



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie



Bundesnetzagentur

# Die TKG-Novelle

## - Neuregelungen im Kundenschutz -

FU Berlin – Institut für Energie- und Regulierungsrecht  
Workshop zum Telekommunikationsrecht  
04.10.2011

Dr. Michael Robert

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie,  
Referat für Telekommunikations- und Postrecht

Bundesnetzagentur, Referat 216 (Universaldienst,  
Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen,  
Schlichtungsstelle)

## **Stand des Gesetzgebungsverfahrens**

- Kabinettsbeschluss: 2. März 2011
- Stellungnahme Bundesrat: 15. April 2011
- Gegenäußerung Bundesregierung: 4. Mai 2011
- 1. Lesung Bundestag: 12. Mai 2011
- Expertenanhörung Wirtschaftsausschuss: 8. Juni 2011
- Koalitionsinterne Berichterstattergespräche: 22., 29. u. 30. September

# Kundenschutz (Teil 3)

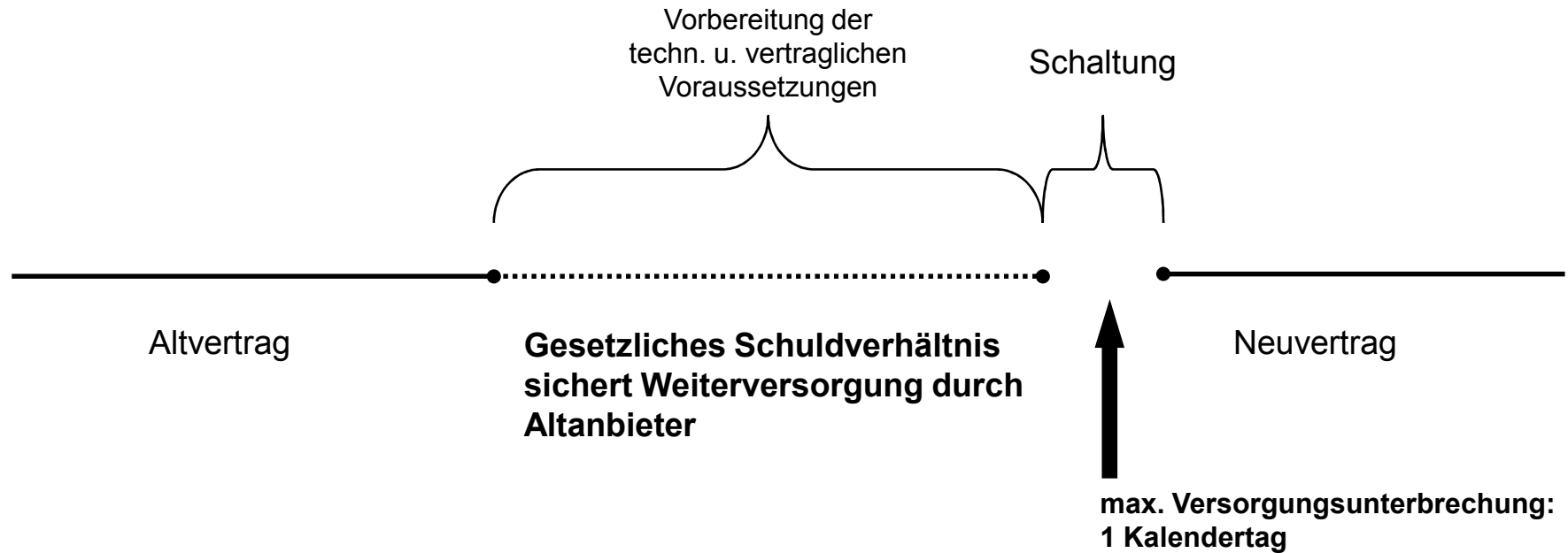
# Anbieterwechsel

(§ 46 Abs. 1 und 2 TKG-E)

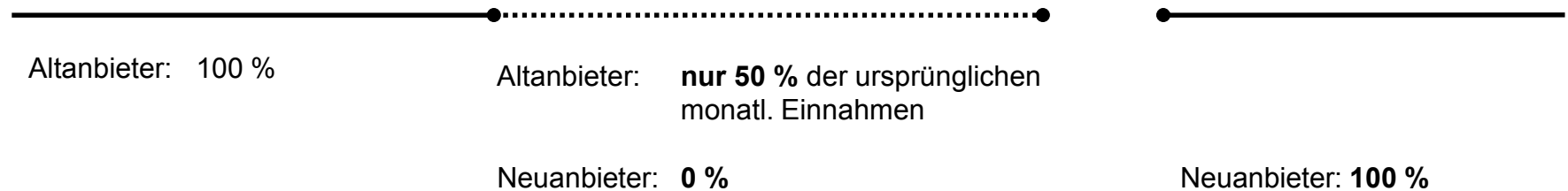
- Gesetzlicher Endkundenanspruch:
  - Unterbrechungsfreie Versorgung, bis alle vertraglichen und technischen Voraussetzungen für den Anbieterwechsel geklärt sind.
  - Erfolgt die Schaltung, darf der Dienst beim Endkunden nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen sein.
  - Schlägt der Wechsel fehl, Weiterversorgung durch den „alten“ Anbieter bis zum nächsten Umschaltversuch [Übergangsfrist von 6 Monaten, vgl. Art. 4)
- Sanktionen:
  - Für das abgebende Unternehmen:
    - Bei Weiterversorgung ab Ende des regulären Vertrages bis zum erfolgreichen Wechsel nur ein Anspruch auf 50 % der monatlichen Entgelte...
    - ... außer der Endkunde hat das Scheitern des Wechsel zu vertreten.
  - Für das annehmende Unternehmen: Entgeltanspruch erst nach erfolgreichem Abschluss des Wechselprozesses.

