

Antrag

der Abg. Andreas Deuschle u. a. CDU

und

Stellungnahme

**des Ministeriums für Ländlichen Raum
und Verbraucherschutz**

Verbraucherschutz bei Leistungen von Internetanbietern

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. wie lange ihrer Kenntnis nach die durchschnittliche Wartezeit für Verbraucher beträgt, bis der von ihrem Internetanbieter als zwingend erachtete Technikertermin zur Freischaltung des Internets zustande kommt beziehungsweise bis eine Leistungsstörung während eines laufenden Vertrags tatsächlich behoben wird (aufgeschlüsselt nach den einzelnen Internetanbietern);
2. in wie vielen Fällen ihres Wissens nach Internetanbieter in Baden-Württemberg und im gesamten Bundesgebiet vorgegebene Technikertermine selbst nicht eingehalten haben, beziehungsweise ohne Erfolg abbrechen mussten und Leistungsstörungen bei Kunden eingetreten sind (bezogen auf die einzelnen Jahre ab 2013 sowie im Verhältnis zu allen vereinbarten Technikerterminen);
3. welcher Schaden (z. B. Verdienstaussfall, weniger Urlaubstage, usw.) ihrer Kenntnis nach für die Verbraucher entsteht, wenn Technikertermine zur Freischaltung des Internets nicht zustande kommen, beziehungsweise erfolglos sind und Kunden wegen einer Leistungsstörung Telefon, Fax und Internet nicht nutzen konnten;
4. wie sich nach ihrem Wissen der Service der Internetanbieter im Rahmen der Behebung von Leistungsstörungen während eines laufenden Vertrags und die Vergabe von Technikerterminen insgesamt darstellt (etwa hinsichtlich der Terminvereinbarung, Warteschleifen-Länge, Erhebung von Gebühren bei Nutzung der Service-Hotline und hinsichtlich der Transparenz der Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung der Technikertermine);

5. ob ihrer Kenntnis nach die Internetanbieter den Verbrauchern die Internetnutzung frühestens ab dem Zeitpunkt in Rechnung stellen, ab dem ein Technikertermin zur Internetfreischaltung auch erfolgreich durchgeführt wurde und ob bei Leistungsstörungen Entgelte erhoben werden;
6. ob ihr Fälle bekannt sind, bei denen geschädigte Verbraucher wegen Leistungsstörungen oder eines nicht zustande gekommenen beziehungsweise erfolglosen Technikertermins den Internetanbieter auf Schadensersatz verklagt haben;
7. ob ihres Wissens nach technisch ein Vor-Ort-Termin zur Internetfreischaltung beziehungsweise zur Behebung von Leistungsstörungen zwingend ist oder ob digitale Lösungen bestehen;
8. in welchem Ausmaß in Baden-Württemberg und nach ihrem Kenntnisstand bundesweit die tatsächlichen von den vertraglich zugesicherten Downloadgeschwindigkeiten abweichen (aufgeschlüsselt nach den von der Bundesnetzagentur bestimmten Konkretisierungen einer erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit);
9. wie sie vor dem Hintergrund der in der Beantwortung der Ziffern 1 bis 8 geschilderten Sachlage die aktuelle Rechtslage bewertet, die einen angemessenen Verbraucherschutz gewährleisten soll;
10. welchen Handlungsbedarf sie sieht, um bei den genannten Leistungen von Internetanbietern einen angemessenen Verbraucherschutz sicherzustellen (insbesondere mit Blick auf mögliche Bundesratsinitiativen).

