

15.09.97

Empfehlungen
der Ausschüsse

VP - In - R - Wi

zu **Punkt** der 716. Sitzung des Bundesrates am 26. September 1997

Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV)

Der Ausschuß für Verkehr und Post (VP),

der Ausschuß für Innere Angelegenheiten (In),

der Rechtsausschuß (R) und

der Wirtschaftsausschuß (Wi)

empfehlen dem Bundesrat, der Verordnung gemäß Artikel 80 Abs. 2 des Grundgesetzes mit folgender Maßgabe zuzustimmen:

VP

1. Zu § 4 Abs. 1

In § 4 Abs. 1 Satz 1 ist das Wort

"Marktbeherrschende"

zu streichen.

Als Folge

sind in § 4 Abs. 2 Satz 1 die Wörter "nach Absatz 1" zu streichen.

Ausgeliefert am 16. SEP. 1997

(noch Ziff. 1)

Begründung:

In der Begründung zu § 4 wird zu Recht darauf hingewiesen, daß die bisherigen Erfahrungen aus dem Mobilfunk mit der Einbindung von Diensteanbietern für den Endkunden weitere Auswahlmöglichkeiten geschaffen haben, die es dem Endkunden verstärkt ermöglichen, ein auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Angebotskonzept in Anspruch zu nehmen. Diese Entwicklung war aber nur möglich, da in der mobilen Kommunikation Netzbetreibern, gleichgültig, ob marktbeherrschend oder nicht, in der Lizenz auferlegt wurde, mit Diensteanbietern zusammenzuarbeiten. Dementsprechend sah auch der Referentenentwurf zur TKV eine Verpflichtung zur Zusammenarbeit für alle Netzbetreiber vor. Sollten in Zukunft dagegen nur marktbeherrschende Netzbetreiber zur Zusammenarbeit verpflichtet werden, wäre eine deutliche Schwächung der Wettbewerbssituation der Diensteanbieter zu befürchten.

VP 2. Zu § 6 Abs. 1

In § 6 ist der Absatz 1 wie folgt zu fassen:

"(1) Ein Unternehmen, dem nach § 19 des Telekommunikationsgesetzes die Erbringung von Universaldienstleistungen auferlegt ist oder das nach § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes Leistungen erbringt, darf diese Leistungen nur vorübergehend aufgrund grundlegender, in Übereinstimmung mit dem Recht der Europäischen Union stehenden Anforderungen einstellen oder beschränken. Es hat auf die Belange der Kunden Rücksicht zu nehmen und die Leistungseinstellungen oder -beschränkungen im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betroffenen Dienst zu beschränken."

Begründung:

Durch die Regelung in § 6 Abs. 1 soll erreicht werden, daß Universaldienstleistungen nur vorübergehend und nur aufgrund grundlegender Anforderungen eingestellt oder beschränkt werden können. Die Leistungen werden zumindest übergangsweise weiterhin von der Deutschen Telekom AG erbracht (vgl. § 97 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz). Daher ist in § 6 TKV nicht nur auf § 19, sondern auch auf § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes bezug zu nehmen.

- R 3. Zu § 7 Abs. 2 TKV
§ 7 Abs. 2 ist zu streichen.

Als Folge ist

in § 7 Abs. 1 die Absatzbezeichnung (1) zu streichen.

Begründung:

§ 7 Abs. 2 enthält eine Haftungsbeschränkung für die Anbieter von Telekommunikationsleistungen. Diese weicht von der Regelung in § 40 Satz 1 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) ab. Das Gesetz begründet eine unbeschränkte Haftung der Anbieter von Telekommunikationsleistungen für die Öffentlichkeit bei jedem schuldhaften Verstoß gegen Vorschriften des Gesetzes gegen eine aufgrund des Gesetzes erlassenen Rechtsverordnung, gegen eine aufgrund des Gesetzes festgelegte Verpflichtung oder gegen eine Anordnung der Regulierungsbehörde, sofern diese den Schutz des Nutzers bezwecken. Abweichend von dieser Grundregelung im TKG und dem Grundsatz einer unbeschränkten Verschuldenshaftung im BGB wird in § 7 Abs. 2 der Verordnung eine Haftungsbegrenzung je Nutzer und Schadensfall auf 25 000 DM begründet.

