

Newsletter



purtel.com im Fokus

Über purtel.com und
das Support-Team

News und
Guidelines

Geschäftskunden-
telefonie aus der
Cloud

Wissenswertes aus
dem regulatorischen
Umfeld

Liebe Mandanten,

purtel.com ist als VoIP-Telefonieplattform für Privatkunden durch Sie gewachsen. Für ca. 70 Mandanten ist purtel.com inzwischen aktiv. Aktuell sind ca. 35.000 Kundenanschlüsse auf den SIP-Plattformen geschaltet, dank der automatisierten Prozesse im Backend der Plattform und der Integration Ihrer Frontend-Systeme via API.

Im letzten Jahr ist die IPTK-Anlage als Cloud-Lösung für Geschäftskunden und als konsequente Ergänzung zu den SIP-Trunk-Lösungen für die Einbindung bestehender TK-Anlagen hinzugekommen. Der integrierte Hardware-Shop für VoIP-Telefone und AVM-Router in Kombination mit dem ACS-Server wird inzwischen intensiv genutzt.

Hamburg ist als PoP-Standort ergänzend zu den Standorten Frankfurt/Main, Düsseldorf und Nürnberg in Betrieb genommen worden. Für im PoP am Standort Hamburg gekoppelte Mandanten erbringt purtel.com auch den ISP-Dienst als White-Label-Lösung inklusive der IPv4-Adressen.

Aktuell beschäftigen uns die Themen Mobilfunkprodukte buchbar und anrechenbar zu machen sowie der Aufbau eigener IPTV-Plattformen in den PoP-Standorten. Beide Themen stellt purtel.com auf dem kommenden Mandanten-Tag in Langenargen am Bodensee vor.

Jedes Thema für sich, aber auch alle Themen zusammen, sind spannend und machen die purtel.com zum einzigen bundesweit tätigen Layer-3-Dienste-Komplettanbieter als White-Label-Lösung. Diesen Weg wird purtel.com weitergehen und in noch mehr PoP-Standorte übertragen, weil die Nachfrage für diese Leistungen vorhanden ist.

Mit dem vorliegenden ersten Newsletter eröffnet purtel.com einen weiteren Kommunikationskanal, um fortlaufend über die Entwicklungen zu informieren. Die aktuelle Ausgabe enthält darüber hinaus auch die Vorstellung Ihrer ersten Ansprechpartner im Tagesgeschäft, dem purtel.com Support.

Viel Spaß bei der Lektüre!



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Voss', written in a cursive style.

Ihr
Dr. Markus v. Voss
Geschäftsführer
purtel.com GmbH

Ein sehr gutes Produkt, umfassende Erfahrung und profundes TK-Fachwissen unseres Teams haben dazu beigetragen, dass purtel.com in Deutschland die führende VoIP-White Label-Plattform entwickelt hat und selbst betreibt. Diese wird kontinuierlich mit Mehrwerten ausgebaut. Somit wird das Basisprodukt, die IP-Telefonie, durch neue Schnittstellen und Dienste abgerundet.

Unsere Mandanten schätzen purtel.com als verlässlichen Partner und die Qualität der technischen Leistungen. Die auf dem SIP-Protokoll basierende Telefonie entspricht inzwischen dem Standard der leitungsvermittelten Übertragungs- und Sprachqualität. purtel.com hat sich seit der Gründung (2003) im Markt mit der eigenen White-Label-Plattform für Telefonie und Billing-Leistungen als partnerschaftlicher Vorleistungslieferant für regionale Netzbetreiber gut positioniert.

Sehr positive Resonanz erzeugt die neu dazu gekommene IPTK-Anlage, die Komfort, präzise Dokumentation und andere attraktive Leistungsmerkmale funktionsseitig bündelt. purtel.com bindet herkömmliche TK-Anlagen von Geschäftskunden über Mediengateways an. Lokale IPTK-Anlagen werden über SIP-Trunks verbunden. Die sogenannte "Hosted IPTK-Anlage" ist die Outsourcing-Variante bei dem Hardware-Portfolio. Dieses bezieht purtel.com von namhaften Herstellern, um dem eigenen Qualitätsanspruch auch hier – im Interesse der Geschäftskunden, die unsere IPTK-Anlagen täglich nutzen – gerecht zu werden. Die attraktiven Möglichkeiten bei dem Einsatz werden in diesem Newsletter detaillierter beschrieben.

Eine konsequente Weiterentwicklung des Unternehmens purtel.com ist der strategische Schritt, als Internet Service Provider (ISP) den Access-Dienst für die Mandanten abzubilden. Ihre Endkunden profitieren so davon, Telefonie und den Internetanschluss aus einer Hand zu bekommen.

purtel.com verfügt aktuell über fünf Point-of-Presence (PoP)-Standorte. Unsere Mandanten bekommen den direkten Zugang und Anschluss an wichtige Internet-Peering Netzknotten in Deutschland: Frankfurt/Main, Düsseldorf, Hamburg, Berlin und Nürnberg.



Perspektivisch wird die technische Vorleistung für IPTV die nächste wichtige Portfolio-Erweiterung. purtel.com hat sich zum Ziel gesetzt, zeitgemäße Dienste, hohe Funktionalität, Komfort in der Bedienung der Plattform, deren einfache Integration in die IT-Systeme auf der Mandantenseite und hohe Verlässlichkeit zu bieten. Letztere gilt insbesondere in puncto Dienstqualität und Customer Care Service.

