

# Information Overdose

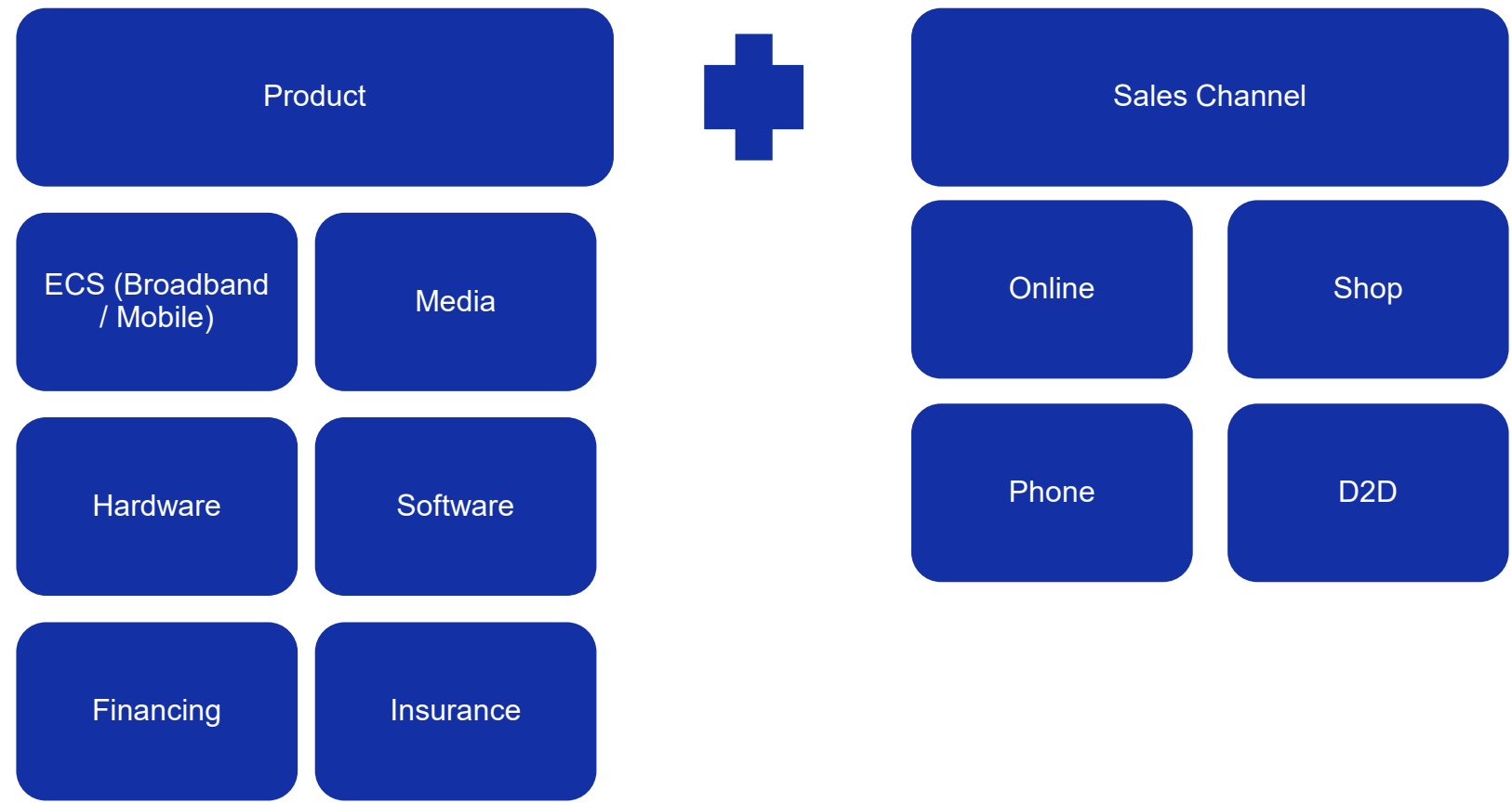
BEREC Workshop on End-Users rights

Session 2 – Concluding the contract/Informed choice

DR. GERD KIPARSKI  
MONTABAUR, 09.04.2024



# Amount of Information is determined by the Product and by the Sales Channel



# Transparency and Information Obligations concerning Telco-Products

## Legal Framework

- GDPR
- ePrivacy Dir.
- EECC
- Roaming Reg.
- TSM-Reg.
- Unfair Commercial Practices Dir.
- Consumer Rights Dir.
- Unfair Contract Terms Dir.
- National Law
  - Transparency-Reg. in DE

General and Pre-Contractual

Contractual

# EECC pre- and contractual Information

## Pre-Contractual

---

EECC, Art. 102 No. 1

information referred to in **Articles 5 and 6 of Directive 2011/83/EU**, and, in addition, the information listed in **Annex VIII**.

- Art. 5 and 6 have **28** information obligations
- Annex VIII has **27** information obligations

The information shall be provided in a clear and comprehensible manner on a **durable medium**

## Contractual

---

EECC, Art. 102 No. 3, No. 4

Contract Summary – **6** information obligations

Pre-Contractual information becomes part of the contract – **55** information obligations

# Check-Out Sites



## Vertragsbedingungen

Der Vertrag über die Nutzung der ausgewählten T&T Produkte kommt mit der T&T Telecom GmbH, unter Einbeziehung deren AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Preisliste, zustande. Hier finden Sie die [Vertragszusammenfassung](#) und die wichtigen Unterlagen – [AGB](#), [Leistungsbeschreibung](#), [Preisliste](#) sowie die [Datenschutzhinweise](#) – zur Kenntnis genommen. Bitte laden Sie sich diese Dokumente zum Zwecke der Dokumentation, der künftigen Bezugnahme und unveränderten Wiedergabe herunter.

