



Praxishandbuch

zur

Vertragszusammenfassung

Best Practice

Erläuterungen und Ausfüllhilfe zur Vertragszusammenfassung

Erstellt von der RTR-GmbH, Fachbereich Telekommunikation und Post

Stand: 12.05.2020

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?	4
2.2	Zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form ist die Vertragszusammenfassung bereitzustellen?	6
3	Ausfüllhilfe für die Vertragszusammenfassung	10
4	Verweise und Hintergrundinformationen	18
5	Checkliste zu den Formvorgaben der VZF	19
6	Anhang: Formular-Muster zur Vertragszusammenfassung	20
7	Fiktives Beispiel für eine VZF	21

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 Endkunden im Detail geregelt. Konkret ist ein Vertragszusammenfassungsblatt gemäß Anhang der VO zu erstellen, welches bestimmte Mindestinformationen zu enthalten hat. Aufgrund des Detaillierungsgrades der Regelungen und der Fülle an Informationen, die überdies einem zwingend vorgegebenen Formular-Muster, das sich im Anhang dieses Handbuches befindet, entsprechen müssen, ergeben sich bei der Umsetzung dieser rechtlichen Erfordernisse in der Praxis zahlreiche offene Fragen, die einer fundierten Klärung bedürfen.

Diesem Bedürfnis soll das vorliegende Handbuch 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 (europäischen) 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.

Die gegenständliche VO gilt ab dem 21.12.2020. Die Verwendung der VZF wird allerdings erst mit In-Kraft-Treten des Telekommunikationsgesetzes 2020 (TKG 2020), welches die o.a. Richtlinie (EU) 2018/1972 umsetzen wird, verpflichtend. Bis zu diesem Zeitpunkt haben somit die Anbieter öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste sicherzustellen, dass ihre jeweiligen Prozesse den neuen Vorgaben entsprechen. Der Erscheinungstermin dieses Handbuches wurde daher so gewählt, dass eine Berücksichtigung der darin vorgeschlagenen Lösungsansätze im Zuge der erforderlichen Anpassungsmaßnahmen bei den Abläufen der Anbieter noch möglich erscheint. Einer freiwilligen früheren Verwendung des Vertragszusammenfassungsblattes steht allerdings nichts entgegen.

Die in diesem Praxishandbuch dargestellten Erläuterungen werden nach der Kundmachung des TKG 2020 und danach in regelmäßigen Abständen einem Review unterzogen.

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), d.h. Anbieter von Übertragungsdiensten der Maschine-Maschine-Kommunikation müssen keine Vertragszusammenfassung bereitstellen. Bei gängigen Kommunikationsprodukten, bei denen es im Belieben des Nutzers 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.

Auf Nutzerseite sind Verträge mit Verbrauchern, Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen erfasst, sofern diese nicht ausdrücklich zugestimmt haben, auf die Anwendung der Bestimmungen nach Art. 102 Abs. 1, 3 und 5 EECC, worunter auch die Bereitstellung einer VZF fällt, zu verzichten. (Art. 102 Abs. 2 EECC)

Der endgültige Adressatenkreis wird jedoch durch die inhaltliche Ausgestaltung der entsprechenden Bestimmungen des TKG 2020 bestimmt werden.

2.1 In welchen Vertragssituationen muss eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt werden?

Vertragsänderungen

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 lediglich die Mindestvertragsdauer in der Regel gegen Gewährung eines geldwerten Vorteils wie etwa der Zurverfügungstellung eines Endgerätes, verlängert wird, ist keine VZF bereitzustellen. Bei allen anderen Arten von Vertragsänderungen (z.B. Änderungen der AGB oder Entgelte), ist nur dann eine VZF bereitzustellen, wenn sich aus der Änderung Abweichungen zur ursprünglichen VZF (z.B. Änderung der Überschreitungsentgelte für im Grundentgelt enthaltene Freieinheiten) ergeben. Es steht den Betreibern 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.

