

## **Deregulierung und Privatisierung als Instrumente des Verbraucherschutzes im Telekommunikationssektor**

Helmut SCHADOW  
Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post

### Einleitung

Nach Ausführungen über Deregulierung und Privatisierung als Instrumente des Verbraucherschutzes für den Eisenbahn- und Energiesektor (siehe die Beiträge von Hans Leister bzw. Michael Kuxenko und Shôda Akira in diesem Band), möchte ich nunmehr Ihr Augenmerk auf den Telekommunikationssektor lenken. Im Unterschied zum Energiesektor – für den meine Behörde in naher Zukunft ebenfalls zuständig sein wird – können wir aus Sicht der Regulierungsbehörde für die Telekommunikationsmärkte bereits auf einige Jahre an Erfahrungen – um nicht zu sagen Erfolge – verweisen. Diese fließen auch in die gegenwärtig anstehende Novellierung des Kundenschutzes im Telekommunikationssektor ein.

Bevor ich im Einzelnen hierauf eingehe, möchte ich in knappen Ausführungen den Liberalisierungsprozess für die Telekommunikationsbranche nachzeichnen. Sodann werde ich den kürzlich reformierten Telekommunikationsrechtsrahmen erläutern, um zum Schluss meines Beitrags die Kernpunkte der aktuellen Diskussion im Bereich des Verbraucherschutzes im Telekommunikationssektor darzustellen.

### Die Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte

Wenn wir heute von Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte sprechen, ist zu bedenken, dass die Liberalisierung ein Prozess über viele Jahre hinweg war, der streng genommen noch andauert. Aufbauend auf einem historischen Recht der Deutschen Monarchen, dem sogenannten Postregal, bestand von Anfang an ein staatliches Monopol für das Fernmeldewesen, das mittlerweile Telekommunikation genannt wird. Mitte der 1980er Jahre reifte die Erkenntnis heran, dass eine staatliche Verwaltung nicht flexibel genug ist, um auf die sich rasant entwickelnden Innovationen der Telekommunikationstechnik adäquat und zügig reagieren zu können. Als Lösung wurde die Privatisierung und Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte identifiziert.

### Europäischer Impuls

Angetrieben wurde diese Entwicklung 1985 durch ein Grünbuch der Europäischen Kommission, in dem unter anderem das Problem beschrieben wurde, dass die europäischen Telekommunikationsfirmen auf den liberalisierten Märkten nicht Fuß fassen konnten. Diese Abwehrhaltung von Ländern mit bereits liberalisierten Märkten in Asien und Amerika beruhte berechtigterweise auf dem Umstand, dass eine im Zuge von

Gegenseitigkeitsvereinbarungen geforderte Marktöffnung für außereuropäische privatisierte Telekommunikationsfirmen in Europa noch ausstand. Nicht zuletzt die Aufhebung der Monopole der Kokusai Denshin Denwa (KDD) und Nippon Telegraph and Telephone Public Corporation (NTT) in Japan und die daran anschließenden Joint Ventures mit amerikanischen Unternehmen waren also mitursächlich für die hiernach erfolgte Liberalisierung in Europa.

### Nationale Umsetzung

Die Aufhebung des staatlichen Telekommunikationsmonopols vollzog der deutsche Gesetzgeber in drei Schritten:

Im Jahr 1989 wurde mit der sogenannten Postreform I die Deutsche Bundespost in drei Teile untergliedert, nämlich die Deutsche Bundespost POSTDIENST, die Deutsche Bundespost POSTBANK und die Deutsche Bundespost TELEKOM. Während diese nunmehr als öffentliche Unternehmen die betrieblichen Aufgaben des ehemaligen Staatsbetriebes weiterführten, wurden fortan die politischen und hoheitlichen Aufgaben vom Bundesministerium für Post und Telekommunikation ausgeübt. Eine weitere wichtige Änderung war, dass die Dauerrechtsverhältnisse für die Inanspruchnahme von Telekommunikationsdiensten nicht mehr als dem öffentlichen Recht zuzuordnende Verwaltungsakte mit dem hierfür prägenden Kriterium eines Über-/Unterordnungsverhältnisses des Staates gegenüber dem Bürger bei der Gewährung von Rechtspositionen ausgestaltet, sondern als Verträge rein privatrechtlicher Natur einzuordnen waren.

