

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dolata, Kittelmann, Bahner, Lorenz, Kalisch, Sauer (Stuttgart), Müller (Wesseling), Dr. Faltlhauser, Nelle, Dr. Hackel, Clemens, Boroffka, Schulze (Berlin), Dr. Götz, Milz, Dr. Kunz (Weiden), Niegel, Dr. Hornhues, Sauter (Epfendorf), Röhner und der Fraktion der CDU/CSU
— Drucksache 9/1437 —

Faire Geschäftsbedingungen für die Telefonkunden der Deutschen Bundespost

*Der Bundesminister für das Post- und Fernmeldewesen – 900 – 1 B
1114 – 9/2 – hat mit Schreiben vom 29. März 1982 die Kleine
Anfrage namens der Bundesregierung wie folgt beantwortet:*

1. Trifft es zu, daß die Deutsche Bundespost dem Verbraucherschutz im Hinblick auf Kundenfreundlichkeit – wie er in der privaten Wirtschaft seit dem 1. April 1977 durch das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) Eingang gefunden hat – in der Fernmeldeordnung bisher nicht Rechnung getragen hat, und wäre sie bereit, die Fernmeldeordnung dem Geist und Buchstaben des AGB-Gesetzes anzupassen?

Die Annahme, daß die Deutsche Bundespost dem Verbraucherschutz im Hinblick auf Kundenfreundlichkeit – wie er in der privaten Wirtschaft durch das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) Eingang gefunden hat – in der Fernmeldeordnung bisher nicht Rechnung getragen hat, trifft in bezug auf die wesentlichen und für die Masse der Teilnehmer praktisch bedeutsamen Vorschriften der Fernmeldeordnung nicht zu.

Eine wortgleiche Anpassung der Fernmeldeordnung an das AGB-Gesetz ist nicht möglich, da die Rechtsbeziehungen zwischen der Deutschen Bundespost und den Telefonkunden als öffentlich-rechtliche Leistungsverhältnisse gestaltet sind, während die Vorschriften des AGB-Gesetzes im zivilrechtlichen Bereich der Privatautonomie Schranken setzen, um einen Mißbrauch der Vertragsfreiheit vorzubeugen. Die Bundesregierung bemüht sich aber seit

Jahren, das Fernmeldebenutzungsrecht den heutigen Anschauungen entsprechend kundenfreundlicher zu gestalten. In verschiedenen Punkten stellen die Benutzungsverordnungen den Telefonkunden günstiger als die Vorschriften des AGB-Gesetzes; zum Beispiel:

- Die Deutsche Bundespost verzichtet beim Wechsel in der Person des Teilnehmers in verschiedenen Fällen auf die Übernahmegebühr.
- Altkunden wird bei Wohnungswechsel eine auf ein Fünftel reduzierte Anschließungsgebühr gewährt, mit der auch die Anschließung aller Zusatzeinrichtungen abgegolten ist.
- Gekündigte Einrichtungen werden kostenlos beseitigt, die verbleibenden Einrichtungen ohne Rücksicht auf den Aufwand gebührenfrei wieder betriebsfähig hergestellt.
- Die Deutsche Bundespost verzichtet auf die nach dem AGB-Gesetz mögliche automatische Vertragsverlängerung und gewährt anstelle einer Kündigungsfrist von drei Monaten eine solche von sechs Werktagen.

Die Bundesregierung betrachtet die Anpassung der Fernmeldeordnung an die Grundgedanken des AGB-Gesetzes im übrigen noch nicht als endgültig abgeschlossen. Sie wird die Prüfung, inwieweit weitere Änderungen geboten und mit Rücksicht auf den damit verbundenen Verwaltungsaufwand vertretbar sind, fortsetzen.

2. Ist die Bundesregierung bereit – auch im Zusammenhang mit dem ab 1. Januar 1982 geltenden neuen Staatshaftungsrecht –, auf die Deutsche Bundespost dahingehend einzuwirken, daß die Deutsche Bundespost für Vermögensschäden ihrer Kunden im Fernmeldebereich unabhängig davon haftet, welcher Mitarbeiter der Deutschen Bundespost den Schaden verursacht hat?