01. 06. 2018

Deuschle, Dr. Rapp, Burger, Eppe,
von Eyb, Hagel, Hockenberger CDU

Begründung

In einer digitalen Gesellschaft ist die gleichberechtigte und uneingeschränkte Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger am offenen Internet als einem zentralen Medium unserer Informationsgesellschaft zu gewährleisten. Vor diesem Hintergrund stellt es ein besonders großes Ärgernis dar, wenn bei den Internetanbietern eklatante Versäumnisse bei den von ihnen zu erbringenden Leistungen festzustellen sind. So werden bereits die Termine zur Freischaltung der Internetanschlüsse vonseiten der zuständigen Techniker nicht eingehalten. Manche Verbraucher warten deshalb mehrere Monate, bis sie endlich Zugang zum Internet haben. Und am Ende zahlen viele Kunden auch noch für eine Internetgeschwindigkeit, die Netzbetreiber bei ihnen gar nicht liefern. In kaum einer anderen Branche weichen die beworbenen von den tatsächlichen Produkten derart stark ab. Es ist Aufgabe der Politik, hier für einen angemessenen Verbraucherschutz zu sorgen. Dieser Antrag fragt daher nach der aktuellen Sachlage, insbesondere vor dem Hintergrund möglicher Bundesratsinitiativen der baden-württembergischen Landesregierung.

Stellungnahme*)

Mit Schreiben vom 16. Juli 2018 Nr. Z(37) - 0141.5/311F nimmt das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Ministerium der Justiz und für Europa zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,*

- 1. wie lange ihrer Kenntnis nach die durchschnittliche Wartezeit für Verbraucher beträgt, bis der von ihrem Internetanbieter als zwingend erachtete Technikertermin zur Freischaltung des Internets zustande kommt beziehungsweise bis eine Leistungsstörung während eines laufenden Vertrags tatsächlich behoben wird (aufgeschlüsselt nach den einzelnen Internetanbietern);*
- 2. in wie vielen Fällen ihres Wissens nach Internetanbieter in Baden-Württemberg und im gesamten Bundesgebiet vorgegebene Technikertermine selbst nicht eingehalten haben, beziehungsweise ohne Erfolg abbrechen mussten und Leistungsstörungen bei Kunden eingetreten sind (bezogen auf die einzelnen Jahre ab 2013 sowie im Verhältnis zu allen vereinbarten Technikerterminen);*
- 3. welcher Schaden (z. B. Verdienstausschlag, weniger Urlaubstage, usw.) ihrer Kenntnis nach für die Verbraucher entsteht, wenn Technikertermine zur Freischaltung des Internets nicht zustande kommen, beziehungsweise erfolglos sind und Kunden wegen einer Leistungsstörung Telefon, Fax und Internet nicht nutzen konnten;*

Zu 1. bis 3.:

Der Landesregierung von Baden-Württemberg sind zu den erbetenen Auskünften keine Regelungskompetenz und auch keine Regulierungszuständigkeit zugewiesen. Daher liegen ihr auch keine quantifizierbaren Angaben über Wartezeiten beim Internetzugang oder bei der Beseitigung von Leistungsstörungen mit Ausnahme der nachfolgenden Hinweise vor.

Der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (VZ BW) sind aus ihrer Verbraucherberatung Wartezeiten von bis zu mehreren Monaten bekannt. Alleine für das erste Halbjahr 2018 liegen der VZ BW 216 Fälle von Leistungsstörungen zur Klärung vor. Diese beinhalten auch Fälle mit Problemen durch unzureichende Technikertermine. Die Zahlen aus der Beratungspraxis der VZ BW seien allerdings nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Probleme bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern, sondern stellen nach Auffassung der VZ BW lediglich die „Spitze des Eisbergs“ dar.

Nach Einschätzung der VZ BW ergibt sich die Höhe des jeweils individuell entstehenden Schadens aus den Kosten für einen nicht zur Erholung genutzten Urlaubstag, gegebenenfalls zuzüglich weiterer, monetär zu fassender Belastungen durch nicht erfolgreiche Technikertermine sowie den Kosten, die durch Einschränkungen in der Kommunikation entstehen können. Im Jahr 2013 hat der Bundesgerichtshof (BGH, Urt. v. 24. Januar 2013, Az. III ZR 98/12) bzgl. Letzterem angenommen, dass die Nutzungsmöglichkeit des Telefons und des Internets ein Wirtschaftsgut darstellt, dessen ständige Verfügbarkeit für die Lebensgestaltung von zentraler Wichtigkeit ist. Dem Telefax hingegen misst der BGH keine solche Bedeutung (mehr) bei. Ausdrücklich hat der BGH bzgl. des Internets festgestellt, dass die Nutzbarkeit des Internets ein Wirtschaftsgut ist, dessen ständige Verfügbarkeit mittlerweile auch im privaten Bereich für die eigenwirtschaftliche Lebenshaltung typischerweise von zentraler Bedeutung ist und bei dem sich eine Funktionsstörung als solche auf die materiale Grundlage der Lebenshaltung signifikant auswirkt.

