

2205/AB

vom 18.08.2025 zu 2686/J (XXVIII. GP)



Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz

sozialministerium.gv.at

Korinna Schumann
Bundesministerin

Herrn
Dr. Walter Rosenkranz
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2025-0.512.634

Wien, 28.7.2025

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 2686/J des Abgeordneten Peter Wurm betreffend Rückerstattung unzulässiger Gebühren in Magenta-Telekomverträgen** wie folgt:

Fragen 1 und 2:

- *Liegen Ihrem Ressort Informationen darüber vor, wie viele Konsumenten von den unzulässigen Vertragsklauseln in Magenta-Telekomverträgen betroffen sind?*
- *Welche Gesamtsumme wurde nach Einschätzung Ihres Ressorts von Magenta durch überhöhte Verzugszinsen, Mahnspesen und Rücklastgebühren unzulässigerweise vereinnahmt?*

Abgesehen vom öffentlich einsehbaren Teilvergleich (vgl. wien.arbeiterkammer.at/magenta) liegen meinem Ressort keine Informationen dazu vor. Die betroffenen Zusatzgebühren werden nur anlassbezogen verrechnet (z.B. Mahnkosten und Verzugszinsen bei nicht fristgerechter Zahlung; SIM-Kartentauschkosten beim Tausch der SIM-Karte oder Terminverschiebungsgebühr bei der Verschiebung eines Termins). Es ist daher nicht davon auszugehen, dass jede:r Konsument:in, die/der in einem Vertragsverhältnis mit Magenta steht bzw. stand, von den relevanten Klauseln betroffen ist.

Frage 3:

- *Wie viele Beschwerden oder Hinweise zu diesen Vertragspraktiken bei Magenta wurden Ihrem Ressort bekannt?*

Soweit ersichtlich sind zuletzt keine Beschwerden zu den genannten Klauseln betreffend Magenta in meinem Ressort eingegangen.

Fragen 4 und 5:

- *Wie stellt Ihr Ressort sicher, dass betroffene Kunden über ihre Rückforderungsmöglichkeiten ausreichend informiert werden?*
- *Plant Ihr Ressort in Abstimmung mit der AK oder dem VKI gezielte Informationskampagnen zur Unterstützung der betroffenen Konsumenten?*

Die Arbeiterkammer informiert auf ihrer Website über die unzulässigen Klauseln und stellt Konsument:innen auch einen Musterbrief zur Geltendmachung von Rückforderungsansprüchen zur Verfügung. Die Medien berichteten breit über den Erfolg der Arbeiterkammer (z.B. ORF, Standard, Kleine Zeitung, Presse, Kronen Zeitung, Salzburger Nachrichten).

Seitens meines Ressorts ist keine offensive Medienarbeit vorgesehen, wenngleich die vorhandenen Kanäle zur Verbraucherinformation genutzt werden (etwa unter www.konsumentenfragen.at).

Fragen 6 und 8:

- *Welche Maßnahmen hält Ihr Ressort für notwendig, um künftig pauschale und überhöhte Entgeltforderungen im Telekomsektor generell zu unterbinden?*
- *Welche gesetzlichen Anpassungen hält ihr Ressort in diesem Zusammenhang für notwendig?*

Die betreffenden Klauseln haben im Wesentlichen gegen Bestimmungen des Allgemeinen Zivil- und Konsumentenschutzrechts (ABGB und KSchG) verstoßen. Rechtsdurchsetzung ist hier wichtig.

Es ist generell auf die legislative Zuständigkeit der Bundesministerin für Justiz zu verweisen.

Frage 7:

- *Sind Ihrem Ressort laufende oder abgeschlossene Verfahren gegen andere Telekomanbieter im Zusammenhang mit unzulässigen Entgeltklauseln bekannt?*
 - a. *Wenn ja, welche Anbieter sind bzw. waren betroffen?*
 - b. *Wie viele der betroffenen Kunden machten von ihren Rückzahlungsansprüchen Gebrauch?*

Der Verein für Konsumenteninformation inkriminierte im Auftrag meines Ressorts ähnliche anlassbezogene Zusatzgebühren bei A1. A1 verpflichtete sich, es zu unterlassen sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen.

Es ist allgemein bekannt, dass die Arbeiterkammer 2024 eine Verbandsklage gegen A1, Magenta und Drei betreffend die Servicepauschale einbrachte. Diese Verfahren sind – soweit ersichtlich – weiterhin anhängig. Als erste Wirkung kann man werten, dass mittlerweile kaum mehr Verträge mit derartigen jährlichen Pauschalen angeboten werden.

Darüber hinaus dürften zahlreiche Individualverfahren von Konsument:innen zum Themenkomplex „Servicepauschale“ geführt werden.

Die angefragte Zahl an Konsument:innen ist mir nicht bekannt.

Mit freundlichen Grüßen

Korinna Schumann

