



Praxishandbuch

zur

Vertragszusammenfassung

Best Practice

Erläuterungen und Ausfüllhilfe zur Vertragszusammenfassung

Erstellt von der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post

Stand: 07.03.2022

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Mariahilfer Straße 77–79
1060 WIEN, ÖSTERREICH
www.rtr.at

E: rtr@rtr.at
T: +43 1 58058-0
F: +43 1 58058-9191

FN 208312t, HG Wien
UID-Nr.: ATU43773001



Inhalt

1	Die Vertragszusammenfassung (VZF)	3
1.1.	Einleitung und rechtliche Grundlagen für die Vertragszusammenfassung	3
2	Adressaten der Vertragszusammenfassung	4
2.1	In welchen Vertragssituationen muss eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt werden?	6
2.2	Zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form ist die Vertragszusammenfassung bereitzustellen?	9
3	Ausfüllhilfe für die Vertragszusammenfassung	16
4	Verweise und Hintergrundinformationen	25
5	Checkliste zu den Formvorgaben der VZF	26
6	Anhang: Formular-Muster zur Vertragszusammenfassung	27
7	Fiktives Beispiel für eine VZF	28

1 Die Vertragszusammenfassung (VZF)

1.1. Einleitung und rechtliche Grundlagen für die Vertragszusammenfassung

Die *Richtlinie (EU) 2018/1972 vom 11.12.2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation* (in weiterer Folge: „EECC“) sieht in Art. 102 Abs. 3 für Anbieter öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste die Verpflichtung vor, Verbrauchern „klare und leicht lesbare Vertragszusammenfassungen“ bereit zu stellen, deren Mindestinhalte in der genannten Bestimmung (kurz) angeführt werden. In der „*Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 der Kommission vom 17.12.2019 zur Festlegung eines Musters für die Vertragszusammenfassung, das von den Anbietern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste gemäß der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates zu verwenden ist*“ (in weiterer Folge: „VO“), werden diese Informationspflichten für die Anbieter öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste vor Abschluss von Verträgen mit Endnutzerinnen und Endnutzern im Detail geregelt. Konkret ist ein Vertragszusammenfassungsblatt gemäß Anhang der VO zu erstellen, welches bestimmte Mindestinformationen zu enthalten hat.

Die genannten europarechtlichen Vorgaben wurden in § 129 Abs. 4 und Abs. 5 des Telekommunikationsgesetzes 2021 (TKG 2021), BGBI I Nr. 190/2021, umgesetzt, die wie folgt lauten:

(4) *Sofern es sich nicht um die Bereitstellung eines M2M-Übertragungsdienstes handelt, haben Anbieter, die den Verpflichtungen gemäß Abs. 1 unterliegen, den Verbrauchern klare und leicht lesbare Vertragszusammenfassungen bereit zu stellen. Diese Zusammenfassungen legen die Hauptelemente der Informationspflichten gemäß Abs. 1 dar und haben dem Muster nach der Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243, ABl Nr. L 336, S. 274, zur Festlegung eines Musters für die Vertragszusammenfassung, das von den Anbietern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste gemäß der Richtlinie (EU) 2018/1972 zu verwenden ist, zu entsprechen sowie die darin festgelegten Informationen als Hauptelemente zu enthalten. Sie sind ordnungsgemäß mit den entsprechenden Informationen auszufüllen und Verbrauchern vor Abschluss des Vertrages – auch bei Fernabsatzverträgen – kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Erteilung dieser Informationen stellt eine aufschiebende Bedingung für das Zustandekommen des Vertrages dar.*

(5) *Ist es aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abschluss des Vertrages zur Verfügung zu stellen, hat dies anschließend ohne ungebührliche Verzögerung zu erfolgen. Der Vertrag wird wirksam, wenn der Verbraucher nach Erhalt der Vertragszusammenfassung sein Einverständnis bestätigt hat.*

Aufgrund des Detaillierungsgrades der Regelungen in der oben angeführten VO und der Fülle an Informationen, die überdies einem zwingend vorgegebenen Formular-Muster, das sich im Anhang dieses Handbuchs befindet, entsprechen müssen, ergeben sich bei der Umsetzung dieser rechtlichen Erfordernisse in der Praxis zahlreiche offene Fragen, die einer Klärung bedürfen.

Diesem Bedürfnis soll das vorliegende Handbuch – auch unter Berücksichtigung von § 182 Abs. 3 TKG 2021 – entgegenkommen. Sein Bestreben ist es, anhand typischerweise in der Praxis zu erwartender Probleme und Fragestellungen mögliche Lösungen aufzuzeigen, wie den neuen Anforderungen und Zielsetzungen des Gesetzgebers im Alltag des Geschäftsbetriebes rechtssicher entsprochen werden kann. Zur weiteren Erläuterung findet sich im Anhang auch ein fiktives Beispiel, wie die VZF gestaltet sein kann.

Der Inhalt dieses Handbuchs beschränkt sich auf Fragen betreffend die VZF, welche sich aus dem TKG 2021, dem EECC und der VO ergeben. Darüber hinausgehende Aspekte wie datenschutzrechtliche Problemstellungen und das Verhältnis zu anderen Rechtsvorschriften wie beispielsweise dem FAGG und KSchG werden in diesem Handbuch nicht behandelt. Es wird auch darauf hingewiesen, dass die endgültige Klärung einiger Rechtsfragen im Zusammenhang mit den Nutzerrechten des TKG 2021 in die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichtsbarkeit fällt.

Die gegenständliche VO ist seit dem 21.12.2020 in Geltung. Das TKG 2021 ist seit dem 01.11.2021 in Kraft. In diesem Handbuch wird keine Bewertung darüber getroffen, ab welchem Zeitpunkt ein bestimmtes Produkt bzw. bestimmte Produktbestandteile auf Grund von Übergangsbestimmungen im TKG 2021 in die VZF aufzunehmen sind.

Die in diesem Praxishandbuch dargestellten Erläuterungen geben die Ansicht der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, wieder. Sie werden in regelmäßigen Abständen einem Review unterzogen, um insbesondere allfällige sich aus der Praxis ergebende Fragen einer Lösung zuzuführen. Wesentliche Leitlinie ist auf der einen Seite eine Umsetzung, die die Ziele der VZF in Hinblick auf die Sicherstellung von Transparenz für Endnutzerinnen und Endnutzer gewährleistet. Auf der anderen Seite soll die administrative Umsetzung auf Seite der Anbieter möglichst einfach ermöglicht werden, um bestehende Geschäftsmodelle beibehalten zu können.

2 Adressaten der Vertragszusammenfassung

Umfasst sind auf Anbieterseite „Anbieter anderer öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste als für die Bereitstellung von Diensten der Maschine-Maschine-Kommunikation genutzter Übermittlungsdienste“ (Art 1 der VO) bzw. Anbieter, sofern diese keinen M2M-Übertragungsdienst bereitstellen (§ 129 Abs. 4 TKG 2021). Dies bedeutet, dass Anbieter von Übertragungsdiensten der Maschine-Maschine-Kommunikation keine Vertragszusammenfassung zur Verfügung stellen müssen. M2M-Übertragungsdienste werden in § 4 Z 37 TKG 2021 als „*Kommunikationsdienste, bei denen der Anbieter auf technischer Ebene sicherstellt, dass diese ausschließlich für Dienste verwendet werden können, bei denen eine automatische Übermittlung von Daten und Informationen zwischen Geräten oder*

Software-Anwendungen ohne oder nur mit geringfügiger menschlicher Beteiligung stattfindet“ definiert. Bei gängigen Kommunikationsprodukten, bei denen es im Belieben der Endnutzerin steht, den Dienst allenfalls für eine Maschine-Maschine-Kommunikation zu verwenden, ist hingegen eine VZF erforderlich. Wenn beispielsweise eine handelsübliche SIM-Karte in eine Alarmanlage gelegt wird, ist eine VZF zur Verfügung zu stellen.

Wenn ein Bereitsteller iSD TKG 2021 lediglich die Herstellung eines Anschlusses für einen Endnutzer übernimmt, der Kommunikationsdienst selbst aber von einem (anderen) Unternehmen erbracht wird, ist für die Herstellung des Anschlusses keine VZF bereit zu stellen. Sofern der Bereitsteller der Endnutzerin aber über die Herstellung hinaus dauerhaft Entgelte für die Erbringung eines Kommunikationsdienstes als Anbieter verrechnet, hat er eine VZF zur Verfügung zu stellen.

