

Die Fürsorgepflichten des TK-Anbieters gegenüber seinen Endkunden

Sebastian Meyer¹

*Rechtsanwälte Brandt Dröge Piltz Heuer & Gronemeyer
Bachstraße 5, D-59269 Beckum
mail@sebastianmeyer.de*

Schlagworte: Telekommunikationsrecht, Kundenschutz, Mehrwertdienste, Dialer, Zwangstrennung

Abstract: Die deutsche Telekommunikationskundenschutzverordnung (TKV) enthält zahlreiche Verbraucherschützende Bestimmungen. Weitergehende Fürsorgepflichten dürften den Telekommunikationsanbieter daher regelmäßig nicht oder zumindest nur in sehr engen Grenzen treffen.

1. Einleitung

Durch die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes sind die Kunden vor allem in den Genuss fallender Preise² und einer höheren Angebotsvielfalt³ gekommen. Allerdings hat die Öffnung des Marktes auch Nachteile für den Kunden gebracht. So steht er nicht mehr nur einem einzigen Ansprechpartner gegenüber, sondern muss sich unter Umständen mit einer Vielzahl von Telekommunikationsunternehmen auseinandersetzen. Dabei fällt es nicht immer leicht, den Überblick zu behalten und bei Beschwerden und juristischen Auseinandersetzungen an den richtigen Adressaten heranzutreten.

2. Vertragsstrukturen im TK-Bereich

Erster Ansprechpartner der Kunden ist regelmäßig der Telekommunikationsanbieter, der den Telefonanschluss zur Verfügung stellt. Für seine Telefonate muss der Endkunde jedoch nicht zwingend auf die Dienste dieses Telekommunikationsunternehmens zurückgreifen⁴. Der Kunde kann

¹ Dipl.-Jurist Sebastian Meyer, LL.M. (Rechtswissenschaften) ist Absolvent des Eulisp-Ergänzungsstudiengangs Rechtswissenschaften (Hannover / Wien) und Rechtsreferendar im Bielefelder Büro der Sozietät Brandt Dröge Piltz Heuer & Gronemeyer.

² Immenga ua, Telekommunikation im Wettbewerb (2001), S. 8.

³ Imping in Spindler, Vertragsrecht der TK-Anbieter (2000), Teil I Rn 2.

⁴ Graf von Westphalen/Grote/Pohle, Der Telefondienstvertrag (2001), S. 24.

auch über einen anderen Anbieter seine Telefongespräche abwickeln. Bei diesem Anbieter kann es sich entweder um ein anderes Telekommunikationsunternehmen mit einer eigenen Netzinfrastruktur handeln oder um einen Reseller, der fremde Leistungen in eigenem Namen und auf eigene Rechnung anbietet⁵. Wenn der Kunde auf die Dienste alternativer Anbieter zurückgreifen möchte, kann er wählen, ob er nur einzelne Telefonverbindungen über einen anderen Anbieter abwickeln möchte (Call-by-Call) oder ob die Voreinstellung seines Telefonanschlusses zugunsten eines Anbieters dauerhaft geändert werden soll (Preselection).

Für die Inanspruchnahme der Leistungen der unterschiedlichen Anbieter bestehen jeweils separate Vertragsverhältnisse gegenüber dem Kunden. Auch zwischen den einzelnen Telekommunikationsanbietern bestehen untereinander vertragliche Vereinbarungen. Daneben können noch besondere Inkassoverträge zwischen den Anbietern bestehen. Schließlich können die Anbieter die von ihnen unter dem eigenen Namen angebotenen Dienstleistungen auch bei Dritten einkaufen. So entsteht ein komplexes Geflecht aus vertraglichen Beziehungen zwischen Kunden, Anschlussanbieter und den weiteren Telekommunikationsanbietern⁶.

3. Ausgestaltung der TK-Verträge

Für die Ausgestaltung der einzelnen Verträge gilt zunächst der Grundsatz der Vertragsfreiheit, wonach die genaue Ausgestaltung der Rechtsbeziehung den Parteien vorbehalten bleibt. Allerdings wird dieser Grundsatz durch gesetzliche Vorgaben in vielen Bereichen sehr weitgehend eingeschränkt. Zum einen haben die Telekommunikationsanbieter bei der Vertragsgestaltung ihrer Verträge mit den Endkunden die allgemeinen zivilrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Bestimmungen des AGB-Rechts, zu beachten. Zum anderen bestehen zusätzlich branchenspezifische Regelungen im Telekommunikationsrecht.

Um die Kundenbeziehungen im Bereich der Telekommunikation nicht ausschließlich dem allgemeinen branchenübergreifenden Regelungen des Zivilrechts zu überlassen, hat der Gesetzgeber in der TKV zusätzliche weitere Vorgaben hinsichtlich des Schutzes der Endkunden getroffen, die speziell auf die Telekommunikationsdienstleistungen zugeschnitten sind⁷. Vorgeschieden sind etwa die Verfügbarkeit eines Einzelverbindungs nachweises, eine einheitliche Rechnungslegung und die Möglichkeit der Vereinbarung eines Entgeltlimits.

⁵ Spindler-*Imping* (Fn 3), Teil II Rn 31.

⁶ Ebenso Spindler-*Imping* (Fn 3), Teil II Rn 29.

⁷ Graf von Westphalen/Grote/Pohle (Fn 4), S. 41.

Der *Einzelbindungsnachweis* gem § 14 TKV, der dem Kunden auf Verlangen in der Standardform grundsätzlich unentgeltlich zur Verfügung zu stellen ist, soll dazu dienen, den Kunden in die Lage zu versetzen, die entstandenen Entgeltforderungen überprüfen und kontrollieren zu können.

Der Anschlussanbieter ist weiter verpflichtet, dem Kunden eine *einheitliche Rechnung* gem § 15 TKV auszustellen, in der nicht nur die Forderungen des Anschlussinhabers aufgeführt sind, sondern auch die Forderungen aller anderen Anbieter, über die Telefonverbindungen abgewickelt wurden. Aus der einheitlichen Rechnung muss sich der Gesamtbetrag und die Verteilung auf die einzelnen Anbieter ergeben⁸. Dadurch soll sichergestellt werden, dass der Kunde einen Überblick über die gesamten Kosten der von ihm in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienste erhält. Zahlt der Kunde aufgrund seiner Einwendungen den auf einen Anbieter entfallenden Teil der Gesamtrechnung nicht, so muss dieser Anbieter das Inkasso selbst durchführen. Eine Pflicht zur Durchführung des Forderungseinzugs des Anschlussanbieters für Dritte ergibt sich aus der TKV nicht. Allerdings bestehen häufig Inkassoerträge zwischen den Telekommunikationsanbietern⁹. Zum anderen ist die einheitliche Rechnungslegung eine notwendige Voraussetzung für einen funktionierenden Wettbewerb im Bereich der Call-by-Call-Verbindungen¹⁰.

Aufgrund der Verpflichtung der Telekommunikationsanbieter zur Beachtung eines *Entgeltlimits* gem § 18 TKV hat der Kunde die Möglichkeit, vorab zu bestimmen, bis zu welcher monatlichen Entgelthöhe er Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte. Allerdings bezieht sich das Entgeltlimit nur auf die einzelnen Anbieter mit der Folge, dass der Kunde mit jedem Anbieter, zu dem er Vertragsbeziehungen unterhält, das Entgeltlimit gesondert vereinbaren muss¹¹. Die Möglichkeit der Festlegung einer absoluten monatlichen Obergrenze im Bezug auf die Gesamtrechnung besteht nicht.

Durch die Regelungen in der TKV zum Schutz der Kunden hat der Gesetzgeber bereits dafür gesorgt, dass ein Mindestmaß an Verbraucherschutz im Telekommunikationsbereich gewährleistet wird. Die Praxis stellt sich weitestgehend so dar, dass die in der TKV vorgesehenen Mindestvorgaben befolgt werden, darüber hinausgehende – technisch machbare – Vor-

⁸ Graf von Westphalen/Grote/Pohle (Fn 4), S. 69.

⁹ Nießen in Manssen (Hrsg.), Telekommunikations- und Mediarecht, Loseblatt (Stand: Dez. 2003), § 15 TKV Rn 20.

¹⁰ Manssen-Nießen (Fn 9), § 15 TKV Rn 1; RegTP, Beschl. v. 21.02.00, MMR 2000, 298.

¹¹ Graf von Westphalen/Grote/Pohl (Fn 4), S. 68.

kehrungen zum Schutz des Kunden allerdings nicht getroffen werden oder teilweise nur gegen Aufpreis verfügbar sind.

4. Weitergehende Fürsorgepflichten

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob über die gesetzlichen Vorgaben der TKV und den expliziten vertraglichen Vereinbarungen hinaus weitergehende Fürsorgepflichten des Telekommunikationsanbieters gegenüber seinen Endkunden bestehen. Der Streit um mögliche weitergehende Fürsorgepflichten lässt sich exemplarisch am Beispiel der Diskussion um die Zwangstrennung von Telekommunikationsverbindungen verdeutlichen.

4.1. Entscheidung des LG Heidelberg

Ausgangspunkt der Diskussion war eine Rechtstreitigkeit vor dem Landgericht Heidelberg¹². Ein Anschlussanbieter hatte einen Endkunden auf Zahlung von mehr als 17.000 EUR verklagt, wobei über 14.000 EUR auf ein Telefonat zu einer 0190-Rufnummer mit einer Dauer von 158 Stunden entfielen. Der Anschlussinhaber verweigerte die Zahlung für die Kosten der Telefonate zu den 0190-Rufnummern. Im Mai 2001 entschied das LG Heidelberg, dass der Anschlussinhaber lediglich für die erste Stunde das Entgelt schulde.

Das Gericht führt aus, dass dem Anschlussbetreiber grundsätzlich ein Anspruch auf Zahlung des für den gesamten Zeitraum anfallenden Entgeltes zusteht, der Anschlussinhaber allerdings mit einem Schadensersatzanspruch gegen die Entgeltforderung aufrechnen kann. Dieser Schadensersatzanspruch soll sich unter dem Gesichtspunkt der positiven Forderungsverletzung (pFV) – jetzt gesetzlich verankert in §§ 311 Abs 2, 241 Abs 2 BGB – ergeben. Die Pflichtverletzung soll dabei in der fehlenden Trennung der Verbindung durch den Anschlussbetreiber nach einer Stunde liegen. Zwar räumt das Gericht ein, dass zum damaligen Zeitpunkt weder gesetzlich noch nach den Tarifbestimmungen eine automatische Abschaltung vorgesehen war, doch wäre der Anschlussbetreiber unter dem Gesichtspunkt einer nebenvertraglichen Schutzpflicht zur Trennung verpflichtet gewesen, um den Anschlussinhaber vor den andernfalls entstehenden hohen Gebühren zu bewahren.

4.2. Weitere Entwicklung

Im März 2000, also schon zwei Jahre vor dem Urteil des LG Heidelberg, war bereits die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post

¹² LG Heidelberg, CR 2002, 896; ähnlich OLG Hamm, NJW 2003, 760.

(RegTP) tätig geworden und hatte eine Anweisung erlassen, wonach Verbindungen zu Rufnummern im Vorwahlbereich 0190 nach einer Stunde unterbrochen werden sollten¹³. In der Folgezeit haben die Telekommunikationsanbieter diese Anordnung technisch umgesetzt, dennoch aber weiter versucht, ihre Entgeltansprüche wegen längerer Telefonate zu 0190-Nummern, die vor der Anordnung der RegTP geführt worden sind, auch gerichtlich durchzusetzen.

Dennoch sah der Gesetzgeber weiteren Handlungsbedarf und kündigte ein Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190er- / 0900er-Mehrwertdiensterrufnummern an¹⁴. Durch das Gesetz werden die Diensteanbieter seit dem 15. 8. 2003 verpflichtet, Verbindungen zu Mehrwertdiensten nach einer Stunde automatisch zu trennen. Daneben sind jetzt Höchstbeträge für die Verbindungen sowohl bei zeitabhängiger als auch bei zeitunabhängiger Tarifierung vorgesehen.