Die smarte Integration der Plattform-Features in die eigenen IT-Landschaften ermöglicht die kontinuierlich im Funktionsumfang weiter entwickelte API. Über diese Schnittstelle erfolgt auch die Steuerung der einzelnen Mandanten seitens purtel.com. Automatisierte Prozesse und ein sehr engagiertes qualifiziertes Support-Team unterstützen die Mandanten bei der Implementierung und bei dem täglichen technischen Betrieb. Dazu gehören auch alle administrativen Belange für die Anschaltung von neuen Kunden.

Das Support-Team wird in dieser ersten Newsletter Edition mit seinem persönlichen Hintergrund vorgestellt. Praxiserfahrungen und Empfehlungen aus der täglichen Arbeit und bei der Kommunikation mit Mandanten bringt unser Newsletter aus ihrer Perspektive komprimiert auf den Punkt.

Die purtel.com Mandanten

Breitbandversorgung und die Perspektive der „Gigabit-Gesellschaft“ treibt viele Anbieter an. Kunden der purtel.com sind regionale Netzbetreiber auf der Basis verschiedener eingesetzter Netztechnologien (DSL, TV-Kabel, Funk und über Satellit) sowie Glasfaser-Infrastrukturanbieter und Telekommunikationsdienstleister.

Die Mandanten sind über die Bundesländer verteilt: Schleswig-Holstein, Bayern, Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen und Sachsen. Regionen, die mit Glasfasernetzen unterversorgt sind, werden sukzessive erschlossen. Die Kundengruppe der regionalen Glasfaseranbieter kommt zunehmend aus dem Umfeld der Stadtwerke oder durch Kommunen, die Zweckverbände mitgründen. Breitband-Internetanschlüsse und virtuelle Telefonanschlüsse werden über Glasfasernetze für Privat- und Geschäftskunden angeboten. Beides kann über ein Partnering-Modell mit purtel.com, einem technischen Dienstleister erster Wahl für IP-Dienste, zugekauft werden. Auf die Erfahrungen und das Fachwissen im Hause greifen unsere Mandanten erfahrungsgemäß sehr gerne zurück.



Das Support-Team hinter purtel.com

.....
 Unser Interesse und Handeln ist darauf ausgerichtet, Ihnen, als unseren Mandanten, bei allen Anfragen und Störungsmeldungen die bestmögliche Unterstützung zu leisten. Das betrifft auch den angemessenen qualifizierten Informationstransfer.

Jede Woche gehen bei unserem Support-Team im Durchschnitt 150 E-Mails mit diversen Anliegen ein. Unsere Kernaufgabe ist es, die Mandanten bei den Prozessen „auf“

die purtel.com-Plattform und „hin zu“ ihren (End)Kunden zu unterstützen.

Die Portierung im Rahmen des Rufnummern-Managements ist eine normale administrative Aufgabe, die ab und zu unnötig zur kleinen Herausforderung wird. In manchen Fällen könnte es aus unserer Sicht, beispielsweise bei Störungsmeldungen, auch effizienter ablaufen. Wir geben daher im Interesse der Kunden eine Regieanweisung, worauf für optimale Abläufe und Ergebnisse auf ihrer Seite zu achten ist.

Bei dem nächsten purtel.com Mandanten Tag gibt es für Sie die Möglichkeit, Ihre Interessen und Wünsche für die zukünftigen Online-Coaching Termine an uns mittels eines Fragebogens zu adressieren. Eine separate Termin-Serie werden wir für die Funktionalität und die Features der IPTK-Anlage anbieten. Die Daten geben wir noch bekannt.



Zeljiko Bilbija

Herr Bilbija kam 2007 zu Teleson und wechselte 2010 zum Support-Team von purtel.com. Er hat eine Ausbildung als Kraftfahrzeugmechaniker und war als solcher für namhafte Automobilmarken tätig. Danach folgte die Logistikbranche, u. a. mit der Aufgabe, Systeme aufzubauen, als auch deren Inbetriebnahme und Schulungen für Kunden durchzuführen. Bei MAN sammelte Herr Bilbija Erfahrungen mit Schiffsmotoren und deren Wartung. Nach weiteren Stationen in der Kunstwelt und im Veranstaltungsbereich wechselte er in den IT-Sektor mit einer Ausbildung als Fachinformatiker. Zudem erwarb er die Qualifikation für Systemintegration. Sein Schwerpunkt liegt bei purtel.com bei der Anschaltung von Kunden und den dazu gehörenden Portierungsprozessen. Seine Hobbies sind Indoor Kartrennen, Radfahren und das Zuschauen bei Autorennen.



Felix Krumbholz

Auch Herr Krumbholz kam 2007 zu Teleson und bereichert seit 2014 das Support-Team bei purtel.com. Seine Ausbildung absolvierte er mit dem Abschluss als technischer Assistent für Informatik, mit dem gesetzten Schwerpunkt auf die Automatisierungstechnik. Daraus resultieren seine fachlichen Grundlagen sowie sein Verständnis für Netzwerke, Know-how über IT, Telekommunikation und Steuerungstechnik. Bei Teleson kümmerte er sich um den Störungssupport, was nun bei purtel.com zu seinen routinierten Aufgaben zählt. Hierbei bringt er seine umfassenden Erfahrungen ein. Privat bevorzugt Herr Krumbholz Joggen und hat eine Begeisterung für Motorsport.



Bernhard Lips

2007 war auch das Eintrittsjahr von Herrn Lips bei Teleson. 2013 kam er zu purtel.com. Er ist gelernter Einzelhandelskaufmann. Das technische Wissen hat er sich bei purtel.com angeeignet. Mit den generierten Erfahrungen aus der Zeit bei Teleson liegt sein Fokus auf Entörungsbearbeitung und Leitungsbestellung. Dartschießen und Radfahren sind seine bevorzugten sportlichen Aktivitäten in der Freizeit.

