

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

BMSGPK - III/1 (Unlautere Marktpraktiken,
EU/internationale Konsumentenpolitik,
Verbraucherbehördenkooperation)

Mag. Christian Palmetzhofer
Sachbearbeiter

christian.palmetzhofer@sozialministerium.at
+43 1 711 00-862531
Stubenring 1, 1010 Wien

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

Geschäftszahl: 2020-0.353.849

RTR Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung | Öffentliche Konsultation, Stellungnahme BMSGPK/S.III

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Anhang übermittelt die Sektion Konsumentenpolitik im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz eine Stellungnahme zum Konsultationsentwurf für ein Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung. Wir danken für die Möglichkeit zur Stellungnahme und verbleiben mit freundlichen Grüßen.

9. Juni 2020

Für den Bundesminister:
Mag. Arno Ebner

Elektronisch gefertigt

Stellungnahme BMSGPK/S III im Rahmen der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zu einem „Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung“

Aus Sicht der Sektion III des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) ist die **Initiative der RTR für ein Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung (VZF) zu begrüßen**. Angesichts der Vorgaben der RL (EU) 2018/1972 (EECC) sowie der Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 der Europäischen Kommission bestehen zahlreiche Fragen zur praktischen Umsetzung zur Vertragszusammenfassung, die durch das Praxishandbuch möglichst frühzeitig vor Inkrafttreten der neuen Regelungen geklärt werden sollen. Diesem Bedürfnis wird der vorliegende **Konsultationsentwurf insgesamt gut gerecht**.

Im Einzelnen bestehen folgende Anmerkungen:

Ad Abschnitt 2.1, Seite 4, letzter Absatz:

Hier wird ausgeführt, dass bei Vertragsverlängerungen, bei denen gleichzeitig ein Tarifwechsel stattfindet, eine neue VZF bereitzustellen sein wird, da sich im Falle eines Tarifwechsels regelmäßig die Entgelte und/oder die verfügbaren Freieinheiten ändern. Als Beispiel dafür wird die Begründung einer neuen Vertragsbindung gegen Zurverfügungstellung eines Endgeräts oder eines sonstigen geldwerten Vorteils iVm einem Tarifwechsel angeführt. In diesem Zusammenhang **sollte ergänzend klargestellt werden**, dass in Fall der Zurverfügungstellung eines neuen Endgeräts nicht nur die Änderung der Entgelte und/oder Freieinheiten eine neue VZF erforderlich machen, sondern dass insbesondere **auch die Informationen zum zur Verfügung gestellten Gerät (siehe Seite 11) sowie zur Abschlagszahlung im Fall einer vorzeitigen Vertragsbeendigung (siehe Seite 16) in der neuen VZF anzupassen** sein werden.

Ad Abschnitt 2.2:

Die **Ausführungen zur Form der Bereitstellung** auf Seite 7 ff werden ausdrücklich **begrüßt**. Der Nutzen der VZF wird ganz wesentlich davon abhängen, wie diese den Konsumentinnen und Konsumenten zur Kenntnis gebracht wird. Sie müssen diese gesichert erhalten und entsprechend wirksam wahrnehmen können. Folglich ist der im Praxishandbuch festgehaltene **Grundsatz, dass die VZF den Kundinnen und Kunden in einer Art und Weise übermittelt werden soll, dass diese gesichert davon Kenntnis nehmen**, von besonderer Wichtigkeit (Seite 8, vierter Absatz). Auch die Aufnahme von **Ausführungen für die einzelnen Vertriebswege samt Beispielen** in diesem Abschnitt ist positiv und sollte einige Fragen der Praxis beantworten. Die – sich bereits aus dem EECC direkt ergebenden – Klarstellungen auf Seite 9, dass die **VZF kostenfrei bereitzustellen** ist bzw. dass sie die gesonderte **Vereinbarung von AGB nicht ersetzt**, werden ebenfalls ausdrücklich **begrüßt**.

Ad Abschnitt 3:

- Im Abschnitt „Preis“ auf Seite 14 wird erfreulicherweise klargestellt, dass unter „wiederkehrende Entgelte“ u.a. auch die (idR jährlich verrechnete) **Servicepauschale** zu verstehen ist. Da sich jedoch die mit dieser Pauschale abgedeckten Leistungen von Anbieter zu Anbieter unterscheiden, ist es uns wichtig, dass in der VZF **zu Vergleichszwecken auch Angaben zum Leistungsumfang aufgenommen** werden. Im Praxishandbuch sollten daher die Ausführungen bei der Servicepauschale auf Seite 14 entsprechend ergänzt werden (ebenso im fiktiven VZF-Beispiel auf den Seiten 21/22).

- Unter der Rubrik „Angabe der Menge/des Volumens pro Abrechnungszeitraum“ auf Seite 11 sollte ergänzt werden, dass hier auch **Informationen zu den jeweils maßgeblichen Taktungen für Telefonie sowie Datendienste anzuführen** sind (ebenso im fiktiven Beispiel für eine VZF auf Seite 21). Dies ist eine für Nutzer/innen nicht unerhebliche Information beim Vergleich mehrerer Angebote. Alternativ könnte diese Information auch bei der „Angabe von wiederkehrenden Entgelten pro Abrechnungszeitraum und pro Monat“ aufgenommen werden (Seite 14).

- IZm den **Kontaktangaben** wird auf Seite 10 ausgeführt, dass zusätzlich zu einer E-Mail-Adresse oder einer Telefonnummer auch ein **Kontaktformular** sowie die **Angabe einer Chatadresse** möglich sind. Aus konsumentenpolitischer Sicht werden insbesondere die in der Praxis mittlerweile von vielen Unternehmen genutzten Chats für Kundenanfragen kritisch gesehen, gerade bei komplexeren Problemstellungen geraten diese oftmals schnell an ihre Grenzen, unzufriedene Kundinnen und Kunden sind die Folge. Jedenfalls **sinnvoll wäre aus Dokumentationsgründen**, dass Unternehmen bei der Verwendung von Kontaktformularen und Chats ihren Nutzerinnen und Nutzern **eine Bestätigung der Kontaktaufnahme samt Kopie des Inhalts rückübermitteln** (zB per E-Mail). Die Aufnahme dieses Anliegens an Unternehmen ins Praxishandbuch erschiene uns zweckmäßig.

- Auf Seite 16 wird unter „Laufzeit, Verlängerung und Kündigung“ unter anderem auf die – aus Verbraucherschutzsicht kritisch zu sehende, aber nach dem EECC vorgesehene – **Abschlagszahlung bei vorzeitiger Vertragsbeendigung** verwiesen. Da davon ausgegangen werden kann, dass das neue Telekommunikationsgesetz 2020 diesbezüglich weitere Vorgaben vorsieht, könnten hier nach Inkrafttreten des Gesetzes noch Änderungen/Ergänzungen im Praxishandbuch erforderlich werden.

Dies betrifft freilich auch andere Abschnitte, beispielsweise die Rubrik „Sonstige Angaben“ auf Seite 18. Generell erscheint ein Monitoring und eine Evaluierung der Umsetzung der neuen Pflicht zur VZF in der Praxis sinnvoll, wodurch sich in der Zukunft weitere Anpassungserfordernisse ergeben können.