

Mehr Schutz für Verbraucher - die Novelle des Telekommunikationsgesetzes

Das **Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Vorschriften** ist nach langen Diskussionen am 24.02.2007 in Kraft getreten. Bundesregierung und Europäische Kommission stritten bereits vor der Verabschiedung über einige Regelungen der Novelle. Im Mittelpunkt der Diskussion steht die Frage, ob neue Märkte, wie in § 9a des neuen Telekommunikationsgesetzes (TKG) vorgesehen, von der Regulierung freigestellt werden dürfen („Regulierungsferien“). Der Begriff „neuer Markt“ bezeichnet einen Markt für Dienste und Produkte, die sich von den bislang vorhandenen Diensten und Produkten hinsichtlich der Leistungsfähigkeit, Reichweite oder aus anderen Gründen signifikant unterscheiden und diese nicht lediglich ersetzen.

Diese Freistellung verstößt nach Auffassung der Europäischen Kommission gegen europäische Vorgaben, daher wurde ein Vertragsverletzungsverfahren gegen Deutschland eingeleitet. Ob die Bundesregierung zur Vermeidung einer Klage Änderungen am bestehenden Gesetz vornehmen wird, bleibt abzuwarten.

Doch neben dieser umstrittenen Klausel werden mit der Novelle auch viele Regeln zum Verbraucherschutz in das TKG integriert. Bislang befanden sich einige dieser Bestimmungen außerhalb des Gesetzes in einer Verordnung (Telekommunikations-Kundenschutzverordnung). Die wichtigsten Regelungen wollen wir Ihnen in diesem Merkblatt kurz vorstellen. Für Rückfragen stehen wir Ihnen natürlich jederzeit zur Verfügung.

Pflichtangaben in Verträgen, § 43 a TKG

Wer Telekommunikationsdienste anbietet, muss dem Kunden im Vertrag die wichtigsten Informationen mitteilen, so z.B. Name und Anschrift, Einzelheiten zu den Preisen, zur Mindestlaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten.

Einzelverbindungs nachweis, § 45 e TKG

Der Kunde kann einen Einzelverbindungs nachweis verlangen. Dieser Nachweis sollte zumindest die Angaben beinhalten, die eine Nachprüfung der Teilbeträge ermöglichen. Diese Regelung ist nun nicht mehr auf Sprachkommunikationsdienste beschränkt, so dass nun auch für Online-Verbindungen Nachweise zu erbringen sind.

Beanstandungen durch den Kunden, § 45 i TKG

Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung Beanstandungen vorbringen. In diesem Falle muss der Anbieter der Telekommunikationsdienstleistung die Verbindungen aufschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen. Die Pflicht zur technischen Prüfung entfällt nur dann, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Wenn bei der Prüfung technische Mängel festgestellt werden, oder die technische Prüfung erst später als zwei Monate nach der Beanstandung abgeschlossen wird, besteht die widerlegliche Vermutung, dass die Abrechnung unrichtig war.

Einige Neuregelungen treten mit einer zeitlichen Verzögerung in Kraft, so gelten viele Vorschriften zur Preistransparenz **erst ab dem 01.09.2007**.¹ Doch der Blick in die Zukunft lohnt sich, denn einige der neuen Vorschriften werden den Kundenschutz erheblich verbessern. Wir möchten die Darstellung so kurz und verständlich wie möglich halten, daher beschränken wir uns auch an dieser Stelle auf die aus unserer Sicht wichtigsten Regelungen. **Ab September 2007 gelten die folgenden kundenschützenden Vorschriften:**

Abo-Verträge für Kurzwahldienste, 45 | TKG

Was sind Kurzwahldienste?

- **Kurzwahldienste**

Kurzwahldienste werden laut Gesetzestext wie folgt definiert: Dienste, die die Merkmale eines **Premium-Dienstes** haben, jedoch eine spezielle Nummernart mit kurzen Nummern nutzen. **Premium-Dienste** sind wiederum kostenpflichtige Dienste (insbesondere die Rufnummernbereiche 0190 oder 0900), bei denen über die Telekommunikationsleistung hinaus **weitere Dienstleistungen** erbracht werden, die gegenüber dem Anrufer gemeinsam mit der Telekommunikationsdienstleistung abgerechnet werden und die nicht einer anderen Nummernart zuzurechnen sind.

