

Übersicht TSM-VO u. TK-Transparenz-VO

Ab 01.06.2017 haben Anbieter von Internetzugangsdiensten für die Öffentlichkeit die Pflichten (fast alle) der deutschen [TK-Transparenz-VO](#) umzusetzen, Teil 1. Diese Regelungen sollen eine sinnvolle Ergänzung zur unmittelbar geltenden europäischen [Telecom-Single-Market-Verordnung \(TSM-VO - 2015/2120\)](#) sein, Teil 2:

1. Teil - Pflichten gem. TK-Transparenz-VO: (Grundsätzlich Berechtigte: Verbraucher und andere Endnutzer auf konkretes Verlangen - Geschäftskunden, soweit diese einen AGB-Vertrag geschlossen haben)

- §§ 1, 2 u. 3: Anbieter von Internetzugangsdiensten haben ein Produktinformationsblatt (PIB) mit den wesentlichen Produktmerkmalen (§ 1 Absatz 2) bereit zu halten; die BNetzA kann ein Muster des PIBs fordern sowie Nachweis, wie es Verbrauchern zur Verfügung gestellt wird.
- § 4: Die Angaben, welche das PIB über den Internetzugangsdienst enthalten muss, sind in Vertragsformularen hervorzuheben. Zusätzlich sind auch die Verpflichtungen gem. Art. 4 (1) TSM-VO zu beachten, s. u.; (hier gelangen Sie zum [PIB und Anleitung der BNetzA](#))
- § 5: Anbieter von öffentlich zugänglichen TK-Diensten müssen ab 01.06.2017 im Kundencenter Informationen zur aktuellen Vertragslaufzeit und dem Anbieterwechsel bereitstellen, ab 01.12.2017 sind diese auf der Rechnung abzdrukken bzw. darzustellen.
- §§ 7, 8 u. 9: Anbieter von Internetzugangsdiensten haben die Überprüfung der Datenübertragungs-rate zu ermöglichen, indem sie eine anbieterinitiierte Messung durchführen, ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht (das der Kd. durchführen kann), oder durch ein Angebot zur Messung seitens der BNetzA (§ 7). Die Anbieter müssen ihre Kd. zum Vertragsschluss, nach Schaltung erneut auf die Überprüfungsmöglichkeit hinweisen. Soweit der Vertrag bereits vor dem 01.06.2017 bestand, sind diese sog. Bestandskunden ab 01.06.2017 unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) auf die Überprüfungsmöglichkeit hinzuweisen. Zur Darstellung u. Speicherung von anbiereigenen Messungen macht § 9 detaillierte Vorgaben. Damit in Zusammenhang steht auch Art. 4 (4) TSM-VO - der zertifizierte Überwachungsmechanismus, s. u..
- §§ 10 - 11: Anbieter von öffentlich zugänglichen TK-Diensten mit beschränktem Datenvolumen haben mindestens tagesaktuell über den Anteil des bisher verbrauchten Datenvolumens innerhalb des vereinbarten Abrechnungszeitraumes (1) und nach Ablauf dieses Zeitraums über das insgesamt verbrauchte und das vereinbarte Datenvolumen (2) zu informieren. Ab 01.06.2017 sind die Information im Online-Kundencenter zugänglich zu machen und 01.12.2017 ist die Information (2) im Einzelbindungsnachweis oder der Rechnung anzugeben. Zudem sollen Kunden einen Hinweis bekommen, sobald sie 80% ihres vertraglich vereinbarten Datenvolumens verbraucht haben.

2. Teil - Verpflichtungen nach der TSM-VO in Zusammenhang mit Teil 1:

- Art. 4 (1) a) - e): Ein Vertrag über einen Internetzugangsdienst muss mindestens enthalten: (generell Berechtigte: Endnutzer)
- Informationen, wie sich das angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer u. Schutz deren personenbezogener Daten auswirken kann;

