

Unzulässige Klauseln in Telekommunikationsverträgen

Die AK hat den Gebührendschungel in den Telekommunikationsverträgen unter die Lupe genommen und ist gerichtlich gegen zahlreiche Klauseln vorgegangen. Nach Klageeinbringung konnten nun erste Erfolge erzielt werden: Die großen Telekomanbieter „A1“ und „Drei“ haben sich in einem gerichtlichen Unterlassungsvergleich verpflichtet, eine Reihe von Klauseln nicht mehr zu verwenden und sich nicht mehr auf diese Klauseln zu berufen. Für Konsument:innen bedeutet dies künftig nicht nur mehr Transparenz im Gebührendschungel; es können auch Rückforderungsansprüche bestehen.

Um welche Klauseln, Entgelte, Gebühren und Spesen geht es?

Beim Anbieter **A1** sind insgesamt 29 Klauseln und beim Anbieter **Hutchison Drei** sind sechs Klauseln vom Unterlassungsvergleich umfasst. Neben rechtswidrigen Beschränkungen von Gewährleistungsansprüchen und unzulässigen Formerfordernissen für Vertragskündigungen sind insbesondere unzulässige Gebühren-, Entgelt- und Mahnspesenklauseln für Kund:innen von Bedeutung. Beide Unternehmen haben sich dazu verpflichtet, die Klauseln künftig nicht mehr zu verwenden und sich auch bei bestehenden Verträgen nicht mehr auf diese zu berufen.

Für Konsument:innen können Rückforderungsansprüche bestehen, wenn ihnen auf Basis der Klauseln Gebühren, Entgelte oder Spesen verrechnet wurden. In der Praxis sind insbesondere die überhöhten Verzugszinsen, unzulässige „Zahlscheinentgelte“ sowie das „Wieder-Einschaltentgelt“ relevant. Kund:innen wird empfohlen, ihre Abrechnungen im Hinblick auf diese Spesen, Entgelte und Gebühren zu kontrollieren und sich mit Rückforderungsansprüchen direkt an ihren Anbieter zu wenden.

Die unzulässigen Entgeltklauseln im Detail:

Überhöhte Verzugszinsen: Mehrere Klauseln von **A1** sehen Verzugszinsen bis zu 12% jährlich vor. Bei **Hutchison Drei** beträgt der inkriminierte Verzugszinssatz 10% jährlich. Solche hohen und verschuldensunabhängig verrechneten Verzugszinsen übersteigen die gesetzlichen Verzugszinsen von 4% deutlich und sind nach der Rechtsprechung unzulässig, wenn das Unternehmen nicht den konkreten Nachweis liefert, dass tatsächlich ein über die gesetzlichen Zinsen hinausgehender (Zins-)Schaden entstanden ist (OGH 1 Ob 77/22p).

[Klauseln 5A, 5B, 5C und 5D von A1]

[Klausel 3 von Hutchison Drei]

Konsument:innen, denen Verzugszinsen in der genannten Höhe verrechnet wurden, können diese zurückfordern.

Unzulässige „Zahlscheinentgelte“ und Bearbeitungsentgelte: Nach dem Zahlungsdienstegesetz (§ 56 Abs 3 ZaDiG 2018) ist die Einhebung eines Entgelts durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments unzulässig. Klauseln von beiden Anbietern sehen allerdings vor, dass bei einem Wechsel der Zahlungsart auf Zahlung per Zahlschein ein Entgelt anfällt (etwa bei einem Wechsel von Kreditkartenzahlung/Einzahlungsauftrag auf Zahlung per Zahlschein). **A1** verrechnet für den Wechsel auf Zahlschein EUR 2,50 und **Hutchison Drei** EUR 10,00.

Zudem hat sich **A1** im gerichtlichen Vergleich dazu verpflichtet, die Verwendung einer Klausel zu unterlassen, die ein Bearbeitungsentgelt von EUR 15,00 für fehlerhafte Angaben auf dem Zahlschein (falsche Kundennummer) vorsieht.

