



INITIATIVE
EUROPÄISCHER
NETZBETREIBER

IEN · Dorotheenstrasse 54 · 10117 Berlin

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Referat 216
Fehrbelliner Platz 3

10707 Berlin

Per Email an: 216-postfach@bnetza.de

Anhörung zum Entwurf einer Festlegung zum Anbieterwechsel (§ 46 Abs. 9 TKG-E)

Stellungnahme der Initiative Europäischer Netzbetreiber (IEN)

Berlin, den

08.03.2012

Sehr geehrte Damen und Herren,

die BNetzA hat am 29.02.2012 den Entwurf einer Festlegung zum Anbieterwechsel nach § 46 Abs. 9 TKG-E veröffentlicht. Da die Neufassung in § 46 TKG-E auf Gesetzesesebene an den Anbieterwechsel im Telekommunikationsbereich neue Anforderungen stellt, sollen Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden beim Anbieterwechsel im Rahmen eines Eskalationsprozesses festgelegt werden.

I. Allgemeine Anmerkungen

Die IEN begrüßt zunächst den Ansatz der BNetzA, für eine zügige Umsetzung des in Kürze in Kraft tretenden Telekommunikationsgesetzes sorgen zu wollen.

Im Rahmen des Entwurfs der Festlegung ist es aus Sicht der IEN zudem insbesondere zu begrüßen, dass die BNetzA in Ziffer 11 von Ihrer Befugnis Gebrauch macht, eine Ausnahmeregelung für diejenigen Anbieterwechsel zu treffen, bei denen keine Verbraucher betroffen sind und mit denen der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Individualvereinbarung getroffen hat.

MITGLIEDER

Airdata
BT
Cable & Wireless
Colt
Orange Business
Verizon

SITZ UND BÜRO

Dorotheenstrasse 54
10117 Berlin

GESCHÄFTSFÜHRUNG

RAin Malini Nanda

VORSTAND

Sabine Hennig
Dr. Jutta Merkt
Dr. Andreas Peya

KONTAKTE

Telefon +49 30 3253 8066
Telefax +49 30 3253 8067
info@ien-berlin.com
www.ien-berlin.com

II. Im Einzelnen

Die BNetzA hat vorliegend ein umfassendes Konzept zur Regelung von Verfahrenseinzelheiten zur Bearbeitung von Teilnehmerbeschwerden beim Anbieterwechsel im Rahmen eines Eskalationsprozesses getroffen. Verpflichtet sind dabei grundsätzlich alle Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen.

Mit § 46 Abs. 9 S. 3 TKG-E existiert jedoch die Möglichkeit, abweichende Regelungen für Teilnehmer zu schaffen, die keine Verbraucher sind und mit denen der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten eine Individualvereinbarung getroffen hat. Hiervon hat die BNetzA mit der getroffenen Regelung in Ziffer 11 Gebrauch gemacht.

Die IEN begrüßt diese Ausnahmeregelung außerordentlich, da sie die in der Praxis vorliegenden Gegebenheiten hinreichend berücksichtigt. So ist der BNetzA dahingehend zuzustimmen, dass diese Teilnehmer auf die Bedingungen eines etwaigen Anbieterwechsels einen erheblichen Einfluss nehmen und insbesondere auch Vertragsstrafen für den Fall einer Pflichtverletzung des Anbieters festlegen, so dass es hier in der Tat keiner gesonderten kundenschützenden Regelungen bedarf.

Ergänzend ist hinzuzufügen, dass insbesondere die IEN-Mitgliedsunternehmen, welche genau die hier betroffene Kundengruppe von großen, bundesweit oder international agierenden Unternehmen sowie Behörden mit Telekommunikationsdienstleistungen bedienen, selbst international aufgestellt sind und entsprechende Kundenmanagementstellen häufig zentral für das jeweilige Unternehmen zusammengefasst wurden. Dies bedeutet, dass beispielsweise Kontaktpersonen entsprechend der vorliegend vorgesehenen Vorgaben der BNetzA, häufig überhaupt nicht in Deutschland, sondern in einer anderen Konzernstelle im Ausland ansässig sein können, was den Prozess nach dem Konzept der BNetzA erheblich erschweren könnte. Die entsprechende Einrichtung einer solchen Stelle in Deutschland wäre, gerade im Hinblick auf die international agierenden Kunden, nicht zielführend.

Vor diesem Hintergrund möchte die IEN die BNetzA ausdrücklich ermutigen, den hier eingeschlagenen Weg der marktgerechten und praxisorientierten Differenzierung zwischen Verbrauchern und KMU sowie großen Geschäftskunden und Behörden auch im Rahmen der Umsetzung anderer Vorschriften mit verbraucherschützendem Charakter weiter zu verfolgen.



INITIATIVE
EUROPÄISCHER
NETZBETREIBER

Für Rückfragen stehen die Vertreter der Mitgliedsunternehmen der IEN sowie ich selbst jederzeit gern zur Verfügung. Die Stellungnahme enthält keine Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.

Seite 3 | 3
08.03.2012

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Nanda', with a long horizontal flourish extending to the right.

Malini Nanda, Rechtsanwältin
Geschäftsführerin der IEN