News und Guidelines

Dieser Newsletter wird zukünftig ein regelmäßiges Medium, um in komprimierter Form wichtige Informationen anzubieten. Neue Leistungsmerkmale unserer Plattform, die TK-Anlage aus der Cloud, dienliche Empfehlungen für den Entstörungsprozess und die Vorgaben für die WBCI-Zertifizierung bei der Deutsche Telekom AG bilden den Themenkreis der ersten Edition.

Neuerungen der purtel.com-Plattform

Die Konfiguration von Default-Werten bei Kundenneuanlage ist eine neue Option.

Diese ermöglicht es, bei einer Neukundenanlage (unter Start > Admin > Konfiguration) Default-Werte festzulegen, welche für Neukundenanlagen übernommen werden. Hierbei können folgende Werte/Zuordnungen festgelegt werden:

- die Kundenart (Privat-/Geschäftskunde)
- eine Auswahl für die Art des Rechnungsversandes (Mail-only, Mail mit Anhang, keine)

Admin- und Subadmin-Logins werden angezeigt.

Im Bereich „Start“ sehen Sie ab sofort eine Übersicht der vergangenen Logins, in der Funktion als Admin- oder Subadmin mit folgenden Berechtigungen:

- Hauptadmin: Einsicht auf alle Logins der Admin- und Subadmins
- Subadmin: Einsicht der Logins seines Accounts

Änderung der Upload-Möglichkeit für Logos und CSS, d.h. Sie können unter „Star > Admin > Konfiguration“ eine neue Funktion für CSS und Logos nutzen, zudem gibt es die Möglichkeit zum Upload von Textfiles.

Die Bestellung von Rufnummernblöcken kann per Dropdown im Menü ausgewählt werden

(Blockgrößen: 10, 20, 50, 100, 200, 500 und 1000).

Empfehlungen für das Management von Störungen und für Rufnummernimport

Ist der SIP-Account registriert?

- > **Wenn nein:** Prüfen Sie die Einstellungen der Endkundenhardware (CPE)
- > **Wenn ja:** Ist der Endkunde bzw. die Rufnummer netzintern erreichbar?
 - > **Wenn ja:** Prüfen Sie, ob der Endkunde bzw. Rufnummer von extern erreichbar ist
 - > **Wenn nein:** Störungseröffnung per Mail an support@purtel.com mit Angabe der Account-Nummer sowie Beispielgesprächen, welche nicht älter als 24h sind. Format-Vorgabe: A-Rufnummer, B-Rufnummer, Datum, Uhrzeit und Fehlermeldung.

Sind genügend Gesprächskanäle (Channels) konfiguriert?

- > **Wenn nein:** Erhöhen Sie diese Quantität.
- > **Wenn ja:** Prüfen Sie, ob eine IP-Sperre gesetzt ist und die SIP-Registrierung aus einem anderen Subnetz bzw. von einer anderen IP-Adresse kommt.

Ist eine Rufumleitung in der CPE, den Endgeräten oder auf der Plattform konfiguriert?

- > **Wenn ja:** Prüfen Sie, ob das Ziel der Rufumleitung erreichbar ist.

News und Guidelines

Hilfestellung beim Rufnummernimport

Folgende Punkte sollten Sie bei einem Rufnummernimport beachten und befolgen, um die Quote erfolgreich eingeleiteter Portierungen beim ersten Versuch zu steigern:

- Der digital erfasste Datensatz muss zwingend mit dem Portierungsformular übereinstimmen
- Erfassen Sie den richtigen Anschlussinhaber (Anmerkung: Der Rechnungsempfänger muss nicht zwingend der Anschlussinhaber sein). Im Zweifelsfall muss der Endkunde bei seinem alten Anbieter erfragen, wer als Anschlussinhaber dort gelistet ist
- Erfassen Sie den richtigen Standort (erfasst werden muss jener Standort, wo die Ortsnetzzufnummern geografisch zuletzt geschaltet sind bzw. wurden)
- Achten Sie auf korrekte Erfassung aller Ortsnetzzufnummern, welche portiert werden sollen
- Überprüfen Sie beim Antragsprozess, ob alle Anschlussinhaber das Portierungsformular unterschrieben haben
- Beauftragen Sie eine Leitungs- bzw. Ressourcenübernahme (CuDa) nur, wenn Sie diese auch übernehmen wollen, da es sonst zu einer Weiterversorgung nach §46 des TKG kommen kann
- Beachten Sie, dass das Portierungsformular in s/w und A4 gescannt werden muss, da es sonst durch die Faxübertragung beim Empfänger unleserlich ankommen kann

WBCI-Leitfaden für die Zertifikate

WBCI dient der Umsetzung der Rufnummernportierung, mit der Verwaltung von Nummern und Daten. Dazu ist eine digitale Schnittstelle bei der Deutsche Telekom AG implementiert. Um diese für die Übertragung von Daten nutzen zu können, bedarf es einer Zertifizierung, im Sinne einer Berechtigung. Der große Vorteil liegt dem WBCI-Procedere darin begründet, dass es ein schneller und papierloser Vorgang geworden ist.

Wo muss das EKP-Zertifikat beauftragt werden?

Das Nutzungszertifikat muss bei T-Systems beauftragt werden. Vorher muss bei der ITU ein „ITU-T Carriercode“ beantragt werden. Ein Carriercode wird von der ITU zugeteilt. Das Antragsformular für einen Carriercode kann von der ITU-Website heruntergeladen werden: www.itu.int/oth/T0206000006/en

Welche Angaben sind erforderlich?

