



**Aktenzeichen: Pet 1-19-09-9021-028709**

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 17.02.2022 abschließend beraten und beschlossen:

Das Petitionsverfahren abzuschließen,  
- weil dem Anliegen entsprochen worden ist.

### **Begründung**

Mit der Petition wird gefordert, eine zuverlässige 24-stündige Verfügbarkeit des Internets sowie verpflichtenden Schadensersatz bei Netzausfällen von mehr als einer Stunde gesetzlich zu garantieren. Zudem sollen die Netzbetreiber verpflichtet werden, die Kundinnen und Kunden bei Störungen unverzüglich zu informieren.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen ausgeführt, dass Internetverfügbarkeit in Zeiten der Digitalisierung und des eGovernments ein Grundrecht und Teil der Daseinsvorsorge sei. Der Markt der Internetanbieter habe sich in den letzten Jahren auf wenige marktbeherrschende Unternehmen reduziert. Deshalb sei ein besserer Schutz vor den Folgen von Netzausfällen geboten.

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

Zu der auf der Internetseite des Deutschen Bundestages veröffentlichten Eingabe liegen 250 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.

Zudem hat der Ausschuss zu der Eingabe gemäß § 109 Absatz 1 Satz 2 der Geschäftsordnung des Deutschen Bundestages eine Stellungnahme des Ausschusses für Wirtschaft und Energie des Deutschen Bundestages eingeholt, dem der Gesetzentwurf der Bundesregierung „Entwurf eines Gesetzes 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)“, Drucksache 19/26108, zur Beratung vorlag.

Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung sowie des zuständigen Fachausschusses angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:

Der Petitionsausschuss weist zunächst darauf hin, dass die Forderung nach einer Möglichkeit zur Entschädigung für Störungen oder Versorgungsausfälle von Diensten auch von Verbraucherverbänden und Ländern an das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) herangetragen wurde. Aus der Breitbandmessung der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur) geht hervor, dass nur 70,1 Prozent der Nutzer mindestens die Hälfte der maximal vereinbarten Datenübertragungsrate erhalten. Zudem bezieht sich die Mehrzahl der Fälle bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur darauf, dass Anbieter die vertraglich zugesagten Leistungen nicht erbrachten. Dabei sind auch Fälle berücksichtigt, in denen die Anbieter Störungen des Telefon- oder Internetanschlusses schleppend bearbeiteten. Diese Situation ist sowohl aus Sicht des Petitionsausschusses als auch des BMWi nicht zufriedenstellend.

Der Petitionsausschuss begrüßt ausdrücklich, dass die mit der Petition erhobenen Forderungen im Gesetzgebungsverfahren zum Telekommunikationsmodernisierungsgesetz adressiert und im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher umgesetzt wurden.

Der Deutsche Bundestag hat in seiner 224. Sitzung am 22. April 2021 den o.g. Gesetzentwurf der Bundesregierung auf Drucksache 19/26108 in der Fassung der Beschlussempfehlung des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (19/28865) angenommen (vgl. Plenarprotokoll 19/224). Die entsprechenden Dokumente können im Internet unter [www.bundestag.de](http://www.bundestag.de) eingesehen werden.

Das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz setzt den am 20. Dezember 2018 in Kraft getretenen Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation



(EU-Richtlinie 2018/1972) um und schafft einen zukunftsorientierten Rechtsrahmen für den deutschen Telekommunikationsmarkt und die Endkunden. Dafür wurde das TKG vollständig überarbeitet und neu gefasst.

Die umfassende Novelle des TKG soll den schnelleren und flächendeckenden Ausbau von Gigabitnetzen vorantreiben. Zur Absicherung der wirtschaftlichen und sozialen Teilhabe wird ein rechtlich abgesicherter Anspruch für alle Bürgerinnen und Bürger auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten geschaffen. Weitere wichtige Neuerungen betreffen die weitgehende Harmonisierung des Verbraucherschutzes auf einem hohen Niveau.

So sind in § 58 TKG n.F. Entschädigungen bei Störungen oder im Falle von versäumten Kundendienst- und Installationsterminen (Stichwort: Techniker-Termine) vorgesehen. Der Entstörungsdienst wird dabei auf alle Unternehmen ausgeweitet und durch Fristenregelungen, Informationspflichten und Sanktionen ergänzt. Durch diese Regelungen soll die Qualität der Dienstleistung verbessert und der Vielzahl von Kundenbeschwerden über „lahmes Internet“ und mangelnde Störungsbehebung begegnet werden.

§ 58 Abs. 2 TKG n.F. lautet:

„Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Arbeitstages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Verbraucher spätestens innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung zu vertreten. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120 oder



sicherheitsbehördlichen Anordnungen, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.“

Weiterhin macht der Ausschuss darauf aufmerksam, dass die Rechtsbehelfe der Verbraucherinnen und Verbraucher um ein Minderungsrecht für Fälle ergänzt wurden, in welchen die tatsächlich zur Verfügung gestellte Datenübertragungsrate von der vertraglich vereinbarten abweicht. § 57 TKG n.F. sieht hier das Recht zur Minderung oder – bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 314 des Bürgerlichen Gesetzbuches – zur außerordentlichen Kündigung vor.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt der Petitionsausschuss angesichts der oben dargestellten umfangreichen Verbesserungen durch das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen der Petition entsprochen worden ist.