Mit Beginn des Jahres 1995 trat die sogenannte Postreform II in Kraft. Die drei Unternehmen der Deutschen Bundespost wurden gesellschaftsrechtlich in Aktiengesellschaften umgewandelt. Darüber hinaus wurde der Gesetzgeber mit Neueinfügung des Artikels 87 f. in das Grundgesetz verfassungsrechtlich zur Zulassung und Förderung von Wettbewerb verpflichtet. Danach hat der Bund flächendeckend angemessene und ausreichende Telekommunikations- und Postdienstleistungen zu gewährleisten, die als privatwirtschaftliche Tätigkeiten durch die Deutsche Telekom AG als Nachfolgerin des bisherigen Staatsunternehmens und andere private Anbieter erbracht werden sollen. Des Weiteren wurde die Bundesregierung ermächtigt, zum Schutze der Verbraucher eine Rechtsverordnung zu erlassen. Die daraufhin erlassene Telekommunikations-Kundenschutzverordnung 1995 enthielt Rahmenvorschriften für die Inanspruchnahme von Monopol- und Pflichtleistungen der Deutschen Telekom AG, also insbesondere die Rechte und Pflichten der Kunden. Die Verordnung beinhaltete also Regelungen, die sonst üblicherweise in Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmens niedergeschrieben sind.

Am 1. Januar 1998 wurden die letzten staatlichen Monopole für den Sprachtelefondienst und für den Betrieb und die Nutzung von Telekommunikationsnetzen aufgehoben. Dieser Schritt beinhaltete die vollständige Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte und damit endlich Wettbewerb als ordnungspolitische Normalität, weshalb diese Stufe geläufig als Postreform III bezeichnet wird. Dieser weitere Liberalisierungsschritt machte eine neue Kundenschutzverordnung notwendig, durch welche die spezifischen Regelungen zum Kundenschutz auf den gesamten Telekommunikationsmarkt erstreckt wurden. Der Ordnungsgeber musste hierbei europarechtliche Vorgaben umsetzen. Einige Vorschriften gingen sogar noch über die Mindestanforderungen der europäischen Richtlinien hinaus, indem zum Beispiel in Anbetracht der Konvergenz

von festen und mobilen Telekommunikationsdiensten diverse Kundenschutzbestimmungen auf den Mobilfunk ausgedehnt wurden.

Bereits im Jahr 1999 hat die EU-Kommission den geltenden Europarechtsrahmen einer Nachbetrachtung unterzogen. Ergebnis dieser Revision war ein neuer Rechtsrahmen, der Mitte 2002 bekannt gegeben wurde. Der deutsche Gesetzgeber hat diesen rechtlichen Rahmen durch das Telekommunikationsgesetz (TKG) vom 22. Juni 2004 (BGBl. I S. 1190) in nationales Recht umgesetzt. Mit Fug und Recht könnte man diese Fortentwicklung des Telekommunikationsrechts als vierten Liberalisierungsschritt bezeichnen.

## Rechtlicher Rahmen

Das deutsche Telekommunikationsregime muss daher im Lichte des Europäischen Rechtsrahmens aus dem Jahr 2002 betrachtet werden. Dieser Rechtsrahmen besteht aus einem Paket mit fünf Richtlinien, wozu die Zugangsrichtlinie, die Genehmigungsrichtlinie, die Universaldienstrichtlinie, die Datenschutzrichtlinie sowie eine die Einzelrichtlinien übergreifende Rahmenrichtlinie gehört. Ziel dieses neuen Rechtsrahmens ist entsprechend der Tatsache, dass viele Telekommunikationsmärkte grenzüberschreitend sind, eine europaweit harmonisierte Regulierung zu gewährleisten. Für den hier besonders interessierenden Kundenschutz ist vor allem die Universaldienstrichtlinie von Bedeutung. Diese enthält unter anderem Bestimmungen über die Mindestbestandteile eines Vertrages beim Zugang eines Verbrauchers zum öffentlichen Telefonnetz, über Transparenz und Veröffentlichung von Informationen für Verbraucher, insbesondere über die Qualität eines Telekommunikationsdienstes.

