



Herrn
Christian Kühn
Mitglied des Deutschen Bundestages
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Stefan Kapferer

Staatssekretär

HAUSANSCHRIFT Scharnhorststraße 34-37, 10115 Berlin

POSTANSCHRIFT 11019 Berlin

E-MAIL buero-st-k@bmwi.bund.de

TEL +49 30 18615 7641

FAX +49 30 18615 5105

DATUM Berlin, 22. Juli 2014

Schriftliche Fragen an die Bundesregierung im Monat Juli 2014 Fragen Nr. 121 und 122

Sehr geehrter Herr Abgeordneter,

seitens der Bundesregierung beantworte ich die Fragen wie folgt:

Frage Nr. 121:

Wie viele Endkunden haben sich monatlich seit Juli 2013 über eine Versorgungsunterbrechung nach einem Telefonanbieterwechsel bei der Bundesnetzagentur beschwert, und gegen welche Anbieter hat die Bundesnetzagentur Bußgelder verhängt (bitte auch aufschlüsseln nach Höhe der Bußgelder und gegen welche Anbieter noch Ermittlungen laufen)?

Antwort:

Vorbemerkung der Bundesregierung:

Weder in laufenden noch in abgeschlossenen Verfahren werden die Namen der betroffenen Anbieter veröffentlicht.

Seit Juli 2013 sind bei der Bundesnetzagentur insgesamt 25.361 Beschwerden (einschließlich erneuter Nachfragen nach Abschluss des Vorgangs) zum TK-Anbieterwechsel eingegangen (Stand: Juni 2014).

Von diesen Beschwerden hat die Bundesnetzagentur im Rahmen eines gesondert festgelegten Verfahrens 4.482 Einzelfälle an die jeweils betroffenen Unternehmen eskaliert, um eine kurzfristige Beseitigung der aufgrund eines Anbieterwechsels eingetretenen Versorgungsunterbrechung zu erreichen.

Seite 2 von 4 Aus der nachfolgenden Tabelle ist die monatliche Verteilung abzulesen.

	Juli 13	Aug. 13	Sep. 13	Okt. 13	Nov. 13	Dez. 13	Jan. 14	Feb. 14	März 14	April 14	Mai 14	Juni 14
Beschwer- den	1978	2615	1992	2227	1869	1597	1984	2452	2527	2374	2009	1737
Eskalatio- nen	418	448	372	323	379	208	416	329	492	409	344	344

Aufgrund der hohen Beschwerdezahlen war die Einleitung von Bußgeldverfahren gegen drei Unternehmen im April 2013 und eine inhaltliche Erweiterung im August 2013 zwingend erforderlich. Es wurde geprüft, ob die Unternehmen ihre Pflichten sowohl als aufnehmende Anbieter als auch als abgebende Anbieter verletzt haben. Die Bundesnetzagentur hat am 14.02.2014 gegen die Unternehmen Bußgeldbescheide in Höhe von insgesamt 225.000 Euro erlassen (je 75.000,- Euro pro Unternehmen; Bußgeldobergrenze: max. 100.000,- Euro; Minderung, da aktive und maßgebliche Beteiligung an branchenübergreifender Verbesserung des Wechselprozesses).

Zwei Unternehmen haben Einspruch gegen die Bußgeldbescheide eingelegt. Die Bescheide sind daher noch nicht rechtskräftig. Derzeit sind die Verfahren vor dem Amtsgericht Bonn anhängig.

Des Weiteren wurde am 14.02.2014 gegen einen weiteren großen deutschen Anbieter ein Bußgeldverfahren eingeleitet. Dieses Verfahren ist bislang nicht abgeschlossen.

Insgesamt entfallen auf die vier betroffenen Anbieter rund 70 Prozent des Beschwerdeaufkommens zum Anbieterwechsel. Die Einleitung weiterer Bußgeldverfahren behält sich die Bundesnetzagentur vor.

Frage Nr. 122:

Wo liegen nach Ansicht der Bundesregierung die Ursachen für die Unterbrechungen bei einem Wechsel des Telefonanbieters, und was plant die Bundesregierung zu tun?