Denn der Zugang zum Internet wird heutzutage üblicherweise nicht nur zu Kommunikationszwecken, sondern auch zur Information, zur Erfüllung öffentlich-rechtlicher Pflichten, zum Abschluss von Verträgen und zur allgemeinen Lebensgestaltung genutzt. Insofern ist bei einem Nichtvorhandensein des Internets und des Telefons nach dem BGH ein Schadenersatz zu zahlen.

*) Der Überschreitung der Drei-Wochen-Frist wurde zugestimmt.

Nach Auffassung des Ministeriums für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) sind insbesondere ältere Menschen mit eingeschränkter Mobilität auf die Verbindung an das Telefon- und Kommunikationsnetz angewiesen, um Einkäufe zu tätigen, Verträge zu schließen, Informationen zu erhalten oder aber Notrufe abzusetzen.

Die für den Bereich der Telekommunikation zuständige nationale Aufsichts- und Regulierungsbehörde ist die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur).

Bei der Bundesnetzagentur ist seit 1999 als neutrale Instanz eine Verbraucherschlichtungsstelle „Telekommunikation“ eingerichtet. Ziel dieser Verbraucherschlichtungsstelle ist es, telekommunikationsrechtliche Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern außergerichtlich beizulegen. In ihrem aktuellen Jahresbericht (2017) führt die Verbraucherschlichtungsstelle „Telekommunikation“ aus, dass es sich bei den Schlichtungsfällen im Telekommunikationsbereich zumeist um strittige Rechnungspositionen, das Fehlen der zugesicherten Leistung, Störungen oder Anschlusssperren oder auch Probleme beim Anbieterwechsel und Umzug des Anschlusses handle. Im Berichtsjahr 2017 waren 2.522 Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragt worden, davon konnten bis Jahresende 2.234 Verfahren beendet werden. In den 288 noch laufenden Verfahren sei die Prüfung der Anträge bzw. Anhörung der beteiligten Parteien noch nicht abgeschlossen. Hinzu kamen 1.855 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Nachfragen, ob der vorgetragene Sachverhalt im Rahmen der Schlichtung geklärt werden könnte. Damit sei auch im Jahr 2017 das Aufkommen an Anträgen und Anfragen im Vergleich zum Vorjahr (2016) weiter stark angestiegen. In 2016 waren 1980 Schlichtungsanträge eingegangen, was für 2017 im Ergebnis einen erneuten Anstieg der Schlichtungsanträge um 27 Prozent bedeute. Zuvor hatte sich das Antragsaufkommen von 2015 (1104) zu 2016 nahezu verdoppelt.

Die Streitfälle im Berichtsjahr bezogen sich zu 55 Prozent auf Festnetz- (einschließlich Breitband-Kabelanschlüsse) und zu 45 Prozent auf Mobilfunkanschlüsse. Strittig waren dabei überwiegend die Beendigung von Verträgen (Kündigung, Widerruf) oder die Bereitstellung der vertraglich geschuldeten Leistung, wobei längere Ausfälle von Anschlüssen und die verfügbare Datenübertragungsrate im Vordergrund standen. Ein Anteil von 21 Prozent bezog sich auf Rechnungsbeanstandungen.

Schwerpunkte waren dabei Beschwerden über nicht nachvollziehbare Verbindungsentgelte sowie Kosten für Abonnements oder Roamingkosten. Technische Probleme wurden bei 11 Prozent der Schlichtungsanträge thematisiert, insbesondere im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Störungen. Die verbleibenden 18 Prozent der Schlichtungsanträge bezogen sich im Wesentlichen auf die Sperrung von Anschlüssen und Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel sowie beim Umzug.

