



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

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

per E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, 09.06.2020

Stellungnahme zum Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die T-Mobile Austria GmbH (Magenta) nimmt mit diesem Schreiben im Rahmen der öffentlichen Konsultation zum Entwurf des Praxishandbuchs zur Vertragszusammenfassung (VZF) Stellung.

Einleitung und weiteres Vorgehen

Magenta begrüßt die Initiative der RTR ein Praxishandbuch zur VZF zu publizieren, da viele Fragen zur neuen Verpflichtung offen und für die Implementierung von großer Bedeutung sind. Als großer konvergenter Betreiber ist Magenta in vielfältiger Weise von der VZF betroffen und entsprechend hoch ist der Implementierungsaufwand für alle Vertriebskanäle. Mit der Implementierung der VZF kann jedoch erst begonnen werden, wenn Rechtssicherheit über die konkrete Art und Weise der Verpflichtung besteht. Andernfalls drohen hohe frustrierte IT Aufwendungen, die durch eine nachträgliche Änderung der Spezifikationen verursacht werden würden.

Solange nicht alle Details der VZF mit einem hohen Grad an Rechtssicherheit geklärt sind, kann die IT Implementierung auf Betreiberseite nicht starten. Es sollten den Betreibern mindestens 10 Monate für die Umsetzung der Verpflichtung zur Verfügung stehen. Daher sollte die VZF Verpflichtung **frühestens im März 2021** in Kraft treten.

Während einige Details im neuen Telekommunikationsgesetz (TKG) und nicht im Praxishandbuch rechtssicher geregelt werden können, wird die VZF im Vollzug durch die Regulierungsbehörde eine Rolle spielen. Hierbei sollte speziell in den ersten Monaten nach Inkrafttreten der Verpflichtung der Grundsatz „Beraten statt strafen“ als Leitmotiv dienen und Fehler, die durch mangelnde Rechtssicherheit und Vorhersehbarkeit der Regulierung verursacht wurden, kein Anlass für Aufsichtsverfahren und etwaige Strafen sein.

Magenta regt an die ersten Erkenntnisse, welche sich aus dem Konsultationsentwurf des neuen TKG erzielen lassen, in die erste Version des Praxishandbuchs aufzunehmen. Fragen und Problemstellungen, welche sich nach erstmaliger Veröffentlichung des Praxishandbuchs ergeben, sollten zeitnah in einer neuen Version eingearbeitet werden, um die Rechtssicherheit für alle Stakeholder so gut wie möglich sicherzustellen. Das Praxishandbuch könnte als lebendes Dokument eine große Hilfestellung für alle betroffenen Gruppen darstellen. Jedenfalls wäre nach Beschlussfassung des neuen TKG im Nationalrat das Praxishandbuch zu überarbeiten, da sich spätestens zu diesem Zeitpunkt einige Punkte abschließend geklärt haben sollten. Vor Veröffentlichung von neuen Versionen des Praxishandbuchs sollte es abermals zu einer Konsultation kommen.

Wesentliche Kritikpunkte

Das Praxishandbuch kann bei einigen der offenen Fragen erste Antworten liefern, bleibt jedoch zu einigen implementierungsrelevanten Aspekten Antworten schuldig. An anderen Stellen werden Aspekte behandelt und Details geregelt, welche nicht Umsetzungsgegenstand des neuen EU Rechtsrahmens EECC sind und welche in der ausschließlichen Umsetzungsautonomie der Betreiber liegen sollten. Die wesentlichsten Anmerkungen von Magenta sind:

- Die VZF hat reinen Informationscharakter und entfaltet keine Bindungswirkung für den Betreiber. Ein Abweichen davon im Vertrag zugunsten des Kunden schadet daher auch nicht und es sollte keine Verpflichtung bestehen eine aktualisierte VZF auszustellen.
- Die zeitliche Dauer und Befristung von Angeboten und deren Gestaltung muss weiterhin in der Entscheidungshoheit des Betreibers liegen und darf durch die VZF nicht eingeschränkt werden.
- Die Notwendigkeit einer nachträglichen Zustimmung des Kunden zur VZF darf nur in absoluten Ausnahmefällen zum Regelfall werden.
- Die Anforderung eine statische vollständige Liste an TV Kanälen in die VZF zu inkludieren, verkennt das dynamische Wesen eines TV Produkts. Es kann sinnvollerweise nur einen Link auf eine dynamische Auflistung aller verfügbaren TV Kanäle geben.
- Eine exakte Gerätebezeichnung sollte nur notwendig sein, wenn der Kunde Eigentum am Endgerät erwirbt.

