

Telekommunikationsmarkt: Faire Preise, stabile Netze und freie Anbieterauswahl absichern

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. (vzbv)
zum Referentenentwurf des Bundesministeriums für Digitales und
Staatsmodernisierung für ein TKG-Änderungsgesetz 2026

27. März 2026

Inhalt

I. Verbraucherrelevanz.....	3
II. Zusammenfassung.....	4
III. Positionen im Einzelnen	5
1. Homes Connected als Ausbaumaßstab	5
2. Keine Erhöhung des Glasfaserbereitstellungsentgelts.....	5
3. Wettbewerb auf der Glasfaser	6
4. Transparenter Umstellungsprozess	7
5. Mobilfunkausbau auf Schienenwegen	7
6. Sonderkündigungsrecht bei Umzug in § 60 TKG.....	7
7. Pauschalierter Schadensersatz für Minderleistung	8
8. Nachträgliche Bestätigung von telefonisch geschlossenen Verträgen	9
9. Jährliche Überprüfung der Mindestversorgung beibehalten	10
Impressum	11

I. Verbraucherrelevanz

Ein leistungsfähiger Internetzugang ist heute mehr denn je eine notwendige Bedingung für eine aktive gesellschaftliche Teilhabe. Ob privat, beruflich oder im Kontakt mit den Behörden – kaum eine Alltagssituation kommt heute noch ohne digitale Anwendungen aus. Umso wichtiger ist es, dass alle Menschen in Deutschland Zugang zu zuverlässiger und bezahlbarer Internetversorgung haben. Glasfaser ist die Technologie der Zukunft, die langfristig und nachhaltig die steigenden Bedarfe nach leistungsfähigem Internet decken wird. Für viele Verbraucher:innen sind diese Bedarfe noch weit entfernt, da die aktuelle Internetgeschwindigkeit in der Regel für ihre Bedürfnisse ausreicht. So gaben in einer aktuellen Befragung¹ des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) 74 Prozent der Haushalte an, derzeit von einem Wechsel auf Glasfaser abzusehen, weil ihnen die verfügbare Internetleistung ausreicht. Es ist Aufgabe der Glasfaseranbieter, die Menschen insbesondere durch attraktive Konditionen von den Vorteilen zu überzeugen.

Von Januar bis November 2025 wurden in den Verbraucherzentralen mehr als 4.000 Beschwerden über einen Internetzugang via Glasfaser erfasst – ein Anstieg um 55 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum.² Die drei Top-Beschwerdegründe sind dabei Probleme mit der Kündigung (18 Prozent), ausbleibende Lieferungen beziehungsweise Leistungen seitens der Anbieter (16 Prozent) und belästigende Werbung an der Haustür (9 Prozent). Deshalb muss sichergestellt werden, dass die Verbraucherbedürfnisse bei der Erstellung des Umstellungskonzepts umfassend berücksichtigt werden. Zudem müssen Verbraucher:innen auch nach der Umstellung noch die Auswahl zwischen verschiedenen Anbietern und Tarifen behalten und dürfen nicht faktisch auf das Angebot des zuerst ausbauenden Unternehmens beschränkt sein.

¹ Repräsentative Telefonbefragung (9. bis 11. März 2026) von forsa im Auftrag des vzbv. Basis: 392 Haushalte, die angeben, derzeit kein Interesse an einem Glasfaservertrag zu haben. Statistische Fehlertoleranz: max. ± 4 Prozentpunkte.

² Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

II. Zusammenfassung

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt das übergeordnete Ziel der Vereinfachung und Beschleunigung des Glasfaserausbaus bis in jede Wohneinheit. Sinnvoll sind auch die Vorschläge für einen fairen Prozess der Kupferabschaltung und die Absicherung des Wettbewerbs, wobei das geltende europäische Recht derzeit enge Grenzen setzt. Der vzbv bedankt sich für die Gelegenheit zur Stellungnahme. Aus Verbrauchersicht sind nachfolgende Aspekte beim Glasfaserausbau zu berücksichtigen:

- Voraussetzung für den Start der Abschaltung der Kupferkabel muss ein erheblicher Anteil an tatsächlich nutzbaren Anschlüssen, genannt Homes Connected, im jeweiligen Gebiet sein.
- Die Verlegung der Glasfaserleitungen von der Straße bis in die einzelnen Wohnungen ist der aufwändigste und zeitintensivste Abschnitt des Glasfaserausbaus. Er dauert zum Teil Jahre und ist von vielen Faktoren wie den baulichen Gegebenheiten und der Verfügbarkeit von Fachkräften abhängig. Der Anteil der mit Glasfaser versorgten Straßen (Homes Passed) allein bietet also keinen zuverlässigen Bezugspunkt für den Start des Umstellungsprozesses.
- Die Kosten des Glasfaserausbaus müssen fair zwischen den Profiteuren aufgeteilt werden. Gebäudeeigentümer:innen, deren Immobilien durch die Verlegung moderner Leitungen an Wert gewinnen, sind angemessen an den Ausbaurkosten zu beteiligen. Kosten eines von ihnen beauftragten Glasfaserausbaus sollten sie vollständig selbst tragen und nicht auf ihre Mieter:innen umlegen dürfen. Der § 72 TKG sollte ersatzlos gestrichen werden.
- Eine faire Ausgestaltung des Abschaltprozesses und eine gesetzliche Absicherung des Anbieterwettbewerbs auf der Glasfaser ist notwendig, um einen Rückfall in Monopolstrukturen zu verhindern und bezahlbare Angebote für Verbraucher:innen zu sichern. Der Infrastrukturwettbewerb zwischen den ausbauenden Unternehmen wird dafür allein nicht ausreichen. Verbindliche Zugangsrechte für alternative Anbieter sind deshalb notwendig.
- Transparente und verbindliche Abschaltpläne schaffen Orientierung für alle Beteiligten und ermöglichen eine effektive Koordinierung durch die Bundesnetzagentur. Eine Bündelung der Ausbaurarbeiten im Gigabit-Grundbuch dürfte den Ausbau effektivieren und somit beschleunigen.

III. Positionen im Einzelnen

1. Homes Connected als Ausbaumaßstab

Für zukünftig mögliche weitere Konkretisierungen des Umstellungsprozesses ist es wichtig, dass die Voraussetzung für den Start ein erheblicher Anteil an tatsächlich nutzbaren Anschlüssen, genannt **Homes Connected**, im jeweiligen Gebiet ist. Denn die Beschwerden aus den Verbraucherzentralen zeigen, dass die Verlegung von Glasfaser von der Straße in die einzelnen Wohneinheiten häufig kompliziert und langwierig ist. So gaben in einer aktuellen Umfrage³ 27 Prozent der aktuellen Glasfasernutzer:innen an, schon einmal Probleme mit ihrem Vertrag gehabt zu haben – darunter am häufigsten mit dem Ausbau oder der Freischaltung des Anschlusses. Hier hat die Branche das Vertrauen in einen zügigen und verzögerungsfreien Ausbau in den letzten Jahren verspielt. Zudem erleichtert ein hoher Anteil von nutzbaren Anschlüssen den Umstellungsprozess und auch die Vermarktung von Glasfaseranschlüssen an die Endkund:innen.⁴ Denn sie können unmittelbar freigeschaltet werden und es müssen keine Probleme mehr beim Hausausbau befürchtet werden. Weiterhin senkt ein initialer Vollausbau die Gesamtausbaukosten und damit den Investitionsbedarf.⁵ In Verbindung mit dem Recht auf Vollausbau sorgt ein einmaliger vollständiger Ausbau dafür, dass die Belastungen für Haushalte durch die notwendigen Bauarbeiten so gering wie möglich gehalten werden. Auch für die Glasfaserunternehmen bringen am Ende nur die tatsächlich genutzten Anschlüsse Geld, nicht die Leitungen in der Straße. Die Investitionen in vollausgebaute Anschlüsse werden sich über die nächsten Jahrzehnte der Nutzung amortisieren und sind den Unternehmen zumutbar.

