



<b>RTR - GmbH</b>					
GZ:                    /                    /					
eingel. am: <b>03. Mai 2016</b>					
GF - TK	TKK	GF - RF	KOA		
F	T	R	B	V	FM



BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65  
www.arbeiterkammer.at  
DNR 10403924

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

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel <b>501 65</b> Fax <b>501 65</b>	Datum
-	BAK- KS/GSt/DZ/MS	Mag Daniela Zimmer	DW 2722 DW 2693	28.04.2016

## Änderung der Mitteilungsverordnung nach § 25 Abs 3 TKG

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des im Betreff genannten Entwurfes und nimmt dazu wie folgt Stellung:

### Änderungsmotiv:

Anlass für die vorliegende Novelle zur Mitteilungsverordnung sind die mit BGBl I 134/2015 vorgenommene Änderung des § 25 Abs 3 Telekommengesetz (TKG). Demnach sind nachteilige Änderungen von Vertragsbedingungen dem Teilnehmer nicht mehr wie zuvor zwingend „in schriftlicher Form“ sondern nur mehr „in geeigneter Form“ mitzuteilen.

### Kritische Stellungnahme bereits zur TKG-Novelle:

**Die BAK hat bereits im Rahmen der Begutachtung des TKG 2015 erhebliche Bedenken an einer Lockerung dieser Formvorschrift geäußert.** Aus Verbrauchersicht bestand Anlass zur Sorge, dass die Telekombranche mit Blick auf die – gemessen am Mailversand – höheren Kosten einer schriftlichen Verständigung beständig darauf drängen wird, auch in anderen Fällen als bei anonymen Prepaid-Kunden von der Schriftform abweichen zu dürfen.

**BAK-Forderung:**

Gegenwärtig ist den TeilnehmerInnen im Falle von Entgelt- oder Konditionenänderungen der wesentliche Inhalt benachteiligender Änderungen noch in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitzuteilen. Künftig müssten die Anbieter die Benachrichtigung lediglich „in geeigneter Form“ durchführen. Die Erläuterungen zum Entwurf verweisen auf das Problem, dass bei nicht registrierten Prepaid-Kunden keine Anschriften existieren, an die derartige Mitteilungen gerichtet werden könnten. Eine Benachrichtigung ist mit anderen Worten schriftlich gar nicht möglich. Diesem Sonderfall könnte man aber aus BAK-Sicht leicht dadurch Rechnung tragen, dass eine Unterscheidung nach Vertragstyp getroffen wird.

**Demnach sollten Telekomanbieter grundsätzlich weiter verpflichtet sein, bei Benachrichtigungen nach § 25 Abs 3 die Schriftform einzuhalten. Nur im Falle (der vergleichsweise wenigen) nicht registrierten Kunden sollten Anbieter auf andere „geeignete Formen“ der Verständigung zurückgreifen können. Eine undifferenzierte Aufweicheung der bisherigen Formerfordernisse wird BAK-seits jedenfalls strikt abgelehnt.**

Denkbar wäre zudem, zumindest für jene (registrierten) Kunden eine postalische Mitteilung vorzusehen, die von ihrem Recht auf eine Papierrechnung Gebrauch gemacht haben. Da der Betreiber diesfalls ohnehin auf eigene Kosten regelmäßige Postzusendungen einplanen muss, kann er – wie es bisherige Praxis ist – auch Mitteilungen im Sinn des § 25 auf Rechnungen aufdrucken oder beilegen. Für die Anbieter entstehen dadurch keinerlei Zusatzkosten. Jene (älteren) KundInnen bleiben unverändert geschützt, die mit ihrem Wunsch nach einer Papierrechnung implizite ausdrücken, dass für sie ein Blick ins Mailpostfach keine tägliche Routine ist.