Auf Endnutzerseite sind Verträge mit Verbraucherinnen und Verbrauchern erfasst. Darüber hinaus haben Anbieter auch Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht eine VZF bereit zu stellen, sofern diese nicht ausdrücklich zugestimmt haben, auf die Anwendung der Bestimmung nach § 129 Abs. 4 TKG 2021 (d.i. die Bestimmung zur VZF) zu verzichten (§ 129 Abs. 3 TKG 2021).

Die Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 3 TKG 2021 sehen in diesem Zusammenhang vor, dass dem betroffenen Endnutzer ein aktives Wahlrecht, u.a. auf die Bereitstellung einer VZF zu verzichten, eingeräumt und dieses auf informierter Basis ausgeübt werden muss. Vor diesem Hintergrund erscheint es notwendig, dass der betroffene Endnutzer dieses Wahlrecht „aktiv“ im Sinne einer „gesonderten Zustimmung“ zum Verzicht – wie in den Erläuternden Bemerkungen ausgeführt wird – wahrnimmt und beispielsweise eine Klausel auf einem Anmeldeformular explizit bestätigen muss. Hingegen scheint es nicht der Intention des österreichischen Gesetzgebers zu widersprechen, wenn dieser ausdrückliche Verzicht auf die Vertragszusammenfassung gemeinsam mit dem Verzicht auf die Anwendung der weiteren in § 129 Abs. 3 und § 135 Abs. 4 TKG 2021 angeführten Endnutzerbestimmungen erfolgt.

Unter die in § 129 Abs. 3 TKG 2021 genannten Unternehmen können – auch wenn sie die Voraussetzungen des Klein- und Kleinstunternehmen nach § 3 Z 66 TKG 2021 erfüllen – keine Anbieter von Internetzugangsdiensten, welchen Dienste von einem Wholesale-Anbieter zur Verfügung gestellt werden, fallen, da sie selbst einen Kommunikationsdienst erbringen und daher keine Endnutzer im Sinne des § 4 Z 14 TKG 2021 sind.

2.1 In welchen Vertragssituationen muss eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt werden?

Vertragsänderungen in einem aufrechten Vertragsverhältnis

Unbestritten ist, dass bei Neuverträgen (Erstanmeldungen) eine VZF bereit zu stellen ist. Ob dies bei späteren Vertragsänderungen auch der Fall ist, wird von der Art der Änderung abhängen.

Bei schlichten Vertragsverlängerungen, bei welchen unter Beibehaltung der bisherigen Konditionen (insbesondere des Tarifs inkl. der AGB, Leistungsbeschreibungen, Entgeltbestimmungen und allfälliger sonstiger Vereinbarungen, z.B. Kundenbindungsprogramme) lediglich die Mindestvertragsdauer in der Regel gegen Gewährung eines geldwerten Vorteils wie etwa der Zurverfügungstellung eines Endgerätes, verlängert wird, ist keine VZF bereitzustellen.

Will der Anbieter auch bei schlichten Vertragsverlängerungen eine Abschlagszahlung für das (neue) Endgerät gemäß § 135 Abs. 13 TKG 2021 vereinbaren, muss er eine entsprechend adaptierte Tabelle in die Vertragsverlängerung aufnehmen. Nur in so einem Fall wird es zulässig sein, auch den unverbindlichen Verkaufspreis (UVP) ausschließlich in das Vertragsverlängerungsdokument aufzunehmen, da davon auszugehen ist, dass der Fall der bloßen Verlängerung der Mindestvertragsdauer nicht das ausschlaggebende Kriterium für die Aufnahme des UVP in die VZF gemäß den Erläuternden Bemerkungen zu § 135 Abs. 12 und 13 TKG 2021 war. Selbstverständlich können Anbieter aber auch bei einer schlichten Vertragsverlängerung eine VZF bereitstellen.

Bei allen anderen Arten von Vertragsänderungen (z.B. Änderung der Überschreitungsentgelte für im Grundentgelt enthaltene Freieinheiten) wird die Bereitstellung der VZF davon abhängen, ob es sich um einvernehmliche oder vom Anbieter einseitig initiierte Vertragsänderungen handelt.

Wenn sich aufgrund einvernehmlicher Vertragsänderungen Abweichungen zu den in der VZF genannten Parametern ergeben, hat der Anbieter eine VZF bereitzustellen. Dies betrifft auch Verträge, die vor dem Inkrafttreten der Bestimmungen über die VZF abgeschlossen wurden (sogenannte „Bestandsverträge“ oder „Altverträge“). Solange „Altverträge“ unverändert bleiben, ist es hingegen nicht erforderlich, nachträglich eine VZF bereitzustellen.

In Fällen nicht ausschließlich begünstigender einseitiger Vertragsänderungen sind der Endnutzerin die vom Anbieter beabsichtigten Änderungen gemäß § 135 Abs. 8 TKG 2021 auf einem dauerhaften Datenträger mitzuteilen, sodass eine (zusätzliche) Information im Rahmen einer VZF abdingbar erscheint.

Aber auch wenn ein Anbieter nach Vertragsabschluss ausschließlich begünstigende einseitige Vertragsänderungen vornimmt, werden diese den Bestandskundinnen und

Bestandskunden aus Marketinggründen erfahrungsgemäß kommuniziert, weshalb die Übermittlung einer VZF nicht zwingend notwendig ist.

Es steht Anbietern natürlich frei, bei jeder Vertragsänderung eine VZF bereitzustellen.

Bei Vertragsverlängerungen, bei denen gleichzeitig ein Tarifwechsel stattfindet (darunter wird in concreto bei bestehenden Verträgen die Begründung einer neuen Vertragsbindung gegen Zurverfügungstellung eines Endgerätes oder eines sonstigen geldwerten Vorteils iVm einem Tarifwechsel verstanden), ist aufgrund der EG 9 und 14 der VO davon auszugehen, dass derartige Änderungen von der Verpflichtung zur Bereitstellung einer VZF umfasst sind, da sich im Falle eines Tarifwechsels regelmäßig die Entgelte und/oder die verfügbaren Freieinheiten ändern.

Bei der Ausstellung einer neuen VZF ist in diesem Zusammenhang zu berücksichtigen, dass auch die Informationen zur Art des zur Verfügung gestellten Gerätes und ggfs. die Angabe des UVP angepasst werden.

Nach § 135 Abs. 13 TKG 2021 ist eine allfällig vorgesehene Abschlagszahlung für ein überlassenes Endgerät in Form einer Tabelle in den Vertrag aufzunehmen. Wenn der Anbieter sich dafür entscheidet, diese Abschlagszahlung auch in die VZF aufzunehmen, was die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, ausdrücklich begrüßt, ist bei Vertragsverlängerungen in oben dargestelltem Sinn die dafür erforderliche Tabelle entsprechend zu aktualisieren.

Tarifwechsel

Wie bereits oben ausgeführt, werden im Zuge des Wechsels der Tarifoption Parameter geändert, welche in der VZF zwingend angeführt werden müssen. Daraus folgt, dass bei einer derartigen Vertragsänderung jedenfalls eine VZF bereitgestellt werden muss. Dies gilt sowohl bei Postpaid- als auch bei Prepaid-Verträgen (Weiteres zu diesem Vertragstyp noch unten).

Zusatzpakete

Bei Bestellung von Zusatzpaketen zu Verträgen (z.B. zusätzliches Datenvolumen, zusätzliche Roamingeinheiten in Drittstaaten, zusätzliches Fernsehpaket mit weiteren Fernsehkanälen) ist insbesondere danach zu unterscheiden, ob diese Zusatzpakete mit einer Vertragsbindung im Sinne einer jederzeitigen Kündigungsmöglichkeit verbunden sind oder nicht. Eine echte Tarifoption, die für sich ein eigenes Tarifmodell darstellt (z.B. ein Grundentgelt mit verschiedenen inkludierten Leistungen), stellt hingegen kein Zusatzpaket im genannten Sinn dar.

Wenn neben einer Neuanmeldung noch Zusatzpakete bestellt werden, die nicht jederzeit kündbar sind, d.h. bei welchen eine Kündigungsfrist einzuhalten ist, ist es erforderlich, auch diese Pakete in die VZF aufzunehmen, um einem der Hauptzwecke der VZF – nämlich die Ermöglichung von Vergleichen zwischen verschiedenen Angeboten – Genüge zu tun.

Werden Zusatzpakete, unabhängig ob diese nur mit einer Mindestbindung bestellt werden können oder nicht, nach Abschluss des Grundvertrages bestellt, kann auf die

Bereitstellung einer VZF verzichtet werden. Da hier der Grundvertrag bereits besteht, erscheint somit der o.a. Hauptzweck der VZF nicht mehr verwirklichbar, da der Endnutzer bei der Inanspruchnahme von Zusatzpaketen an den Anbieter des Grundvertrages gebunden ist. Ungeachtet des mangelnden Erfordernisses einer VZF in diesem Fall ist aber sicherzustellen, dass der Endnutzer die notwendigen Informationen über die genaue Ausgestaltung, den Leistungsinhalt und die Konditionen (Preis etc.) des Pakets vor dessen Bestellung erhält.