Mit der Siebzehnten Verordnung zur Änderung der Fernmeldeordnung (17. ÄndVFO) vom 21. September 1981 wurden – im Zusammenhang mit dem neuen Staatshaftungsrecht – die Haftungsbestimmungen der Fernmeldeordnung geändert. Die neu eingeführte Haftung der Deutschen Bundespost im Fernmeldedienst entspricht in ihrem Umfang der Haftung der Elektrizitätsversorgungsunternehmen, wie sie in der vom Bundesminister für Wirtschaft erlassenen „Verordnung über Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Elektrizitätsversorgung von Tarifikunden“ vom 21. Juni 1979 (BGBl. I S. 684) geregelt ist. Die neue Haftungsregelung löst mit Wirkung vom 1. Januar 1982 den bisherigen weitgehenden Haftungsausschluß ab; sie sieht, wie das Staatshaftungsgesetz, die unmittelbare, primäre und ausschließliche Haftung der Deutschen Bundespost vor. Ebenfalls in Anpassung an § 2 Abs. 1 Satz 2 des Staatshaftungsgesetzes trifft gemäß § 53 Abs. 1 Satz 2 der Fernmeldeordnung die Deutsche Bundespost die Beweislast für das geforderte Verschulden ihrer verantwortlichen Bediensteten. Eine weitergehende Haftung ist in Anbetracht des im Fernmeldedienst zu bewältigenden Massenverkehrs ebenso wenig möglich wie im Bereich der Elektrizitätsversorgung. Dort ist

bei Vermögensschäden auf die Organhaftung gemäß § 31 BGB Bezug genommen. In Anlehnung an diese Bestimmungen ist die Regulierung eines Vermögensschadens im Fernmeldebereich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit eines Behördenleiters der Deutschen Bundespost abhängig.

3. Ist die Bundesregierung bereit, den Fernmeldekunden rechtlich dem Strom- oder Gasabnehmer gleichzustellen, der bei offensichtlichen Fehlern in Rechnungsbeträgen die Zahlung verweigern kann, und entsprechend § 13 Abs. 6 der Fernmeldeordnung im Zusammenhang mit dem Kundenprotest und der Pflicht zur pünktlichen Gebührenzahlung zu ändern?

Bei offensichtlichen Fehlern in Rechnungsbeträgen ist durch Verwaltungsvorschriften sichergestellt, daß Zahlungen nicht zu leisten sind. In diesen Fällen verzichtet die Deutsche Bundespost auf die für Einwendungen vorgesehenen Formvorschriften und berichtigt die offensichtlichen Fehler auch nach fernmündlicher Anfrage des Kunden. Werden Zweifel geltend gemacht, dann wird der Rechnungsbetrag gebührenfrei gestundet und Zahlungen nur in Höhe der bisherigen Durchschnittsbeträge verlangt. Diese Regelung ist wesentlich kundenfreundlicher als vergleichbare Vorschriften für Strom- oder Gasabnehmer, die durch Abschlagszahlungen aus einer wesentlich ungünstigeren Rechtsposition ihre Einwendungen vorbringen müssen als Fernsprechkunden, denen in jedem Fall, wie nachstehend näher ausgeführt wird, ein Monatsgebührenaufkommen kreditiert wird.

Die Bundesregierung wird prüfen, ob diese zur Zeit in Verwaltungsvorschriften enthaltenen Grundsätze in geeigneter Form in die Fernmeldeordnung übernommen werden können.

Außerdem hat die Deutsche Bundespost für die von ihr im Fernmeldedienst erbrachten Leistungen Gebühren zu erheben (§ 14 PostGg). Gebühren aber sind öffentliche Abgaben, bei denen ein Widerspruch gemäß § 80 Abs. 2 Nr. 1 der Verwaltungsgerichtsordnung grundsätzlich keine aufschiebende Wirkung hat. Diese Rechtsfolge ist unabhängig von der Fassung des § 13 Abs. 6 der Fernmeldeordnung.

4. Hält die Bundesregierung die Regelung des § 13 Abs. 9 der Fernmeldeordnung, nach der bei einer Unterbrechung des Telefonanschlusses bis zu fünf Tagen „ab Kenntnis der Post“ Gebühren überhaupt nicht erstattet werden und bei längeren Unterbrechungen nur auf Antrag des Kunden, für änderungsbedürftig und wenn ja, wie?

Die Bundesregierung hält die Frist aus folgenden Gründen für angemessen:

Bei Betriebsunfähigkeit der Teilnehmereinrichtungen kann eine Gebührenerstattung nur hinsichtlich der Grundgebühren in Frage kommen. Die – entsprechend der Dauer der Unterbrechung – anteilige Erstattung der Grundgebühren aber betrifft relativ geringfügige Beträge. Bei einem Hauptanschluß beträgt der pro Tag zu erstattende Anteil der Grundgebühr z.B. 0,90 DM, bei

einem zweiten Sprechapparat 0,06 DM und beim Comfort-Telefon 0,39 DM. Die Bestimmung, daß lediglich Betriebsunterbrechungen von mehr als fünf Tagen zu einem Anspruch auf Gebührenerstattung führen, bedeutet demnach für den Regelfall, daß eine Gebührenerstattung nur dann nicht gewährt wird, wenn es sich um einen geringen Betrag handelt.

Da der Verwaltungsaufwand für eine Erstattung um ein Vielfaches höher liegt als der Betrag, der im Falle einer nicht mehr als fünf Tage dauernden Unterbrechung zu zahlen wäre, erscheint die jetzige Regelung sachgerecht. Denn sie hält den Verwaltungsaufwand in vernünftigen Grenzen, ohne den Teilnehmer unzumutbar zu belasten.