Bei Kurzwahldiensten handelt es sich also um kostenpflichtige Dienste, wie z. B. der Abruf von Klingeltönen oder Börseninformationen, die besondere, kurze Nummern nutzen, natürlich in der Hoffnung, dass der Kunde sich schneller an die Rufnummer erinnert und den Service häufiger nutzt. Dabei kann es sich um Dienste per SMS, MMS oder auch um Sprachdienste handeln.

- **Kündigungsrecht**

Jedes Dauerschuldverhältnis für Kurzwahldienste kann zum Ende eines Abrechnungszeitraumes mit einer Frist von einer Woche gekündigt werden. Als Abrechnungszeitraum darf maximal ein Monat vereinbart werden. In solchen Fällen kann also der Kunde mit einer Frist von einer Woche zu jedem Monatsende das Abonnement kündigen. Falls das Dauerschuldverhältnis ereignisbasiert sein sollte, kann der Kunde jederzeit ohne Einhaltung einer Frist die Kündigung erklären. Ereignisbasiert ist der Dienst, wenn es keinen monatlichen Festpreis gibt, sondern der Kunde zu speziellen Ereignissen (Fußballergebnisse, Lottozahlen) Nachrichten erhält, die gesondert abgerechnet werden.

- **Warn-SMS**

Um die anfallenden Kosten besser überblicken zu können, kann der Kunde vom Anbieter eine „Warn-SMS“ verlangen, wenn der Zahlungsanspruch aus dem Abonnement 20 € im Monat überschreitet. Dieser Hinweis ist kostenlos an den Kunden zu versenden. Wenn der Kunde einen solchen Hinweis verlangt hat, der Anbieter im folgenden Monat jedoch die Versendung der Warn-SMS versäumt, obwohl die Kosten für das Abonnement wiederum 20 € übersteigen, so darf der Anbieter nicht mehr als 20 € für den Monat berechnen.

- **Informationspflichten d notwendige Bestätigung durch den Kunden**

Wenn ein solcher Dienst als Abonnement angeboten wird, und der Dienst den Versand von elektronischen Nachrichten umfasst, dann muss der Anbieter dem Teilnehmer deutliche Informationen über die wesentlichen Vertragsbestandteile anbieten. Diese Informationen müssten also ebenfalls per SMS an den Kunden versandt werden. Hierzu gehören die zu zahlenden **Preise**, **Abrechnungszeiträume**, die Höchstzahl der

¹ Art. 6 TKGÄndG

eingehenden Kurzsendungen und das **jederzeitige Kündigungsrecht**, sowie die praktischen Schritte für eine Kündigung. Das jederzeitige Kündigungsrecht ist gesetzlich vorgegeben und kann nicht durch Allgemeine Geschäftsbedingungen ausgeschlossen werden. **Solange der Kunde den Erhalt dieser Informationen nicht bestätigt, entsteht auch kein Dauerschuldverhältnis.** Der Kunde kann die dennoch geleisteten Zahlungen zurückverlangen.

Preisinformationen

- **Preisangabe in der Werbung, 66 a TKG**

Alle Diensteanbieter, seien es Kurzwahl-, Premium-, Auskunft- oder Massenverkehrsdienste, haben den für den Dienst zu zahlenden Preis anzugeben. Als Richtwert sollte der Preis pro Minute angegeben werden, bei zeitunabhängigen Diensten ist stattdessen auf den Preis pro Inanspruchnahme hinzuweisen.

Auf den Preis muss gut lesbar und deutlich sichtbar hingewiesen werden, er sollte in unmittelbarem Zusammenhang mit der Telefonnummer stehen. Rufnummer und Preis müssen außerdem zeitlich im gleichen Verhältnis angezeigt werden, damit soll verhindert werden, dass der Preis nur für den Bruchteil einer Sekunde eingeblendet wird. Falls ein Dauerschuldverhältnis abgeschlossen werden soll, ist auch darauf deutlich hinzuweisen. Zudem muss der Verbraucher auf eventuell erhöhte Preise bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz aufmerksam gemacht werden. Bei Faxabrufen ist die Zahl der übermittelten Seiten und bei Datendiensten das zu erwartende Datenvolumen anzugeben.

- **Preisansage, 66 b TKG**

Für **sprachgestützte Premium-Dienste** (z. B. Wetter-Info oder Stau-Info) besteht die Verpflichtung, dem Kunden den Preis **vor Inanspruchnahme** des Dienstes anzusagen. Wiederum ist der Preis pro Minute oder bei zeitunabhängigen Diensten der Preis pro Inanspruchnahme mitzuteilen. Zwischen Preisansage und Beginn der Berechnung sollten mindestens drei Sekunden liegen. Falls der Preis während der Nutzung des Dienstes verändert wird, muss der Kunde vorher einen entsprechenden Hinweis erhalten.

