

**ANGA**  
Der Breitbandverband

**bitkom**

**BREKO**  
Bundesverband  
Breitbandkommunikation e.V.

**BUGLAS**  
Bundesverband Glasfaseranschluss e.V.

**eco**  
VERBAND DER  
INTERNETWIRTSCHAFT

**vainm**  
Wettbewerb verbindet

## **Weitere Vertiefung der gemeinsamen Position zur nationalen Umsetzung der verbraucherschützenden Vorschriften des Europäischen Kodex für elektronische Kommunikation**

Sehr geehrte Frau Husch,  
sehr geehrte Damen und Herren,

die unterzeichnenden Verbände bedanken sich für den bisher durchgeführten Austausch mit Ihrem Hause.

Nachfolgend möchten wir noch einmal Stellung zu einzelnen wichtigen Punkten beziehen. Bei dieser Gelegenheit möchten wir noch einmal deutlich machen, dass die Einführung von Umsetzungsfristen und Überleitungsvorschriften für die Unternehmen von hoher Bedeutung ist. Zudem unterstreichen die Ausführungen zur Vertragszusammenfassung, wie hoch die Komplexität der umzusetzenden Vorschriften ist.

Wir möchten an dieser Stelle auch darauf aufmerksam machen, dass – je nach Umsetzung – einzelne Vertriebskanäle möglicherweise nicht mehr bedient werden können. Dies führt insbesondere für Verbraucherinnen und Verbraucher zu Einschnitten, da diese einen erheblichen Komfort einbüßen müssen. Es hat aber auch für die Unternehmen erhebliche wirtschaftliche Einschnitte zur Folge, für die es aus unserer Sicht keinerlei Rechtfertigung gibt.

Gerne stehen wir Ihnen selbstverständlich auch persönlich für Rückfragen zur Verfügung und würden uns über eine erneute Gelegenheit zum persönlichen Austausch sehr freuen.

## **Inhalt**

Umsetzungsfrist von mindestens 18 Monaten erforderlich.....	2
„Verwaltungslasten“ und digitale Kundenkommunikation.....	3
Anmerkungen zu Artikel 102 EU-Kodex .....	4
a)    Form der Bereitstellung.....	4
(1)    Artikel 102 Abs. 1.....	4
(2)    Artikel 102 Abs. 3 (Vertragszusammenfassung) .....	4
b)    Zeitpunkt der Bereitstellung .....	6

### **Umsetzungsfrist von mindestens 18 Monaten erforderlich**

Aus Sicht der unterzeichnenden Verbände ist eine hinreichend lange Umsetzungsfrist für die Kundenschutzvorschriften des EU-Kodex ab Inkrafttreten der TKG-Novelle verfassungsrechtlich zwingend geboten. Die Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts<sup>1</sup> bestätigt, dass Unternehmen erst ab Inkrafttreten neuer Gesetze angehalten sind, mit der Umsetzung neuer Vorschriften zu beginnen. Da die Vorgaben des EU-Kodex sehr viele teils tiefgreifende und komplexe Eingriffe in IT-Systeme und Geschäftsprozesse erfordern, ist eine Umsetzungsfrist von mindestens 18 Monaten ab Inkrafttreten der TKG-Novelle unbedingt notwendig. Für die Ermittlung des Umsetzungsbedarfs, die Ausführungsplanung, Tests und die abgestimmte Umsetzung in den IT-Systemen sind schon 18 Monate nur knapp ausreichend. Für einzelne, weniger komplexe Themen sind kürzere Umsetzungsfristen denkbar, die 6 Monate aber nicht unterschreiten dürfen. So hat das BVerfG bei einer vergleichsweise einfach zu implementierenden Preisansage im Call by Call eine Umsetzungsfrist von 6 Monaten festgesetzt.<sup>2</sup> Dies entspricht z.B. auch dem Ansatz der TK-Transparenz-Verordnung, in Abhängigkeit von der Komplexität differenzierte Umsetzungsfristen von 6 bis 12 Monaten ab Inkrafttreten zu gewähren. Die Vorgaben des EU-Kodex sind erheblich umfangreicher und teils deutlich komplexer, so dass jedenfalls längere Umsetzungsfristen als bei der TK-Transparenz-VO angezeigt sind.

