

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Lieselott Blunck (Uetersen), Angelika Barbe, Hans Gottfried Bernrath, Dr. Ulrich Böhme (Unna), Dr. Marliese Dobberthien, Lothar Ibrügger, Dr. Uwe Jens, Walter Kolbow, Rolf Koltzsch, Horst Kubatschka, Dr. Klaus Kübler, Brigitte Lange, Michael Müller (Düsseldorf), Doris Odendahl, Dr. Eckhart Pick, Otto Reschke, Bernd Reuter, Wilhelm Schmidt (Salzgitter), Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk, Antje-Marie Steen, Dr. Peter Struck, Margitta Terborg, Gudrun Weyel, Verena Wohlleben, Hans-Ulrich Klose und der Fraktion der SPD

Überhöhte Telefonrechnungen

In der letzten Zeit hat die Zahl der Kundenbeschwerden über zu hohe Telefonrechnungen nach Angaben der Verbraucherorganisationen deutlich zugenommen.

Bei analog vermittelten Telefonanschlüssen, mit denen zur Zeit noch 80 % der Telefonhaushalte in der Bundesrepublik Deutschland ausgestattet sind, ist es aus technischen Gründen nicht möglich, nachträglich festzustellen, ob und wie viele Verbindungen zustande gekommen sind. Daher lässt sich bei den herkömmlichen Anschlüssen im Fall eines Gebührenstreits nicht zweifelsfrei ermitteln, ob die Höhe der Rechnungen auf häufigere und längere Gespräche, auf Ferngespräche, auf technische Fehler beim Zählen der Gebühren oder auch auf Mißbrauch Außenstehender zurückzuführen ist.

Die Kunden und Kundinnen haben nur begrenzte Möglichkeiten, ihre Beschwerde durchzusetzen. Sie sind dann gezwungen, den geforderten Rechnungsbetrag zu zahlen. Denn sie können die Aussage der Telekom, sie habe nach eingehender Prüfung keine Fehlerquellen gefunden, und die gezählten Einheiten seien korrekt, weder überprüfen noch widerlegen. Darlegungen von Telekom sowie Kunden und Kundinnen stehen sich vielfach unwieisbar bzw. unwiderlegbar gegenüber. In der Regel entscheiden die Gerichte zugunsten des Monopolunternehmens.

Nach der Telekommunikationsverordnung ist die Telekom bei analog vermittelten Anschlüssen von der Nachweispflicht für Einzelverbindungen entlastet. Telefonteilnehmerinnen und Telefonteilnehmer, die Einwendungen gegen die Rechnung haben, werden ein Zahlungsaufschub oder eine Zahlungsverweigerung nur dann gestattet, wenn sich aus den Umständen ergibt, daß offensichtlich Fehler vorliegen. Typischerweise jedoch sind diese

Fehler nicht offensichtlich und können von den Kunden und Kundinnen nicht nachgewiesen werden. Hinzu kommt das Recht der Telekom, 14 Tage nach Ankündigung den Anschluß zu sperren; sie hat damit ein einseitiges Druckmittel zur Durchsetzung ihrer Forderungen in der Hand.

Diese Situation ist unbefriedigend und bedarf einer Verbesserung zugunsten der Kunden und Kundinnen. Dazu zählt eine verbraucherfreundlichere Fassung der Telekommunikationsverordnung, damit Telefonrechnungen auch für die Kundinnen und Kunden überprüfbar werden und Risiken angemessen auf beide Vertragsparteien verteilt werden. Zu berücksichtigen ist dabei, daß das Verhältnis zwischen Telekom und Verbraucherinnen und Verbraucher nunmehr ein privatrechtliches ist. Dies hat zur Folge, daß die Telekom verpflichtet ist, den Kundinnen und Kunden eine detaillierte Rechnung zukommen zu lassen. Soweit sie dazu aus technischen Gründen nicht in der Lage ist, z. B. Ausdruck der Verbindungsdaten, und dies auf datenschutzrechtliche Bedenken stößt, müssen alternative Lösungen geprüft werden, z. B. daß die Telekom – ähnlich wie bei Wasser, Gas und Strom – manipulationssicher verplombte Gebührenzähler, die noch vor der ersten Steckdose fest installiert werden, zuläßt und anerkennt.

Wir fragen daher die Bundesregierung:

1. Welche Möglichkeiten sieht die Bundesregierung, in den Wohnungen der Telefonteilnehmerinnen und Telefonteilnehmer vor der ersten Steckdose verplombte und manipulationssichere Gebührenzähler anzubringen, ähnlich wie die Gebührenzähler vor Ort in Postämtern, und diese Zählung bei abweichenden Anzeigen vom zentralen Gebührenzähler im Fernmeldeamt anzuerkennen?
2. Warum werden allgemein zugängliche Kabelverzweigerkästen in Wohnanlagen und Mehrfamilienhäusern nicht wirksam, z. B. durch Schloß oder Plombe, gegen unbefugten Zugriff gesichert, um beispielsweise das Aufschalten auf eine fremde Telefonleitung unmöglich zu machen?
- Welche anderen Möglichkeiten der unerlaubten Nutzung durch Dritte sind der Bundesregierung bekannt, und welche Vorkehrungen hat die Telekom getroffen, um einem möglichen Mißbrauch durch Außenstehende vorzubeugen?
3. Welche Vorstellungen hat die Bundesregierung entwickelt, um bei der Umrüstung auf digital vermittelte Anschlüsse eine angemessene Sicherung der Kundeninteressen bei der Feststellung der Gebühren zu gewährleisten?
4. Welche Ansätze sieht die Bundesregierung, die Telekommunikationsverordnung so zu ändern, daß in Konfliktfällen wie bei der Gebührenermittlung von analogen Anslüssen eine verbrauchergerechtere Verteilung von Rechten, Pflichten und Risiken zwischen Telekom und Telefonteilnehmerinnen und Telefonteilnehmern hergestellt wird?

Bonn, den 14. Dezember 1992

Lieselott Blunck (Uetersen)
Angelika Barbe
Hans Gottfried Bernrath
Dr. Ulrich Böhme (Unna)
Dr. Marliese Dobberthien
Lothar Ibrügger
Dr. Uwe Jens
Walter Kolbow
Rolf Koltzsch
Horst Kubatschka
Dr. Klaus Kübler
Brigitte Lange
Michael Müller (Düsseldorf)

Doris Odendahl
Dr. Eckhart Pick
Otto Reschke
Bernd Reuter
Wilhelm Schmidt (Salzgitter)
Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk
Antje-Marie Steen
Dr. Peter Struck
Margitta Terborg
Gudrun Weyel
Verena Wohlleben
Hans-Ulrich Klose und Fraktion