Antwort:

Aus Sicht der Bundesregierung ergibt sich eine Vielzahl von Ursachen, die zu möglichen Unterbrechungen im Bereich des TK-Anbieterwechsels führen können.

Zu nennen ist hier zuvorderst eine mangelhafte Kommunikation der am Anbieterwechsel beteiligten Unternehmen untereinander. Dies zeigt sich häufig bereits anhand systematischer Fehler im Vorabstimmungsprozess (Bsp.: Unklarer Status in der Vorabstimmungsfrage, systemtechnische Probleme bei der Übermittlung des Wechseltermins). Hierzu steht die Fachebene der Bundesnetzagentur in ständigem Dialog mit den Unternehmen, um diese Fehler im Wechselprozess aufzudecken und Abhilfe einzufordern. Mit der Schaffung einer elektronischen Schnittstelle für den Anbieterwechselprozess im Festnetzbereich (im Mobilfunkbereich existiert eine solche elektronische Schnittstelle bereits) wird ein wesentlicher Schritt zur technischen und rechtlichen Erleichterung der Abstimmungsprozesse zwischen den Anbietern getan. Die Vorzüge einer elektronischen Schnittstelle können in der Praxis allerdings nur dann greifen, wenn die Schnittstelle auch möglichst branchenweit eingesetzt wird. Die Bundesnetzagentur begleitet und fördert die Automatisierung des Anbieterwechselprozesses und ihre Etablierung in der Branche.

Auch eine mangelhafte Kooperation der Anbieter untereinander kann dazu führen, dass der Kunde in eine Versorgungsunterbrechung fällt. Die Norm des § 46 TKG sieht vor, dass, sofern es zu Problemen im Umschaltprozess kommt, zunächst eine Weiterversorgung durch den bisherigen Anbieter erfolgt. Wird bspw. allerdings ein Weiterversorgungsantrag durch den aufnehmenden Anbieter nicht gestellt bzw. wird ein durch den Kunden selbst gestellter Weiterversorgungsantrag nicht anerkannt, kann es zu einer Unterbrechung der Versorgung für den Kunden kommen.

Des Weiteren kommt es häufig vor, dass der Kunde nicht – so, wie es der Anbieterwechselprozess idealerweise vorsieht – den neuen, aufnehmenden Anbieter mit der Durchführung des Wechsels und der Kündigung beim alten Anbieter beauftragt, sondern eine Eigenkündigung vornimmt. Dies sollte die reibungslose Durchführung des Anbieterwechselprozesses zwar nicht gefährden, führt in der Praxis allerdings nach wie vor häufig zu Problemen (Bsp.: Nachträgliche Stornierung des Neuvertrages, unzulässige Vertragsverlängerung durch Portierungsantrag).

Weiterhin werden in der Praxis Verträge mit dem Kunden abgeschlossen, ohne zuvor die technischen Ressourcen zu überprüfen. Dem Kunden wird in diesen Fällen etwas versprochen, was tatsächlich nicht realisierbar ist. So kann es vorkommen, dass ein Anschluss in technischer Hinsicht nicht realisiert werden kann (Bsp.: DSL-Anschluss nicht möglich, Ursache: bautechnische Probleme). Die Konsequenz aus der Abweichung des vertraglichen „Soll“ und des tatsächlichen „Ist“ führt möglicherweise dazu, dass der Kunde nicht versorgt werden kann und dieser – sofern möglich – den Vertrag mit dem neuen Anbieter widerruft.

Die Bundesnetzagentur erkennt einerseits die Bemühungen der Branche an, optimierte – insbesondere automatisierte – Wechselprozessabläufe zu entwickeln und unterstützt die von den Unternehmen hierzu angestoßenen Initiativen. Andererseits – und dies gilt insbesondere mit Blick auf die weiterhin hohe Anzahl eingehender Endkundenbeschwerden – stellt die Bundesnetzagentur im Interesse der Endkunden die gesetzeskonforme Umsetzung der Regelungen zum Anbieterwechsel mit allen verfügbaren rechtlichen Mitteln sicher.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters and a long horizontal stroke extending to the right.