Voraussetzung für den Start der Abschaltung der Kupferkabel muss ein erheblicher Anteil an tatsächlich nutzbaren Anschlüssen, genannt Homes Connected, im jeweiligen Gebiet sein.

Die Verlegung der Glasfaserleitungen von der Straße bis in die einzelnen Wohnungen ist der aufwändigste und zeitintensivste Abschnitt des Glasfaserausbaus. Er dauert zum Teil Jahre und ist von vielen Faktoren wie den baulichen Gegebenheiten und der Verfügbarkeit von Fachkräften abhängig. Der Anteil der mit Glasfaser versorgten Straßen (Homes Passed) allein bietet also keinen zuverlässigen Bezugspunkt für den Start des Umstellungsprozesses.

2. Keine Erhöhung des Glasfaserbereitstellungsentgelts

Bei dem ersten Anschluss eines Gebäudes an ein Glasfasernetz, können Eigentümer:innen die Ausbaukosten über die Betriebskostenabrechnung gemäß § 72 TKG in Verbindung mit § 2 Nr. 15 lit. c der Betriebskostenverordnung auf ihre Mieter:innen umlegen unabhängig davon, ob diese die Glasfaserleitungen tatsächlich nutzen. Dabei dürfen die umzulegenden Kosten aktuell maximal 60 Euro pro Jahr beziehungsweise insgesamt bis zu 540 Euro betragen. Der Eigentümer hat dabei ab einer Höhe von 300 Euro die Gründe für eine solche sogenannte aufwändige Maßnahme darzulegen. Der Referentenentwurf sieht eine Erhöhung der maximal umlagefähigen Summe auf

³ Repräsentative Telefonbefragung (9. bis 11. März 2026) von forsa im Auftrag des vzbv. Basis: 392 Haushalte, die angeben, derzeit kein Interesse an einem Glasfaservertrag zu haben. Statistische Fehlertoleranz: max. ± 4 Prozentpunkte.

⁴ Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Deutsche Telekom, 2024, Rn. 48 ff.

⁵ Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste: Kosten und andere Hemmnisse der Migration von Kupfer- auf Glasfasernetze, 2020, S. 41 ff.

720 Euro durch eine Verlängerung des Umlagezeitraums auf 12 Jahre und einen gleichzeitigen Wegfall der Begründungspflicht für Maßnahmen über 300 Euro in § 72 TKG-ÄnderungsG 2026 vor.

Dies würde Mieter:innen unangemessen finanziell belasten. In Zeiten stetig steigender Lebenshaltungskosten dürfen die ohnehin schon hohen Mietkosten nicht noch weiter steigen.⁶ Begründet wird die Erhöhung mit den tatsächlich deutlich höheren Ausbaukosten pro Glasfaseranschluss. Es ist jedoch nicht nachvollziehbar, warum die Gebäudeeigentümer:innen berechtigt sein sollten, die Ausbaukosten vollständig auf die Mieter:innen umzulegen. Denn auch sie profitieren langfristig von der Wertsteigerung ihrer Immobilie durch die Verlegung moderner Infrastruktur.⁷ In den allermeisten Fällen profitieren die Gebäudeeigentümer:innen bereits davon, dass ihre Mieter:innen den Glasfaserausbau in Auftrag geben und über ihre monatlichen Internetrechnungen bezahlen.

Zudem ist die unterstellte Anreizwirkung auf Gebäudeeigentümer:innen zum verstärkten Ausbau nicht nachgewiesen. Von der gesetzlich vorgesehenen Evaluation des Glasfaserbereitstellungsentgelts wurde abgesehen. Nach Erkenntnissen des vzbv wird die Möglichkeit zur Umlage der Ausbaukosten über die Betriebskosten praktisch nur wenig genutzt. Die beabsichtigte Anreizwirkung ist also faktisch nicht gegeben und rechtfertigt damit auch keine potenziell unangemessen hohe finanzielle Belastung für die Mieter:innen. Das Glasfaserbereitstellungsentgelt muss abgeschafft werden. Ein Nutzen ist nicht erkennbar und die Mehrbelastungen für Mieter:innen sind unverhältnismäßig hoch. Die Regelung des § 72 TKG-ÄnderungsG 2026 sollte daher ersatzlos gestrichen werden.

