

INFORMIERTE VERBRAUCHER IM TELEKOMMUNIKATIONSMARKT

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) und zur Modernisierung des Telekommunikationsrechts (Telekommunikationsmodernisierungsgesetz – TKMoG) in der Version vom 09.12.2020

11. Dezember 2020

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Digitales und Medien

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

digitales@vzbv.de

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. EINLEITUNG	4
III. POSITIONEN IM EINZELNEN	4
1. § 54 Abs. 1 - Vertragslaufzeit.....	4
2. § 55 Abs. 4 - Minderung und außerordentliche Kündigung	5
3. § 56 - Entstörung	7
4. § 57 - Wechselprozess und Rufnummernmitnahme.....	8
5. § 154 - Verfügbarkeit der Telekommunikationsdienste	10
6. Artikel 42 - Änderung der TK-Transparenzverordnung.....	12

I. ZUSAMMENFASSUNG

Das Schutzniveau im Kundenschutzteil des nun vorgelegten Referentenentwurfs vom 9. Dezember 2020 ist aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gegenüber dem Diskussionsentwurf in der Fassung vom 2. November 2020 abgeschwächt. Insbesondere zu folgenden zusammengefassten Punkten sieht der vzbv dringenden Anpassungsbedarf:

- ❖ Der vzbv begrüßt die Einführung eines Minderungs- und Kündigungsrechts bei Abweichungen zwischen vertraglich vereinbarter und tatsächlicher Geschwindigkeit des Internetzugangsdienstes. Die neu vorgenommene Einschränkung, dass nur der nicht vertragskonforme Vertragsbestandteil gemindert werden kann, sollte gestrichen werden.
- ❖ Versorgungsausfälle des Telefon- und Internetanschlusses müssen innerhalb eines Kalendertages vom Anbieter behoben werden. Zu berücksichtigen sind dabei sowohl komplette als auch zeitweise Ausfälle des Anschlusses.
- ❖ Dass die Bundesregierung nach Monaten einen Kompromiss zu den Vertragslaufzeiten gefunden hat, ist anzuerkennen. Allerdings ist der Kompromiss inhaltlich aus Verbrauchersicht nicht akzeptabel. Telekommunikationsverträge sollten nach Ablauf von sechs Monaten nach Vertragsschluss erstmals unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündbar sein.
- ❖ Sofern der Anbieterwechsel erstmals fehlschlägt, darf es im erneut anvisierten Wechselprozess keine weiteren Unterbrechungen geben. Die Kompensationsregeln greifen ohne erneute Frist. Die neu eingeführten Entschädigungsregeln gegenüber dem abgebenden Anbieter im Falle einer Verzögerung des Wechselprozesses sowie einer fehlgeschlagenen Rufnummernmitnahme werden begrüßt. Darüber hinaus sollte es Endnutzern ermöglicht werden, vom Vertrag mit dem aufnehmenden Anbieter zurückzutreten, sollte der Wechsel nach 20 Tagen nicht möglich sein. Die Entschädigung bezogen auf den Monatspreis sollte auch diejenigen Tarife inkludieren, deren Monatspreise unterschiedlich sind.
- ❖ Die Regelungen zur Breitband-Grundversorgung und der rechtlich abgesicherte Anspruch auf schnelles Internet sind aus Verbrauchersicht enttäuschend und unzureichend. Beide Instrumente müssen sinnvoll miteinander verzahnt werden, um endlich eine flächendeckende Versorgung mit schnellem Internet von Verbrauchern sicherzustellen. Dies ist noch nicht der Fall. Erforderlich ist hierfür die gesetzliche Festschreibung einer anfänglichen Mindestbandbreite von 30 Mbit/s.
- ❖ Die Regelungen zur TK-Transparenzverordnung sind weiter unzureichend. Der überwiegende Teil der TK-Transparenzverordnung kann im Abgleich mit den Vorgaben aus dem „Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation“ (EECC) bestehen bleiben.

II. EINLEITUNG

Der vzbv bedankt sich für die Möglichkeit zur Kommentierung des nun veröffentlichten Referentenentwurfs zum Telekommunikationsmodernisierungsgesetz (TKMoG-E). Im Vergleich zum Diskussionsentwurf in der Fassung vom 2. November dieses Jahres wurde das Schutzniveau im Teil 3 Kundenschutz an einigen wichtigen Stellen abgemindert. Aufgrund der kurzen Frist zur Stellungnahme enthält das vorliegende Papier nur die dringlichsten Forderungen für Anpassungen in Bezug auf die im Referentenentwurf vorgenommenen Ergänzungen. Der vzbv verweist darüber hinaus auf die Stellungnahme zum Diskussionsentwurf vom 20. November 2020.¹ Die darin enthaltenen Forderungen und Positionen haben weiterhin Bestand.

