

TKG

Das neue Telekommunikationsgesetz

- Teil 3 Kundenschutz –

Handreichung für die Praxis

[Dr. Grace Nacimiento](#)

Rechtsanwältin, Partnerin

g.nacimiento@gvw.com

T +49 211 56615-192

[Dr. Frank Süß](#)

Rechtsanwalt, Partner

f.suess@gvw.com

T +49 69 707970-134

[Jessica Haereke](#)

Rechtsanwältin, Associate

j.haereke@gvw.com

T + 49 69 707970-115

Inhaltsverzeichnis

Relevante Rechtsquellen	4
1. Hintergrund, Inkrafttreten	5
2. Adressaten	5
3. Systematik	7
4. Wesentliche Neuerungen im Bereich des Kundenschutzes	9
4.1. Ausweitung der Informationspflichten	9
a. Veröffentlichung von Informationen - Produktinformationsblatt	9
b. Informationen vor Abgabe der Vertragserklärung	9
4.2. Einführung einer Vertragszusammenfassung	12
a. Form und Inhalt	13
b. Zeitpunkt	14
c. Wirksamkeitsvoraussetzung	15
d. Österreichisches Praxishandbuch zur Vertragszusammenfassung	16
4.3. Vertragslaufzeit und Kündigung	17
a. 24-Monatige Vertragslaufzeit	17
b. 1-Monatiges Kündigungsrecht im Falle stillschweigender Vertragsverlängerung	17
c. Hinweispflicht	18
d. Befristung des Vertragsverlängerungszeitraumes	19
e. Kosten	19
f. Zugang zu E-Mails	20
e. „Kündigungsbutton“ bei Online-Verträgen	20
4.4. Kündigungsrecht bei Vertragsänderung	21
4.5. Minderung und außerordentliche Kündigung	22
a. Schlechtleistung	22
b. Minderung	24
c. Kündigung	24
4.6. Tarifberatungspflicht	25
4.7. Entstörung	26
a. Beseitigungspflicht	26
b. Dokumentations- und Informationspflicht	27
c. Recht auf Entschädigung	27
4.8. Anbieterwechsel	28
a. Allgemeines	28
b. Entschädigungsanspruch	29

4.9	Rufnummernmitnahme.....	30
4.10	Umzug	30
a.	Gesetzliches Kündigungsrecht	30
b.	Entschädigungsansprüche.....	31
4.11	Sperrung wegen Zahlungsverzug.....	31
4.12	Rechnungsinhalte und Einzelbindungsnachweis	32
4.13	Angebotspakete	33
4.14	Abwehr- und Schadensersatzansprüche, Haftungsbegrenzung.....	33
4.15	Neuerungen für Vermietung und Verpachtung.....	34
4.16	Glasfaserausbau	35

Relevante Rechtsquellen

- Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Umsetzungsfrist 21. Dezember 2020) – „**Richtlinie (EU) 2018/1972**“
- Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 der Kommission vom 17. Dezember 2019 zur Festlegung eines Musters für die Vertragszusammenfassung, das von Anbietern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste gemäß der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates zu verwenden ist „**Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243**“
- Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) und zur Modernisierung des Telekommunikationsrechts* (Telekommunikationsmodernisierungsgesetz) vom 23. Juni 2021 – „**TKMoG**“
- Telekommunikationsgesetz (Art. 1 Telekommunikationsmodernisierungsgesetz), in Kraft ab dem 1. Dezember 2021 – „**TKG**“
- TK-Transparenzverordnung (Art. 42 Telekommunikationsmodernisierungsgesetz), in Kraft ab dem 1. Dezember 2021 – „**TKTransparenzV**“

4.3. Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Gesetzgeber hat die Regelungen zur Vertragslaufzeit in § 43b TKG a.F. durch Einführung von § 56 TKG modifiziert.

a. 24-Monatige Vertragslaufzeit

Wie bisher darf die anfängliche Laufzeit eines Vertrages zwischen einem Verbraucher und einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten **24 Monate** nicht überschreiten. OTT-Dienste und Übertragungsdienste, die für die Bereitstellung von M2M-Diensten genutzt werden, sind von dieser Regelung nunmehr explizit ausgenommen. Gem. § 56 Abs. 2 TKG gilt diese Bestimmung ebenfalls nicht für Verträge, die nur die Herstellung einer physischen Verbindung zum Gegenstand haben, ohne dabei Endgeräte oder Dienste zu umfassen, auch wenn mit dem Verbraucher vereinbart ist, dass er die vereinbarte Vergütung über einen Zeitraum, der 24 Monate nicht übersteigt, in Raten zahlen kann.

Die Anbieter sind zudem weiterhin dazu verpflichtet, dem Verbraucher vor Vertragsschluss einen Vertrag mit einer anfänglichen Laufzeit von höchstens 12 Monaten anzubieten. Der Gesetzgeber hat die Gelegenheit der Gesetzesänderung dazu genutzt, die bislang irreführende Formulierung „Höchstfrist“ in „anfängliche Laufzeit von zwölf Monaten“ umzuformulieren. Durch diese Umformulierung steht nunmehr fest, dass der anzubietende Vertrag nicht nach 12 Monaten enden muss.

Der Referentenentwurf zum TKG sah noch vor, dass der anzubietende Vertrag mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten den Preis für den Vertrag mit einer längeren Laufzeit um nicht mehr als 25% im Monatsdurchschnitt übersteigen durfte. Als Rechtsfolge eines fehlenden Angebots war zudem die Unwirksamkeit eines Vertrages mit einer anfänglichen Laufzeit von mehr als einem Jahr vorgesehen. Der Gesetzgeber hat an beiden Regelungen nicht festgehalten. Dies könnte ein Indiz dafür sein, dass die Preisgrenze von Verträgen mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten weiterhin nach den allgemeinen Grundsätzen von § 138 BGB zu bemessen ist und ein fehlendes Angebot gerade nicht die Unwirksamkeit des Vertrages zur Folge haben soll.

Die vorstehenden Regelungen gelten gem. § 71 Abs. 3 TKG auch für Verträge mit Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, es sei denn diese haben ausdrücklich auf die Anwendung von § 56 Abs. 1 TKG verzichtet.

b. 1-Monatiges Kündigungsrecht im Falle stillschweigender Vertragsverlängerung

Neu eingeführt wurde das Recht des Nutzers, einen Vertrag, der sich nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit aufgrund einer Verlängerungsklausel stillschweigend („**automatisch**“) verlängert, nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen, § 56 Abs. 3 TKG. Dieses Recht steht nicht nur Verbrauchern, sondern allen Endnutzern zu. Verträge betreffend OTT-Dienste oder für die Bereitstellung von M2M-Diensten genutzte Übertragungsdienste sind hiervon ebenfalls explizit ausgenommen.

Nach der derzeitigen (und zum Zeitpunkt der Gesetzesbegründung geltenden) Regelung gem. § 309 Nr. 9 c) BGB ist es lediglich unzulässig, im Rahmen von AGB eine Kündigungsfrist von länger als 3 Monaten (vor Ablauf der zunächst vorgesehenen als auch stillschweigend verlängerten Vertragsdauer) zu vereinbaren.

§ 56 Abs. 3 TKG verschärft diese Regelung, indem die zulässige Kündigungsfrist bei einem stillschweigend verlängerten Vertrag auf einen Monat beschränkt wird.

Am 1. März 2022 tritt allerdings die Neuregelung des § 309 Nr. 9 b) BGB n.F. in Kraft, wonach stillschweigende Vertragsverlängerungen nur noch dann zulässig sind, wenn das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit (also unbefristet) verlängert wird und dem Vertragspartner gleichzeitig das Recht eingeräumt wird, das verlängerte Vertragsverhältnis jederzeit mit einer Frist von höchstens einem Monat zu kündigen.

c. Hinweispflicht

Anbieter werden des Weiteren verpflichtet, den Endnutzer „rechtzeitig“ vor einer Verlängerung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger auf

- die „automatische“ Verlängerung des Vertrages,
- die Möglichkeit die Verlängerung des Vertrages durch eine rechtzeitige Kündigung zu verhindern sowie
- das Recht, einen verlängerten Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen,

hinzuweisen.

Der Hinweis muss nach der Gesetzesbegründung so frühzeitig vor dem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, erfolgen, dass der Endnutzer noch ausreichend Zeit hat, um den Vertrag zum Ablauf der Vertragslaufzeit zu beenden.

Nicht ausreichend dürfte es andererseits sein, wenn der Endnutzer die erforderlichen Hinweise zu früh, etwa ausschließlich kurz nach Vertragsschluss, erhält.

Es wird die Auffassung vertreten, dass ein Hinweis des Anbieters innerhalb eines Zeitraums von mindestens 2 Wochen vor Ablauf der Kündigungsfrist als rechtzeitig anzusehen sei.

Fraglich ist auch, ob der Hinweis seitens der Anbieter auch auf einer Rechnung abgedruckt werden kann oder auf einem eigenständigen dauerhaften Datenträger erfolgen muss. Ersteres dürfte zumindest erfordern, dass der Hinweis für den Endnutzer gut sichtbar ist und nicht übersehen werden kann.

d. Befristung des Vertragsverlängerungszeitraumes

Das TKG enthält zur Frage des Vertragsverlängerungszeitraumes keine Regelung.