Im Folgenden findet sich der detaillierte Input von Magenta zu einzelnen Aspekten des Dokuments und die ausführliche Darstellung der soeben genannten Kritikpunkte.

Ad Adressaten der Vertragszusammenfassung

Auch wenn es beim Adressatenkreis der VZF auf die Definition von Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen im neuen TKG ankommen wird, könnte das Praxishandbuch die Anforderungen an den Verzicht auf die VZF durch diese Gruppen benennen. Aus Sicht von Magenta sollte ein solcher Verzicht unbürokratisch möglich sein und auch Teil von Formblättern sein dürfen. Speziell gemeinnützige Organisationen können relativ groß sein und hinsichtlich ihres Organisationsgrads einem großen Unternehmen gleichgestellt werden. In solchen Fällen werden typischerweise Rahmenverträge abgeschlossen, die nicht Gegenstand einer VZF sein sollten. Es lässt sich auch kein Schutzbedürfnis für solche Organisationen erkennen, das die Notwendigkeit einer VZF begründen könnte. Das Praxishandbuch sollte daher klarstellen, dass ein Verzicht auf die VZF durch Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht mittels Formblätter möglich ist.

Ad Vertragsänderungen

Ausdrücklich zu begrüßen ist, dass bei einer bloßen Vertragsverlängerung unter Beibehaltung der bisherigen Konditionen keine VZF zur Verfügung zu stellen ist. Dies stellt eine Vereinfachung für die Betreiber dar, ohne dass Interessen der Endkunden nachteilig berührt werden.

Das Praxishandbuch stellt bei Vertragsänderungen der AGB oder Entgelte darauf ab, ob es durch die Änderungen zu Abweichungen von der ursprünglichen VZF kommt. Unklar ist, wie die Notwendigkeit einer VZF zu beurteilen ist, wenn der Endkunde noch nie eine VZF erhalten hat, weil es sich um einen älteren Bestandsvertrag handelt. Dieser Fall wird speziell in den ersten Jahren nach Inkrafttreten der Verpflichtung auftreten.

Grundsätzlich sollte zu diesem Punkt auch noch klargestellt werden, dass eine nicht ausschließlich begünstigende einseitige Vertragsänderung gem. § 25 Abs 3 TKG 2003, die Inhalte der VZF betrifft, nicht zur Verpflichtung einer Neuausstellung der VZF führt. Betreiber sind ohnehin derzeit bereits verpflichtet die Vertragsänderungen in diesem Fall transparent zu kommunizieren. Aus diesem Grund besteht für eine Neuausstellung der VZF keine Notwendigkeit, da das Informationsbedürfnis der Endkunden durch die Verständigung über die Inhalte der § 25 Abs 3 TKG 2003 Änderungen befriedigt wird.

Darüber hinaus sollte im Praxishandbuch ausgeführt werden, dass die VZF als Form- und Transparenzvorschrift keine Einschränkung des Änderungsrechts gem. § 25 Abs 3 TKG 2003 mit sich bringt. Dies ergibt sich bereits daraus, dass die VZF in Art 102 EECC, betitelt mit „*Informationspflichten für Verträge*“, normiert ist. In Art 105 EECC („*Vertragslaufzeit und -kündigung*“) werden materielle Aspekte behandelt, u.a. die Möglichkeit einer einseitigen Vertragsänderung wie aktuell in § 25 Abs 3 TKG 2003 vorgesehen. An Art und Umfang dieses Rechts ändert die Verpflichtung zur Bereitstellung der VZF nichts. Dies sollte im Praxishandbuch klargestellt werden. Gestützt wird dies derzeit nur von der Feststellung im Entwurf, dass die VZF „*primär Informationscharakter hat*“.