Sollte hingegen das Zusatzpaket die Bindungsdauer für den gesamten Vertrag, d.h. (auch) für den Grundvertrag ändern, hat der Anbieter ungeachtet der obigen Ausführungen eine VZF für den Grundvertrag inklusive neuem Zusatzpaket zur Verfügung zu stellen, da ein für die VZF relevantes Kriterium geändert wird.

Prepaid-Verträge

Hinsichtlich der Frage, ob eine VZF sowohl bei Postpaid- als auch bei Prepaid-Verträgen bereitzustellen ist, ist darauf hinzuweisen, dass weder die VO noch das TKG 2021 zwischen diesen beiden Vertragsarten differenziert. Somit ist auch bei Prepaid-Verträgen eine VZF zur Verfügung zu stellen.

Wenn zum Zeitpunkt des Erwerbs des Prepaid-Starterpaket (SIM-Karte) noch kein Tarif aktiviert ist, sondern dieser erst später ausgewählt werden muss, wird zunächst ein bloßer Kaufvertrag über die SIM-Karte abgeschlossen. Da hier vorerst nur die SIM-Karte erworben wird, die Nutzung des Anschlusses aber erst von der später zu erfolgenden Wahl eines Tarifes abhängig ist, werden die wesentlichen Dienstmerkmale, über die in der VZF zu informieren ist (Menge allfälliger Freieinheiten, Entgelte etc.), erst zu letztgenanntem Zeitpunkt spezifiziert. Dies spricht dafür, dass bei derartigen Vertragstypen die Verpflichtung zur Bereitstellung der VZF erst im Zuge der Auswahl des gewünschten Tarifes besteht, weil erst dann jene Vertragsdetails, über welche in der VZF im Wesentlichen zu informieren ist, tatsächlich feststehen. Bei einem Tarifwechsel gilt das oben unter der entsprechenden Überschrift Ausgeführt.

Ist hingegen der SIM-Karte beim Erwerb des Prepaid-Starterpaket bereits ein Tarif zugeordnet, mit dem die Endnutzerin auch die in der Regel im Starterpaket bereits inkludierten Freieinheiten in Anspruch nehmen kann, muss der Endnutzerin (spätestens) vor Erwerb des Starterpaket eine VZF zur Verfügung gestellt werden. Kann die Endnutzerin in weiterer Folge, z.B. nach Verbrauch der inkludierten Freieinheiten, einen (anderen) Tarif wählen, ist eine erneute VZF notwendig. Auf welche Weise die VZF bei Prepaid-Verträgen bereitgestellt werden kann, siehe unter „Form der Bereitstellung“.

Ob auch der Kauf von Ladebons bei Prepaid-Verträgen von der Verpflichtung zur Übermittlung einer VZF umfasst ist, ist zu verneinen (siehe Anhang der VO, Teil B, Abschnitt „Preis“; arg. „verbrauchsabhängige Entgelte“), da die Information über die verbrauchsabhängigen Entgelte schon in der VZF des Grundvertrages enthalten sein muss und diese somit redundant wäre.

Zu erfassende Kundendaten

Hinsichtlich der Frage, welche Daten des Endnutzers bzw. des Interessenten zwecks Erstellung der VZF erhoben werden dürfen, ist darauf hinzuweisen, dass lediglich jene Daten zu erheben bzw. in die VZF aufzunehmen sind, welche zu deren Erstellung zwingend benötigt werden. Dies kann von der Art des Produktes oder von der Identität des Endnutzers abhängig sein. Wenn ein Anbieter beispielsweise die rechtlich vorgeschriebenen Angaben nach der TSM-VO (im Formular unter „Geschwindigkeiten des Internetdienstes“ angeführt) standortspezifisch beauskunftet, ist dafür die Anschrift der Endnutzerin bzw. der Interessentin erforderlich. Die Angabe der Kunden- bzw. Telefonnummer wäre wiederum dann notwendig, wenn das Angebot an einen (Bestands-)Kunden von der Zugehörigkeit zu einem bestimmten Kundenbindungsprogramm abhängt.

Es steht Anbietern frei, beim tatsächlichen Vertragsabschluss bessere Konditionen zu gewähren. In diesem Fall ist eine entsprechend aktualisierte VZF bereitzustellen, da nur auf diese Weise sichergestellt ist, dass die VZF den Zweck der Beweisbarkeit der vereinbarten Vertragsinhalte erfüllt und klar ist, welche Inhalte „integraler Bestandteil des Vertrags“ nach § 129 Abs. 6 TKG 2021 werden.

2.2 Zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form ist die Vertragszusammenfassung bereitzustellen?

Zeitpunkt der Bereitstellung

Nach Art. 102 Abs. 3 letzter Absatz EECC bzw. § 129 Abs. 4 TKG 2021 ist die VZF grundsätzlich vor Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellen, sofern dem nicht „objektive technische Gründe“ entgegenstehen. Diese Gründe müssen zwingend sein, d.h. reine Praktikabilitätserwägungen allein rechtfertigen die verspätete Bereitstellung nicht (arg „objektive“ Gründe).

Als „objektiver technischer Grund“ kann gemäß den Erläuternden Bemerkungen zu § 129 Abs. 5 TKG 2021 ein per Telefon durchgeführtes Verkaufsgespräch in Betracht kommen. Ein rein telefonischer Vertragsabschluss, in dessen Rahmen auch die VZF zur Verfügung gestellt wird, ist nach Ansicht der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, nur eingeschränkt möglich (vgl. dazu auch die Ausführungen auf Seite 13). Darunter fallen jedoch nicht Kontakte mit Endnutzerinnen und Endnutzern, bei denen ein Vertragsabschluss zwar telefonisch angebahnt, der konkrete Vertragsabschluss dann aber über einen anderen Vertriebskanal (in einem Shop oder online) erfolgt. Auch die vorherige Anforderung einer VZF im Shop des Anbieters oder über die Kundenhotline, die z.B. mit einem Code o.ä. versehen und damit deutlich bestimmbar ist und auf die dann während des konkreten telefonischen Vertragsabschlusses referenziert wird, stellt keinen rein telefonischen Vertragsabschluss dar. Ungeachtet dessen sind gegebenenfalls die Bestimmungen des KSchG bzw. FAGG zu Vertragsabschlüssen im Fernabsatz zu beachten.

Art 102 EECC bzw. § 129 Abs. 1 TKG 2021 sieht neben der Vertragszusammenfassung noch weitere (vorvertragliche) Informationspflichten des Anbieters vor.

Die VZF ist der Endnutzerin bzw. der Interessentin gemäß ihren Angaben und der von ihr getroffenen Auswahl vom Anbieter zur Verfügung zu stellen. Dies gilt sowohl für Neukundinnen und Neukunden als auch Kundinnen und Kunden, die schon einen Vertrag mit dem entsprechenden Anbieter haben und nach dem Inkrafttreten des TKG 2021 am 01.11.2021 beispielsweise einen Tarif- oder Produktwechsel durchführen wollen. Bei Bestandskundinnen und Bestandskunden muss die VZF dabei allfällige Rabatte aufgrund von Kundenbindungsprogrammen berücksichtigen. Nähere Informationen, bei welchen Arten von Vertragsänderungen eine VZF bereitzustellen ist, siehe unter Punkt 2.1.

Die VZF erzeugt für den Endnutzer bzw. Interessenten keinerlei Bindungswirkung, d.h. er ist zu einem Vertragsabschluss zu den angegebenen Bedingungen in keiner Weise verpflichtet.

Auch die weiteren in § 129 Abs. 1 TKG 2021 vorgesehenen Informationen nach § 5a KSchG, § 4 FAGG und Anhang VIII des EECC sind der Endnutzerin bzw. Interessentin vor Vertragsabschluss zu erteilen und verpflichten diese nicht zu einem Vertragsabschluss.

Eine bestimmte Reihenfolge der Erteilung der obigen Informationen (VZF und weitere Informationen nach § 129 Abs. 1 TKG 2021) ist dem TKG 2021 nicht zu entnehmen. Eindeutig wird hingegen bestimmt, dass die vorgenannten Informationen jedenfalls vor Vertragsabschluss zu erteilen sind. (vgl. Satz 1 in § 129 Abs. 1 TKG 2021: „*Bevor ein Verbraucher durch einen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, hat der Anbieter....zu erteilen [...]*“).