Wie gesagt hat der nationale Gesetzgeber die EU-Richtlinien mittlerweile umgesetzt und das TKG am 22. Juni 2004 beschlossen. Ein Schwerpunkt dieser Gesetzesnovelle ist die Annäherung der sektorspezifischen Regulierung an das allgemeine Wettbewerbsrecht. Dementsprechend sind Lizenzen, die eine Prüfung subjektiver Genehmigungsvoraussetzungen in Form von Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Fachkunde des Antragstellers durch die Regulierungsbehörde erfordert, keine Voraussetzung mehr für den Marktzutritt. Einem Unternehmen obliegt vielmehr nur noch die Pflicht, die Aufnahme der Tätigkeit bei der Regulierungsbehörde anzumelden. Wenn die Regulierungsbehörde Verstöße gegen das TKG oder eine darauf beruhende Verpflichtung feststellt, hat sie Untersagungsbefugnisse und kann zur Durchsetzung ihrer Anordnungen Zwangsgelder festsetzen. Diese Aufsichtsmittel können auch bei Verstößen gegen Pflichten zum Schutze der Kunden angewendet werden.

Ein weiterer Schwerpunkt des novellierten TKG bildet die Regulierung der Telekommunikationsmärkte. Diese setzt ein Marktanalyse- und Marktdefinitionsverfahren voraus, nach welchem die für eine Regulierung relevanten Märkte zu ermitteln sind. Das geschieht derzeit auf der Grundlage einer Empfehlung der Europäischen Kommission, in der 18 Märkte vorgegeben wurden. Die vorgenommenen Marktdefinitionen der Regulierungsbehörde werden in einem Konsultations- und Konsolidierungsverfahren mit den anderen nationalen Regulierungsbehörden sowie der Europäischen Kommission abgestimmt. Erst im Anschluss daran kann die Marktregulierung im eigentlichen Sinne erfolgen, also die Auferlegung von Zugangspflichten und damit korrespondierenden

Entgeltverpflichtungen gegenüber den vermittels der Marktanalyse- und Marktdefinitionsverfahren ermittelten Unternehmen mit beträchtlicher Marktmacht im Wege einer sogenannten Regulierungsverfügung der Regulierungsbehörde. Hierbei ist die Ex-post-Kontrolle der Marktteilnehmer in Angleichung an das allgemeine Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen inzwischen der Regelfall.

## Kundenschutz

Dem Kundenschutz wurde in dem nationalen Telekommunikationsgesetz ein eigener Teil gewidmet. Sicherlich stellt sich nun die Frage, warum dieser Teil die Überschrift „Kundenschutz“ und nicht „Verbraucherschutz“ trägt. Dies liegt daran, dass besonders schutzwürdige Kunden eines Telekommunikationsanbieters nicht nur private Endverbraucher sind, sondern nach der Entscheidung des Gesetzgebers jeder sogenannte Endnutzer von Telekommunikationsdiensten. „Endnutzer“ beziehungsweise Kunde im Sinne des Telekommunikationsrechts ist jede „natürliche oder juristische Person, die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit erbringt“ (vgl. § 3 Nr. 8 TKG). Daraus ergibt sich, dass Wettbewerber, die Leistungen von anderen Anbietern als Vorprodukte für eigene Leistungen beziehen, sowohl Anbieter als auch zugleich Kunden sein können. Der Begriff des Kunden ist also weiter gefasst als der des Verbrauchers im Privatrecht (vgl. zur Legaldefinition des Verbrauchers § 13 Bürgerliches Gesetzbuch).

## Kundenschutz im TKG

Das TKG enthält einige unmittelbar geltende Bestimmungen zum Schutze der Endnutzer. In § 44 TKG ist ein spezieller Anspruch der Kunden auf Unterlassung sowie auf Schadensersatz vorgesehen. Verstößt ein Unternehmen gegen eine kundenschützende Vorschrift des TKG oder gegen eine kundenschützende Verpflichtung, die aufgrund des TKG auferlegt wurde, kann der Kunde Schadensersatzansprüche und Unterlassungen geltend machen. Der Anspruch besteht übrigens bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht, also unmittelbar bevorsteht.