Kürzere Umsetzungsfristen sind unbedingt zu vermeiden, da eine kurzfristige Umsetzung von den Unternehmen schlicht nicht zu leisten ist. Diese wären gezwungen, nicht absehbare Veränderungen binnen kürzester Zeit umzusetzen, was einen unverhältnismäßig hohen IT-Aufwand bedeuten würde. Bis heute stellen sich bei den umzusetzenden Vorgaben des EU-Kodex – auch im Hinblick auf vermeintlich bekannten Maßnahmen – viele ungeklärte Fragen. Dies kann jedoch letztlich den Unternehmen nicht zum Nachteil gereichen. Zahlreiche Fragen der Umsetzung werden sich erst im Gesetzgebungsverfahren oder gar danach klären lassen, so dass eine 18-monatige Umsetzungsfrist ab Wirksamkeit des Gesetzes zwingend

---

<sup>1</sup> BVerfG, Urteil v. 4. Mai 2012, Az. 1 BvR 367/12

<sup>2</sup> BVerfG, Urteil v. 4. Mai 2012, Az. 1 BvR 367/12.

geboten ist. Es ist den Unternehmen nicht zuzumuten, aufgrund einer fehlenden ausreichenden Umsetzungsfrist ad hoc eine Umsetzung „ins Blaue hinein“ zu starten und dann die Umsetzungsmaßnahmen später anzupassen oder sogar rückgängig zu machen. Darüber hinaus ist es für eine Umsetzung innerhalb der genannten Frist aus Sicht der unterzeichnenden Verbände auch von großer Bedeutung, dass die TKG-Novelle möglichst eindeutige Vorgaben trifft und unklare Regelungen aus dem EU-Kodex nicht der Klärung durch die Rechtsprechung überlässt.

Den unterzeichnenden Verbänden und Mitgliedsunternehmen ist bewusst, dass eine Umsetzung der Maßnahmen – wie auch immer diese letztlich aussehen mögen – aufgrund einer Änderung der gesetzlichen Grundlagen zu erfolgen hat. Jedoch ist auch eine ausreichende Umsetzungsfrist notwendig. Dies ist auch ein Baustein für das Gelingen eines effektiven und kohärenten Verbraucherschutzes, denn eine „Umsetzung auf Verdacht“ und eine spätere Änderung der Umsetzung trägt aus Sicht des Verbrauchers keineswegs zu einem nachvollziehbaren Verbraucherschutz bei.

Im Übrigen möchten wir nochmals auf die große Bedeutung und verfassungsrechtliche Notwendigkeit einer klaren Überleitungsregelung hinweisen und unsere Forderung aus der Stellungnahme vom 27.09.2019 bekräftigen. Solche Überleitungsvorschriften sind für Gesetze, die sich auf noch zu schließende Verträge auswirken, auch in der Vergangenheit bereits üblich gewesen. Die Vorschriften des EU-Kodex dürfen *ausschließlich* auf neu geschlossene Verträge Anwendung finden, eine Rückwirkung auf bereits bestehende Verträge ist weder verfassungsrechtlich zulässig noch praktisch umsetzbar. Dies entspricht auch den allgemeinen Grundsätzen des intertemporalen Schuldrechts.

## **„Verwaltungslasten“ und digitale Kundenkommunikation**

Die anstehende TKG-Novelle anlässlich der Umsetzung des EECC bietet eine einmalige Chance, die Kundenschutzvorschriften des TKG von Grund auf zu überprüfen, zu modernisieren und mit Blick auf die gebotene Vollharmonisierung zu entschlacken.

Wir möchten insoweit auf das Arbeitsprogramm der EU-Kommission für 2020 vom 29.01.2020 (COM(2020) 37 final) verweisen, nach dem Verwaltungslasten im Sinne des Konzepts „One In, One Out“ begrenzt und der Grundsatz „standardmäßig digital“ durchgehend angewandt werden soll:

*Des Weiteren wird die Kommission ein neues Instrument auf der Grundlage des Konzepts „One In, One Out“ entwickeln, um sicherzustellen, dass nur dann neue Verwaltungslasten eingeführt werden, wenn gleichzeitig Menschen und Unternehmen – insbesondere KMU – auf EU-Ebene in demselben Politikbereich von gleichwertigen Verwaltungskosten befreit werden. Diese Vorgehensweise wird weder zu einer Senkung unserer sozialen und ökologischen Standards führen, noch rein mechanisch umgesetzt werden. Ihr Zweck besteht vielmehr darin sicherzustellen, dass die EU-Rechtsvorschriften den Endnutzern zugutekommen, ohne dass*