Die Kosten des Glasfaserausbaus müssen fair zwischen den Profiteuren aufgeteilt werden. Gebäudeeigentümer:innen, deren Immobilien durch die Verlegung moderner Leitungen an Wert gewinnen, sind angemessen an den Ausbaukosten zu beteiligen. Kosten eines von ihnen beauftragten Glasfaserausbaus sollten sie vollständig selbst tragen und nicht auf ihre Mieter:innen umlegen dürfen.

3. Wettbewerb auf der Glasfaser

Die Vorschläge für eine faire Ausgestaltung des Abschaltprozesses und eine Absicherung des Anbieterwettbewerbs auf der Glasfaser sind zu begrüßen. Die Umstellung auf eine moderne Glasfaserinfrastruktur darf nicht für einen strategischen Rückfall in Monopolstrukturen missbraucht werden können – egal von welchen Anbietern. Sinnvoll ist daher die in § 34 Abs. 6 TKG-ÄnderungsG 2026 vorgeschlagene Verpflichtung zur Berücksichtigung der Interessen von Wettbewerbsunternehmen bei der Bescheidung von Abschaltanträgen.

Auch die Monopolkommission bestätigt, dass der Infrastrukturwettbewerb allein auf der Glasfaser nicht ausreichen wird, um eine Anbieterwahlfreiheit sicherzustellen.⁸ Der Konkurrenzdruck ist jedoch notwendiger Anreiz für attraktive Konditionen und damit verbraucherfreundliche Angebote. Insofern ist es wichtig und sinnvoll, Zugangsrechte für Drittanbieter wie in §§ 22a und b TKG-ÄnderungsG 2026 vorgeschlagen, gesetzlich abzusichern. Denn freiwillige Kooperationen werden

⁶ Statistisches Bundesamt, Konsumausgaben und Lebenshaltungskosten, Struktur der Konsumausgaben im Zeitvergleich, <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Konsumausgaben-Lebenshaltungskosten/Tabellen/liste-private-konsumausgaben-d.html#115392desamt>, 23.03.2026.

⁷ Gerpott, Torsten: Glasfaserbereitstellungsentgelt – wirksames Instrument für rascheren Gigabitausbau?, Wirtschaftsdienst, 2021, S. 11.

⁸ Monopolkommission, Telekommunikation 2025: Mit Wettbewerb zum Binnenmarkt, 14. Sektorgutachten, 2025, S. 11 ff.

nur dort geschlossen, wo sie für beide Beteiligten Vorteile bringen, und sind deshalb nicht immer ausreichend.⁹ Eine entsprechend frühzeitige Regulierung ermöglicht Planungssicherheit für die Unternehmen und stellt sicher, dass sich effiziente Marktstrukturen von Beginn an entwickeln, statt irreversible Marktkonzentrationen.¹⁰ Für Verbraucher:innen sichern entsprechende Vorgaben die Anbietervielfalt und die Verfügbarkeit attraktiver Tarife ab.

Die Vorschläge für eine faire Ausgestaltung des Abschaltprozesses und eine gesetzliche Absicherung des Anbieterwettbewerbs auf der Glasfaser sind zu begrüßen. Hierdurch kann von Anfang an Infrastrukturwettbewerb sichergestellt und Monopolstrukturen verhindert werden. Dies fördert Wettbewerb und ist damit auch positiv für Verbraucher:innen.

4. Transparenter Umstellungsprozess

Der vzbv unterstützt den Vorschlag der Veröffentlichung von gebietsweisen Umstellungsplänen in § 25 Abs. 1 Nr. 6 TKG-ÄnderungsG 2026. Viele Verbraucher:innen sind von intransparenten oder gar sich widersprechenden Informationen, insbesondere über drohende Abschaltzeiten, verunsichert und halten sich deshalb mit einem Wechsel zurück. Transparente und verlässliche Abschaltpläne können Abhilfe schaffen und die notwendige Orientierung bieten. Eine bessere Koordinierung der Ausbauarbeiten durch eine Bündelung der Informationen im Gigabit-Grundbuch nach den §§ 78ff. TKG-ÄnderungsG 2026 dürfte den Ausbau zudem weiter beschleunigen und effektivieren.

