

An die

RTR-GmbH

konsultationen@rtr.at

Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien

T 05 90 900-3241 | F 05 90 900-3178

E telekom@wko.at

W <http://wko.at/telekom>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter
IC 10/16/Dipl.-Jur. NEY

Durchwahl
3241

Datum
17.01.2022

Stellungnahme zur öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zu den Änderungen im „Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung“

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

Die RTR-GmbH konsultiert Änderungen zum sog. „Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung“, einer Meinungsäußerung/ Interpretation der Behörde zu einem EU-Rechtsakt, nun adaptiert an das TKG 2021.

Wir haben im ersten Entwurf des Handbuchs in unserer Stellungnahme vom 4. Juni 2020 gesehen, dass der Regulator ein weiterentwickeltes Verständnis seiner Rolle als Berater und Dienstleister der Branche zum Ausdruck bringen möchte.

Wir möchten auch zur vorliegenden Konsultation unterstreichen, dass ein zurückhaltender Ansatz in dem Sinne geboten ist, dass etwas, was weder Verordnungs- (Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243) noch Gesetzgeber im Detail geregelt haben, sie bewusst nicht regeln wollten. Es gibt keine grundsätzliche Vermutung für eine Ergänzungsbedürftigkeit, wenn etwas nicht positiv geregelt ist. Das ist auch kein Widerspruch dazu, dass in der Praxis die Rechtsanwendung erwartungsgemäß Fragen aufwirft. Nur sehen wir hier in erster Linie Platz zur Entfaltung und Gestaltung durch die Normadressaten, der nicht behördlicherseits ex ante eingeengt werden sollte.

Diesen Ansatz sehen wir am ehesten dann erfüllt, wenn eine Skizzierung der Gestaltungsmöglichkeiten im Mittelpunkt des Handbuchs steht. Und das bedeutet auch, es den Anbietern zu überlassen, wie sie die Gestaltungsfreiräume im Marktumfeld umsetzen – Freiräume müssen Freiräume bleiben – unter Klärung, wo die äußeren gestalterischen Grenzen bei der Vertragszusammenfassung sind, aber sich nicht in Detailregelungen zu verlieren.

Damit wären wir dann wieder beim unterstrichenen Aspekt, dass das Handbuch kein Umsetzungsrechtsakt sein kann, diesen Anspruch auch gar nicht erhebt und dennoch als Mitteilung des nationalen Regulators von großer Bedeutung ist und hilfreich sein kann.

Jenseits dieser rechtsdogmatischen Implikationen und Ausführungen zur ermöglichenden Funktion des Handbuchs sind wir als gesetzliche Interessensvertretung natürlich immer im Sinne unserer Mitglieder an einem Dialog mit der Regulierungsbehörde interessiert.

Zu den Neuerungen im Handbuch im Detail:

Wir begrüßen die neuen Ausführungen auf Seite 6, wonach eine Tabelle, die die Abschlagszahlung nach § 135 Abs 12 und 13 TKG 2021 im monatlichen Verlauf abbildet, nicht zwingend erforderlich ist, sondern die Anbieter sich dafür entscheiden können. Dies entspricht der Regelung im TKG und den Vorgaben des EECC; man könnte das allenfalls noch klarer formulieren.

Widersprechen müssen wir jedoch den Ausführungen auf Seite 8ff zu telefonischen Vertragsanbahnungen / -abschlüssen. Wenn hier im Handbuch festgehalten werden soll, dass bei einem per Telefon durchgeführten Verkaufsgespräch es objektiv nicht möglich ist, eine VZF zur Verfügung zu stellen, dann ist das in dieser Absolutheit nicht richtig und steht so auch nicht in den EB zu § 129 Abs. 5 TKG 2021. Diese werden zwar zum Beleg herangezogen, dabei wird jedoch verkannt, dass es darin heißt, dass per Telefon durchgeführte Verkaufsgespräche einer Zurverfügungstellung der Vertragszusammenfassung vor Abschluss des Vertrages entgegenstehen *können*, aber gerade nicht müssen. Je nach Ausgestaltung und Einbettung des Telefonats in weitere Kontakte mit dem Kunden kann eine VZF sehr wohl zur Verfügung gestellt werden.

Der verkürzende Schluss, dass telefonische Vertragsabschlüsse de facto für die Zukunft ausgeschlossen sind, ist falsch. Endkunden, die auf telefonischem Weg einen Vertrag abschließen wollen, können verschiedene Möglichkeiten haben, währenddessen oder zuvor die VZF einzusehen: Beispielsweise indem sie ihnen vorab im Shop ausgehändigt wird und sie sich dann später im Telefonat darauf beziehen oder indem sie diese auf einem zweiten Endgerät (z.B. PC, Tablet) während der telefonischen Anbahnung öffnen oder ihr Smartphone in den Lautsprechermodus schalten und währenddessen die übermittelte VZF auf demselben Gerät einsehen bevor der Vertrag abgeschlossen wird. In diesem Sinn gab es entsprechende Ausführungen in der ersten Version des Praxishandbuchs, die dem Rechnung getragen haben und die offensichtlich nur aufgrund der Fehlinterpretation der Erläuterungen zu § 129 Abs. 5 TKG 2021 im Entwurf gestrichen wurden.