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. Wenn neben einer Neuanschaffung noch Zusatzpakete bestellt werden, die nicht jederzeit kündbar sind, 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 verwirklicht, da der Nutzer 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 Kunde die notwendigen Informationen über die genaue Ausgestaltung, den Leistungsinhalt und die Konditionen (Preis etc.) des Pakets vor Bestellung des Pakets 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 zur Verfügung zu stellen.

Prepaid-Verträge

Hinsichtlich der Frage, ob eine VZF sowohl bei Postpaid- als auch bei Prepaid-Verträgen bereitzustellen ist, ist darauf hinzuweisen, dass die VO nicht zwischen diesen beiden Vertragsarten differenziert. Somit ist auch bei Prepaid-Verträgen eine VZF zu übermitteln.

Wenn zum Zeitpunkt des Erwerbs des Prepaid-Starterpakets (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 Übermittlung 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 Ausgeführte.

Ist hingegen der SIM-Karte beim Erwerb des Prepaid-Starterpakets bereits ein Tarif zugeordnet, mit dem der Nutzer auch die in der Regel im Starterpaket bereits inkludierten Freieinheiten in Anspruch nehmen kann, muss dem Nutzer (spätestens) vor Erwerb des Starterpakets eine VZF zur Verfügung gestellt werden.

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 Kunden 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 Nutzers 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 des Kunden 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 und eine entsprechend aktualisierte VZF bereitzustellen.

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

Zeitpunkt der Bereitstellung

Nach Art. 102 Abs. 3 letzter Absatz EECC 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 Praktikabilitätsabwägungen allein rechtfertigen die verspätete Bereitstellung nicht (arg „objektive“ Gründe). Als „objektiver technischer Grund“ käme somit etwa ein telefonischer Vertragsabschluss in Betracht.

Art 102 EECC sieht neben der Vertragszusammenfassung noch weitere (vorvertragliche) Informationspflichten des Betreibers vor. Hinsichtlich der Frage, zu

welchen Zeitpunkten diese Informationen jeweils zu erteilen sind, lässt die Systematik der zitierten Bestimmung folgende Abfolge als angezeigt erscheinen:

Zunächst ist dem Kunden gemäß seinen Angaben und der von ihm getroffenen Auswahl eine VZF zur Verfügung zu stellen. Dies gilt sowohl für Neukunden als auch Kunden, die schon einen Vertrag mit dem entsprechenden Anbieter haben und beispielsweise einen Tarif- oder Produktwechsel durchführen wollen. Bei Bestandskunden muss die VZF dabei allfällige Rabatte aufgrund von Kundenbindungsprogrammen berücksichtigen.

Die VZF erzeugt für den Kunden keinerlei Bindungswirkung, d.h. er ist zu einem Vertragsabschluss zu den angegebenen Bedingungen in keiner Weise verpflichtet. In einem nächsten Schritt hat der Anbieter dem (potentiellen) Kunden die in Art 102 Abs. 1 EECC vorgesehenen Informationen zu erteilen. Auch in diesem Stadium ist der Kunde an den Vertrag bzw. ein diesbezügliches Anbot noch nicht gebunden und kann vom Vertragsabschluss weiterhin Abstand nehmen. (vgl. Satz 1 in Art 102 Abs.1 EECC: *„Bevor ein Verbraucher durch einen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, erteilt der Anbieter ... [...]“*). Erst danach kommt der Vertrag zu Stande.

Hinsichtlich der Frage, wie lange der Anbieter an den Inhalt der VZF gebunden ist (d.h. wie lange der Kunde bzw. Interessent einen Vertrag zu den in der VZF angeführten Konditionen abschließen kann, ohne Änderungen akzeptieren zu müssen), ist zu beachten, dass dem Kunden 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 der Kunde 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“).