Ad Zusatzpakete

Als positiv ist der Umstand zu werten, dass für „*jederzeit kündbare*“ Zusatzpakete jedenfalls keine VZF zu erstellen ist. Was jedoch an dieser Stelle fehlt, ist eine Ausführung dazu, wann ein Zusatzpaket als jederzeit kündbar gilt. Magenta geht davon aus, dass ein Zusatzpaket mit einer Kündigungsfrist von einem Monat als jederzeit kündbar iSd VZF gilt.

Für Zusatzpakete, die die Bindungsdauer des gesamten Vertrags ändern, verlangt das Praxishandbuch eine VZF. Es ist nicht klar, warum dies erforderlich sein sollte, wenn der Gegenstand der VZF der jeweilige Grundvertrag ist, der die entsprechenden Daten für die VZF liefert. Wenn der Kunde nun nach Abschluss des Grundvertrags ein Zusatzpaket bestellt, das die Mindestvertragslaufzeit ändert, ergibt eine neuerliche Ausstellung der VZF keinen Sinn bzw. Mehrwert. Denn was sollte der Inhalt der VZF sein? Die Vertragsdaten des Zusatzpakets? Diese alleine sind nicht in der Lage alle von der VZF geforderten Angaben zu liefern. Vielmehr muss dazu auf den Grundvertrag zurück gegriffen werden. Im Wesentlichen würde die VZF dupliziert werden, was keinen Mehrwert für den Kunden bietet und nicht durch Art 102 Abs 3 EECC gedeckt ist. Die VZF ist vor Vertragsabschluss auszustellen, um den Kunden über die wesentlichen Inhalte des abzuschließenden Vertrags zu informieren. Nach Vertragsabschluss ist eine neuerliche Ausstellung einer VZF obsolet, solange der Kunde nicht in einen neuen Vertrag wechselt. Dies ist bei einem Zusatzpaket nicht der Fall und daher sollte es keine VZF Verpflichtung diesbezüglich geben, unabhängig davon, ob das Zusatzpaket die Mindestvertragsdauer tangiert oder nicht.

Ad zu erfassende Kundendaten

In diesem Abschnitt wird u.a. die Rolle von Kundenbindungsprogrammen für die VZF thematisiert und darauf hingewiesen, dass eine entsprechend aktualisierte VZF bereitzustellen ist, falls dem Kunden bei Vertragsabschluss bessere Konditionen angeboten werden, als in der zuvor bereitgestellten VZF. Eine solche Aufforderung zur Ausstellung einer aktualisierten VZF findet sich an mehreren Stellen des Praxishandbuch und ist aus unserer Sicht überschießend und praxisfern.

Da die VZF vor Vertragsabschluss bereitgestellt werden muss und keine Daten von Nicht-Kunden gesammelt werden sollten, wird die VZF möglichst generisch gestaltet werden müssen. Erst bei Vertragsabschluss ist auf Grundlage der Daten des Kunden ersichtlich, ob dieser in den Genuss eines Kundenprogramms kommt z.B.: weil der Kunde bereits über andere Verträge mit dem Betreiber verfügt. Wenn der Kunde im Anschluss basierend auf diesen Angaben einen Rabatt erhält, oder andere geldwerte Vorteile, sollte diese keine neue VZF Pflicht auslösen. Der Kunde hat sich auf Basis der ausgestellten VZF zum Vertragsabschluss entschieden. Daher wurde der Sinn und Zweck der VZF bereits erfüllt. Eine Neuausstellung zu diesem Zeitpunkt würde den bestehenden Verkaufsprozess auf den Kopf stellen und substantiell in die Verkaufslogik eingreifen.

