

An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilferstraße 77-79
1060 Wien

E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, am 21. Jänner 2022

STELLUNGNAHME DER ISPA IM RAHMEN DER ÖFFENTLICHEN KONSULTATION DER RTR-GMBH ZU DEN ÄNDERUNGEN IM PRAXISHANDBUCH ZUR VERTRAGSZUSAMMENFASSUNG

Sehr geehrte Damen und Herren,

Die ISPA erlaubt sich, im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zu den Änderungen im Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung¹ wie folgt Stellung zu nehmen.

Einleitend begrüßt die ISPA, dass eine regelmäßige Evaluierung des Praxishandbuchs in regelmäßigen Abständen vorgesehen ist (S. 4-5). Die Pflicht zur Bereitstellung einer Vertragszusammenfassung (VZF) ist ein Novum im österreichischen Telekommunikationsrecht und stellt durch ihre potenziellen Folgen (insb. in Hinblick auf das Zustandekommen des Vertrages) eine zivilrechtliche Besonderheit dar. Es ist daher von großer Bedeutung, Inhalt und Handhabung der VZF gemeinsam mit den betroffenen Anbietern weiterzuentwickeln, um Rechtsunsicherheiten vorzubeugen.

¹ Online verfügbar unter https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/anbieterservice/praxishandbuch_zur_vertragszusammenfassung/Praxishandbuch_zur_Vertragszusammenfassung.de.html , zuletzt abgerufen am 11.01.2022.

Die Bestimmung des konkreten Inhalts der VZF ist äußerst komplex. Diese Komplexität ergibt sich aus der Relevanz mehrerer Rechtsgrundlagen (TKG 2021², EECC³ samt Anhang, Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243), welche von den betroffenen Unternehmen stets auch unter Berücksichtigung der Rechtsansicht der Regulierungsbehörde heranzuziehen sind. Die betroffenen Anbieter sind darum bemüht, die rechtlichen Anforderungen im Zusammenhang mit der VZF bestmöglich zu erfüllen. Aufgrund der erwähnten Gemengelage ist jedoch in Einzelfällen auch für einen normverbundenen und sorgfältigen Anbieter nicht ausgeschlossen, dass es (insbesondere aufgrund unklarer Rechtslage) zur Bereitstellung einer nicht in allen Teilen korrekten VZF kommt. In derartigen Fällen wäre es unverhältnismäßig, die massiven zivilrechtlichen Konsequenzen des § 129 Abs. 4 letzter Satz TKG 2021 (Nichtzustandekommen des Vertrages) zur Anwendung zu bringen und den möglicherweise erfolgten Leistungsaustausch letztlich anhand des Bereicherungsrechts bewerten zu müssen. Hier wäre vielmehr eine solche Interpretation von § 129 Abs. 4 letzter Satz TKG 2021 angebracht, wonach nur eine gar nicht bereitgestellte oder allenfalls massiv mangelhafte VZF Auswirkungen auf das Zustandekommen des Vertrages haben kann. Bloß leichte Mängel der VZF, die keinen wesentlichen Einfluss auf die Entscheidung des Verbrauchers haben, sollen das Zustandekommen des Vertrages hingegen nicht beeinflussen. Eine solche einschränkende Interpretation entspricht der Absicht des Gesetzgebers, der mit der Pflicht zur Bereitstellung der VZF eine Entscheidungshilfe für EndnutzerInnen bezweckt und nicht unüberwindbare Hürden für den Vertragsschluss festlegen wollte.

Zu Abschnitt 2: Adressaten der Vertragszusammenfassung

Das Praxishandbuch Vertragszusammenfassung referiert die in den EB⁴ zu § 129 Abs. 3 TKG 2021 geäußerte Ansicht, wonach einem Verzicht von Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht auf die Bereitstellung einer VZF ausdrücklich zugestimmt werden muss, d.h. zB eine Klausel auf einem Anmeldeformular explizit zu bestätigen ist. An dieser Stelle in den EB findet sich auch die Aussage, dass ausdrückliche Zustimmung bedeutet, dass dem Verzicht auf die Anwendung der jeweiligen Bestimmungen *gesondert* zuzustimmen ist.

² Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz (Telekommunikationsgesetz 2021 – TKG 2021) erlassen wird, BGBl. I. Nr. 190/2021.

³ Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation.

⁴ Erläuterungen zur Regierungsvorlage: ErlRV 1043 BlgNR XXVII GP.

Hier ist darauf hinzuweisen, dass der in § 129 Abs. 3 TKG 2021 verwendete Begriff „ausdrücklich“ unter Berücksichtigung des rechtlichen Sprachgebrauchs bedeutet, dass die Zustimmung durch Worte oder sonstige allgemein verständliche Zeichen erfolgen muss und eine konkludente Zustimmung (d.h. lediglich durch Handlungen) nicht ausreichend ist. Keinesfalls normiert § 129 Abs. 3 TKG 2021 darüberhinausgehende, strengere Wirksamkeitserfordernisse, wie etwa die in den EB vertretene Notwendigkeit einer Separierung der Klausel. Auch in Art. 102 Abs. 2 EECC ist lediglich von ausdrücklicher Zustimmung („explicitly agreed to waive [...]“) die Rede.

Dies ergibt sich auch aus einer systematischen Interpretation in Beziehung ähnlicher gesetzlicher Formulierungen:

In § 6 Abs 1 Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) ist normiert, dass eine Abweichung eines bestimmten Leistungsmerkmals von in § 5 VGG definierten objektiv erforderlichen Eigenschaften nur dann zulässig ist, wenn ein Verbraucher dieser Abweichung bei Vertragsschluss ausdrücklich und **gesondert** zustimmt, nachdem er von ihr eigens in Kenntnis gesetzt wurde. Hier ist also für einen ähnlichen Fall der vertraglichen Abweichung von der (eingeschränkt) dispositiven Rechtslage vorgesehen, dass neben der ausdrücklichen auch eine **gesonderte** Zustimmung erforderlich ist. Es ist daher nicht nachvollziehbar, dass aus § 129 Abs. 3 TKG 2021, wo lediglich von „ausdrücklicher“ (und nicht auch „gesonderter“) Zustimmung die Rede ist, ebenfalls eine Pflicht zur gesonderten Zustimmung folgen soll. Der Wortlaut von § 129 Abs. 3 TKG 2021 ist in Zusammenhang mit den referierten systematischen Überlegungen so eindeutig, dass der in den EB zu § 129 Abs. 3 geäußerten abweichenden Rechtsansicht keine Bedeutung zukommen kann. Es ist daher zulässig, einen Verzicht auf die Bereitstellung der VZF auch im Rahmen des Hauptvertrags ohne gesonderte Zustimmung einzuholen.

Ergänzend weist die ISPA darauf hin, dass diese Überlegungen abseits des Themenbereichs VZF innerhalb des TKG 2021 auch auf die vertragliche Abweichung von bestimmten Endnutzerrechten für Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gem. § 135 Abs. 4 TKG 2021 zutreffen, weil dort in identischer Formulierung ebenfalls von „ausdrücklichem“ (aber nicht „gesondertem“) Verzicht die Rede ist. Würde etwa eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht eine Ausschreibung für die Vergabe von Verträgen für Kommunikationsdienste durchführen, in den Ausschreibungsbedingungen eine Vertragsdauer von 48 Monaten vorsehen und in Folge ein Vertrag zustande kommen, entspricht dies einer wirksamen Abbedingung der Mindestvertragsdauer von maximal 24 Monaten gem. § 135 Abs. 1 TKG 2021,

weil der Vertragspartner durch die Aufnahme der 48-monatigen Vertragsdauer in den Vertrag und den anschließenden Vertragsschluss ausdrücklich auf die Anwendung der entsprechenden Bestimmung verzichtet hat.

