



T-MOBILE AUSTRIA GMBH  
A-1030 Wien, Rennweg 97-99

Rundfunk und Telekom Regulierungs- GmbH (RTR)  
Mariahilferstraße 77-79  
1060 Wien

per E-Mail an: konsultationen@rtr.at  
21.01.2022

Wien,

## **Stellungnahme zu den Änderungen vom 13.12.2021 im Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die T-Mobile Austria GmbH („Magenta“) bedankt sich für die Möglichkeit zu den Änderungen vom 13.12.2021 im RTR-Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung (in Folge kurz „VZF“) Stellung nehmen zu dürfen und nimmt mit diesem Schreiben im Rahmen der öffentlichen Konsultation daher wie folgt Stellung:

*Seite 6: „Solange „Altverträge“ unverändert bleiben, ist es hingegen nicht erforderlich, nach In-Kraft-Treten des TKG 2020 nachträglich eine VZF bereitzustellen.“*

Magenta begrüßt, dass die RTR ihre Auffassung zu Altverträgen beibehalten hat und weiterhin ausdrücklich bekräftigt, dass für unveränderte Altverträge keine VZF bereitgestellt werden muss. Eine Anwendung dieser Informationspflichten auf unveränderte Altverträge wäre im Hinblick auf die Umsetzung und Rechtssicherheit unverhältnismäßig.

*Seite 6: „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.“*

In Anbetracht des oben genannten Absatzes lässt sich schlussfolgern, dass die Tabelle, die die Abschlagszahlung nach § 135 Abs 12 und 13 TKG 2021 im monatlichen Verlauf abbildet, nicht zwingend, wie ursprünglich angenommen, in der VZF selbst enthalten sein muss. Für die Geltendmachung der Abschlagszahlung wäre es unter Berücksichtigung dieses Absatzes ausreichend, wenn die besagte Tabelle nur im produktspezifischen Vertrag abgebildet, jedoch nicht in der VZF selbst

zusätzlich angeführt wird. Für die Geltendmachung der Abschlagszahlung müsste in der VZF, wie auf Seite 20 angemerkt, einzig und allein der UVP des betroffenen Endgeräts angeführt sein.

Magenta begrüßt eine solche Auffassung, weil dadurch, die ohnehin sehr hohen Aktualisierungs- und Implementierungsaufwände und ein gewisses Fehlerkalkül, die die VZF nach sich zieht, reduziert werden könnten. Eine solche Auffassung wäre mit dem TKG 2021 und dem EECC, die beide keine Aufnahme der Abschlagszahlungstabelle in die VZF vorschreiben, konform. Dennoch regt Magenta eine konkretere, ausdrückliche Klarstellung dieser Auffassung im Praxishandbuch an.

Seite 9: *„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.“*

Seite 12: *„Telefonische Verkaufsgespräche stellen nach den Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 5 TKG 2021 „einen objektiven technischen Grund“ dar, bei welchen die VZF nicht vor Vertragsabschluss bereitgestellt werden kann. Diese ist daher nach dem Telefonat ohne „ungebührliche Verzögerung“ dem Kunden zur Verfügung zu stellen. Der Vertrag wird erst dann wirksam, wenn der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung sein Einverständnis bestätigt hat (§ 129 Abs. 5 TKG 2021).“*

Die neu hinzugekommene Ansicht der RTR, wonach ein rein telefonischer Vertragsabschluss, in dessen Rahmen die VZF zur Verfügung gestellt wird, nicht möglich ist, stellt eine gravierende und unverhältnismäßige Einschränkung in der gelebten Praxis dar, die sowohl für Betreiber als auch für Endnutzer erhebliche negative Auswirkungen hat und daher aus den folgenden Gründen überarbeitet werden sollte:

Die Unverhältnismäßigkeit ergibt sich zunächst daraus, dass diese Auffassung eine gesicherte Einsicht einer VZF durch den Endkunden in allen denkmöglichen Fallkonstellationen während einer telefonischen Vertragsanbahnung leugnet und damit den rein telefonischen Vertragsabschluss de facto für die Zukunft ausschließt. Dies zielt jedoch an der gelebten Realität vorbei, da Endkunden, die auf telefonischem Weg einen Vertrag abschließen wollen, mehrere einfache Möglichkeiten haben, währenddessen die VZF einzusehen: Beispielsweise indem sie diese auf einem zweiten Endgerät (zB PC, Tablet) während der telefonischen Anbahnung öffnen oder ihr Smartphone in den Lautsprechermodus schalten und währenddessen die übermittelte VZF auf demselben Gerät einsehen und bestätigen oder sich die Unterlagen von einer dritten Person vorlesen lassen bevor der Vertrag abgeschlossen wird. Die erläuternden Bemerkungen (EB) zu § 129 Abs 5 TKG 2021 stehen dem bisher Gesagten nicht entgegen, da sie an ihrem Wortlaut gemessen, nur von objektiven technischen Gründen sprechen, die einem Abschluss des Vertrages entgegenstehen „können“, jedoch nicht in allen Fällen müssen. In diesem Sinn kann ein per Telefon durchgeführte Verkaufsgespräch der Einsichtnahme der

VZF in jenen seltenen Fällen entgegenstehen, in denen der Endkunde währenddessen die VZF nicht auf einem separaten Gerät oder demselben Gerät (das beispielsweise in den Lautsprechermodus geschaltet wird), dies muss jedoch nicht der Fall sein. In den meisten Fällen wird eine solche Einsichtnahme während der telefonischen Anbahnung möglich sein, was die RTR in der Erstversion des Praxishandbuchs bestätigend angedeutet, jedoch nunmehr gestrichen hat. Aus diesen Gründen sollte Auffassung der RTR angepasst und der rein telefonische Vertragsabschluss nicht ausgeschlossen werden um auch vom Gesetzgeber nicht gewollte praktische Nachteile für potentiell interessierte Kunden zu vermeiden.

Aus Endkundensicht wird ein Endkunde, der auf einen Vertragsabschluss per Telefon vertraut, dieser Möglichkeit zukünftig beraubt und zum abschließend rechtsgültigen Vertragsabschluss auf einen anderen Vertriebskanal verwiesen. Dies wird ihn nicht nur Zeit und Mühen kosten, sondern vor allem Unverständnis und Verwirrung und in Folge Kundenunzufriedenheit auslösen, da ein solcher Prozess nicht bekannt und wesentlich zeitintensiver und komplexer als ein rein telefonsicher Vertragsabschluss ist. Die Bedeutung des telefonischen Vertragsabschlusses lässt sich auch anhand der Anzahl von telefonischen Kontaktaufnahmen, die zu Vertragsabschlüssen geführt haben, verdeutlichen, die alleine im Jahr 2021 sowohl im B2C- als auch B2B-Bereich von Magenta erheblich war. Die Auffassung der RTR lässt sich auch nicht mit dem Argument des Übereilungsschutzes beim telefonischen Vertragsabschluss begründen, da hierfür bereits mit dem FAGG sowie dem KSchG ausreichende Schutzbestimmungen festgelegt sind, die weiterhin in Geltung bleiben.

Auf Sicht der Anbieter bedeutet diese Auffassung einen gravierenden Einschnitt in die Vertriebsmöglichkeiten, da der telefonische Vertragsabschluss eliminiert wird bzw. neben der telefonischen Vertragsanbahnung auf einen zusätzlich zweiten Vertriebskanal aufgesplittet wird, um den Abschluss durchführen zu können. Dies geht auch am praktischen Kundeninteresse vorbei. Insgesamt werden Anbietern Prozessimplementierungen aufgebürdet und Kundenunzufriedenheit in Folge zeitintensiverer und überbordend komplexerer Abschlussvorgänge generiert.

Magenta regt daher an, dass ein rein telefonischer Vertragsabschluss, in dessen Rahmen auch die VZF zur Verfügung gestellt wird weiterhin möglich bleibt und nicht per se ausgeschlossen wird.
--

Seite 20: „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.“

Der Rabatt, der durch die Koppelung von Produkten in einem Bündel entsteht, kann entsprechend der EB zu § 135 Abs 11 TKG 2021 in einer allgemeinen Formulierung angemerkt werden, ein konkret betragliche genannter Rabatt lässt sich in der VZF allerdings nicht abbilden. Dies verdeutlichen die folgenden Gründe:

Rabatte, die sich aus Rabattsystemen wie beispielsweise MagentaEins ergeben, hängen in ihrer betraglichen Endsumme von mehreren Bedingungen und Voraussetzungen ab. Dazu gehören beispielsweise die Fragen, ob ein Tarif überhaupt MagentaEins-fähig ist, ob die Voraussetzungen für die Bündelkombination (zB aus berechtigtem Internettarif und mindesten einem weiteren Mobilfunktarif auf der gleichen Wohnadresse) vorliegen, oder ob weitere Faktoren vorliegen, die trotz Bestehens mehrerer Produkte einen Rabatt verhindern (zB wenn ausschließlich mehrere Mobilfunktarife in einem Haushalt vorliegen, jedoch kein berechtigter Internettarif, dann kommt kein Rabatt zustande, oder auch wenn es sich bei der Koppelung von Internet- und Mobilfunk Produkten nicht um die gleiche Haushaltsadresse handelt etc.). Unter der gesetzlichen Vorgabe, dass die VZF zum „frühestmöglichen Zeitpunkt“ ausgestellt werden muss, sind all diese Faktoren zum erforderlichen Zeitpunkt der Ausstellung der VZF nicht abschließend bekannt. Der Endkunde kann daher nur über die Möglichkeit eines Rabatts im Rahmen von MagentaEins informiert werden, über die Voraussetzungen, die seine Produktauswahl erfüllen muss, um in den Genuss des Rabatts zu kommen und darüber welche Faktoren einen potentiellen Rabatt verhindern könnten. Es kann jedoch zum gefordert frühen Zeitpunkt der Ausstellung der VZF kein betraglich bezifferter Rabatt genannt werden. Dies zu verlangen würde, neben den genannten Gründen der Unmöglichkeit, außerdem dem Zweck der VZF widersprechen, wonach der Endkunde Tarife miteinander vergleichen können soll, um einen schlechteren Tarif von einem gegebenenfalls besseren unterscheiden zu können. Für diesen Schutzzweck reichen dem Kunden jedoch, die in der VZF ausgewiesenen Informationen, auch wenn der Rabatt nicht betraglich ausgewiesen ist, denn durch die konkrete Rabatthöhe wird der Kunde im Endergebnis bloß potentiell bessergestellt, jedoch nicht schlechter. Er kann daher auch ohne betraglich ausgewiesenem Rabatt, die ausgewiesenen Konditionen mit alternativen Angeboten vergleichen und die Gewissheit haben, dass der zu vergleichende Tarif, unter den ihm bekannt gegebenen Voraussetzungen für den Rabatt, nur besser jedoch nie schlechter werden kann. Eine mögliche zusätzliche Rabattierung wegen MagentaEINS, im Sinne einer Begünstigung für den Kunden im Vergleich zur VZF, wird vollends im Vertrag selbst ausgewiesen.

<p>Magenta regt daher an, dass der Rabatt in der VZF nur generisch durch die zu erfüllenden Voraussetzungen, Bedingungen und Hinderungsgründen angeführt wird, jedoch nicht in Form eines konkreten Betrages, da dies zum Zeitpunkt der Ausstellung der VZF nicht möglich ist.</p>
--

Seite 23: „Unter dieser Rubrik sollte folgender Satz angeführt werden: „Im Rahmen des Vertragsabschlusses sind für Sie günstigere abweichende Vereinbarungen von dieser Vertragszusammenfassung möglich.““

Magenta begrüßt, dass dieser Satz beibehalten wurde und möchte in diesem Zusammenhang anmerken, dass für begünstigende Vertragsänderungen, dem Schutzzweck der VZF entsprechend, keine weitere VZF ausgestellt werden sollte. Aus dem Schutzzweck dieser Informationsverpflichtung ergibt sich nämlich, dass der Kunde Tarife, auch im Falle der Änderung von Vertragskonditionen, vergleichen können muss, um einer möglichen Schlechterstellung entgegenwirken zu können. Bei einer reinen Besserstellung realisiert sich dieses Risiko nicht, weshalb in solchen Fällen auch keine VZF ausgestellt werden sollte. Bestehende, gegebenenfalls zu besseren Konditionen geänderte Verträge, sollten daher unbeschadet und ohne das Erfordernis einer VZF weitergelten. Dies sollte im Sinne der Rechtssicherheit ausdrücklich im Praxishandbuch ausgeführt sein.

Magenta regt daher an, dass eine begünstigende Änderung in den Verträgen mit dem Endkunden, im Vergleich zur VZF, keine Ausstellung einer weiteren VZF erfordern sollte.

Für Rückfragen zu dieser Stellungnahme und weiteren Input stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,



T-Mobile Austria GmbH  
VP Corporate Affairs