

**Entwurf einer
Telekommunikations-Kundenschutzverordnung
(TKV)**

Auf Grund des § 45 des Telekommunikationsgesetzes vom 22. Juni 2004 (BGBl. I S. 1190) verordnet die Bundesregierung mit Zustimmung des Deutschen Bundestages und des Bundesrates:

Inhaltsübersicht

Erster Teil Allgemeine Bestimmungen

- § 1 Anwendungsbereich
- § 2 Verträge
- § 3 Haftung
- § 4 Verjährung

Zweiter Teil Kommunikationsdienstleistungen und Netzzugang

- § 5 Grundstückseigentümergeklärung
- § 6 Entstörungsdienst
- § 7 Netzzugang
- § 8 Einzelverbindungsachweis
- § 9 Vorauszahlung
- § 10 Verbindungspreisberechnung
- § 11 Rechnungserstellung
- § 12 Nachweis der Entgeltforderungen
- § 13 Entgeltermittlung bei unklarer Forderungshöhe
- § 14 Sperre, Zahlungsverzug
- § 15 Kurzwahl-Dienste
- § 16 Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Dritter Teil Informationspflichten und Verfahren bei der Regulierungsbehörde

- § 17 Veröffentlichungspflichten, Allgemeine Geschäftsbedingungen
- § 18 Informationspflichten
- § 19 Befugnisse der Regulierungsbehörde
- § 20 Schlichtung

Vierter Teil Schlussvorschriften

- § 21 Inkrafttreten; Außerkrafttreten

Erster Teil Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Anwendungsbereich

(1) Die Verordnung regelt die besonderen Rechte und Pflichten eines Betreibers von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder Anbieters von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit (Anbieter) und demjenigen, der als Endnutzer im Sinne von § 3 Nr. 8 TKG solche Leistungen vertraglich in Anspruch nimmt oder begehrt (Kunde).

(2) Die Interessen behinderter Menschen sind bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit besonders zu berücksichtigen. Insbesondere ist ein Vermittlungsdienst für gehörlose Menschen einzurichten. Die Regulierungsbehörde gibt Umfang und Versorgungsgrad dieses Vermittlungsdienstes vor.

(3) Vereinbarungen, die zu Ungunsten des Kunden von dieser Verordnung abweichen, sind unwirksam.

(4) Soweit im Folgenden nicht spezielle Regelungen getroffen sind, gelten die allgemeinen gesetzlichen Vorschriften.

§ 2 Verträge

(1) Ein Vertrag zwischen einem Anbieter und einem Kunden im Sinne des § 1 Abs. 1 enthält mindestens Folgendes:

- a) Name und Anschrift des Anbieters,
- b) angebotene Dienste und Dienstqualität sowie die Frist für die Bereitstellung des Anschlusses unter Verwendung jeweils geeigneter Parameter, Definitionen und Messverfahren,
- c) die Arten der angebotenen Wartungsdienste,
- d) Einzelheiten über Preise und Tarife und die Angabe, mit welchen Mitteln aktuelle Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können,
- e) Vertragslaufzeit, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Dienste und des Vertragsverhältnisses,
- f) etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität,
- g) Verfahren zur Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens nach § 20.

(2) Die Regulierungsbehörde kann für Verträge nach Absatz 1 Mindestbestandteile im einzelnen festlegen; dies gilt insbesondere für Angaben zur Dienstqualität und die hierfür jeweils vorsehenden Parameter, Definitionen und Messverfahren.

§ 3 Haftung

(1) Schadenersatz- und Unterlassungsansprüche des Kunden richten sich nach § 44 des Telekommunikationsgesetzes und den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Der Anbieter haftet für Vermögensschäden bis zu einem Betrag von zwölftausendfünfhundert Euro je Kunde. Gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung des Anbieters auf zehn Millionen Euro jeweils je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung der Höhe nach entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

§ 4 Verjährung

Die Verjährung der Ansprüche des Anbieters und seines Kunden richten sich nach den Regelungen über die regelmäßige Verjährung nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch.

Zweiter Teil Kommunikationsdienstleistungen und Netzzugang

§ 5 Grundstückseigentümergeklärung

(1) Wer Zugänge zu öffentlichen Telekommunikationsnetzen anbietet, kann den Abschluss eines Vertrages über diese Leistungen davon abhängig machen, dass dem Netzbetreiber für das betroffene Grundstück eine Einverständniserklärung des dinglich Berechtigten vorgelegt wird (Grundstückseigentümergeklärung, Anlage 1).

(2) Der Netzbetreiber stellt dem dinglich Berechtigten eine Gegenerklärung aus (Anlage 2).

(3) Soll ein Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz von einem anderen Anbieter bereit gestellt werden, so hat der Berechtigte einer Grundstückseigentümergeklärung dem anderen Anbieter von Zugängen zu öffentlichen Telekommunikationsnetzen die Mitbenutzung der auf dem Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden verlegten Leitungen und Vorrichtungen zu ermöglichen, sofern der Grundstückseigentümer keine weitere Grundstückseigentümergeklärung erteilt und erforderliche Nutzungen des Berechtigten der Mitbenutzung nicht entgegenstehen. Er kann hierfür ein Entgelt erheben, das sich an den Kosten der effizienten Leistungsbereitstellung orientiert.

§ 6 Entstörungsdienst

Ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, der über beträchtliche Marktmacht verfügt, hat 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.

§ 7 Netzzugang

(1) Der Anbieter des Netzzugangs hat die Normen und Schnittstellenspezifikationen zu beachten, auf die nach Art. 17 Abs. 4 Satz 2 der Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und –dienste (Rahmenrichtlinie) (ABl. EG Nr. L 108 S. 33) im Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften verwiesen wird.

(2) Wechselt der Kunde den Anbieter des Zugangs zu öffentlichen Telekommunikationsnetzen, so kann die Kündigung durch den neuen Anbieter entgegen genommen und dem alten Anbieter übermittelt werden.

(3) Der Kunde muss die Möglichkeit haben, die Nutzung seines Netzzugangs durch eine netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummerngassen im Rahmen der technischen Möglichkeiten zu beschränken; die Sperrung erfolgt unentgeltlich.