Eine solche Haftungsbegrenzung käme allein den Anbietern der Telekommunikationsleistungen zugute. Sie verkürzte die Ansprüche der Nutzer, insbesondere der Verbraucher. Dies ist mit der gesetzlichen Ermächtigung unvereinbar. § 41 Abs. 1 TKG ermächtigt die Bundesregierung, Vorschriften zum Schutz der Nutzer, insbesondere der Verbraucher, zu erlassen. Eine Ermächtigung zum Erlass von Rechtsvorschriften, die zu Lasten der Verbraucher von den gesetzlichen Regelungen abweichen, ist durch § 41 Abs. 1 TKG nicht erteilt worden. Eine solche Ermächtigung läßt sich auch dem § 41 Abs. 3 Nr. 1 TKG nicht entnehmen, nach der in der Verordnung insbesondere Vorschriften über die Haftung der Anbieter und Schadensersatz- und Unterlassungsansprüche der Nutzer zu treffen sind. Auch der sogenannte Pflichtenkatalog zu den in der Verordnung zu treffende Regelungen in § 41 Abs. 3 TKG steht unter dem in § 41 Abs. 1 der Verordnungsermächtigung vorangestellten Grundsatz. Eine Haftungsbegrenzung, wie sie in § 7 Abs. 2 TKV begründet werden soll, wird daher vom Willen des Gesetzgebers, der die Erteilung der Verordnungsermächtigung zugrunde lag, nicht legitimiert.

(noch Ziff. 3)

Auch ist eine Notwendigkeit für eine Haftungsbegrenzung durch die Verordnung nicht zu erkennen. Soweit die Unternehmen Haftungsbegrenzungen für erforderlich halten, bleibt es ihnen unbenommen, eine solche Regelung in ihre AGB einzustellen. Gemäß § 11 Nr. 7 AGB-Gesetz wäre eine Haftungsbegrenzung bei Vermögensschäden auf die in § 7 Abs. 2 TKV genannten Summen zulässig, soweit der Schadenseintritt nicht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters beruhte. Dahingehende Allgemeine Geschäftsbedingungen könnten nach § 23 Abs. 2 Nr. 1 a AGB-Gesetz in Verbindung mit § 26 TGV durch Veröffentlichung im Amtsblatt der Regulierungsbehörde in die Vertragsverhältnisse allgemein einbezogen und damit für alle Kunden wirksam werden.

VP

4. Zu § 9 Abs. 1 Satz 1

In § 9 Abs. 1 Satz 1 sind nach den Wörtern

"nach § 19 des Telekommunikationsgesetzes"

die Wörter

"oder Leistungen nach § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes"

einzufügen.

Begründung:

Durch die Regelungen in § 9 Abs. 1 soll für den Kunden ein Anspruch auf Erbringung der Universaldienstleistungen begründet werden. Die Universaldienstleistungen werden zumindest übergangsweise weiterhin von der Deutschen Telekom AG erbracht (vgl. § 97 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz). Daher ist in § 9 nicht nur auf § 19, sondern auch auf § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes Bezug zu nehmen.

VP

5. Nach § 11

Nach § 11 ist folgender § 11 a - neu - einzufügen:

" § 11a

Entstörungsdienst

(noch Ziff. 5)

Marktbeherrschende Anbieter von Sprachtelefondienst haben auf Verlangen des Kunden einer Störung unverzüglich, auch nachts und an Sonn- und Feiertagen, nachzugehen. Die vertraglichen Bedingungen für den Entstörungsdienst sind in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters aufzunehmen."

Begründung:

Die hohe Bedeutung des Wirtschaftsfaktors "Telekommunikation" erfordert für den Bereich des Universaldienstes, zu dem der Sprachtelefondienst zählt, auch eine Regelung für den Entstörungsdienst der marktbeherrschenden Anbieter von Sprachtelefondienstleistungen.

VP
R
Wi

6. Zu § 12 Abs. 4

In § 12 Abs. 4 ist das Wort

"festen"

zu streichen.

Begründung:

§ 12 Abs. 4 TKV setzt Artikel 9 Buchstabe b der künftigen "Sprachtelefon-dienstrichtlinie" der Europäischen Union um. Entgegen dem Richtlinienvorschlag (ABl. EG Nr. C 371 vom 9.12.1996, S. 22) sieht der am 9.6.1997 vom Rat festgelegte Gemeinsame Standpunkt zur "Sprachtelefon-dienstrichtlinie" (ABl. EG Nr. C 234 vom 1.8.1997, S. 87) in Artikel 1 Abs. 2 und Artikel 9 a.E. vor, daß auch den Teilnehmern von Mobilfunknetzen Zugang zu Vermittlungs- und Unterstützungsdiensten sowie zu Auskunftsdiensten über Teilnehmerrufnummern zu eröffnen ist. Die Pflicht zur Umsetzung der EU-Richtlinie erfordert daher eine Erstreckung auch auf den Mobilfunk.