[Klauseln 6A, 6B, 7A und 7B von A1]

[Klausel 6A und 6B von Hutchison Drei]

Konsument:innen, denen Entgelte aufgrund dieser Klauseln verrechnet wurden, können diese zurückfordern.

Unzulässiges „Einschaltentgelt“ bzw. „Wieder-Einschaltentgelt“ von A1 in Höhe von EUR 30,00: Dieses Entgelt wird für die *neuerliche* Freischaltung des Anschlusses verrechnet, ist also nicht ident mit dem „Aktivierungsentgelt“, das für die anfängliche Einrichtung des Anschlusses (Aktivierung) in Rechnung gestellt wird.

[Klauseln 1Q und 1R von A1]

Konsument:innen, denen Entgelte aufgrund dieser Klauseln verrechnet wurden, können diese zurückfordern.

Unzulässige Verrechnung eines „Restentgelts“: Mehrere Klauseln von **A1** sehen vor, dass Kund:innen im Falle der Vertragsbeendigung vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ein „Restentgelt“ für den Zeitraum zwischen Vertragsbeendigung und Ablauf der Mindestvertragsdauer zahlen müssen. Die Verrechnung eines solchen Entgelts ist zwar nicht per se unzulässig – insbesondere wenn dieses individuell vereinbart wurde oder auch in gesetzlich zulässigen Fällen, wenn etwa ein vom Anbieter überlassenes Endgerät behalten wird (§ 135 Abs 12 TKG 2021) –, jedoch bedeutet dies nicht, dass ein Restentgelt in jedem Fall verrechnet werden darf. Unzulässig ist die Verrechnung eines Restentgelts insbesondere dann, wenn der Vertrag vor Ende der Mindestvertragsdauer aus einem der folgenden Gründe beendet wird:

- berechnete außerordentliche Kündigung des Kunden aus Gründen, an denen ihn kein Verschulden trifft;
- berechnete außerordentliche Kündigung durch A1 aus Gründen, an denen den Kunden kein Verschulden trifft;
- einvernehmliche Vertragsauflösung;
- Tod des Kunden;
- Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden;
- wegen fehlender Rechtsfähigkeit, fehlender Geschäftsfähigkeit oder aufgrund einer fehlenden schriftlichen Einzugsermächtigung des Kunden.

[Klauseln 10A – 10F von A1]

Konsument:innen, denen ein Restentgelt verrechnet wurde, obwohl der Vertrag aus einem dieser aufgezählten Gründe beendet wurde, können dieses zurückfordern.

A1 hat sich zudem verpflichtet, eine Klausel nicht mehr zu verwenden, wonach im Falle einer von Kund:innen zu vertretenden Sperre des Anschlusses das monatliche Entgelt bzw. der Mindestumsatz weiter zu zahlen ist. Die Weiterverrechnung des monatlichen Entgelts/des Mindestumsatzes ist aber jedenfalls nicht zulässig, wenn der Anschluss aus einem der nachfolgenden Gründe gesperrt wurde:

- wenn Kund:innen an der Sperre kein Verschulden trifft;
- wenn die Sperre allein aufgrund der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden, wegen fehlender Rechtsfähigkeit, fehlender Geschäftsfähigkeit oder aufgrund einer fehlenden schriftlichen Einzugsermächtigung des Kunden erfolgt.

[Klausel 10G von A1]

Kund:innen können in diesen Fällen die Entgelte zurückfordern.

Unzulässige Mahnspesen: Auf Grundlage der beanstandeten Klauseln verrechnet **A1** pauschale Mahnspesen in Höhe von EUR 10,00 bzw. für eingeschriebene Mahnungen EUR 15,00. Bei **Hutchison Drei** werden EUR 10,00 pro Mahnung verrechnet. Die Mahnklauseln sind unzulässig, weil ein Pauschalbetrag festgelegt wird, ohne die Angemessenheit der Mahnspesen im Verhältnis zur offenen Forderung zu berücksichtigen. Beide Unternehmen haben sich zur Unterlassung dieser Klauseln verpflichtet.