*den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen, insbesondere den KMU, unnötige Belastungen auferlegt werden. Damit dies gelingt, müssen wir die EU-Rechtsvorschriften aus der Nutzerperspektive ausarbeiten und den Grundsatz „standardmäßig digital“ durchgehend anwenden. [Hervorhebung durch Autor]*

Wir halten auch insoweit die Rückführung bestimmter Vorgaben der TK-Transparenz-Verordnung (insb. Produktinformationsblatt, Hervorhebung von Angaben in Verträgen, Rechnungsangaben) und die Digitalisierung der Kundenkommunikation wie z.B. Rechnungen, wie detailliert in früheren Stellungnahmen dargelegt, für geboten.

### **Anmerkungen zu Artikel 102 EU-Kodex**

- 1) Bei den Informationspflichten nach Abs. 1 und Abs. 3 ist hinsichtlich der Form der Bereitstellung sowie des Zeitpunkts der Bereitstellung zu unterscheiden.

#### **a) Form der Bereitstellung**

Während die Informationen nach Abs. 1 in der Regel auf einem dauerhaften Datenträger oder ggf. mittels eines leicht herunterladbaren Dokumentes zur Verfügung gestellt werden sollen, sieht Abs. 3 für die Vertragszusammenfassung keine bestimmte Form der Bereitstellung vor.

#### **i) Artikel 102 Abs. 1**

- (1) Im Hinblick auf die Informationen des Abs. 1 steht zu befürchten, dass eine strenge Umsetzung zu einer zweiten „Bonpflicht“ führen wird. Kunden sollten – auch vor dem Hintergrund der Ressourcenschonung – nicht mit umfassenden Unterlagen, ggf. sogar in Papierform, überfordert werden. Zudem ist die Umsetzung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen nur schwer machbar und entspricht nicht dem Kundeninteresse. Daher sollten an die „Nichtrealisierbarkeit“ des Abs. 1, Unterabsatz 2, nicht zu hohe Anforderungen gestellt werden.
- (2) Es sollte daher stets ausreichen, wenn dem Kunden die Informationen im Rahmen des Bestellprozesses auf einem leicht herunterladbaren Dokument (z.B. Link mit herunterladbarem Dokument als pdf im Internetbestellprozess oder Hinweis auf einen Link bei der telefonischen Auftragsannahme) bereitgestellt werden.

#### **ii) Artikel 102 Abs. 3 (Vertragszusammenfassung)**

- (1) Grundsätzlich sollte die Bereitstellung einer Vertragszusammenfassung nur für Produkte erforderlich sein, die sich im Massenmarkt an Verbraucher richten. Hierdurch soll verhindert werden, dass zunächst abgefragt werden muss, um welche Art von Marktteilnehmer es sich handelt, da nunmehr auch NGOs sowie Klein- und Kleinstunternehmen eine Vertragszusammenfassung erhalten sollen. Dies würde nur einen unnötig hohen Bürokratieaufwand verursachen, zumal zur Feststellung, ob ein Klein- oder Kleinstunternehmen vorliegt, zunächst nach der Umsatzhöhe und der Mitarbeiteranzahl gefragt werden müsste. Soweit sich die Pro-

dukte im Wesentlichen an Geschäftskunden richten, sollte auf eine Vertragszusammenfassung verzichtet werden.

- (2) Anders als in Absatz 1 ist für die Vertragszusammenfassung nicht die Bereitstellung auf einem dauerhaften Datenträger vorgesehen. Es reicht vielmehr aus, wenn diese vor Abschluss des Vertrages „zur Verfügung gestellt“ wird.
- (3) Verbraucher sollen zwar nicht komplett auf die Informationen verzichten können (dies sieht Artikel 102 Abs. 2 nur für Kleinstunternehmen und kleine Unternehmen ausdrücklich vor). Die Art der Bereitstellung sollte jedoch von dem im jeweiligen Vertriebsweg vorwiegend genutzten Medium abhängig gemacht werden. Nur so kann ein Medienbruch vermieden werden. Bei telefonisch geschlossenen Verträgen sollte es z.B. ausreichend sein, dass dem Kunden die wesentlichen Inhalte der Vertragszusammenfassung im Telefongespräch mitgeteilt werden. Sofern es das Bestellmedium zulässt (z.B. bei einer Bestellung im Internet), muss es ausreichen, dem Kunden lediglich ein leicht herunterladbares Dokument bereitzustellen (als pdf), welches er sich ansehen, herunterladen und speichern kann. Dieses Prinzip, dem Verbraucher die Vertragszusammenfassung mit Hilfe des gleichen Kommunikationsmittels bereitzustellen, mittels dessen auch der Vertrag geschlossen wird, entspricht auch der Intention der EU-Kommission im Hinblick auf die von ihr bereitgestellte Muster-Vertragszusammenfassung. In den hierauf bezogenen FAQ<sup>3</sup> heißt es:

*„6. Where can the consumer get the contract summary?*

*The electronic communications service providers must make available the summary to every consumer prior to the conclusion of the contract. The summary may be provided in a similar way as the contract can be concluded: e.g. on paper in a shop or online.“*

Die (zusätzliche) Zusendung auf einem dauerhaften Datenträger ist nicht notwendig und würde den Bestellprozess unnötig erschweren. Auch in anderen Bereichen reicht dies aus. So ist es bei einer Bestellung im Internet für die nach § 305 BGB notwendige Kenntnisnahme von AGB nach höchstrichterlicher Rechtsprechung ausreichend, wenn die Vertragsunterlagen mittels Link bereitgestellt werden und die Dokumente heruntergeladen und ausgedruckt werden können. Eine Zusendung ist gerade nicht erforderlich.

Auch nach der Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur ist es für die Bereitstellung des Produktinformationsblattes nicht erforderlich, dass dieses dem Kunden stets auf einem dauerhaften Datenträger zugeht.

---

<sup>3</sup> Abrufbar unter <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/faq/question-and-answers-contract-summary-template>

Auch hier reicht beim telefonischen Angebot grundsätzlich die mündliche Erläuterung der Inhalte und im Internetbestellprozess die Bereitstellung eines Downloads.

- (4) Eine andere Sichtweise bzw. das Erfordernis, auch diese Information stets auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen, erschwert bzw. verzögert insbesondere bei der telefonischen Bestellung ggf. die Angebotsabgabe des Kunden, was nicht im Sinne des Kunden ist. Ein Kunde, der keinen Internetanschluss hat, aber schnell ein Produkt bestellen möchte, möchte nicht warten, bis ihn ein Brief mit den notwendigen Informationen erreicht, damit er anschließend erneut anrufen und seinen Auftrag abgeben kann.

#### **b) Zeitpunkt der Bereitstellung**

Darüber hinaus sind auch die Zeitpunkte, bis zu denen die allgemeinen Informationen (Absatz 1) und die Vertragszusammenfassung (Absatz 3) bereitzustellen sind, unterschiedlich.

- i) Während die Informationen nach Absatz 1 erteilt werden müssen, „*bevor der Verbraucher durch seinen Vertrag oder durch ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist*“, muss die Vertragszusammenfassung nach Absatz 3 erst „*vor Abschluss des Vertrages*“ und damit zeitlich später bereitgestellt werden. Die Informationen nach Abs. 3 können nach dem Wortlaut des EU-Kodex also auch noch nach Angebotsabgabe des Kunden aber vor Annahme des Angebotes (z.B. durch eine Auftragsbestätigung) durch den Anbieter (Vertragsschluss) zur Verfügung gestellt werden. Soweit der Vertragsschluss durch Übersendung einer Auftragsbestätigung erfolgt, muss es ausreichen, dass die Vertragszusammenfassung nicht stets vor der Auftragsbestätigung erfolgen muss. Nach Sinn und Zweck der Regelung genügt es vielmehr, dass die Bereitstellung der Vertragszusammenfassung z.B. auch zeitgleich mit der Auftragsbestätigung erfolgt. Auch dies ist im Sinne des Kunden, damit dieser nicht unnötig viele Schreiben des Anbieters erhält. Schließlich ist der Kunde schon durch die Informationen gem. Abs. 1 entsprechend informiert und der Schutzzweck der Norm ist durch eine gleichzeitige Information nicht beeinträchtigt.
- ii) Sofern der Kunde die Vertragszusammenfassung zeitgleich mit dem Vertragsschluss erhält, muss klar sein, dass hierfür keine gesonderte Bestätigung nach Artikel 102 Abs. 3, letzter Satz, erforderlich ist, denn der Kunde ist rechtzeitig vor Vertragsabschluss informiert worden.
- ii) Die Vorgabe in Artikel 102 Abs. 4 verstehen wir so, dass auch die Informationen gemäß der Art. 5 und 6 aus der RL 2011/83/EU integraler Bestandteil der Verträge werden; jedoch Abs. 1 des EU-Kodex nicht so zu verstehen ist, dass die Informationen, die nur im Rahmen von Fernabsatzverträgen zu erteilen sind (Art. 6 2011/83/EU), auf einmal auch für innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene TK-Verträge zu erteilen sind. Deshalb sollte im Rahmen der TKG-Novelle gesetzlich klargestellt werden, dass die Informationen gemäß