Die Bereitstellung der VZF ist gemäß § 129 Abs. 4 letzter Satz TKG 2021 eine aufschiebende Bedingung für das Zustandekommen des Vertrages. Leichte Mängel bei der Zurverfügungstellung der VZF, insbesondere hinsichtlich der Form, die den Schutzzweck der VZF nicht gefährden, werden in der Regel das Zustandekommen des Vertrages nicht beeinträchtigen, wobei dies von einer Einzelfallprüfung abhängen wird. Im Zweifel wird bei der Beurteilung der VZF und eines damit einhergehenden Vertragsabschlusses jedoch ein strenger Maßstab anzulegen sein.

Hinsichtlich der Frage, wie lange der Anbieter an den Inhalt der VZF gebunden ist (d.h. wie lange der Endnutzer einen Vertrag zu den in der VZF angeführten Konditionen abschließen kann, ohne Änderungen akzeptieren zu müssen), ist zu beachten, dass dem Endnutzer grundsätzlich eine angemessene Überlegungsfrist (um entsprechende Vergleiche zu ermöglichen, siehe dazu auch unter der folgenden Überschrift) einzuräumen ist, deren konkrete Dauer allerdings – je nach den individuellen Umständen – unterschiedlich sein kann. So wird eine Bindungsfrist von (beispielsweise) lediglich einem Tag nur dann gerechtfertigt sein, wenn die Kürze dieser Bindungsfrist aus objektiv nachvollziehbaren Gründen zwingend erforderlich ist und die Endnutzerin darauf entsprechend hingewiesen wird (z.B. sogenannte „Black

Friday“-Angebote mit dem Hinweis „gültig bis heute 24:00 Uhr“ oder bei begrenzt verfügbaren Endgeräten: „Angebot gültig, solange der Vorrat reicht“).

Dass die VZF eine Bindungswirkung (unter den hier dargelegten Bedingungen) entfaltet, ist u.a. aus dem Zweck der Regelungen über die VZF abzuleiten. Dieser besteht darin, dem (potenziellen) Endnutzer bzw. Interessenten einen Vergleich zwischen verschiedenen, für ihn interessanten Angeboten zu ermöglichen. Dieser Zweck würde verfehlt, wenn die VZF keinerlei Verbindlichkeit aufweisen würde, da in diesem Fall fiktive Tarifkonditionen, welche womöglich tatsächlich gar nicht (mehr) verfügbar sind, in die VZF aufgenommen werden könnten, sodass ein Vergleich mit realen Angeboten hinfällig wäre. Eine Interpretation, wonach die VZF keinerlei Bindungswirkung entfalte und reinen Informationscharakter besäße, würde somit dem Zweck der einschlägigen Bestimmungen zuwiderlaufen und die VZF de facto sinnlos werden lassen. Ein Hinweis in der Vertragszusammenfassung auf deren generelle Unverbindlichkeit kann daher nicht zulässig sein.

Kommt es nach erfolgter Bereitstellung einer VZF auf deren Grundlage zu einem Vertragsabschluss, so werden deren Inhalte nach § 129 Abs. 6 TKG 2021 zu einem integralen Bestandteil des Vertrags. Abweichende Vereinbarungen sind grundsätzlich möglich, soweit diese ausdrücklich vereinbart werden, wobei eine Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen nach § 135 Abs. 8 TKG 2021 davon unberührt bleibt.

Bei Änderungen im Zuge des Vertragsabschlusses ist jedenfalls eine aktualisierte VZF, die die ausdrücklich vereinbarten Inhalte reflektiert, bereitzustellen, da nur auf diese Weise sichergestellt ist, dass die VZF den Zweck der Beweisbarkeit der vereinbarten Vertragsinhalte erfüllt.

Nach Wahl der Endnutzerin gilt jedoch ein Kontrahierungszwang zu den in der ursprünglichen VZF enthaltenen Konditionen, sofern dem Vertragsabschluss nicht objektiv nachvollziehbare Gründe entgegenstehen, wie z.B., dass das in der VZF angeführte Endgerät nicht mehr verfügbar ist, das entsprechende Produkt eingestellt oder in den für die VZF relevanten Parametern geändert wurde. Wenn absehbar ist, dass ein Produkt in den für die VZF relevanten Parametern geändert bzw. gänzlich eingestellt wird, sollte in die VZF ein Hinweis aufgenommen werden, dass das Produkt in der vorliegenden Form nur noch bis zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügbar ist.

Hinsichtlich Änderungen nach erfolgtem Vertragsabschluss und der Bereitstellung einer aktualisierten VZF wird auf die Ausführungen unter Punkt 2.1 („In welchen Vertragssituationen muss eine VZF bereitgestellt werden?“) verwiesen.

Form der Bereitstellung

Aus den bestehenden inhaltlichen Vorgaben ergibt sich, dass die VZF auch eine Zusammenfassung wesentlicher Punkte der für das potenzielle Vertragsverhältnis maßgeblichen AGB darstellt und primär – aber nicht ausschließlich – Informationscharakter hat. Letztgenannter Umstand ist aus EG 261 des EECC und EG 7 der VO abzuleiten, welche dazu Folgendes festhalten:

„[...] Um den Endnutzern die Entscheidung zu erleichtern, sollten die Betreiber auch eine Zusammenfassung der wichtigsten Vertragsbedingungen zur Verfügung stellen [...] Im Interesse der Vergleichbarkeit und zur Verringerung der Befolgungskosten sollte die Kommission nach Konsultation des GEREK ein Muster für solche Vertragszusammenfassungen festlegen. [...]“

„[...] Der inhaltliche Schwerpunkt der Vertragszusammenfassung sollte auf den wichtigsten Informationen liegen, die der Verbraucher benötigt, um Angebote zu vergleichen und eine fundierte Entscheidung zu treffen [...]“

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.

Zweck der Vertragszusammenfassung ist es somit, der Endnutzerin die Entscheidung für ein bestimmtes, für sie optimal geeignetes Kommunikationsprodukt zu erleichtern. Das vorgegebene Muster soll der Vergleichbarkeit der verschiedenen Angebote dienen und es der Endnutzerin ermöglichen, ihre Entscheidung in Kenntnis aller für sie relevanten Produktdetails zu treffen. An dieser Prämisse hat sich die inhaltliche Ausgestaltung der VZF im Rahmen der rechtlich verbindlichen Vorgaben zu orientieren.

Dass die VZF aber nicht nur rein informativen Charakter hat, wurde unter Punkt 2.2 „Zeitpunkt der Bereitstellung“ bereits dargelegt.

Grundsätzlich hat der Anbieter dem Endnutzer bzw. Interessenten die VZF – abhängig vom jeweiligen Vertriebskanal – zum frühestmöglichen Zeitpunkt vor Vertragsabschluss – in einer Art und Weise zur Verfügung zu stellen, dass dieser von ihrem gesamten Inhalt Kenntnis nehmen kann.

Im Sinne einer Best Practice empfiehlt die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, Anbietern jedoch eine Form der Bereitstellung der VZF zu wählen, die eine gesicherte Kenntnisnahme der VZF ermöglicht.

Besonders begrüßt werden dabei Darstellungsformen in Zusammenhang mit der elektronischen Übermittlung einer VZF, bei denen diese im Volltext bzw. in einer Voransicht auf der Weboberfläche angezeigt wird, die Endnutzerin den Erhalt der VZF aktiv im Web bestätigen muss und die VZF dann in weiterer Folge heruntergeladen werden kann.

Auch eine Bestätigung des Erhalts der VZF über ein SMS erscheint denkbar. Anbieter sollten aber auch berücksichtigen, dass es Endnutzerinnen und Endnutzer gibt, die eine elektronische VZF nicht öffnen können und entsprechende Vorsorge treffen, dass auch diesen die VZF in einer alternativen Form zur Verfügung gestellt wird.

Auch eine entsprechende Bestätigung der VZF über das Kundenportal des Anbieters bei Bestandskundinnen und Bestandskunden wäre denkbar.

In diesem Zusammenhang ist eine dauerhafte Zurverfügungstellung der VZF im Kundenportal als Serviceleistung des Anbieters empfehlenswert.

Unter Berücksichtigung der verschiedenen Vertriebskanäle schlägt die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, daher vor, bei (potenziellen) Postpaid-Verträgen die VZF in folgender Form bereitzustellen:

Im Shop: Grundsätzlich obliegt dem Anbieter die Wahl, in welcher Form er die VZF bereitstellt. Es muss jedoch möglich sein, dass der Endnutzer die VZF für einen bestimmten Dienst/Tarif im Shop in Papierform anfordern kann. Eine Übermittlung der VZF per E-Mail sollte im Shop nur an eine zu diesem Zweck vom Endnutzer bekanntgegebene E-Mail-Adresse erfolgen. Aus dem EECC bzw. § 129 TKG 2021 ergibt sich, dass es der Endnutzerin bzw. Interessentin im Shop ohne weiteres möglich sein muss, eine VZF zu bekommen, ohne einen Vertrag abzuschließen. Doch auch wenn der Vertragsabschlussprozess für einen bestimmten Tarif/Dienst im Shop bereits läuft, muss es für den Endnutzer nach Erhalt der VZF leicht möglich sein, den Bestellprozess abzubrechen, bevor er an eine verbindliche Bestellerklärung gebunden ist.

