

### TOP 3.4.9 AK-Erfolg: Verbraucherfreundliche Novellierung im Telekommunikationsbereich

Telekommunikationsanbieter dürfen Verträge mit KonsumentInnen auch im laufenden Bezugsverhältnis zu deren Nachteil ändern. Als Ausgleich für eine vom Anbieter einseitig vorgenommene Verschlechterung der Vertragsbedingungen steht betroffenen KonsumentInnen ein kostenloses Ausstiegsrecht aus dem Vertrag zu. Um von ihrem Recht in der Praxis Gebrauch machen zu können, müssen die KundInnen rechtzeitig von den geplanten Änderungen und über die Möglichkeit einer vorzeitigen Vertragsauflösung vom Anbieter belehrt werden.

Damit Telekommunikationsanbieter ihren Informationspflichten nicht versteckt nachkommen, gibt es Transparenzvorschriften im Telekommunikationsgesetz und der Mitteilungsverordnung des Telekomregulators: Änderungen sind demnach „in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung“ den KundInnen vorab mitzuteilen. Die Regulierungsbehörde RTR kann mit Verordnung den näheren Inhalt und die Form der Mitteilung festlegen, um sicherzustellen, dass die Mitteilung für den Teilnehmer transparent erfolgt.

Die Formulierung „einer Verständigung in geeigneter Form“ geht auf eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes vom Vorjahr zurück. Zuvor mussten Telekommunikationsanbieter ihre KundInnen zwingend „in Schriftform“ benachrichtigen. Der Gesetzgeber wollte mit der Änderung das Problem beheben, dass von nicht-registrierten Wertkarten-Kunden keine Anschriften existieren, an die Mobilfunkbetreiber derartige Mitteilungen hätten richten können. Eine schriftliche Benachrichtigung war in diesen Fällen also gar nicht möglich. Der Gesetzgeber wies in den Erläuterungen zur Novelle darauf hin, dass die Frage, was denn nun künftig eine „geeignete“ Mitteilungsform sein soll, die RTR bestimmen könne. Konkret könne die Regulierungsbehörde „die geeignete Form – einschließlich Schriftlichkeit – in Abhängigkeit des Vertragstyps näher spezifizieren.“

#### Der Anlass für AK-Kritik:

Die RTR legte kürzlich einen Verordnungsvorschlag vor, der für die (wenigen) unregistrierten WertkartenkundInnen eine SMS-Info, für die vielen Millionen Vertragskunden aber ein völlig freies Wahlrecht des Telekommunikationsanbieters vorsah, via e-Mail oder Brief zu informieren. Angesichts der im Vergleich zum Brief verschwindend geringen Kosten des Mailversands war damit eigentlich das Ende für den Brief vorprogrammiert. Der Entwurf ging damit weit über die Intention des Gesetzgebers hinaus und wurde AK-seits heftig kritisiert. Die AK monierte, dass

- der Gesetzgeber den Sonderfall anonymer Wertkarten praxismäßig regeln, den Regulator aber gerade nicht auffordern wollte, die Papierform vollkommen zu beseitigen.
- die Warnfunktion verloren ginge (viele KonsumentInnen prüfen nicht regelmäßig ihren privaten Maileingang und könnten die Kündigung diesfalls nicht mehr fristgerecht aussprechen).
- Telekommunikationsanbieter Vertragsinfos manchmal rechtswidrig an eine von ihnen selbst (in ihrer Rolle als Internetprovider) automatisch generierte Mailadresse versenden. Diese automatisch bereitgestellten Mailadressen werden von vielen KundInnen nicht aktiv benutzt, weshalb Infos auf diesem Weg laut OGH-E nicht als zugegangen gelten und

- deshalb zumindest die Bezieher von Papierrechnungen die Verständigung über Vertragsänderungen weiterhin auf dem Briefweg erhalten müssen.

**AK-Aktivitäten und Verhandlungsergebnis:**

Die AK machte mit Stellungnahmen und Pressearbeit („Mobilfunk-Tariferhöhung bald per E-Mail?“) auf das Problem aufmerksam, begründete ihre strikte Ablehnung gegenüber dem Regulator auch bei einem persönlichen Gesprächstermin und konnte folgende erfreuliche Änderung erwirken: Die Telekomanbieter müssen auch künftig in Briefform informieren, wenn KonsumentInnen auch ihre Rechnung in Briefform erhalten (auf eine kostenlose Rechnung in Briefform haben KonsumentInnen einen Rechtsanspruch). Mailinfos können folglich nur jene Kunden erhalten, die auch den Rechnungsversand per Mail aus eigenem Antrieb bevorzugen.