Unter den in § 46 TKG genannten Voraussetzungen kann der Kunde von seinem bisherigen Telekommunikationsanbieter verlangen, dass er seine Rufnummer bei einem Anbieterwechsel zu einem Wettbewerber mitnehmen darf. Hierdurch soll der Wettbewerb zwischen den Betreibern öffentlicher Netze gefördert werden, denn es würde für den Kunden eine mit Kosten und erheblichem Aufwand verbundene Belastung darstellen, wenn er bei jedem Anbieterwechsel eine neue Rufnummer zugeteilt bekäme. Schließlich müsste ansonsten der Kunde über die neue Rufnummer sowohl seinen Bekanntenkreis als auch seine Geschäftspartner informieren.

Außerhalb des Teils zum Kundenschutz hat der Gesetzgeber in § 67 TKG die Vorschriften zum Schutz vor dem Missbrauch von sogenannten Mehrwertdienst-Rufnummern eingefügt. Diese Mehrwertdienste-Rufnummern sind in der Öffentlichkeit vertrauter unter der Bezeichnung 0190er-Nummern oder auch neuerdings 0900er-Nummern. Dieser Missbrauch wurde und wird immer wieder im Zusammenhang mit Einwählprogrammen für den Computer relevant, also sogenannten „Dialern“. Die

Regulierungsbehörde hat die Befugnis, rechtswidrig genutzte Rufnummern zu entziehen, die Abschaltung solcher Nummern anzuordnen, ein Rechnungslegungsverbot zu verhängen oder sogar bestimmte Dialer-Kategorien zu verbieten. Weitere Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Missbrauch von Nummern wird die Telekommunikations-Nummerierungsverordnung enthalten, die sich zur Zeit im Verordnungsgebungsverfahren befindet.

#### Regelungen aufgrund der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung

In Ergänzung zu den vorgenannten Kundenschutzvorschriften des TKG wird die Bundesregierung durch § 45 TKG ermächtigt, eine Rechtsverordnung zum besonderen Schutz der Endnutzer, insbesondere der Verbraucher, zu erlassen. Nach dem in der Ermächtigungsgrundlage beispielhaft und nicht abschließend vorgegebenen Katalog der in die Telekommunikations-Kundenschutzverordnung aufzunehmenden speziellen Regelungsbereiche hat der Verordnungsgeber explizit Festlegungen zu treffen über die Haftung der Unternehmen, die Form des Hinweises auf Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgelte und die Möglichkeit ihrer Einbeziehung sowie Informationspflichten und Regelungen bei Verletzung derselben. Ferner sind nach dem Regelungskatalog in die Rechtsverordnung aufzunehmen Vorgaben zur Kontrolle und Überwachung der Ausgaben seitens der Kunden (wie z.B. durch Einzelbindungsnachweis, kostenlose selektive Sperre abgehender Verbindungen und Vorauszahlung), Eintragung in Teilnehmerverzeichnisse und Auskunftsdienstedatenbanken, außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren und die Grundstückseigentümergeklärung, die Voraussetzung für den Anschluss der Kunden an das öffentliche Telekommunikationsnetz ist.

Diese Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) enthält demzufolge zwingend vorgegebene besondere Rechte der Kunden. Sie legt darüber hinaus die Mindestbestandteile für Verträge fest, die Telekommunikationsanbieter mit den Kunden abschließen. Vor dem Hintergrund des geänderten europäischen und nationalen Rechtsrahmens wird die zur Zeit gültige TKV aus dem Jahr 1997 (BGBl. I S. 2910) überarbeitet. Dennoch möchte ich bereits heute auf die im Referentenentwurf vorliegenden Kundenschutzbestimmungen der zukünftigen TKV eingehen, die im Jahre 2005 in Kraft treten werden, denn diese sind sicherlich von größerem Interesse. Überdies ist die grobe Richtung der wesentlichen Bestandteile bereits durch den europäischen Rechtsrahmen und die nationale Gesetzeslage aufgrund der Ermächtigungsgrundlage im neuen TKG sowie der vorhandenen novellierungsbedürftigen TKV 1997 vorgegeben. Gleichwohl wird darum gebeten, bei dem nun folgenden Teil des Referates stets zu bedenken, dass die vorgestellten Regelungen auf dem Referentenentwurf zur TKV mit Stand vom 30. Juli 2004 (TKV-E) beruhen, der auch auf der Homepage des BMWA zum Herunterladen eingestellt wurde.<sup>1</sup> Die Vorschriften können somit im Verlaufe des Gesetzgebungsverfahrens, insbesondere weil es nach der Ermächtigungsgrundlage der Zustimmung des Bundesrates – also der Mitglieder der Landesregierungen als Ausdruck des Staatswillens der Länder bei der Gesetzgebung des Bundes – bedarf, durchaus noch Änderungen im Detail erfahren.