- eine klare und verständliche Erläuterung, wie sich etwaige Volumenbeschränkungen, die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, auswirken können;
- eine klare und verständliche Erläuterung, wie sich die in Artikel 3 Absatz 5 genannten anderen Dienste die keine Internetzugangsdienste sind (Spezialdienste), über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, in der Praxis auf die Internetzugangsdienste desselben auswirken könnten;
- eine klare und verständliche Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen oder die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Mobilfunknetzen ist und wie sich erhebliche Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit auf die Ausübung der Rechte der Endnutzer gemäß Artikel 3 Absatz 1 auswirken könnten;
- ebenso eine klare und verständliche Erläuterung der Rechtsbehelfe, die dem **Verbraucher** nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen;
- Art. 4 (4): Jede erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Art. 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d angegebenen Leistung gilt - sofern die rechtserheblichen Tatsachen durch einen von der nationalen Regulierungsbehörde zertifizierten Überwachungsmechanismus festgestellt wurden - für die Auslösung bestimmter (Korrektur durch Verfasser) nationaler Rechtsbehelfe für Verbraucher, als nicht vertragskonforme Leistung.

Sollte bei einer solchen Abweichung sich dieses Problem nicht durch technische Maßnahmen lösen lassen, kann man mehrere Ansätze andenken:

- Widerlegung der Vermutung durch geeignete Beweise (Eigene Messungen, Sachverständigengutachten (letztere teuer für Unternehmen und ggf. ungewisser Ausgang))
- Angebot eines preislich günstigeren Tarifs, dessen Datenübertragungsraten eingehalten werden können (Kunde ggf. zufrieden und zahlt weiterhin an Unternehmen)
- individuelle Preisanpassung, soweit kann passender Tarif vorhanden oder technisch nicht möglich (Kunde zufrieden ggf. und zahlt weiterhin an Unternehmen)
- Dem Kunden als Kompensation ein Zusatzprodukt mit Preisnachlass anbieten, z. B. bei einem Festnetz eine zusätzliche SIM-Karte mit Datenverbindung und Rabatt, eventuell auch über Kooperationspartner (Kunde zufriedener und zahlt weiterhin an Unternehmen). Diese Möglichkeiten sind unter Umständen kombinierbar. Ziel sollte sein, dass der Kunde das berechnete Gefühl hat, tatsächlich kompensiert zu werden unter Berücksichtigung der finanziellen Vertretbarkeit generell und im Einzelfall für das Unternehmen.
- Allerletzte Möglichkeit: Kündigung des Vertrages durch den Anbieter auf Grund vertraglichem Sonderkündigungsrechts oder nach der gesetzlichen Regelung zur Störung der Geschäftsgrundlage gem. § 313 BGB. Bei letzterer hat eine Anpassung des Vertrages immer Vorrang (vgl. Sie die genannten Varianten). Die Hürden für solche Kündigungen sind jeweils sehr

hoch und die Voraussetzungen sollten stets in jedem Einzelfall durch Juristen zu prüfen. Anerkannt ist, dass auch Rechtsänderungen zu Umständen zählen können, die den Wegfall der Geschäftsgrundlage herbeiführen können, bspw. die Einführung der TSM-VO. Diese Umstände dürfen nicht vorhersehbar gewesen sein. Diesbezüglich könnte die Gegenseite jedoch argumentieren, dass mit dem ersten Entwurf der TSM-VO, der eine ähnliche Regelung zu Art. 4 (4) enthielt, die Vorhersehbarkeit gegeben ist. Sollte der Kunde nicht zu einer Anpassung des Vertrages (z. B. Preisnachlass) nicht bereit sein und technische Abhilfe zur Erhöhung der Datenübertragungsrate nicht möglich und das Unternehmen nicht dafür verantwortlich, z. B. Länge der Kupferleitung, spricht einiges dafür, dass dem Unternehmen das Festgehalten werden am Vertrag unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles, insbesondere der vertraglichen oder gesetzlichen Risikoverteilung, das Festhalten am unveränderten Vertrag nicht zugemutet werden kann, also die Störung der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB anzunehmen ist. Nach den Umständen des Einzelfalles könnte auch ein durch AGBs bedungenes Sonderkündigungsrecht des Anbieters gegeben sein. Dabei kommt es insbesondere auf dessen Formulierung, Voraussetzungen, und Wirksamkeit an. Beides sollte aber nur das letzte Mittel darstellen.