

# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| Literaturverzeichnis.....  | XVII      |
| Abkürzungsverzeichnis.....   | XXIX      |
| <b>Einleitung.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1. Teil: Die rechtlichen Rahmenbedingungen.....</b>             | <b>3</b>  |
| <b>A. Die Entwicklung des Telekommunikationsrechts.....</b>        | <b>3</b>  |
| I. Die Vorgaben des Europarechts.....                              | 4         |
| II. Die Änderungen im deutschen Recht.....                         | 8         |
| <b>B. Die Rechtsgrundlagen.....</b>                                | <b>11</b> |
| I. Das Grundgesetz (GG).....                                       | 11        |
| II. Das Telekommunikationsgesetz (TKG).....                        | 12        |
| 1. Der Regelungsinhalt des TKG.....                                | 13        |
| 2. Die wichtigsten Regulierungsziele nach §§ 1, 2 Abs. 2 TKG.....  | 14        |
| a) Die Wahrung der Interessen der Nutzer.....                      | 14        |
| b) Die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses.....                      | 15        |
| c) Die Sicherstellung des Wettbewerbs.....                         | 15        |
| d) Die Sicherstellung der flächendeckenden Grundversorgung.....    | 16        |
| 3. Der Geltungsbereich des TKG.....                                | 17        |
| a) Der sachliche Geltungsbereich des TKG.....                      | 17        |
| b) Der persönliche Geltungsbereich des TKG.....                    | 18        |
| c) Die Abgrenzung zu Multimediadiensten.....                       | 19        |
| 4. Das Kriterium der Marktbeherrschung als Regulierungsansatz..... | 20        |
| III. Die Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV).....      | 22        |
| 1. Der Regelungsinhalt der TKV.....                                | 23        |
| 2. Der Anwendungsbereich der TKV.....                              | 24        |
| a) Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit.....  | 24        |
| b) Der Begriff des Kunden.....                                     | 25        |
| aa) Der Vertragspartner.....                                       | 25        |
| bb) Der Nutzer.....  | 26        |
| IV. Weitere Rechtsverordnungen zum TKG.....                        | 28        |
| 1. Die Telekommunikations-Universaldienstleistungsverordnung.....  | 28        |
| 2. Die Telekommunikations-Datenschutzverordnung.....               | 29        |

|   |           |
|---|-----------|
| V. Weitere rechtliche Rahmenbedingungen.....                        | 30        |
| 1. Allgemeine Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB).....  | 31        |
| 2. Die Vorschriften zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen.....        | 32        |
| 3. Die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen.....                     | 32        |
| 4. Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG).....                | 36        |
| VI. Europarecht.....  | 37        |
| VII. Internationales Privatrecht.....                               | 37        |
| <b>2. Teil: Der Verbraucherschutz in der Telekommunikation.....</b> | <b>41</b> |
| <b>A. Der Vertragsschluß.....</b>                                   | <b>41</b> |
| I. Die Informationspflichten.....                                   | 42        |
| 1. Die Informationspflichten nach § 27 TKV.....                     | 42        |
| a) Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit.....   | 43        |
| b) Zugänge zu festen öffentlichen Telekommunikationsnetzen.....     | 44        |
| c) Übertragungswege bei Marktbeherrschung.....                      | 44        |
| 2. Die Informationspflicht nach § 3 Abs. 5 TDSV.....                | 45        |
| 3. Die Informationspflichten nach § 312c BGB i.V.m. § 1 BGB-InfoV.. | 46        |
| a) Die Vorabinformationspflicht.....                                | 46        |
| b) Die Mitteilung in Textform.....                                  | 49        |
| II. Die Verwendung Allgemeiner Geschäftsbedingungen.....            | 50        |
| 1. Das Vorliegen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen.....          | 51        |
| 2. Die Einbeziehung und Änderung von AGB.....                       | 52        |
| a) Die Einbeziehung von AGB.....                                    | 52        |
| aa) Der Normalfall, § 305 Abs. 2 BGB.....                           | 53        |
| (1) Der ausdrückliche Hinweis auf die AGB.....                      | 53        |
| (2) Die Möglichkeit der Kenntnisnahme.....                          | 53        |
| (3) Das Einverständnis des Vertragspartners.....                    | 54        |
| bb) Die Ausnahmeregelung des § 305a Nr. 2 b) BGB.....               | 54        |
| (1) Die Erbringung auf bestimmte Weise.....                         | 54        |
| (2) Eine unverhältnismäßig schwierige Kenntnisverschaffung.....     | 55        |
| (3) Das Einverständnis des Vertragspartners.....                    | 56        |
| (4) Veröffentlichung im Amtsblatt der Regulierungsbehörde.....      | 56        |
| (5) Das Bereithalten der AGB in den Geschäftsstellen.....           | 56        |
| b) Die Änderung von AGB.....  | 57        |
| 3. Allgemeine AGB-Vorschriften.....                                 | 58        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4. Die Inhaltskontrolle nach §§ 307 - 309 BGB.....                  | 59        |
| a) Voraussetzungen der Inhaltskontrolle.....                        | 59        |
| b) Die Inhaltskontrolle nach § 307 BGB.....                         | 60        |
| 5. Die aufsichtsrechtliche Kontrolle über AGB (§ 23 TKG).....       | 63        |
| a) Die Voraussetzungen des Widerspruchsrechts.....                  | 63        |
| b) Die Ausübung des Widerspruchsrechts.....                         | 65        |
| 6. Veröffentlichungsfristen entgeltbezogener AGB.....               | 65        |
| a) Die Veröffentlichungsfrist (§ 29 Abs. 1 TKV).....                | 66        |
| b) Vorzeitige Veröffentlichungen (§ 29 Abs. 2 TKV).....             | 67        |
| <b>III. Weitere Unwirksamkeitsgründe.....</b>                       | <b>68</b> |
| 1. Allgemeine Nichtigkeitsgründe.....                               | 68        |
| 2. Spezialregelungen im Telekommunikationsrecht.....                | 69        |
| a) Der zwingende Mindestschutz der TKV (§ 1 Abs. 2 TKV).....        | 70        |
| b) Die Abweichung von genehmigten Entgelten (§ 29 TKG).....         | 70        |
| c) Die Vereinbarung nicht genehmigter Entgelte (§ 30 TKV).....      | 71        |
| d) Wettbewerbsbeschränkende Vereinbarungen (§ 38 TKG).....          | 73        |
| e) Nutzungsbeschränkende Vereinbarungen (§ 25 S. 4 TKV).....        | 74        |
| f) Die Unwirksamkeit widersprochener AGB (§ 23 Abs. 2 TKG).....     | 74        |
| <b>IV. Bedingungen für das Zustandekommen des Vertrages.....</b>    | <b>75</b> |
| 1. Die Vorlage einer Grundstückseigentümererklärung (§ 10 TKV)..... | 75        |
| 2. Bonitätsprüfung und Sicherheitsleistung.....                     | 75        |
| a) Die Bonitätsprüfung.....   | 76        |
| b) Die Sicherheitsleistung.....                                     | 77        |
| <b>V. Die Widerrufsrechte des Verbrauchers.....</b>                 | <b>78</b> |
| 1. Allgemeine Regelungen zum Widerrufsrecht (§ 355 BGB).....        | 78        |
| a) Die Ausübung des Widerrufs.....                                  | 79        |
| b) Widerrufsfrist und Belehrung.....                                | 80        |
| c) Die Folgen eines Widerrufs.....                                  | 81        |
| aa) Die Kosten der Rücksendung.....                                 | 82        |
| bb) Wertminderung und Haftung des Verbrauchers.....                 | 82        |
| 2. Das Widerrufsrecht nach § 312 Abs. 1 BGB.....                    | 83        |
| 3. Das Widerrufsrecht gemäß § 312d Abs. 1 BGB.....                  | 84        |
| <b>B. Die Regulierung der Leistungen des Anbieters.....</b>         | <b>87</b> |
| I. Der Universaldienst (§§ 17 ff. TKG; TUDLV).....                  | 87        |
| 1. Der Begriff der Universaldienstleistung.....                     | 89        |