4.3. Kritik

Die Zwangstrennung nach einer Stunde läuft auf eine Bevormundung der Kunden hinaus, denn diese können nicht mehr frei entscheiden, wie lange sie telefonieren möchten¹⁵. Es sind aber Fälle denkbar, in denen es sinnvoll oder gar notwendig ist, eine bestehende Verbindung zu einer 0190-Rufnummer über die Dauer von einer Stunde hinaus beizubehalten. Zahlreiche Unternehmen haben für Kundenanfragen eine kostenpflichtige 0190-Rufnummer eingerichtet; dies gilt auch oder gerade für Unternehmen aus dem IT-Bereich. Wendet sich ein Anrufer wegen eines komplexen technischen Problems an eine Hotline, die nur über eine 0190-Rufnummer zu erreichen ist, hat der Anrufer wenig Verständnis dafür, automatisch nach einer Stunde von seinem Gesprächspartner getrennt zu werden und so die Lösung zu seinem Problem nicht zu erfahren. Rufnummern aus dem Vorwahlbereich 0190 werden nicht nur für technische Hotlines, sondern in der letzten Zeit auch verstärkt für die telefonische Rechtsberatung genutzt, nachdem der Bundesgerichtshof mittlerweile diese Art der Abrechnung anwaltlicher Beratungsleistungen für zulässig erachtet hat¹⁶. Durch die Zwangstrennung wird den Rechtsanwälten und den ratsuchenden Anrufern die Möglichkeit einer längeren telefonischen Beratung genommen.

Die Beschränkung der Zwangstrennung auf 0190-Rufnummern und ihre Nachfolger im Vorwahlbereich 0900 ist ebenfalls nur eingeschränkt

¹³ LG Heidelberg, CR 2002, 896 (897).

¹⁴ BGBl. I 2003, 1590; *Grewe*, MMR 2003, Heft 8, S. X.

¹⁵ Dies ist mit der Situation vergleichbar, wenn beim Roulettespiel im Casino der maximale Einsatz auf 100 € durch Gesetz (!) festgesetzt würde.

¹⁶ BGH, Urt. v. 26. 9. 2002, AZ: I ZR 44/00.

sinnvoll. Zunächst ist diese Entscheidung inkonsequent. Wenn der Kunde vor überlangen Telefonverbindungen und den damit verbundenen Kosten – notfalls auch gegen seinen Willen – geschützt werden soll, dann hat dies grundsätzlich für alle Telefonverbindungen zu gelten. Dass die automatische Zwangstrennung von Ortsgesprächen oder Gesprächen im Nahbereich nicht erforderlich ist, lässt sich ohne weiteres nachvollziehen; bei diesen Telefonverbindungen besteht auch noch ein überschaubares Kostenrisiko. Auslandsgespräche oder Verbindungen zu einer Satellitenrufnummer können dagegen sogar teurer sein als Verbindungen zu den Mehrwertdiensternummern mit der Vorwahl 0190 / 0900. Dennoch gilt hier die Zwangstrennung nicht, was bereits von den ersten Anbietern ausgenutzt wird. An die Stelle der 0190-Rufnummern werden zukünftig vermehrt ausländische Rufnummern, Satelliten-Rufnummern oder die für Auskunftsdienste vorgesehenen Rufnummern im Bereich 118 treten. Durch die willkürliche Beschränkung auf einzelne Vorwahlbereiche läuft die Regelung letztlich ins Leere, weil sie ohne weiteres durch Ausweichen auf andere Bereiche umgangen werden kann. Eine permanente und zeitnahe Anpassung an die aktuelle Situation ist praktisch nicht machbar und auch nicht sinnvoll, da häufige Gesetzesänderungen die Rechtsunsicherheit erhöhen würden¹⁷. Auf der anderen Seite ist eine generelle Zwangstrennung nach einer Stunde auch nicht wünschenswert. Die Unterscheidung anhand bestimmter Vorwahlbereiche ist daher möglicherweise das falsche Abgrenzungskriterium. Allerdings besteht das Problem, dass wenig andere Kriterien zur Verfügung stehen, da die Verbindungen von den Netzbetreibern nicht inhaltlich abgegrenzt werden können.

