

Polen: Millionenstrafe für T-Mobile

Sind Sie auch auf den polnischen Markt ausgerichtet und erheben manchmal neben der Hauptleistung die Zusatzgebühren für Extras? Die Entscheidung des Amts für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz (UOKiK) Nr. DDK-20/2016 gegenüber T-Mobile Polska zeigt die harte Vorgehensweise des Amts in Bezug auf solche Zusatzgebühren. Weil das Unternehmen vorab keine ausdrückliche Zustimmung der Verbraucher einholte, wurde es mit einer Geldstrafe in Höhe von über 15 Millionen Złotys (ca. 3,4 Mio. Euro) sanktioniert.

Einleitung des Verfahrens

Das Amt für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz hat sich kürzlich intensiv mit der Analyse der Telekommunikationsbranche in Bezug auf die geltenden Verbraucherrechte beschäftigt. Noch während des Verfahrens gegenüber T-Mobile Polska, hat das Amt das Verfahren auch gegen andere Unternehmen aus der Branche eingeleitet (Orange Polska, Polkomtel, P4).

Das UOKiK hat T-Mobile Polska die Verwendung unlauterer und gegen kollektive Verbraucherinteressen verstoßende Marktpraktiken vorgeworfen. Die Vorwürfe betrafen drei zusätzliche Dienstleistungen zu dem Hauptvertrag (Handyvertrag). Zwei davon waren Services mit Musik als Hintergrund während des Freizeichens bei eingehenden Anrufen und die Dritte ein Service mit Zugang zu News und Medien.

T-Mobile Polska hat den Verbrauchern diese drei Services kurz nach Beginn des Vertrages automatisch freigeschaltet - zu Beginn als ein kostenloses Probeabonnement über 30 bzw. 7 Tage. Nach Ablauf dieser Zeit wurden, falls der Verbraucher keinen Verzicht erklärt hat (entweder mit einer SMS-Nachricht oder durch Kontakt mit dem Kundendienst), diese zusätzlichen Dienstleistungen automatisch verlängert - und diesmal kostenpflichtig. Die Gebühren für diese Services wurden auf der Rechnung als separate und zusätzliche Positionen angezeigt.

Fehlende ausdrückliche Zustimmung zu Zusatzgebühren

T-Mobile Polska hat in den verwendeten AGB-Klauseln über die automatische Einschaltung der zusätzlichen Dienstleistungen informiert. In den Bestimmungen war auch die Information enthalten, dass nach dem Ablauf der kostenlosen Probezeit die automatisch eingeschalteten Services kostenpflichtig werden.

Außerdem mussten die Verbraucher bei der Vertragsunterzeichnung eine schriftliche Erklärung über ihr Einverständnis mit den zugestellten Vertragsmustern und mit der Weiterreichung der vorvertraglichen Informationen unterschreiben. In dieser schriftlichen Erklärung stand auch eine kurze und sehr allgemein formulierte Erwähnung der potenziell möglichen „Zusatzgebühren (soweit diese existieren)“.

Die AGB-Klauseln sowie die schriftliche Erklärung waren laut UOKiK viel zu wenig, um von der ordnungsgemäßen Einholung einer ausdrücklichen Zustimmung des Kunden ausgehen zu können.

Auslegung der ausdrücklichen Zustimmung durch UOKiK

Das Amt hat in der Begründung sehr deutlich betont, dass die durch T-Mobile Polska angewandte Marktpraktik die Voraussetzungen des Verbraucherrechtgesetzes in Bezug auf die ausdrückliche Zustimmung der Verbraucher zu jeder Extrazahlung nicht erfüllt und somit ihre Rechte verletzt.

Bei einer „ausdrücklichen Zustimmung“ im Sinne von Art. 10 Abst. 1 des polnischen Verbraucherrechtgesetzes handelt sich um eine qualifizierte Form der Zustimmung des

Verbrauchers. Hier sollte der Verbraucher durch ein eindeutiges, bewusstes und aktives Handeln – z.B. Ankreuzen eines Feldes auf der Webseite oder auf Papier, den zusätzlichen Gebühren zustimmen.

Bei der hier vorliegenden schriftlichen Erklärung kann man laut UOKiK von einer solchen Zustimmung nicht ausgehen. In der Erklärung fehlt vor allem eine klare Auflistung der konkreten, zusätzlichen Dienstleistungen mit genauer Angabe ihrer Preise. Die Verbraucher finden dort auch keine eindeutigen und übersichtlichen Informationen, ob sie in Bezug auf den Hauptvertrag – d.h. den Handyvertrag – zu irgendwelchen zusätzlichen Gebühren verpflichtet werden.

Allgemeine Info reicht nicht aus

Die in der Erklärung abgegebene Bestätigung der Kenntnisnahme u. a. der „Zusatzgebühren (soweit diese existieren)“ ist so allgemein formuliert, dass sie dem Kunden keine genaue Information geben kann, ob überhaupt und unter welchen Voraussetzungen Zusatzgebühren entstehen oder nicht. Von einer solch unpräzisen Erklärung des Verbrauchers kann man in keinem Fall eine ausdrückliche Zustimmung zu Zusatzgebühren im Sinne des Verbraucherrechtgesetzes ableiten. Diese sollte klar und eindeutig sein.

Des Weiteren muss der Verbraucher in dem vorliegenden Fall gerade nicht aktiv werden, um die zusätzliche Services „auszuwählen“. Ganz im Gegenteil muss er aktiv tätig werden, wenn er auf diese Services verzichten will (SMS-Nachricht oder Kundendienstkontakt), sonst werden sie nach der Probezeit automatisch und kostenpflichtig verlängert.

Fazit

Die Entscheidung des UOKiK zeigt, dass bei einem Hauptvertrag wie z.B. Handyvertrag, zusätzliche Dienstleistungen, die kurz nach dem Beginn des Vertrages automatisch auf kostenlose Probezeit eingeschaltet werden und sich danach automatisch – diesmal aber entgeltlich – verlängern, unzulässig sind. Anders wäre es nur dann, wenn der Verbraucher diesen automatisch eingeschalteten und nach der Probezeit entgeltlichen Services bewusst und aktiv zugestimmt hätte. Um die gesetzlichen Erfordernisse der ausdrücklichen Zustimmung zu erfüllen, sollte man besonders sorgfältig und transparent handeln.

In dem vorliegenden Fall hat es an Transparenz in dem gegenüber Verbrauchern verwendeten Erklärungsmuster gefehlt. Erst bei einer eindeutigen Auflistung der konkreten, zusätzlichen Dienstleistungen und Angabe der entsprechenden Zusatzgebühren nach dem Ablauf der Probezeit, sowie aktivem Handeln des Verbrauchers (z.B. Ankreuzen des Feldes mit Beschreibung und Preisangabe der zusätzlichen Dienstleistung), können die gesetzlichen Voraussetzungen einer ausdrücklichen Zustimmung erfüllt werden.

Die Entscheidung des UOKiK ist noch nicht rechtskräftig. T-Mobile Polska hat die Berufung zum Gericht für Wettbewerbs- und Verbraucherschutz (SOKiK) angekündigt. Das Unternehmen hat die Anwendung dieser Praktiken noch während des Verfahrens und kurz vor der UOKiK-Entscheidung aufgegeben.

Wollen Sie international rechtssicher verkaufen? Mit dem Trusted Shops Abmahnschutzpaket ENTERPRISE erhalten Sie internationale Texte und Betreuung für acht europäische Märkte.

Bildquelle: ruskpp/shutterstock.com