# Vertragsergänzung

zur Zusatzvereinbarung über die Nutzung der elektronischen Vorabstimmungsschnittstelle (WBCI)

# über das besondere Verfahren für Erklärungen des Endkunden im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel und Rufnummernübertragung bei Ablehnung der Vorabstimmungsanfrage wegen NWE (neue Willenserklärung des Endkunden)

zwischen

1. **Anbieter 1]**
[Straße]
[Ort]

- im Folgenden **“[Name Anbieter 1]”** -

und

1. **[Anbieter 2]**
[Straße]
[Ort]

- im Folgenden **“[Name Anbieter 2]”** -

- [Name Anbieter 1] und [Name Anbieter 2] im Folgenden einzeln **“Vertragspartei”**und gemeinsam **“Vertragsparteien”** –

**Grundsätzliches**

***Hinweis für den Verwender:***

* *Dieses Dokument ist ein vom Arbeitskreis Schnittstellen und Prozesse entworfenes und empfohlenes Musterdokument für die Vereinbarung von Haftungsregelungen in Zusammenhang mit der Verwendung des Meldecodes „NWE“.*
* *Zur Wirksamkeit der Regelungen ist der gesonderte, bilaterale Abschluss dieser Vereinbarung zwischen den WBCI-Partnern erforderlich. Eine Verpflichtung zum Abschluss besteht nicht.*
* *Die gelb markierten Textbestandteile wurden von einzelnen Unternehmen eingebracht, jedoch nicht einstimmig als notwendige Bestandteile der Empfehlung angesehen. Sie stellen daher optionale Regelungen dar, die individuell zwischen den Vertragsparteien gewählt werden können. Mögliche rechtliche Auswirkungen dieser Regelungen wurden von der AG Recht nicht untersucht und bewertet.*

Soweit in dieser Vereinbarung auf den Ablehnungsgrund „NWE“ referenziert wird, verstehen die Vertragsparteien darunter die Ablehnung der durch EKPauf elektronisch übermittelten Vorabstimmungsanfrage durch EKPabg mit einer Begründung, die zum Ausdruck bringt, dass dem EKPabg eine Willenserklärung des Kunden vorliegt, die zeitlich nach dessen Willenserklärung  gegenüber dem EKPauf datiert. Dies betrifft also insbesondere die Ablehnung mit dem Ablehnungsgrund „NWE“ oder synonymen Codierungen wie dem Ablehnungscode „SON“ verbunden mit einem sinngemäßen Erläuterungstext: „Kunde will bei EKPabg bleiben“ (im Folgenden als „NWE“ bezeichnet).

# 1. Kein Missbrauch von NWE

1.1 Die Vertragsparteien schließen diese Vereinbarung in dem Vertrauen darauf, dass die an dem Anbieterwechsel Beteiligten die Möglichkeit, einen bereits eingeleiteten Anbieterwechsel mittels der Übermittlung des Meldecodes „NWE“ abzubrechen, nicht missbräuchlich und insbesondere nicht zulasten des Endkunden gebrauchen. Dass der Endkunde frei und unbeeinflusst von rechtswidrigen, insbesondere unlauteren Einwirkungen den Anbieter auswählen kann, ist wesentliche Grundlage dieser Vereinbarung.

1.2 Die Vertragsparteien sorgen deshalb dafür, dass der Endkunde sich frei und unbeeinflusst von rechtswidrigen, insbesondere unlauteren Einwirkungen dafür entscheiden kann, eine neue Willenserklärung gegenüber dem EKPabg abzugeben.

1.3 Die Vertragsparteien verpflichten sich, es als EKPabg zu unterlassen,

a) den Endkunden anzurufen, wenn hierfür eine gesetzliche Erlaubnis oder eine wirksame Einwilligung des Endkunden nicht vorliegt;

b) den Endkunden nicht über das Recht zum Widerruf zu informieren, wenn der Endkunde seinen Willen, vom Anbieterwechsel Abstand zu nehmen, im Rahmen eines Fernabsatzvertrages erklärt;

c) während des Anbieterwechsels gegenüber dem Endkunden unwahre Angaben oder sonstige zur Täuschung geeignete Angaben zu machen, und zwar insbesondere

i. über den EKPauf;

ii. über die Dienstleistungen des EPKauf, einschließlich deren Umfang, Qualität und Preise;

d) dem Endkunden gegenüber zu erklären oder ihm gegenüber den Eindruck zu erwecken,