Die Einführung einer Pflicht zur Vorlage von transparenten Abschaltplänen ist zu begrüßen. Sie schafft Orientierung für Marktteilnehmer sowie Verbraucher:innen und ermöglicht eine effektivere Koordinierung durch die Bundesnetzagentur.

5. Mobilfunkausbau auf Schienenwegen

Die mit §106a TKG-ÄnderungsG 2026 vorgeschlagenen Vereinfachungen des Mobilfunkausbaus entlang von Schienenwegen sollten eingeführt werden. Für viele Bahnreisende ist es ein Ärgernis, wenn die Mobilfunkverbindung während der Fahrt unterbrochen wird. Eine zuverlässige mobile Erreichbarkeit auf Zugfahrten, egal ob zu Unterhaltungszwecken, zum mobilen Arbeiten oder um Reiseinformationen in Echtzeit abrufen zu können, ist notwendige Voraussetzung für ein positives Reiseerlebnis. Eine Stärkung der Mobilfunkversorgung entlang von Schienenwegen fördert somit auch die Wettbewerbsfähigkeit der Bahn als Transportmittel und zählt auf das Ziel einer nachhaltigeren Gesellschaft ein.

Die vorgeschlagenen Vereinfachungen des Mobilfunkausbaus entlang von Schienenwegen sind zu begrüßen. Eine stabile Mobilfunkversorgung ist Grundvoraussetzung für eine digitale gesellschaftliche Teilhabe und damit auch während Bahnfahrten essenziell.

6. Sonderkündigungsrecht bei Umzug in § 60 TKG

Die gesetzliche Klarstellung, dass das Sonderkündigungsrecht aus § 60 TKG auch für den Fall gilt, das bei einem Umzug am neuen Wohnsitz bereits eine leitungsgebundene Versorgung mit

⁹ Ebenda, S. 4, 49.

¹⁰ Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste, Leitbild für nachhaltig funktionsfähigen Wettbewerb in der Glasfaserwelt, 2024, Rn. 169 ff.

Telekommunikationsdiensten erfolgt, ist sehr zu begrüßen. Die Änderung schafft Rechtsklarheit und erleichtert Kund:innen die Durchsetzung ihres Sonderkündigungsrechts.

Die gesetzliche Klarstellung der Anwendbarkeit des Sonderkündigungsrechts bei Umzug gemäß § 60 TKG auf Fälle, in denen bereits eine leistungsgebundene Versorgung mit Telekommunikationsdiensten am neuen Wohnort vorhanden ist, ist sehr zu begrüßen und schafft Rechtssicherheit.

7. Pauschalierter Schadensersatz für Minderleistung

Das in § 57 Abs. 4 Satz 2 TKG vorgesehene Minderungsrecht ermöglicht Verbraucher:innen keine effektive Durchsetzung ihres vertraglichen Anspruchs auf Bereitstellung der vereinbarten Bandbreite. Der Anspruch sollte deshalb in einen pauschalen Schadensersatzanspruch umgewandelt werden. Der vzbv sieht 15 Euro als pauschalen Schadensersatz als angemessen an. Das Sonderkündigungsrecht sollte unverändert beibehalten werden.

Der vzbv hat in einer Stellungnahme zu einem früheren Referentenentwurf zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes die vielfältigen Probleme bei der praktischen Durchsetzbarkeit des Minderungsrechts ausführlich dargelegt.¹¹ Insbesondere erfolgt die Berechnung der konkreten Minderungshöhe von Anbieter zu Anbieter unterschiedlich und für die Kund:innen intransparent. Zudem weigern sich einige Anbieter auch weiterhin entsprechende Erstattungen vorzunehmen. Verbraucher:innen scheuen sich häufig vor dem Prozessrisiko und sehen deshalb von einer Durchsetzung ihrer Ansprüche ab.