[Klauseln 4A und 4B von A1]

[Klauseln 2A und 2B von Hutchison Drei]

Ob Mahnspesen auch zurückgefordert werden können, lässt sich nicht pauschal beantworten und muss im Einzelfall geprüft werden. Die gesetzliche Bestimmung (§ 1333 Abs 2 ABGB) liefert keine Antwort auf die Frage, ab welcher konkreten Höhe Mahnspesen zurückgefordert werden können, weil deren Höhe nicht (mehr) angemessen zur betriebenen Forderung ist. Im Einzelfall kann diese Frage strittig sein. Konsument:innen, denen Mahnspesen auf Basis dieser Klauseln verrechnet wurden, empfehlen wir, sich wegen möglicher Rückforderungsansprüche direkt an ihren Anbieter zu wenden.

„**Mobile-Service-Pauschale**“ bzw. „**SIM Pauschale**“ von **A1** in Höhe von EUR 10,00: Bei diesen Entgelten handelt es sich um einmalige Pauschalen, die nicht mit den jährlich verrechneten Servicepauschalen zu verwechseln sind.

[Klauseln 2 und 3 von A1]

Laut Beteuerung von A1 ist dieses Entgelt nicht verrechnet worden. Sollten Konsument:innen dieses Entgelt dennoch bezahlt haben, kann es zurückgefordert werden.

„**Portierentgelt**“ für die Rufnummernübertragung von **A1** in Höhe von EUR 15,00 (bzw. EUR 9,00): Die Einhebung eines Portierentgelts war bis zum 23.11.2021 noch erlaubt, ist jedoch seither gesetzlich nicht mehr zulässig.

[Klauseln 9A und 9B von A1]

Laut Beteuerung von A1 befand sich diese Klausel zwar noch in Entgeltbestimmungen, das Portierentgelt sei nach dem 23.11.2021 nicht mehr verrechnet worden. Sollte das Portierentgelt gegenüber Konsument:innen dennoch nach dem 23.11.2021 verrechnet worden sein, kann es zurückgefordert werden.

Weitere unzulässige Klauseln:

Unzulässige Beschränkung von Gewährleistungsansprüchen: Nach einer von **A1** verwendeten Klausel müssen Kund:innen bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen die Ware in der Originalverpackung und mit allen Unterlagen sowie unter Vorlage des Kaufbelegs zurücksenden oder übergeben. Gegenüber Konsument:innen dürfen Gewährleistungsrechte jedoch nicht eingeschränkt werden (§ 9 KSchG); es ist daher nicht zulässig, die Gewährleistung davon abhängig zu machen, ob Konsument:innen noch über die Originalverpackung bzw. den Kaufbeleg der Ware verfügen.

[Klausel 14 von A1]

Unzulässige Formerfordernisse bei Vertragskündigungen: Vertragsbestimmungen in den AGB von **A1** sehen vor, dass Kund:innen nur schriftlich kündigen können, was bedeutet, dass Kündigungsschreiben handschriftlich unterfertigt werden müssen. Andererseits hat sich A1 in den AGB das Recht eingeräumt, rechtlich bedeutsame Erklärungen (so auch eine Kündigung) gegenüber Konsument:innen per E-Mail oder sogar per SMS zusenden zu dürfen. A1 hat sich verpflichtet, diese Klauseln nicht mehr zu verwenden.

[Klauseln 11A – 11C von A1]

Unzulässige Risikoüberwälzung bei Zusendung von Waren/Equipment: Eine Klausel von **Hutchison Drei** sieht vor, dass Kund:innen das Risiko des Versandes tragen sollen, wenn ihnen Waren oder Equipment zugesendet werden. Dies widerspricht dem Gesetz (§ 7b KSchG), weil die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung von Waren bei Übersendung grundsätzlich erst mit dem Erhalt der Waren an die Kund:innen übergeht.

[Klausel 7 von Hutchison Drei]