(4) Der Zugang zu öffentlichen Telekommunikationsnetzen an festen Standorten ist an einer mit dem Kunden zu vereinbarenden geeigneten Stelle zu installieren.

§ 8 Einzelverbindungs nachweis

(1) Verlangt der Kunde vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung, so hat der Anbieter im Rahmen der technischen Möglichkeiten und datenschutzrechtlichen Vorschriften diesen Nachweis (Einzelverbindungs nachweis) zu erteilen. Dies gilt nicht, wenn nach der besonderen Art der Leistung eine Rechnung üblicherweise nicht erteilt wird. Der Einzelverbindungs nachweis muss im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die Verbindungen und deren Entgelte so detailliert ausweisen, dass die Überprüfung und Kontrolle der entstandenen Entgeltforderungen möglich ist. Die Regulierungsbehörde legt die Standardform des Einzelverbindungs nachweises, die unentgeltlich zur Verfügung zu stellen ist, verbindlich fest.

(2) Bei Diensten mit Weitervermittlung muss im Einzelverbindungs nachweis die Weitervermittlungsleistung getrennt ausgewiesen werden. Dabei muss die Rufnummer, zu der weitervermittelt wurde, angegeben sein.

§ 9 Vorauszahlung

Der Kunde kann verlangen, auf Vorauszahlungsbasis Zugang zum öffentlichen Telefonnetz zu erhalten oder öffentlich zugängliche Telefondienste in Anspruch nehmen zu können. Die Regulierungsbehörde legt die Bedingungen im einzelnen fest.

§ 10 Verbindungspreisberechnung

(1) Bei der Abrechnung hat der Anbieter folgende Grundsätze zu beachten:

1. Die Dauer zeitabhängig tarifierte Verbindungen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist unter regelmäßiger Abgleichung mit einem amtlichen Zeitnormal zu ermitteln.
2. Die Systeme, Verfahren und technischen Einrichtungen, mit denen die Umrechnung der nach Nummer 1 ermittelten Verbindungsdaten in Entgeltforderungen erfolgt, sind vom Anbieter einer regelmäßigen Kontrolle auf Abrechnungsgenauigkeit und Übereinstimmung mit den vertraglich vereinbarten Entgelten einschließlich der Verzonungsdaten zu unterziehen.

(2) Die Regulierungsbehörde ist berechtigt, den Anbieter zu verpflichten, seine Angaben insbesondere zur Dienstqualität und Abrechnungsgenauigkeit regelmäßig stichprobenartig zu überprüfen oder durch beauftragte Dritte überprüfen zu lassen und die Prüfergebnisse zur Herstellung der Markttransparenz zu veröffentlichen. Die Regulierungsbehörde kann die Angaben des Anbieters auch selbst oder durch beauftragte Dritte regelmäßig stichprobenartig überprüfen lassen und die Prüfergebnisse veröffentlichen.

(3) Umfang und Art der Messverfahren legt die Regulierungsbehörde unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit im Einzelnen fest.

§ 11 Rechnungserstellung

(1) Soweit der Kunde mit anderen Anbietern nicht etwas anderes vereinbart, ist ihm von seinem Anbieter des Netzzugangs nach § 7 eine Rechnung zu erstellen, die auch die Entgelte für Telekommunikationsdienstleistungen, Leistungen nach § 78 Abs. 2 Nr. 3 TKG und telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden. Dies gilt auch für Entgelte für während der Telefonverbindung übertragene Berechtigungs-codes, wenn diese ausschließlich Dienstleistungen zum Gegenstand haben. Von dem Anspruch auf eine einheitliche Rechnungsstellung ausgenommen sind die in § 21 Abs. 2 Nr. 7b Satz 1 TKG genannten Leistungen. Die Rechnung muss die Namen, ladungsfähigen Anschriften und kostenfreien Servicenummern der einzelnen Anbieter von Netzdienstleistungen und zumindest die Gesamthöhe der auf sie entfallenden Entgelte erkennen lassen. § 9 bleibt unberührt. Die Zahlung an das rechnungsstellende Unternehmen hat befreiende Wirkung auch gegenüber den anderen auf der Rechnung aufgeführten Anbietern.

(2) Die Zahlung an den Rechnungsersteller erfolgt einheitlich für die gesamte in Anspruch genommene Leistung wie für dessen Forderung. Begleicht ein 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.

(3) Das rechnungsstellende Unternehmen muss den Rechnungsempfänger in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

§ 12

Nachweis der Entgeltforderungen

(1) Erhebt ein Kunde innerhalb der mit dem Anbieter vereinbarten Frist Einwendungen gegen die Höhe der ihm in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte, so ist innerhalb eines Monats das Verbindungsaufkommen durch den Anbieter des Telekommunikationsdienstes unter Wahrung des Schutzes der Mitbenutzer auch ohne Auftrag zur Erteilung eines Einzelverbindungsachweises nach den einzelnen Verkehrsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchzuführen, deren Dokumentation dem Kunden auf Verlangen vorzulegen ist. Die Regulierungsbehörde kann für die Durchführung der technischen Prüfung Standards verbindlich festlegen.

(2) Erhebt ein Kunde Einwendungen gegen Entgelte, die nicht ausschließlich Gegenleistung einer Verbindungsleistung sind, so muss ihn der verantwortliche Anbieter der neben der Verbindung erbrachten Leistung über den Grund und Gegenstand des Entgeltanspruches, insbesondere die Art der erbrachten Leistung, unterrichten.

(3) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden, nach Ablauf der vereinbarten Einwendungsfrist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft den Anbieter keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Eine Speicherung darf nur dann nicht erfolgen, wenn der Kunde zu dem Zeitpunkt, zu dem er auf die Speicherung seiner Daten verzichtet, auf die daraus resultierenden Rechtsfolgen in deutlich gestalteter Form aufmerksam gemacht wurde.