Die ISPA regt angesichts dieser Ausführungen zur Rechtslage an, im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung auf eine Referierung der in den EB zu § 129 Abs. 3 TKG 2021 geäußerten Rechtsansicht zu verzichten bzw. allenfalls klarzustellen, dass eine ausdrückliche Zustimmung zum Verzicht auch in einer gemeinsamen Vertragsklausel mit den weiteren Zustimmungen nach §§ 135 Abs. 4 TKG 2021 eingeholt werden kann.

Zu Abschnitt 2.1: In welchen Vertragssituationen muss eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt werden?

Laut Praxishandbuch Vertragszusammenfassung begrüßt es die Regulierungsbehörde ausdrücklich, wenn die Abschlagszahlung in die VZF aufgenommen wird. Auf Seite 22 wird ergänzend darauf hingewiesen, dass dies vom TKG 2021 nicht explizit vorgeschrieben wird. Aus diesem Grund schließt die ISPA, dass nach Ansicht der RTR keine Pflicht zur Aufnahme der Tabelle, welche die Höhe der Abschlagszahlung im zeitlichen Verlauf abbildet, in die VZF besteht und es zur Geltendmachung der Abschlagszahlung ausreichend ist, wenn diese Tabelle in den restlichen Vertragsdokumenten enthalten ist.

Dieser Rechtsauslegung ist nach Ansicht der ISPA zuzustimmen, weil der Zweck der VZF darin besteht, dem Endnutzer eine konzise Übersicht über die wesentlichen, entscheidungsrelevanten Vertragsinhalte zur Verfügung zu stellen, damit dieser einen Vergleich mit anderen Anbietern und Produkten vornehmen kann. Für alle weiteren, nicht gleichermaßen entscheidungsrelevanten vertraglichen Regelungen kann der Endnutzer auf die allgemeinen Vertragsdokumente zurückgreifen. Die Regelung der Abschlagszahlung betrifft ein Vertragsdetail, das nur in der Sondersituation des § 135 Abs. 12 TKG 2021 (wenn der Endnutzer den Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer außerordentlich kündigen kann und sich im Zuge dessen dafür entscheidet, ein überlassenes Endgerät zu behalten) zur Anwendung kommt. Nachdem die Endnutzer ihre Entscheidung über den Vertragsabschluss typischerweise nicht davon abhängig machen werden, wie derartige seltene Szenarien vertraglich geregelt sind, ist eine verpflichtende Aufnahme der Tabelle mit der Abschlagszahlung in die VZF nicht indiziert. Außerdem ergibt sich die

maximale Höhe der Abschlagszahlung ohnehin aus der gesetzlichen Regelung des § 135 Abs. 13 TKG 2021 und unterliegt insofern keiner vertraglichen Disposition.

Die ISPA gibt weiters zu bedenken, dass die VZF nicht mit Informationen überfrachtet werden sollte. Eine Tabelle samt Erklärung würde bereits einen großen Teil der VZF einnehmen, ohne einen wesentlichen Mehrwert zu beinhalten. Viele Endnutzer würden wohl eher verwirrt durch diese Tabelle, weil deren Zweck für juristische Laien nicht einfach ersichtlich ist. Möglicherweise wird durch die Tabelle in manchen Fällen auch der fälschliche Eindruck erweckt, dass von den Kunden jedenfalls ein Entgelt für das Endgerät zu bezahlen wäre, was für die betroffenen Anbieter zu einem Mehraufwand in der Klärung führen würde. Die ISPA regt daher an, im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung von einer Empfehlung zur Aufnahme jeglicher Informationen zur Abschlagszahlung in die VZF Abstand zu nehmen. Selbstverständlich hindert dies Anbieter nicht daran, diese Informationen freiwillig in die VZF aufnehmen, sofern sie dies für zweckmäßig erachten.