# Anbieterwechsel

(§ 46 Abs. 1 und 2 TKG-E)



## Sanktionen: Entgeltanspruch gegenüber Endkunden



# Anbieterwechsel

(§ 46 Abs. 9 TKG-E)

- BNetzA kann die Einzelheiten des Verfahrens für den Anbieterwechsel beim Endkunden festlegen.
  - Symmetrische Festlegungskompetenz, d. h. Festlegung wirkt gegenüber allen TK-Netzbetreibern und TK-Diensteanbietern unabhängig von beträchtlicher Marktmacht.
  - Inhaltlich können alle Problemfelder des Anbieterwechsel adressiert werden (bspw. Rufnummernportierung, Bereitstellung von DSL-Ports, etc.).
  - Systematischer Ansatz ist vergleichbar mit dem Energiebereich.

# Flexibilisierung Rufnummernportierung im Mobilfunk

(§ 46 Abs. 4 TKG-E)

- Technisch Aktivierung in jedem Fall innerhalb eines Kalendertages
- Im Mobilfunk unabhängig von der Vertragslaufzeit jederzeitige Übertragung der Rufnummer.
- Bisheriger Vertrag bleibt davon unberührt.
- Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endkunden eine neue Nummer zuzuweisen.

# Wechsel des TK-Anschlusses beim Umzug

(§ 46 Abs. 8 TKG-E)

- Leistung am neuen Wohnort angeboten:
  - Weiterversorgung *ohne* Neubeginn der Vertragslaufzeit und unter Beibehaltung der sonstigen Vertragsinhalte.
  - Anbieter kann angemessenes Entgelt für Umzug verlangen, jedoch nicht höher als das Entgelt für einen Neuanschluss.
- Leistung am neuen Wohnort *nicht* angeboten:
  - Sonderkündigungsrecht des Endkunden mit dreimonatiger Kündigungsfrist.
- TK-Anbieter muss Netzbetreiber über Auszug informieren, damit der Anschluss für den Nachmieter nicht „blockiert“ wird.

# Vertragslaufzeiten

(§ 43b TKG-E; Art. 30 Abs. 5 URL)

- Anfängliche Mindestlaufzeit darf 24 Monate nicht überschreiten.
- Anbieter von TK-Diensten sind verpflichtet „einen“ Vertrag mit einer 12-monatigen Vertragslaufzeit anzubieten.
  - Keine Verpflichtung jede „Tarifvariante“ mit 12monatiger Laufzeit anzubieten, sondern nur für jedes angebotene „Produkt“ (bspw. Telefon-, Breitband- oder Mobilfunkanschluss).
- Preisgestaltung bei Verträgen mit 12monatiger Laufzeit steht den Anbietern frei.

# Standardvertragsinhalte

(§ 43a TKG-E)

- Erweiterung der Berechtigten, d. h. nicht nur „Verbraucher“, sondern auch KMU können sich wahlweise bei TK-Verträgen auf Standardvertragsinhalte berufen.
- Umfang der Informationspflichten wird erweitert. U. a. bei der
  - „Art und den wichtigsten technischen Leistungsdaten der TK-Dienste“:
    - Zugang zu Notdiensten
    - Mindestniveau der Dienstqualität
    - Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs
    - alle Nutzungsbeschränkungen für zur Verfügung gestellte Geräte.
- Zur praktischen Umsetzung erhält BNetzA ergänzende Festlegungskompetenz
  - Festlegung vertraglicher *Mindestangaben* zu den wichtigsten technischen Leistungsdaten (Stichwort: „bis-zu-XX Mbit/s“)
  - BNetzA kann Anbieter verpflichten, Mindestniveau der Dienstqualität zu messen, BNetzA kann selber messen oder kann Dritte mit Messung beauftragen.