In 50 Prozent der Schlichtungsverfahren konnte eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht werden. In der überwiegenden Zahl der Fälle erzielten die Parteien noch vor der Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages eine Einigung. Der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren betrug 25 Prozent der eingeleiteten Schlichtungsverfahren (346 Fälle). In diesen Fällen verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. In weiteren 25 Prozent (337 Fälle) der abgeschlossenen zulässigen Fälle wurden Anträge aufgrund von Hinweisen der Schlichtungsstelle zu den Verfahrensvoraussetzungen oder zum Sachverhalt zurückgezogen oder weil sich beispielsweise das Anliegen kurzfristig erledigt hatte. In nur fünf Einzelfällen wurde keine Einigung erzielt, da der von der Verbraucherschlichtungsstelle unterbreitete Schlichtungsvorschlag von den am Verfahren beteiligten Parteien abgelehnt wurde.

- 4. wie sich nach ihrem Wissen der Service der Internetanbieter im Rahmen der Behebung von Leistungsstörungen während eines laufenden Vertrags und die Vergabe von Technikerterminen insgesamt darstellt (etwa hinsichtlich der Terminvereinbarung, Warteschleifen-Länge, Erhebung von Gebühren bei Nutzung der Service-Hotline und hinsichtlich der Transparenz der Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung der Technikertermine);*
- 5. ob ihrer Kenntnis nach die Internetanbieter den Verbrauchern die Internetnutzung frühestens ab dem Zeitpunkt in Rechnung stellen, ab dem ein Technikertermin zur Internetfreischaltung auch erfolgreich durchgeführt wurde und ob bei Leistungsstörungen Entgelte erhoben werden;*

Zu 4. und 5.:

Nach Kenntnis der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. wird den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Internetnutzung ab Vertragsbeginn in Rechnung gestellt. Dieser Termin liegt in der Regel vor dem/den Technikertermin/-en.

Bezüglich der Transparenz der Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung von Technikerterminen hat das Ministerium der Justiz und für Europa die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einzelner großer Internetanbieter geprüft. Nach den Ausführungen des Ministeriums der Justiz und für Europa weisen demnach die AGB zwar mehr oder minder ausführlich auf die Störungsbehebung durch den Anbieter sowie das Erfordernis von Technikerterminen innerhalb eines bestimmten Zeitfensters hin (vgl. z. B. Ziff. 9.2 der Telekom-Leistungsbeschreibung; Ziff. 9 der Unitymedia-AGB); über die Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung dieser Technikertermine enthalten die AGB hingegen keine konkrete Aussage. Lediglich in den AGB von Vodafone wird mit Blick auf „Serviceleistungen an Waren“ in Ziff. 2.1 auf die gesetzlichen Vorschriften verwiesen. Ob derartige oder weitergehende Hinweise in den individuell mit den Verbrauchern geschlossenen Verträgen enthalten sind, kann mangels Vorliegen dieser Verträge nicht abschließend beurteilt werden. Die übrigen, in Ziffer 4 aufgeworfenen Fragen zum Service der Internetanbieter bei der Vergabe von Technikerterminen können mangels Vorliegen von Tatsachenmaterial von der Landesregierung nicht beantwortet werden.

- 6. ob ihr Fälle bekannt sind, bei denen geschädigte Verbraucher wegen Leistungsstörungen oder eines nicht zustande gekommenen beziehungsweise erfolglosen Technikertermins den Internetanbieter auf Schadensersatz verklagt haben;*

Zu 6.:

Über Art und Umfang zivilrechtlicher Klagen auf Schadensersatz geschädigter Verbraucherinnen und Verbraucher wegen Leistungsstörungen oder eines nicht zustande gekommenen beziehungsweise erfolglosen Technikertermins liegen der Landesregierung keine Informationen vor.

Öffentlich bekannt ist der unter Ziffer 9. genannte Fall, der im Jahr 2013 vor dem Bundesgerichtshof verhandelt wurde (BGH, Urt. v. 24. Januar 2013, Az. III ZR 98/12).