Umso mehr gilt das für den Fall, bei dem der Kunde nach einer bestimmten Zeit nach Vertragsabschluss durch die Erfüllung von den dafür vorgesehenen Voraussetzungen (z.B.: Anzahl an Verträgen) einen Rabatt für alle bestehenden Verträge erhält. Eine Neuausstellung der VZF für bestehende Verträge im Fall von ausschließlich

begünstigenden Änderungen ergibt keinen Sinn, da der Kunde keinen neuen Vertrag abschließt und informiert werden muss. Vielmehr wird ein bestehender Vertrag zu seinen Gunsten adaptiert. Eine Besserstellung des Kunden bei Vertragsabschluss oder danach sollte nicht eine Verpflichtung zur Neuausstellung einer VZF auslösen. Der zwischen dem Kunden und dem Betreiber abgeschlossene Vertrag dient ohnedies als schriftliche Bestätigung für die verbesserten Konditionen.

Ad Zeitpunkt der Bereitstellung

Mit den relativ strikten Vorgaben zum Zeitpunkt der Bereitstellung der VZF greift die Regulierungsbehörde in die Bestelllogiken der Betreiber ein, ohne dass eine sachliche Rechtfertigung dafür angeführt wird. Die EECC Vorgaben besagen, dass der Betreiber dem Kunden die VZF vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen muss, außer es gibt objektiv technische Gründe, die dies verhindern. Da der Vertragsabschluss in der Regel nicht mit der Bestellung durch den Kunden zur Stande kommt, haben Betreiber hinsichtlich der Informationspflichten gem. Art 102 Abs 3 EECC einen breiteren Gestaltungsspielraum, als es der Entwurf des Praxishandbuchs derzeit skizziert.

Betreffend der Bindungsdauer der VZF wird ausgeführt, dass die Befristung derselbigen objektiv nachvollziehbar sein muss. So muss es für eine Bindungsdauer von einem Tag bestimmte Gründe geben, die dies rechtfertigen. Es ist nicht erkennbar, auf welcher Rechtsgrundlage eine solche Anforderung beruhen sollte. Betreibern steht es frei ihre Produkte und Angebote innerhalb des gesetzlichen Rahmens zu gestalten und anzubieten. Objektiv nachvollziehbare Gründe warum bestimmte Angebote nur zeitlich befristet angeboten werden, sind dafür nicht zu nennen. Mit der Forderung, dass eine Befristung der VZF objektiv begründet werden muss, greift die Regulierungsbehörde erheblich in die Produkt- und Angebotsgestaltung der Betreiber ein, wofür Art 102 Abs 3 EECC keine Rechtsgrundlage bietet.

Die VZF hat reinen Informationscharakter und erhöht die Transparenz und Verständlichkeit für den Endkunden (vgl. letzter Absatz auf Seite 7 Praxishandbuch). Eine Bindungswirkung entfaltet die VZF - im Gegensatz zum Vertrag - jedoch nicht. Ebenso wenig entfaltet die VZF einen Kontrahierungszwang. Es ist nicht nachvollziehbar aufgrund welcher EECC Bestimmung solche Aussagen im Praxishandbuch getätigt werden. Bindungswirkung und Kontrahierungszwang entfalten, wie bisher auch, die veröffentlichten EB, LB und AGB. Die VZF ändert daran nichts, daher gibt es auch keine Notwendigkeit eine aktualisierte VZF auszustellen, wenn die im Vertrag genannten Konditionen von jenen der VZF abweichen.

Die Regulierungsbehörde selbst anerkennt, dass abweichende Vereinbarungen zulässig sind, wenn diese ausdrücklich vereinbart wurden. Etwaige Abweichungen finden sich ohnehin im abzuschließenden Vertrag, der dem Kunden gleichzeitig auch als schriftliche Bestätigung dient. In der finalen Version des Praxishandbuchs sollten daher alle Verweise auf die Bereitstellung einer aktualisierten VZF, eines Kontrahierungszwangs und einer Bindungswirkung der VZF gestrichen werden.