Unter dieser einschränkenden Prämisse sollen folgende für den Kunden maßgebliche Regelungen im Referentenentwurf der TKV kurz vorgestellt werden:

---

<sup>1</sup> Aktuelle Version unter:  
<http://www.bmwa.bund.de/Navigation/Service/Gesetze/rechtsgrundlagen-telekommunikationspolitik.html>

a) Einzelverbindungs nachweis (§ 8 TKV-E)

Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden einen Nachweis über die einzelnen Verbindungen zu erbringen. Hiermit soll der Kunde in die Lage versetzt werden, die Entgeltforderung des Anbieters zu kontrollieren. Dieser Anspruch des Kunden auf das Erbringen eines Einzelverbindungs nachweises, der neben Sprachkommunikationsdienstleistungen inzwischen auch auf Online-Verbindungen erweitert wurde, wird jedoch durch die Anforderungen des Datenschutzes von Mitbenutzern des Anschlusses im Haushalt, in Behörden und Betrieben begrenzt. Hiernach muss der Kunde als Teilnehmer gegenüber dem Anbieter schriftlich erklären, dass er alle Mitbenutzer seines Anschlusses über die Erstellung des Einzelverbindungs nachweises informiert hat bzw. künftige Mitbenutzer unverzüglich hierüber informieren wird (vgl. § 99 TKG). Im Interesse erhöhter Kostentransparenz für den Kunden müssen auch Weitervermittlungsdienste, wie z.B. Auskunftsdienste, unter Angabe der weitervermittelten Rufnummer im Einzelverbindungs nachweis separat angegeben werden. Die Standardform des Einzelverbindungs nachweises, die von der Regulierungsbehörde verbindlich festgelegt wird, ist für den Kunden unentgeltlich.

b) Vorauszahlung (§ 9 TKV-E)

Der Kunde kann vom Anbieter auch verlangen, dass ihm der Zugang zum öffentlichen Telefonnetz auf Vorauszahlungsbasis eröffnet wird. Dieses sogenannte Prepaid-System, das z.B. über Calling-Karten realisiert wird, ist im Mobilfunkbereich populär geworden und soll nun auch auf das Festnetz ausgeweitet werden, um das Risiko einer überhöhten Entgeltrechnung zu minimieren. Der Anbieter erfüllt dabei diese Verpflichtung durch das Angebot eines Vorauszahlungsproduktes am Markt. Die Einzelheiten dieses Entgeltverfahrens legt die Regulierungsbehörde fest.

c) Verbindungspreisberechnung (§ 10 TKV-E)

Zur Gewährleistung einer genauen und für den Kunden verlässlichen Preisberechnung bei zeit- und volumenabhängig tarifierten Verbindungen von Telekommunikationsdiensten ist der Anbieter verpflichtet, seine Systeme, Verfahren und Einrichtungen regelmäßig zu kontrollieren. Diese Kontrollen müssen dokumentiert und die Dokumentationen der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Wenn die Regulierungsbehörde Zweifel an der Genauigkeit der Abrechnung hat, kann sie verlangen, dass die Systeme, Verfahren und Einrichtungen von einem öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen oder von ihr selbst geprüft werden.

d) Rechnungserstellung (§ 11 TKV-E)

