

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Nicole Maisch, Renate Künast, Dr. Konstantin von Notz, Tabea Rößner, Katharina Dröge, Dieter Janecek, Luise Amtsberg, Volker Beck (Köln), Katja Keul, Monika Lazar, Irene Mihalic, Özcan Mutlu, Hans-Christian Ströbele und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Angebote von Drittanbietern und Beschwerden bei der Bundesnetzagentur im Telekommunikationsbereich

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher klagen über Probleme mit Rechnungsposten von Drittanbietern, die sich auf ihrer Mobilfunkrechnung wiederfinden (sogenanntes „WAP-Billing“). Laut „Marktwächter Digitale Welt“ der Verbraucherzentralen handelt es sich bei Beschwerden zu Drittanbietern um das derzeit häufigste Verbraucherproblem im Telekommunikationsbereich; die Beschwerdezahlen seien zudem zunehmend (siehe www.marktwaechter.de/pressemeldung/marktwaechterwarnung-mobilcom-debitel-dominiert-bei-verbraucherproblemen-mit). Die Betroffenen haben oftmals gar nicht gemerkt, dass sie eine kostenpflichtige Leistung bestellt haben und in vielen Fällen erfolgt die Rechnungsstellung rechtswidrig, wenn beispielsweise wegen Missachtung der Pflichtangaben nach der Button-Lösung kein kostenpflichtiger Vertrag mit dem Drittanbieter zustande gekommen ist. Die Posten werden von den Telekommunikationsunternehmen ohne Prüfung als Forderung an ihre Kundschaft weitergegeben. Auch wenn es eigentlich keinen rechtsgültigen Vertrag mit dem Drittanbieter gab, müssen die betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher die Forderung aktiv bestreiten, wobei die Klärung der Frage, ob eine Zahlungspflicht besteht, oft sehr aufwändig ist. So stellt sich mitunter schon die Kontaktaufnahme mit dem Drittanbieter als Herausforderung dar, da es häufig keine gültigen Kontaktdaten gibt (siehe Finanztest 10/2016 S. 13).

Mitunter kaufen die Mobilfunkunternehmen den Drittanbietern auch die Forderungen mit einem Preisabschlag ab (siehe Finanztest 10/2016 S. 14).

Im Rahmen einer Stellungnahme des Bundesrats zum Dritten Gesetz zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) wurde unter anderem die Einrichtung einer selektiven Drittanbietersperre gefordert. Eine solche selektive Drittanbietersperre ermöglicht den Kundinnen und Kunden mehr Wahlfreiheit und schiebt unseriösen Geschäftspraktiken einen Riegel vor. Darüber hinaus wird vom Bundesrat ein Opt-in-Verfahren statt des bisher bei den meisten Telekommunikationsunternehmen angewandten Opt-out-Verfahrens gefordert (siehe [www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2016/0401-0500/436-16\(B\).pdf?__blob=publicationFile&v=1](http://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2016/0401-0500/436-16(B).pdf?__blob=publicationFile&v=1)).

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Beschwerden gab es bei der Bundesnetzagentur im Zusammenhang mit Forderungen von Drittanbietern in diesem Jahr?
Wie hoch schätzt die Bundesregierung die Anzahl an Fällen, bei denen sich Verbraucher im Zusammenhang mit möglicherweise unberechtigten Forderungen von Drittanbietern nicht an die Bundesnetzagentur gewandt haben?
2. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung einen signifikanten Anstieg von Beschwerden in diesem Bereich, und wie ist die Entwicklung über die letzten fünf Jahre?
3. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus dieser Entwicklung?
4. Wie lange braucht die Bundesnetzagentur im Durchschnitt, um einer Beschwerde in diesem Bereich erstmals nachzugehen?
Wie lange braucht die Bundesnetzagentur durchschnittlich für eine Lösungsfindung?
5. Welche Anbieter sind nach Kenntnis der Bundesregierung absolut und relativ gesehen von Beschwerden besonders häufig betroffen?
6. Wie viele Komplettsperren von Drittanbietern aufgrund unseriöser Geschäftspraktiken gab es durch die Bundesnetzagentur in diesem Jahr?
Wie ist die Entwicklung der Anzahl der Sperren über die letzten fünf Jahre?
7. Aus welchen Gründen wurden Drittanbieter gesperrt (bitte Fallanzahlen angeben)?
Welche Firmen waren von den Sperren betroffen?
8. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus der Entwicklung bei den Sperren?
9. Gab es in den letzten fünf Jahren weitere Verfahren und Sanktionen von der Bundesnetzagentur gegen Unternehmen im Zusammenhang mit den Geschäften von Drittanbietern, und wenn ja, wann, warum, gegen wen, und in welcher Form erfolgte die Sanktionierung?
10. Wie viele Drittanbieter agieren nach Kenntnis der Bundesregierung mit WAP-Billing auf dem deutschen Markt?
11. Welche Bedeutung hat das WAP-Billing in Deutschland (Antwort bitte anhand von Zahlenmaterial begründen)?
12. Welche unseriösen Geschäftspraktiken von Drittanbietern sind der Bundesregierung bekannt?
Plant die Bundesregierung konkrete Maßnahmen, um gegen die Probleme mit unseriösen Geschäftspraktiken von Drittanbietern vorzugehen?
Wenn ja, welche, und mit welchem Zeitplan?
13. Welches konkrete Handeln der Bundesnetzagentur folgte bislang aus der Marktwächterwarnung der Verbraucherzentrale (siehe www.marktwaechter.de/pressemeldung/marktwaechterwarnung-mobilcom-debitel-dominiert-bei-verbraucherproblemen-mit), und welche konkreten Maßnahmen befinden sich derzeit in Planung?
14. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, ob und wenn ja, wie häufig Mobilfunkunternehmen Forderungen von Drittanbietern zu einem anteiligen Preis abkaufen?

15. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, wie viel Prozent der Nutzerinnen und Nutzer eine Drittanbietersperre eingerichtet haben?
Wenn ja, wie viele?
16. Welche möglichst aktuellen Erkenntnisse liegen der Bundesregierung vor, ob und wie Mobilfunkanbieter ihre Kundschaft über die Möglichkeit einer Drittanbietersperre informieren?
17. Wäre es aus Sicht der Bundesregierung sinnvoll, wenn, wie vom Bundesrat gefordert, eine netzseitige komplette Drittanbietersperre voreingestellt wird, die auf Wunsch der Nutzerin oder des Nutzers aufgehoben wird (Opt-in-Verfahren, Antwort bitte begründen)?
18. Wäre es aus Sicht der Bundesregierung sinnvoll, wie vom Bundesrat gefordert, eine selektive Drittanbietersperre (bestimmte Drittanbieter/Kategorien können zugelassen werden, alle anderen sind gesperrt) von den Anbietern gesetzlich zu fordern, um den Verbraucherschutz zu stärken (Antwort bitte begründen)?
Wie wäre diese Sperre aus Sicht der Bundesregierung ggf. konkret zu gestalten?
19. Wäre es aus Sicht der Bundesregierung sinnvoll, wenn der Vertragsabschluss erst durch die Versendung einer gesetzlich vorgeschriebenen Bestätigungsm SMS des Telekommunikationsunternehmens an den Kunden oder durch die Autorisierung im Zuge eines gesetzlich vorgeschriebenen Re-Direct-Verfahrens (die Verbraucherin oder der Verbraucher bestätigt den Zahlungsvorgang auf einer weiteren Website des Mobilfunkanbieters) zustande käme (Antwort bitte ggf. für beide Optionen gesondert begründen)?

Berlin, den 8. November 2016

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion

