

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 21.05.2015 abschließend beraten und beschlossen:

Die Petition der Bundesregierung – dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie – als Material zu überweisen.

Begründung

Mit der Petition soll erreicht werden, dass Telekommunikationsunternehmen verpflichtet werden, erforderliche Technikertermine auf einen Zeitraum von ein bis zwei Stunden einzugrenzen.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen ausgeführt, dass Telekommunikationsunternehmen ihre Kundschaft teilweise auffordern würden, im Zeitraum von „8 bis 16 Uhr“ zu Hause anwesend zu sein, während der Technikertermin selbst nur wenige Minuten dauere. Teilweise sei den Unternehmen selbst vorab nicht klar, ob ein Installationstermin überhaupt erforderlich sei. Für einen Haushalt, in dem alle Haushaltsmitglieder berufstätig seien, sei es jedoch nicht zumutbar, aufgrund eines Telefonanbieterwechsels Urlaub nehmen zu müssen, wenn es organisatorisch durchaus möglich sei, den erforderlichen Zeitraum entsprechend einzugrenzen. Dies habe auch das Amtsgericht Bremen in einem Urteil vom 14. März 2013 (Az. 9 C 481/12) festgestellt. Zum Schutz der Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher und zur Sicherstellung eines fairen und funktionierenden Wettbewerbs im Telekommunikationsbereich müsse daher den Telekommunikationsunternehmen – abgesehen von begründeten Ausnahmefällen – aufgegeben werden, ggf. erforderliche Technikertermine auf einen Zeitraum von ein bis zwei Stunden einzugrenzen. Für eine gesetzliche Regelung spreche zum einen, dass mehrere tausend Haushalte jährlich von diesem Problem betroffen seien, und zum anderen, dass dieser Fall auch ein Wettbewerbshindernis darstelle, da ein Anbieterwechsel aufgrund des Aufwands unterbleibe.

Hinsichtlich der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die eingereichten Unterlagen verwiesen.

Zu der auf der Internetseite des Deutschen Bundestages veröffentlichten Eingabe liegen 116 Mitzeichnungen und 14 Diskussionsbeiträge vor. Es wird um Verständnis gebeten, dass nicht auf alle der vorgetragenen Aspekte im Einzelnen eingegangen werden kann.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Ansicht zu der Eingabe darzulegen. Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:

Der Petitionsausschuss hebt zunächst hervor, dass verbraucherfreundliche Regelungen im Telekommunikationsbereich für ihn ein sehr wichtiges Anliegen darstellen. Die in der Petition und in jüngster Zeit auch in den Medien geäußerte grundsätzliche Kritik an der Servicequalität der Anbieter von Telekommunikationsdiensten, insbesondere mit Blick auf Vereinbarungen von sogenannten „Technikerterminen“, nimmt der Ausschuss daher ernst. Mit der bisherigen Praxis der Unternehmen wird den berechtigten Interessen der Kunden nicht hinreichend Rechnung getragen.

Der Ausschuss stellt fest, dass die betroffenen Unternehmen bemüht sind, die Missstände abzubauen. Sie weisen darauf hin, dass in vielen Fällen lediglich die Zugänglichkeit des Übergabepunktes gegenüber den Verbraucherinnen und Verbrauchern gefordert wird. Ob bei einem Anbieterwechsel tatsächlich ein „Technikertermin“ in den Wohnungen der Verbraucherinnen und Verbraucher erforderlich ist, hängt von vielfältigen Faktoren ab, die z. B. beim Vertragsschluss für den ausgewählten Anbieter nicht immer zweifelsfrei festzustellen sind. Die Schreiben der Anbieter, in denen der voraussichtliche Termin des Anbieterwechsels mitgeteilt wird, sind so ausgestaltet, dass möglichst jede Fallkonstellation bereits erfasst wird. Die Deutsche Telekom AG bietet im Übrigen seit einiger Zeit so genannte Service Calls (Search Call und Courtesy Calls) an. Hierbei handelt es sich um Anrufe von Servicetechnikern der Deutschen Telekom AG an die Hotline des betroffenen Telekommunikationsanbieters und/oder den Endkunden, um im Vorfeld über bevorstehende Besuche bzw. die Nichterreichbarkeit des Kunden zu informieren. Ziel dieser Maßnahmen ist es insbesondere, zusätzliche Anfahrten der Techniker wegen Abwesenheit des Endkunden am vereinbarten Termin zu vermeiden und somit insgesamt eine effizientere Durchführung des Wechselprozesses zu bewirken.

Der Ausschuss begrüßt, dass die Bundesregierung in ihrer Stellungnahme mitgeteilt hat, dass sie die Situation weiter beobachten und zu gegebener Zeit prüfen werde,

ob und inwieweit gesetzliche Konkretisierungen auch im Hinblick auf eine genauere Zeitangabe erforderlich sind.

Vor diesem Hintergrund und im Sinne des Verbraucherschutzes empfiehlt der Petitionsausschuss daher im Ergebnis, die Petition der Bundesregierung – dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie – als Material zu überweisen, um sie auf das Anliegen der Petition besonders aufmerksam zu machen und damit die Eingabe in die weiteren Prüfungen einbezogen wird.