Ebenfalls in der TKV vorgeschrieben sind bestimmte Bestandteile der Rechnung des Anbieters. Damit soll die Rechnung für den Kunden nachvollziehbar sein und ihm die Verfolgung seiner Rechte und Interessen erleichtert werden. Soweit der Kunde mit anderen Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit keine andere Vereinbarung getroffen hat, ist ihm von seinem Anbieter des Zugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetz eine Gesamtrechnung zu erstellen. Aus der gewählten Gesetzesformulierung ergibt sich für den Kunden allerdings kein Anspruch auf eine einheitli-

che Rechnungsstellung. Vielmehr geben die Anbieter von Telekommunikationsdiensten in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die Art der Rechnungsstellung verbindlich vor. Der Kunde kann eine einheitliche Rechnungsstellung bei dem von ihm gewählten Anbieter nicht gegen die AGB des Anbieters durchsetzen, so dass in der Praxis allein der andere Anbieter über den Rechnungsweg entscheidet. Im Ergebnis gewährt daher § 11 TKV-E ausschließlich den anderen Anbietern ein Wahlrecht, die Rechnungsleistungen des Anbieters des Netzzugangs in Anspruch zu nehmen (Gesamtrechnung) oder eine eigene Rechnung auszustellen. Bei einer Gesamtrechnung des Anbieters des Netzzugangs aufgrund der Entscheidung der anderen Anbieter muss diese auch die Entgelte ausweisen, die vermittels Auswahl von Netzdienstleistungen, z. B. durch Call-by-Call Verbindungen, und telekommunikationsgestützte Dienste, z.B. durch Auskunft- und Inhaltsdienste, entstehen. Ferner muss die Rechnung eine ladungsfähige Anschrift und kostenlose Rückrufnummer eines jeden Anbieters aufweisen, der seine Dienste über die Rechnung des Netzanbieteranbieters geltend macht. Die Zahlung des Kunden an den Rechnungsersteller hat für ihn auch gegenüber den anderen Anbietern befreiende Wirkung. Das hat zur Folge, dass der Anbieter, der nicht Rechnungsersteller ist, ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung des Kunden beim Rechnungsersteller die Zahlung nicht mehr selbst vom Kunden verlangen kann. Schließlich müssen die Kunden in der Rechnung auf ihre Möglichkeiten hingewiesen werden, begründete Einwendungen gegen den Grund oder die Höhe der Rechnung einzulegen.

e) Sperre (§ 14 TKV-E)

Der Netzanbieter- und Telefondiensteanbieter an festen Standorten ist zur Sperre berechtigt, wenn der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug geraten und eine geleistete Sicherheit verbraucht ist. Die Sperre setzt allerdings voraus, dass sie zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht wird unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Die Androhung der Sperre kann mit der Mahnung verbunden werden. Eine Sperre ohne Ankündigung und Einhaltung der Wartefrist ist nur zulässig, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder eine Gefährdung von Einrichtungen des Anbieters, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht. Schließlich ist der Anbieter zu einer sofortigen Sperre berechtigt, wenn er ein überdurchschnittliches Entgeltaufkommen feststellt oder das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße – bezogen auf das bisherige Telefonverhalten des Kunden im Einzelfall – ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichten wird und geleistete Sicherheiten verbraucht sind. Die Sperre hat sich im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betroffenen Dienst zu beschränken. Die Sperre ist unverzüglich aufzuheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind. Sie darf nicht durchgeführt werden, wenn gegen die Rechnung substantiierte Einwendungen erhoben wurden und der Durchschnittsbetrag nach § 13 TKV-E bezahlt oder eine Stundungsvereinbarung getroffen worden ist.

f) Kurzwahl-Dienste (§ 15 TKV-E)

Bei über Kurzwahlnummern erbrachten Mehrwertdiensten – vor allem bei SMS- aber auch bei MMS-Diensten – besteht die Gefahr, dass dem Kunden erhebliche Kosten entstehen, ohne dass ihm dieser Umstand hinreichend bewusst wird. Darüber hinaus sind die Inhalte von hierüber angebotenen Abonnement-Verträgen für den Kunden häufig unklar, insbesondere wenn ihm bei Vertragsabschluss in nicht hinreichend deutlicher Form mitgeteilt wird, welche Möglichkeiten zur Beendigung des Vertrages bestehen.