III. POSITIONEN IM EINZELNEN

1. § 54 ABS. 1 - VERTRAGSLAUFZEIT

Im Vergleich zum Diskussionsentwurf des TKMoG-E hat sich der Gesetzgeber entschieden, die Verpflichtung zum Angebot eines 12-Monatsvertrages auszuweiten. Geplant ist, dass jeder Vertrag mit einer Laufzeit von 24 Monaten auch mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten angeboten werden soll. Dieser darf im Monatsdurchschnitt maximal 25 Prozent teurer sein.

Der vzbv würdigt die Kompromissfindung zwischen den Bundesministerien, hält den gewählten Vorschlag allerdings inhaltlich nach wie vor für nicht ausreichend.

Zum einen bleiben die langen anfänglichen Mindestvertragslaufzeiten von 24 Monaten grundsätzlich bestehen und stellen nach Auffassung des vzbv somit weiterhin eine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher dar, die angesichts der heute erforderlichen Flexibilität, Schnellebigkeit und Innovationsfähigkeit des Marktes nicht zu rechtfertigen ist.

Darüber hinaus bekommen Verbraucherinnen und Verbraucher² die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf vielen Ebenen finanziell zu spüren und sind mehr denn je auf flexible Vertragsmodelle angewiesen.

Auch könnten finanzschwache Verbraucher durch die Neureglung benachteiligt werden, sofern sie sich die kürzeren Vertragslaufzeiten schlichtweg nicht leisten können und somit aufgrund ihrer eingeschränkten finanziellen Möglichkeiten länger an für sie möglicherweise ungünstige Verträge gebunden werden. Des Weiteren ist der monatliche Aufpreis in Höhe von maximal 25 Prozent nicht nachvollziehbar und erscheint mit Blick auf mögliche, bislang nicht dargelegte Mehrkosten bei den Anbietern sehr hoch.

Der vzbv plädiert daher auch weiterhin für die Einführung einer sechsmonatigen Mindestvertragslaufzeit, die Wechselhindernisse für Verbraucher minimieren und gleichzeitig die Wettbewerbsdynamik des deutschen Marktes beleben könnte.

¹ Verbraucherzentrale Bundesverband: Informierte Verbraucher auf dem Telekommunikationsmarkt, Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverband, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/11/23/20-11-20_stellungnahme_vzbv_tkmog-e.pdf, 11.12.2020.

² Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

FORDERUNG VZBV

Telekommunikationsverträge sollten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündbar sein, wenn seit Vertragsschluss mindestens sechs Monate vergangen sind. Verbrauchern sollten durch die Kündigung keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 54 Abs. 1 TKMoG-E vor:

„(1) Die anfängliche Laufzeit eines Vertrages zwischen einem Verbraucher und einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, der nicht nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder Übertragungsdienste für die Bereitstellung von Diensten der Maschine-Maschine-Kommunikation zum Gegenstand hat, darf 24 Monate nicht überschreiten. Verbrauchern wird ermöglicht, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat, ihren Vertrag zu kündigen, sofern seit Vertragsschluss mindestens sechs Monate vergangen sind. Verträge mit einer anfänglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr sind unwirksam, ~~wenn der Anbieter dem Verbraucher vor Vertragsschluss nicht unaufgefordert einen Vertrag über die gleiche Telekommunikationsdienstleistung mit einer Höchstlaufzeit von zwölf Monaten zu einem Preis anbietet, der den Preis für den Vertrag mit der längeren Laufzeit um nicht mehr als 25% im Monatsdurchschnitt übersteigt.~~

2. § 55 ABS. 4 - MINDERUNG UND AUßERORDENTLICHE KÜNDIGUNG

Der vzbv begrüßt, dass der Referentenentwurf mit dem § 55 Abs. 4 TKMoG-E auch weiterhin die für Verbraucher so wichtigen neuen Minderungs- und Kündigungsrechte bei Abweichungen der Bandbreite enthält.