Die relative Geringfügigkeit der zu erstattenden Beträge einerseits und der damit verbundene Verwaltungsaufwand andererseits rechtfertigen auch die Regelung, daß eine Erstattung nur durchgeführt wird, wenn der Teilnehmer dies ggf. auch mündlich beantragt. Außerdem ist von Amts wegen eine Feststellung, welcher Anschluß aufgrund der Störung noch oder nicht mehr benutzbar war, in vielen Fällen nicht möglich, weil z. B. Einrichtungen betroffen sind, deren Betriebsfähigkeit von Amts wegen nicht kontrolliert werden kann.

5. Hält die Bundesregierung den Grundsatz der Gleichbehandlung und Gerechtigkeit für gewahrt, wenn die Deutsche Bundespost nach § 13 Abs. 10 zu erstattende Gebühren nicht verzinst, der Kunde aber bei Rückständen monatlich 1 v. H. Säumniszuschlag zu zahlen hat?

Die Bundesregierung hält die Zinsregelung in § 13 Abs. 10 der Fernmeldeordnung aus folgenden Gründen für angemessen:

Die Gebührenschuld für Fernmeldegebühren entsteht, sobald die Leistung ausgeführt worden ist. Danach wäre die Deutsche Bundespost berechtigt, sofort nach ausgeführter Leistung Rechnungen zu erstellen. Zwei Drittel aller Fernmeldeeinnahmen entstehen durch Gesprächsgebühren (z. Z. jährlich rd. 16 Mrd. DM), diese werden dem Kunden jedoch erst nach etwa vier bis fünf Wochen in Rechnung gestellt, also faktisch kreditiert. Durch diesen monatlichen Rechenrhythmus entstehen der Deutschen Bundespost erhebliche Zinsverluste. Außerdem gewährt sie auf die Summe der Gesprächsgebühren einen Nachlaß von 1 v. H. und läßt für jeden planmäßigen Abrechnungszeitraum 20 Gesprächsgebühreneinheiten unberücksichtigt. Diese Vergünstigungen werden über 22 Millionen Kunden gewährt.

Bei Einwendungen gegen Gesprächsgebühren, das sind im Jahresdurchschnitt 80 000, werden dem Teilnehmer die beanstandeten Gebühren in der Regel bis zur Entscheidung über die Beanstandung durch die Deutsche Bundespost gebührenfrei gestundet. Auch wenn die Einwendungen sich anschließend als unberechtigt erweisen, was in rd. 72 v. H. der Einwendungen der Fall ist, werden – im Gegensatz zu § 237 der Abgabenordnung – weder Zinsen noch Säumniszuschlag nacherhoben. Deshalb erscheint es unter Abwägung der Interessen der Gesamtheit aller

Teilnehmer nicht unbillig, wenn im umgekehrten Falle einer Erstattung auch der Kunde keine Verzinsung beanspruchen kann.

6. Ist die Bundesregierung bereit, durch Änderung der Fernmeldeordnung der Kernforschung des AGB-Gesetzes nachzukommen, das „Kleingedruckte“ für den Verbraucher klar und verständlich zu formulieren und im Wortlaut vollständig bekanntzumachen?

Die Bundesregierung strebt an, Rechtsverordnungen so zu fassen, daß sie allgemein verständlich sind. Die im Bereich des Fernmeldewesens zu regelnden, zahlreichen technisch bestimmten Sachverhalte erschweren diese Bemühungen.

Die Deutsche Bundespost hat deshalb eine Projektgruppe eingesetzt, um die Fernmeldeordnung zu überarbeiten. Ziel der Überarbeitung ist, die durch inzwischen 19 Änderungsverordnungen unübersichtlich gewordene Fernmeldeordnung neu zu fassen und die Vorschriften klarer und verständlicher zu formulieren. Im übrigen ist bei Erlaß der Änderungsverordnungen darauf geachtet worden, daß jeweils Teile der Fernmeldeordnung bereinigt wurden. So sind z. B. durch die 19. Änderungsverordnung zur Fernmeldeordnung eine größere Anzahl von Übergangsvorschriften aufgehoben und zahlreiche andere zusammengefaßt und verständlicher formuliert worden.

Alle Benutzungsverordnungen mit den Änderungsverordnungen werden im Bundesgesetzblatt Teil I verkündet und im Amtsblatt des Bundesministers für das Post- und Fernmeldewesen veröffentlicht. Die Deutsche Bundespost gibt den Text der Benutzungsverordnungen – auch den Text der Verordnungen zusammen mit den Verwaltungsanweisungen – heraus und bietet sie zum Kauf an. Außerdem können bei allen Anmeldestellen Dienststücke der Benutzungsverordnungen eingesehen werden; in den Antragsformblättern wird darauf besonders hingewiesen.