Als Verbraucher steht Ihnen ein [Widerrufsrecht](#) zu. Hier werden Sie auf die [Mängelhaftung](#) hingewiesen.

- Ich stimme der Weitergabe meiner E-Mail-Adresse an den [Versanddienstleister](#) zum Zweck der Übermittlung des Versandstatus und evtl. Abstimmung des Liefertermins oder alternativen Zieladresse zu.
- Ich bin damit einverstanden, von [T&T und verbundene Unternehmen](#) in Textform und telefonisch über [Angebote, Neuheiten und Kundenvorteile](#) informiert und zu Marktforschungszwecken befragt zu werden. Dafür werden meine [Bestandsdaten](#) während der Vertragslaufzeit verwendet.
- Ich bin damit einverstanden, dass [T&T](#) meine [Verkehrs- und Nutzungsdaten](#) erhebt, speichert und zusammenführt und höchstens 24 Monate zur [bedarfsgerechten Gestaltung](#) von Webseiten, Produkten und Services sowie für [personalisierte Werbung](#) verwendet.

Meine Einwilligungen kann ich jederzeit ganz oder in Teilen [widerrufen](#). Weitere Informationen können den [Datenschutzhinweisen](#) entnommen werden.

**Hinweis:** Gemäß gesetzlicher Bestimmungen dürfen wir Ihnen Informationen zu T&T Produkten per Post, E-Mail und SMS zusenden. Sie können jedoch jederzeit [widersprechen](#).

**Jetzt kaufen**

## AGB, Datenschutz, Pflichtinformationen und Widerrufsrecht \*

- Ja, ich akzeptiere die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten](#). Die [Datenschutzhinweise](#) nehme ich zur Kenntnis.

**Hinweis:** Hier finden Sie die [Vorvertraglichen Informationen und die Vertragszusammenfassung](#). Über diese Dokumente können Sie zum Zwecke der Dokumentation, der künftigen Bezugnahme und unveränderten Wiedergabe nur verfügen, wenn Sie diese herunterladen.

