

Rigobert Hofmann

79110 Freiburg im Breisgau

Kundenschutz im
Telekommunikationsbereich

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 24.04.2008 abschließend beraten und beschlossen:

Das Petitionsverfahren abzuschließen, weil er dem Anliegen nicht entsprechen konnte.

Begründung

@Mit der Petition wird begehrt, Telekommunikationsdienstleistern einheitliche Qualitätsstandards für den Kundenservice aufzugeben und Zuwiderhandlungen zu sanktionieren.

Es handelt sich hierbei um eine öffentliche Petition, die innerhalb der sechswöchigen Mitzeichnungsfrist von 216 Unterstützern mitgezeichnet wurde und die zu 6 Diskussionsbeiträgen geführt hat.

Der Petent fordert im Einzelnen, die Zertifizierung des Kundenservice durch unabhängige Dritte und ein Verbot der Bearbeitung von Vertrags- und Gewährleistungsthemen über kostenpflichtige Servicenummern. Er argumentiert im Wesentlichen, der Verbraucher müsse vor unseriösen Geschäftspraktiken geschützt werden, da der Rechtsweg zeitaufwendig und kostenintensiv sei. Qualitätsstandards und deren unabhängige Überprüfung könnten mehr Zuverlässigkeit der Anbieter und einen effektiveren Verbraucherschutz ermöglichen.

Hinsichtlich der kostenpflichtigen Serviceleitungen trägt er vor, dass Vertrags- und Gewährleistungsansprüche eine vertragliche Verpflichtung des Anbieters seien, die der Kunde schon bezahlt habe. Die Erfüllung des Vertrags dürfe keine zusätzlichen Kosten verursachen.

Wegen der weiteren Einzelheiten des Vorbringens wird auf den Akteninhalt verwiesen.

Der Petitionsausschuss hat zu der Petition die Stellungnahme des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) eingeholt. Unter deren Einbeziehung lässt sich das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung wie folgt zusammenfassen:

Die Verbesserung und Stärkung der Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher hat für den Ausschuss hohe Priorität.

Der Ausschuss weist darauf hin, dass in den vergangenen drei Jahren mehrere Gesetzesinitiativen mit dem Ziel der Stärkung und Verbesserung dieser Rechte gestartet sind.

Dazu zählen das Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190/0900-Mehrwertdiensternummern und die umfangreiche Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) im Jahr 2004. Darin wurden beispielsweise Vorgaben über Preisobergrenzen und verpflichtende Preisangaben geregelt. Diese Maßnahmen verbessern die Transparenz und dienen dem Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor einer unüberlegten und raschen Verschuldung.

Auch die jüngste Änderung des TKG enthält umfassende verbraucherschützende Vorschriften, wie zum Beispiel die Verankerung eines Kündigungsrechts beim Abonnement von SMS-Diensten oder die Ausweitung der Preisangabeverpflichtung.

Der Ausschuss weist jedoch darauf hin, dass der Gesetzgeber gehalten ist, nicht in alle Bereiche des täglichen Lebens mit gesetzlichen Regelungen einzugreifen.

Die unternehmerische Tätigkeit der Telekommunikationsdienstleister unterfällt der allgemeinen wirtschaftlichen Unternehmensfreiheit. Die Unternehmensfreiheit ist wiederum durch das Grundgesetz geschützt. Gesetzliche Eingriffe sind auf zwingend erforderliche Fälle beschränkt und müssen verhältnismäßig sein.

Die Einführung einer gesetzlichen Regelung für Mindeststandards, die Zertifizierung des Kundenservice durch unabhängige Dritte und ein Verbot der Bearbeitung von Vertrags- und Gewährleistungsthemen über kostenpflichtige Servicenummern stellt sich dem Ausschuss als nicht zwingend erforderlich dar.

Es steht jedem Unternehmen frei, zu entscheiden, wie es seine geschäftlichen Gepflogenheiten ausgestaltet und Serviceleistungen für seine Kunden erbringt. In die unternehmerische Freiheit fallen auch Entscheidungen über telefonische Serviceangebote, sei es eine den durchschnittlichen Gebühren entsprechende Telefonnummer, eine kostenlose 0800-er oder eine über die durchschnittlichen Gebühren hinausgehende Rufnummer.

Da die Entscheidung des Unternehmens für die Einrichtung eines gebührenpflichtigen Services nicht gegen telekommunikationsrechtliche Vorschriften verstößt, ist das Handeln der Dienstleister auch nicht rechtswidrig und schließt ein Eingreifen des Gesetzgebers auf dieser Grundlage aus.

Der Ausschuss betont, dass den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit eröffnet ist, die verschiedenen Angebote der Telekommunikationsdienstleister, die sich im Preis und Service unterscheiden können, zu vergleichen und zu beurteilen sowie die für sie passende Alternative auszuwählen.

Differenzierungen in Preis und Service werden in zahlreichen Branchen praktiziert. Günstige Preise können mit niedrigen Qualitätsstandards oder Serviceleistungen verbunden sein, da jedes Unternehmen, das die Preise von Mitbewerben unterbieten möchte, gezwungen ist, nach Einsparmöglichkeiten zu suchen. Auf der anderen Seite stellt ein höherer Kundenservice auch ein Wettbewerbsvorteil dar, denn Anbieter mit niedrigeren Standards nicht aufweisen.

Es ist jedoch zu bedenken, dass ein guter Kundenservice für das Unternehmen mit einem erheblichen Kostenaufwand verbunden ist. Wird vom Kunden entsprechender Service geschätzt, ist dies mit entsprechenden Kosten verbunden. Die verbindliche Vorgabe eines bestimmten Servicestandards führt in den Unternehmen zu höheren Kosten, die über höhere Preise aufgefangen werden müssten.

Es stellt sich dem Ausschuss als Vorteil des derzeitigen Systems dar, dass Verbraucherinnen und Verbraucher selbst entscheiden können, ob sie für einen höheren Service auch höhere Preise bezahlen möchten. Es obliegt dem Kunden, durch die Wahl seines Vertragspartners eine entsprechende Entscheidung zu treffen.

Der Ausschuss gibt abschließend zu bedenken, dass auch in anderen Branchen keine gesetzlichen Regelungen zu Qualitätsstandards, Zertifizierungssystemen oder Verbote kostenpflichtiger Servicenummern herrschen.

Soweit argumentiert wird, der Verbraucher habe den Dienstleister für dessen Leistung bereits bezahlt, kommt es auf die vertragliche Ausgestaltung der Geschäftsbeziehung an, denn auch im Telekommunikationsrecht gelten die allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen für Verträge.

Der Petitionsausschuss kann daher eine gesetzliche Änderung im Sinne des geäußerten Anliegens nicht in Aussicht stellen. Er empfiehlt daher, das Petitionsverfahren abzuschließen.