Auf Seite 20 des Praxishandbuchs wird weiters die Ansicht vertreten, dass der unverbindliche Verkaufspreis (UVP) bzw. Ausgangswert, der gem. § 135 Abs. 16 TKG 2021 die Basis für die Abschlagszahlung darstellt, zwingend in die VZF aufzunehmen ist und fehlende Angaben der Geltendmachung einer Abschlagszahlung entgegenstehen. Als Begründung wird auf dementsprechende Angaben in den EB zu § 135 Abs. 12 und 13 TKG 2021 verwiesen.

Die ISPA hält dem entgegen, dass § 129 Abs. 4 TKG 2021 hinsichtlich des notwendigen Inhalts der VZF auf die Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 verweist. Nachdem weder dort noch an sonstiger Stelle im Gesetz eine Pflicht zur Aufnahme des UVP vorfindlich ist, kann die ISPA auch der in den EB zu § 135 Abs. 12 und 13 TKG 2021 geäußerten Rechtsansicht, wonach die Informationen über den UVP zwingend in die Vertragszusammenfassung aufzunehmen sind, nicht zustimmen. Daher kann die Abschlagszahlung auch dann geltend gemacht werden, wenn der UVP bzw. Ausgangswert nicht in der VZF, sondern in den restlichen Vertragsdokumenten enthalten ist.

Zu Abschnitt 2.2: Zu welchem Vertragszeitpunkt und in welcher Form ist die Vertragszusammenfassung bereitzustellen?

Im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung wird die Ansicht vertreten, dass ein rein telefonischer Vertragsabschluss, in dessen Rahmen auch die VZF zur Verfügung gestellt wird, nicht möglich sei. Die ISPA gibt hier zu bedenken, dass dies nicht korrekt ist und eine gravierende und

unverhältnismäßige Einschränkung für die betroffenen Anbieter und ihre Endkunden darstellen würde. Die große Zahl an telefonischen Vertragsabschlüssen in der Praxis verdeutlicht das beiderseitige Interesse an diesem Vertriebsweg. Sollte dies zukünftig nicht möglich sein, müssten all diese Kunden im Anschluss an ein telefonisches Verkaufsgespräch auf einen separaten Vertriebsweg verwiesen werden, was für erheblichen Mehraufwand für die Betreiber und für Unverständnis auf Seiten der Kunden sorgen würde.

Die ISPA ist der Ansicht, dass die VZF dem Kunden entgegen den Ausführungen auf den Seiten 9 und 12 im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung selbstverständlich auch bei telefonischen Vertragsabschlüssen vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt werden kann und dieser auch sogleich Einsicht darin nehmen kann. Dies kann etwa dadurch erfolgen, dass ein übermitteltes PDF während des Telefonats auf einem zweiten Endgerät (z.B. dem PC) oder auf dem Smartphone bei eingeschaltetem Lautsprechermodus gelesen wird oder der Kunde die VZF bereits vorab im Shop ausgehändigt erhalten hat. Schon allein daraus geht hervor, dass die kategorische Unmöglichkeit der vor Vertragsabschluss erfolgten Zurverfügungstellung der VZF bei rein telefonischen Vertragsabschlüssen nicht haltbar ist.

Sollte in Ausnahmefällen eine Übermittlung der VZF an den Kunden während des Telefonats doch nicht möglich sein, kann die VZF gem. § 129 Abs. 5 TKG 2021 jedenfalls auch nachträglich bereitgestellt werden. Der Vertrag wird wirksam, sobald der Kunde sein Einverständnis nach Erhalt der VZF bestätigt hat. Nachdem der Wortlaut des § 129 Abs. 5 TKG 2021 (anders etwa § 129 Abs. 3) keine *ausdrückliche* Bestätigung vorsieht, kann diese Bestätigung auch konkludent erteilt werden, etwa durch Aktivierung des Produkts. Aus dem Gesetz geht auch kein Mindestzeitraum zwischen dem Erhalt der VZF und der erneuten Bestätigung hervor, weshalb es nicht angebracht ist, dem abschlusswilligen Kunden den sofortigen Abschluss des Vertrags zu verwehren. Selbstverständlich kann der Kunde nach Erhalt der VZF diese während einer angemessenen Zeit überprüfen und gegebenenfalls erst später seine Bestätigung erteilen. Wenn er dies aber vorzieht, kann er sein Einverständnis auch sofort nach Erhalt der VZF bestätigen und dadurch den Vertrag perfektionieren.