Anbieter sind stets in der besseren Verhandlungsposition, denn in den meisten Fällen können Verbraucher:innen nicht auf ihren Internetanschluss verzichten, um einen Rechtsstreit eskalieren zu lassen.

Die bisherigen Maßnahmen, insbesondere die Informationen zur Berechnung der Minderung durch die Anbieter auf der Webseite der Bundesnetzagentur und der Minderungsrechner der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen scheinen für eine Verbesserung der Situation nicht auszureichen. Verbindliche Leitlinien für die Berechnung des Minderungsanspruchs sind nicht in Sicht.

Der vzbv fordert deshalb die Änderung des Minderungsrechts in einen pauschalierten Anspruch auf Schadensersatz. Der klare Vorteil wäre, dass die unterschiedliche, intransparente Berechnung und Festsetzung der Minderungshöhe wegfielen. Dies erspart auch Anbietern Arbeitsaufwand. Verbraucher:innen ermitteln ihren Anspruch nach § 57 Abs. 4 TKG weiterhin über den Überwachungsmechanismus der Bundesnetzagentur. Wenn über das Messtool ein Anspruch festgestellt wird, wenden sich Verbraucher:innen an ihren Anbieter, der dann einen pauschalen Betrag vom monatlichen Entgelt abzieht, bis die vereinbarte Geschwindigkeit erbracht wird und der Anbieter dies nachweist.

Ein pauschaler Schadensersatz ist in der Regel einfacher anzuwenden als eine Entgeltminderung, die auf einer Prozentsatzregelung basiert. Verbraucher:innen müssten keine komplizierten Berechnungen anstellen, um zu ermitteln, wie hoch die Minderung sein sollte. Ein festgelegter Betrag schafft für alle Beteiligten Klarheit und Transparenz. Dies zählt auf das allgemeine Ziel des

¹¹ Verbraucherzentrale Bundesverband: Kundenschutz im Telekommunikationsmarkt stetig verbessern, 2023, https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Anlage/Gesetze/Gesetze-20/gesetz-beschleunigung-ausbau-telekommunikationsnetze-stellungnahme-30.pdf?__blob=publicationFile, 20.03.2026.

Bürokratieabbau ein und reiht sich ein in vergleichbare Regelungen wie zum Beispiel § 288 Abs. 5 BGB oder Art. 7 Abs. 1 der Fluggastrechteverordnung¹².

Der vzbv fordert die Änderung des Minderungsrechts nach § 57 Abs. 4 TKG in einen pauschalierten Anspruch auf Schadensersatz in Höhe von 15 Euro monatlich. Das Sonderkündigungsrecht soll unverändert beibehalten werden.

Der vzbv schlägt daher die folgende Formulierung für den § 57 Abs. 4 TKG neu vor:

(4) Im Falle von [...]

„ist der Verbraucher unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe nach seiner Wahl berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen oder den Anspruch auf Zahlung einer Entschädigungspauschale in Höhe von 15 Euro zu fordern. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 Nummer 1 oder 2 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht der Anspruch des Verbrauchers zur Minderung oder auf Zahlung einer monatlichen Pauschale von 15 Euro so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 3 auf die Pauschale anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.“

8. Nachträgliche Bestätigung von telefonisch geschlossenen Verträgen

§ 54 Abs. 3 TKG sieht vor, dass Vertragszusammenfassungen, die aus technischen Gründen nicht vor Vertragsschluss den Verbraucher:innen zur Verfügung gestellt werden können, nachträglich genehmigt werden müssen. Sinn und Zweck dieser Vorschrift ist es, Kund:innen eine gut informierte Entscheidung zu ermöglichen.¹³ Damit dieser Zweck erfüllt werden kann, muss den Verbraucher:innen für die Bestätigung der Vertragszusammenfassung ausreichend Zeit zum Lesen und Vergleichen zur Verfügung stehen. Im Rahmen von Fernabsatzgeschäften, insbesondere am Telefon, fordern jedoch viele Unternehmen die Verbraucher:innen auf, noch während des Gesprächs über einen E-Mail Link oder einen Button im Kundenaccount den Vertragsschluss zu genehmigen. Zahlreiche Betroffene beschwerten sich in den Verbraucherzentralen, dass sie sich unter Druck gesetzt fühlten, die Vertragszusammenfassung ohne vorherige Kenntnisnahme zu

¹² Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlamentes und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/2005-02-17>.

