

Inhaltsübersicht

Vorwort	VII
Inhalt.....	XI
Einleitung	1
A. <i>Problemaufriss</i>	1
B. <i>Gang der Darstellung</i>	6
C. <i>Ziel der Arbeit</i>	7
D. <i>Themenabgrenzung</i>	8
Erster Teil – Grundlagen und Begriffsbestimmungen	9
A. <i>Notwendigkeit und Ziele des Verbraucherschutzes im Telekommunikationsrecht</i>	9
B. <i>Entwicklung des Verbraucherschutzes im Telekommunikationsrecht</i>	10
C. <i>Die Rolle der BNetzA bei der Sicherung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten</i>	15
D. <i>Die Rolle des GEREK beim telekommunikationsrechtlichen Verbraucherschutz</i>	22
E. <i>Grundzüge der Verträge zwischen Anbietern und Verbrauchern</i>	23
Zweiter Teil – Verbraucherschutz bei Telekommunikationsverträgen	37
A. <i>Verhältnis des allgemeinen Zivilrechts zu den §§ 43a ff. TKG</i>	38
B. <i>Vertragsgestaltung und Rechtsprobleme bei den wichtigsten Vertragsgegenständen</i>	38
C. <i>Sicherung von Transparenz bei Vertragsabschluss und Vertragsdurchführung</i>	63
Dritter Teil – Schutz der Verbraucher vor überhöhten Entgelten	83
A. <i>Transparenz und Übersichtlichkeit der Rechnungsinhalte</i>	84
B. <i>Hinweispflichten des Anbieters zur Vermeidung unerwartet hoher Rechnungen</i>	87
C. <i>Rechtliche Probleme bei der Beanstandung der Abrechnung durch den Verbraucher</i>	101
D. <i>Bedürfnis eines Widerspruchsrechts gegen die einheitliche Rechnungsstellung</i>	121

E. Sonstige verbraucherschützende Regelungen für die Rechnungserstellung.....	127
Vierter Teil – Rechte der Verbraucher bei Anbieterwechsel und Umzug	131
A. Ablauf des Anbieterwechsels	132
B. Schadensersatz bei fehlgeschlagenem Anbieterwechsel	139
C. Rufnummernmitnahme beim Anbieterwechsel.....	150
D. Rechte der Verbraucher beim Wohnsitzwechsel	154
Fünfter Teil – Rufnummernbezogener Verbraucherschutz	161
A. Überblick über die §§ 66a ff. TKG	161
B. Verbraucherschutz beim Einsatz von Warteschleifen	166
Sechster Teil – Netzneutralität und ihre Bedeutung für den telekommunikationsrechtlichen Verbraucherschutz	185
A. Stand der Diskussion zur Netzneutralität	185
B. Was bedeutet Netzneutralität?	188
C. Grenzen für Differenzierungen bei der Datenübertragung.....	199
D. Zusammenfassung.....	219
Siebter Teil – Fazit	223
Achter Teil – Zusammenfassung der Ergebnisse in Thesen	227
Abkürzungen	231
Literatur	235

Inhalt

Vorwort	VII
Inhaltsübersicht	IX
Einleitung	1
A. Problemaufriss	1
B. Gang der Darstellung	6
C. Ziel der Arbeit	7
D. Themenabgrenzung	8
Erster Teil – Grundlagen und Begriffsbestimmungen	9
A. Notwendigkeit und Ziele des Verbraucherschutzes im Telekommunikationsrecht	9
B. Entwicklung des Verbraucherschutzes im Telekommunikationsrecht.....	10
I. Von der TKV zum TKG	11
II. Die Systematik der Regelungen zum Kundenschutz im TKG.....	12
III. Reform des Verbraucherschutzes im TKG durch die TKG-Novelle 2012	13
C. Die Rolle der BNetzA bei der Sicherung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten	15
I. Der Verbraucherservice der BNetzA	15
II. Maßnahmen nach § 126 TKG	16
III. Schlichtungsverfahren, § 47a TKG	17
IV. Mediation, § 124 TKG	20
V. Zwischenergebnis	22
D. Die Rolle des GEREK beim telekommunikationsrechtlichen Verbraucherschutz	22
E. Grundzüge der Verträge zwischen Anbietern und Verbrauchern	23
I. Verträge über Telekommunikationsleistungen	24
1. Wichtige Begriffe des TKG	25
a) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten	25
b) Teilnehmer, Verbraucher und Endnutzer	25
c) Mehrwertdienste	28
d) Betreibervorauswahl und Betreiberauswahl	29
2. Vertragstypologie von Telekommunikationsverträgen	30
a) Festnetz	30
b) Mobilfunk	31

c) Internet.....	32
II. Grundsätze der Rechnungsstellung und der verschiedenen Abrechnungsarten.....	34
a) Online-Billing.....	35
b) Offline-Billing.....	36
Zweiter Teil – Verbraucherschutz bei Telekommunikationsverträgen	37
A. <i>Verhältnis des allgemeinen Zivilrechts zu den §§ 43a ff. TKG</i>	38
B. <i>Vertragsgestaltung und Rechtsprobleme bei den wichtigsten Vertragsgegenständen</i>	38
I. Typische Bestandteile von Telekommunikationsverträgen	39
II. Verwendung und Einbeziehung von AGB.....	39
III. Leistungsbeschreibungen und Preisvereinbarungen	41
IV. Sonstige Vertragsbestandteile	43
V. Ausgestaltung der Zahlungspflichten.....	43
1. Rechtliche Zulässigkeit von Preisänderungsklauseln bei Verträgen mit Verbrauchern	43
a) Konkrete Beschreibung der möglichen Preiserhöhungsfaktoren	44
b) Nachträgliche Äquivalenzstörung oder Vertragslücke aufgrund der Unwirksamkeit einer Klausel	45
c) Keine Kompensation der Unangemessenheit durch Kündigungsrecht bei einer Preiserhöhung um 5 % oder mehr	46
d) Keine Kompensation der Unangemessenheit durch eine Widerspruchslösung mit Zustimmungsfiktion.....	46
e) Einräumung eines Kündigungsrechts bei zulässigen Preisanpassungsklauseln	47
2. Rechte der Verbraucher bei Sperren.....	47
a) Sperrmöglichkeiten des Anbieters nach § 45k TKG.....	48
aa) Erweiterung des Anwendungsbereich auf den Mobilfunk	49
bb) Anwendung von § 45k TKG durch den BGH vor der TKG-Novelle	49
cc) Bewertung	51
b) Sperrklauseln in Access-Provider-Verträgen	51
VI. Ausgestaltung der Telekommunikationsleistung	52
1. Leistungsänderungsklauseln	52
2. Verfügbarkeitsklauseln	54
VII. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung	54
1. Kündigung.....	55
a) Außerordentliche Kündigung.....	55
b) Klauseln zum außerordentlichen Kündigungsrecht bei rechtswidrigem Verhalten des Verbrauchers	56

2.	Laufzeitklauseln und Vertragslaufzeiten	57
a)	Laufzeitklauseln	58
b)	Die Regelung des § 43b TKG zur Vertragslaufzeit und ihre Folgen für den Verbraucher	58
aa)	Verträge mit einer anfänglicher Mindestlaufzeit von 24 Monaten	58
bb)	Verträge mit einer Höchstlaufzeit von zwölf Monaten	59
cc)	Rechtliche Zulässigkeit einer automatischen Vertragsverlängerung	61
dd)	Stellungnahme	62
C.	<i>Sicherung von Transparenz bei Vertragsabschluss und Vertragsdurchführung</i>	63
I.	Die Informationspflichten des § 43a TKG	64
1.	Anforderungen an die vertraglichen Informationen	65
a)	Adressaten der Regelung	65
b)	Obligatorische Informationen	65
c)	Stellungnahme	67
2.	„Bis-zu-Problematik“ bei der Angabe der Dienstqualität	69
a)	Gesetzliche Vorgaben zur Angabe der Dienstqualität	69
b)	Festlegungen zu den erforderlichen Angaben zur Dienstqualität durch die BNetzA	70
c)	Umsetzung der neuen Regelungen zu den Angaben der Dienstqualität durch die Anbieter	71
aa)	Verhältnis zwischen der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich erzielbaren Dienstqualität nach Inkrafttreten der TKG-Reform 2012	71
bb)	Transparente Angaben zur Dienstqualität in Endkundenverträgen nach der TKG-Reform	72
d)	Potentielle Maßnahmen zur Schaffung größerer Transparenz bei Verträgen mit Verbrauchern	73
aa)	Kontrolle der Datenübertragungsrate durch den Anbieter	74
bb)	Kontrolle der Datenübertragungsrate durch den Endkunden	74
cc)	Rechtliche Ausgestaltung der Transparenzmaßnahmen	75
dd)	Stellungnahme	75
e)	Zwischenergebnis	76
II.	Ausgestaltung der Transparenzpflichten im Verordnungswege de lege ferenda	78
1.	Rechtsverordnungsermächtigung nach § 45n TKG	78
2.	Stellungnahme	80
III.	Rechtsfolgen und Rechtsschutzmöglichkeiten des Verbrauchers bei Verstößen gegen die Informationspflichten	80

Dritter Teil – Schutz der Verbraucher vor überhöhten Entgelten	83
<i>A. Transparenz und Übersichtlichkeit der Rechnungsinhalte</i>	<i>84</i>
I. Informations- und Hinweispflichten des Anbieters bei der einheitlichen Rechnungsstellung.....	84
II. Regelungen zur Erfüllung, § 45h Abs. 1 S. 3 und Abs. 2 TKG.....	86
<i>B. Hinweispflichten des Anbieters zur Vermeidung unerwartet hoher Rechnungen.....</i>	<i>87</i>
I. Herleitung der Hinweispflichten.....	88
II. Erscheinungsformen der Hinweispflichten in der Rechtsprechung.....	90
1. Hinweispflichten bei auffällig hoher Rechnung wegen eines ständig mit dem Internet verbundenen Routers.....	90
2. Hinweispflichten bei auffälligem Nutzungsverhalten vor Erreichen eines bestimmten Kreditlimits.....	93
3. Hinweispflichten bei zusätzlichem Leistungsangebot nach Vertragsbeginn.....	94
III. Stellungnahme.....	95
1. Bewertung der Rechtsprechung zu den Hinweispflichten.....	95
2. Notwendigkeit einer gesetzlichen Verpflichtung der Anbieter zu Warnhinweisen	97
<i>C. Rechtliche Probleme bei der Beanstandung der Abrechnung durch den Verbraucher</i>	<i>101</i>
I. Beanstandungsmodalitäten nach § 45i Abs. 1 TKG	101
1. Beanstandungsfrist.....	101
2. Begründung und Form der Beanstandung.....	102
II. Rechtsfolgen der Beanstandung.....	103
1. Entgeltnachweis und technische Prüfung.....	103
2. Auswirkung auf Ansprüche des Anbieters aus Verzug	104
3. Wegfall der Nachweispflicht	104
III. Beweis- und Zurechnungsfragen nach der Beanstandung	105
1. Beweislastverteilung gem. § 45i Abs. 3 TKG	105
2. Rechtsfolgen bei unaufklärbarem Verbindungsaufkommen	108
3. Rechtliche Probleme bei der Zurechnung der Anschlussnutzung, § 45i Abs. 4 TKG.....	108
a) Beweislast des Teilnehmers	108
b) Zurechnung der Anschlussnutzung unter Anwendung des Maßstabs von § 276 BGB	109
c) Entgeltpflicht und Zurechnung bei technischen Störungen in der Sphäre des Teilnehmers	109
d) Zurechnungsprobleme bei der Anschlussnutzung durch Dritte..	111
e) Stellungnahme	113

4. Die Reichweite der Zurechnungsmaßstäbe von § 45i Abs. 4 TKG bei der Abrechnung von Mehrwertdiensten	114
a) Problemstellung	115
b) § 45i Abs. 4 TKG ist auf das Zustandekommen von Dauerschuldverhältnissen über Mehrwertdienste nicht anwendbar	117
c) § 45i Abs. 4 TKG ist auf das Zustandekommen von Dauerschuldverhältnissen über Mehrwertdienste anwendbar	118
d) Stellungnahme	120
<i>D. Bedürfnis eines Widerspruchsrechts gegen die einheitliche Rechnungsstellung</i>	<i>121</i>
I. Die einheitliche Rechnungsstellung sollte zur Disposition des Verbrauchers stehen	123
II. Die einheitliche Rechnungsstellung sollte nicht disponibel sein	124
III. Stellungnahme	125
<i>E. Sonstige verbraucherschützende Regelungen für die Rechnungserstellung</i>	<i>127</i>
I. Vorausbezahlte Leistungen, § 45f TKG	127
II. Verbindungspreisberechnung, § 45g TKG	128
Vierter Teil – Rechte der Verbraucher bei Anbieterwechsel und Umzug	131
<i>A. Ablauf des Anbieterwechsels</i>	<i>132</i>
I. Informationspflicht des Anbieters nach § 43a Abs. 1 Nr. 8 TKG	132
II. Grundsatz des unterbrechungsfreien Anbieterwechsels	133
III. Entgeltspflicht des Teilnehmers beim Anbieterwechsel und Sanktionen bei Verzögerungen im Wechselprozess	134
IV. Befugnis der BNetzA zur Festlegung von weiteren Einzelheiten des Anbieterwechsels	136
V. Stellungnahme	137
<i>B. Schadensersatz bei fehlgeschlagenem Anbieterwechsel</i>	<i>139</i>
I. Mögliche Rechtsfolgen bei Versorgungsunterbrechungen	139
II. Ersatzfähigkeit des Nutzungsausfalls von Internet, Telefon und Telefax bei einem Anbieterwechsel	141
1. Ersatz von Nutzungsausfallschäden nur im Ausnahmefall	141
2. Nutzungsausfall des Faxgeräts	142
3. Nutzungsausfall des Festnetztelefonanschlusses	143
4. Nutzungsausfall des Internetanschlusses	143
III. Meinungsstand in der Literatur	145
IV. Stellungnahme	146
1. Bewertung der BGH-Entscheidung	146

2. Mobiltelefon und Smartphone als den Nutzungsausfallschaden ausschließende Ersatzgegenstände	148
3. Auswirkungen der Entscheidung auf Versorgungsunterbrechungen beim Anbieterwechsel	149
C. Rufnummernmitnahme beim Anbieterwechsel	150
I. Anspruch auf Rufnummernmitnahme	151
II. Rechtsfolgen bei gescheiterter Rufnummernmitnahme	152
1. Zurückbehaltungsrecht	152
2. Recht zur außerordentlichen Kündigung	153
III. Stellungnahme	153
D. Rechte der Verbraucher beim Wohnsitzwechsel	154
I. Leistungserbringung am neuen Wohnort	155
II. Sonderkündigungsrecht des Verbrauchers	156
III. Kündigungszeitpunkt	157
IV. Stellungnahme	158
Fünfter Teil – Rufnummernbezogener Verbraucherschutz	161
A. Überblick über die §§ 66a ff. TKG	161
I. Pflicht zur Preisangabe, -ansage und -anzeige nach §§ 66a und 66b TKG	162
II. Vorschriften zur Preisbegrenzung nach §§ 66d bis 66f und § 66j TKG	163
III. Rechtsfolgen bei Verstößen und Befugnisse der BNetzA	165
B. Verbraucherschutz beim Einsatz von Warteschleifen	166
I. Die Begriffsdefinitionen in § 3 Nr. 30c TKG	167
1. Vorliegen einer Warteschleife	167
2. Dauer der Warteschleife	168
a) Persönliche Bearbeitung	168
b) Bearbeitung mittels eines automatisierten Dialogs	168
c) Besonderheiten bei der nachgelagerten Warteschleife	169
3. Bitte um Rückruf als Warteschleife	169
4. Weitervermittlung bei Auskunftsdiensten	170
II. Schutz der Verbraucher vor unangemessen hohen Kosten beim Einsatz von Warteschleifen nach § 66g Abs. 1 TKG	171
1. Anrufe zu entgeltfreien Rufnummern	171
2. Anrufe zu ortsgebundenen Rufnummern	171
3. Anruf zu Rufnummern für mobile Dienste	172
4. Anrufe mit Festpreis	173
5. Kostenfreie Warteschleife bei sonst kostenpflichtigem Anruf	173
III. Schutz der Verbraucher vor unangemessen langen Warteschleifen nach § 66g Abs. 2 TKG	174

1. Ansaagepflicht über die voraussichtliche Dauer der Warteschleife nur in bestimmten Fällen	174
2. Information über Festpreis oder Kostenfreiheit der Warteschleife	175
IV. Umsetzung der neuen Regelungen	176
1. Umstellung der Abrechnungssysteme auf Offline-Billing	176
2. Schaffung neuer Rufnummerngassen	177
V. Adressaten des § 66g TKG	178
VI. Mögliche Rechtsfolgen bei unzulässigem Einsatz von Warteschleifen	179
1. Wegfall des Entgeltanspruchs nach § 66h Nr. 8 TKG	179
2. Rufnummernentzug nach § 67 Abs. 1 S. 4 TKG	180
3. Zwangsgeldbewehrte Unterlassungsanordnung nach § 126 Abs. 2 und 5 TKG	180
4. Ordnungswidrigkeiten nach § 149 Abs. 1 Nr. 13i und 13j TKG ...	180
VII. Stellungnahme	181

Sechster Teil – Netzneutralität und ihre Bedeutung für den telekommunikationsrechtlichen Verbraucherschutz	185
<i>A. Stand der Diskussion zur Netzneutralität</i>	<i>185</i>
<i>B. Was bedeutet Netzneutralität?</i>	<i>188</i>
I. Grundsätzliches	188
II. Technische Grundlagen der Datenübertragung im Internet und das Problem von Kapazitätsengpässen	189
III. Einsatz von Netzwerkmanagementtechniken und ihre Funktionsweise	191
IV. Gefährdung des Best-Effort-Standards durch QoS und Volumentarife	193
1. Einführung von Volumentarifen im Festnetzbereich	194
2. Ausgestaltung der Managed Services	195
3. Auswirkungen auf die Verbraucher	196
V. Stellungnahme	197
<i>C. Grenzen für Differenzierungen bei der Datenübertragung</i>	<i>199</i>
I. Erforderlichkeit einer gesetzlichen Festschreibung des Best-Effort-Prinzips aus Verbrauchersicht	199
II. Grenzen für Differenzierungen bei der Datenübertragung de lege lata	200
1. Netzneutralität als Regulierungsziel, § 2 Abs. 2 Nr. 1 S. 2 TKG ...	201
2. Transparenz- und Informationsvorgaben nach § 43a TKG	201
3. Rahmenregelungen zur Netzneutralität, § 41a TKG	203
a) Festlegungen zur diskriminierungsfreien Datenübermittlung im Verordnungswege nach § 41a Abs. 1 TKG	203

b) Aufstellung von Mindeststandards der Dienstqualität nach § 41a Abs. 2 TKG.....	205
aa) Befugnis der BNetzA.....	205
bb) Konkretisierungen für die Festlegung von Mindeststandards durch das GEREK.....	205
cc) Bewertung durch die Literatur und die BNetzA.....	207
4. Stellungnahme.....	207
5. Zwischenergebnis	211
III. Regelungspläne auf unionsrechtlicher Ebene zur Sicherung der Netzneutralität	212
VI. Gesetzliche Festschreibung der Netzneutralität in den Niederlanden	212
1. Grundsätzlich keine Kontrolle des Datenverkehrs	213
2. Beeinflussung des Datenverkehrs nur in Ausnahmefällen.....	213
V. Grenzen für Differenzierungen bei der Datenübertragung de lege ferenda	214
1. Der zweite Entwurf einer Netzneutralitätsverordnung des Bundeswirtschaftsministeriums (NNVO-E) vom 31.7.2013.....	215
a) Festlegung von Grundsätzen der Netzneutralität	215
b) Anforderungen an die inhaltsneutrale Datenübermittlung.....	216
c) Bewertung des Entwurfs	217
2. Erlass einer Rechtsverordnung nach § 45n Abs. 4 Nr. 4 TKG.....	219
D. Zusammenfassung.....	219
Siebter Teil – Fazit	223
Achter Teil – Zusammenfassung der Ergebnisse in Thesen	227
Abkürzungen	231
Literatur	235