Ad Form der Bereitstellung

In diesem Abschnitt wird die Bereitstellung der VZF anhand verschiedener Vertriebskanäle skizziert. Eingangs wird dabei auf den Informationscharakter der VZF hingewiesen und dies überzeugend begründet. Genau dieses Erkenntnis spiegelt sich bedauerlicherweise nicht im gesamten Praxishandbuch wider. Wie bereits oben erläutert, ergibt sich aus dem Informationscharakter der VZF, dass diese keine Bindungswirkung entfalten kann.

Ad Shop Vertrieb

Aus Art 102 Abs 3 EECC lässt sich nicht ableiten, dass der Kunde Anspruch auf eine VZF in Papierform hat. Dies erscheint schon aufgrund des sich rasch ändernden Produktportfolios nicht zweckmäßig. Darüber hinaus sprechen Umweltschutzgründe gegen eine massenhafte Verteilung von VZF in Papierform. Anhand des Shop Vertriebs lässt sich auch gut erkennen, dass eine VZF nur generische Informationen enthalten, jedoch nicht auf kundenindividuelle Einzelheiten, wie z.B.: die Teilnahme an einem Kundenprogramm und dessen Rabatte, eingehen kann. Dafür müsste der Kunde zuerst seine Daten dem Betreiber zur Verfügung stellen, bevor eine solche VZF erstellt werden kann. Wenn der Kunde nun Vergleichsangebote bei anderen Betreibern einholen möchte, müssen alle gerade eingegebenen Kundendaten gelöscht werden und im Falle einer späteren Bestellung - selbst wenn diese nur 5 Minuten später erfolgt - erneut aufgenommen werden. Dies wäre ein administrativer Mehraufwand, der durch den Informationsgewinn einer personalisierten VZF nicht gerechtfertigt werden kann. Eine ausschließlich begünstigende Besserstellung des Kunden bei Vertragsabschluss im Vergleich zur ursprünglich ausgestellten VZF sollte nicht zur Ausstellung einer aktualisierten VZF verpflichten.

Ad Hotline Vertrieb

Das im Entwurf des Praxishandbuchs für diesen Vertriebskanal vorgesehene Verfahren wäre ein substantieller Eingriff in den etablierten Verkaufsprozess von Magenta und würde den Ressourceneinsatz für den Hotline Betrieb stark erhöhen. Auch aus Kundensicht droht eine nachträgliche nochmalige Zustimmung nach Erhalt der VZF zu Missverständnissen zu führen.

Es ist zu befürchten, dass Kunden nach telefonischer Bestellung davon ausgehen, dass der Verkaufsprozess abgeschlossen ist. Wenn der Kunde auf die Aufforderung zur Bestätigung der VZF nach Erhalt bzw. Bereitstellung derselbigen nicht reagiert, weil er eben davon ausgeht, dass der Prozess abgeschlossen ist, kommt der Vertrag nicht zustande. Der Kunde wird daher - abhängig vom bestellten TK Dienst - kein Smartphone, keine SIM Karte, kein Modem, etc erhalten und wahrscheinlich nach ein paar Tagen Erkundigungen nach dem Status der angeforderten Leistung einholen. Entgegen seiner Annahme ist kein Vertrag zustande gekommen und der Kunde wird zu Recht verwundert und/oder verärgert darüber sein. Es kommt daher zu einer Verzögerung der Bestellung, welche im schlimmsten Fall, ob der Verärgerung des Kunden, storniert wird. Ein solches Szenario würden den schlechtesten möglichen Outcome für alle Beteiligten darstellen.

Um einen solchen zu verhindern, müsste der Betreiber den Kunden nach Bereitstellung der VZF proaktiv kontaktieren und ihn darüber informieren, dass seine Zustimmung zur VZF Voraussetzung für die Fortführung des Bestellprozesses ist. Dies wiederum verursacht unnötige Ressourcenaufwände auf Seiten der Betreiber.