¹³ Erwägungsgrund 216 des Europäischen Kodex für elektronische Kommunikation, Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates, <http://data.europa.eu/eli/dir/2018/1972/oj>.

bestätigen.¹⁴ Zwar gibt es inzwischen ein Gerichtsurteil, das diese Form der Bestätigung für unwirksam erklärt, allerdings wurde das Urteil in der Zwischenzeit vom Berufungsgericht aufgehoben.¹⁵ Ob die Revision zugelassen wird, ist unklar. Bis zu einer rechtskräftigen Entscheidung kann also noch einige Zeit der Rechtsunsicherheit vergehen. So berichtet auch die Bundesnetzagentur über steigende Beschwerdezahlen zu entsprechend zweifelhaften Vertragsschlüssen.¹⁶ Dieser Rechtsunsicherheit sollte durch eine gesetzliche Klarstellung begegnet werden.

Eine wirksame Bestätigung eines telefonisch geschlossenen Vertrages ist erst nach Beendigung des Telefonats und mit ausreichend zeitlichem Abstand möglich.

Bis zu einer vorzugswürdigen sektorübergreifenden Klarstellung, sollte der § 54 Abs. 3 wie folgt geändert werden:

„[...]

*Ist es aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Verbraucher unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Verbraucher nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt. **Eine wirksame Genehmigung von telefonisch geschlossenen Verträgen ist erst nach Beendigung des Telefongesprächs und in ausreichend zeitlichen Abstand zu diesem möglich.** Genehmigt der Verbraucher den Vertrag nicht, so steht dem Anbieter, wenn er gegenüber dem Verbraucher in Erwartung der Genehmigung den Telekommunikationsdienst erbracht hat, kein Anspruch auf Wertersatz zu.“*

9. Jährliche Überprüfung der Mindestversorgung beibehalten

Die Anforderungen an Telekommunikationsdienste steigen mit zunehmender Digitalisierung. Insofern müssen auch die Mindestanforderungen an eine Versorgung mit Telekommunikationsdiensten regelmäßig überprüft und gegebenenfalls nach oben angepasst werden. Derzeit sieht § 157 Abs. 4 TKG eine jährliche Überprüfung der in der Verordnung über die Mindestanforderungen für das Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (TKMV) festgeschriebenen Anforderungen an den Internetzugang vor. Die im Referentenentwurf in § 157 Abs. 4 vorgesehene Verlängerung des Überprüfungszeitraumes auf drei Jahre ist abzulehnen. Sie wird der Schnelligkeit des sich wandelnden Lebensalltags nicht ausreichend gerecht. Darüber hinaus muss sichergestellt werden, dass die Überprüfung tiefgreifend und evidenzbasiert erfolgt, damit das Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten seinen Zweck erfüllen kann.

Die Überprüfung der Anforderungen an eine Mindestversorgung mit Telekommunikationsdiensten sollte weiterhin jährlich erfolgen. Nur so kann sichergestellt

¹⁴ Zwischen Januar 2022 und Juni 2025 beschwerten sich über 4.300 Verbraucher:innen über aus ihrer Sicht telefonisch untergeschobene Telekommunikationsverträge: vzbv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 2025, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf, 23.03.2026.

¹⁵ Erstinstanzliches Urteil des LG München I vom 22.04.2024, Az. 4 HK O 11626/23; Berufungsurteil des OLG München vom 12. Februar 2026, Az. 6 U 1815/24e.

¹⁶ Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Telekommunikation, Tätigkeitsbericht 2025, 2026, S. 10.

werden, dass die garantierte Mindestversorgung zur Deckung des stetig steigenden Bedarfs tatsächlich ausreicht.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

digitales@vzbv.de

vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).