bei einer „schlichten Vertragsverlängerung“ der Fall, wenn etwa ein neues Endgerät zur Verfügung gestellt wird (die „Art der zur Verfügung gestellten Geräte“ ist ein in der VZF zwingend anzuführender Parameter).

Auch bei einseitigen Vertragsänderungen gem. § 135 Abs. 8 TKG 2021 soll nach dem Praxishandbuch keine neue VZF zu übermitteln sein, was für uns nicht verständlich ist (Anm.: Diese Position wird bereits in der aktuellen Fassung des Handbuchs vertreten, war jedoch in der Konsultationsfassung vom Mai 2020 noch nicht in dieser Form enthalten.).

Gerade bei derartigen einseitigen Vertragsänderungen kommt es ja regelmäßig zu einer Änderung der in der VZF zwingend anzuführenden Parameter.

Die getroffenen Unterscheidung können so nicht nachvollzogen werden. Ausschlaggebend für die Frage, ob bei Vertragsänderungen eine neue VZF zur Verfügung zu stellen ist oder nicht, sollte einzig der Umstand sein, ob es im Zuge der Vertragsänderung zu einer Änderung der in der VZF angeführten Parameter kommt oder nicht. Dies sollte unterschiedslos für sämtliche Vertragsänderungen gelten, unabhängig davon, welcher Natur diese sind (also sowohl bei einseitigen als auch einvernehmlichen Vertragsänderungen, sowohl im Rahmen von Vertragsverlängerungen als auch ohne Vertragsverlängerung). Andernfalls würde es im Ergebnis zu einer nachträglichen Entwertung der durch die VZF geschaffenen Transparenzwirkung kommen: Für Verbraucher:innen wäre nach einer Vertragsänderung nicht mehr erkennbar, welche der in ihrer VZF angeführten Parameter für ihren Vertrag nach wie vor Gültigkeit haben und welche aufgrund einer zwischenzeitlich erfolgten Vertragsänderung mittlerweile überholt sind.

➔ Für die Frage, ob bei Vertragsänderungen eine neue VZF zur Verfügung zu stellen ist oder nicht, sollte einzig der Umstand ausschlaggebend sein, ob es im Zuge der Vertragsänderung zu einer Änderung der in der VZF angeführten Parameter kommt oder nicht.

(-) Zur Tabelle zur Abschlagszahlung:

Im Hinblick auf die Tabelle zur Abschlagszahlung (§ 135 Abs. 13 TKG 2021) wurde folgender Einschub auf **Seite 6** der Konsultationsfassung vorgenommen:

„Bei der Ausstellung einer neuen VZF ist in diesem Zusammenhang zu berücksichtigen, dass auch die Informationen zur Art des zur Verfügung gestellten Gerätes **angepasst werden. Wenn der Anbieter sich dafür entscheidet, auch die Abschlagszahlung nach § 135 Abs. 12 und 13 TKG 2021 in die VZF aufzunehmen, was die RTR-GmbH, Fachbereich Telekommunikation und Post ausdrücklich begrüßt, ist bei Vertragsverlängerungen in oben dargestelltem Sinn die dafür erforderliche Tabelle entsprechend zu aktualisieren.**“

Die Aufnahme der Abschlagszahlungs-Tabelle in die VZF ist aus verbraucherpolitischer Sicht nicht nur äußerst sinnvoll, sondern im Hinblick auf die nötige Transparenz beim Vergleich auch geradezu unabdingbar. Damit Verbraucher:innen gesicherte Kenntnis über die Kosten einer Abschlagszahlung zu einem bestimmten Zeitpunkt erhalten können, kommt der Tabelle zentrale Relevanz zu. Dementsprechend wird die ausdrückliche Positionierung der RTR für die Aufnahme der Abschlagszahlungstabelle in die VZF begrüßt (neben den Ausführungen auf Seite 6 auch auf Seite 22 sowie im VZF-Muster auf Seite 28 des Konsultationsentwurfs).