(4) Dem Anbieter obliegt der Nachweis, die Leistung bis zu der Schnittstelle, an der der Netzzugang dem Kunden bereitgestellt wird, technisch einwandfrei erbracht und richtig berechnet zu haben. Ergibt die technische Prüfung Mängel, die die beanstandete Entgeltermittlung beeinflussen könnten, wird widerleglich vermutet, dass die Verbindungsentgelte des Anbieters unrichtig ermittelt sind. Ist der Nachweis erbracht, dass der Netzzugang in vom Kunden nicht zu vertretendem Umfang genutzt wurde, oder rechtfertigen Tatsachen die Annahme, dass die Höhe der Verbindungsentgelte auf Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen zurückzuführen ist, ist der Anbieter nicht berechtigt, die betreffenden Verbindungsentgelte vom Kunden zu fordern.

(5) Der Nachweis nach Absatz 4 entbindet den verantwortlichen Anbieter nicht von der Obliegenheit, Tatsachen nachzuweisen, welche die Forderung einer gegenüber einem Verbindungsentgelt erhöhten Vergütung begründen.

§ 13

Entgeltermittlung bei unklarer Forderungshöhe

Ist nach § 12 Abs. 4 Satz 2 davon auszugehen, dass für Verbindungen berechnete Entgeltforderungen unrichtig sind, ohne dass ihre richtige Höhe feststellbar ist, so wird für die Abrechnung die durchschnittliche Entgeltforderung des jeweiligen Anbieters aus den unbeanstandet gebliebenen sechs zurückliegenden Abrechnungszeiträumen zugrunde gelegt. Dies gilt auch, wenn nach den Umständen erhebliche Zweifel bleiben, ob der Netzzugang des Kunden im Umfang der Entgeltforderungen in einer dem Kunden zurechenbaren Weise in Anspruch genommen wurde. Ist die Zeit der Überlassung des Netzzugangs durch den Anbieter kürzer als sechs Abrechnungszeit-

räume, so werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume zugrunde gelegt. Bei der Durchschnittsberechnung sind die tatsächlichen Verhältnisse zu berücksichtigen. Bestanden in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen der Vorjahre bei vergleichbaren Umständen niedrigere Entgeltforderungen, treten diese Entgeltforderungen an die Stelle der berechneten Entgeltforderungen. Danach zuviel gezahlte Entgelte werden erstattet. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Netzzugang in dem entsprechenden Abrechnungszeitraum gar nicht genutzt wurde.

§ 14 Sperrung, Zahlungsverzug

(1) Anbieter von Zugängen zum öffentlichen Telefonnetz an festen Standorten und Anbieter von öffentlich zugänglichen Telefondiensten an festen Standorten sind berechtigt, die Inanspruchnahme dieser Leistungen ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn der Kunde

1. mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens fünfundsechzig Euro in Verzug und eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder
2. ein Grund zur Sperrung nach Absatz 2 besteht.

(2) Sperrungen dürfen frühestens zwei Wochen nach schriftlicher Androhung und unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, durchgeführt werden. Die Androhung der Sperrung kann mit der Mahnung verbunden werden. Eine Sperrung ohne Ankündigung und Einhaltung der Wartefrist ist nur zulässig, wenn

1. der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat,
2. eine Gefährdung der Einrichtungen des Anbieters, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endnutzungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
3. ein überdurchschnittliches Entgeltaufkommen festgestellt wird oder das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperrung Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist.

(3) Sperrungen sind im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betroffenen Dienst zu beschränken und unverzüglich aufzuheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind. Eine Vollsperrung des Netzzugangs darf erst nach Durchführung einer mindestens einwöchigen Abgangssperre erfolgen.

(4) Die Sperrung nach Absatz 1 Nr. 1 unterbleibt, wenn gegen die Rechnung begründete Einwendungen erhoben wurden und der Durchschnittsbetrag nach § 13 bezahlt oder eine Stundungsvereinbarung getroffen worden ist.

§ 15 Kurzwahl-Dienste

(1) Der Anbieter des Zugangs zum öffentlichen Telefondienst hat sicherzustellen, dass der Kunde die Abrechnung von Kurzwahl-Diensten sperren kann. Erhält der Kunde trotz der Sperrung Kurzwahl-Dienstleistungen, besteht kein Anspruch auf Entgelt.

(2) Auf Antrag kann der Kunde vom Anbieter der neben der Telekommunikationsleistung erbrachten Dienstleistung verlangen, einen kostenlosen Hinweis zu erhalten, sobald im jeweiligen Kalendermonat eine Summe von zehn Euro überschritten wird.

(3) Vor dem Abschluss von Dauerschuldverhältnissen ist der Kunde deutlich über die wesentlichen Vertragsbestandteile zu informieren. Dazu zählen insbesondere der zu zahlende Brutto-Preis je Zusendung einer Dienstleistung, die maximale Anzahl der Dienstleistungen in dem konkret benannten Bezugszeitraum und der Hinweis auf ein jederzeitiges Kündigungsrecht einschließlich der Adresse, unter der das Dauerschuldverhältnis gekündigt werden kann. Ein Anspruch auf Entgelt besteht nur, wenn der Kunde den Erhalt der Information zusätzlich zur Bestellung wiederum bestätigt.

(4) Der Anbieter der neben der Telekommunikationsleistung erbrachten Dienstleistung hat dem Kunden ein jederzeitiges, sofortiges Kündigungsrecht einzuräumen, das dieser sowohl durch Erklärung gegenüber diesem als auch dem Netzanbieter ausüben kann.

§ 16

Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann von seinem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verlangen, mindestens mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches, nicht notwendig anbiereigenes Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden, seinen Eintrag prüfen, berichtigen oder wieder streichen zu lassen. Ein Teilnehmer kann im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verlangen, dass Mitbenutzer entgeltlich eingetragen werden. Der Anspruch steht auch Wiederverkäufern von Sprachkommunikationsdienstleistungen für deren Kunden zu. Die Sätze 1 bis 3 gelten entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste.