Aktuell darf die „automatische“ Verlängerung des Vertrages daher gem. § 309 Nr. 9 b) BGB für einen Zeitraum von bis zu einem Jahr erfolgen. Ab dem 1. März 2022 ist allerdings die neue Fassung von § 309 Nr. 9 b) BGB zu beachten. Danach ist nur noch eine **unbefristete Vertragsverlängerung** (mit einer Kündigungsfrist von einem Monat) zulässig.

Es könnte sich die Frage stellen, ob im TKG-Bereich auch nach Inkrafttreten von § 309 Nr. 9 b) BGB n.F. noch eine befristete Vertragsverlängerung vereinbart werden darf.

Argumentieren könnte man, dass das TKG befristete Vertragsverlängerungen nicht verbietet und § 56 Abs. 3 TKG ausweislich der Gesetzesbegründung eine spezialgesetzliche Regelung zu § 309 Nr. 9 b) BGB darstellt. Dagegen spricht indes, dass die Einordnung als Spezialregelung wohl nur auf die Kündigungsfrist bezogen ist. Zudem dürfte eine solche Annahme dem gesetzgeberischen Willen zur Stärkung der Verbraucherrechte widersprechen.

e.

Gem. § 56 Abs. 4 Satz 2 – 4 TKG darf vom Endnutzer, wenn dieser „zur Kündigung eines Vertrages vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit“ berechtigt ist, über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangt werden. Der Wertersatz darf in diesem Fall jedoch nicht höher sein, als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert der Geräte noch als die Restentgelte, die noch für die Erbringung der Telekommunikationsleistung angefallen wären, wenn der Vertrag nicht vorzeitig gekündigt worden wäre. Spätestens mit der Zahlung des Wertersatzes durch den Endnutzer sind alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzungen der Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen kostenfrei aufzuheben.

Der konkrete Regelungsgehalt von § 56 Abs. 4 TKG ist schwierig zu ermitteln. Die in Satz 1 angeordnete Kostenfreiheit bezieht sich nach dem Wortlaut nur auf die Kündigung des „automatisch“ verlängerten Vertrages gemäß „Absatz 3 Satz 1“. Die Regelung in den Sätzen 2 -4 zur Begrenzung der Entschädigung nimmt dagegen auf eine Kündigung Bezug, die „vor dem Ende der vereinbarten Laufzeit“ folgt.

Nahe liegt es, die Regelung dahingehend auszulegen, dass bei beiden Kündigungssachverhalten dem Endnutzer keine Kosten entstehen dürfen und der Anbieter berechtigt ist, (nur) einen Wertersatz für einbehaltende Endgeräte zu erhalten.

Entsprechend Art. 105 Abs. 5 Satz 2 der Richtlinie (EU) 2018/1972 ist der Endnutzer dabei wohl auch berechtigt, die Endgeräte einzubehalten.

f. Zugang zu E-Mails

Neu eingeführt wurde durch § 56 Abs. 5 Satz 1 TKG zudem die Verpflichtung von Internetzugangsdiensten, den Endnutzern während eines angemessenen Zeitraums nach Vertragsbeendigung Zugang zu E-Mails zu verschaffen, die unter der E-Mail Domain des Anbieters bereitgestellt wurden. Die Endnutzer sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben, die E-Mails an eine vom Endnutzer festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterzuleiten.

Was unter einem „angemessenen“ Zeitraum zu verstehen ist, lässt sich weder dem Gesetz noch der Begründung des deutschen Gesetzgebers entnehmen. Die Bundesnetzagentur kann den angemessenen Zeitraum allerdings gem. § 56 Abs. 5 Satz 2 TKG festlegen.

e. „Kündigungsbutton“ bei Online-Verträgen

Durch Art. 1 Nummer 5 des Gesetzes für faire Verbraucherverträge (Bundesgesetzblatt I 2021, Nr. 53, S. 3433) wird die Neuregelung des § 312k in das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) eingeführt. Demnach muss Verbrauchern, denen ein Vertragsschluss über ein entgeltliches Dauerschuldverhältnis im elektronischen Geschäftsverkehr ermöglicht wird, **ab dem 1. Juli 2022** grundsätzlich die Möglichkeit gegeben werden, den Vertrag mittels eines „Kündigungsbutton“ zu kündigen. Dies betrifft auch Anbieter von Telekommunikationsdiensten.

Bei dem „Kündigungsbutton“ muss es sich um eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Unternehmers handeln, über welche der Verbraucher eine ordentliche oder außerordentliche Kündigung des Vertrages abgeben kann. Die Kündigungsschaltfläche muss gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „Verträge hier kündigen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein.

