

## **Antrag**

**der Abgeordneten Martin Dörmann, Waltraud Wolff (Wolmirstedt), Garrelt Duin, Doris Barnett, Klaus Barthel, Petra Ernstberger, Peter Friedrich, Iris Gleicke, Hubertus Heil (Peine), Rolf Hempelmann, Ulrich Kelber, Ute Kumpf, Manfred Nink, Thomas Oppermann, Wolfgang Tiefensee, Andrea Wicklein, Dr. Frank-Walter Steinmeier und der Fraktion der SPD**

### **Verbraucherschutz in der Telekommunikation umfassend stärken**

Der Bundestag wolle beschließen:

I. Der Deutsche Bundestag stellt fest:

Die Telekommunikationsbranche zählt zu den dynamischsten Wirtschaftszweigen in Deutschland. Sie ist ein wichtiger Motor für Innovation, Wachstum und Beschäftigung. Die Anbieter von Informationstechnik, Telekommunikation und Internetdiensten sind mit über 840 000 Beschäftigten zweitgrößter Arbeitgeber in der deutschen Industrie.

Neue technische Möglichkeiten bringen immer wieder neue Geschäftsmodelle hervor. Dies ist zu begrüßen. Zugleich gilt es, die Entwicklungen am Markt zu beobachten, um die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher wirksam wahren bzw. stärken zu können. Der Transparenz von Angeboten im Bereich der Telekommunikation kommt zunehmend Bedeutung zu. Telekommunikationsunternehmen können ihre Produkte nur dann dauerhaft und erfolgreich am Markt platzieren, wenn die Menschen von seriösen Angeboten ausgehen können. Sicherheit schafft Vertrauen und hilft letztendlich beiden: der Verbraucherseite und der Branche.

Ein Großteil der Unternehmen hat dies erkannt: Verbraucherschutz wird an vielen Stellen auch im Wege von Selbstverpflichtungen umgesetzt. Gleichwohl bedarf es immer wieder gesetzlicher Nachjustierungen, um unseriösen Anbietern das Handwerk zu legen und Verbraucherinnen und Verbraucher vor negativen Folgen wie zum Beispiel Verschuldung oder Belästigungen zu schützen.

Bereits in der letzten Legislaturperiode hat der Deutsche Bundestag das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen beschlossen. Mit diesem Gesetz wurden die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher erheblich gestärkt, insbesondere im Hinblick auf unerlaubte Telefonwerbung und untergeschobene Verträge. Außerdem wurde im Telekommunikationsgesetz (TKG) die Rufnummernunterdrückung bei Telefonwerbung untersagt.

Bewusst wurde auf Drängen der Fraktion der SPD im Gesetzgebungsverfahren zum Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen dessen Evaluierung verlangt, um die Wirksamkeit genau zu untersuchen und eventuelle Schwachstellen aufzudecken. Schon jetzt zeigen die weiterhin hohen Beschwerdezahlen

bei den Verbraucherzentralen und der Bundesnetzagentur, dass die Ziele des Gesetzes nicht umfassend erreicht wurden. Es ist deshalb richtig, die Evaluierung vorzuziehen. Dadurch würden schneller genauere Erkenntnisse vorliegen, in welchen Bereichen nachgebessert werden muss.

Unternehmen verstoßen weiterhin mit aus Verbrauchersicht ungewollten Initiativanrufen gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Belästigungen durch Gewinnspiele mit der Aufforderung zurückzurufen oder automatisierte Anwahlprogramme (sogenannte Predictive Dialer) sind durch die gesetzlichen Maßnahmen nicht ausreichend eingedämmt worden. Diese Auffassung wurde zuletzt durch die Verbraucherschutzministerkonferenz am 17. Oktober 2010 in Potsdam bestätigt.

Auf verschiedenen Ebenen zeigt sich, dass es weiterer Anstrengungen bedarf, um den Verbraucherschutz in der Telekommunikation wirksam zu stärken. Denn auch die sogenannten Kostenfallen im Internet bestehen weiter. Dabei werden die Verbraucherinnen und Verbraucher mittels unklarer und irreführender Gestaltungsweisen über die Kostenpflichtigkeit getäuscht. Zwar setzt sich die Bundesregierung auf europäischer Ebene im Rahmen der Debatte um die EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher für die Möglichkeit ein, Kostenfallen mittels der sogenannten Button-Lösung bekämpfen zu können. National aber hat die Bundesregierung insoweit bisher nichts auf den Weg gebracht. Vor diesem Hintergrund ist die Ablehnung des Gesetzentwurfes der Fraktion der SPD bedauerlich, der sich der Regelung dieser Thematik angenommen hatte (Entwurf eines Gesetzes zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei Vertragsabschlüssen im Internet, Bundestagsdrucksache 17/2409).

Darüber hinaus bedarf es bei der auch wegen der Umsetzung europarechtlicher Vorschriften anstehenden Novellierung des TKG wichtiger Korrekturen, um die Verbraucherrechte weiter zu verbessern. Insgesamt geht es darum, ein hohes Verbraucherschutzniveau in der Telekommunikation auf der Höhe der Zeit sicherzustellen.

II. Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung auf,

1. im angekündigten Gesetzentwurf zur Novellierung des TKG insbesondere folgende verbraucherschützenden Regelungen mit aufzunehmen:

- Einführung kostenloser Warteschleifen im Bereich der Servicenummern wie den (0)180-Service-Diensten und (0)900-Premium-Diensten bei gleichzeitiger Sicherstellung einer reibungslosen technischen Umsetzung, auch damit verbraucherfreundliche Geschäftsmodelle wie Prepaid-Handytarife nicht gefährdet werden. Eine Evaluierung der Regelungen ist innerhalb von zwei Jahren vorzusehen;
- verpflichtende Schriftform für die Kündigung beim Anbieterwechsel;
- Sanktionsmaßnahmen für den Fall, dass der Anbieterwechsel nicht innerhalb eines Kalendertages erfolgt und es zu einer längeren Versorgungsunterbrechung kommt;
- Einführung einer verpflichtenden vertraglichen Tarifvariante für alle Grunddienste über eine maximale Mindestvertragslaufzeit von zwölf Monaten;
- Pflicht zur Preisangabe im Call-by-Call-Verfahren in § 66b TKG;
- verbindliche Verwendung eines einheitlichen Datenblatts mit Angabe der wesentlichen Tarifmerkmale und Angabe eines monatlichen Durchschnittspreises für verschiedene Nutzergruppen;

- Verschärfung der Identifizierungspflicht in § 111 TKG insbesondere bei abgeleiteter Vergabe von Rufnummern, um den Rufnummernmissbrauch besser verfolgen zu können;
  - Verpflichtung von Mehrwertdiensteanbietern mit Sitz im Ausland, eine Auskunftspflicht über eine ladungsfähige Anschrift eines Zustellbevollmächtigten im Inland zu schaffen;
  - Sonderkündigungsrecht bei Umzug, wenn die bisherige Leistung des Anbieters am neuen Wohnort nicht mehr erbracht werden kann, wobei die Subventionierung von Endgeräten durch die Anbieter angemessen berücksichtigt werden kann;
  - Mitnahme der Rufnummer im Mobilfunk bei einem Anbieterwechsel unabhängig vom bereits bestehenden Vertrag;
  - Verbesserung der Transparenz und des Datenschutzes bei der Nutzung mobiler Ortungsdienste und Einführung einer Informationspflicht bei jeder Fremdortung;
  - Vorschriften hinsichtlich der Qualität und Transparenz von Diensten, um eine bessere Kosten- und Qualitätskontrolle zu ermöglichen; hierbei ist eine vertragliche Zusicherung einer Mindestgeschwindigkeit durch den Breitbandanbieter im Festnetz aufzunehmen, zusätzlich zu der theoretisch erzielbaren maximalen Downloadrate, die oftmals gerade nicht erreicht wird; bei Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Mindestgeschwindigkeiten soll ein Sonderkündigungsrecht der Kunden bestehen;
  - Stärkung der Selbstregulierungspotenziale der Wirtschaft, z. B. wie in Artikel 21 Absatz 3 der EU-Universaldienstrichtlinie vorgesehen;
2. weitere Gesetzesinitiativen zu ergreifen, um den Verbraucherschutz in der Telekommunikation umfassend zu stärken, und zwar insbesondere durch folgende Regelungen:
- Änderung des UWG, um die Verfolgung unerlaubter Telefonanrufe zu verbessern. Die Einwilligung in Telefonwerbung sollte stets einer gesonderten Erklärung durch den Verbraucher bedürfen, die nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt werden darf. Die Bundesregierung sollte daher festschreiben, dass die ausdrückliche Einwilligung der Verbraucherinnen und Verbraucher für Telefonwerbung künftig nur noch in Textform möglich ist. Die Höhe des Bußgelds bei Verstößen sollte von 50 000 Euro auf 250 000 Euro angehoben werden;
  - Ergänzung der Gewerbeordnung, um einer Person ein Gewerbe zu untersagen, wenn diese systematisch das UWG missachtet;
  - verpflichtende Genehmigungen für telefonische Gewinnspiele und automatisierte Anwahlprogramme (Predictive Dialer) und Nichtigkeit von daraus erwachsenen Verbraucherverträgen, wenn diese nicht eingeholt wurde;
  - bessere Bekämpfung von Kostenfallen im Internet. Das Bürgerliche Gesetzbuch sollte so geändert werden, dass Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr nur wirksam werden, wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Abgabe der Bestellung einen Hinweis auf die Entgeltlichkeit und die mit dem Vertrag verbundenen Gesamtkosten in deutlicher, gestaltungstechnisch hervorgehobener Form erhalten und die Kenntnisnahme dieses Hinweises in einer von der Bestellung gesonderten Erklärung bestätigt haben;

3. die Evaluation des Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen vorzuziehen und dabei insbesondere Hindernisse der Durchsetzung von Verbraucherrechten zu berücksichtigen. Dabei ist auch zu evaluieren, ob sich das zweiwöchige Widerrufsrecht bewährt hat;
4. sich sowohl national als auch international für eine Verbesserung der Durchsetzbarkeit der Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern einzusetzen. Die Bundesregierung sollte gegenüber den Bundesländern auf eine Bündelung der Verfahren in einer Schwerpunktstaatsanwaltschaft hinwirken. Die Möglichkeiten der Vollstreckung sind im europäischen Raum weiter zu verbessern.

Berlin, den 23. Februar 2011

**Dr. Frank-Walter Steinmeier und Fraktion**