Davon abgesehen ist es auch nicht Aufgabe der Behörde, durch eine eigenwillige Auslegung irgendeine Art von vermeintlichem Übereilungsschutz einzuziehen. Einen solchen bietet bereits in hinreichendem Umfang das FAGG. Im Übrigen legen viele Kunden Wert auf einen relativ unkomplizierten und raschen Vertragsschluss am Telefon und hätten für einen Verweis auf einem Telefonat nachgelagerte Vertriebswege, die sie noch beschreiten müssten, und dem damit einhergehenden Zeitaufwand und den Umständen kein Verständnis.

Zu den Ausführungen zur Form der Bereitstellung (S. 10f) haben wir bereits in unserer Stellungnahme vom 4. Juni 2020 angemerkt, dass es überschießend ist, wenn es heißt: „Grundsätzlich gilt, dass der Anbieter dem Kunden (Interessenten) die VZF ... in einer Art und Weise zur Verfügung stellt, dass dieser gesichert davon Kenntnis nimmt.“ Im Ergebnis bedeutet das eine Gewährsübernahme durch die Anbieter für die Kenntnisnahme eines Dokumentes durch den Kunden - eine rechtlich nicht haltbare Konstruktion. Leider findet sich dieser Passus (versehentlich?) noch immer im Handbuch und sollte nun wirklich dringend entfernt werden. Er ist nicht nur rechtssystematisch unhaltbar, weil er eine Gewähr für eine Kenntnisnahme fordert, die außerhalb der Sphäre der Anbieter stattfindet, sondern auch der Gesetzgeber war sich dessen bewusst und hat genau das nicht gefordert, als er in den EB zu § 129 Absatz 4 TKG 2021 ausgeführt hat, dass dem Endnutzer „*Gelegenheit* zur Kenntnisnahme eingeräumt werden“ muss.

Bitte, diesen Satz zu streichen. Einem Sender kann man allenfalls auferlegen, bei einer Mitteilung entsprechende Formatvorgaben zu beachten und sie auf den Weg zum Empfangsbereich des Empfängers zu geben.

Zur Ausfüllhilfe auf Seite 19 sei angemerkt, dass ein Hinweis auf eine Indexierung gerade nicht erforderlich ist, weil ihn die Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243, die insofern abschließend ist (siehe Stellungnahme des Fachverbandes vom 4. Juni 2020 zum Erstentwurf des Praxishandbuchs), nicht fordert. Die EU-Verordnung ist hier weder ergänzungsbedürftig noch ergänzungsfähig. Außerdem würde das die Informationen nur unnötig aufblähen zulasten der Rezipierbarkeit. Daher sollten die Ausführungen nach „Sofern eine Indexierung ...“ gestrichen werden.

Zur Ausfüllhilfe wird auf Seite 20 angemerkt, dass es dort heißt, dass bei Kombiprodukten der gewährte Rabatt in die VZF aufzunehmen sei. Dies ist jedoch oft nicht möglich, da die Gewährung eines Rabattes von verschiedenen Bedingungen und der Wahl des Kunden abhängen kann und zwar auch der Höhe nach. Zum Zeitpunkt der VZF kann ein konkreter Betrag daher nicht benannt werden. Es sind allenfalls seine Voraussetzungen und die zu erfüllenden Bedingungen beschreibbar. Bitte daher diese Ausführungen zurückzunehmen.

Auf Seite 21 wurde ergänzt: „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.“ Da die in § 129 Abs. 1 TKG 2021 genannten Informationen vor Vertragsschluss zu erteilen sind - und das kann laut Judikatur (worauf in den EB hingewiesen wird) in AGB und EB erfolgen - ist der Kunde also immer vor Abschluss des Vertrags verpflichtend über die für ihn geltenden AGB und/oder Entgeltbestimmungen aufgeklärt. Eine separate Ausweisung in der Vertragszusammenfassung ist daher überschießend, weshalb diese Ergänzung gestrichen werden sollte.

Auf Seite 23 wird angemerkt, dass im Rahmen des Vertragsabschlusses für den Kunden günstigere abweichende Vereinbarungen von der VZF möglich sind. Schutzzweck der Informationsverpflichtung ist es, eine Schlechterstellung des Kunden beim Vertragsschluss zu verhindern. Diese Gefahr besteht aber bei günstigeren Vereinbarungen gegenüber der ausgegebenen VZF gerade nicht. Daher ist in diesem Fall auch keine aktualisierte VZF bereitzustellen. Die gegenteilig lautenden Ausführungen sollten daher gestrichen werden.

Mit der Bitte um Berücksichtigung dieser Stellungnahme verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in grey ink, consisting of the letters 'A.' followed by a stylized 'Ney'.

Dipl.-Jur. Andreas Ney LL.M.
(Geschäftsführer-Stv.)