VP
Wi

7. Zu § 14

§ 14 ist wie folgt zu ändern:

a) Der Text des § 14 wird zu § 14 Abs. 1

b) Es ist folgender Absatz 2 anzufügen:

"(2) Begleicht der Kunde die Rechnung nur teilweise, ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, im Zweifel davon auszugehen, daß die Zahlung auf die Forderungen der einzelnen Anbieter entsprechend ihrem Anteil an der Gesamtforderung erfolgt."

(noch Ziff. 7)

Begründung:

Der Bundesrat ist der Auffassung, daß bei einer nur teilweisen Begleichung der Rechnung durch den Kunden im Zweifel davon auszugehen ist, daß die Zahlung auf die Forderungen der einzelnen Anbieter entsprechend ihrem Anteil an der Gesamtforderung erfolgt. Diese Regelung ist klarer, als die Anwendung des ansonsten einschlägigen § 366 BGB. Die Anwendung des § 366 BGB würde bei den betroffenen Telekommunikationsunternehmen aller Voraussicht nach zu einem unnötigen erheblichen Verwaltungsaufwand führen, weil diese ihre Forderungen hinsichtlich Fälligkeit, Sicherheit, Lästigkeit und Alter miteinander vergleichen müßten.

Die vom Bundesrat vorgeschlagene Regelung entspricht § 15 Abs. 2 Satz 2 der Entwurfsfassung der TKV vom 28.04.1997 und beläßt dem Kunden die Möglichkeit, selbst zu bestimmen, welche Forderung vorrangig getilgt wird. Die Regelung tritt nur bei Zweifeln ein.

VP
Wi

8. Zu § 15 Abs. 1

In § 15 ist der Absatz 1 wie folgt zu fassen:

"(1) Erhebt der Kunde bei Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit, die auf den für die Sprachkommunikation für die Öffentlichkeit vorgesehenen Telekommunikationsnetzen erbracht werden, Einwendungen gegen die Höhe der ihm in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte, so ist das Verbindungsaufkommen unter Wahrung des Schutzes der Mitbenutzer auch ohne Auftrag zur Erteilung eines Einzelentgeltnachweises nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchzuführen, deren Dokumentation dem Kunden auf Verlangen vorzulegen ist."

Begründung:

Im Sinne des Kundenschatzes soll klargestellt werden, daß mit der Regelung nach § 15 Abs. 1 nicht nur die Vermittlung und Übertragung von Sprache erfaßt ist, sondern auch alle diejenigen Telekommunikationsdienstleistungen, die über das Telefonnetz abgewickelt werden, wie z.B. Faxübertragung, Datenübertragung und Online-Dienste.

R 9. Zu § 15 Abs. 2 Satz 1 und 2 TKV

In § 15 Abs. 2 sind in den Sätzen 1 und 2 vor dem Wort "hingewiesen" jeweils die Wörter "in drucktechnisch deutlich gestalteter Form" einzufügen.

Begründung:

Anpassung der Form der Hinweise an die im Verbraucherschutzrecht geltenden Anforderungen (vgl. § 7 Abs. 2 Satz 2 VerbrKrG; § 2 Abs. 1 Satz 2 HTWG; § 5 Abs. 2 Satz 4 TzWrG). Auf die drucktechnisch deutlich gestaltete Form sollte auch beim Nachweis der Entgeltforderungen in § 15 Abs. 2 nicht verzichtet werden, um dem Verbraucher die Löschung von Daten und damit den Verlust von Beweisen in geeigneter Form vor Augen zu führen.

VP 10. Nach § 16

Wi

Nach § 16 ist folgender § 16a - neu - einzufügen:

"§ 16a

Kundenvorgabe der Entgelthöhe

Der Kunde kann gegenüber dem Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit vorgeben, bis zu welcher monatlichen Entgelthöhe er die Dienstleistung in Anspruch nehmen will. Der Anbieter muß sicherstellen, daß diese Entgelthöhe nicht ohne Zustimmung des Kunden überschritten wird."

Als Folge

ist in § 35 folgender Satz anzufügen:

"§ 16a tritt am 1. Januar 1999 in Kraft."

(noch Ziff. 10)

Begründung:

Der Bundesrat unterstützt die Regelung des § 15 Abs. 3 TKV, der eine Beweislastverteilung nach Sphären vorsieht und damit die Rechtsposition des Kunden stärkt. Sie hat für den Kunden erhebliche Bedeutung. Denn ein Nachweis technischer Mängel - etwa der Abrechnungssoftware -, die bei der technischen Prüfung nicht erkannt werden, ist für den Kunden regelmäßig nicht zu führen. Auch bei versteckten Manipulationen durch Dritte hat der Kunde in der Regel keine Möglichkeit, auch nur gewisse konkrete Anhaltspunkte vorzuweisen. Technische Unzulänglichkeiten und Manipulationen an Telekommunikationsnetzen sind oftmals weder erkennbar noch nachweisbar. In diesen Fällen hilft auch eine Beweislastverteilung nach Sphären nicht weiter. Um jedoch den Kunden vor überhöhten Telefonrechnungen zu schützen, wie sie in der Vergangenheit vielfach vorgekommen sind, empfiehlt der Bundesrat, daß der Kunde seinen Bedürfnissen entsprechend vorgeben kann, bis zu welchem Betrag er monatlich maximal telefonieren oder andere TK-Dienstleistungen in Anspruch nehmen will.