- 7. ob ihres Wissens nach technisch ein Vor-Ort-Termin zur Internetfreischaltung beziehungsweise zur Behebung von Leistungsstörungen zwingend ist oder ob digitale Lösungen bestehen;*

Zu 7.:

Nach Kenntnis der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. bestehen digitale Lösungen, sodass im Regelfall bei Wechseln oder beim Vorhandensein von geeigneten Hausanschlüssen ein Vor-Ort-Termin nicht zwingend erforderlich ist.

8. in welchem Ausmaß in Baden-Württemberg und nach ihrem Kenntnisstand bundesweit die tatsächlichen von den vertraglich zugesicherten Downloadgeschwindigkeiten abweichen (aufgeschlüsselt nach den von der Bundesnetzagentur bestimmten Konkretisierungen einer erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit);

Zu 8.:

Hierzu stehen der Landesregierung keine eigenen Daten zur Verfügung. Die für den Bereich der Telekommunikation und des Internets zuständige nationale Regulierungsbehörde, die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur) führt seit dem Jahr 2015 Breitbandmessungen durch. Verbraucherinnen und Verbraucher können mit Hilfe der Breitbandmessung schnell und einfach die Geschwindigkeit ihres Internetzugangs ermitteln und dadurch die Leistungsfähigkeit ihres stationären und/oder mobilen Breitbandanschlusses bestimmen. Die Breitbandmessung erlaubt es, die tatsächliche Datenübertragungsrate des jeweiligen Breitbandanschlusses mit der vertraglich vereinbarten Datenübertragungsrate zu vergleichen. Eine Messung ist anbieter- und technologieunabhängig möglich. Ein Test kann kostenlos für stationäre Anschlüsse unter breitbandmessung.de durchgeführt werden. Für mobile Anschlüsse ist eine Messung mit einer speziellen Breitbandmessung-App möglich. Die App wird für Android und für iOS im jeweiligen Store kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Am 17. Januar 2018 hat die Bundesnetzagentur den zweiten Jahresbericht ihrer Breitbandmessungen veröffentlicht. Der Bericht umfasst den Zeitraum vom 1. Oktober 2016 bis zum 30. September 2017. Die Zahl der berücksichtigten und validen Messungen ist im Vergleich zum Vorjahreszeitraum deutlich für stationäre Breitbandanschlüsse auf 437.192 und für mobile Breitbandanschlüsse auf 245.143 Messungen angestiegen (2015/2016: stationär 106.159 und mobil 53.651 valide Messungen).

Ein Fokus der Breitbandmessung lag auf der Ermittlung des Verhältniswertes zwischen tatsächlicher Datenübertragungsrate im Download und der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate. Im Rahmen der Breitbandmessung wurden Nutzerinnen und Nutzer nach ihrer vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate befragt. Dem erhobenen Wert wurde die tatsächlich ermittelte Datenübertragungsrate im Download gegenüber gestellt.

Das Verhältnis der ermittelten Datenübertragungsrate zur vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate in Prozent wird als empirische Verteilung dargestellt. Bei 12 % der Nutzer wurde die volle vermarktete Datenübertragungsrate (100 %) erreicht oder überschritten; 71,6 % der Nutzer erreichten mindestens 50 % der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate. Eine wichtige Rolle spielt dabei die eingesetzte Technologie.

Die unteren Bandbreitklassen sind primär von ADSL-Anschlüssen geprägt (Die „Asymmetric Digital Subscriber Line“ ist die zurzeit häufigste Anschluss technik von Breitbandanschlüssen über Telefonleitungen). In den höheren Bandbreitklassen finden sich überwiegend Kabelanschlüsse und teilweise auch Glasfaseranschlüsse.

Die Leistungsfähigkeit eines Anschlusses hängt dabei von den technologischen Rahmenbedingungen ab. Bei ADSL-Infrastrukturen ist beispielsweise die Dämpfung der Anschlussleitung ein besonders wichtiger Faktor. Demgegenüber ist bei Kabelnetzen die gemeinsame Nutzung von Ressourcen (sog. Shared Medium) ein wichtiger Einflussfaktor. Je mehr Nutzer über die Kabelinfrastruktur versorgt werden, desto geringer wird die Datenübertragungsrate sein, die dem einzelnen Nutzer verbleibt, solange die Kapazität des Netzes nicht erweitert wird.