Mit der zur besseren Transparenz und zum Schutz des Kunden neu geschaffenen Regelung zu Kurzwahl-Diensten wird ihm die Möglichkeit einer Sperre eröffnet. Für trotz Sperre übermittelte Kurzwahl-Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Entgelt. Auch kann der Kunde vom Anbieter der Kurzwahl-Dienstleistung verlangen, kostenlos einen Hinweis zu erhalten, sobald die Summe von 10 Euro monatlich überschritten wird. Der Hinweis erfolgt üblicherweise durch eine sogenannte Warn-SMS.

Bei Abonnementdiensten setzt ein Entgeltanspruch künftig voraus, dass der Diensteanbieter den Kunden deutlich über die gesetzlich vorgeschriebenen wesentlichen Inhalte des Abonnement-Vertrages informiert und der Kunde den Empfang dieser Informationen bestätigt hat. Zu den wesentlichen Vertragsinhalten zählen insbesondere der Bruttopreis je Dienstleistung, die Anzahl der Dienstleistungen im konkret benannten Bezugszeitraum und der Hinweis auf ein jederzeitiges Kündigungsrecht einschließlich der Kündigungsadresse des Diensteanbieters nebst der für die Kündigung erforderlichen Kodierung.

g) Sonstige Regelungen

Folgende Regelungen verdienen noch besonderer Erwähnung:

Es soll ein Vermittlungsdienst für gehörlose Menschen eingerichtet werden, um die besonderen Interessen behinderter Menschen auf ungehinderte Teilhabe an Telekommunikationsdiensten zu gewährleisten. Die Regulierungsbehörde soll den Umfang und Versorgungsgrad beim noch zu ermittelnden tatsächlichen Bedarf vorgeben (vgl. § 1 Abs. 2 TKV-E).

Sofern der Kunde Einwendungen innerhalb der mit dem Anbieter vereinbarten Frist gegen die Höhe der ihm in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte erhebt, ist innerhalb eines Monats das Verbindungsaufkommen durch den Anbieter auch ohne Auftrag zur Erteilung eines Einzelverbindungsnaachweises nach den einzelnen Verkehrsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchzuführen. Diese Dokumentation ist dem Kunden auf Verlangen vorzulegen. Da die Kosten einer umfassenden technischen Prüfung vielfach außer Verhältnis zum strittigen Verbindungsentgelt stehen, kann die Regulierungsbehörde Standards verbindlich festlegen (vgl. § 12 TKV-E).

Bei unklarer Forderungshöhe und bestehendem Zweifel an der berechneten Entgelthöhe wird für die Abrechnung im Regelfall die durchschnittliche Entgeltforderung des jeweiligen Anbieters aus den unbeanstandet gebliebenen sechs zurückliegenden Abrechnungszeiträumen zugrunde gelegt (vgl. § 13 TKV-E).

Die Anbieter sind zur Veröffentlichung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Amtsblatt der Regulierungsbehörde verpflichtet, um Markttransparenz zu gewährleisten. Zusätzlich kann die Regulierungsbehörde eigene und fremde Informationen mit



Kundenrelevanz veröffentlichen, damit die Kunden in voller Sachkenntnis eine Auswahl zwischen verschiedenen konkurrierenden Angeboten treffen können. Um zu gewährleisten, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Informationen an den Kunden mit den Vorgaben der TKV in Einklang stehen, kann die Regulierungsbehörde mittlerweile Verfügungen treffen, deren Durchsetzung mit einem Zwangsgeld erzwungen werden kann (vgl. § 17 TKV-E).

Die Regulierungsbehörde erhält die Befugnis zur Ermittlung, ob über die Mindeststandards hinausgehende zusätzliche Informationen für den Kunden erforderlich sind. Um den Informationsbedarf zu ermitteln, sind Stellungnahmen aus der Fachöffentlichkeit im Wege von Anhörungen seitens der Regulierungsbehörde erforderlich. Die Regulierungsbehörde kann Verfügungen treffen, um sicherzustellen, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Informationen an den Kunden im Einklang mit der TKV stehen. Die Durchsetzung ihrer Verfügungen kann sie gleichfalls mit einem Zwangsgeld bewirken (vgl. § 19 TKV-E).