Bei der Hotline: Die VZF für einen bestimmten Dienst/Tarif kann grundsätzlich von jeder potenziellen Endnutzerin bzw. Interessentin – auch ohne konkreter Vertragsabschlussabsicht – bei der Hotline angefordert werden und ist auf Nachfrage kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

In diesem Zusammenhang erscheint eine Bereitstellung der VZF während eines telefonischen Verkaufsgesprächs, im Zuge dessen auch der Vertrag selbst wirksam zustande kommen soll, nur eingeschränkt möglich, wenn auch nicht gänzlich ausgeschlossen. Sofern der Anbieter in einem einzigen Telefonat die VZF zur Verfügung stellen und den Vertrag selbst abschließen will, muss er sicherstellen, dass der Endnutzer VOR dem telefonischen Vertragsabschluss die Möglichkeit hat, vom Inhalt der VZF Kenntnis zu nehmen und hat er dies im Streitfall auch zu beweisen. Aus Gründen der Rechtssicherheit sollte die Bereitstellung der VZF und der Vertragsabschluss selbst nicht in einem einzigen Telefonat erfolgen. In den meisten Fällen wird nämlich eine Bereitstellung während eines telefonischen Verkaufsgesprächs nicht möglich sein, weil realistischer Weise kaum ein Endnutzer neben einem Telefonat auf dem Display seines Smartphones eine teilweise mehrseitige VZF durchlesen und erfassen kann.

Sofern der Anbieter nach § 129 Abs. 5 TKG 2021 die VZF erst nach Vertragsabschluss zur Verfügung stellen kann und er das Einverständnis hinsichtlich der VZF konkludent einholen möchte, muss dieser sicherstellen, dass der Endnutzerin bekannt ist, dass sie beispielsweise mit der Aktivierung der SIM-Karte auch den Erhalt der VZF bestätigt. Im Streitfall obliegt es dem Anbieter, die konkludente Zustimmung der Endnutzerin zweifelsfrei zu beweisen.

Die Frist, innerhalb welcher der Endnutzer die VZF bestätigen muss, bemisst sich nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen (vgl. § 865 ABGB). Es wird zulässig sein, dem Endnutzer für diese Bestätigung eine Frist zu setzen, die den Umständen des Vertragsabschlusses entsprechend angemessen sein muss. Denkbar wäre auch, dass der Anbieter nach dem telefonischen Vertragsabschluss die bestellten Services sofort freischaltet, diese aber wieder sperrt, wenn der Endnutzer das Einverständnis zur VZF nicht binnen einer angemessenen Frist gibt und er über dieses Vorgehen nachvollziehbar im Telefonat aufgeklärt wird.

Bei einer Onlinebestellung ist die Bereitstellung der VZF als PDF-Download (spätestens) vor der verbindlichen Bestellerklärung der Endnutzerin empfehlenswert. An dieser Stelle wird nochmals darauf hingewiesen, dass es die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, besonders begrüßt, wenn die VZF, bevor diese heruntergeladen werden kann, im Volltext bzw. in einer Voransicht auf der Weboberfläche angezeigt wird und die Endnutzerin den Erhalt der VZF aktiv im Web bestätigen muss. Es muss der Endnutzerin vor Abgabe eines rechtswirksamen Angebots jederzeit leicht möglich sein, den Bestellprozess abzubrechen.

Auf einer Messe oder beim Besuch des Endnutzers bzw. Interessenten vor Ort: Wie im Shop obliegt auch in diesem Fall die Form der Bereitstellung der VZF grundsätzlich dem Anbieter. Sofern der Endnutzer bzw. Interessent die VZF in Papierform wünscht, dies aber in der genannten Vertriebssituation – anders als im Shop – nicht möglich ist, könnte dem Endnutzer beispielsweise auch ein Tablet vorgelegt werden, auf welchem dieser die VZF lesen kann, um – wie von der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, empfohlen – sicherzustellen, dass er die VZF auch tatsächlich zur Kenntnis nimmt. Auch eine zusätzliche Bestätigung des Erhalts der VZF über einen Link an eine zu diesem Zweck bekanntgegebene E-Mail-Adresse erscheint zweckmäßig.

Bei Prepaid-Verträgen ist hinsichtlich der Form der Bereitstellung der VZF Folgendes auszuführen:

EG 6 der VO sieht beispielsweise die Möglichkeit vor, die VZF „*in die Verkaufsverpackung oder das Gerät*“ zu integrieren. Dazu ist anzumerken, dass dies mit dem Erfordernis der Zurverfügungstellung der VZF vor Vertragsabschluss in Widerspruch steht, zumal der Endnutzerin in der Praxis das Öffnen der Verpackung vor Vertragsabschluss in der Regel nicht gestattet ist.

Bei Prepaid-Verträgen erscheinen daher folgende Möglichkeiten der Zurverfügungstellung der VZF beim Erwerb des Starterpakets praktikabler:

- Angabe eines Links auf der Verpackung des Starterpakets, unter welchem die VZF heruntergeladen werden kann
- Hinweis auf der Verpackung des Starterpakets, dass die VZF bei der Hotline des Anbieters angefordert werden kann
- Ermöglichung einer Kontaktaufnahme z.B. per WhatsApp, um die VZF zu erhalten
- Anbringung der VZF außen auf der Verpackung des Starterpakets etwa in einer Hülle, welche gesondert geöffnet werden kann, z.B. in Form eines Kuverts



- Veröffentlichung der VZF im Shop bzw. Einzelhandel in Form eines Aushanges und Aushändigung an Interessentinnen und Interessenten auf Nachfrage

Für spätere Vertragsänderungen gelten die Ausführungen unter Punkt 2.1 zu Vertragsänderungen und Tarifwechsel.

Festzuhalten ist, dass die VZF für den Endnutzer bzw. Interessenten kostenfrei bereit zu stellen ist, um keine Barrieren hinsichtlich der Vornahme von Vergleichen mit anderen Angeboten aufzubauen und den Endnutzer in seiner Entscheidungsfreiheit nicht zu beschränken. Auch für eine Übermittlung der VZF dürfen deshalb keine Entgelte verlangt werden (z.B. Portokosten).

In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass die Bereitstellung einer VZF die gesonderte Vereinbarung von AGB nicht ersetzen kann. Eine solche ist somit unabhängig von der Zurverfügungstellung einer VZF notwendig.

3 Ausfüllhilfe für die Vertragszusammenfassung

Nachfolgend finden sich Erklärungen zu den einzelnen Punkten der Vertragszusammenfassung, die sich an der Struktur des im Annex der Durchführungsverordnung enthaltenen Musters, das sich auch im Anhang dieses Handbuchs befindet, orientieren. Unter den einzelnen Punkten werden zunächst die entsprechenden Erläuterungen aus der VO bzw. dem Anhang zur VO angeführt, die Anmerkungen der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, zum jeweiligen Punkt finden sich in der darunterliegenden Tabelle. Sofern Musterformulierungen (*in kursiver Schrift*) für die Umsetzung genannt werden, ist darauf hinzuweisen, dass die entsprechenden Regelungen aus den AGB zu übernehmen sind, falls diese von den genannten Beispielen abweichen.

„Name des Dienstes“

- Dienst oder Markenname des angebotenen Kommunikationsdienstes

„Anbieter/Logo des Anbieters“

- Logo kann rechts von der Überschrift „Vertragszusammenfassung“ eingefügt werden.

„Kontaktangaben“

- Kontaktangaben können zusätzlich zu einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer auch ein Kontaktformular umfassen.

EG 10 der VO sieht die Angabe einer E-Mail-Adresse oder der Telefonnummer vor. Demgemäß ist nur eine der beiden Kontaktmöglichkeiten zwingend anzugeben, die andere lediglich optional.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass (auch) jene Kontaktdaten genannt werden, an die sich die Endnutzerin mit Beschwerden wenden kann. Auch die Angabe einer Chatadresse odgl. ist möglich. Nicht ausreichend wird ein indirekter Verweis auf Kontaktinformationen sein (z.B. www.anbieter.at/kontakt).

- Die VZF muss datiert sein.

