

Vorgangsnummer T2010-12-14-0113/216-14

Verbraucherservice der Bundesnetzagentur

Sehr geehrter Herr ,

vielen Dank für Ihre E-Mail, in der Sie über Probleme bei der Einrichtung eines Telekommunikationsanschlusses durch den Wettbewerber der Deutschen Telekom AG (DT AG), die Fa. 1&1 Internet AG, berichten. Sie und erbitten von der Bundesnetzagentur Unterstützung in der Sache.

Erlauben Sie einige allgemeine Erläuterungen hinsichtlich des Zuständigkeitsbereiches der Bundesnetzagentur. Der Gesetzgeber hat mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) vom 22. Juni 2004, geändert durch Artikel 3 des Gesetzes vom 29. Juli 2009 (BGBl. I Nr. 49 v. 3.08.2009, S. 2413) und durch Artikel 1 des Gesetzes vom 29. Juli 2009 (BGBl. I Nr. 49 v. 3.08.2009, S. 2409), die Aufgaben und Befugnisse der Bundesnetzagentur im Bereich der Telekommunikation festgelegt. Es ist Aufgabe der Bundesnetzagentur einen chancengleichen und funktionsfähigen Wettbewerb zwischen den Unternehmen zu sichern, die flächendeckende Grundversorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen zu erschwinglichen Preisen zu gewährleisten, Telekommunikationsdienste bei öffentlichen Einrichtungen zu fördern und für die effiziente und störungsfreie Nutzung von Frequenzen zu sorgen. Die Bundesnetzagentur erarbeitet Lösungen im Rahmen der Standardisierung, verwaltet Frequenzen und Rufnummern, bekämpft den Missbrauch von Rufnummern und berät die Verbraucher über neue telekommunikationsrechtliche Regelungen und deren Auswirkungen.

Eine allgemeine Fach- und Rechtsaufsicht über Telekommunikationsunternehmen hat der Gesetzgeber der Bundesnetzagentur nicht eingeräumt. Insofern steht es mir generell nicht zu, direkten Zugriff auf Kundenunterlagen bei diesen Unternehmen zu nehmen und diese hinsichtlich des Vorgehens im Einzelfall anzuweisen. Dies gilt auch für das Geschäftsgebaren einschließlich der Werbemaßnahmen zur Kundengewinnung und der Produktvermarktung.

Endnutzer haben gemäß §§ 78 ff. TKG einen Anspruch darauf, dass Universaldienstleistungen erbracht werden. Universaldienstleistungen sind ein Mindestangebot an Diensten für die Öffentlichkeit, für die eine bestimmte Qualität festgelegt ist und zu denen alle Endnutzer unabhängig von ihrem Wohn- oder Geschäftsort zu einem erschwinglichen Preis Zugang haben müssen und deren Erbringung für die Öffentlichkeit als Grundversorgung unabdingbar geworden ist. Dazu gehören u. a. der Anschluss an ein öffentliches Telefonnetz an einem festen Standort und der Zugang zu öffentlichen Telefondiensten an einem festen Standort. Das öffentliche Telefonnetz wiederum muss einen funktionalen Internetzugang ermöglichen.

Zurzeit erbringt nur die DT AG die Grundversorgungsleistungen in der Bundesrepublik. Zu beachten ist, dass das Angebot von breitbandigen Anschlüssen (z.B. DSL) nach dem Telekommunikationsgesetz nicht den Vorgaben der Grundversorgung unterliegt. Damit ist kein Anbieter verpflichtet, Endkunden mit einem breitbandigen Internetanschluss zu versorgen.

Unabhängig vom Erbringer der Grundversorgung hat aber jeder Anbieter, und damit auch ein von Ihnen beauftragte Anbieter, die Möglichkeit den gewünschten Teilnehmeranschluss einzurichten. Die betriebsbereite Neueinrichtung von Teilnehmeranschlüssen ist mit nicht unerheblichen Investitionen verbunden. Anbieter, die keine eigenen Teilnehmeranschlussleitungen verfügen, können ggf. diese bei der DT AG mieten.

Die Anbieter von Telekommunikationsdiensten schließen dafür untereinander so genannte Netzzusammenschaltungsvereinbarungen ab (z. B. der Anbieter

l&lmit der DT AG). Darin werden u.a. organisatorische, technische und finanzielle Vereinbarungen getroffen, auf deren Basis der Anbieter die Teilnehmeranschlussleitung von der DT AG mieten kann. Da es sich um vertragliche Vereinbarungen handelt, hat jeder der Vertragspartner die Möglichkeit bei Nichteinhaltung die Leistung zu verlangen und ggf. gerichtlich geltend zu machen.

Alleiniger Ansprechpartner wäre immer das beauftragte Unternehmen, mit dem Sie ein bestehendes Vertragsverhältnis eingegangen sind. Es ist richtig, bei Schwierigkeiten im Rahmen der Einrichtung und Nutzung des Telefonanschlusses, dieses Unternehmen aufzufordern, die evtl. vorhandenen Probleme auszuräumen und auf Erbringung der gewünschten Leistung zu drängen.

Gemäß den Regelungen des TKG zur Zugangsregulierung haben Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze gegenüber solchen Betreibern mit beträchtlicher Marktmacht die Möglichkeit, meine Behörde in Zusammenschaltungs- bzw. Zugangsfragen zwecks Erlass entsprechender Anordnungen anzurufen. Wenn sich ein Anbieter gegenüber der DT AG benachteiligt fühlt, kann er die Beschlusskammern der Bundesnetzagentur anrufen.

Zur Klärung der vertragsrechtlichen Aspekte Ihrer Beschwerde und zur Durchsetzung evtl. gegebener zivilrechtlicher Ansprüche sollten Sie sich an eine Rechtsberatung der Verbraucherzentralen oder an einen Rechtsanwalt wenden.

Ihre nächstgelegene, für Sie zuständige, Verbraucherzentrale finden Sie im Internet unter <http://www.verbraucherzentrale.de/>.

Ich hoffe, dass ich Ihnen die Sachlage verständlich darstellen konnte.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Verbraucherservice
verbraucherservice@bnetza.de
<http://www.bundesnetzagentur.de> <<http://www.bundesnetzagentur.de/>>
20.12.2010