Macht der Kunde die Verletzung eigener Rechte geltend, die ihm aufgrund der TKV zustehen, kann er die Regulierungsbehörde zum Zwecke der Streitbeilegung anrufen. Das Schlichtungsverfahren ist kein Schiedsverfahren mit entsprechender Bindungswirkung für die Parteien, sondern stellt lediglich einen Schlichtungsversuch dar mit dem Ziel, im Interesse beider Parteien eine möglichst schnelle und kostengünstige Entscheidung zu erreichen. Aus dem Prinzip der Freiwilligkeit folgt, dass ein Schlichtungsverfahren abzuschließen ist, sofern eine Partei die Bereitschaft zur Mitwirkung verweigert. Da die Regulierungsbehörde keine anerkannte Gütestelle ist, ist das Ergebnis der Schlichtung nicht vollstreckbar (vgl. § 20 TKV-E).

## Erfolge der Telekommunikationsliberalisierung und Ausblick

Jeder Telefonkunde in Deutschland hat seit Anfang 1998 mit der Aufhebung des Sprachtelefondienstmonopols die Möglichkeit, einfach durch Vorwahl einer Netzbetreiberkennziffer und völlig kostenfrei einen anderen Anbieter für sein Telefonat zu wählen. Der hierdurch ausgelöste starke Preiswettbewerb mit Preissenkungen von über 60 % hat sich für den Kunden bereits bezahlt gemacht.

Auch die Rechte der Kunden gegenüber den Anbietern von Telekommunikationsdiensten sind durch die erfolgte Liberalisierung nachhaltig gestärkt worden. Dazu zählen beispielsweise das durch die TKV verbürgte Recht auf einen unentgeltlichen Einzelverbindungs nachweis und auf eine Telefonrechnung, die neben den Leistungen des Anbieters des Netzzugangs auch diejenigen der anderen Anbieter enthält, sofern letztere eine solche Gesamtrechnung zwecks Senkung ihrer Kosten gewählt haben. Bei Einwendungen gegen die Telefonrechnung liegt die Nachweispflicht inzwischen beim Anbieter, nicht mehr beim Kunden. Die Voraussetzung der Anschlussperre ist grundsätzlich erst bei einem Zahlungsverzug von 75 Euro erfüllt. In allen Streitfällen mit seinem Telekommunikationsanbieter kann der Kunde mittlerweile die Regulierungsbehörde zur Schlichtung anrufen. Die Liberalisierung hat zu einer Vielzahl maßgeschneiderter ganz auf individuelle Kommunikationsbedürfnisse der Kunden abgestimmte Angebote, zu erheblichen Kosteneinsparungen sowie Serviceverbesserungen im Bereich Telekommunikation geführt. In vielen Fällen werden durch diese Kosten-

senkung völlig neue Geschäftsfelder eröffnet (z.B. beim Telelearning) oder es werden Serviceverbesserungen möglich (z.B. durch Einrichtung eines Call-Centers). Für alle Kundengruppen gilt, dass ihnen innovative Produkte und Dienstleistungen von den Anbietern in Anbetracht des massiven Wettbewerbsdrucks erheblich schneller verfügbar gemacht werden als vor der Liberalisierung.

Neben dem starken Preiswettbewerb, der sich zum Motor bei der Einführung neuer kostensenkender Technologien entwickelt hat, werden allerdings als weitere Wettbewerbsparameter auf lange Sicht auch Kundenfreundlichkeit, Qualität und die Verfügbarkeit innovativer Dienstleistungen eine kontinuierlich an Bedeutung zunehmende Rolle bei der Entscheidung des Kunden für einen bestimmten Anbieter bilden. Im Ergebnis werden davon alle Beteiligten profitieren, wobei in erster Linie die Kunden, die Deutsche Telekom AG als Ex-Monopolist, die neuen Anbieter als Wettbewerber sowie darüber hinaus der Standort Deutschland und die Zukunftsaussichten der deutschen Wirtschaft insgesamt anzuführen sind.