In dem Auftrag, der an T-Systems geht, müssen Angaben zur beauftragenden Firma und zum Ansprechpartner gemacht werden. T-Systems meldet sich nach Eingang der Order und fragt den Schnittstellenbetreiber ab. In diesem Schritt gibt man an, dass die purtel.com GmbH der Schnittstellenbetreiber ist.

Wo gibt es ein Antragsformular?

Das Auftragsformular für T-Systems kann von folgender Internetseite heruntergeladen werden: www.wbci.de

Um den aktuellen gültigen Rabatt von 50% (der Betrag entspricht 1.000 Euro) für die Klasse der Kleinst-EKPs zu beantragen, muss zusätzlich dieses Formular ausgefüllt und den Branchenverband VATM geschickt werden:

www.wbci.de/fileadmin/pdf/wbci/rabatt_kleinst_ekp.pdf

Wo gibt es ein Formular zur EKP-Vereinbarung mit der DTAG etc.?

Der Vertrag zwischen den EKPs besteht aus mehreren Teilen und kann hier:

<http://www.wbci.de/entwickeln-und-vereinbaren.html>

Abschnitt „WBCI Mustervertrag“ heruntergeladen werden. Die unveränderlichen Teile des Vertragswerks sind dort als PDF-Datei verlinkt. Die zu modifizierenden Teile sind als Microsoft Word-Dokumente verlinkt.

Geschäftskundentelefonie aus der Cloud

Bei Geschäftskunden sind große Veränderungen bei deren Anspruch an Telefonie und Hardware, was technische Leistungsmerkmale und kaufmännische Kriterien betrifft, zu beobachten. Der Markt der Anbieter und Dienstleister ist in Bewegung, um darauf zu reagieren.

Eine signifikante Marktentwicklung forciert die Chancen für uns, jetzt neue Kunden zu generieren: Die Ankündigung und Umsetzung des Marktführers in der Telefonie, die klassischen ISDN-Anlagen und PMX-Anschlüsse abzukündigen, um auf Voice-over-Internet Protocol Telefonie umzustellen. Hier sind wir Anbieter nun gefordert, das Potential zu nutzen und ein entsprechendes attraktives Alternativprodukt für IP-Telefonie anzubieten. Es gibt zwei Ausgangslagen:

1. Ein Geschäftskunde mit eigener Hardwarebasierten TK-Anlage mit herkömmlichen Anschluss (ISDN/PMX), die weiter genutzt werden soll. Diese wird durch den Einsatz von Mediengateways, die purtel.com als Lösungsanbieter mit einbringt, in die VoIP-Welt integriert. Ein Mediengateway simuliert auf der einen Seite den bisherigen ISDN/PMX-Anschluss und verfügt auf der Gegenseite über einen SIP-Trunk. Dies hat den Vorteil, dass die bisherige TK-Anlage weiterverwendet wird. Hier sollte Geschäftskunden beim Vertrieb auf den etwaigen Nachteil hingewiesen werden, einen zusätzlichen Single-Point-of-Failure durch zusätzliches Equipment an entscheidender Stelle einzuziehen. Mediengateways gibt es von zahlreichen Herstellern wie Patton Inalp, Audio-codes, Beronet oder Bintec-Elmeg.

2. Ein Geschäftskunde hat eine VoIP-fähige TK-Anlage. Zahlreiche aktuelle TK-Anlagen haben die Fähigkeit die Terminierung der Telefondienste über VoIP abzuwickeln. Diese können über einem SIP-Trunk mit der purtel.com-Plattform verbunden werden. Wir stehen mit den bekannten Herstellern im Austausch.



Funktionsbeispiele der IPTK-Anlage:

- Pro Nebenstelle individueller Anrufbeantworter und Fax-Nebenstelle nutzbar
- Fax-Client zum Versenden von Faxen vom PC
- Individuelle Ansagen
- Anrufweiterleitungen mit zahlreichen Optionen
- Telefonkonferenzräume
- Gruppen und Partnerfunktionen (Sammelruf, Überlauffunktionen, Prioritäten etc.)
- IVR Funktionalität (Sprachbasierte DTMF-Menüfunktion)
- Einbindung von Home-Office Arbeitsplätzen in die Anlage

Plug & Play Inbetriebnahme

purtel.com bietet einen Partner-Telefon-Shop, aus dem IP-Telefone und weiteres Zubehör (DECT Lösungen, Konferenzraumsysteme etc.) einfach per Plug & Play installiert werden können. In Verbindung mit der angebotenen Auto-Konfiguration für Geräte zahlreicher Hersteller (z.B. Snom, Gigaset, Yealink, Grandstream etc.) erfolgt die Inbetriebnahme beim Endkunden ohne Service-Techniker.

Wiki als Direkthilfe an jeder Nebenstelle verfügbar

purtel.com betreibt und pflegt ein ausführliches, mit eigenem Brand darstellbares Wiki. Hier werden Funktionen ausführlich textlich und in kurzen „How-To-Videos“ erklärt.