**Begründung:**

- **Der Verordnungsentwurf entspricht nicht den Intentionen des Gesetzgebers:** Die Erläuterungen zu § 25 Abs 3 TKG beschreiben unmissverständlich, dass der Gesetzgeber den Fall anonymer Wertkarten praxisgerecht regeln und damit den Regulator gerade nicht auffordern wollte, die Schriftform generell zu beseitigen („Die Regulierungsbehörde kann die geeignete Form – einschließlich Schriftlichkeit – gegebenenfalls in Abhängigkeit des Vertragstyps näher spezifizieren“). Vor diesem Hintergrund besteht auch keinerlei Notwendigkeit, eine Übermittlung per E-Mail oder Brief unterschiedslos vorzusehen.
- **Verlust der Warnfunktion:** KonsumentInnen müssen die Verständigung auch künftig zuverlässig registrieren, sollen sie ihre Kündigungsrechte aus Anlass einer Vertragsänderung wahrnehmen können. Insofern kommt der Benachrichtigung von registrierten KundInnen ausschließlich in Schriftform eine wichtige Transparenz- und Warnfunktion zu. Von diesem Verbraucherschutzniveau sollte keinesfalls abgerückt werden.

- **Beschwerdefälle in der Praxis:** Zudem zeigen Beschwerdefälle, dass Telekomanbieter Mailadressen in den Vertragsformblättern abfragen und dabei oft als Zweck für diese Selbstauskunft extrem intransparente Formulierungen verwenden wie bspw „zur Kundenkommunikation“. Ein explizites unmissverständliches Einverständnis des Kunden, Benachrichtigung im Sinn von § 25 Abs 3 TKG auf dem Mailweg an die angegebene Mailadresse erhalten zu wollen, wird in der Praxis nur selten eingeholt.

Noch unakzeptabler ist die festgestellte Praxis, vertragsrelevante Informationen an eine vom Anbieter (in seiner Rolle als Internetprovider) generierte Mailadresse zu versenden. Diese automatisch bereitgestellten Mailadressen werden von vielen KundInnen gar nicht aktiv benutzt, weshalb vertragswesentliche Informationen auf diesem Weg auch nicht als zugegangen gelten.

Der bloße Verweis in den Erläuterungen zum Entwurf auf die gängige Judikatur zur Wirksamkeit des elektronischen Zugangs von Vertragserklärungen wird daher angesichts der Nichtbeachtung in der Praxis nicht ausreichen. Viele KonsumentInnen bevorzugen nach wie vor schwerer zu übersehende Postsendungen. Betreiber werden – trotz Judikatur – daher weiter dazu tendieren, den Verwendungszweck der abgefragten oder ungefragt zugeteilten Mailadresse nicht mit der erforderlichen Klarheit zu beschreiben. Damit geht aber die wichtige Warnfunktion für den Konsumenten, mit einschlägigen Benachrichtigungen in seinem Mailpostfach überhaupt rechnen zu müssen, verloren.

Vor diesem Hintergrund wäre es ein Mindestschutzerfordernis, in der Verordnung festzulegen, dass eine wirksame Verständigung per Mail auch eine vorvertragliche Aufklärung voraussetzt: Der Kunde muss bei Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass er über nachteilige Vertragsänderungen und damit einhergehende Kündigungsmöglichkeiten per Mail benachrichtigt werden kann, sofern er seine Mailadresse dem Betreiber (freiwillig) durch Angabe auf dem Vertragsformblatt zur Verfügung stellt.

Außerdem wäre es zweckmäßig, wenn die Betreiber den Empfängern von Mailmitteilungen zusätzlich auch ein SMS mit dem Hinweis auf den Maileingang zukommen lassen müssten. Damit würde das Risiko des Übersehens der Mailnachricht etwas verringert.

Im Dienste der von uns vertretenen KonsumentInnen hoffen wir, dass Sie die beabsichtigte Herabsetzung des Verbraucherschutzniveaus nochmals überdenken und unsere Anliegen berücksichtigt werden.

Mit freundlichen Grüßen



Rudi Kaske  
Präsident



Melitta Aschauer-Nagl  
iV des Direktors