9. wie sie vor dem Hintergrund der in der Beantwortung der Ziffern 1 bis 8 geschilderten Sachlage die aktuelle Rechtslage bewertet, die einen angemessenen Verbraucherschutz gewährleisten soll;

Zu 9.:

Den Rechtsrahmen zu den thematisierten Sachverhalten wie Zugang zu Internet- bzw. Breitbandanschlüssen, Ablauf von Anschluss- und Wechselprozessen sowie hierzu bestehende Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher bilden zunächst verschiedene europäische Richtlinien:

- 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);
- Richtlinie 2002/20/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über die Genehmigung elektronischer Kommunikationsnetze und -dienste (Genehmigungsrichtlinie) (ABl. EG Nr. L 108 S. 21);
- Richtlinie 2002/19/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Zugang zu elektronischen Kommunikationsnetzen und zugehörigen Einrichtungen sowie deren Zusammenschaltung (Zugangsrichtlinie) (ABl. EG Nr. L 108 S. 7);
- 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 Nr. L 108 S. 51)).

Die in den Richtlinien genannten europarechtlichen Vorgaben wurden im Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) in nationales Recht umgesetzt.

So regelt beispielsweise § 41 b Abs. 1 Satz 3 TKG die „Routerfreiheit“, d. h. die Verpflichtung der Netzbetreiber bzw. Internetprovider gegenüber dem Teilnehmer, notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Routern und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen.

§ 43 a Abs. 1 Nr. 3 TKG gibt eine verpflichtende Information im Vertrag über die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses vor.

§ 44 Abs. 1 TKG regelt den Beseitigungs- und Unterlassungsanspruch der Endnutzer und Verbraucher bei Verstößen gegen das TKG (z. B. § 43 a Abs. 1 Nr. 3 TKG oder auch § 84 TKG). §§ 44 Abs. 1 Satz 4, Abs. 2 TKG normieren jeweils einen Schadensersatzanspruch bei schuldhafter Pflichtverletzung, z. B. bei einer fehlerhaften oder verzögerten Rufnummernmitnahme (Portierung) nach § 46 TKG oder Verwendung unzulässiger AGB (bzgl. Letzterem sind z. B. die Verbraucherzentralen klagebefugt). Ergänzend hierzu begrenzt § 44 a TKG die Haftung des Providers auf eine Höhe von € 12.500,00 pro Endnutzer.

In § 46 TKG sind u. a. das Recht auf Rufnummernportierung bei Anbieterwechsel sowie das Kündigungsrecht des Verbrauchers bei Umzug (wenn der bisherige Anbieter an dem neuen Wohnort die Leistung nicht erbringen kann) normiert. Bei einem Anbieterwechsel darf nach § 46 Abs. 1 Satz 2 TKG der Telekommunikationsdienst des Teilnehmers nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. § 47 TKG weist auf die Möglichkeit der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation hin und § 84 Abs. 1 TKG räumt den Endnutzern einen Anspruch auf Zugang zum örtlich verfügbaren Netz ein.

Vertragliche Details werden in den jeweiligen Einzelverträgen sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Unternehmen ausgeführt und richten sich nach den Vorgaben des BGB. Im BGB sind beispielsweise auch die Rechte bei Leistungsstörungen oder vertragstypische Pflichten beim Dienstvertrag geregelt (§§ 280 ff., 611 ff. BGB). Siehe hierzu auch Antwort zu Ziffern 4 und 5.

Nach Auffassung des Ministeriums der Justiz und für Europa ist hinsichtlich der Rechtsfolgen bei der Nichteinhaltung von Technikerterminen zur Bereitstellung des Internetanschlusses bzw. zur Störungsbehebung generell auf Folgendes hinzuweisen: Kommt der Internetanbieter seiner vertraglichen Hauptpflicht zur Bereitstellung des Internetanschlusses wegen grundloser Nichteinhaltung von Technikerterminen nicht nach oder ist er hiermit in Verzug, steht dem Verbraucher ein Schadenersatzanspruch nach §§ 280 ff. BGB zu. Gleiches gilt bei der Nichtbehebung von Störungen.