Vorteile einer gehosteten IPTK-Anlage im Überblick

- Monatliche Anpassung der Nebenstellen
- Mit der eigenen Rufnummer überall auf der Welt telefonieren
- Einbindung mobiler Endgeräte
- Keine Hardwareinvestition
- Keine Wartungsverträge
- Günstige Telefongebühren, optional Integration von Flatrates
- Immer aktuell – Die Anlagen werden stets auf dem neuesten Stand gehalten
- Webadministration – intuitive Web-Oberfläche, einfachste Administration
- Rufnummernmitnahme (Einzelrufnummern, Rufnummernblöcke)

Ihr Ansprechpartner



Christian Kuhlmann
Leiter ISP-Dienst

ck@purtel.com

Wissenswertes aus dem regulatorischen Umfeld

In unserem Newsletter kommen ergänzend zur purtel.com geschätzte Kooperationspartner zu Worte, die Wissenswertes für unsere Zielgruppen beitragen können. Wir freuen uns, dass die Rechtsanwaltskanzlei KSP den Auftakt macht.

**KSP Kanzlei Dr. Seegers,
Dr. Frankenheim
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH**

KSP ist seit über 50 Jahren im Zivilrecht- und Wirtschaftsrecht tätig und Deutschlands führender konzernunabhängiger Dienstleister im anwaltlichen Forderungsmanagement (Anwaltsinkasso). Mit unseren knapp 500 Mitarbeitern, darunter rund 65 Rechtsanwälte, erbringen wir den Prozess des Forderungseinzugs als anwaltliche Leistung. Zu unseren Mandanten gehören namhafte Tripleplay-Anbieter und Mobilfunkprovider der Telekommunikationsbranche, für die wir kundenerhaltend, rechtssicher und erlös-optimierend Forderungen gegenüber Endkunden realisieren. Die begleitende Rechtsberatung für unsere Mandanten, die mengenfähige Infrastruktur, komplett digitalisierte Prozesse sowie individuelle Mahnstrategien stellen für unsere Mandanten essenzielle Mehrwerte dar.

KSP
Kaiser-Wilhelm-Straße 40
D-20355 Hamburg
Tel. +49 40 450 65-0
Fax +49 40 344 711
ksp@ksp.de
www.ksp.de



Schadensersatz bei Telekommunikationsverträgen in der Rechtsprechungspraxis

Anerkanntermaßen steht dem Anbieter bei der außerordentlichen Kündigung eines Laufzeitvertrages aus Gründen, die in der Kundensphäre liegen, ein Anspruch auf Schadensersatz für die vereinbarte Restlaufzeit zu. Streitig ist oft die Höhe dieses Anspruchs. Gerade im Bereich der Telekommunikationsverträge hat sich in den letzten Jahren dazu eine Rechtsprechung entwickelt, die die Höhe dieser Schadensersatzforderungen einschränken will.

Im Folgenden wird die Rechtsprechung anhand ergangener Urteile dargestellt:

Laufende Telekommunikationsverträge mit Mindestvertragslaufzeit können vor Ablauf derselben nicht ordentlich gekündigt werden. Seitens des Anbieters liegen jedoch oft Gründe für eine außerordentliche Kündigung vor, in der Regel, wenn der Kunde dauerhaft nicht zahlt.

Da dem Anbieter in diesem Fall die Grundgebühren für die restliche Laufzeit nicht mehr als Gegenforderung für die Bereitstellung der Telekommunikationsleistungen zustehen, steht dem Anbieter ein Schadensersatz für die entgangenen Einnahmen zu. Es handelt sich um einen Anspruch auf Ersatz entgangenen Gewinns gemäß §§ 628 Abs. 2, 280 Abs. 1, 3, 281 Abs. 1 S.1, 251 BGB.

Insoweit besteht auch seitens der Rechtsprechungspraxis Einvernehmen. Unterschiede ergeben sich jedoch bezogen auf die Höhe des zuerkannten Schadens.

I. Herleitung der Schadenshöhe

Es kommen zwei Möglichkeiten in Betracht, die Schadenshöhe herzuleiten. Einerseits kann auf den Einzelfall abgestellt werden, indem der Erlös, der in dem gekündigten Vertrag monatlich angefallen ist, berechnet und für die restliche Vertragslaufzeit hochgerechnet wird. Dabei kann sowohl auf den konkreten säumigen Kunden als auch auf die durchschnittliche Nutzergruppe des jeweiligen Vertragstyps abgestellt werden.

Diese Variante kommt aus verschiedenen Gründen in der Praxis nicht vor. Es ist zum einen erforderlich, zur Berechnung des Schadensersatzes die konkreten Verbindungsleistungen zum jeweiligen Anschluss bzw. zumindest zum jeweiligen Tarif zu untersuchen. Zum anderen ist auch die dahinterliegende betriebswirtschaftliche Kalkulation in einem gewissen Umfang offenzulegen.

Ersteres wird immer häufiger daran scheitern, dass die notwendigen Daten aufgrund umfassender Flatrate-Verträge nicht vollständig – oder zumindest nicht in einer das Gericht zufriedenstellenden Aufbereitung – beizubringen sind.

Hier käme noch in Betracht, mit durchschnittlichen Nutzerdaten in Bezug auf die jeweilige Vertragskategorie zu argumentieren. Der zweite Punkt berührt darüber hinaus die Wettbewerbsfähigkeit des Anbieters. Informationen zu betriebswirtschaftlichen Kalkulationen werden mit gutem Grund als Betriebsgeheimnis betrachtet.

In der Praxis wird daher der Weg gewählt, den nutzungsunabhängigen Grundpreis für die Berechnung des Schadensersatzes heranzuziehen.

Dabei sind grundsätzlich ersparte Aufwendungen abzuziehen (so schon BGH, Urteil vom 01.03.2001, Az. III ZR 361/99), also diejenigen Kosten, die durch die Durchführung des Vertrages vom Anbieter nicht mehr getragen werden müssen.