- Als Verbraucher habe ich ein 14-tägiges [Widerrufsrecht](#). Ich wünsche, dass die Telekom vor Ende der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt.

### InfoService der Telekom Deutschland GmbH

- Ich möchte zu [Produkten und Diensten](#) der Telekom Deutschland GmbH per Telefon, E-Mail oder SMS kontaktiert werden.  
Ich bin damit einverstanden, dass meine [Vertrags-, Nutzungs- und Endgerätedaten](#) abgerufen, analysiert und zur individuellen Beratung verwendet werden.  
Ich kann meine Einwilligung jederzeit widerrufen. Die Hinweise zum [Widerrufsrecht](#), die Begriffsdefinitionen sowie den [Datenschutzhinweis](#) habe ich zur Kenntnis genommen.

\* Pflichtfelder

[Zurück](#)

**Jetzt zahlungspflichtig bestellen**

# Check-Out Sites



## Hinweis zur Verarbeitung von Daten mit gesetzlicher Erlaubnis

- Auf der Grundlage **gesetzlicher Bestimmungen** wird O<sub>2</sub> folgende Daten von Ihnen **verarbeiten**:
- Ihre E-Mail-Adresse und Mobilfunknummer, um Ihnen Text- und Bild-Nachrichten über **O<sub>2</sub> Produkte** zuzusenden, die Ihnen bei O<sub>2</sub> erworbenen Produkten **zählen**.
  - Ihre Postadresse, um Ihnen Informationen zum gesamten Sortiment der **O<sub>2</sub> Produkte** per Brief zuzusenden;
  - bestimmte Bestandsdaten**, soweit es erforderlich ist, um Ihnen für Ihren individuellen Bedarf passende **O<sub>2</sub> Produkte** anzubieten.
  - Ihre IBAN (**pseudonymisiert**, sofern Sie diese angegeben haben), um zu erkennen, ob Sie zusammen mit anderen O<sub>2</sub> Kunden in einer **Verbindung** stehen, und Ihnen für den daraus abgeleiteten Bedarf passende **O<sub>2</sub> Produkte** anzubieten.

**Hinweis zu Ihrem Widerspruchsrecht**  
Sie können dieser Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit **widersprechen**.

**Weitere Informationen zur Datenverarbeitung mit gesetzlicher Erlaubnis**  
Nähere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, auch zu weiteren Verarbeitungszwecken, finden Sie in unserem **Datenschutzmerkblatt**. Soweit keine gesetzliche Erlaubnis vorliegt, **verarbeiten wir Ihre Daten nur**, soweit Sie uns eine **Einwilligung** dafür erteilt haben, z.B. in dem nachfolgenden Formular.

## Marketing-Einwilligungen

Ich bin einverstanden, dass O<sub>2</sub> mich über **O<sub>2</sub> Produkte** informiert und **befragt** und zwar per E-Mail, sonstiger **elektronischer Nachrichten** und Telefon. Ich bin einverstanden, dass O<sub>2</sub> ein **Nutzungsprofil** erstellt, um mir **bedarfsgerechte O<sub>2</sub> Produkte** anzubieten, und zwar auf Grundlage meiner **Bestandsdaten** und **Verkehrsdaten**.

Wenn ich **einzelne Kontaktkanäle** und **Verarbeitungsvorgänge** von meiner **Auswahl** ausschließen möchte, kann ich **hier gesonderte Einwilligungen** erteilen. ▼

## Online-Einwilligungen

Ich bin einverstanden, dass O<sub>2</sub> meine **Online-Nutzungsdaten** meinem **Nutzungsprofil** hinzufügt und **Identifikationsmerkmale** an bestimmte **Werbestellen** auch in **Drittländer** außerhalb der EU übermittelt, um **bedarfsgerechte O<sub>2</sub> Produkte** anzubieten. Es ist hierbei nicht auszuschließen, dass dortige Behörden auf diese Daten Zugriff haben und meine Rechte insofern ganz oder teilweise eingeschränkt sind.