Wie ausführlich in der Stellungnahme zum Diskussionsentwurf beschrieben, fehlt es Verbrauchern bislang an adäquaten Durchsetzungsinstrumenten, sofern eine nicht vertragskonforme Leistung festgestellt wird. Um Rechtsansprüche geltend zu machen, bleibt bisher nur die Möglichkeit, sich über Gerichtsverfahren die vertraglich vereinbarte Leistung zu erstreiten oder auf die Kulanz des Anbieters zu hoffen.

Neu eingefügt wurde die Regelung, dass im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes Entschädigungen nach § 56 Abs. 2 TKMoG-E auf die Minderung anzurechnen sind. Für den vzbv ist diese Ergänzung nachvollziehbar und kann mitgetragen werden.

Wenig verständlich ist allerdings, dass die Minderung des Tarifpreises sich nur auf den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil beziehen soll. Unklar ist, ob sich diese Aufspaltung auf den Telefon- und Internetanschluss als Teil eines Bündelproduktes bezieht oder nur auf die Datenübertragungsrate. Der Gesetzgeber schafft hier sowohl für Anbieter als auch Verbraucher erhebliche Rechtsunsicherheit. Grundsätzlich schuldet der Anbieter die im Vertrag vereinbarte Leistung vollumfänglich. Blicke die Regelung so bestehen, wäre es ein Leichtes für Anbieter, die Kosten für den Internetanschluss im Tarifpreis gegen null laufen zu lassen. So könnte dann der Mechanismus

der Minderung ausgehebelt werden und Verbraucher könnten die neuen Durchsetzungsinstrumente praktisch nicht nutzen. Die Regelung würde hiermit zum zahnlösen Tiger mutieren. Der vzbv plädiert daher dafür, diese Änderung wieder zu streichen.

FORDERUNG VZBV

Die Regelung, dass die Minderung des Tarifpreises sich nur auf den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil beziehen soll, ist zu streichen.

Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 55 Abs. 4 TKMoG-E vor:

„(4) Im Falle von

1. erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder

2. anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes nach Absatz 1 mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, ist der Verbraucher unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für ~~den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil~~ zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Im Falle des vollständigen oder zeitweisen Ausfalls eines Dienstes sind Entschädigungen nach § 56 Absatz 2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Fall einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 54 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.“

Darüber hinaus sollte in der Gesetzesbegründung zum § 55 Abs. 4 TKMoG-E folgendes ergänzt werden:

„Wenn Abweichungen über das Messtool der Bundesnetzagentur ermittelt wurden, ist die vom Verbraucher gewünschte Minderung des Tarifpreises bis zum Ende der verbleibenden Vertragslaufzeit gültig, sofern der Anbieter die nach Absatz 4 Nummer 1 oder 2 geschuldete Leistung fortwährend nicht erbringen kann und nachweisen kann, dass er das Problem behoben hat. Auch muss der Verbraucher den Messvorgang nur einmalig vornehmen, um die Schlechtleistung fortwährend nachzuweisen. So wird verhindert, dass Anbieter im Folgemonat nach Feststellen der Leistungsabweichung unter Umständen wieder den vollen Tarifpreis verlangen, ohne

dass der Anbieter seinerseits nachgewiesen hat, dass die Schlechtleistung behoben wurde.

Für die außerordentliche Kündigung dürfen dem Verbraucher keine Kosten in Rechnung gestellt werden.“

3. § 56 - ENTSTÖRUNG

Auch die umfassende Novellierung des Entstörungsdienstes hat im Referentenentwurf weiterhin Bestand. Wie der vzbv bereits in seiner Stellungnahme zum Diskussionsentwurf anmerkte, sind die überarbeiteten Entstörungsregeln wichtige Neuerungen für mehr Verbraucherschutz, die der vzbv sehr begrüßt.

