

## **Stellungnahme zum Entwurf der Allgemeinverfügung Versorgungsstörung**

**Berlin, 21.12.2021**

Die Bundesnetzagentur hat am 26.11.2021 den Entwurf einer Allgemeinverfügung zur Anhörung gegeben. Gegenstand ist der unternehmerische Umgang mit Versorgungsstörungen. Im Einzelnen werden unter Versorgungsstörungen die Entstörung, Anbieterwechsel und Rufnummernportierung, und der Umzug nach den §§ 58 bis 60 TKG sowie auch die Minderung nach § 57 TKG gefasst. Mit der Verfügung möchte die Bundesnetzagentur ein hohes Maß an Störungsfreiheit gewährleisten. Unter anderem sollen die Prozesse für Störungsmeldungen und der Umgang mit Störungen zeitlich gestrafft und verbindlich festgelegt werden.

eco nimmt die Gelegenheit zur Stellungnahme gerne wahr und möchte die folgenden Anmerkungen zu dem vorgelegten Entwurf für eine Allgemeinverfügung einbringen:

### **I. Allgemeines**

Im Jahr 2012 sind bezüglich des Anbieterwechsels Festlegungen durch die Bundesnetzagentur getroffen worden. Diese wurden in Abstimmung mit Branchenkreisen entwickelt und haben sich bewährt. Diese praxisorientierte Vorgehensweise wird geschätzt und sollte beibehalten werden.

### **II. Anwendungsbereich Tenor Nr. 1. und Tenor Nr. 2.**

eco regt an, dass die jeweiligen Anwendungsbereiche des Tenors Nr. 1. (Eskalationsstelle) und des Tenors Nr. 2. (Kundenbetreuungsstelle) im Verhältnis zueinander deutlicher voneinander abgegrenzt werden.

Derzeit ist nach Ziffer 2 des Tenors „eine unternehmenseinheitliche Kontaktstelle (Kundenbetreuungsstelle) zu benennen, die für die bei der Bundesnetzagentur eingehenden anbieterspezifischen Endnutzer- beziehungsweise Verbraucheranliegen im Regelungsbereich der §§ 58 bis 60 TKG zuständig sind, ohne dass die Anliegen unter Nr. 1 dieser Festlegung fallen“. Nach Auffassung des eco wird damit für den Rechtsanwender nicht hinreichend klar, für welche Anliegen die Eskalationsstelle einerseits, und die Kundenbetreuungsstelle andererseits zuständig sein soll. Auch der Abschnitt „Hintergrund und Ziele“ unter I. enthält diesbezüglich keine weiterführenden Hinweise für die Anbieter.

### **III. Minderungsmeldungen**

eco sieht Klarstellungsbedarf bezüglich der Formulierung

*„Insbesondere sind auch erhebliche Abweichungen der tatsächlichen von der vertraglich vereinbarten Internetgeschwindigkeit als Störungen zu behandeln.“*



In dieser Pauschalität ist die getroffene Aussage irreführend. Zutreffend dürfte lediglich sein, dass ein Minderungsverlangen im Sinne von § 58 Abs. 2 TKG als Störungsmeldung angesehen werden kann, mit der Rechtsfolge, dass seitens des betroffenen Anbieters eine Störungsmeldung gegenüber dem Verbraucher zu dokumentieren ist. Es handelt sich also um eine Informationspflicht. Dies entspricht auch der Intention des Gesetzgebers. So wird in BT-Drs. 19/26108, S. 291 ausgeführt:

*„Als Störungsmeldung ist zunächst jede Meldung eines Verbrauchers bei seinem Anbieter über ein Problem mit vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen, unabhängig von der Art der Störung und welche möglichen Rechtsfolgen sich daran knüpfen. Daher sind auch Meldungen über kurzzeitige Dienstunterbrechungen, oder wiederkehrende bzw. anhaltende Qualitätsabweichungen usw. als Störungsmeldungen zu behandeln, welche die Informationspflichten nach Absatz 2 nach sich ziehen.“*

Die genannte Aussage im Verfügungsentwurf kann aber auch dahingehend verstanden werden kann, dass sich aus den §§ 58 bis § 60 TKG Rechtsfolgen der Minderung ergäben und Gegenstand der Verfügung wären. Auf diese Normen verweist die Bundesnetzagentur jedenfalls am Anfang desselben Absatzes in „I. Hintergrund und Ziele“. Sie verweist indes nicht auf § 57 TKG, was den Eindruck verstärkt, dass die Minderung in den §§ 58 bis 60 TKG geregelt sei. Ein derartiges Verständnis wäre unzutreffend. Die Minderung ist keine Informationspflicht, sondern die Reduzierung des Zahlungsanspruchs des Anbieters und das Recht des Verbrauchers, diese Reduzierung geltend zu machen; vgl. auch hierzu BT-Drs. 19/26108, S. 291:

*„Eine Entschädigung nach diesem Absatz ist jedoch nur für Fälle des vollständigen Ausfalls von Diensten geschuldet.“*

Damit sind die Anwendungsbereiche von 57 Abs. 4 (Minderung) und § 58 Abs. 2 (Entschädigung wegen vollständigen Ausfalls) klar voneinander abgegrenzt. Nach Auffassung des eco wäre daher in der Allgemeinverfügung klarzustellen, dass Gegenstand dieser Allgemeinverfügung nicht die Rechtsfolgen nach § 57 Abs. 4 (Minderung), sondern lediglich die Informationspflichten der Unternehmen gegenüber den Verbrauchern bzw. der BNetzA im Sinne von § 58 Abs. 2 sind. Entsprechend können die Fristen nach 58 Abs. 3 und Tenor Nr. 5., Nr. 6. und Nr. 8. (Entschädigung wg. vollständigem Ausfall) für die Zwischen- und Abschlussmeldungen nicht für § 57 Abs. 4 (Minderung) gelten. Dies ist im Tenor Nr. 5., Nr. 6. und Nr. 8. ausdrücklich klarzustellen.