Wenn ich **einzelne Verarbeitungsvorgänge** von meiner **Auswahl** ausschließen möchte, kann ich **hier gesonderte Einwilligungen** erteilen. ▼

Meine Einwilligungen gelten im Rahmen aller unter einer Kundennummer mit O<sub>2</sub> geschlossenen Verträge. Sie können diese Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft **widerrufen**. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und zu Ihren Betroffenenrechten finden Sie im **Datenschutzmerkblatt**.

**Datenschutzhinweise**

Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen eines O<sub>2</sub> Telekommunikationsvertrages und Ihren Betroffenenrechten werden im **Datenschutzmerkblatt für Kunden** bereitgestellt.

**Vertragsgrundlagen, AGB und Widerrufsrecht**

**Internet & Festnetz: Vertragsbedingungen & Widerrufsrecht**  
Die Bestellung Ihres o2 Home Tarifs erfolgt auf Grundlage der **AGB**, der **Leistungsbeschreibung**, der **Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen** und der **Preisliste für o2 my Home Produkte** sowie der **Vertragszusammenfassung** des gewählten Produktes. Für diese Bestellung steht Ihnen ein **gesetzliches Widerrufsrecht** zu.

**Hardware: Vertragsbedingungen & Widerrufsrecht**  
Die Bestellung Ihrer Hardware (z. B. Smartphone, Tablet, Zubehör) erfolgt auf Grundlage der **Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen**. Für diese Bestellung steht Ihnen ein **gesetzliches Widerrufsrecht** zu.

**Hinweis:** Wir haben Ihnen alle vorgenannten Dokumente, die wichtige gesetzliche Pflichtinformationen enthalten, an Ihre in dieser Bestellung angegebene E-Mail Adresse gesendet. Zusätzlich können Sie sich die Dokumente über den oben aufgeführten Link herunterladen. Die **Vertragszusammenfassung** für Ihre Bestellung können Sie **zusätzlich hier herunterladen**. Bitte nehmen Sie diese Dokumente vor Abgabe Ihrer Bestellung zu Kenntnis.

Wenn Sie auf dieser Grundlage bestellen möchten, klicken Sie auf „**Kostenpflichtig bestellen**“. Ferner erteilen Sie mit Klick auf „**Kostenpflichtig bestellen**“ den Auftrag, Ihnen wichtige Bestellinformationen und ggf. auch Aktualisierungen der Bestellung, die sich möglicherweise aus der Bonitätsprüfung ergeben, an Ihre in dieser Bestellung angegebene E-Mail Adresse zu senden.



## Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerruf

Es gelten die **nachfolgenden Vertragsbedingungen der Vodafone West GmbH:**

- [Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Vodafone-Leistungen](#)
- [Ergänzende Geschäftsbedingungen für Vodafone Kabel-Dienstleistungen \(Internet und Telefon\) sowie Vodafone TV-Dienstleistungen](#)
- [Besondere Geschäftsbedingungen Vodafone Entertainment-Apps](#)
- [Leistungsbeschreibungen und Preislisten für GigaTV Cable und GigaZuhause 1000 Kabel](#)
- [Datenschutzhinweise](#)

Das Produktinformationsblatt für GigaZuhause 1000 Kabel findest Du hier.

Du kannst Deine Vertragserklärung innerhalb von 2 Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen. **Hier** kannst Du weitere Informationen zu Deinem Widerrufsrecht lesen.  
**Bitte beachte:** Mit dem Abschluss der Bestellung erklärst Du Dich ausdrücklich damit einverstanden, dass Vodafone ggf. bereits vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt und Du für die bis zum Widerruf empfangenen Leistungen zum Wertersatz verpflichtet bist.