Schließlich ist die Pflicht zur zwangsweisen Trennung aller 0190-Verbindungen nur schwer mit der missbräuchlichen Nutzung einzelner oder auch zahlreicher 0190-Rufnummern zu begründen. Es käme auch niemand auf die Idee, andere Geschäftsmöglichkeiten zu verbieten, nur weil auch zahlreiche unseriöse Anbieter sich der Geschäftsmöglichkeit bedienen. Vor allem durch Dialer, also Wählprogramme für den Computer, die sich über eine 0190-Verbindung in das Internet einwählen, sind zahlreiche 0190-Rufnummern und deren Netzbetreiber zu Recht in die Kritik geraten¹⁸. Doch eine pauschale Trennung aller Verbindungen nach einer Stunde kann die missbräuchliche Nutzung einzelner Rufnummer nicht begründen, da die Dialer-Problematik auf anderem Wege wirkungsvoller bekämpft werden könnte als durch eine Zwangstrennung. Nach der geltenden Rechtslage dürfen die Kosten nur noch für solche Dialer in Rechnung gestellt werden,

¹⁷ Daher ist die Forderung der Verbraucherverbände nach einer Ausdehnung der Zwangstrennung auf weitere Vorwahlbereiche nach Bedarf kritisch zu sehen.

¹⁸ *Rösler/Zagouras*, NJW 2003, 2930.

die bei der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post registriert sind und über die Rufnummerngasse 0900-9 betrieben werden. Damit ist sichergestellt, dass der einzelne Kunde eine Einwahl per Dialer durch die Sperrung der Rufnummerngasse 0900-9 gezielt verhindern und die Regulierungsbehörde gegen Dialer und die dahinter stehenden Anbieter vorgehen kann, welche sich nicht an die gesetzlichen Vorgaben halten.

4.4. Fazit

Das Beispiel der Zwangstrennung hat gezeigt, dass die schon getroffenen oder noch diskutierten Maßnahmen zum Verbraucherschutz im Telekommunikations-Bereich ein zweiseitiges Schwert sind. Sie dienen sicherlich dem Schutz einzelner Zielgruppen, andererseits besteht die Gefahr, dass bestimmte, sinnvolle Nutzungen der Telekommunikationsmöglichkeiten durch zu strenge gesetzliche Vorgaben ausgeschlossen werden.

Wird weiter die Entwicklung der Rechtsprechung zum Verbraucherschutz betrachtet, wonach die Gerichte immer stärker vom Bild des leichtgläubigen und leicht zu täuschenden Verbrauchers zugunsten eines mündigen Verbrauchers abrücken, geht der Trend der Verschärfung der gesetzlichen Vorgaben in die falsche Richtung. Dies gilt auch vor dem Hintergrund des sinkenden Regulierungsbedarfs aufgrund des stärkeren Wettbewerbs auf dem Telekommunikationsmarkt¹⁹.

5. Schlussfolgerungen

Jedenfalls dürfte neben den schon bestehenden gesetzlichen Vorgaben, deren Ziel vornehmlich der Schutz der Endkunden ist, kein Raum mehr für weitere nebenvertragliche Schutzpflichten des Telekommunikationsanbieters gegenüber seinen Endkunden bleiben. Denn wenn schon – anders als in Bereichen, die nicht der hoheitlichen Regulierung unterworfen sind – strenge gesetzliche Kundenschutzvorschriften bestehen, die ständig an die aktuellen Gegebenheiten angepasst werden, muss der Adressat der Bestimmungen darauf vertrauen können, dass – wenn er allen gesetzlichen Anforderungen genügt – seinen Sorgfaltspflichten gegenüber den Endkunden gerecht wird. Bedenklich erscheint es insbesondere, Verhaltenspflichten, die dem Telekommunikationsanbieter erst später gesetzlich auferlegt werden, zuvor schon im Wege der nebenvertraglichen Sorgfaltspflichten aufzuerlegen. Vor diesem Hintergrund kann der Entscheidung des LG Heidelberg nicht zugestimmt werden. Sie läuft vielmehr im Ergebnis auf eine Rückwirkung der gesetzlichen Regelung hinaus.

¹⁹ Kritisch *Wagner*, MMR 2003, 493 (494).

Für die Zukunft bleibt festzuhalten, dass den Telekommunikationsanbietern neben den gesetzlichen statuierten Kundenschutzmaßnahmen keine weiteren Fürsorgepflichten treffen. Dies schließt aber nicht aus, dass der Anbieter weitere kundenfreundliche Regelungen auf freiwilliger Basis vorsehen kann. Aufgrund des gestiegenen Wettbewerbs im Telekommunikationsbereich kann sich der Anbieter so möglicherweise einen Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz sichern.