Art. 6 RL 2011/83/EU nur bei Fernabsatzgeschäften und die Information gemäß Art. 5 RL 2011/83/EU in allen anderen Fällen zu erteilen sind.

- iii) Die „Vertragszusammenfassung“ stellt keine Auftragsbestätigung und Annahme des Anbieters dar, sondern lediglich die Zusammenfassung des von beiden Parteien intendierten Vertrages. Diese kann geändert werden, was z.B. notwendig ist, wenn sich nach Zugang der Vertragszusammenfassung aber vor Zugang der Annahmeerklärung (etwa in Form einer Auftragsbestätigung) z.B. zeigt, dass das Produkt dem Kunden so doch nicht bereitgestellt werden kann (z.B. doch geringere Geschwindigkeit). Dann muss dem Kunden dies mitgeteilt werden und der Vertrag kommt nur zustande, wenn der Kunde daraufhin erklärt, dass er das Produkt auch mit den geänderten Leistungsparametern wünscht.
- iv) Wie bereits in der Verbändestellungnahme vom 16.04.2019 dargelegt, bedarf es der zügigen Klärung, was mit den Verpflichtungen der TK-TransparenzVO geschieht. Die Bereitstellung von Produktinformationsblättern (PIB) ist eine Pflicht, die im EU-Kodex nicht vorgesehen ist; als „strengere Bestimmung zur Gewährleistung eines anderen Verbraucherschutzniveaus“ darf sie gemäß Art. 101 Abs. 1 nicht aufrechterhalten werden. Da die Vertragszusammenfassung ohnehin detaillierter ist als das PIB, liegt hierin kein Nachteil für den Verbraucher. Dies gilt umso mehr als die Vertragszusammenfassung der EU gerade so gestaltet ist, dass die Betreiber zusätzliche Informationen, die nach Unionsrecht oder nationalem Recht erforderlich sind, bevor ein Verbraucher durch einen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, in den fakultativen Abschnitt über sonstige sachdienliche Angaben aufnehmen können.
- v) Zudem müssen die Regeln der Transparenz-VO, insb. zur Bereitstellung, Darstellung und Archivierung gestrichen werden bzw. nicht für die Vertragszusammenfassung aufgenommen werden, da hierfür kein Bedarf besteht und der EECC dies auch nicht vorsieht.

11.03.2020

---

ANGA Der Breitbandverband e. V., Reinhardtstraße 14, 10117 Berlin  
Tel.: 030 / 2404 7739-0, Fax: 030 / 2404 7739-9, E-Mail: info@anga.de

Bitkom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V., Albrechtstraße 10, 10117 Berlin  
Tel.: 030 / 27576-0, Fax: 030 / 27576-400, E-Mail: bitkom@bitkom.org

BREKO Bundesverband Breitbandkommunikation e. V., Invalidenstraße 91, 10115 Berlin  
Tel.: 030 / 58580-415, Fax: 030 / 58580-412, E-Mail: breko@brekoverband.de

BUGLAS Bundesverband Glasfaseranschluss e. V., Eduard-Pflüger-Straße 58, 53113 Bonn  
Tel.: 0228 / 909045-0, Fax: 0228 / 909045-88, E-Mail: info@buglas.de

eco Verband der Internetwirtschaft e. V., Französische Straße 48, 10117 Berlin  
Tel.: 030 / 2021567-0, Fax: 030 / 2021567-11, E-Mail: berlin@eco.de

VATM Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V., Alexanderstraße 3-5, 10178 Berlin  
Tel.: 030 / 505615-38, Fax: 030 / 505615-39, E-Mail: vatm@vatm.de