

Urs Mansmann

Neue Regeln

Novelliertes Telekommunikationsgesetz stärkt den Kundenschutz

Unterbrechungen beim Anbieterwechsel, lange Vertragslaufzeiten, kostenpflichtige Warteschleifen und Mehrwertdienste sorgten in den zurückliegenden Jahren bei vielen Kunden von Telekommunikationsunternehmen für Unzufriedenheit. Der Gesetzgeber hat nun an vielen Stellen nachgebessert. Die Reform bleibt aber Flickwerk.

Die Bundesregierung hat den jüngsten Auswüchsen im Telekommunikationsmarkt einen Riegel vorgeschoben. Künftig sind Internet-Anbieter beispielsweise verpflichtet, nicht nur die Maximal-, sondern auch eine garantierte Mindestgeschwindigkeit anzugeben. Alle Angaben müssen „in klarer, umfassender und leicht zugänglicher Form“ erfolgen. Anbieter, die bislang

gen. Bei einem Wechsel des Anbieters darf der Anschluss nur noch für einen Kalendertag unterbrochen sein. Die beteiligten Unternehmen müssen gemeinsam dafür Sorge tragen, dass kein Kunde länger vom Netz getrennt wird. Kommen sie dieser Pflicht nicht nach, droht ein Bußgeld.

solche Angaben verzielt haben, müssen nun Farbe bekennen und der Kunde kann künftig die Leistung besser vergleichen. Eine Verbesserung der Bandbreite für den Kunden bedeutet das aber nicht, sondern nur mehr Transparenz.

Vertragslaufzeit und Umzug

Telefon- und Internet-Anbieter müssen künftig mindestens eine Vertragsvariante mit einem Jahr Laufzeit anbieten. Bisher galten die allgemeinen Vorgaben des BGB, die im Privatkundengeschaft bis zu zwei Jahre Laufzeit und anschließend ein Jahr Verlängerung erlaubten.

Im Falle eines Umzugs ist der Kunde nun erheblich besser gestellt: Er kann seinen

Vertrag am neuen Wohnort fortsetzen.

Einen zwangsweisen Neuausschluss für den neuen Wohnort und damit eine neue Mindestvertragslaufzeit, bisher branchenüblich, gibt es künftig nicht mehr. Falls der Anbieter am neuen Wohnort keine Leistungen bereitstellen kann, darf der Kunde mit einer Frist von drei Monaten kündi-

geland machen, gilt die Kostenfreiheit aber erst ab 1. September und dann vorerst nur für die ersten zwei Minuten der Wartezeit. Erst ab Mai 2013 bleibt der Anruf so lange kostenlos, wie er nicht entgegengenommen wird.

Die Abzocke bei Call-by-Call-Diensten hat demnachst auch ein Ende. Anbieter, deren Verbindungspreise alle paar Stunden zwischen Dumping- und Wucherpreisen hin- und herwechseln und die ihre Tarife alle paar Tage ändern, müssen sich nun wohl ein neues Geschäftsmodell suchen. Bislang erzielten sie ihren Gewinn damit, dass der eine oder andere Kunde Tarifänderungen oder -wechsel nicht wahrnahm. Nun müssen sie zu Beginn des Anrufs per Ansage über den Minutenpreis informieren. Änderungen während der Verbindung müssen sie ebenfalls ansagen. Der Call-by-Call-Anbieter Tele2 hatte Vertragsbeschwerde eingelegt und per einstweiliger Verfügung die Übergangsfrist bis August erzwungen. Da Call by Call nur an Festnetzanschlüssen der Telekom verfügbar ist und immer mehr Flatrate- und Pauschalangebote auch Verbindungen in ausländische und Mobilfunknetze umfassen, nimmt die Bedeutung der Call-by-Call-Angebote kontinuierlich ab.

Keine direkten Auswirkungen auf den Kunden, aber einen großen Einfluss auf die weitere Entwicklung hat ein neu eingefügter Passus, der erstmals Verordnungen zur Durchsetzung der Netzneutralität ermöglicht. Das Gesetz führt die „diskriminierungsfreie Datenübermittlung“ und den „diskriminierungsfreien Zugang zu Inhalten“ an, den der Provider nicht willkürlich verschlechtern darf. Das soll eine ungerechtfertigte Behinderung

und Verlangsamung des Datenverkehrs verhindern. Noch gibt es keine Verordnungen, die Details festlegen.

Mittel- und langfristige soll eine weitere Vorschrift die Internet-Versorgung verbessern: Gas- und Stromversorger sind unter bestimmten Bedingungen verpflichtet, Leerrohre für das Verlegen von Datenleitungen zur Verfügung zu stellen. Wo vorhanden, beschleunigt das die Erschließung und verhindert teure und unnötige Erdarbeiten.

Immer noch Lücken

Die Gesetzesnovelle ist zwar ein Schritt in die richtige Richtung, weist aber immer noch erhebliche Schutzlücken und für den Verbraucher nachteilige Regelungen auf. Die im Breitbandgesetz übliche und weiterhin zulässige Vertragsverlängerung um jeweils ein Jahr legt den Verbraucher beim Wechsel auf einen Stichtag fest. Verbraucherfreundlicher wäre es, wenn die Kündigung nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit mit einer kurzen Frist möglich wäre.

Die neue Umzugsregelung greift bei Verbrauchern nicht, die beispielsweise in eine Wohngemeinschaft oder zu einem Partner mit bereits bestehenden Internetanschluss ziehen, denn der Anbieter kann dort ja liefern. Obwohl der Kunde in einem solchen Fall einen triftigen Grund hat, den Vertrag zu beenden, bleibt er dennoch daran gebunden.

Zwar hat der Gesetzgeber Call-by-Call-Anbietern klare Auflagen hinsichtlich der Preisstransparenz gemacht, dabei aber die Internet-by-Call-Anbieter, die immer noch tätig sind, vollkommen außen vor gelassen. Und auch dort treibt der Markt wilde Blüten mit erheblichen Preis-schwankungen und überschaubaren Preisänderungen.

Der Schutz vor kostenpflichtigen Online-Services von Fremdanbietern für das Handy löst das Problem nur scheinbar. Denn meist sehen die Betroffenen die Gefahr erst, wenn sie eine unwartete hohe Rechnung erhalten haben. Eine solche Vorschrift würde den arglosen Kunden nur dann schützen, wenn die Sperrseite aktiviert wäre und vom Kunden aufgehoben werden müsste. Die jetzt gewählte Opt-in-Lösung erfüllt ihren Zweck nicht. (uma)

Internet Call by Call	
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 8 bis 10Uhr 0,01 Cent/Min
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 10 bis 13Uhr 4,99 Cent/Min
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 13 bis 15Uhr 0,03 Cent/Min
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 15 bis 17Uhr 4,99 Cent/Min
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 17 bis 19Uhr 0,03 Cent/Min
Montag - Sonntag und Bundesweite Feiertage	von 19 bis 8Uhr 4,99 Cent/Min
Taxi	50-240
Einwahlgebühr	9,99 Cent, Einwahl
Mindestumsatz	0,00 Cent, Einwahl
Gültig ab	06.04.2012
Preisgarantie bis	...
Benutzername	
Passwort	
Einwahlnummer	