

### **TOP 3.4.6 Deutlich mehr Transparenz bei AGB- oder Preisänderungen von Telekomanbietern**

Nach den Regeln des Telekomrechts müssen KonsumentInnen über den wesentlichen Inhalt von Vertragsänderungen, die ihre bisherige Vertragslage verschlechtern, mindestens einen Monat vor In-Kraft-Treten der Änderungen schriftlich (bspw durch Rechnungsaufdruck) informiert werden. Gleichzeitig sind sie darüber zu verständigen, dass sie die für sie nachteilige Vertragsänderung zum Anlass nehmen können, den Vertrag kostenlos zu kündigen.

In der Praxis registrierte die AK häufig Beschwerden von Telekomkunden über völlig unzureichende Verständigungen der Netzbetreiber. So beanstandeten Kunden etwa, dass ihnen Mitteilungen entweder gar nicht zugegangen sind, diese lediglich per SMS versendet wurden bzw sich beim Onlinebezug von Rechnungen an versteckter Stelle am Betreiberportal befunden haben. Für Unmut sorgte zudem, wenn Informationen leicht übersehbar auf Rechnungsrückseiten platziert wurden, aber auch, wenn sie sich auf Beilagen zur Rechnung befanden, die KonsumentInnen irrtümlich für Werbematerial hielten und ungelesen entsorgten. Auch die Infotexte selbst wiesen nicht die erforderliche Transparenz auf: die Kerninfo wurde durch Werbebotschaften verschleiert, in Fließtexten versteckt und die einzelnen Änderungen nicht verständlich beschrieben.

Vor diesem Hintergrund legte die BAK großen Wert darauf, dass dieser Missstand im Rahmen der jüngsten Novellierung des Telekomrechtes beseitigt wird. Im Zuge von Pressearbeit und der Verhandlung der Novelle wurde das Ausmaß der Intransparenz und der dringende Handlungsbedarf AK-seits mit zahlreichen Beispielen belegt: Anbieter, die Kunden unzulässiger Weise nur über das leicht flüchtige Medium SMS informieren, ein Anbieter, der beschönigend mitteilte: „Ihr Tarif ist wertgesichert“ und damit zum Nachteil seiner Kunden eine jährliche Inflationsanpassung seiner Preise einführen wollte....

Das Verhandlungsergebnis wurde AK-seits begrüßt: Die RTR erhielt die gesetzliche Ermächtigung, per Verordnung den Detaillierungsgrad, Inhalt und Form der Mitteilungen festzulegen. Die entsprechende Mitteilungsverordnung ist im August in Kraft getreten und griff dabei auch wesentliche AK-Anliegen auf:

- Kunden erhalten über die zentrierte Überschrift „Wichtige Information“ ein unmissverständliches Signal, dass es sich um eine bedeutsame Info handelt, mit der sie sich auseinandersetzen sollen.
- Fixe Einleitungsformeln („Wir informieren Sie über eine nicht ausschließlich begünstigende Änderung.“) und vorformulierte Rechtsbelehrungen verhindern Verschleierungsabsichten.
- Optische Vorgaben (Schriftgröße, Umrahmung etc.) verhindern ein taktisches Verstecken der Kernbotschaften in Fließtexten.
- Pflichtangaben zur bisherigen Vereinbarung (insbes bei Kündigungsfrist, Taktung, höhere und neue Entgelte) und zum Entgelttypus (einmalig, jährlich etc) ermöglichen den Betroffenen eine bewusstere Entscheidung über den Ausstieg oder weiteren Verbleib im Vertrag.
- Im Fall der Nichteinhaltung der Verordnung sind die Änderungen zivilrechtlich nicht wirksam.

Hinsichtlich der Marktauswirkungen der neuen Verordnung kann - aufgrund des kurzen Beobachtungszeitraums vorsichtig - positiv bilanziert werden, dass die Anbieter Vertragsänderungen nunmehr viel zurückhaltender vornehmen und dem Negativtrend zu wachsender Intransparenz - bislang - erfolgreich Einhalt geboten wurde.