Die gleichen Pflichten gelten auch für **Auskunftsdienste** (118er-Nummer; Dienste, die nur der neutrale Weitergabe von Rufnummern, Name, Anschrift dienen), **Kurzwahl-Sprachdienste** (siehe oben) und sprachgestützte **Neuartige Dienste** (012er-Nummer; Dienste die für einen sonstigen Zweck verwendet werden) ab einem Preis von 2 € pro Minute oder pro Inanspruchnahme. Im Falle der Weitervermittlung durch einen Auskunftsdienst (118er-Nummern) muss der Kunde über die Kosten der Weitervermittlung **vorher informiert** werden.

Hingegen müssen bei **Massenverkehrs-Diensten** die Preise **unmittelbar nach** der Inanspruchnahme dem Kunden mitgeteilt werden. Massenverkehrs-Dienste sind nach der Definition des Gesetzes charakterisiert durch ein hohes Verkehrsaufkommen in einem oder mehreren kurzen Zeitintervallen mit kurzer Belegungsdauer zu einem Ziel mit begrenzter Abrufbarkeit. Hiervon ist insbesondere der Rufnummernbereich 0137 betroffen, so z.B. bei Televoting – Diensten.

- **Preisanzeige, § 66 c TKG**

Im Falle von Kurzwahl-Datendiensten (z. B. Handy-Klingeltöne) muss der zu zahlende Preis ab 2 € pro Inanspruchnahme deutlich sichtbar und gut lesbar angezeigt werden. **Der Kunde muss den Erhalt dieser Nachricht bestätigen.** Die gleiche Verpflichtung gilt auch für Neuartige Dienste (012er-Nummern).

Preisobergrenze für Mehrwertdienste, § 66 d TKG

- Für einen Premium-Dienst dürfen pro Minute **höchstens 3 €** berechnet werden. Als Intervall für die Abrechnungen darf maximal der Sechzig-Sekundentakt gewählt werden, eine sekundengenaue Abrechnung ist natürlich zulässig.
- Bei zeitunabhängigen Premium-Diensten dürfen **höchstens 30 €** pro Verbindung berechnet werden.
- Einen höheren Betrag dürfen die Anbieter jeweils nur berechnen, wenn sich der Kunde in einem besonderen Verfahren legitimiert.
- Bei zeitabhängigen Verbindungen ist der Anbieter zudem verpflichtet, die Verbindung **nach sechzig Minuten zu trennen.**

Kein Gewinn durch R-Gespräche, § 66 i TKG

Bei R-Gesprächen werden dem Angerufenen die Kosten für die Verbindung in Rechnung gestellt. Die Vermittlung von R-Gesprächen bei denen dem Anrufer Zahlungen in Aussicht gestellt werden, ist unzulässig. Darüber hinaus können sich Kunden auf **eine Sperr-Liste der Bundesnetzagentur** setzen lassen und so eingehende R-Gespräche verhindern. Zwar hat der Angerufene immer die Wahl, ob er den Anruf annimmt oder nicht, jedoch gerade für Verbraucher mit Kindern oder für Hotelbesitzer kann es sehr sinnvoll sein, mögliche Kostenfallen durch den Eintrag in die Sperr-Liste zu verhindern.

Dialer, § 66 f TKG

Die Vorschrift zu Dialern ist nicht neu, sie greift die Verpflichtung zur Registrierung von Dialern bei der Bundesnetzagentur wieder auf. Das Betreiben eines nicht registrierten Dialers ist unzulässig. Der Endnutzer ist nicht zu Zahlungen verpflichtet, wenn Dialer entgegen der gesetzlichen Vorschriften betrieben wurden.

Was passiert wenn der Unternehmer gegen die Vorschriften verstößt?

Zum einen sieht das Gesetz in § 66 g TKG (ebenfalls gültig ab dem 01.09.2007) als Folge für zahlreiche Verstöße den Wegfall des Entgeltanspruches vor. Eine vertragliche Umgehung dieser Vorschriften und der unliebsamen Folge soll nach § 66 I TKG nicht möglich sein. Ferner kann ein Verstoß auch nach § 149 TKG als Ordnungswidrigkeit eingestuft werden und eine Bußgeldforderung von 10 000€ bis 500 000€ nach sich ziehen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl, www.euroinfo-kehl.com Rehfusplatz 11, 77694 Kehl
Für die Richtigkeit der in diesem Faltblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.