Während dies im Falle einer konkreten Gewinnberechnung unproblematisch dargelegt werden könnte, können bei Berechnung aufgrund der monatlichen Grundgebühren weitere Ausführungen notwendig sein. Dies ergibt sich daraus, dass eben nicht auf die tatsächliche Gewinnerwartung im konkreten Fall abgestellt wird. Mindernd zu berücksichtigen sind jedoch nur die durch den konkreten Vertrag anfallenden Kosten (Spezialunkosten). Allgemeine Kosten, z. B. für den Erhalt des Mobilfunknetzes (Generalunkosten), sind nicht zu berücksichtigen.

II. Rechtsprechung

In der jüngeren Rechtsprechung wird die Höhe der Schadensersatzforderung unterschiedlich beurteilt. Die Gerichte neigen zunehmend dazu, zumindest bei Flatrate-Tarifen einen Anspruch in voller Höhe der bis zum Vertragsende anfallenden Grundgebühren abzulehnen. Diese Tendenz wird unterschiedlich begründet. Dadurch kommt es je nach Gericht zu Abweichungen in Bezug auf die zuerkannte Höhe. Maßgeblich dafür ist, wie die jeweiligen Gerichte mit den ersparten Aufwendungen umgehen.

In der Rechtsprechungspraxis gibt es zudem Abweichungen danach, ob es sich um Flatrate-Tarife oder um Tarife ohne Inklusivleistungen handelt.

1. Flatrate-Verträge

Eine zunehmende Zahl von Gerichten erkennt bei Flatrate-Tarifen Schadensersatz nur in Höhe von 50% der bis zum Vertragsende anfallenden Grundgebühren zu. Die Begründungen weichen dabei jedoch voneinander ab. Einige Gerichte sprechen gar keinen oder einen höheren Schadensersatz zu.

a) Kein Schadensersatzanspruch

Das AG Hamburg (Urteil vom 15.07.2011, Az. 822 C 182/10) kommt zu dem Ergebnis, dass mangels konkreter Berechnungsangaben des Schadens und zu den ersparten Aufwendungen dem Gericht keine Möglichkeit zur Schätzung gegeben werde.

Ein Schadensersatzanspruch sei nur gegeben, wenn ersparte Aufwendungen, Gewinnerwartung etc. vollständig vorgetragen würden. Die Schadensersatzforderung wurde daher abgelehnt. Dies wurde in einer Säumnislage entschieden, ohne dass entsprechende Einwendungen des Kunden vorlagen. Die Begründung des Gerichts erscheint vor diesem Hintergrund nicht tragfähig. Mit ähnlicher Begründung haben jedoch auch das AG Stuttgart (Urteil vom 03.07.2014, Az. 1 C 1490/14) und das AG Eschweiler (Urteil vom 07.01.2016, Az. 26 C 223/15) jegliche Schadensersatzansprüche vollständig abgewiesen. Auch die letztgenannten Gerichte haben dabei angeführt, dass mangels konkreten Vortrags zu ersparten Aufwendungen eine Schadensschätzung nicht möglich sei.

b) Abzug von 50%

Viele Gerichte halten einen Abzug von 50% der Grundgebühren für erforderlich, da offensichtlich sei, dass erhebliche Einsparungen für den Anbieter anfielen. Ausgehend vom AG Tempelhof (Urteil vom 05.09.2012, Az. 24 C 107/12, bestätigt im Urteil vom 04.12.2014, Az. 23 C 120/14) haben sich weitere Gerichte dieser Ansicht angeschlossen (so z.B. das AG Horb, Urteil vom 28.10.2014, Az. 1 C 257/14; AG Stuttgart, Urteil vom 3.7.2014, Az. 1 C 1490/14; AG Euskirchen, Urteil vom 10.07.2013, Az. 33 C 749/12).

Den vorgenannten Gerichten ist gemein, dass sie ausführen, Einsparungen unterhalb von 50% seien sehr unwahrscheinlich, weshalb das Gericht den Schadensersatz gemäß § 278 ZPO auf 50% der Nettogrundgebühren schätzt.

Warum Einsparungen in dieser Höhe vorliegen sollen, wird jedoch regelmäßig nicht angegeben. Die Urteile sind insoweit juristisch nicht überzeugend. Sie lassen sich allenfalls darauf stützen, dass – auch wenn keine konkreten Anhaltspunkte für die Schadenshöhe vorliegen – zumindest der Mindestschaden zu schätzen und

zuzusprechen ist (vgl. BGH, Urteil vom 29.05.2013, Az. VIII ZR 174/12).

Andere Gerichte kommen jedoch mit ausführlicher Begründung zu einem vergleichbaren Ergebnis. So hat z.B. das AG Bad Urach (Urteil vom 29.11.2013, Az. 1 C 440/13) ausgeführt, ein pauschaler Abzug nach Art des AG Tempelhof sei unzulässig. Jedoch kommt das Gericht nach Recherche der eventuell eingesparten Kosten, insbesondere der Interconnection-Gebühren, in der Summe ebenfalls zu einem Abzug von 50%. Es weist dabei ausdrücklich darauf hin, dass diese Schätzung darauf beruht, dass die Klägerin im Verfahren zum Telefonieverhalten der Nutzer des streitgegenständlichen Vertrages nicht weiter vorgetragen hat.

c) Höherer Schadensersatz

Die weit überwiegende Zahl der von uns geführten Verfahren führt weiterhin zu einer antragsgemäßen Verurteilung auch in Fällen, in denen ein höherer Schadensersatz als 50% der bis zum Vertragsende anfallenden Nettogrundgebühren gefordert wird. Dies gilt auch für Verfahren in zweiter Instanz (so z.B. LG Kiel, Urteil vom 19.09.2014, Az. 1 S 77/14; LG Berlin, Urteil vom 25.05.2015, Az. 85 S 228/13). Während das LG Kiel eine ausführliche Begründung schuldig bleibt, lässt es erkennen, dass es auch einen Schadensersatzanspruch in Höhe der nicht abgezinsten Bruttogrundgebühren bis zum Vertragsende zugesprochen hätte.