Der vzbv bedauert, dass die in der Stellungnahme zum Diskussionsentwurf vorgeschlagenen Anpassungen bisher keinen Eingang in den Referentenentwurf gefunden haben. Nachfolgend werden die wesentlichen Forderungen des vzbv zum § 56 TKMoG-E noch einmal zusammengefasst dargelegt und darüber hinaus wird auf die in der Stellungnahme zum Diskussionsentwurf ausführlich dargelegten Positionen und Formulierungsvorschläge verwiesen.³

FORDERUNG VZBV

Auch für wiederholte zeitweise Störungen des Telefon- und Internetanschlusses sollten Entschädigungsansprüche durch den Verbraucher geltend gemacht werden können, sofern der Anbieter nicht in der Lage ist, die Störung im gesetzlich vorgegebenen Zeitfenster zu beseitigen. Die Beschränkung und Beseitigung von Störungen sollte auch an Kalendertagen erfolgen müssen. Sollte eine Entstörung nicht möglich sein, muss Verbrauchern die außerordentliche Kündigung ihres Vertrages ermöglicht werden, da Anbieter die geschuldete Leistung in diesem Fall nicht erbringen können. § 56 Abs. 1 bis 3 TKMoG-E sind wie folgt zu formulieren:

„(1) Der Verbraucher kann von einem Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und kostenfrei beseitigt, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung selbst zu vertreten. Anbieter tragen hier die Beweislast. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. ~~Der Verbraucher hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.~~“

„(2) Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Arbeitstages Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Verbraucher spätestens innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages Kalendertages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung

³ Verbraucherzentrale Bundesverband: Informierte Verbraucher auf dem Telekommunikationsmarkt, Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverband, S. 18f., https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/11/23/20-11-20_stellungnahme_vzbv_tkmog-e.pdf, 11.12.2020.

voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei ~~Arbeitstagen~~ Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Tag ~~pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes,~~ an dem die Störung anhält, verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte ~~bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,~~ je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120 oder sicherheitsbehördlichen Anordnungen, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, ist der Verbraucher wahlweise und unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, den Vertrag kostenfrei außerordentlich nach § 314 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu kündigen.“

„(3) Der Anbieter hat die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Verbraucher zu dokumentieren. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent% der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte ~~bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt~~ verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. *Anbieter müssen nachweisen können, dass ein Nichtzustandekommen von Kundendienst- und Installationsterminen im Verantwortungsbereich des Verbrauchers liegt.* Zahlt der Anbieter aufgrund des Absatzes 2 oder des Satzes 2 an seinen Endkunden eine Entschädigung, hat er gegenüber einem vorleistenden Unternehmen einen Anspruch auf Erstattung des Betrages, wenn dieses für den ausgefallenen Dienst oder den versäumten Termin verantwortlich ist.“

4. § 57 - WECHSELPROZESS UND RUFNUMMERNMITNAHME

Auch die Regelungen im § 57 TKMoG-E zum Wechselprozess und zur Rufnummernmitnahme wurden nun im Referentenentwurf erneut angepasst. Positiv hervorzuheben sind die neu geplanten Entschädigungen, sofern es zu Verzögerungen im Wechselprozess (§ 57 Abs. 3 TKMoG-E) und bei der Rufnummernmitnahme (§ 57 Abs. 5 TKMoG-E) kommt.

Darüber hinaus sollte Endnutzern, wie im Diskussionsentwurf vorgesehen, ermöglicht werden, ab dem elften Arbeitstag von dem Vertrag zurückzutreten, sofern der aufnehmende Anbieter die Verzögerung zu vertreten hat. Hierdurch wird ein Anreiz für Anbieter geschaffen, den Wechselprozess möglichst zeitnah abzuschließen. Besonders vor dem Hintergrund, dass sich die Wechselfrist von einem Kalendertag auf einen Arbeitstag verlängert und Verbraucher unter Umständen über lange Wochenenden und Feiertagen nicht versorgt sind, sollte hier der Anreiz zum zügigen Wechsel nicht weiter geschmälert werden.

Nicht nachzuvollziehen ist, weshalb der unter § 57 Abs. 2 TKMoG-E zu vereinbarende Stundenzeitrahmen zwischen Anbieter und Endnutzer aus dem Entwurf gestrichen

wurde. So könnte zukünftig vermieden werden, dass Verbraucher sich unnötig lange Termine freihalten müssen, um den Wechselprozess begleiten zu können.