Die ISPA weist darauf hin, dass für die Konstellation des telefonischen Vertragsabschlusses ohnehin weitreichende gesetzliche Rücktrittsmöglichkeiten (FAGG) vorgesehen sind, sodass es nicht notwendig erscheint, den Vertragsschluss entgegen den Bedürfnissen beider Vertragsparteien weiter zu erschweren. Es ist daher ausreichend, dem Kunden die VZF während des oder im Anschluss an das telefonische Verkaufsgespräch an eine von ihm angegebene Mailadresse zu

übermitteln, um den Vertrag zu perfektionieren. Sollte der Kunde im Anschluss an das Verkaufsgespräch bei der Durchsicht der Vertragszusammenfassung zum Entschluss kommen, das Produkt doch nicht kaufen zu wollen, kann er unkompliziert das Gestaltungsrecht des Rücktritts nach dem FAGG ausüben.

Ergänzend möchte die ISPA auch ihre Rechtsansicht zum Verhältnis der Verpflichtungen gem. § 129 Abs. 5 TKG 2021 zu § 9 Abs. 2 FAGG äußern. Allgemein sind Unternehmen gem. § 9 Abs. 2 FAGG dazu verpflichtet, Verbrauchern bei von ihnen eingeleiteten telefonischen Verkaufsgesprächen (outbound-calls) eine Bestätigung des Vertragsangebots auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Der Verbraucher ist erst gebunden, wenn er seinerseits auf einem dauerhaften Datenträger eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Angebots abgibt. Sollte diese Bestimmung auch auf Verträge über öffentliche Kommunikationsdienste anwendbar sein, würden sich deren Rechtsfolgen (Informationspflicht und Annahme) stark mit denen von § 129 Abs. 5 TKG 2021 überschneiden. Es ist für die Anbieter daher unklar, ob in solchen Fällen § 9 Abs. 2 FAGG oder § 129 Abs. 5 TKG 2021 oder sogar beide zur Anwendung kommen würden, wobei in letzterem Fall keinerlei Mehrwert für die betroffenen Verbraucher entstehen würde. Diese wären durch die mehrfachen, inhaltlich ähnlichen Informationen und von ihnen abzugebenden Erklärungen wohl eher verwirrt als besser informiert, was dem Normzweck entgegenstehen würde.

Die ISPA ist der Ansicht, dass es aufgrund der Vollharmonisierung der Endnutzerrechte gem. Art 101 Abs 1 EECC bei unionsrechtskonformer Auslegung der nationalen Rechtslage zu einer Verdrängung von § 9 Abs. 2 FAGG durch § 129 Abs. 5 TKG 2021 in dessen Anwendungsbereich kommt. Zusätzlich sieht ErwGr. 11 der Verbraucherrechte-Richtlinie (RL 2011/83/EU), welche in ihrem Art. 8 Abs. 6 die unionsrechtliche Grundlage für § 9 Abs 2 FAGG darstellt vor, dass die Bestimmungen dieser Richtlinie andere unionsrechtliche Vorschriften zu spezifischen Bereichen (sohin auch des sektorspezifischen EECC) unberührt lassen. Daher geht die ISPA davon aus, dass in den angesprochenen Fällen die Verpflichtungen gem. § 9 Abs. 2 FAGG nicht zur Anwendung kommen.

Zudem ersucht die ISPA die RTR-GmbH dazu, sich im Sinne der Vermeidung von Rechtsunsicherheiten auch für eine explizite Klarstellung de lege ferenda einzusetzen. Dies könnte etwa dadurch erfolgen, dass in § 9 Abs. 3 FAGG eine Bestimmung aufgenommen wird, wonach § 9 Abs. 2 FAGG im Anwendungsbereich von § 129 Abs. 5 TKG 2021 nicht zur Anwendung kommt.