Das LG Berlin beschränkt den Schadensersatzanspruch auf die abgezinsten Grundgebühren und weist dabei ausdrücklich die oben wiedergegebene Ansicht des AG Tempelhof zurück, dass ersparte Aufwendungen zu vermuten seien. Hierzu sei vielmehr von Seiten des Kunden explizit vorzutragen. Dementsprechend wird in der Entscheidung des LG Berlin neben der Abzinsung lediglich ein zum Vertrag hinzugebuchtes Minutenpaket abgezogen. Dies ist insoweit konsequent, als nach Kündigung zumindest weitere Telefonate im Rahmen dieses Paketes nicht anfallen können.

Wissenswertes aus dem regulatorischen Umfeld

2. Verträge ohne Flatrate

Bei den meisten Anbietern finden sich weiterhin Verträge, die trotz anfallender Grundgebühr keine weiteren Inklusivleistungen bieten oder bei denen diese beschränkt sind, z. B. in Form von Inklusivminuten. In diesen Fällen sind die oben genannten Beispiele aus der Rechtsprechung nur in engen Grenzen entsprechend anwendbar.

a) Minutenpakete und ähnliche Inklusivleistungen

In diesen Fällen kann darauf abgestellt werden, in welchem Umfang der Kunde die vertraglichen Leistungen genutzt hat. Sofern ein Kunde regelmäßig die enthaltenen Inklusivleistungen überschritten hat, also weiter Entgelte abgerechnet wurden, erscheint es vertretbar, davon auszugehen, dass dem Anbieter bei ordnungsgemäßer Durchführung des Vertrages über die gesamte Laufzeit auch weitere Gewinne zugeflossen wären. Zumindest die Grundgebühren für das jeweils gebuchte Paket wären daher in voller Höhe ersatzfähig.

b) Verträge ohne Inklusivleistungen

Bei Verträgen, zu denen sämtliche Verbindungsleistungen separat abgerechnet werden, sei es auf Basis zugebuchter Pakete oder anhand des konkreten Verbindungsanfalls, muss die abgezinste Nettogrundgebühr in voller Höhe ersatzfähig sein. Denn diese stünde dem Anbieter auch zu, wenn der Kunde keine weiteren Leistungen in Anspruch nähme.

III. Fazit

Obwohl allgemein anerkannt ist, dass der Anbieter einen Anspruch auf Schadensersatz im Falle einer vorzeitigen Vertragsbeendigung hat, ist der konkrete Umgang mit diesem Thema in der jüngeren Rechtsprechung nicht mehr einheitlich.

Grundsätzlich abzuziehen sind Spezialunkosten. Dies sind in diesem Zusammenhang insbesondere die Kosten für den Versand der Rechnungen, sofern dies per Brief geschieht, und vergleichbare Positionen.

Eine vollständige Abweisung jeglichen Schadensersatzanspruches ist aus rechtlicher Sicht nicht begründbar. Zumindest ein Mindestschaden wäre zuzusprechen. Zur Berechnung desselben kann gegebenenfalls ein Grundtarif ohne weitergehende Inklusivleistungen herangezogen werden.

Durch genaue Dokumentation des Nutzungsverhaltens des jeweils einzelnen Kunden ließe sich ein Schadensersatzanspruch für den jeweiligen Einzelfall sehr genau beziffern. Hier dürfte der zu betreibende Aufwand jedoch in keinem Verhältnis zu den zu erwartenden Einnahmen stehen. In der Praxis spricht daher einiges dafür, einen auf den monatlichen Nettogrundgebühren basierenden oder einen pauschalen Schadensersatz zu verlangen. Zumindest in Höhe von 50% der bis Vertragsende anfallenden Nettogrundgebühren wird der Anspruch regelmäßig durchsetzbar sein.

Die Transparenzverordnung

Durch die Verordnung für Rahmenvorschriften zur Förderung der Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und zusätzlicher Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle auf dem Telekommunikationsmarkt (Transparenzverordnung) soll in der Telekommunikationsbranche der Verbraucherschutz weiter gestärkt werden. Die Transparenzverordnung wird insbesondere für Unternehmer weitreichende Konsequenzen mit sich bringen.

Entstehungsgeschichte

Im Zuge der Novelle des Telekommunikationsgesetzes von 2012 wurde von der Bundesnetzagentur das Informationsverhalten der Anbieter von Telekommunikationsdiensten analysiert. Hierbei wurden Unzulänglichkeiten seitens der Anbieter festgestellt. Als Reaktion unterbreiteten verschiedene Unternehmen einen Vorschlag zur Selbstverpflichtung zur Verbesserung der Transparenz. Da nicht sichergestellt werden konnte, dass sich alle Anbieter dieser Selbstverpflichtung verbindlich anschließen, wurde der Weg über eine behördliche Verordnung gemäß § 45 n Abs. 1 TKG gewählt. Hiernach wird das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ermächtigt, durch Rechtsverordnungen Rahmenvorschriften zu erlassen. Diese Verordnungsermächtigung wurde gemäß § 45n Abs. 7 TKG im Wege der sog. Subdelegation durch Rechtsverordnung auf die Bundesnetzagentur übertragen, welche am 25.02.2014 einen ersten Entwurf der Transparenzverordnung veröffentlichte. Aufgrund zahlreicher Stellungnahmen aus der Wirtschaft wurde dieser Entwurf noch mehrmals verändert und sodann in der nunmehrigen Fassung am 19.09.2014 in die Ressortabstimmung übergeben, wo er sich derzeit noch befindet.