Zusätzlich aufgenommen werden sollte in diesem Zusammenhang ein klarstellender Hinweis, dass dann, wenn bei einer Vertragsverlängerung ein neues Endgerät zur Verfügung gestellt wird, immer – also unabhängig davon ob mit der Vertragsverlängerung auch ein Tarifwechsel erfolgt oder nicht – eine neue Abschlagszahlungs-Tabelle in Bezug auf das neue Endgerät zu übermitteln ist.

➔ **Die Tabelle zur Abschlagszahlung sollte von den Anbietern immer in die VZF aufgenommen werden. Die eindeutige Position der RTR in dieser Hinsicht wird begrüßt.**

➔ **Ergänzt werden sollte im Handbuch ein ausdrücklicher Hinweis, dass bei Zurverfügungstellung eines neuen Endgeräts (etwa im Rahmen einer Vertragsverlängerung) eine neue Abschlagszahlungs-Tabelle zu übermitteln ist.**

(-) Zur Form der Bereitstellung der Vertragszusammenfassung:

Die Ausführungen zur Form der Bereitstellung der VZF auf den Seiten 11 ff werden ausdrücklich begrüßt. Neben den Ausführungen zu einzelnen Vertriebswegen samt Beispielen ist insbesondere der im Handbuch festgehaltene Grundsatz, dass die VZF den Kund:innen in einer Art und Weise übermittelt werden soll, dass diese gesichert davon Kenntnis nehmen, von besonderer Wichtigkeit (letzter Absatz auf Seite 11). Im Übrigen wird zu diesem Punkt auf die Ausführungen in der BMSGPK-Stellungnahme zum Konsultationsentwurf vom Mai 2020 verwiesen.

➔ **Die Ausführungen zur Form der Bereitstellung der VZF werden ausdrücklich begrüßt.**

(-) Zur Frage der Kenntnisnahme der Konsument:innen von der VZF:

Auf Seite 11 des Konsultationsentwurfs wird im letzten Absatz im Zusammenhang mit der Frage der Kenntnisnahme der Kund:innen von der VZF ergänzt, dass eine Möglichkeit für die Sicherstellung einer solchen beispielsweise wäre, „dem Kunden (Interessenten) einen Link zu schicken, mit dem dieser den Erhalt der VZF **über eine Weboberfläche** bestätigt **und die VZF herunterladen kann.**“

Dazu ist darauf hinzuweisen, dass verhaltensökonomische Studien zeigen, dass Verbraucher:innen Inhalte wie zB Vertragsbedingungen eher lesen, wenn diese „per default“ als Volltext auf dem Bildschirm angezeigt werden und nicht erst gesondert über weitere Klicks aufgerufen werden müssen. Insofern sollte an der genannten Stelle im Handbuch insofern ergänzt werden, dass die VZF zunächst direkt im Browser-Fenster, auf das der Link führt, angezeigt werden sollte und dort dann zusätzlich noch die Möglichkeit zum Herunterladen der VZF (zB im pdf-Format) bestehen sollte. Dabei sollten die Vorgaben des § 129 Abs. 2 TKG 2021 als Vorbild für die Informationserteilung herangezogen werden: Demnach haben Anbieter Verbraucher:innen ausdrücklich auf die Verfügbarkeit des (vorvertraglichen Informations-)Dokuments und darauf aufmerksam zu machen, dass es

wichtig ist, dieses für die Zwecke der Dokumentierung, der künftigen Bezugnahme und der unveränderten Wiedergabe herunterzuladen.

➔ **Im Zusammenhang mit der Frage der Kenntnisnahme der Verbraucher:innen von der VZF sollte ergänzt werden, dass bei Übermittlung eines Links zu einer Webseite (1.) die VZF zunächst direkt im Browser-Fenster, auf das der Link führt, angezeigt werden sollte und (2.) dort dann zusätzlich noch die Möglichkeit zum Herunterladen der VZF bestehen sollte (zB im pdf-Format). Dabei sollten Anbieter – wie bei der vorvertraglichen Informationserteilung gem. § 129 Abs. 2 TKG 2021 – ausdrücklich auf die Verfügbarkeit der VZF hinweisen und darauf aufmerksam machen, dass es wichtig ist, dieses für Dokumentationszwecke herunterzuladen.**