FORDERUNG VZBV

Sofern die Übertragung erstmals fehlschlägt und es zu einer Versorgungsunterbrechung kommt, darf es im erneut anvisierten Wechselprozess keine weiteren Unterbrechungen geben. Die Vereinbarung über einen Stundenzzeitrahmen, indem der Wechselprozess stattfinden soll, ist beizubehalten. Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 57 Abs. 2 TKMoG-E vor:

„(2) Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dieses. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag und innerhalb des mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Stundenzzeitrahmens unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers während des gesamten Wechselprozesses nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.“

Die Reduzierung des Anschlussentgeltes sollte wie bisher sofort dann greifen, wenn es beim Wechselprozess zu Verzögerungen kommt und der abgebende Anbieter weiterhin zur Leistungserbringung verpflichtet ist. Darüber hinaus sollte es Endnutzers ermöglicht werden vom Vertrag zurückzutreten, sollte es zu Verzögerungen kommen. Auch sollte die Möglichkeit der Entschädigung bezogen auf den Monatspreis auch diejenigen Tarife inkludieren, deren Monatspreise unterschiedlich sind. Häufig gibt es am Markt zum Beispiel tarifliche Konstellationen, bei denen Verbraucher in den ersten 12 Monaten weniger zahlen als in den danach verbleibenden 12 Monaten der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit.

Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 57 Abs. 3 TKMoG-E vor:

„(3) Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte ~~ab dem elften Kalendertag~~ nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endkunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Hat der aufnehmende Anbieter die Verzögerung zu vertreten, ist er ab dem elften Arbeitstag verpflichtet, dem Endnutzer den Rücktritt vom Vertrag anzubieten. Er muss den Endnutzer darüber informieren, dass im Falle des Rücktritts die Versorgungspflicht seines bisherigen Anbieters nach 20 Arbeitstagen endet. Der abgebende Anbieter hat im Fall des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels. Wird der Dienst des Endnutzers

länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte ~~bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt~~ verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten. Hat der abgebende Anbieter die Verlängerung der Unterbrechung nicht zu vertreten, kann er von dem aufnehmenden Anbieter die Erstattung der an den Kunden gezahlten Entschädigung verlangen. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endnutzer für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte ~~bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt~~ verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.“

5. § 154 - VERFÜGBARKEIT DER TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE

Gegenüber dem Diskussionsentwurf gibt es im Referentenentwurf aus Verbrauchersicht keine signifikant positiven Änderungen. Lediglich hinsichtlich der Minimalanforderungen, was ein Internetzugangsdienst mindestens ermöglichen müsste, wurde im § 154 Abs. 3 TKMoG-E Teleheimarbeit im üblichen Umfang und eine für Verbraucher marktübliche Nutzung von Online-Inhaltediensten festgelegt.

Weiterhin ist keine anfängliche Mindestbandbreite definiert. Der Entwurf bewegt sich weiterhin auf dem absoluten Mindestniveau hinsichtlich der sowieso umzusetzenden Regelungen gemäß Art. 84 EECC. Aus Verbrauchersicht ist die gewählte Umsetzung daher immer noch mehr als enttäuschend. Gerade auch vor dem Hintergrund, dass in Deutschland zusätzlich zu den Universaldienstvorgaben im Koalitionsvertrag 2018 ein rechtlich abgesicherter Anspruch auf schnelles Internet festgelegt wurde.⁴

Rechtlich abgesicherter Anspruch auf schnelles Internet

Das für die Universaldienste verantwortliche Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) hat in einem ersten Eckpunktepapier zur TKG-Novelle 2019 angekündigt, dass das Recht auf schnelles Internet und die Regelungen zum Universaldienst sinnvoll miteinander verzahnt werden sollen.⁵ Eine Verknüpfung im Diskussionsentwurf und Referentenentwurf erfolgt formal über § 154 TKMoG-E. Eine Verzahnung des rechtlich abgesicherten Anspruchs auf schnelles Internet mit den Universaldienstvorgaben ist mit Blick auf die politische Absichtserklärung der Bundesregierung im Koalitionsvertrag nur realisierbar, wenn ein Leistungsniveau festgelegt wird, welches einen angemessenen Kompromiss zwischen dem Anspruch an eine Grundversorgung mit Breitband und einem Rechtsanspruch auf schnelles Internet darstellt.

Sinnvolle Verzahnung mit den Universaldienstvorgaben

Ein angemessener Kompromiss und eine dementsprechend sinnvolle Verzahnung könnte nach Auffassung des vzbv dadurch erreicht werden, dass für den rechtlich abgesicherten Anspruch auf schnelles Internet keine Bandbreiten im Gigabitbereich festgelegt werden. Im Gegenzug darf aber die Grundversorgung mit Breitband leistungsbezogen nicht nur den Minimalvorgaben des EECC entsprechen, sondern muss mit Blick

⁴ Koalitionsvertrag CDU/CSU/SPD: Ein neuer Aufbruch für Europa, Eine neue Dynamik für Deutschland, Ein neuer Zusammenhalt für unser Land Koalitionsvertrag zwischen, CDU, CSU und SPD, 19. Legislaturperiode, 2018, S.38.