Dritter Teil

Informationspflichten und Verfahren bei der Regulierungsbehörde

§ 17

Veröffentlichungspflichten, Allgemeine Geschäftsbedingungen

(1) Die in § 305a Nr. 2 Buchstabe b des Bürgerlichen Gesetzbuches genannten Anbieter sind zur Veröffentlichung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Amtsblatt der Regulierungsbehörde verpflichtet. Die Regulierungsbehörde kann verlangen, dass der Anbieter ihr nach Aufforderung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen übermittelt.

(2) Die Regulierungsbehörde kann die Veröffentlichung der Angaben nach Absatz 1 und nach § 2 auf Kosten des Anbieters verlangen.

(3) Die Regulierungsbehörde kann eigene und fremde Informationen mit Kundenrelevanz veröffentlichen.

§ 18 Informationspflichten

Wer Rufnummern abgeleitet zuteilt, hat den Zuteilungsnehmer schriftlich darauf hinzuweisen, dass keine Werbung, Sachen oder sonstige Leistungen unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften zugesandt oder sonst übermittelt werden dürfen. Hat der Zuteilungsgeber Kenntnis, dass die Rufnummer unter Verstoß gegen Satz 1 genutzt wird, hat er unverzüglich geeignete Maßnahmen zur zukünftigen Unterbindung des Rechtsverstoßes zu ergreifen. Er hat insbesondere nach erfolgloser Mahnung, soweit dies möglich ist, die missbräuchlich verwendete Rufnummer zu sperren, wenn er Kenntnis von einer wiederholten oder schwerwiegenden Zuwiderhandlung hat. Im Fall einer Rufnummernübertragung nach § 46 TKG (Portierung) gelten die in Satz 2 und 3 enthaltenen Pflichten für denjenigen, in dessen Netz die Rufnummer geschaltet ist. Die Befugnisse der Regulierungsbehörde nach § 67 Abs. 1 TKG bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

§ 19 Befugnisse der Regulierungsbehörde

(1) Die Regulierungsbehörde ermittelt, ob und inwieweit über die §§ 2, 16 Abs. 1 und 17 hinausgehende vertragliche Bestimmungen oder Informationen für den Kunden erforderlich sind.

(2) Vor einer Entscheidung nach Absatz 1 gibt die Regulierungsbehörde der Öffentlichkeit Gelegenheit zur Stellungnahme. Im Anschluss legt die Regulierungsbehörde unter Berücksichtigung der Stellungnahmen die erforderlichen Vertragsbestandteile nach den §§ 2 und 16 Abs. 1 und Informationspflichten nach § 17 fest, die der Anbieter in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu verwenden hat, um sicher zu stellen, dass die Beschreibungen keine irreführenden, sondern klare und genaue Angaben enthalten und dem Kunden die notwendigen Informationen erteilt werden.

(3) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht ihre Entscheidung als Allgemeinverfügung.

(4) Erhält die Regulierungsbehörde von Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kenntnis, die nicht den Vorgaben der Verordnung entsprechen, kann sie Maßnahmen ergreifen, um sicher zu stellen, dass die vom Anbieter verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die darin dem Kunden erteilten Informationen im Einklang mit der Verordnung stehen. Zur Durchsetzung dieser Maßnahmen kann nach Maßgabe des Verwaltungsvollstreckungsgesetzes ein Zwangsgeld von bis zu 500 000 Euro festgesetzt werden.

§ 20 Schlichtung

(1) Macht der Kunde eines Anbieters die Verletzung eigener Rechte geltend, die ihm aufgrund dieser Verordnung zustehen, kann er die Regulierungsbehörde zum Zwecke der Streitbeilegung anrufen.

(2) Die Regulierungsbehörde hört die Beteiligten mit dem Ziel einer gütlichen Einigung an. Das Verfahren endet mit einer Einigung der Parteien oder der Feststellung der Regulierungsbe-

hörde, dass eine Einigung der Parteien nicht zustande gekommen ist. Das Ergebnis ist den Parteien schriftlich mitzuteilen.

(3) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht eine Schlichtungsordnung, durch die das Schlichtungsverfahren näher ausgestaltet wird.

Vierter Teil Schlussvorschriften

§ 21 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am ... in Kraft. Die Telekommunikations-Kundenschutzverordnung vom 11. Dezember 1997 (BGBl. I S. 2910), zuletzt geändert durch Verordnung vom 27. August 2002 (BGBl. I S. 3365), tritt mit Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

Der Deutsche Bundestag und der Bundesrat haben zugestimmt.

Anlage 1

(zu § 5 Abs. 1)

Grundstückseigentümergeklärung

des/der
(Eigentümer/Eigentümerin)

gegenüber

der
(Netzbetreiber)

Der Eigentümer/die Eigentümerin ist damit einverstanden, dass der Netzbetreiber auf seinem/ihrem Grundstück

.....Straße (Platz) Nr.
in

sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anbringt, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten. Dieses Recht erstreckt sich auch auf vorinstallierte Hausverkabelungen. Die Inanspruchnahme des Grundstücks durch Vorrichtungen darf nur zu einer notwendigen und zumutbaren Belastung führen.

Wenn infolge dieser Vorrichtungen das Grundstück und/oder die darauf befindlichen Gebäude beschädigt werden, ist der Netzbetreiber verpflichtet, die beschädigten Teile des Grundstücks und/oder der Gebäude wieder ordnungsgemäß instand zu setzen. Die vom Netzbetreiber errichteten Vorrichtungen müssen verlegt oder – soweit sie nicht das Grundstück selbst versorgen und eine Verlegung nicht ausreicht – entfernt werden, wenn sie einer veränderten Nutzung des Grundstücks entgegenstehen und ihr Verbleiben an der bisherigen Stelle nicht mehr zumutbar ist. Die Kosten für die Verlegung oder Entfernung trägt der Netzbetreiber. Dies gilt nicht für Vorrichtungen, die ausschließlich das Grundstück versorgen, es sei denn, es sind gleichzeitig Änderungen am öffentlichen Telekommunikationsnetz erforderlich.

