

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	XIII
A. Einleitung	1
B. Kundenschutz	3
I. Allgemeine Kundenschutzvorschriften (§§ 51 ff. TKG)	5
1. Anwendungsbereich	5
a) Telekommunikationsdienste (§ 3 Nr. 61 TKG)	5
aa) Erfasste Dienste	6
bb) Ausgenommene Dienste	9
cc) Erbringung über Telekommunikationsnetze	9
dd) Regelmäßig entgeltliche Erbringung	10
ee) Exkurs: OTT-Dienste	10
b) Verpflichtete	12
aa) Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze	12
bb) Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste	13
c) Begünstigte	17
aa) Endnutzer (§ 3 Nr. 13 TKG)	17
bb) Verbraucher (Art. 2 Nr. 15 des Kommunikationskodex)	19
d) Besondere Regelungen zum Geltungsbereich (§ 71 Abs. 2 bis 4, § 66 Abs. 1 TKG)	20
aa) Sicherstellungsverpflichtung bei Miet- oder Pachtverträgen (§ 71 Abs. 2 TKG)	20
bb) Begrenzung des Kreises der verpflichteten Personen: Kleinstunternehmen bei nummernunabhängigen interpersonellen Telekommunikationsdiensten (§ 71 Abs. 4 TKG)	21
cc) Erweiterung des Kreises der geschützten Personen: Anwendung auf Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (§ 71 Abs. 3 TKG)	22
dd) Erweiterung des sachlichen Anwendungsbereichs: Angebotspakete (§ 66 Abs. 1 TKG)	24
2. Vorvertragliche Verpflichtungen	24
a) Allgemeines Diskriminierungsverbot (§ 51 Abs. 1 TKG)	25
b) Berücksichtigung der Interessen von Endnutzern mit Behinderungen (§ 51 Abs. 2 bis 4 TKG)	25

VII

c) Allgemeine Informationspflichten (§ 52 TKG)	27
aa) Veröffentlichung aktueller Informationen (§ 52 Abs. 1 bis 3 TKG)	28
bb) Weitere Ausgestaltung und Ergänzung durch Verordnungsrecht (§ 52 Abs. 4 bis 6 TKG, TKTransparenzV)	30
aaa) Verordnungsermächtigung (§ 52 Abs. 4 bis 6 TKG)	30
bbb) TKTransparenzV	31
(1) Produktinformationsblatt (§§ 1 bis 3 TKTransparenzV)	32
(2) Vertragsverhältnisbezogene Informationspflichten (§ 4 TKTransparenzV)	36
(3) Angebot zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate (§§ 6 bis 9 TKTransparenzV)	37
(4) Einrichtung zur Kostenkontrolle (§ 10 TKTransparenzV)	39
cc) Veröffentlichungsbefugnis der Bundesnetzagentur (§ 52 Abs. 7 TKG)	40
d) Neu: Unabhängige Vergleichsinstrumente (§ 53 TKG)	40
e) Informationspflicht zu Beschwerdeverfahren und barrierefreie Ausgestaltung der Verfahren (§ 67 Abs. 1 TKG)	43
f) Zugang zu vorausbezahlten Diensten (§ 64 Abs. 1 bis 3 TKG)	43
3. Vertragsschlussbezogene Verpflichtungen	44
a) Informationsanforderungen vor Vertragsschluss (§ 54 Abs. 1 und 2, § 55 TKG)	44
aa) Allgemeine Informationen (§ 54 Abs. 1 Var. 1 TKG)	45
bb) Telekommunikationsspezifische Informationen (§ 54 Abs. 1 Var. 2, § 55 Abs. 1 bis 3 TKG)	46
aaa) Wesentliche Dienstmerkmale	47
bbb) Preise für die Nutzung des Dienstes	47
ccc) Vertragsdauer	48
ddd) Sonstige Informationen	49
eee) Festlegung durch die Bundesnetzagentur (§ 55 Abs. 4 TKG)	50
cc) Formelle Vorgaben für die Informationsbereitstellung (§ 54 Abs. 1 Var. 1 TKG)	51
b) Neu: Vertragszusammenfassung (§ 54 Abs. 3 TKG)	52