|  |     |
|--|-----|
| 2. Die Auferlegung der Universaldienstverpflichtung.....               | 91  |
| a) Die Voraussetzungen einer Verpflichtung.....                        | 91  |
| b) Das Verfahren der Auferlegung (§ 19 TKG).....                       | 92  |
| 3. Inhalt und Folgen einer Universaldienstverpflichtung.....           | 93  |
| a) Umfang und Inhalt der Verpflichtung.....                            | 94  |
| b) Der Anspruch des Kunden (§ 9 Abs. 1 TKV).....                       | 95  |
| c) Die Sicherheitsleistung (§ 11 Abs. 1, 2 TKV).....                   | 96  |
| d) Leistungseinschränkungen (§ 6 Abs. 1, 2 TKV).....                   | 98  |
| e) Die Meldung der Umsätze (§ 22 TKG).....                             | 99  |
| f) Die Universaldienstleistungsabgabe (§ 21 TKG).....                  | 100 |
| 4. Die Sicherstellung des Universaldienstes (§§ 36, 23 TKV).....       | 100 |
| 5. Vorgehen des Verbrauchers bei einer Unterversorgung.....            | 101 |
| a) Die Einschaltung der Regulierungsbehörde.....                       | 101 |
| b) Die Klage gegen den Telekommunikationsanbieter.....                 | 102 |
| II. Die Regulierung des allgemeinen Netzzugangs.....                   | 102 |
| 1. Die Zugangsgewährungspflicht nach § 35 Abs. 1 TKG.....              | 103 |
| 2. Der Inhalt einer Zugangsvereinbarung (§ 35 Abs. 2 TKG).....         | 104 |
| 3. Die Leistungsmerkmale des allgemeinen Netzzugangs (§ 13 TKV).....   | 104 |
| 4. Schnittstellen und Übertragungswege (§§ 24 - 26 TKV).....           | 105 |
| 5. Die Einhaltung der ONP-Normen (§ 34 TKG).....                       | 107 |
| 6. Besondere Anforderungen an marktbeherrschende Anbieter.....         | 108 |
| a) Das Diskriminierungsverbot (§ 2 TKV).....                           | 108 |
| b) Das Entbündelungsgebot (§ 3 TKV).....                               | 109 |
| 7. Weitere Regelungen zum Netzzugang.....                              | 111 |
| III. Das Bereitstellen von Notrufmöglichkeiten (§ 13 TKG).....         | 112 |
| 1. Allgemeine Notrufmöglichkeiten (§ 13 Abs. 1 TKG).....               | 112 |
| 2. Besondere Notrufmöglichkeiten (§ 13 Abs. 2 TKG).....                | 112 |
| IV. Die Regelungen zu Teilnehmerrufnummern.....                        | 113 |
| 1. Zuteilung und Änderung (§ 20 TKV).....                              | 113 |
| a) Die Zuteilung von Teilnehmerrufnummern.....                         | 113 |
| b) Die Rechtsposition des Kunden nach einer Zuteilung.....             | 114 |
| c) Die Ausschußfristen für Einwendungen des Kunden.....                | 115 |
| 2. Persönliche Rufnummern.....   | 116 |
| 3. Die Rufnummernportabilität (§ 43 Abs. 5 TKG).....                   | 118 |
| V. Die freie Wahl des Verbindungsnetzbetreibers (§ 43 Abs. 6 TKG)..... | 120 |

|   |            |
|---|------------|
| VI. Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse und Auskunftsdienste.....       | 121        |
| 1. Die Eintragung in Verzeichnisse und Auskunftsdienste (§ 21 TKV)..... | 122        |
| 2. Die Überlassung von Teilnehmerverzeichnissen (§ 22 TKV).....         | 124        |
| 3. Die Pflicht zur Herausgabe von Daten.....                            | 125        |
| a) Lizenzpflichtige Anbieter (§ 12 TKG).....                            | 125        |
| b) Nicht lizenzpflichtige Anbieter (§ 21 Abs. 4 TKV).....               | 127        |
| VII. Die Regelungen zu Leistungsstörungen.....                          | 127        |
| 1. Mitteilungspflichten bei Leistungsstörungen (§ 6 Abs. 3 TKV).....    | 128        |
| a) Die längere Leistungsstörung.....                                    | 128        |
| b) Die voraussehbare Leistungsstörung.....                              | 129        |
| 2. Der Entstörungsdienst (§ 12 TKV).....                                | 129        |
| 3. Pflichten bei einer Abschaltung von Endeinrichtungen (§ 31 TKV) .    | 130        |
| 4. Qualitätskennwerte und Qualitätsberichterstattung.....               | 132        |
| VIII. Die Nutzung von Mehrwertdiensten.....                             | 132        |