Der Netzbetreiber ist im Rahmen der Zumutbarkeit ferner verpflichtet und berechtigt, die von ihm errichteten Vorrichtungen binnen Jahresfrist nach der Kündigung auf eigene Kosten zu entfernen. Auf Verlangen sind die Vorrichtungen unverzüglich nach der Kündigung zu entfernen, soweit dem nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

Diese Erklärung gilt auf unbestimmte Zeit. Sie kann mit einer Frist von sechs Wochen gekündigt werden.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift des Grundstückseigentümers/der Grundstückseigentümerin, bei Wohnungseigentum Unterschrift des Verwalters/der Verwalterin

.....
Name und Anschrift (Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Wohnort) des Grundstückseigentümers/der Grundstückseigentümerin oder des Verwalters/der Verwalterin

Anlage 2

(zu § 5 Abs. 2)

Gegenerklärung

der

.....
(Netzbetreiber)

gegenüber

..... (Name, Anschrift)
(Eigentümer/Eigentümerin)

Der Netzbetreiber verpflichtet sich, unbeschadet bestehender gesetzlicher und vertraglicher Ansprüche, das Grundstück des Eigentümers/der Eigentümerin
..... Straße (Platz), Nr.
in
und die darauf befindlichen Gebäude wieder ordnungsgemäß instand zu setzen, soweit das Grundstück und/oder die Gebäude durch die Vorrichtungen zur Einrichtung, Instandhaltung oder Erweiterung von Zugängen zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und/oder in den darauf befindlichen Gebäuden infolge der Inanspruchnahme durch den Netzbetreiber beschädigt worden sind. Im Rahmen der technischen Möglichkeiten und der bestehenden Sicherheitsanforderungen wird der Netzbetreiber vorinstallierte Hausverkabelungen nutzen. Der Netzbetreiber wird die von ihm errichteten Vorrichtungen verlegen oder – soweit sie nicht das Grundstück versorgen und eine Verlegung nicht ausreicht – entfernen, wenn sie einer veränderten Nutzung des Grundstücks entgegenstehen und ihr Verbleib an der bisherigen Stelle nicht mehr zumutbar ist. Die Kosten für die Entfernung oder Verlegung trägt der Netzbetreiber. Dies gilt nicht für Vorrichtungen, die ausschließlich das Grundstück versorgen, wenn nicht gleichzeitig Änderungen am öffentlichen Telekommunikationsnetz erforderlich sind.

Der Netzbetreiber wird ferner binnen Jahresfrist nach der Kündigung die von ihm angebrachten Vorrichtungen auf eigene Kosten wieder beseitigen, soweit dies dem Eigentümer/der Eigentümerin zumutbar ist. Auf Verlangen des Eigentümers/der Eigentümerin wird der Netzbetreiber die Vorrichtungen unverzüglich entfernen, soweit dem nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

Die Erklärung gilt auf unbestimmte Zeit. Sie kann mit einer Frist von sechs Wochen gekündigt werden.

....., den
..... (Niederlassung)
.....

Begründung

Allgemeines:

Die Verordnung ersetzt die Telekommunikations-Kundenschutzverordnung vom 11. Dezember 1997 (BGBl. I S. 2910). Das am 26. Juni 2004 in Kraft getretene Telekommunikationsgesetz (TKG) vom 22. Juni 2004 (BGBl. I S. 1195) hat mit § 45 die neue Ermächtigungsgrundlage zum Erlass einer neuen Telekommunikations-Kundenschutzverordnung 2004 geschaffen. In ihr werden die Rahmenbedingungen für die Inanspruchnahme von Telekommunikationsdiensten festgelegt, insbesondere werden die Rechte und Pflichten der Anbieter dieser Dienste und ihrer Kunden geregelt. Die Verordnung berührt damit unmittelbar das vertragliche Verhältnis der Beteiligten und schränkt die Vertragsautonomie der Vertragsparteien ein. Mit der Verordnung werden die europarechtlichen Vorgaben der Richtlinie 2002/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und –diensten (Universaldienstrichtlinie) (Abl. EG 2002 Nr. L 108 S. 51), die bereits durch die geltende TKV und allgemeine Vorschriften, wie z.B. die §§ 312 ff BGB und die BGB-InfoV, umgesetzt sind, weiter konkretisiert.

Durch die Bestimmungen der Verordnung sind zusätzliche Kosten für den Bundeshaushalt nur in sehr geringfügigem Umfang zu erwarten. Die Verordnung regelt in erster Linie das privatrechtliche Verhältnis der Anbieter von Telekommunikationsdiensten und ihrer Kunden. Zusätzliche Aufgaben für die Regulierungsbehörde werden aus der Verpflichtung zur Umsetzung von Vorgaben aus der oben genannten Universaldienstrichtlinie begründet. Dies betrifft den Aufwand, der durch die Information der Kunden und die Vergleichbarkeit und Bewertung verschiedener Angebote – insbesondere hinsichtlich wesentlicher Vertragsbestandteile und der Dienstqualität – entsteht.

Auswirkungen auf die Haushalte der Länder und Gemeinden ergeben sich durch die Verordnung nicht. Auswirkungen auf das Preisniveau, insbesondere das Verbraucherpreisniveau, sind nicht zu erwarten.

Im Einzelnen:

Zu § 1 (Anwendungsbereich)

Mit der Verordnung werden privatrechtliche Rechte und Pflichten der beteiligten Vertragsparteien – den Anbietern von Telekommunikationsdiensten und ihren Kunden – geregelt und insoweit deren Vertragsautonomie eingeschränkt. Die Regelungen sind zugunsten des Kunden bindend und gehen sowohl den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter als auch individuellen Vereinbarungen vor.

Der Begriff des „Kunden“ in Absatz 1 entspricht dem Begriff des „Endnutzers“ in Art. 2 Buchstabe n der Rahmenrichtlinie. Er ist weiter als der Begriff des „Verbrauchers“ in Art. 2 Buchstabe i und enger als der des „Nutzers“ (Art. 2 Buchstabe h). Als „Kunden“ werden nur natürliche oder juristische Personen erfasst, die Leistungen eines Anbieters von Telekommunikationsdiensten vertraglich in Anspruch nehmen oder begehren und nicht Wettbewerber sind. Andere Anbieter von Telekommunikationsdiensten sind nicht Adressat der Verordnung, da sie nicht besonders schutzbedürftig sind. Wettbewerber, die als solche Vorleistungen eines anderen Anbieters von Telekommunikationsdiensten für ihre Leistungen beziehen, werden über die Regelungen der §§ 16 ff TKG geschützt.