⁵ Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Bundesministerium für Wirtschaft und Energie: Eckpunkte zur TKG-Novelle 2019, 2019, S.22.

auf die Bandbreitenleistung die Verbrauchererwartung erfüllen, die mit dem politischen Versprechen eines rechtlich abgesicherten Anspruchs auf schnelles Internet einhergeht. Das ist nur der Fall, wenn die Bandbreite, die über den Universaldienst festgelegt wird, entsprechend hoch ausfällt.

Auch wenn derzeit keine repräsentativen Daten zu tatsächlichen Anschlussraten in Privathaushalten vorhanden sind, kann dennoch aufgrund der aktuellen Datenlage eine anfängliche Mindestbandbreite bestimmt werden, die nach Erhebung repräsentativer Daten angepasst werden könnte. Die Breitbandverfügbarkeit für alle Technologien lag 2019 für 53,4 Prozent der Haushalte bei mindestens 100 Mbit/s.⁶ Im selben Jahr hatten rund 50,51 Prozent der vertraglich gebuchten Breitbandanschlüsse im Festnetz mindestens eine Bandbreite von 55 Mbit/s. Rund 64 Prozent hatten dabei mindestens eine Bandbreite von 30 Mbit/s.⁷

Legt man nun die zur Verfügung stehenden Zahlen zu gebuchten Breitbandanschlüssen und zur Breitbandverfügbarkeit zugrunde, sind 30 Mbit/s als anfängliche Mindestbandbreite eine gute Kompromisslösung, um sowohl den Anforderungen an die Universaldienstleistung als auch dem rechtlich abgesicherten Anspruch auf schnelles Internet gerecht zu werden. Dies entspricht auch der Verbrauchererwartung für die Breitband-Grundversorgung, die 2019 in einer Befragung des vzbv ermittelt wurde.⁸

Der vzbv setzt sich daher dafür ein, dass der Gesetzgeber einen Breitband-Universaldienst festschreibt, der an einer dynamisch ansteigenden Bandbreite ausgerichtet ist. Die Mindestbandbreite, die über den Universaldienst zur Verfügung gestellt werden muss, ist so auszulegen, dass sie der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite entspricht (mindestens 50 Prozent). Es handelt sich dabei um eine dynamische Größe. Steigt die von der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite, so steigt auch die Anforderung an die Universaldienstleistung.

FORDERUNG VZBV

Der vzbv fordert eine sinnvolle Verzahnung zwischen den Universaldienstanforderungen und dem rechtlich abgesicherten Anspruch auf schnelles Internet, sodass dieser noch in der laufenden Legislaturperiode umgesetzt werden kann.

Im Gesetz sollte eine Grundversorgung über den Breitband-Universaldienst von anfänglich mindestens 30 Mbit/s im Bundesgebiet flächendeckend festgeschrieben werden.

Die Mindestbandbreite, die über den Universaldienst zur Verfügung gestellt werden muss, ist so auszulegen, dass sie der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite entspricht (mindestens 50 Prozent). Es handelt sich dabei um eine dyna-

⁶ Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur: Bericht zum Breitbandatlas, Teil 1: Ergebnisse, 2019, S. 10. https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Anlage/DG/Digitales/bericht-zum-breitbandatlas-ende-2019-ergebnisse.pdf?__blob=publicationFile, 11.12.2020.

⁷ Eigene Berechnung auf Grundlage der Zahlen aus dem Jahresbericht 2019 der Bundesnetzagentur bei gleicher Prozentverteilung für Geschwindigkeiten bis 1 Gbit/s und mehr. Vgl. Bundesnetzagentur: Jahresbericht 2019, 2020, S. 49.

⁸ Kantar: Befragung zum Thema Verbraucherprobleme im Telekommunikationsmarkt im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverband, 2019, S. 22, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/01/09/19-12-06_busumfrage_tk-probleme.pdf, 11.12.2020.

mische Größe. Steigt die von der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite, so steigt auch die Anforderung an die Universaldienstleistung.

Es müssen repräsentative Daten erhoben werden, um festzustellen, welche Bandbreiten Verbraucher in Deutschland nutzen.