Kommt es nach erfolgter Bereitstellung einer VZF auf deren Grundlage zu einem Vertragsabschluss, so werden deren Inhalte zu einem integralen Bestandteil des Vertrags. Abweichende Vereinbarungen bei Vertragsabschluss sind möglich, soweit diese ausdrücklich vereinbart werden. In diesem Fall ist jedenfalls eine aktualisierte VZF, die die ausdrücklich vereinbarten Inhalte reflektiert, bereitzustellen. Nach Wahl des Kunden gilt jedoch ein Kontrahierungszwang zu den in der ursprünglichen, noch gültigen VZF enthaltenen Konditionen.

Form der Bereitstellung

Aus den bestehenden inhaltlichen Vorgaben ergibt sich, dass die VZF auch eine Zusammenfassung wesentlicher Punkte der für das potentielle Vertragsverhältnis maßgeblichen AGB darstellt und primär 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 [...]“

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

Grundsätzlich gilt, dass die VZF dem Kunden in einer Art und Weise übermittelt werden soll, dass dieser gesichert davon Kenntnis nimmt.

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

Im Shop: Die VZF für einen bestimmten Dienst/Tarif kann im Shop von jedem Kunden (Interessenten) grundsätzlich in Papierform angefordert werden. Eine Übermittlung der VZF per E-Mail sollte im Shop nur mit Zustimmung des Endnutzers erfolgen. Dem Kunden (Interessenten) muss es im Shop ohne weiteres möglich sein, 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 Kunden (Interessenten) nach Erhalt der VZF leicht möglich sein, den Bestellprozess abubrechen, bevor er an eine verbindliche Bestellerklärung gebunden ist.

Bei der Hotline: Die VZF für einen bestimmten Dienst/Tarif kann grundsätzlich von jedem potentiellen Kunden (Interessenten) bei der Hotline angefordert werden und ist auf Nachfrage kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Wird ein Vertrag telefonisch geschlossen, kann die VZF „aus einem objektiven technischen Grund“ nicht vor Vertragsabschluss bereitgestellt werden. Diese ist daher nach Vertragsschluss ohne „ungebührliche Verzögerung“ dem Kunden zur Verfügung zu stellen. Der Vertrag wird erst dann wirksam, wenn der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung sein Einverständnis bestätigt hat (Art. 102 Abs. 3 EEC).

Bei einer Onlinebestellung ist die Bereitstellung der VZF als PDF-Download (spätestens) vor der verbindlichen Bestellerklärung des Kunden empfehlenswert. Es muss dem Kunden vor Abgabe eines rechtswirksamen Angebots jederzeit leicht möglich sein, den Bestellprozess abubrechen.

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 dem Nutzer 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 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 Interessenten auf Nachfrage

Festzuhalten ist, dass die VZF für den Kunden kostenfrei bereit zu stellen ist, um keine Barrieren hinsichtlich der Vornahme von Vergleichen mit anderen Angeboten aufzubauen und den Kunden 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 Zur-Verfügung-Stellung 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-GmbH, 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 der Nutzer 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).

- 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 insbesondere dann erforderlich, wenn das Gerät in das Eigentum des Nutzers übergehen soll, da es sich in diesem Fall um ein für den Nutzer entscheidungsrelevantes Kriterium für den Vertragsabschluss handeln wird.

- Angabe der Menge/des Volumens pro Abrechnungszeitraum

- 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 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 die in diesem Dienst enthaltenen Kanäle anzuführen. Sollte dies aufgrund der hohen Anzahl an Kanälen nicht möglich sein, ist ein entsprechender Link auf die Website des Anbieters anzugeben, unter dem ein Dokument mit der genauen Auflistung/Darstellung der Kanäle heruntergeladen 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 Kunden 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-GmbH veröffentlichte „Checkliste vertragliche Mindestinhalte nach Art. 4 Abs. 1 VO (EU)2015/2120 (TSM-VO) verwiesen, die unter https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/Checkliste_Vertragliche_Mindestinhalte_Formular.pdf abrufbar ist.