Absatz 2 berücksichtigt die besonderen Interessen behinderter Menschen auf ungehinderte Teilhabe an Telekommunikationsleistungen. Dementsprechend soll für gehörlose Menschen ein Vermittlungsdienst eingerichtet werden. Da der tatsächliche Bedarf für einen solchen Dienst noch ermittelt werden muss, sollen Umfang und Versorgungsgrad durch die Regulierungsbehörde vorgegeben werden.

Absatz 3 stellt klar, dass die Regelungen der Verordnung zugunsten des Kunden bindend sind, so dass von ihnen weder in Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch durch Individualvereinbarungen abgewichen werden darf. Ob ein Verstoß gegen einzelne Regelungen der Verordnung in einer vertraglichen Vereinbarung die Nichtigkeit des gesamten Vertrages oder lediglich eine Teilnichtigkeit zur Folge hat, bestimmt sich nach den allgemeinen zivilrechtlichen Vorschriften.

Absatz 4 verweist auf die zivilrechtlichen Regelungen, soweit in der Verordnung keine speziellen Regelungen getroffen werden.

Zu § 2 (Verträge)

Absatz 1 entspricht Art. 20 Abs. 2 der Universaldienstrichtlinie. Durch die festgelegten Mindestanforderungen an die Vertragsinhalte soll die Vergleichbarkeit von Angeboten für den Kunden verbessert werden, die Anbieter von Telekommunikationsleistungen treten damit untereinander in einen Qualitätswettbewerb.

Absatz 2 stellt es in das Ermessen der Regulierungsbehörde, im Einzelnen Vorgaben für die Mindestvertragsbestandteile zu machen. Die Anlagen I bis III der Universaldienstrichtlinie enthalten eine Vielzahl von Einzelparametern, zu denen Verfügungen der Regulierungsbehörde erfolgen könnten. Denkbar wären auch Vertragsmuster, an denen sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter orientieren könnten. Soweit die Regulierungsbehörde zu der Auffassung gelangen sollte, dass die Verträge in Deutschland – auch durch das modernisierte und detaillierte Schuldrecht – hinreichend spezifiziert sind, sind keine Vorgaben zu machen.

Zu § 3 (Haftung)

Die Regelung setzt § 45 Abs. 3 Nr. 1 TKG um. Danach sind im Rahmen der Verordnung zwingend Regelungen über die Haftung der Unternehmen zu treffen.

Absatz 1 stellt klar, dass sich Schadenersatz- und Unterlassungsansprüche des Kunden nach § 44 TKG richten. Ergänzend finden die allgemeinen Rechtsvorschriften zur Haftung und zum Haftungsumfang Anwendung. Der Verweis auf das allgemeine Haftungsrecht erfolgt, weil die Regelungen der Verordnung ansonsten als abschließend angesehen werden könnten.

Absatz 2 begrenzt die Haftung für Vermögensschäden unabhängig vom Rechtsgrund des Schadenersatzanspruches, um den ansonsten kaum abschätzbaren wirtschaftlichen Risiken für Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen (z.B. Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen bei Banken oder Börse) Rechnung zu tragen. Die Haftungsbeschränkung bezieht sich nur auf reine Vermögensschäden, nicht jedoch auf Folgeschäden aus Sach- oder Personenschäden. Die Haftungsbeschränkung der Höhe nach entfällt bei vorsätzlicher Verursachung des Schadens. Sie findet aber auf Fälle grober Fahrlässigkeit, für die die Haftung nach § 309 Nr. 7 Buchstabe b BGB nicht abbedungen werden kann, Anwendung.

Zu § 4 (Verjährung)

Im Interesse einer einfachen Handhabung auf Anbieter- wie auf Kundenseite gilt für alle Ansprüche aus der Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren nach § 195 BGB. Die Verjährungsfrist beginnt – um Beweisschwierigkeiten entgegen zu treten – mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist (§ 199 Abs. 1 Nr. 1 BGB). Die Beschränkung der Verjährungsregelung auf „vertragliche“ Ansprüche entfällt, so dass nunmehr alle Ansprüche, auch die gesetzlichen, erfasst werden. Eine inhaltliche Änderung ist damit nicht verbunden; die gesetzlichen Ansprüche unterliegen mangels einer spezialgesetzlichen Regelung ohnehin der regelmäßigen Verjährung.

Zu § 5 (Grundstückseigentümergeklärung)

Die Regelung knüpft an § 10 TKV 1997 an. Ohne Einwilligung der dinglich berechtigten Person ist ein Netzbetreiber nicht befugt, auf fremden Grundstücken Telekommunikationseinrichtungen zu errichten, zu überprüfen und zu warten. Die Grundstückseigentümergeklärung gibt dem Berechtigten das Recht, sämtliche Einrichtungen auf dem Grundstück anzubringen, die erforderlich sind, um seinen vertraglichen Verpflichtungen zur Bereitstellung von Telekommunikationseinrichtungen bis hin zur Telekommunikationsabschlusseinrichtung beim einzelnen Kunden gerecht zu werden.

Zu § 6 (Entstörungsdienst)

Die Regelung entspricht § 12 TKV 1997.

Zu § 7 (Netzzugang)

Die Regelung knüpft an § 13 TKV 1997 an.

Absatz 2 dient dem Wettbewerb um Kundenverhältnisse. Im Interesse sowohl der Kunden als auch der neuen Anbieter wird die Weiterleitung der Kündigung durch den neuen Anbieter ermöglicht.

Die netzseitige Anrufsperrung ist ein probates Mittel, um einem hohen Forderungsaufkommen durch die Anwahl bestimmter Informationsdienste entgegen zu wirken. Absatz 3 bestimmt daher im Interesse des Kundenschutzes, dass bestimmte Rufnummerngassen (z.B. (0)900-1) gesperrt werden können. Die Sperrung ist entsprechend der europarechtlichen Vorgabe (Anhang I zu Art. 10 und Art 29 der Universaldienstrichtlinie) kostenfrei.