R 11. Zu § 17 Abs. 3 Satz 2 TKV

In § 17 Abs. 3 Satz 2 sind die Wörter "abgehenden Sperre" durch das Wort "Abgangssperre" zu ersetzen.

Begründung:

Sprachliche Verbesserung zur Klarstellung des Gewollten.

In 12. Zu § 19 Abs. 2

In § 19 Abs. 2 ist nach Satz 3 folgender Satz 4 anzufügen:

"Die Vorschriften über das Recht des Kunden, der Eintragung seiner Daten in Teilnehmerverzeichnisse ganz oder teilweise zu widersprechen, bleiben unberührt."

(noch Ziff. 12)

Begründung:

Das Wort "mindestens" in § 19 Abs. 2 Satz 1 erweckt den unzutreffenden Eindruck, als ob es sich bei der Rufnummer, dem Namen, dem Vornamen und der Anschrift des Inhabers des Netzzugangs um einen "Mindesteintrag" handelt. Um diesen Eindruck zu vermeiden, genügt es nicht, lediglich in der Begründung zu § 19 Abs. 2 darauf hinzuweisen, daß der Eintrag in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis unter dem Vorbehalt steht, daß der Kunde der Eintragung nach § 10 Abs. 3 TDSV nicht ganz oder teilweise widersprochen hat.

VP

13. Zu § 19 Abs. 4 Satz 1

In § 19 Abs. 4 ist der Satz 1 wie folgt zu fassen:

"Ein Unternehmen, das nach § 19 des Telekommunikationsgesetzes zur Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen verpflichtet wurde oder das diese Leistung nach § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes erbringt, kann die Teilnehmerdaten von den Anbietern von Sprachkommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit verlangen."

Begründung:

§ 19 Abs. 4 eröffnet dem zur Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen Verpflichteten den Zugang zu den Teilnehmerdaten. Da diese Universaldienstleistung zumindest übergangsweise weiterhin von der Deutschen Telekom AG erbracht wird (vgl. § 97 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz), ist in § 19 Abs. 4 nicht nur auf § 19, sondern auch auf § 97 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes Bezug zu nehmen.

VP
Wi

14. Zu § 22

In § 22 ist der Satz 3 wie folgt zu fassen:

"Die Schnittstelle kann statt dessen im Einvernehmen zwischen dem Anbieter des Übertragungsweges und dem Kunden in End- oder Vermittlungseinrichtungen integriert werden."

(noch Ziff. 14)

Begründung:

Die freie Zugänglichkeit zu Schnittstellen bei Übertragungswegen - wie sie § 22 regelt - ist eine wesentliche Voraussetzung für den Wettbewerb. Daher wäre es nach Auffassung des Bundesrates problematisch, daß eine Schnittstelle - statt frei zugänglich zu sein - auch in End- oder Vermittlungseinrichtungen integriert werden kann, wenn sich daraus ökonomische Verbundvorteile ergeben. Abgesehen davon, daß der Begriff des "ökonomischen Verbundvorteils" nicht präzise genug gefaßt ist und auch nicht ersichtlich ist, für wen sich diese Verbundvorteile ergeben müssen, besteht dadurch die Gefahr, daß die Anforderung des § 22 Satz 1 TKV an frei zugänglichen Schnittstellen ebenso unterlaufen wird, wie das Entbündelungsgebot nach § 3 TKV.

Falls Einvernehmen hergestellt werden kann, ist gegen eine Integration der Schnittstellen in End- oder Vermittlungseinrichtungen nichts einzuwenden.

In

15. Zu § 25 Abs. 1

In § 25 Abs. 1 Satz 2

sind nach dem Wort "Lieferbedingungen"

die Worte ", das Recht des Kunden, der Eintragung seiner Daten in Teilnehmerverzeichnisse ganz oder teilweise zu widersprechen,"
einzufügen.

Begründung:

In die Veröffentlichung von Kundeninformationen sollte auch der Hinweis auf das in § 10 Abs. 3 Satz 1 TDSV verankerte Recht des Kunden aufgenommen werden, der Eintragung seiner Daten in Teilnehmerverzeichnisse ganz oder teilweise zu widersprechen.