

*RA Dr. Sebastian Meyer, LL.M.:*

### **Wo endet der Verbraucherschutz für Kunden von Telekommunikationsunternehmen?**

Im Telekommunikationsbereich existieren zahlreiche gesetzliche Regelungen, die ein ausreichendes Mindestmaß an Verbraucherschutz zugunsten der Endkunden sicherstellen sollen und dabei der Tatsache Rechnung tragen, dass der einzelne Verbraucher regelmäßig nicht in der Lage ist, die verwendeten Vertragsklauseln, zum Beispiel hinsichtlich des Datenschutzes und Beweislastverteilung individuell auszuhandeln. Verbraucherschützende Vorschriften finden sich nicht nur in branchenspezifischen Gesetzen und Verordnungen wie dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den Entwürfen der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) sowie der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung (TNV), sondern auch in allgemeinen Gesetzen. So gelten unter anderem die AGB-Vorschriften des BGB in Bezug auf das Vertragsverhältnis zwischen Telekommunikationsanbieter und Endkunde. Wird der Vertrag etwa am Telefon abgeschlossen und nicht in den Geschäftsräumen des Anbieters, können außerdem die Regelungen über die Pflichten bei Fernabsatzverträgen Anwendung finden.

So sinnvoll die einzelnen gesetzgeberischen Vorgaben sein mögen, ergeben sich insbesondere bei einer Änderung dieser Vorgaben für den Telekommunikationsanbieter zahlreiche Schwierigkeiten. Die Anpassung der bereits abgeschlossenen Verträge kann zu einem ungewünschten Sonderkündigungsrecht des Endkunden führen. Andererseits läuft der Anbieter bei einer nicht rechtzeitiger Anpassung Gefahr, dass große Teile der ursprünglich wirksamen vertraglichen Regelungen nachträglich als unwirksam eingestuft werden. Doch selbst wenn der Anbieter alle jeweils geltenden Verbraucherschutzregelungen beachtet, bleibt das Risiko, dass vor allem durch die Rechtsprechung wie etwa bei der Trennungspflicht von Mehrwertdienstverbindungen weitergehenden Schutzpflichten entwickelt werden, die nahezu nicht vorhersehbar sind und aufgrund der langen Verfahrensdauer bis zu einer endgültigen gerichtlichen Klärung über Jahre rückwirkend zu berücksichtigen sind.

Vor diesem Hintergrund ist die Frage berechtigt, ob der eingeschlagene und durch die TKG-Novelle bestätigte Weg, immer mehr und detailliertere Verbraucherschutzvorschriften zu etablieren, tatsächlich angemessen und sinnvoll ist. Möglicherweise ließen sich bessere Ergebnisse auch für den Kunden erzielen, wenn die Vorschriften weniger detailliert wären und die genaue Ausgestaltung der Verträge dem Wettbewerb zwischen den Anbietern überlassen bliebe.

Ausgehend von einem typischen Leistungsspektrums eines Mobilfunkanbieters und der Abrechnungspraxis sollen in der Fallstudie die Gefahren und Risiken der verbraucherschützenden Regelungen aus Sicht des Telekommunikationsanbieters verdeutlicht werden. Es werden verschiedene problematische Fallkonstellationen und Klauseln im Hinblick auf aktuelle Verbraucherschutzbestimmungen untersucht. Außerdem soll diskutiert werden, welche gesetzgeberischen Überlegungen für die Zukunft möglicherweise bereits aktuell beachtet werden sollten und wie ein möglichst optimaler Kompromiss zwischen den Verbraucherschutzinteressen und den Interessen der Anbieter erzielt werden kann.