Zu § 8 (Einzelverbindungs nachweis)

Absatz 1 der Vorschrift setzt die Ermächtigungsgrundlage in § 45 Abs. 3 Nr. 4 TKG um. Die bisherige Beschränkung auf „Sprachkommunikation“ entfällt, so dass auch Einzelverbindungs nachweise für Online-Verbindungen verlangt werden können. Wird – wie bei der Inanspruchnahme der betragsmäßig limitierten Prepaid-Karten – eine Rechnung üblicherweise nicht erteilt,

besteht wie bisher ein Anspruch auf einen Einzelbindungsnachweis nicht. Der von der Regulierungsbehörde vorgegebene „Standardnachweis“ ist für den Kunden kostenfrei

Bei Weitervermittlungen wird in Absatz 2 die getrennte Rechnungslegung sowohl für Auskunftsdienste als auch für alle anderen Formen der gewerblichen Weitervermittlung festgelegt. Eine getrennte Rechnungslegung verhindert die Verschleierung des für den Inhalt des Dienstes Verantwortlichen und des auf ihn entfallenden Entgeltanteils und erleichtert ggf. die Verfolgung von zivilrechtlichen Ansprüchen.

Zu § 9 (Vorauszahlung)

Die Regelung knüpft an Art. 10 Abs. 2 in Verbindung mit Anhang I Teil A Buchstabe c der Universaldienstrichtlinie an. Über die Beweislastverteilung nach den Sphären des Anbieters und des Kunden in § 12 Abs. 4 der Verordnung hinaus soll dem Kunden die Möglichkeit offen stehen, das Risiko einer überhöhten Entgeltrechnung zu minimieren. Die Regelung sieht daher vor, dass der Kunde verlangen kann, auf Vorauszahlungsbasis – wie z.B. über die Nutzung von Prepaid-Produkten oder Calling-Karten – Telekommunikationsdienstleistungen in Anspruch nehmen zu können.

Zu § 10 (Verbindungspreisberechnung)

Die Regelung legt die Anforderungen für die Ermittlung von Verbindungsentgelten fest und orientiert sich an dem bisherigen § 5 TKV (1997), der die Verlässlichkeit von Zeiterhebungssystemen, die im Interesse des Verbrauchers einzusetzen sind, sicherstellen soll.

Nummer 1 macht Vorgaben für die Bestimmung der Verbindungsentgelte, die – soweit sie zeitabhängig tarifiert sind – mit einem amtlichen Zeitnormal abzugleichen sind. Die technischen Einzelheiten hierzu gibt die Regulierungsbehörde vor (Absatz 3).

Nummer 2 regelt, dass alle für die Berechnung der Entgeltforderung erforderlichen Bestandteile einer regelmäßigen Kontrolle auf Abrechnungsgenauigkeit und Einhaltung der vereinbarten Abrechnungsmodalitäten zu unterziehen sind.

Die Regulierungsbehörde ist nach Absatz 2 berechtigt, dem Anbieter vorzugeben, seine Angaben zur Dienstqualität und Abrechnungsgenauigkeit stichprobenartig selbst oder durch Dritte zu überprüfen und die Prüfergebnisse zu veröffentlichen. Die Regulierungsbehörde kann die Angaben auch selbst oder durch Dritte prüfen lassen und veröffentlichen.

Zu § 11 (Rechnungserstellung)

Die Regelung entspricht in den Absätzen 1 und 2 im Wesentlichen § 15 TKV 1997. Um den Kundenschutz bei unbegründeten Forderungen zu erweitern, ist in Absatz 1 ergänzend geregelt, dass die Rechnung neben den einzelnen Anbietern auch deren ladungsfähigen Anschriften und kostenfreien Servicenummern enthalten muss. Absatz 3 regelt darüber hinaus, dass das rechnungsstellende Unternehmen verpflichtet ist, den Kunden in der Rechnung darauf hinzuweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

Zu § 12 (Nachweis der Entgeltforderungen)

Die Regelung entspricht in großen Teilen § 16 TKV 1997. Darüber hinaus wird klargestellt, dass der Anbieter mit dem Kunden eine Einwendungsausschlussklausel vereinbaren kann; nach Ablauf der vereinbarten Einwendungsfrist trifft den Anbieter die Nachweispflicht für die einzelnen Verkehrsdaten nicht mehr. Nach den Erfahrungen der Regulierungsbehörde erfolgt bei Einwendungen des Kunden die Aufschlüsselung der Verkehrsdaten und die technische Prüfung zum Teil nur schleppend. Die Vorschrift legt deshalb fest, dass Aufschlüsselung und technische Prüfung innerhalb eines Monats zu erfolgen haben. Da die Kosten einer umfassenden technischen Prüfung in vielen Fällen außer Verhältnis zum strittigen Verbindungsentgelt stehen, kann die Regulierungsbehörde Standards verbindlich festlegen.

Zusätzliche Regelungen für strittige Entgelte, die nicht ausschließlich Gegenleistung einer Verbindungsleistung sind, sehen die Absätze 2 und 5 vor. Da der Netzbetreiber über Grund und Gegenstand des weitergehenden Entgeltanspruches keine Aussagen treffen kann, obliegt es dem verantwortlichen Anbieter, den Kunden hierüber zu unterrichten. Daneben wird klargestellt, dass der Beweis, dass die Verbindungsleistung einwandfrei erbracht und richtig berechnet wurde, nicht gleichzeitig beweist, dass ein weitergehender Vergütungsanspruch zu Recht besteht. Der verantwortliche Anbieter muss die anspruchsbegründenden Tatsachen für eine erhöhte Vergütung nachweisen.

Zu § 13 (Entgeltermittlung bei unklarer Forderungshöhe)

Die Regelung entspricht § 17 TKV 1997.

Zu § 14 (Sperrung, Zahlungsverzug)

Die Regelung entspricht § 19 TKV 1997.