Aus Sicht von Magenta sollte es jedenfalls möglich sein, dem Kunden noch während des Verkaufsgesprächs die VZF bereitzustellen. In einem solchen Fall wäre eine nachträgliche Zustimmung des Kunden nach Abschluss der Bestellung nicht mehr notwendig. Dies sollte im Praxishandbuch klargestellt werden. Auch für den Fall, dass dies nicht möglich ist, sollte eine unmittelbar nach dem Abschluss des Gesprächs bereitgestellte VZF keine nachträgliche Zustimmungspflicht auslösen.

Ad Prepaid Vertrieb

Ausdrücklich begrüßt werden von Magenta die zahlreichen Varianten der möglichen Zurverfügungstellung für Prepaid Verträge. Dies ermöglicht es den jeweils für den Betreiber kundenfreundlichsten und praktikabelsten Weg zu wählen. Diese Herangehensweise sollte auch für die anderen Vertriebskanäle gewählt werden.

Ad Kundenportal

Parallel zu den im Praxishandbuch beschriebenen Möglichkeiten der VZF Bereitstellung für die jeweiligen Vertriebskanäle, sollte es möglich sein, dem Kunden die VZF über das Kundenportal bereitzustellen. Dies stellt eine für den Kunden einfache und komfortable Variante dar und ermöglicht es dem Kunden die VZF über beliebige Endgeräte online abzurufen. Magenta regt an diese Variante in das Praxishandbuch aufzunehmen.

Ad Art der zur Verfügung gestellten Geräte

Eine exakte Gerätebezeichnung sollte nur dann erforderlich sein, wenn der Kunde Eigentum am Gerät erwirbt. In allen anderen Fällen sollte dies nicht notwendig sein, da der Kunde einen TK Dienst erwirbt und kein Gerät. Solange der jeweilige Dienst in der vom Kunden bestellten Variante mit Hilfe des zur Verfügung gestellten Geräts erbracht wird, wird der Vertrag vollumfänglich erfüllt. Die exakte Gerätebezeichnung stellt dabei keinen wesentlichen Vertragsinhalt dar, der für den Kunden von Relevanz ist. Um diesen Umstand im Praxishandbuch zu verankern und etwaige Missverständnisse zu vermeiden, sollte in der Textbox auf Seite 11 das Wort „insbesondere“ gestrichen werden. Der Satz sollte demnach lauten „Die exakte Gerätebezeichnung ist dann erforderlich, wenn [...]“.

Ad 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

Die im EU Recht normierte Fair Use Policy sollte nicht als „Einschränkung“ der Nutzung eines Tarifs im EU-Ausland bezeichnet werden, denn der Tarif selbst kann im Ausland genutzt werden. Stattdessen sollte die Frage auf die Anwendung der Fair Use Policy abzielen.

Bezüglich der inkludierten TV Kanäle wird im Entwurf gefordert, dass diese vollständig aufgezählt werden. Sollte dies aufgrund der hohen Anzahl an Kanälen nicht möglich sein, ist ein Link auf ein Dokument zulässig, dass die

genaue Auflistung der Kanäle beinhaltet. Eine solche Anforderung verkennt, dass es sich bei TV Angeboten um dynamische Produkte handelt. Es kommt regelmäßig vor, dass neue TV Kanäle entstehen (z.B.: Puls24) und alte verschwinden. Wenn die genaue Auflistung der Kanäle Teil des Vertrags wäre, dann könnten Kunden im Falle der Einstellung von TV Kanälen im Extremfall Gewährleistungsansprüche geltend machen. Darüber hinaus hätten Kunden keinen Zugang zu neuen TV Sendern, die nach Vertragsabschluss in das Senderangebot aufgenommen werden würden. Daher wird dem Kunden aktuell eine Anzahl an TV Kanälen zugesagt, ohne diese statisch vertraglich aufzuzählen. Dadurch kommen alle Kunden in den Genuss von neuen Sendern, wenn diese starten.