Eine Bestimmung der Universaldienstleistung nach einem bestimmten Mindestangebot an Diensten, welches ermöglicht werden muss, lehnt der vzbv ab.

Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 154 Abs. 2 und 3 TKMoG-E vor:

„(2) Mindestens verfügbar sein müssen Sprachkommunikationsdienste sowie ein schneller BreitbandInternetzugangsdienst für eine angemessene soziale und wirtschaftliche Teilhabe im Sinne des Absatzes 3, einschließlich des hierfür notwendigen Anschlusses an ein öffentliches Telekommunikationsnetz an einem festen Standort.“

„(3 neu) Die anfängliche Mindestbandbreite für einen schnellen Breitbandinternetzugangsdienst wird auf 30 Mbit/s festgelegt und gilt innerhalb von sechs Monaten nach Inkrafttreten dieser Regelung. Es handelt sich dabei um eine dynamische Größe. Steigt die von der Mehrheit der Verbraucher genutzten Bandbreite, so steigt auch die Anforderung an den Breitbandinternetzugangsdienst.“

„(3) ~~(4)~~ Die Bundesnetzagentur stellt regelmäßig, im Abstand von 2 Jahren ~~legt~~ fest, ob sich die welche Anforderungen an den ein BreitbandInternetzugangsdienst sowie ein den Sprachkommunikationsdienst nach Absatz 2 geändert haben erfüllen müssen. Bei der Festlegung der Anforderungen an den Internetzugangsdienst berücksichtigt die Bundesnetzagentur insbesondere die von mindestens ~~80~~ 50 Prozent der Verbraucher im Bundesgebiet genutzte Mindestbandbreite sowie weitere nationale Gegebenheiten, wie die Auswirkungen der festgelegten Qualität auf Anreize zum privatwirtschaftlichen Breitbandausbau und Breitbandfördermaßnahmen. Der Internetzugangsdienst muss jedoch stets mindestens die in Anhang V der Richtlinie (EU) 2018/1972 in der jeweils gültigen Fassung aufgeführten Dienste, Teleheimarbeit im üblichen Umfang und eine für Verbraucher marktübliche Nutzung von Online-Inhaltendiensten ermöglichen.“

6. ARTIKEL 42 - ÄNDERUNG DER TK-TRANSPARENZVERORDNUNG

Die weiterhin sehr umfängliche Beschneidung der Transparenzvorgaben ist aus Verbrauchersicht nicht akzeptabel. Gerade vor dem Hintergrund, dass die Regelungen im Abgleich mit dem EECC weitestgehend erhalten bleiben können, ist die versäumte Anpassung gegenüber dem Diskussionsentwurf in keiner Weise nachvollziehbar.

Nach Auffassung des vzbv kann die 2017 in Kraft getretene TransparenzVO in Bezug auf das Produktinformationsblatt und Angaben auf der monatlichen Rechnung in bisheriger Form weiterhin bestehen bleiben, da Art. 103 Abs. 1 EECC über § 50 Abs. 1 und

2 TKMoG-E umgesetzt werden kann. Darüber hinaus sollte die TransparenzVO um Regelungen zur Vertragszusammenfassung und Informationspflichten bei Vertragsverlängerungen gemäß Art. 102 Abs. 3 und Art. 105 Abs. 3 EECC ergänzt werden. Eine ausführliche Erläuterung, weshalb der EECC die deutsche TransparenzVO gerade nicht abschwächt, sondern vielmehr um neue sinnvolle Regelungen ergänzt, findet sich in der Stellungnahme des vzbv zum Diskussionsentwurf vom 20. November 2020.⁹

FORDERUNG VZBV

Vertragszusammenfassung und Produktinformationsblatt sollen ergänzend nebeneinander bestehen. Die Transparenzverordnung ist entsprechend um die Vertragszusammenfassung gemäß § 102 Abs. 3 EECC zu ergänzen.

Die derzeitigen Regelungen gemäß § 5 TransparenzVO können weiterhin bestehen bleiben und sollten über die Vorgaben aus Art. 105 Abs. 3 S. 2 EECC und entsprechend § 54 Abs. 3 TKMoG-E ergänzt werden.

⁹ Verbraucherzentrale Bundesverband: Informierte Verbraucher auf dem Telekommunikationsmarkt, Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverband, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/11/23/20-11-20_stellungnahme_vzbv_tkmog-e.pdf, 11.12.2020.