Zu § 15 (Kurzwahl-Dienste)

Bei über Kurzwahlnummern erbrachten Mehrwertdiensten - insbesondere bei Premium SMS Diensten, aber auch bei MMS-Diensten - besteht die Gefahr, dass – ohne dass dies dem Kunden deutlich bewusst ist – erhebliche Kosten entstehen. Darüber hinaus sind die Inhalte von angebotenen Abonnement-Verträgen häufig unklar, insbesondere wird nicht deutlich, welche Möglichkeiten zur Beendigung des Vertrages bestehen.

Mit der Regelung werden daher verschiedene Maßnahmen zur stärkeren Transparenz sowie zum Schutz des Kunden getroffen: Der Kunde kann zum einen die Abrechnung von Kurzwahl-Diensten sperren lassen, für gleichwohl übermittelte Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Entgelt. Zum anderen kann der Kunde verlangen, darauf hingewiesen zu werden, sobald eine Summe von 10 Euro monatlich überschritten wird. Der Hinweis wird im Regelfalle durch eine sog. Warn-SMS erfolgen.

Bei Abonnementdiensten setzt ein Entgeltanspruch künftig voraus, dass der Diensteanbieter über die wesentlichen Inhalte des Abonnement-Vertrages - die durch allgemeine gesetzliche Vorschriften vorgegeben sind - informiert und der Kunde diese Information bestätigt. In der Praxis

erfolgen solche Hinweise regelmäßig über sog. Handshake-SMS, die vom Kunden durch eine weitere SMS bestätigt werden. Die Adresse, unter der das Abonnement gekündigt werden kann, umfasst nicht nur die Anschrift des Diensteanbieters, sondern auch die Kodierung, mit dem das Abonnement gekündigt werden kann (sog. Stop-Code). Zusätzlich besteht für den Kunden ein jederzeitiges Kündigungsrecht, auf das er in der Handshake-SMS hinzuweisen ist.

Zu § 16 (Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse)

Die Regelung setzt die Ermächtigung in § 45 Abs. 3 Nr. 5 TKG um. Sie gibt dem Kunden ein subjektives Recht auf Eintragung in öffentliche Kundenverzeichnisse. Auf welche Weise der Anbieter den Anspruch des Kunden realisiert, steht in seinem Ermessen. Bewohner von Altenheimen, die mit einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten keinen eigenen Vertrag geschlossen haben, können als Mitbenutzer in öffentliche Kundenverzeichnisse eingetragen werden.

Zu § 17 (Veröffentlichungspflichten, Allgemeine Geschäftsbedingungen)

Die Regelung knüpft an Art. 21 und 22 der Universaldienstrichtlinie an. Nach Art. 22 Abs. 1 der Universaldienstrichtlinie müssen die nationalen Regulierungsbehörden die Anbieter zur Veröffentlichung vergleichbarer, angemessener und aktueller Kundeninformationen über die Qualität ihrer Dienste verpflichten können. Nach der Einleitung des Anhangs II Satz 2 der Universaldienstrichtlinie ist es Sache der nationalen Regulierungsbehörde, zu entscheiden, welche Informationen von den Anbietern und welche Informationen von der Regulierungsbehörde selbst veröffentlicht werden, um sicher zu stellen, dass die Kunden in voller Sachkenntnis eine Wahl treffen können. Unter Berücksichtigung von § 305a Nr. 2 Buchstabe b BGB, der eine erleichterte Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter anderem daran knüpft, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Amtsblatt der Regulierungsbehörde veröffentlicht werden, ist es jedoch geboten, die Veröffentlichung nicht den Anbietern zu überlassen.

Neutrale Informationsmöglichkeiten bieten darüber hinaus auch die Verbraucherzentralen, die Stiftung Warentest und Fachzeitschriften.

Zu § 18 (Informationspflichten)

Die Regelung normiert Pflichten des Netzbetreibers, der Rufnummern abgeleitet zugeteilt hat, gegenüber dem Zuteilungsnehmer. Neben Hinweispflichten bestehen auch Handlungspflichten – insbesondere die Sperrung einer missbräuchlich verwendeten Rufnummer – bei Zuwiderhandlungen, von denen der Netzbetreiber Kenntnis erhält. Auf eine „gesicherte“ Kenntnis wird im Interesse des Verbraucherschutzes verzichtet.

Zu § 19 (Befugnisse der Regulierungsbehörde)

Mit der Regelung wird der Regulierungsbehörde die Befugnis gegeben, zu ermitteln, ob über die Mindeststandards hinausgehende zusätzliche Informationen für den Kunden erforderlich sind. Um den Informationsbedarf zu ermitteln, sind Stellungnahmen aus der Fachöffentlichkeit erforderlich.

Um sicher zu stellen, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen und Informationen an den Kunden mit der Verordnung in Einklang stehen, kann die Regulierungsbehörde Verfügungen treffen, deren Durchsetzung mit einem Zwangsgeld erzwungen werden kann.

Zu § 20 (Schlichtung)

Die Regelung für ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren entspricht dem Pflichtenkatalog zu den Regelungsgegenständen der Verordnung nach § 45 Abs. 3 Nr. 6 TKG. Das Schlichtungsverfahren ist kein Schiedsverfahren mit entsprechender Bindungswirkung für die Parteien, sondern stellt lediglich einen Schlichtungsversuch dar, um im Interesse beider Parteien eine möglichst schnelle und kostengünstige Entscheidung zu erreichen. Aus der Freiwilligkeit des Verfahrens folgt, dass dieses abzuschließen ist, sofern eine Partei die Bereitschaft zur Mitwirkung verweigert. Da die Regulierungsbehörde keine nach § 15a Abs. 6 EGZPO anerkannte Gütestelle ist, ist das Ergebnis der Schlichtung nicht vollstreckbar.

Zu § 21 (Inkrafttreten; Außerkrafttreten)

Die Regelung enthält das Datum des Inkrafttretens der neuen Verordnung. Gleichzeitig tritt die bis dahin geltende Telekommunikations-Kundenschutzverordnung, die auf der Rechtsgrundlage des Telekommunikationsgesetzes vom 25. Juli 1996 (BGBl. I S. 1120) erlassen ist, außer Kraft.