c)	Anfängliche Vertragslaufzeit (§ 56 Abs. 1 und 2 TKG)	56
aa)	Begrenzung der anfänglichen Vertragslaufzeit auf 24 Monate (§ 56 Abs. 1 S. 1 TKG)	56
bb)	Verpflichtung zum Angebot eines Vertrags mit einer anfänglichen Laufzeit von höchstens zwölf Monaten (§ 56 Abs. 1 S. 2 TKG)	57
cc)	Ausnahme bei bloßer Herstellung einer physischen Verbindung (§ 56 Abs. 2 TKG).	58
d)	Neu: Vertragslaufzeit bei Bestellung zusätzlicher Dienste oder Endgeräte (§ 66 Abs. 3 TKG)	59
4.	Verpflichtungen während der Vertragsdurchführung	60
a)	Neu: Einseitige Änderung der Vertragsbedingungen (§ 57 Abs. 1 und 2 TKG)	60
aa)	Unterrichtungspflicht (§ 57 Abs. 2 TKG)	60
bb)	Sonderkündigungsrecht (§ 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG)	61
b)	Neu: Pflicht zur Beratung über den besten Tarif (§ 57 Abs. 3 TKG)	62
c)	Neu: Minderungs- und Kündigungsrecht bei gravieren- den Leistungsdefiziten (§ 57 Abs. 4 und 5 TKG)	63
aa)	Gravierende Leistungsdefizite als Voraussetzung für Minderung und Kündigung	63
bb)	Minderungsrecht	67
cc)	Kündigungsrecht	70
d)	Neu: Entstörung (§ 58 Abs. 1 bis 3 und 5 TKG)	70
aa)	Anspruch auf Entstörung (§ 58 Abs. 1 und 2 TKG) . .	71
bb)	Ausfallentschädigung (§ 58 Abs. 3 TKG)	72
cc)	Festlegungskompetenz der Bundesnetzagentur (§ 58 Abs. 5 TKG)	74
e)	Neu: Kundendienst- und Installationstermine (§ 58 Abs. 2, 4 und 5 TKG)	75
f)	Sperre zum Schutz vor Kosten (§ 61 Abs. 1 und 2 TKG)	76
aa)	Netzseitige Sperre für bestimmte Rufnummern- bereiche und Kurzwahldienste (§ 61 Abs. 1 TKG) . .	77
bb)	Netzseitige Sperre der Identifizierung des Mobil- funkanschlusses für zusätzliche Leistungen (§ 61 Abs. 2 TKG)	78
g)	Sperre auf Initiative des Anbieters (§ 61 Abs. 3 bis 7 TKG)	79
aa)	Sperre wegen Zahlungsverzugs (§ 61 Abs. 4 TKG) . .	80
aaa)	Relevanter Zahlungsverzug	80

bbb) Vorherige Androhung	82
bb) Schutzsperre (§ 61 Abs. 5 TKG).....	83
cc) Inhaltliche und zeitliche Begrenzung der Sperre (§ 61 Abs. 6 und 7 TKG)	84
5. Abrechnungsbezogene Verpflichtungen	86
a) Verbindungspreisberechnung (§ 63 TKG).....	86
b) Rechnungen (§ 62 Abs. 1 bis 4 TKG)	88
aa) Transparenz (§ 62 Abs. 1 und Abs. 2 S. 1 f. TKG) ...	88
bb) Zahlungen (§ 62 Abs. 2 S. 3 und Abs. 3 TKG)	90
c) Einzelverbindlungsnachweis (§ 65 TKG)	91
d) Beanstandungen (§ 67 Abs. 2 bis 6 TKG)	93
aa) Grundsätzliche Beweislast des Anbieters bei frist- gerechter Beanstandung.....	94
bb) Beweislastreduzierung des Anbieters bei Daten- löschung mangels fristgerechter Beanstandung.	98
cc) Beweislastreduzierung des Anbieters in anderen Fällen berechtigten Datenmangels.	99
dd) Haftungsverteilung bei fehlender Zurechnung und Manipulationsverdacht (§ 67 Abs. 6 TKG)	99
6. Verpflichtungen in Bezug auf das Vertragsende	102
a) Neu: Kündigung nach stillschweigender Vertragsverlän- gerung (§ 56 Abs. 3 TKG)	103
b) Neu: Wertersatz für Endgeräte bei vorzeitiger Kündi- gung (§ 56 Abs. 4 TKG)	104
c) Neu: Zugang zu E-Mails bei Internetzugangsverträgen (§ 56 Abs. 5 TKG)	105
d) Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme (§ 59 TKG)	106
aa) Anbieterwechsel (§ 59 Abs. 2 bis 4 TKG)	108
bb) Rufnummernmitnahme (§ 59 Abs. 5 und 6 TKG) ...	111
cc) Kosten für Anbieterwechsel und Rufnummern- mitnahme (§ 59 Abs. 7 TKG)	114
e) Umzug (§ 60 TKG)	115
aa) Anspruch auf Fortführung der Versorgung am neuen Wohnsitz (§ 60 Abs. 1 TKG)	116
bb) Sonderkündigungsrecht (§ 60 Abs. 2 TKG).....	118
cc) Fortführung des bisherigen Vertrags am alten Wohnsitz	119
dd) Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz (§ 60 Abs. 3 TKG)	120
f) Neu: Kündigung bei Angebotspaketen (§ 66 Abs. 2 TKG)	121