Ein weiterer Grund, der gegen eine statische Liste an TV Kanäle spricht, ist der Umstand, dass eine Einstellung oder Änderung des Senderportfolios sehr oft nicht in der Sphäre des Betreibers liegt und oft Gegenstand von intensiven Verhandlungen ist. Magenta ist stets bemüht seinen Kunden ein Maximum an TV Kanälen bieten zu können, jedoch kann dieser Anspruch nur innerhalb bestimmter kommerzieller und vertragsrechtlicher Rahmenbedingungen verfolgt werden, welche maßgeblich auch von Seiten der Rechteinhaber determiniert werden. Die Verpflichtung eine statische Liste an TV Kanälen aufzunehmen, hätte erhebliche nachteilige Auswirkungen auf die Verhandlungsposition von Magenta bei den periodischen Vertragsverhandlungen mit Vertretern der Rechteinhaber. Dies brächte mittelbar auch Nachteile für die Sender- und Medienpluralität in Österreich und alle Medienkonsumenten in diesem Land.

Eine mögliche, nicht intendierte Auswirkung einer statischen Liste an TV Kanälen könnte sein, dass Betreiber nur noch wenige TV Kanäle in solch eine Liste aufnehmen, deren Bestand über die Vertragslaufzeit gewährleistet werden muss. Faktisch könnte – sowie bisher - eine große Auswahl an Sendern geboten werden, welche jedoch nicht vertraglich zugesagt ist. Eine solche Entwicklung würde die Transparenz am Endkundenmarkt nicht erhöhen und den Zielen der VZF entgegenstehen.

Selbstverständlich kann sich der Kunde aktuell jederzeit auf der Webseite von Magenta darüber informieren, welche TV Kanäle bei den verschiedenen Paketen inkludiert sind. Aufgrund der Dynamik des TV Produkts und den soeben geschilderten Argumenten kann jedoch keine bestimmte Zusammensetzung des Senderportfolios zugesagt werden. Daraus ergibt sich, dass in der VZF nur ein Link zu einem dynamischen Dokument inkludiert sein kann. Eine statische Aufzählung an TV Kanälen ist nicht möglich.

Ad Funktionsmerkmale für Endnutzer mit Behinderungen

Die Ausführungen zu diesem Punkt sind in sich widersprüchlich, da im ersten Absatz erwähnt wird, dass eine gesonderte Aufzählung bestimmter Dienste bzw. Funktionen entfallen kann, wenn keine Funktionsmerkmale für Endnutzer mit Behinderungen inkludiert sind. Im letzten Absatz wird ausgeführt, dass diese Rubrik mit „*nicht zutreffend*“ gekennzeichnet werden kann, wenn keine speziellen Leistungsmerkmale umfasst sind. Magenta würde es begrüßen, wenn die Rubrik komplett entfallen könnte, wenn keine speziellen Funktionsmerkmale im jeweiligen Vertrag beinhaltet sind. Dies würde Platz sparen und mehr Raum für die anderen Vertragsinhalte bieten, ohne eine Informationsverlust darzustellen.

Ad Sonstige Angaben

Laut Entwurf des Praxishandbuchs sollte in diesem Abschnitt ein Hinweis darauf stehen, dass günstigere abweichende Vereinbarungen von der VZF möglich sind. Gleichzeitig wird abermals erwähnt, dass in solch einem Fall eine aktualisierte VZF auszustellen ist. Wozu sollte überhaupt ein Hinweis auf diesen Fall aufgenommen werden, wenn ohnedies eine aktualisierte VZF erstellt werden muss? Vielmehr ist der Hinweis aus Sicht von Magenta ausreichend, um den Endkunden davon zu informieren, dass der abzuschließende Vertrag begünstigende Elemente im Vergleich zur VZF umfassen kann und dass in solch einem Fall der Vertrag als schriftlicher Nachweis dafür ausreicht, ohne dass eine aktualisierte VZF ausgestellt werden muss.

Für Rückfragen stehen wir jederzeit zur Verfügung und verbleiben mit freundlichen Grüßen,



Mag. Anja Tretbar-Bustorf

VP Corporate Affairs
T - Mobile Austria GmbH