(-) Ergänzungen unter Punkt „Preis“ in der Ausfüllhilfe für die Vertragszusammenfassung (Abschnitt 3):

In der Ausfüllhilfe wird auf Seite 19 folgende Ergänzung eingefügt:

„Sofern der Anbieter neben dem monatlichen Grundentgelt weitere fixe Entgelte wiederkehrend (z.B. jährliche Service- oder SIM-Pauschale) verrechnet, sind diese gesondert in der VZF auszuweisen und anzuführen, wie hoch die monatlichen Kosten dafür sind. *In diesem Zusammenhang wird empfohlen, auch einen monatlichen Gesamtpreis, der die Summe aller (allenfalls anteiligen) Entgelte pro Monat ausweist, in die VZF aufzunehmen. Sofern eine Indexierung der monatlichen (Grund-)Entgelte vorgesehen ist, sollte darauf in der VZF hingewiesen werden. Vorschlag für eine entsprechende Information in der VZF, wenn das monatliche Grundentgelt wertgesichert ist: „Das monatliche Grundentgelt unterliegt einer Wertanpassung gemäß den AGB.“*“

➔ **Diese Ergänzungen werden begrüßt (ebenso die entsprechenden Einschübe im VZF-Muster auf Seite 28).**

Im Hinblick auf die Service- oder SIM-Pauschale wird auf die Ausführungen in der Stellungnahme des BMSGPK zur Konsultation im Mai 2020 verwiesen: Da sich die mit dieser Pauschale abgedeckten Leistungen von Anbieter zu Anbieter unterscheiden, ist es aus verbraucherpolitischer Sicht wichtig, dass in der VZF zu Vergleichszwecken auch Angaben zum jeweils durch die Pauschale abgedeckten Leistungsumfang aufgenommen werden.

➔ **Betreffend die Service- oder SIM-Pauschale sollte im Handbuch ergänzt werden, dass – zur Erhöhung der Transparenz sowie zur besseren Vergleichbarkeit von Tarifen – auch der durch die Pauschale jeweils abgedeckte Leistungsumfang in der VZF anzuführen ist.**

Auf Seite 20 wird unter Verweis auf die Erläuternden Bemerkungen zum TKG 2021 klargestellt, dass der als Berechnungsgrundlage herangezogene UVP in der VZF anzuführen

ist. Dabei wird insb. auch darauf hingewiesen, dass eine fehlender UVP bzw. Ausgangswert der Geltendmachung einer Abschlagszahlung entgegensteht.

➔ **Die Aufnahme dieser Klarstellung in das Handbuch wird ausdrücklich begrüßt.**

(-) Ausführungen zu den Kündigungsbedingungen in der Ausfüllhilfe (Abschnitt 3):

Die Streichung von „zum Monatsletzten“ auf Seite 22 des Konsultationsentwurfs wird begrüßt. Zwar ergibt sich bereits aus dem Gesetzestext (§ 135 Abs. 5) TKG 2021, dass die Kündigungsfrist bei Verbraucherverträgen nunmehr (genau) einen Monat beträgt, die Klarstellung auch an dieser Stelle ist jedoch jedenfalls positiv.

➔ **Die Änderungen iZm Kündigung auf Seite 22 des Konsultationsentwurfs werden begrüßt.**

(-) Ausführungen zum Punkt „Sonstige Angaben“:

Auf Seite 24 des Entwurfs erfolgt die Aufnahme eines Hinweises, dass in der gesamten VZF Werbung für ähnliche Produkte oder Dienstleistungen des Anbieters untersagt ist:

„Generell ist darauf zu achten, dass allfällige Informationen unter dieser Rubrik nicht überbordend sind und knappgehalten werden. Auch darf weder unter „Sonstige Angaben“ noch in der gesamten VZF Werbung für ähnliche Produkte oder Dienstleistungen des Anbieters gemacht werden.“

➔ **Diese ausdrückliche Klarstellung wird begrüßt.**

21. Jänner 2022

Für den Bundesminister:

Dr.in Beate Blaschek

Elektronisch gefertigt