g) Erstattung bei Kündigung vorausbezahlter Dienste (§ 64 Abs. 4 TKG)	122
II. Nummernspezifische Kundenschutzvorschriften (§§ 109 ff. TKG)	123
1. Gemeinsame Begrifflichkeiten	124
a) Nummernkategorien	124
aa) Nationale Teilnehmerrufnummern (§ 3 Nr. 31 TKG)	126
bb) Persönliche Rufnummern (§ 3 Nr. 46 TKG)	127
b) Dienstekategorien	127
aa) Auskunftsdienste (§ 3 Nr. 5 TKG)	128
bb) Service-Dienste (§ 3 Nr. 51 TKG)	128
cc) Premium-Dienste (§ 3 Nr. 47 TKG)	128
dd) Massenverkehrsdienste (§ 3 Nr. 29 TKG)	129
ee) Kurzwahldienste (§ 3 Nr. 27 TKG)	130
2. Vorgaben zur Preistransparenz (§§ 109 bis 111 TKG)	130
a) Preisangabe (§ 109 TKG)	131
b) Preisansage (§ 110 TKG)	134
c) Preisanzeige (§ 111 TKG)	136
3. Preisvorgaben (§ 112, § 127 Abs. 7 TKG)	138
a) Gesetzliche Preishöchstgrenzen (§ 112 TKG)	139
aa) Premium-Dienste, Kurzwahldienste, Auskunfts- dienste	139
bb) Service-Dienste	140
cc) Nationale Teilnehmerrufnummern und Persönliche Rufnummern	140
dd) Betreiberauswahl	140
ee) Festlegungsbefugnisse der Bundesnetzagentur	140
b) Vereinheitlichungskompetenz der Bundesnetzagentur (§ 123 Abs. 7 TKG)	142
4. Weitere Vorgaben zur Begrenzung des Kostenrisikos (§ 113, § 114 Abs. 1, § 115, § 119 TKG)	144
a) Verbindungstrennung (§ 113 TKG)	145
b) Neu: Dialer (§ 114 Abs. 1 TKG)	145
c) Warteschleifen (§ 115 TKG)	146
d) R-Gespräche (§ 119 TKG)	147
5. Sonstige rufnummernbezogene Kundenschutzvorschriften (§ 114 Abs. 2, §§ 117 f., § 120 TKG)	149
a) Neu: Telefonie-Dialer (§ 114 Abs. 2 TKG)	149
b) Rufnummernübermittlung (§ 120 TKG)	150
c) Informationen über Diensteanbieter bzw. die Nutzer von Rufnummern (§§ 117 f. TKG)	150

aa) Auskunftsansprüche (§ 117 TKG)	151
bb) Datenbank für (0)900er-Rufnummern (§ 118 TKG)	152
6. Behördliche Durchsetzungsbefugnisse (§ 123 TKG)	153
C. Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten	159
I. Leistungsniveau des Mindestangebots an Telekommuni- kationsdiensten	160
1. Gesetzliche Vorgaben (§ 157 Abs. 2 bis 4 TKG)	160
2. Verordnungsrechtliche Ausgestaltung (TKMV)	163
II. Erschwinglichkeit des Mindestangebots an Telekommuni- kationsdiensten	166
III. Mechanismus zur Gewährleistung der Versorgung	168
1. Feststellung der Unterversorgung (§ 160 Abs. 1 TKG)	168
2. Sicherstellungsankündigung (§ 160 Abs. 2 TKG)	170
3. Stufe 1: Ausgleichsfreie Verpflichtungszusage (§ 161 Abs. 1 TKG)	171
4. Stufe 2: Diensteverpflichtung (§ 161 Abs. 2 und 3 TKG)	172
5. Ausgleichsanspruch (§§ 162 f. TKG)	174
a) Anspruchsvoraussetzungen (§ 162 TKG)	174
b) Höhe des Ausgleichs (§ 162 Abs. 4 S. 2 ff. TKG)	175
c) Umlageverfahren (§ 163 TKG)	176
IV. Mitnutzungsbezogene Anschluss- und Versorgungsverpflich- tung (§ 161 Abs. 3 TKG)	178
V. Anspruch auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)	180
Literaturverzeichnis	183
Abbildungsverzeichnis	185
Tabellenverzeichnis	187