Auf Seite 11 des Praxishandbuch Vertragszusammenfassung wird weiters ausgeführt, dass der Anbieter dem Kunden die VZF in einer Art und Weise zur Verfügung stellen muss, dass dieser *gesichert* davon Kenntnis nimmt. Als Begründung wird auf die EB zu § 129 Abs. 4 TKG 2021 verwiesen, wo allerdings nur davon die Rede ist, dass die relevanten Informationen dem Endnutzer tatsächlich zu erteilen sind, d.h. dass ihm *Gelegenheit zur Kenntnisnahme* eingeräumt werden muss. Es geht demnach nicht um die tatsächliche Kenntnisnahme, sondern um die tatsächliche *Möglichkeit* zur Kenntnisnahme. Die ISPA vertritt die Ansicht, dass die VZF in dieser Hinsicht aus systematischen Erwägungen gleich wie Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) behandelt werden sollte. Nachdem bei AGB nach allgemeiner Ansicht bereits die Einräumung der Möglichkeit zur Kenntnisnahme ausreichend ist, damit diese Vertragsinhalt werden, sollte dies auch bei der VZF genügen.

Keinesfalls geht aus § 129 Abs. 4 TKG 2021 sowie den zugehörigen EB hervor, dass der Endnutzer *gesichert* Kenntnis von der VZF oder gar von deren Inhalt nehmen muss, wie dies im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung vertreten wird. Letzteres wäre auch gar nicht möglich, denn niemand kann zur Kenntnisnahme einer bestimmten Information gezwungen werden. Folglich verpflichtet das Gesetz den Anbieter auch nur zur Bereitstellung der VZF. Ob die Informationen darin auch *gesichert* zur Kenntnis genommen werden, kann der Anbieter nicht überprüfen. Auch bei den im Praxishandbuch Vertragszusammenfassung angeführten Beispielen zur Sicherstellung der Kenntnisnahme (Übermittlung eines Download-Links und Bestätigung des Erhalts der VZF über eine Weboberfläche) kommt es nicht zu einer gesicherten Kenntnisnahme des Inhalts der VZF, was viele Personen wohl aus eigener Erfahrung (man denke an die Bestätigung der Kenntnisnahme von Lizenzvereinbarungen bei der Installation von Softwareprodukten) nachvollziehen können.

Die ISPA regt daher an, das Praxishandbuch Vertragszusammenfassung im Sinne der obigen Argumentation anzupassen und dadurch Anbietern und Endkunden die beiderseitig gewünschte Möglichkeit zum Abschluss telefonischer Verträge zu belassen. Zudem sollte zur Vermeidung von Unklarheiten die Formulierung im letzten Absatz auf Seite 11 dahingehend abgeändert werden, dass die VZF dem Kunden in einer Art und Weise bereit zu stellen ist, dass dieser die Möglichkeit zur Kenntnisnahme von dessen Inhalt hat.

