

Kommunikationstechnik für Profis

# funkschau

Ausgabe 6/2014 28. März 2014 € 6,00 sfr 10,00

funkschau.de

## Mobile Freiheit

### › Small-Cells

Hotspots für Mobilfunknetze  
Seite 24

### › Smartphones

Serie B2B-Endgeräte  
Seite 28

### › Bluetooth-Headsets

Darauf ist beim Kauf zu achten  
Seite 32

### › Over-the-top-Dienste

Wertschöpfungskiller OTT?  
Seite 36

### TK-Anlagen

Bereitstellungsmodelle im  
Sicherheitscheck – Teil II

Seite 10

### Carrier-Ethernet 2.0

Globale End-to-End-Services

Seite 38



**Leserwahl  
Carrier & Provider  
des Jahres**

Seite 18

# Rechtliche Fallstricke in der Telekommunikationsbranche

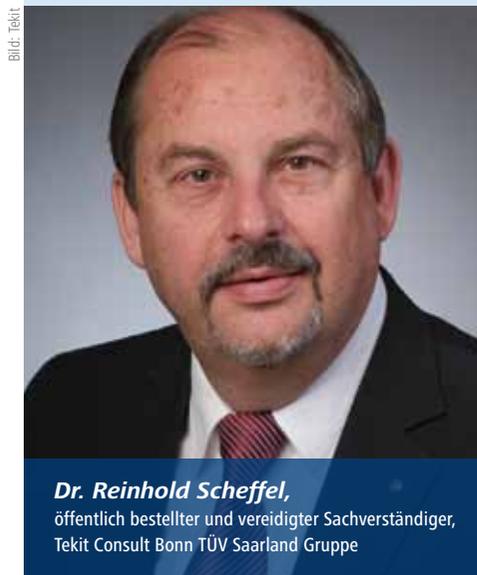
Abrechnungsgenauigkeit, Rufnummern-Anonymisierung, Fürsorgepflicht, Inkassoverbot. Anbieter von Telekommunikationsleistungen müssen im Vergleich zu anderen Branchen eine deutlich größere Menge an gesetzlichen Vorgaben einhalten und so manches Gerichtsurteil berücksichtigen, um „richtig“ abzurechnen. Werden die Anforderungen nicht erfüllt, bleiben die Anbieter entweder auf ihren Kosten sitzen oder es drohen empfindliche Strafen unter anderem durch die Bundesnetzagentur.

**B**estens bekannt sein sollte, dass sich jeder Anbieter von Telekommunikationsleistungen für Endkunden/Verbraucher gemäß TKG §45 g einem jährlichen Gutachten unterziehen muss, um die Genauigkeit der Abrechnung zu überprüfen. Davon betroffen ist somit praktisch jeder TK-Anbieter, der die Rechnung gegenüber dem Kunden ausstellt. Diese Gutachten werden durch entsprechende Sachverständige erstellt und das Prüfungsergebnis der Bundesnetzagentur mitgeteilt (siehe Expertenkommentar rechts). Doch dieses jährliche Gutachten ist keine Bestätigung dafür, dass alle Anforderungen rund um den Abrechnungsprozess eingehalten werden. Denn dazu zählt mehr als nur die Einhaltung der Abrechnungsgenauigkeit.

## Fürsorgepflicht steht an erster Stelle

Noch bevor es überhaupt zur Rechnungsstellung kommt, muss ein Telekommunikationsanbieter schon die erste Aufgabe meistern: die Wahrnehmung der Fürsorgepflicht gegenüber den eigenen Kunden. In einem Urteil des Landgerichts Bonn aus dem Jahr 2010 wurde entschieden, dass ein TK-Anbieter die eigenen Kunden auf ungewöhnlich hohe Rechnungen aktiv hinweisen muss. Darüber hinaus sollte der Anbieter sogar eigenständig aktiv werden, um beispielsweise die Ursache für die unerwartet hohen Kosten zu identifizieren und möglichst zu beseitigen. Auch wenn es im genannten Fall um einen falsch konfigurierten DSL-Router ging, ist die Fürsorgepflicht der TK-Anbieter weiter zu fassen. Ein Beispiel hierfür ist der klassische Fraud-Fall: über das Wochenende gekaperte Telefonanlagen von Business-Kunden. Werden

## funkschau EXPERTENKOMMENTAR



**Dr. Reinhold Scheffel,**  
öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger,  
Tekit Consult Bonn TÜV Saarland Gruppe

## Nachweis der Abrechnungsgenauigkeit

Die Abrechnungsgenauigkeit ist nach TKG 45g einmal jährlich durch ein Gutachten nachzuweisen. Sie betrifft alle TK-Dienstleistungen, die entweder nach Entfernung, Zeit oder Volumen abgerechnet werden oder von diesen Parametern abhängig sind. So fallen zum Beispiel Begrenzungen der Bandbreiten nach Volumen auch darunter. Im laufenden Jahr ist die Einhaltung geltender Vorgaben durch geeignete qualitätssichernde Maßnahmen intern zu überwachen und zu dokumentieren. Der öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige

überprüft zunächst die Dokumentation des Anbieters. Dazu gehören die entsprechenden Angebote, Dienstleistungen und Tarife. Anhand von Vergleichsrechnungen, Testcalls und Stichproben aus den Erfassungs- und Billingssystemen werden statistische Überprüfungen durchgeführt. Die internen Aufzeichnungen werden ebenfalls ausgewertet. Alle Ergebnisse werden in einem Sachverständigengutachten zusammengefasst, das dem Auftraggeber übergeben wird. Dieser ist verpflichtet, jährlich ein Gutachten der Bundesnetzagentur (BNetzA) vorzulegen. Bei einem negativen Gutachten wird diese dann aktiv und tritt an den Anbieter heran. Je nach Schwere der Nichterfüllung gesetzlicher Vorgaben ergreift die Bundesnetzagentur dann Maßnahmen, die von einer einfachen Abmahnung bis hin zu empfindlichen Geldbußen reichen können. Im Sinne des Verbraucherschutzes soll dies alle Anbieter dazu anhalten, der Abrechnungsgenauigkeit eine hohe Bedeutung zuzumessen. Wer die Sorgfalt und Genauigkeit seiner Abrechnungsdienste nach außen dokumentieren will, hat die Möglichkeit mit externen Zertifizierungen, wie zum Beispiel der des TÜV, dies auch werblich darzustellen. Oft gibt es eine Wertschöpfungskette, in der mehrere Unternehmen eingebunden sind. Dann hat jeder Teilnehmer für sich bis zu seinen Schnittstellen die entsprechenden Nachweise zu führen. In solchen Fällen empfiehlt es sich, den Sachverständigen möglichst früh mit einzubinden, damit Doppelarbeiten vermieden und eventuelle Probleme rechtzeitig erkannt werden. (DK)

über Schwachstellen der eingesetzten Telefonanlagen oder deren unvollständige Sicherheitskonfiguration durch kriminelle Angreifer automatische Weiterleitungen ins Ausland geschaltet, so können in kürzester Zeit sehr große Schäden entstehen.

Tatsächlich greift in diesem Fall die Fürsorgepflicht des Anbieters, der dieses ungewöhnliche Telefonieverhalten erkennen und unterbinden muss, etwa durch Sperrung des Anschlusses. Tut er dies nicht, so haftet er zumindest anteilig für den entstandenen Schaden. Um diese Haftung auszuschließen, sollten Anbieter automatisierte Fraud-Detection-Analysen und -Warnungen implementieren, da auch die eigenen Mitarbeiter nicht stündlich einen Blick auf die Systeme werfen, insbesondere nicht zu den beliebtesten Angriffszeiten an Wochenenden.

### Inkassoverbot: Zielnummer muss auf die Blacklist

Wenig bekannt ist auch die Tatsache, dass die Bundesnetzagentur in begründeten Fällen Rechnungslegungs- und Inkassoverbote für bestimmte (Service-)Rufnummern verhängen kann. Sobald ein entsprechendes Verbot ausgesprochen wurde, dürfen sowohl der Anbieter der Servicrufnummer als auch eintreibende Unternehmen zugehörige Verbindungen nicht länger in Rechnung stellen. Aktuelle Beispiele von Inkassoverboten betreffen die Einführung kostenloser Warteschleifen.

So wurden im September durch die Bundesnetzagentur gleich mehrere Service-Nummern mit einem Inkassoverbot belegt, die sich nicht an die Vorgaben zur kostenlosen Warteschleife gehalten hatten. Um das Inkassoverbot durch die Bundesnetzagentur umzusetzen und einzuhalten, muss seitens des Anbieters zunächst ein entsprechender Prozess etabliert werden. Dazu zählt als erstes, dass neue Verbote überhaupt erkannt werden. Die vom Verbot betroffenen Zielrufnummern müssen in eine Blacklist aufgenommen werden, um die weitere Abrechnung zu verhindern. Zusätzlich muss für die aktuelle Rechnungsperiode geprüft werden, ob bereits verarbeitete Gesprächsdaten mit den nun blockierten Rufnummern vorliegen. Diese sind mit Bezug auf den Beginn des Inkassoverbots gegebenenfalls rückwirkend aus der Abrechnung der laufenden Periode zu entfernen.

### Schutz durch Anonymisierung

Eine weitere zentral über die Bundesnetzagentur geregelte gesetzliche Vor-

gabe betrifft bestimmte schützenswerte beziehungsweise zu anonymisierende Rufnummern. Im §99 Absatz 2 des TKG ist die Verschlüsselung bestimmter Rufnummern in den Einzelverbindungsanzeigen entsprechend festgelegt. Diese Rufnummern gehören zu Personen, Behörden oder Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und somit besonderen Verschwiegenheitspflichten unterliegen.

Die Bundesnetzagentur pflegt eine Liste dieser Nummern und stellt sie den Telekommunikationsanbietern zum Abruf im automatisierten Verfahren zur Verfügung. Die vollständige Rufnummer ist zwar für die korrekte Abrechnung notwendig. Gleichwohl müssen diese Nummern in allen Einzelnachweisen anonymisiert, das heißt unkenntlich gemacht werden. Hierfür müssen entsprechende Prozesse und gegebenenfalls sogar Automatismen im Billing-System implementiert beziehungsweise genutzt werden, um die Rufnummernlisten zu hinterlegen und die Einzelverbindungsanzeige zu verfremden.

### Fazit

Neben den genannten Anforderungen existiert eine Vielzahl weiterer, die den Weg zur richtigen und belastbaren Abrechnung komplex gestalten. Unabdingbar ist, dass man sich als Anbieter von Telekommunikationsleistungen mit diesen Vorgaben auseinandersetzt, um im eigenen Unternehmen die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, erforderliche Prozesse zu etablieren und die vorhandene Billing-Lösung korrekt einzusetzen. Der Anbieter des Billing-Systems sollte darüber hinaus eingebunden werden, da er erfahrungsgemäß über entsprechende Kenntnisse und Best-Practice-Ansätze verfügt. (DK)

 **Judith Jünger,**  
Marketing, Konzeptum