„Dienst(e) und Geräte“

- Hauptmerkmale des Kommunikationsdienstes

Vorschläge für eine Beschreibung des Kommunikationsdienstes:

- *Festnetz-Sprachtelefonie*
- *Festnetz-Sprachtelefonie über VoIP*
- *mobile Sprachtelefonie*
- *mobiler Internetzugang*
- *Festnetz-Internetzugang*
- *TV (Fernsehübertragungsdienst)*

Bei Bündelprodukten ist beispielsweise Folgendes anzuführen: Festnetz-Sprachtelefonie + Festnetz-Internetzugang + TV

Bei Bündelprodukten, insbesondere im Unternehmerbereich, bei denen Kommunikationsdienste nur einen Teil von komplexen Gesamtlösungen darstellen, genügt es, jene Bündelteile, die keinen Kommunikationsdienst betreffen, in der VZF nur schlagwortartig darzustellen und einen Verweis auf den Vertragsinhalt aufzunehmen.

- Art der zur Verfügung gestellten Geräte

z.B. *iPhone xxx* (Marke, Type) oder *Cube xxx* (Marke, Type, Hersteller)

Die exakte Gerätebezeichnung ist dann erforderlich, wenn das Gerät in das Eigentum des Endnutzers übergehen soll, da es sich in diesem Fall um ein für den Endnutzer entscheidungsrelevantes Kriterium für den Vertragsabschluss handeln wird.

- Angabe der Menge/des Volumens pro Abrechnungszeitraum

Unter einer umfassende Darstellung des Dienstes fallen auch Informationen zu den jeweils maßgeblichen Taktungen für Sprachtelefonie und Datendienste („Blockrounding“). Wenn es sich hingegen um eine sogenannte Flat-Rate handelt, die Verbindungen in grundsätzlich unbeschränktem Ausmaß umfasst, ist die Angabe der Taktung nicht notwendig.

- Angabe der Zahl der im Dienst enthaltenen Anrufe in Minuten, Anzahl der Nachrichten und enthaltenen Datendienste inklusive Angabe einer allfälligen Fair-Use-Regelung bei Roaming

Der Punkt „Fair-Use-Regelung“ könnte dabei in der Vertragszusammenfassung wie folgt dargestellt werden:

Nutzung des Tarifs im EU-Ausland (Roaming) möglich: Ja / Nein
Wenn ja, gibt es dabei Einschränkungen? Ja / Nein

Falls es Einschränkungen gibt, soll ein Verweis auf die (Roaming-) Fair-Use-Policy unter Angabe des im Ausland verfügbaren Datenvolumens erfolgen. Hinsichtlich des genauen Inhalts bzw. der genauen Regelungen der Fair-Use-Policy genügt an dieser Stelle ein Verweis auf die entsprechende Website (unter Angabe der exakten Link-Adresse) des Anbieters zur Fair-Use-Policy.

Hinsichtlich des Dienstmerkmals „TV (Fernsehübertragungsdienst)“ sind gemäß Anhang der VO grundsätzlich die in diesem Dienst enthaltenen Kanäle anzuführen. Sollte dies aufgrund der hohen Anzahl an Kanälen nicht möglich sein, wird vorgeschlagen, einen entsprechenden Link auf die Website des Anbieters anzugeben, unter dem ein Dokument mit der genauen Auflistung/Darstellung der Kanäle heruntergeladen werden kann. Aus dieser Auflistung lassen sich jedoch keine Rechtsfolgen dahingehend ableiten, ob das Programmbouquet einseitig geändert werden kann. Dies stellt eine zivilrechtliche Frage dar, die im Rahmen dieses Praxishandbuchs nicht abschließend geklärt werden kann.

„Geschwindigkeiten des Internetdienstes und Abhilfen bei Problemen“

- Angabe der minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden und maximalen Geschwindigkeit bei Festnetzinternetzugängen
- Angabe der geschätzten maximalen Geschwindigkeit bei Mobilfunkinternetzugängen
- Zusammenfassung der Rechtsbehelfe, die dem Endnutzer bei einer Abweichung zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Geschwindigkeit zur Verfügung stehen

Hinsichtlich der o.a. Angaben wird auf die von der RTR veröffentlichte „Checkliste vertragliche Mindestinhalte nach Art. 4 Abs. 1 VO (EU)2015/2120 (TSM-VO) verwiesen, die unter https://www.rtr.at/checkliste_vertragliche_mindestinhalte abrufbar ist.

Da Art. 102 Abs. 3 lit f) EECC auf Art. 4 Abs. 1 d) TSM-VO verweist, erscheint auch die Angabe der beworbenen Geschwindigkeit in der VZF erforderlich.

Beispiel:

Bei mobilem Internetzugang:

Geschätzte maximale Geschwindigkeit	Beworbene Geschwindigkeit
xx Mbit/s Download	xx Mbit/s Download
xx Mbit/s Upload	xx Mbit/s Upload

Bei Festnetzinternetzugang:

Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit	Beworbene Geschwindigkeit
xx Mbit/s Download	xx Mbit/s Download xx Mbit/s Upload	xx Mbit/s Download	xx Mbit/s Download
xx Mbit/s Upload		xx Mbit/s Upload	xx Mbit/s Upload

Vorschlag für Beschreibung des Rechtsbehelfs:

Wenn die oben angeführte Geschwindigkeit kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschritten wird, können Ihnen Gewährleistungsrechte zustehen. Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B. durch Tausch des Modems), können weitere Rechtsbehelfe (Preisminderung, Auflösung des Vertrages) zur Anwendung kommen. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können Sie bei der RTR ein Schlichtungsverfahren beantragen, wenn wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen konnten. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

„Preis“

- Angabe des Aktivierungsentgelts

Darunter fallen alle einmaligen vor oder bei Aufnahme der Diensteerbringung anfallenden Entgelte, z.B. auch das Herstellungsentgelt.

- Angabe von wiederkehrenden Entgelten pro Abrechnungszeitraum und pro Monat

Unter „Monat“ wird im Zusammenhang mit der Vertragszusammenfassung ein Kalendermonat im Ausmaß von 30 Tagen verstanden.

Bei Tarifen, bei denen der Abrechnungszeitraum z.B. lediglich 28 Tage beträgt, ist daher Folgendes anzugeben:

xx Euro für 28 Tage

xx Euro für 30 Tage

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 unter Angabe des relevanten Indexes hingewiesen werden.

Vorschlag für eine entsprechende Information in der VZF, wenn das monatliche Grundentgelt an den Verbraucherpreisindex angepasst wird:

„Das monatliche Grundentgelt unterliegt einer Preisanpassung nach dem Verbraucherpreisindex gemäß den AGB.“

- Angabe etwaiger Preisnachlässe und etwaiger Gerätepreise

Unter „Preisnachlass“ wird hier eine auf Dauer angelegte Entgeltreduktion verstanden. Solche Preisnachlässe können z.B. sein: Rabatte, Jugendbonus, Tarifreduktion „ein Leben lang“, Gratisherstellung eines Anschlusses oder ein reduziertes Herstellungsentgelt für einen Anschluss.

Bei Kombiprodukten sind nach den Erläuternden Bemerkungen zu § 135 Abs. 11 TKG 2021 sowohl 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.

Falls ein Preisnachlass bzw. Rabatt – unabhängig davon, ob es sich dabei um ein Kombiproduct handelt oder nicht – zum Zeitpunkt der Erstellung der VZF noch nicht spezifiziert werden kann, weil z.B. die Parameter für den Preisnachlass bzw. Rabatt (noch) nicht bekannt sind, ist dies spätestens beim tatsächlichen Vertragsabschluss durch Erstellung einer neuen VZF, die den Rabatt enthält, nachzuholen. Nur auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die VZF den Zweck der Beweisbarkeit der vereinbarten Vertragsinhalte erfüllt und klar ist, welche Inhalte „integraler Bestandteil des Vertrags“ nach § 129 Abs. 6 TKG 2021 werden.

Weiters bestimmen die Erläuternden Bemerkungen zu § 135 Abs. 12 und 13 TKG 2021, dass die Informationen über den in Zusammenhang mit der Abschlagszahlung zu Grunde gelegten unverbindlichen Verkaufspreis (UVP) des Endgerätes in die VZF aufzunehmen ist. Sofern kein UVP benannt ist, ist der von der Regulierungsbehörde nach § 135 Abs. 16 TKG 2021 festgelegte Ausgangswert für die Abschlagszahlung in die VZF aufzunehmen. Einzige Ausnahme von der verpflichtenden Angabe des UVP in der VZF wird eine schlichte Vertragsverlängerung sein (siehe Seite 6).