| <b>C. Entgelt und Abrechnung.....</b>                                   | <b>135</b> |
| I. Entgelt und Entgeltforderung.....                                    | 135        |
| 1. Die Entgeltregulierung (§§ 23 ff. TKG; TEntgV).....                  | 135        |
| 2. Die Fälligkeit der Entgeltforderung.....                             | 137        |
| a) Die Entstehung des Anspruchs.....                                    | 138        |
| b) Fälligkeitsklauseln und Verjährungsbeginn.....                       | 139        |
| 3. Die Verbindungspreisberechnung (§ 5 TKV).....                        | 139        |
| II. Die Sicherstellung eines Entgeltlimits (§ 18 TKV).....              | 140        |
| 1. Die Voraussetzungen der Sicherstellung des Entgeltlimits.....        | 141        |
| a) Telekommunikationsdienstleistungen.....                              | 141        |
| b) Anspruchsberechtigte und -verpflichtete.....                         | 143        |
| c) Die Angabe eines Entgeltlimits.....                                  | 146        |
| 2. Die Kosten des Entgeltlimits.....                                    | 147        |
| 3. Die Umsetzung der Entgeltvorgabe.....                                | 147        |
| III. Rechnung und Einzelverbindungsnauchweis.....                       | 149        |
| 1. Die Gesamtrechnung (§ 15 TKV).....                                   | 149        |
| a) Der Anspruch auf Erstellung einer Gesamtrechnung.....                | 150        |
| b) Die Anspruchsvoraussetzungen.....                                    | 151        |
| c) Der Inhalt der Rechnung.....   | 152        |
| aa) Angaben zu einzelnen Anbietern.....                                 | 153        |
| bb) Die Verbindungen.....   | 153        |
| cc) Die Gesamthöhe der Entgeltforderungen einzelner Anbieter....        | 156        |

|  |     |
|--|-----|
| dd) Der Ausweis einer Gesamtrechnungssumme.....                    | 156 |
| ee) Die Auflistung der Einzelprodukte der Anbieter.....            | 157 |
| ff) Der Einzelverbindungs nachweis auf Verlangen des Kunden.....   | 158 |
| gg) Die Angabe einer einheitlichen Bankverbindung.....             | 158 |
| hh) Hinweise zur Erhebung von Einwendungen.....                    | 159 |
| 2. Der Einzelverbindungs nachweis (§ 14 TKV).....                  | 160 |
| a) Der Zweck des Einzelverbindungs nachweises.....                 | 160 |
| b) Die Anspruchsvoraussetzungen.....                               | 162 |
| c) Der Anspruchsinhalt.....  | 163 |
| aa) Die einzelnen Daten des Einzelverbindungs nachweises.....      | 164 |
| (1) Datum und Anschlußnummer des Kunden.....                       | 164 |
| (2) Die Zielrufnummer.....   | 165 |
| (3) Tarifeinheiten oder Entgelt für das Einzelgespräch.....        | 166 |
| (4) Beginn, Ende und Dauer des Anrufs.....                         | 166 |
| (5) Feste kostenpflichtige Entgelte und kostenfreie Entgelte.....  | 167 |
| bb) Der Ausweis von Verbindungsdaten anderer Anbieter.....         | 167 |
| cc) Die Kostenfreiheit.....  | 169 |
| d) Die Abgrenzung zum Komfort-Einzelverbindungs nachweis.....      | 171 |
| e) Die Positivliste der Regulierungsbehörde.....                   | 172 |
| IV. Die Zahlung und ihre Rechtswirkungen.....                      | 173 |
| 1. Die schuldbefreiende Wirkung von Zahlungen.....                 | 173 |
| 2. Die Folgen einer Teilzahlung auf eine Rechnung.....             | 174 |
| 3. Das Inkasso durch Teilnehmernetzbetreiber.....                  | 175 |
| a) Vereinbarungen zur Inkassotätigkeit eines Anbieters.....        | 176 |
| b) Die Pflicht zum Inkasso .....                                   | 176 |
| V. Einwendungen des Verbrauchers und Beweislast.....               | 177 |
| 1. Die kostenfreie Servicenummer des Anbieters.....                | 178 |
| 2. Das Erheben von Einwendungen.....                               | 178 |
| 3. Das Verfahren bei Einwendungen (§ 16 Abs. 1 TKV).....           | 179 |
| a) Der Kreis der Verpflichteten.....                               | 180 |
| b) Die Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens.....              | 180 |
| c) Technische Prüfung und Dokumentation.....                       | 181 |
| 4. Der Nachweis der Entgeltforderung.....                          | 182 |
| a) Die Beweislastverteilung (§ 16 Abs. 2, 3 TKV).....              | 183 |
| aa) Der Nachweis der Einzelverbindungen.....                       | 183 |
| bb) Die mangelfreie technische Erbringung.....                     | 185 |
| cc) Die weitere Verteilung der Beweislast.....                     | 186 |
| b) Die Entgeltermittlung bei unklarer Forderungshöhe (§ 17 TKV)... | 187 |

|  |            |
|--|------------|
| VI. Die Sperre durch den Anbieter (§ 19 TKV).....          | 188        |
| 1. Die angedrohte Sperre mit Wartefrist.....               | 189        |
| 2. Die sofortige Sperre.....                               | 191        |
| 3. Die Beschränkung und Aufhebung von Sperren.....         | 192        |
| <b>D. Die Vertragsbeendigung.....</b>                      | <b>195</b> |
| I. Die Weiterleitung der Kündigung (§ 13 Abs. 5 TKV).....  | 195        |
| II. Das Sonderkündigungsrecht nach § 9 Abs. 2 TKV.....     | 196        |
| III. Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund.....          | 196        |
| IV. Vertragliche Bestimmungen zur Kündigung .....          | 198        |
| <b>E. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis.....</b>          | <b>199</b> |
| I. Der Schutz des Fernmeldegeheimnisses (§ 85 TKG).....    | 199        |
| 1. Der Schutzbereich des Fernmeldegeheimnisses.....        | 199        |
| 2. Der Kreis der Verpflichteten.....                       | 200        |
| 3. Einzelne Pflichten.....                                 | 202        |
| 4. Sanktionen.....   | 203        |
| 5. Die Überwachung der Telekommunikation.....              | 203        |
| II. Der Datenschutz (§ 89 TKG).....                        | 205        |
| 1. Der Schutzzumfang (§§ 1, 2 TDSV).....                   | 206        |
| 2. Die verpflichteten Anbieter (§ 1 Abs. 1 TDSV).....      | 207        |
| 3. Die Grundsätze der Datenverarbeitung (§ 3 TDSV).....    | 208        |
| a) Datenvermeidung und Zweckbindung.....                   | 208        |
| b) Die Einwilligung des Kunden .....                       | 209        |
| c) Die Koppelungsverbote (§ 3 Abs. 2 TDSV).....            | 210        |
| 4. Einzelne Regelungen zur Datenverarbeitung.....          | 211        |
| a) Die Grundsätze bei Bestandsdaten (§ 5 TDSV).....        | 211        |
| aa) Die Nutzung für das Vertragsverhältnis zum Kunden..... | 211        |
| bb) Die Nutzung für andere Zwecke.....                     | 212        |
| b) Die Grundsätze bei Verbindungsdaten (§ 6 TDSV).....     | 212        |
| aa) Die Nutzung für das Vertragsverhältnis.....            | 213        |
| bb) Die Nutzung für andere Zwecke.....                     | 213        |
| c) Entgeltermittlung und Abrechnung (§ 7 TDSV).....        | 214        |
| aa) Der Umfang der Daten.....                              | 214        |
| bb) Die Speicherung und Löschung von Daten.....            | 215        |

|   |            |
|---|------------|
| d) Der Einzelverbindungs nachweis (§ 8 TDSV).....                     | 216        |
| aa) Die Informierung anderer Nutzer.....                              | 217        |
| bb) Verbindungen zu Beratungsstellen.....                             | 217        |
| e) Kundenkarten (§ 8 Abs. 3 TDSV).....                                | 219        |
| f) Störungen und Mißbrauch (§ 9 TDSV).....                            | 219        |
| g) Die Zwischenspeicherung (§ 16 TDSV).....                           | 220        |
| 5. Die Offenbarung und Weitergabe von Daten.....                      | 221        |
| a) Die Mitteilung von Daten an Nutzer.....                            | 222        |
| aa) Die Herausgabe von Kundenverzeichnissen (§ 13 TDSV).....          | 222        |
| bb) Die Telefonauskunft (§ 14 TDSV).....                              | 223        |
| (1) Die Auskunftserteilung über eine Rufnummer.....                   | 223        |
| (2) Die erweiterte Auskunft.....                                      | 224        |
| cc) Übermittlung / Unterdrückung der Rufnummer (§ 11 TDSV). ..        | 224        |
| (1) Die Unterdrückung der Nummer des Anrufenden.....                  | 225        |
| (2) Die Unterdrückung der Nummer des Angerufenen.....                 | 226        |
| (3) Der generelle Ausschluß einer Übermittlung.....                   | 226        |
| (4) Die generelle Übermittlung an Notrufstellen.....                  | 227        |
| dd) Belästigungs- oder Drohanrufe (§ 10 TDSV).....                    | 227        |
| (1) Die Voraussetzungen einer Auskunftserteilung .....                | 228        |
| (2) Der Umfang der Auskunftserteilung.....                            | 228        |
| (3) Die Information des betroffenen Anschlußinhabers.....             | 229        |
| b) Die Weitergabe an andere Diensteanbieter und ähnliche Stellen..... | 229        |
| aa) Die Übermittlung an andere Diensteanbieter.....                   | 229        |
| bb) Die Übermittlung an Dritte.....                                   | 230        |
| cc) Die Übermittlung an ausländische Stellen.....                     | 231        |
| <b>F. Konfliktlösung und Sanktionen.....</b>                          | <b>233</b> |
| I. Die vorsorgliche Beweissicherung.....                              | 233        |
| II. Die Sanktionierung von Verstößen.....                             | 233        |
| 1. Die Ordnungswidrigkeit (§ 96 TKG).....                             | 234        |
| 2. Die Verletzung des Fernmeldegeheimnisses (§ 206 StGB).....         | 234        |
| III. Haftung des Anbieters und Ansprüche des Verbrauchers.....        | 235        |
| 1. Die Ansprüche eines Verbrauchers.....                              | 235        |
| a) Die Ansprüche aus § 40 TKG.....                                    | 235        |
| aa) Der Schadensersatzanspruch.....                                   | 236        |
| bb) Der Unterlassungsanspruch.....                                    | 237        |
| b) Weitere Ansprüche.....   | 238        |



|   |            |
|---|------------|
| 2. Der Inhalt des Schadensersatzanspruches.....                     | 239        |
| a) Der ersatzfähige Schaden.....                                    | 239        |
| b) Die Haftungsbeschränkungen nach § 7 Abs. 2 TKV.....              | 240        |
| aa) Die Haftungsbeschränkung gegenüber Verbrauchern.....            | 240        |
| bb) Die Haftungsbeschränkung gegenüber anderen Anbietern .....      | 241        |
| 3. Die Beweislastverteilung.....                                    | 243        |
| 4. Die Verjährung (§ 8 TKV, BGB).....                               | 244        |
| IV. Die Einschaltung der Regulierungsbehörde.....                   | 244        |
| 1. Der Verbraucherservice der Regulierungsbehörde.....              | 245        |
| 2. Das Verfahren bei einer Zugangsbeschränkung (§ 34 Abs. 1 TKV)... | 245        |
| 3. Das Schlichtungsverfahren nach § 35 TKV .....                    | 246        |
| a) Die Zulässigkeit der Anrufung.....                               | 246        |
| b) Zuständigkeit und Verfahrenseinleitung.....                      | 247        |
| c) Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens.....                   | 248        |
| d) Der Verfahrensablauf.....  | 249        |
| e) Der Verfahrensabschluß.....                                      | 250        |
| V. Rechtsschutzmöglichkeiten.....                                   | 251        |
| 1. Zivilrechtliche Streitigkeiten.....                              | 251        |
| 2. Verwaltungsrechtliche Streitigkeiten.....                        | 252        |
| VI. Klagemöglichkeiten von Verbraucherschutzverbänden.....          | 252        |
| 1. Die Verwendung mißbräuchlicher AGB (§ 1 UKlaG).....              | 254        |
| 2. Unlauterer Wettbewerb (§ 13 UWG).....                            | 255        |
| 3. Verstöße gegen Verbraucherschutzgesetze (§ 2 UKlaG).....         | 256        |
| <b>Zusammenfassung.....</b>   | <b>259</b> |
| <b>Stichwortverzeichnis.....</b>                                    | <b>261</b> |