# Transparenz-Verordnung

(§ 45n TKG-E)

- **(Mögliche) Inhalte für Informationsverpflichtungen gegenüber den TK-Netzbetreibern und TK-Diensteanbietern:**

- Preise, Tarife (u. a. auch Call-by-Call-Preisansagepflicht)
- Dienstemerkmale
- Kosten für Geräte
- Voraussetzungen für den Anbieterwechsel
- Informationen zur Schlichtung
- Informationen zu Sperren
- ...

- **Europarechtlich bedingte Änderung der Zuständigkeit:**

- Bislang wurden Maßnahmen zur Transparenz im TK-Markt von den *Mitgliedsstaaten* auf *Gesetzesebene* festgelegt.

(Art. 21 URL 2002, § 45n TKG-2007)

- Nach der Neuformulierung in Art. 21 URL sollen nun die *nationalen Regulierungsbehörden* die Verpflichtungen gegenüber den TK-Unternehmen zu Transparenzvorgaben aussprechen.

## Transparenz-Verordnung (§ 45n TKG-E)

- **Umsetzung der europarechtlichen Kompetenzverlagerung:**
  - Keine Verpflichtung durch BNetzA-Verwaltungsakte, sondern durch eine Rechts*verordnung*, um mehr Rechts- und Planungssicherheit zu erhalten.
  - BMWi erhält Ermächtigung zum Erlass einer TransparenzVO
  - Gleichzeitig erhält das BMWi die Möglichkeit, diese Ermächtigung an die BNetzA zu subdelegieren.
  - Eine mögliche zukünftige TransparenzVO der BNetzA bedarf des Einvernehmens mit dem BMWi, BMI, BMJ, BMELV und dem Bundestag.

# Verordnung zur Dienstqualität und zu Merkmalen zur Kostenkontrolle

(§ 45o TKG-E)

- **(Mögliche) Inhalte einer Verordnung zur Dienstqualität und zu Merkmalen zur Kostenkontrolle:**
  - „Netzneutralität“:
    - Gegenüber TK-Netzbetreibern Mindestanforderungen an die Dienstqualität
    - Ziel: Verschlechterung von Diensten und Verlangsamung des Datenverkehrs verhindern.
  - Merkmale zur Kostenkontrolle:
    - Sperre für Premium-SMS
    - Informationsverpflichtung bzgl. preisgünstigerer Tarife
    - Warnhinweise bei anormalem Verbraucherverhalten
- **Zuständigkeit:**
  - Ermächtigung des BMWi und Subdelegationsmöglichkeit an BNetzA.
  - Bei BNetzA-VO Einvernehmen mit BMWi, BMI, BMJ, BMELV, BKM und Bundestag notwendig.

# Schlichtung

(§ 47a TKG-E)

- **Erweiterung des Kreises der betroffenen Unternehmen**
  - Nicht nur TK-Diensteanbieter, sondern auch TK-Netzbetreiber.
- **Erweiterung der möglichen Inhalte der Schlichtung:**
  - Alle Streitigkeiten über die „*Bedingungen oder Ausführung von Verträgen*“...
  - ... im Zusammenhang mit den telekommunikationsrechtlichen Kundenschutzvorschriften
- Im Ergebnis wird sich die Schlichtungsstelle damit nunmehr auch zivilrechtlichen Fragestellungen annehmen müssen.
- Damit dürfte eine deutliche Steigerung der Fallzahlen einhergehen.

# Abrechnung von Drittanbietern

(Formulierungshilfen: Stand 29.08.)

- **Transparenz der Rechnung (§ 45h):**
  - Konkrete Bezeichnung der in Rechnung gestellten Leistung
  - Hinweis auf den Informationsanspruch nach § 45q
  - Kein Ausweis aller Drittanbieter (bisher Nr. 1)
- **Erweiterter Informationsanspruch (§ 45q – bisher § 45p):**
  - Name und ladungsfähige Anschrift der „Dritten“
  - Bei ausländischen Diensteanbietern ladungsfähige Anschrift eines Zustellungsbevollmächtigten im Inland
- **Kostenkontrolle im Mobilfunk (§ 45d):**
  - Sperre von Rufnummernbereichen (bspw. 0900er) auch für Mobilfunk (Abs. 2)
  - Identifizierungssperre für die Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen (Abs. 3-neu)

## **Offene Themen im Bereich Kundenschutz**

- Ansagepflicht Call-by-Call
- Kosten-Airbag im Mobilfunk
- Aufsetzen falscher Rufnummern im Bereich der Telefonwerbung

# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Michael Robert

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie,  
Referat für Telekommunikations- und Postrecht

Villemombler Str. 76, 53123 Bonn

Tel.: 0228-615-2778

E-Mail: [michael.robert@bmwi.bund.de](mailto:michael.robert@bmwi.bund.de)

Bundesnetzagentur, Referat 216 (Universaldienst,  
Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen,  
Schlichtungsstelle),

Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin

Tel.: 030 – 22480 – 529

E-Mail: [michael.robert@bnetza.de](mailto:michael.robert@bnetza.de)