Regelungsinhalt

Das Ziel der Transparenzverordnung ist, mehr Transparenz für die Kunden zu schaffen. Hierzu sollen alle Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes für jeden angebotenen Tarif ein Produktinformationsblatt für ihre Kunden erstellen. Dieses soll den Kunden kostenlos und bereits vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Im Gegensatz zu den bisherigen Broschüren der Anbieter soll das Informationsblatt keinen werblichen Charakter haben, sondern muss rein informatorischer Art sein. Hierzu muss es die wesentlichen Vertragsinhalte verständlich darstellen. Enthalten soll es vor allem Informationen zu der Vertragslaufzeit, der minimalen sowie der maximalen Datenübertragungsrate sowie zu den Rahmenbedingungen einer etwaigen Reduzierung der Datenübertragungsrate. Im Endkundenvertrag müssen diese Informationen sodann hervorgehoben dargestellt werden.



Auch Bestandskunden sollen zukünftig besser informiert werden: Auf jeder Rechnung soll eindeutig ersichtlich sein, wann der Vertrag begonnen hat und wann die Mindestvertragslaufzeit endet. Aufgrund der schwierigen technischen Umsetzung soll in einer Übergangszeit jedoch zunächst ausreichen, dass diese Informationen ausschließlich über ein Online-Kundencenter zur Verfügung gestellt werden. Ferner sollen die Kunden umfassender hinsichtlich der

tatsächlichen Datenübertragungsrate ihres Mobilfunk- bzw. Festnetzanschlusses informiert werden. Hierzu hat die Bundesnetzagentur bereits ein behördeneigenes Messtool geschaffen. Unter der URL <https://breitbandmessung.de> können Kunden seit dem 25.09.2015 ihre Datenübertragungsrate eigenhändig messen. Weiterhin kann unter dieser URL eine App zur Messung der Datenübertragungsrate von mobilen Endgeräten heruntergeladen werden. Die Anbieter werden verpflichtet, dieses Messtool in ihr Online-Kundencenter einzubinden. Dort müssen die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate und die tatsächlich gemessene Datenübertragungsrate dargestellt werden. Die Messergebnisse müssen speicherbar im Online-Kundencenter hinterlegt werden können. Schließlich soll Kunden mit beschränktem monatlichen Datenvolumen ein Auskunftsanspruch bezüglich ihres bislang verbrauchten Datenvolumens eingeräumt werden. Darüber hinaus sollen die Anbieter diese Kunden darauf hinweisen, wenn 80% des vertraglich vereinbarten Volumens verbraucht sind.

Damit diese Regelungen durch die Unternehmen auch eingehalten werden, sollen im Falle eines Verstoßes empfindliche Bußgelder in Höhe von bis zu EUR 100.000 drohen.

Inkrafttreten

Ursprünglich sollte die Transparenzverordnung bereits im Sommer 2015 in Kraft treten. Es kam jedoch zu erheblichen Verzögerungen. Die Bundesnetzagentur nennt als Grund für diese den Wunsch des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, die Regelungen möglichst rechtssicher zu gestalten. Hintergrund hierfür ist eine derzeit auf europäischer Ebene laufende Überarbeitung des Telekommunikationsrechtsrahmens. Um diesem gerecht zu werden, wird der Entwurf der Transparenzverordnung derzeit noch einer Überprüfung und Konsolidierung unterzogen. Mit einem Abschluss dieses Prozesses könnte im Laufe dieses Jahres gerechnet werden.

Praxishinweis

In ihrer derzeitigen Fassung wird die Transparenzverordnung für Unternehmen größere Relevanz entfalten. Die Intention, einen besseren Überblick über die zahlreichen Dienstleistungen der Telekommunikationsbranche zu schaffen, wird wohl erreicht werden. Um die Umsetzung der in der Transparenzverordnung enthaltenen Regelungen zu gewährleisten, werden die Anbieter erhebliche Umstellungen ihrer technischen Prozesse vornehmen müssen.

Neben der Umsetzung der Informationspflichten könnte in der Praxis insbesondere die Möglichkeit der Datenübertragungsmessung Relevanz entfalten. Durch die Einbindung in das Online-Kundencenter dürfte diese stärker in den Fokus der Kunden rücken. Nach derzeitiger Rechtsprechung (z. B. AG München, Urteil vom 07.11.2014, Az. 223 C 20760/14; AG Kiel, Urteil vom 04.03.2011, Az. 106 C 21/11; AG Fürth, Urteil vom 07.05.2009, Az. 340 C 3088/08) kann eine dauerhaft zu geringe Datenübertragungsrate ein außerordentliches Kündigungsrecht der Kunden bei Langzeitverträgen begründen. Durch das Messtool und die Möglichkeit der Speicherung der Messergebnisse wird der Nachweis einer nicht vertragsgemäßen Datenübertragungsrate künftig einfacher zu erbringen sein. Dies könnten sich Kunden zu Nutzen machen, die aus diesem Grunde eine vorzeitige Beendigung ihres Vertrages wünschen.

purtel

purtel.com GmbH
Paul-Gerhardt-Allee 48
D-81245 München

Tel. +49 (0)89 2000 77 130
info@purtel.com
www.purtel.com