#### **IV. Telefonische Erreichbarkeit**

In Tenor Nr. 3. wird angeordnet, dass zumindest ein Ansprechpartner der Eskalations- und Betreuungsstelle zwischen 09.00 und 15.00Uhr von Montag bis Freitag erreichbar sein muss. eco sieht dadurch den personellen Kapazitäten von vielen Unternehmen, insbesondere KMU, nicht hinreichend Rechnung getragen. Je nach Größe werden in KMU diese Anliegen oft von ein bis zwei Mitarbeitern betreut. Zudem kann diese zeitliche Vorgabe mit 6h pro Arbeitstag mit den Verpflichtungen der Unternehmen nach dem Arbeitszeitgesetz (ArbZG) gegenüber deren Mitarbeitern kollidieren, u. a. bzgl.



vorgeschriebener Pausen. eco hält eine dreistündige, telefonische Erreichbarkeit insgesamt pro Arbeitstag mit flexibler Aufteilung für ausreichend und für Unternehmen mit unter 1000 Mitarbeitern für zwingend geboten.

## V. Klarstellung bzgl. Verbindlichkeit bei Meldung von Kundenbetreuungsstelle

Am Ende des Tenor Nr. 5. heißt es

*„Die Kundenbetreuungsstellen im Sinne von Nr. 2 dieser Festlegung sollten in der Lage sein, gegenüber der Bundesnetzagentur zu den von der Bundesnetzagentur weitergeleiteten Endnutzeranliegen binnen einer Woche Stellung zu nehmen (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse).“*

Da hiermit keine Verpflichtung der Anbieter festgelegt, sondern lediglich eine Kommunikationsmöglichkeit zwischen Unternehmen und der BNetzA eröffnet werden soll, empfiehlt eco, dies auch im Tenor klar zum Ausdruck zu bringen. Formulierungsvorschlag:

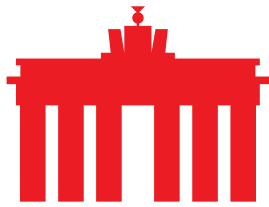
*„Die Kundenbetreuungsstellen im Sinne von Nr. 2 dieser Festlegung sollten technisch in der Lage sein, sich gegenüber der Bundesnetzagentur zu den von der Bundesnetzagentur weitergeleiteten Endnutzeranliegen binnen einer Woche zu äußern (an die von der Bundesnetzagentur mitgeteilte E-Mail-Adresse), ohne dazu verpflichtet zu sein.“*

## VI. Zwischen- und Abschlussmeldung

eco regt an, dass die erste Zwischenmeldung (Tenor Nr. 5.) zugleich auch die Abschlussmeldung (Tenor Nr. 8.) sein kann, wenn in diesem Zeitpunkt das Anliegen des Kunden vollständig erledigt ist. In einer Zwischenmeldung soll ein Anbieter, der von der BNetzA über seine Eskalationsstelle hinsichtlich eines Kundenanliegens kontaktiert wurde, substantiiert Stellung nehmen. Nach Ansicht des eco erspart der Ersatz der ersten Zwischenmeldung durch die Abschlussmeldung in geeigneten Fällen den Anbietern und der Bundesnetzagentur zeitlichen und personellen Aufwand für eine Meldung bzw. deren Bearbeitung. Hinsichtlich der zweiten Zwischenmeldung nach Tenor Nr. 6. ist eine solche Ersetzung bereits vorgesehen. Danach bedarf es der zweiten Zwischenmeldung nicht, wenn „das Endnutzer- bzw. Verbrauchieranliegen sich bis zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig erledigt“ hat.

## VII. In-Kraft-Treten

Die vorgesehenen Fristen für das Inkrafttreten sind unzureichend bemessen. eco erachtet es für angebracht, wenn die gegenständliche Allgemeinverfügung frühestens ab dem 01.03.2022 in Kraft tritt. Auf Grund der Corona-Pandemie besteht in vielen Unternehmen eine hohe Zahl nicht genommener Urlaubstage, die im Dezember 2021 und Januar 2022 genommen werden dürften. Dies kulminiert mit den bevorstehenden



Feiertagen und Weihnachtsferien. Die für die Umsetzung der angedachten Verpflichtungen zeitlichen und personellen Ressourcen sind daher begrenzt, insbesondere bei KMU. Deshalb erachtet es eco für erforderlich und angemessen, das Inkrafttreten auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Dies würde den betroffenen Unternehmen einen angemessenen Zeitraum für die notwendigen Anpassungen und organisatorischen Maßnahmen für die Umsetzung einräumen.

---

**Über eco:** Mit über 1.100 Mitgliedsunternehmen ist eco der größte Verband der Internetwirtschaft in Europa. Seit 1995 gestaltet eco maßgeblich das Internet, fördert neue Technologien, formt Rahmenbedingungen und vertritt die Interessen seiner Mitglieder gegenüber der Politik und in internationalen Gremien. Leitthemen sind Zuverlässigkeit und Stärkung der digitalen Infrastruktur, IT-Sicherheit und Vertrauen sowie Ethik und Selbstregulierung. Deshalb setzt sich eco für ein freies, technikneutrales und leistungsstarkes Internet ein.