Beispiel:

Bei mobilem Internetzugang:

<i>Geschätzte maximale Geschwindigkeit</i>
<i>xx Mbit/s Download</i>
<i>xx Mbit/s Upload</i>

Bei Festnetzinternetzugang:

<i>Minimale Geschwindigkeit</i>	<i>Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit</i>	<i>Maximale Geschwindigkeit</i>
<i>xx Mbit/s Download</i>	<i>xx Mbit/s Download</i>	<i>xx Mbit/s Download</i>
<i>xx Mbit/s Upload</i>	<i>xx Mbit/s Upload</i>	<i>xx Mbit/s Upload</i>

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-GmbH 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 Dienstleistung 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 in der VZF auszuweisen und anzuführen, wie hoch die monatlichen Kosten dafür sind.

- Angabe etwaiger Preisnachlässe und etwaiger Gerätepreise

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

Gerätepreis: Falls es sich um einen reduzierten Kaufpreis handelt, muss dies für den Kunden ersichtlich sein. Falls der Gerätepreis im Vergleich zu einem (bloßen) Kauf des Endgerätes ohne gleichzeitigem Abschluss eines Vertrages über einen Kommunikationsdienst nicht reduziert ist, ist das Wort „reduziert“ zu streichen.

Vorschlag für eine Angabe in der Vertragszusammenfassung:

(reduzierter) Gerätepreis: 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.

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 einbeziehen will (z.B. Allgemeine und Besondere Entgeltbestimmungen).

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

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 Mitarbeiterтарifen oder Nachweis des Alters bei bestimmten Jugendтарifen

„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 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 oder die Ausübung eines Gewährleistungsbehelfes sein.
In diesem Zusammenhang ist auch eine allfällige „Entschädigung“ (Abschlagszahlung) nach Art 105 Abs. 6 EECC, wenn der Endnutzer beschließt, das Endgerät zu behalten, anzuführen.

Beispiel zur Umsetzung für Verbraucherverträge:

*Kündigungsbedingungen: ein Monat zum Monatsletzten (bzw. ein Monat zum Ablauf der Mindestvertragsdauer)
Vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kann der Vertrag nur aus einem wichtigen Grund (z.B. bei bestimmten schwerwiegenden Störungen bzw. Mängeln) beendet werden (außerordentliche Kündigung). Beachten Sie dabei, dass folgende Entgelte anfallen, wenn Sie sich entscheiden, das Gerät zu behalten: 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 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 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 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 Endnutzer mit Behinderungen vorgesehene 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 abweichende Vereinbarungen von dieser Vertragszusammenfassung möglich.“

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

Weiters können folgende Angaben beispielsweise 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)

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>

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	
bei gebündelten Diensten, d.s. Dienste, die mind. einen Internetzugangsdienst oder einen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst umfassen, nicht länger als drei einseitig bedruckte A4-Seiten <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>	
Hochformat	
Kurze Sätze	
Deutlich unterscheidbare Überschriften	
Ausreichend Platz zwischen Seitenränder 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).

Super-Tarif xy
x.x.2020

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

Vertragszusammenfassung

- Diese Vertragszusammenfassung enthält die Hauptbestandteile dieses Dienstleistungsangebots, wie es das EU-Recht 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, mobiler Internetzugang)

- 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 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

<i>Geschätzte maximale Geschwindigkeit</i>
<i>xxx Mbit/s Download</i>
<i>xxx Mbit/s Upload</i>

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-GmbH ein Schlichtungsverfahren beantragen, wenn wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen konnten. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Preis

xx Euro pro Monat (inkl. USt.)

Aktivierungsentgelt: 0 Euro

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

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>

reduzierter Gerätepreis: 0 Euro

Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

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

Kündigungsbedingungen: ein Monat zum Monatsletzten (bzw. ein Monat zum Ablauf der Mindestvertragsdauer)

Vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kann der Vertrag nur aus einem wichtigen Grund (z.B. bei bestimmten schwerwiegenden Störungen bzw. Mängeln) beendet werden (außerordentliche Kündigung). Beachten Sie dabei, dass folgende Entgelte anfallen, wenn Sie sich entscheiden, das Gerät zu behalten: xx Euro

Wenn der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer 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 abweichende Vereinbarungen von dieser Vertragszusammenfassung möglich.

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