Vorschlag für eine Angabe in der Vertragszusammenfassung:

Gerätepreis: xx Euro

Unverbindlicher Verkaufspreis (UVP) bzw. der von der Regulierungsbehörde festgelegte Ausgangswert des Endgerätes für die Abschlagszahlung: xx Euro

- Kennzeichnung von Sonderangebotspreisen (inkl. Geltungsdauer) und Angabe des vollen Preises ohne Sonderangebot

Unter „Sonderangebotspreis“ wird ein zeitlich begrenztes Offert verstanden, z.B. „Aktionsgrundentgelt“, ermäßigtes Grundentgelt für einen bestimmten Zeitraum oder auch ein besonders ermäßigter Endgeräte-Preis, welcher nur für einen begrenzten Zeitraum gilt. Das Ende des Gültigkeitszeitraumes für das jeweilige Sonderangebot muss jedenfalls angegeben werden; dieser Endzeitpunkt ist auch für die Dauer maßgeblich, für welche der Anbieter an den Inhalt der VZF gebunden ist (vgl. dazu bereits oben).

- Angabe von verbrauchsabhängigen Entgelten, die nach Überschreitung der in den wiederkehrenden Entgelten enthaltenen Mengen verrechnet werden

Darunter werden Überschreitungsentgelte für die im Grundentgelt enthaltenen Anrufe in Minuten oder Sekunden, Anzahl der Nachrichten und enthaltenen Datenvolumina verstanden. Die „Überschreitungsentgelte“ beziehen sich dabei auf jene Freieinheiten, welche im Grundentgelt inkludiert

sind. Auslandseinheiten sind somit von der Verpflichtung zur Angabe nur dann umfasst, wenn diese auch bereits im Grundentgelt enthalten sind.

Bei einem Tarif, der als „unlimitiert“ beworben wird, aber tatsächlich nur 10.000 Minuten beinhaltet, muss das Entgelt für zusätzliche Einheiten nach 10.000 Minuten angegeben werden.

Sofern im monatlichen Grundentgelt keine Freieinheiten inkludiert sind, ist es ausreichend, nur die verbrauchsabhängigen Inlandspreise (Daten/Min/SMS) in der VZF anzuführen.

- Bei sonstigen Entgelten, die nicht im wiederkehrenden Preis enthalten sind, reicht es aus, in der Vertragszusammenfassung anzugeben, dass diese separat als Teil der vollständigen vorvertraglichen Informationen bereitgestellt werden, z.B. auf elektronischem Weg.

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 konkret einbeziehen will (z.B. Allgemeine und Besondere Entgeltbestimmungen zum Produkt XY). Ein pauschaler Verweis auf alle AGB und Entgeltbestimmungen des Anbieters auf dessen Website ist nicht ausreichend; es muss – insbesondere in Hinblick auf die Beweisbarkeit der vereinbarten Vertragsinhalte – eindeutig klar sein, welche konkreten Entgeltbestimmungen für das gewählte Produkt vereinbart werden sollen.

- Angabe allfälliger Verpflichtungen des Endnutzers für die Inanspruchnahme des Dienstes (falls keine Geldzahlung durch den Endnutzer)

Darunter sind z.B. zu verstehen:

- Geschäftsmodelle, welche den Verkauf von Daten als Gegenleistung für die Nutzung des Dienstes vorsehen
- Vorlage eines gültigen GIS-Bescheides für die Inanspruchnahme eines Sozialtarifes
- Wenn das Bestehen eines bestimmten Anschlusses (Festnetz, Internet) Voraussetzung für die Inanspruchnahme des konkreten Dienstes/Tarifes ist
- Nachweis einer Unternehmenszugehörigkeit bei Mitarbeitertarifen oder Nachweis des Alters bei bestimmten Jugendtarifen

„Laufzeit, Verlängerung und Kündigung“

- Angabe der konkreten Laufzeit in Monaten

Aus der VZF sollte zunächst ersichtlich sein, ob der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen wurde oder nicht.

Sollte die Mindestvertragsdauer aufgrund eines „Sonderangebotspreises“ (siehe oben) länger sein als ohne Gewährung dieses Vorteiles, so muss dies eindeutig aus der VZF ersichtlich sein.

- Kündigungsbedingungen für die Beendigung des Vertrags zum Ende der Laufzeit (auch für Bündelprodukte) und für eine etwaige vorzeitige Kündigung nach Unionsrecht und nationalem Recht

Gründe für eine vorzeitige Kündigung können beispielsweise eine einseitige Vertragsänderung nach § 135 Abs. 8 TKG 2021 oder die Ausübung eines Gewährleistungsbehelfes sein. In diesem Zusammenhang begrüßt es die RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post, ausdrücklich, wenn die Tabelle einer allfälligen Abschlagszahlung nicht nur – wie in § 135 Abs. 13 TKG 2021 vorgesehen – in den Vertrag, sondern auch direkt in die VZF aufgenommen wird.

Zur Tabelle der Abschlagszahlung ist auszuführen, dass – wie im fiktiven Beispiel der VZF, bei dem für das Endgerät ein (Gesamt-)Betrag von xx Euro gezahlt wird (d.h. nur ein gestützter Kaufpreis ohne weitere Ratenzahlungen) – einzelne Monate zusammengefasst werden können, wenn für diese eine identische Abschlagszahlung vorgesehen ist.

Beispiel zur Umsetzung für Verbraucherträge:

Kündigungsbedingungen: ein Monat (ist auch bei einer Kündigung zum Ablauf der Mindestvertragsdauer einzuhalten)

Vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kann der Vertrag nur aus einem wichtigen Grund (z.B. bei bestimmten schwerwiegenden Störungen bzw. Mängeln), oder wenn dies gesetzlich ausdrücklich vorgesehen ist, beendet werden (außerordentliche Kündigung). Sofern Sie bei Vertragsabschluss ein preisgestütztes Endgerät erhalten, können Entgelte anfallen, wenn Sie sich entscheiden, das Gerät zu behalten.

Zeitraum	xx Euro
Zeitraum	xx Euro

- Bedingungen für eine Verlängerung des Vertrages

Unter diesem Punkt kann z.B. bei Prepaid die einmalige Aufladung pro Jahr oder eine automatische Vertragsverlängerung, wenn keine Kündigung bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgt, angeführt werden.

- Angabe der Restentgelte bei vorzeitiger Kündigung

Beispiel:

Wenn der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ohne wichtigen oder ausdrücklich gesetzlich vorgesehenen Grund gekündigt wird, werden die noch offenen monatlichen Grundentgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer verrechnet.

- Informationen über Entsperrung der Endgeräte

Beispiel:

Das Endgerät ist auf die Nutzung in unserem Netz beschränkt. Kosten für Entsperrung des Endgeräts: xx Euro nach xx Monaten

„Funktionsmerkmale für Endnutzer mit Behinderungen“

Gemäß Anhang der VO, Teil B, sind entsprechende Angaben unter dieser Rubrik nur dann anzuführen, wenn das jeweils ausgewählte Produkt speziell für Endnutzerinnen und Endnutzer mit Behinderungen vorgesehene Leistungsmerkmale umfasst. Ist dies nicht der Fall, kann eine gesonderte Aufzählung bestimmter Dienste bzw. Funktionen entfallen. Hinsichtlich der im vorliegenden Zusammenhang allenfalls relevanten „Richtlinie (EU) 2019/882 vom 17.04.2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen“ ist darauf hinzuweisen, dass deren Inhalt – soweit diese die hier zu erörternde Thematik betrifft – im Wesentlichen erst ab dem 28.06.2025 verbindlich wird (Art. 2 der RL), sodass zu den aus diesem Rechtsakt gegebenenfalls erwachsenden Informationspflichten noch keine genauen Aussagen möglich sind.

Sofern entsprechende Informationen für Endnutzerinnen und Endnutzer mit Behinderungen zur Verfügung stehen, können diese insbesondere aufgrund ihres Umfangs auch separat zur Verfügung gestellt werden.

Sollte der Tarif/Dienst keine speziell für Endnutzerinnen und Endnutzer mit Behinderungen vorgesehenen Leistungsmerkmale umfassen, kann diese Rubrik mit „nicht zutreffend“ gekennzeichnet werden.

„Sonstige Angaben“

- Darunter fallen zusätzliche Informationen, die nach Unionsrecht oder nationalem Recht notwendig sind. Als Beispiele werden in der VO Informationen

über Anbieterwechsel, Sicherheit, Umgang mit personenbezogenen Daten, Energieverbrauch, verursachte CO2-Emissionen genannt.

Unter dieser Rubrik sollte folgender Satz angeführt werden:

„Im Rahmen des Vertragsabschlusses sind für Sie günstigere, von dieser Vertragszusammenfassung abweichende Vereinbarungen möglich.“

Werden im Rahmen des Vertragsabschlusses tatsächlich günstigere Konditionen vereinbart, ist eine aktualisierte VZF bereitzustellen.