Hier kannst Du weitere Informationen zu Deinem Widerrufsrecht lesen. Bitte beachte: Mit dem Abschluss der Bestellung erklärst Du Dich ausdrücklich damit einverstanden, dass Vodafone ggf. bereits vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt und Du für die bis zum Widerruf empfangenen Leistungen zum Wertersatz verpflichtet bist.

## Bonitätsprüfung

Ich nehme zur Kenntnis, dass die Vodafone West GmbH zum Abschluss oder zur Änderung des Vertrages eine Bonitätsanfrage durchführt. Im Rahmen der Anfrage bei den Auskunfteien (Schufa Holding AG, CRIF Bürgel GmbH) können unter anderem auch Adressdaten herangezogen werden. Diese Anfrage hat keinerlei Auswirkung auf die Bonitätseinstufung bei den Auskunfteien.

## Beratungseinwilligung

Wusstest Du schon: Nur wenn Du ausdrücklich zustimmst, dürfen wir Dich informieren – über persönliche Angebote, Treue-Aktionen, Netzausbau und Handy- und Tarif-Tipps.

Wir stimmen unsere Produkte, Angebote und Services auf Deine Bedürfnisse ab.

- Ja, ich willige ein, dass die Vodafone-Unternehmen <sup>☒</sup>, auch wechselseitig füreinander, mich telefonisch und per elektronischer Post (z.B. E-Mail, Messenger, SMS und MMS) bezüglich Produkten und Dienstleistungen <sup>☒</sup> zu Werbezwecken und zur Marktforschung kontaktieren.
- Ja, ich willige ein, dass die Vodafone-Unternehmen <sup>☒</sup> meine Nutzungsdaten <sup>☒</sup>, Standortdaten und sonstigen Verkehrsdaten <sup>☒</sup> verwenden und untereinander austauschen, um ihre Telemedien- und Telekommunikationsdienste für mich bedarfsgerecht und individuell zu gestalten, zu vermarkten sowie Dienste mit Zusatznutzen für mich bereitzustellen.

**Hinweis:** Du kannst Deine Einwilligung jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft per Post, E-Mail, in der **MeinVodafone-App** oder **telefonisch (datenschutz@unitymedia.de)** widerrufen.

Vertragszusammenfassung herunterladen

[Zurück](#)

**Jetzt kostenpflichtig bestellen**

14 Tage Widerrufsrecht

## Huge amount of Paperwork on the Check-Out Sites

- 1&1: 48 pages
- Deutsche Telekom: 31 pages w/o service description
- Telefonica o2: 44 pages
- Vodafone: 26 pages

## Customers don't read and don't want all the information

- Less than 0.01% of Customers look up the Terms & Conditions on the check-out site.
- Less than 0.02% of Customers look up the privacy information on the check-out site.
- Less than 0.01% of Customers look up the Contract Summary provided on the check-out site.
- Customers spent on average less than 1 Minute on the Check-Out Site.



## Provide information when needed!

- Does the customer need all the information to make a conscious buy decision?
- Can some information be provided at a later stage when more relevant for the customer?
- Does every information necessarily have to be provided on a durable medium?
- Can some information even be provided in symbols?
- Can too much information impede rather than facilitate the customer's decision-making progress?

Make information available to customers when they need it in an easy accessible manner.

## Recommendations for a balanced Consumer Protection in the Digital Era

- Maintain consumer model of an average consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect (ECJ, 16.07.1998 - Rs C-210/96).
- Recognize consumers' decision-making competence and autonomy, without automatically assuming that businesses intend to harm them.
- Avoid information overload and focus instead on targeted and understandable consumer information.
- Evaluate existing transparency obligations and information duties, introducing new regulations only when there is clear evidence of harm to consumers.
- Advance harmonization and simplification of consumer rights at the EU to reduce bureaucracy and increase uniformity.

Dr. Gerd Kiparski, MBA  
General Counsel  
1&1 AG  
Montabaur, Germany