Das Verschulden des Internetanbieters wird nach § 280 Abs. 1 Satz 2 BGB vermutet. Über den Schadenersatzanspruch hinaus kommt bei Anschlussproblemen wie z. B. wiederholtem Nichteinhalten vereinbarter Technikertermine durch den Provider auch eine außerordentliche Kündigung des Vertrages in Betracht (§ 626 BGB).

Nach der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 24. Januar 2013, Az. III ZR 98/12, stellt die Nutzbarkeit des Internets ein zentrales Wirtschaftsgut dar. Wird der Zugang zum Internet schuldhaft vorenthalten bzw. verzögert, kann dies einen ersatzfähigen Vermögensschaden i. S. d. §§ 249 ff. BGB darstellen. Dabei ist auf das Interesse des Verbrauchers an der Nutzbarkeit des Internets abzustellen (Kompensationsinteresse). Wann der Internetanbieter in Verzug gerät, richtet sich nach den konkreten zeitlichen Vereinbarungen im Vertrag im Einzelfall und kann nicht pauschal beurteilt werden. In der Rechtsprechung wird ein Betrag von 0,50 € pro Tag angesetzt (vgl. OLG Koblenz vom 23. Mai 2016, Az. 12 U 476/15), wobei sich der Verbraucher das gegebenenfalls nicht entrichtete Entgelt für die Bereitstellung des Internets anrechnen lassen muss. Eine individuelle Schadensberechnung bleibt davon unberührt.

Insgesamt betrachtet kann insbesondere die Rechtsdurchsetzung aus der Perspektive der Verbraucherinnen und Verbraucher nach Auffassung des MLR nicht befriedigen. Es mangelt offensichtlich an Informationen zu einem verantwortlichen Ansprechpartner, an den sich Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Problemen mit dem Anbieterwechsel wenden können. Ihnen ist meist unklar, was passiert, wenn Anbieter den Wechsel nicht oder nur mangelhaft durchführen bzw. welche Rechte der einzelne Verbraucher bei einer Leistungsstörung besitzt, insbesondere welche Entschädigung pro Tag anfällt. Darüber hinaus erscheinen ordnungsrechtliche Sanktionsmaßnahmen gegenüber den Anbietern bei Verstößen gegen die Verfügbarkeit der Telekommunikationsmedien sinnvoll.

10. welchen Handlungsbedarf sie sieht, um bei den genannten Leistungen von Internetanbietern einen angemessenen Verbraucherschutz sicherzustellen (insbesondere mit Blick auf mögliche Bundesratsinitiativen).

Zu 10.:

Die Nichteinhaltung von Technikerterminen, Leistungsstörungen und Netzausfälle zeigen Schwachstellen bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte auf. Das MLR sieht Handlungsbedarf hinsichtlich der Überprüfung einer Konkretisierung gesetzlicher Vorgaben beispielsweise mit der Einführung von Hinweispflichten auf die Verbraucherrechte und einer Stärkung der Marktaufsicht durch die Regulierungsbehörde. Hier ist in erster Linie der Bund als zuständiger Gesetzgeber in der Pflicht.

Im Rahmen seiner Verbraucherinformation und in der Pressearbeit weist das MLR weiterhin regelmäßig auf die außergerichtliche und für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfreie Streitbeilegung über die Schlichtungsstelle Telekommunikation hin, um diese Möglichkeit weiter bekannt zu machen.

Bei Bürgeranfragen verweist das MLR auch regelmäßig auf die Möglichkeiten der Information und der Beschwerde bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. oder direkt bei der zuständigen Regulierungsbehörde, der Bundesnetzagentur.

Das MLR setzt sich außerdem seit vielen Jahren auf der Verbraucherschutzministerkonferenz der Länder und des Bundes sowie in Stellungnahmen im Bundesrat für eine institutionelle Stärkung der Bundesnetzagentur als Verbraucherschutzbehörde ein.

Hauk

Minister für Ländlichen Raum
und Verbraucherschutz