Weiters können beispielsweise folgende Angaben angeführt werden:

- Angabe eines Links auf ein allenfalls bestehendes Kundenbindungsprogramm, unter dem die näheren Bedingungen desselben in einem separat speicherbaren Dokument angeführt sind
- Angabe zu Zahlungsmodalitäten (z.B. SEPA-Lastschriftverfahren)

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

4 Verweise und Hintergrundinformationen

Richtlinie (EU)2018/1972 vom 11.12.2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>

Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 vom 17.12.2019 zur Festlegung eines Musters für die Vertragszusammenfassung, das von den Anbietern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste gemäß der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates zu verwenden ist: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R2243&from=HU>

Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz (Telekommunikationsgesetz 2021 – TKG 2021) erlassen wird:
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011678>

5 Checkliste zu den Formvorgaben der VZF

Die folgende Checkliste unterstützt Sie bei der Prüfung, ob alle Formvorgaben der VO eingehalten wurden.

Formvorgabe	Erfüllt?
nicht länger als eine einseitig bedruckte A4-Seite außer aus Gründen der Barrierefreiheit	
<p>bei gebündelten Diensten, d.s. Dienste, die mind. einen Internetzugangsdienst oder einen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst umfassen, nicht länger als drei einseitig bedruckte A4-Seiten</p> <p><i>Anmerkung: Da die meisten Mobilfunktarife eine Kombination aus mobiler Sprachtelefonie und mobilem Internetzugangsdienst sind, darf die VZF länger als eine A4-Seite sein. Auch bei den Festnetztarifen ist idR ein Internetzugang enthalten.</i></p> <p><i>Im Zweifel sollte jedoch auch bei Diensten, die keinen Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst beinhalten, der Lesbarkeit und der notwendigen Informationen auf der VZF der Vorrang vor der Einhaltung der Formvorgabe von einer einseitig bedruckten A4-Seite gegeben werden.</i></p>	
Hochformat	
Kurze Sätze	
Deutlich unterscheidbare Überschriften	
Ausreichend Platz zwischen Seitenrändern und Text der VZF	
Schriftart: Im Sinne der Lesbarkeit Schriftgröße von mindestens 12 Punkt	
Überschrift: größere Schriftgröße	
Serifenlose Schriftart	
Keine Fachsprache, Fachjargon und Abkürzungen	
Sparsame Verwendung von visuellen Elementen	
VZF muss datiert sein.	

[Name des Dienstes]

[Anbieter/Logo des Anbieters]

[Kontaktangaben]

Vertragszusammenfassung

- Diese Vertragszusammenfassung enthält die Hauptbestandteile dieses Dienstleistungsangebots, wie es das EU-Recht¹ vorschreibt.
- Sie erleichtert den Vergleich verschiedener Angebote.
- Vollständige Informationen über die Dienstleistung sind in anderen Dokumenten enthalten.

Dienst(e) und Geräte

[...]

Geschwindigkeiten des Internetdienstes und Abhilfen bei Problemen

[...]

Preis

[...]

Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

[...]

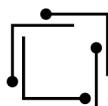
Funktionsmerkmale für Endnutzer mit Behinderungen

[...]

Sonstige Angaben

[...]

¹ Artikel 102 Absatz 3 der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (ABl. L 321 vom 17.12.2018, S. 36).

**RTR**

Super-Tarif xy
x.x.2022

Muster-GmbH
Musterstraße xx
A-xxxx Wien
E-Mail: beschwerden@muster.at
Tel: +43 xxxxxxxx

Vertragszusammenfassung

- Diese Vertragszusammenfassung enthält die Hauptbestandteile dieses Dienstleistungsangebots, wie es das EU-Recht¹ vorschreibt.
- Sie erleichtert den Vergleich verschiedener Angebote.
- Vollständige Informationen über die Dienstleistung sind in anderen Dokumenten enthalten.

Dienst(e) und Geräte

Supertarif xy (mobile Sprachtelefonie - Taktung 60/1,
mobiler Internetzugang - Abrechnung in 64 kB-Schritten)

- 1000 Freiminuten österreichweit
- 1000 SMS österreichweit
- 20 GB österreichweit
- 200 Min. von Österreich in die EU
- 100 Min. von Österreich nach sowie in der Schweiz, Türkei & USA
- 500 MB in der Schweiz, Türkei & USA

Nach Ausschöpfung des inkludierten Datenguthabens von 20 GB österreichweit wird der Anschluss für die weitere Nutzung von Datenverbindungen gesperrt.

Nutzung des Tarifs im EU-Ausland (Roaming) möglich: Ja / Nein

Wenn ja, gibt es dabei Einschränkungen? Ja / Nein

Im EU-Ausland stehen Ihnen von den 20 GB 15 GB zur Verfügung.

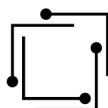
Bitte beachten Sie für die Nutzung im EU-Ausland unsere „Fair Use Policy“ unter <https://muster.at/fairusepolicy>

Gerät: Hyperphone B30 lite 128GB rot

Geschwindigkeiten des Internetdienstes und Abhilfen bei Problemen

Geschätzte maximale Geschwindigkeit	Beworbene Geschwindigkeit
xxx Mbit/s Download	xxx Mbit/s Download
xxx Mbit/s Upload	xxx Mbit/s Upload

Wenn die oben angeführte Geschwindigkeit kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschritten wird, können Ihnen Gewährleistungsrechte zustehen. Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B. durch Tausch des Modems), können weitere Rechtsbehelfe (Preisminderung, Auflösung des Vertrages) zur Anwendung kommen. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können Sie bei der RTR ein Schlichtungsverfahren beantragen, wenn wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen konnten. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.



RTR

Preis

xx Euro pro Monat (inkl. USt.) Dieses monatliche Entgelt unterliegt einer Preisanpassung nach dem Verbraucherpreisindex gemäß den AGB.

Aktivierungsentgelt: 0 Euro

jährliche Mobile-Service-Pauschale: xx Euro (inkl. USt.), das sind xx/Monat

monatlicher Gesamtpreis: xx Euro (inkl. USt.)

Nach Verbrauch der vertraglich inkludierten Freieinheiten werden folgende Entgelte verrechnet:

- Sprachtelefonie national in alle Netze österreichweit: xx pro Minute
- SMS national: xx pro SMS
- Sprachtelefonie von Österreich in die EU: xx pro Minute
- Sprachtelefonie von Österreich in die Schweiz, Türkei und USA: xx pro Minute
- Sprachroaming in der Schweiz und der Türkei: xx abgehend/xx ankommend pro Minute
- Sprachroaming in den USA: xx abgehend/xx ankommend pro Minute
- Datenroaming in der Schweiz, Türkei und den USA: xx pro MB

Hinweis: Weitere verbrauchsabhängige Entgelte für nicht im monatlichen Entgelt inkludierte Leistungen finden Sie unter <https://www.muster.at/supertarifxy>. Sonstige Entgelte finden Sie unter <https://www.muster.at/sonstigeentgelte>

Gerätepreis: xx Euro

unverbindlicher Verkaufspreis (UVP): xx Euro

Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und die Vertragsbindung beträgt 24 Monate.

Kündigungsbedingungen: ein Monat (ist auch bei einer Kündigung zum Ablauf der Mindestvertragsdauer einzuhalten)

Vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kann der Vertrag nur aus einem wichtigen Grund (z.B. bei bestimmten schwerwiegenden Störungen bzw. Mängeln), oder wenn dies gesetzlich ausdrücklich vorgesehen ist, beendet werden (außerordentliche Kündigung).

Sofern Sie bei Vertragsabschluss ein preisgestütztes Endgerät erhalten, können Entgelte anfallen, wenn Sie sich entscheiden, das Gerät zu behalten:

1. bis 6. Monat	xx Euro
7. Monat	xx Euro
8. Monat	xx Euro
.....

Wenn der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ohne wichtigen oder ausdrücklich gesetzlich vorgesehenen Grund gekündigt wird, werden die noch offenen monatlichen Grundentgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer verrechnet.



Funktionsmerkmale für Endnutzerinnen und Endnutzer mit Behinderungen

nicht zutreffend

Sonstige Angaben

Im Rahmen des Vertragsabschlusses sind für Sie günstigere, von dieser Vertragszusammenfassung abweichende Vereinbarungen möglich.

Unser Kundenbindungsprogramm finden Sie hier: <https://www.muster.at/kundenbindung>

¹ Artikel 102 Absatz 3 der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (ABl. L 321 vom 17.12.2018, S. 36).