Zu Abschnitt 3: Ausfüllhilfe für die Vertragszusammenfassung

Auf Seite 20 des Praxishandbuchs Vertragszusammenfassung wird die Rechtsansicht vertreten, dass bei Kombiprodukten die einzelnen Entgelte für die jeweiligen Produkte sowie auch der gewährte Rabatt in die VZF aufzunehmen wäre. Die ISPA gibt hier zu Bedenken, dass es grundsätzlich eine Vielzahl von möglichen Rabattsystemen mit unterschiedlichen Bedingungen und Konditionen gibt. So gibt es etwa Rabattsysteme, die zur Bedingung haben, dass der Kunde oder ein anderer Nutzer aus demselben Haushalt bereits über ein bestimmtes weiteres Produkt des Anbieters verfügt oder ein solches aktiviert. Auch wäre denkbar, dass die Rabatthöhe an ein bestimmtes Nutzungsverhalten des Kunden nach dem Vertragsschluss gekoppelt ist. Nachdem die VZF zu einem möglichst frühen Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen ist, sind den Anbietern diese zur Errechnung des endgültigen Entgelts notwendigen Informationen nicht immer schon bekannt. Die betroffenen Anbieter haben in solchen Fällen daher nur die Möglichkeit, in der VZF den nicht-rabattierten Grundpreis darzustellen und den Kunden darauf hinzuweisen, dass sich dieser Preis im Fall der Erfüllung bestimmter Konditionen noch verringert. Eine derartige Darstellung würde auch dem Schutzzweck der VZF entsprechen, die den Endkunden einen einfachen Tarifvergleich ermöglichen soll. Dies wäre auch dann gewährt, wenn der Grundpreis angegeben wird, weil der Endkunde dann davon ausgehen kann, dass sich der endgültige Preis bei Erfüllung der Rabattkonditionen lediglich verbessern, nicht aber verschlechtern kann.

Die ISPA regt daher an, dass es in den erwähnten Sonderkonstellationen zur Sicherstellung einer flexiblen Produktgestaltung durch die Anbieter ausreichend sein sollte, den gewährten Rabatt in der VZF anhand der hierfür erforderlichen Bedingungen, Voraussetzungen und etwaigen Hinderungsgründen anzugeben.

Zu Abschnitt 5: Checkliste zu den Formvorgaben der VZF

Die Checkliste sieht vor, dass die VZF bei nicht-gebündelten Diensten mit Ausnahmen von Gründen der Barrierefreiheit nicht länger als eine einseitig bedruckte DIN-A4-Seite sein darf. Weitere Vorgaben sind unter anderem eine Schriftgröße von mindestens 12pt sowie ausreichend Platz zwischen Seitenrändern und Text der VZF. Rückmeldungen mehrerer Anbieter haben ergeben, dass sich diese beiden Vorgaben (einerseits größtmögliche Lesbarkeit durch Formatgestaltung, andererseits Komprimierung auf eine DIN-A4-Seite) auch bei nicht-gebündelten Diensten aufgrund der Fülle an geforderten Informationen nur schwer vereinbaren lassen. Nach Ansicht der ISPA gibt

die maßgebliche Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 hier ausreichend Gestaltungsspielraum für eine Längenüberschreitung, weil gem. Art 2 leg. cit. die VZF „ohne hinreichende Begründung“ nicht länger als eine DIN-A4-Seite sein darf, wobei nach ErwGr 4 eine größere Länge beispielsweise aus Gründen der Barrierefreiheit gerechtfertigt wäre. Nachdem die genannten Formatvorgaben insbesondere dazu dienen, um die VZF auch für Personen mit Sehschwierigkeiten lesbar zu machen, würde dies einen hinreichenden Grund iSd Art. 2 leg. cit für eine geringfügige Überschreitung der Länge darstellen. Die ISPA ersucht die Regulierungsbehörde, das Praxishandbuch Vertragszusammenfassung um einen diesbezüglichen Hinweis anzupassen und diesen Umstand in ihrer Vollzugspraxis zu berücksichtigen.

Die ISPA hofft auf die Berücksichtigung ihrer Bedenken und Anregungen.

Für Rückfragen und weitere Auskünfte stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

ISPA – Internet Service Providers Austria

Die ISPA – Internet Service Providers Austria – ist der Dachverband der österreichischen Internet Service-Anbieter und wurde im Jahr 1997 als eingetragener Verein gegründet. Ziel des Verbandes ist die Förderung des Internets in Österreich und die Unterstützung der Anliegen und Interessen von über 200 Mitgliedern gegenüber Regierung, Behörden und anderen Institutionen, Verbänden und Gremien. Die ISPA vertritt Mitglieder aus Bereichen wie Access, Content und Services und fördert die Kommunikation der Marktteilnehmerinnen und Marktteilnehmer untereinander