Vor dem Hintergrund der Neuregelung stellt sich insbesondere die Frage, ob der „Kündigungsbutton“ sowohl auf der eigenen Webseite als auch auf der Webseite von Vertriebspartnern platziert werden muss, wenn dem Verbraucher auf den jeweiligen Webseiten die Möglichkeit zum Vertragsschluss eingeräumt wird.

Die Kündigungsschaltfläche muss den Verbraucher **unmittelbar** zu einer Bestätigungsseite führen, auf welcher der Verbraucher die Möglichkeit hat, bestimmte Angaben zu der Kündigung (u.a. Art der Kündigung, eindeutige Bezeichnung des Vertrages, Zeitpunkt zu dem die Kündigung das Vertragsverhältnis beenden soll) zu machen. Die Bestätigungsseite muss darüber hinaus eine leicht zugängliche Bestätigungsschaltfläche haben, über deren Bestätigung der Verbraucher die Kündigung abgeben kann.

Schließlich muss der Verbraucher die Möglichkeit haben, die abgegebene Kündigungserklärung mit dem Datum und der Uhrzeit so **abzuspeichern**, dass erkennbar ist, dass die Kündigungserklärung durch das Betätigen der Bestätigungsschaltfläche abgegeben wurde. Der Unternehmer ist verpflichtet, den Inhalt, Datum und Zeitpunkt des Zugangs sofort auf elektronischem Wege in Textform zu bestätigen. Wenn der Verbraucher bei der Kündigungserklärung keinen Vertragsbeendigungszeitpunkt angibt, wirkt die Kündigung im Zweifel zum **frühestmöglichen Zeitpunkt**.

In Fällen, in denen dem Verbraucher die Kündigungsschaltfläche und die Bestätigungsseite nicht im Einklang mit den Bestimmungen des § 312k BGB n.F. zur Verfügung gestellt werden, kann der Verbraucher den online geschlossenen Vertrag **jederzeit** und **ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist** kündigen.

Für die Praxis wirft die Neuregelung eine Reihe von Fragen auf. Unter anderem ist fraglich, ob die Kündigung unwirksam ist, wenn die Angaben des Verbrauchers auf der Bestätigungsseite mit den Vertragsangaben nicht übereinstimmen. Gleiches gilt, wenn die vom Verbraucher im Rahmen der Kündigung angegebene E-Mailadresse von der beim Anbieter hinterlegten E-Mailadresse abweicht. In diesem Fall stellt sich darüber hinaus die Frage, an welche E-Mailadresse die Bestätigung der Kündigung versendet werden muss.

Schließlich sollten im Rahmen des Kündigungsprozesses auch wettbewerbsrechtliche Bestimmungen wie § 4a Abs. 1 UWG und § 7 UWG im Auge behalten werden.

4.4 Kündigungsrecht bei Vertragsänderung

§ 57 Abs. 1 TKG begründet ein neues gesetzliches Kündigungsrecht für alle Endnutzer, wenn sich der Anbieter von Telekommunikationsleistungen durch allgemeine Geschäftsbedingungen ein einseitiges Vertragsänderungsrecht eingeräumt hat und von diesem Gebrauch macht. Dies gilt nicht für Verträge, die OTT-Dienste betreffen.

Das Recht zur Kündigung besteht jedoch nicht, wenn die Vertragsänderung ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers erfolgt, rein administrativer Art ohne nachteilige Auswirkungen auf den Endnutzer ist oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendem Recht vorgeschrieben ist.

Das Kündigungsrecht berechtigt die Endnutzer zur Kündigung des Vertrages **ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist**. Anbieter von Telekommunikationsleistungen sind daher verpflichtet, den Endnutzer mindestens **einen Monat**, höchstens **zwei Monate** bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über den Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und das dem Endnutzer zustehende Kündigungsrecht zu unterrichten. Geeignet dürfte die Unterrichtung mittels (Computer-)Fax, E-Mail oder Brief sein.

Der Endnutzer kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten nach der Unterrichtung durch den Anbieter erklären. Diese entfaltet ihre Wirkung frühestens zu dem Zeitpunkt, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

Die Statuierung des neuen Kündigungsrechts in § 57 Abs. 1 TKG, das ein einseitiges Vertragsänderungsrechts des Anbieters voraussetzt, dürfte die AGB von Telekommunikationsanbietern allerdings wohl nicht der AGB-rechtlichen Inhaltskontrolle entziehen. Einseitige Vertragsänderungsrechte im Rahmen von AGB sind nach den allgemeinen Grundsätzen nur dann zulässig, wenn dies unter Berücksichtigung der Interessen des Verwenders für den anderen Vertragsteil zumutbar ist (§ 308 Nr. 4 BGB).