i. dem Endkunden stünde im Hinblick auf die gegenüber EKPauf abgegebene Willenserklärung ein Widerrufsrecht oder ein sonstiges Recht zur einseitigen Aufhebung dieser Willenserklärung zu, wenn dieses nicht zutrifft;

ii. der Endkunde wäre gleichzeitig sowohl gegenüber dem EKPabg als auch gegenüber dem EKPauf vertraglich gebunden oder diese Situation könne eintreten;

iii. der Endkunde könne den Vertrag mit EKPabg derzeit nicht kündigen und/oder derzeit nicht widerrufen;

iv. es drohe eine die gesetzlichen Anforderungen, insbesondere die Anforderungen des § 59 Absatz 2 TKG nicht einhaltende Unterbrechung des Anschlusses oder eine Abschaltung des Anschlusses;

v. der Endkunde könne seine Rufnummer nicht mehr nutzen oder diese Situation könne eintreten;

e) [ggf. weitere Punkte?]

1.4 Unbeschadet der sonstigen gesetzlichen oder vertraglichen Rechte des EPKauf schuldet EKPabg dem EKPauf bei jedem Verstoß gegen eine der in den vorstehenden Absätzen vereinbarten Pflichten eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 Euro. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen. Eine verwirkte Vertragsstrafe wird auf weitere Schadensersatzansprüche des EKPauf angerechnet. Zum Nachweis eines Verstoßes gegen eine der in den vorstehenden Absätzen vereinbarten Pflichten genügt die Vorlage einer eidesstattlichen Versicherung des Endkunden, aus der sich der jeweilige Verstoß ergibt.

# 1. Willenserklärung des Endkunden

1.1 Die Vertragsparteien verstehen die Ablehnung der durch EKPauf elektronisch übermittelten Vorabstimmungsanfrage durch EKPabg mit dem Ablehnungsgrund NWE (Neue Willenserklärung) gleichzeitig als Übermittlung der Erklärung des Endkunden, dass er keinen Anbieterwechsel mehr wünscht. Die Vertragsparteien stellen klar, dass mit der Übermittlung des Ablehnungsgrundes NWE durch den EKPabg keine Erklärung zu der vertraglichen Beziehung zwischen dem Endkunden und dem EKPauf verbunden ist.

1.2 Die Vertragsparteien verzichten als EKPauf grundsätzlich darauf, die Vorlage der Endkundenerklärung über den nicht mehr gewollten Anbieterwechsel zu verlangen. Sie beenden den Anbieterwechselprozess daher im Vertrauen darauf, dass der Endkunde diese Erklärung gegenüber EKPabg abgegeben hat. Mit der Ablehnung NWE erklärt der EKPabg, dass eine entsprechende Willenserklärung vorliegt.

1.3 Als Endkundenerklärung verstehen die Vertragsparteien Erklärungen des Endkunden oder eines berechtigten Dritten, die dieser z.B. per Brief, Fax, E-Mail oder mündlich (zum Beispiel am Telefon) abgegeben hat Aus dieser Erklärung müssen der Wille des Endkunden sowie die Identität des Endkunden hervorgehen.

# 2. Pflichten der Vertragsparteien als abgebender Anbieter

2.1 Mit der Ablehnung der Vorabstimmungsanfrage mittels Ablehnungsgrund NWE sichert der EKPabg dem EKPauf zu, dass der Endkunde ihm gegenüber erklärt hat, nicht zu EKPauf wechseln zu wollen.

2.2 Der EKPabg weist gegenüber dem EKPauf auf dessen innerhalb einer Frist von 3 Monaten seit Zugang des Meldecodes NWE zu äußerndes Verlangen hin die Erklärung des Endkunden, nicht zu EKPauf wechseln zu wollen, nach.

2.3 Der Nachweis muss dem EKPabg innerhalb von 48 Stunden ab dem Zugang des Nachweisverlangens zugehen. Wochenenden (Samstag und Sonntag) und bundeseinheitliche Feiertage werden auf die Frist nicht angerechnet.

 Geht das Verlangen des Nachweises dem EKPabg nach 17.00 Uhr zu, beginnt die Frist um 08:00 Uhr des folgenden Werktags.

2.4 Der EKPabg führt den Nachweis durch die Übermittlung der Endkundenerklärungen an den EKPauf. Der Nachweis kann als Sprachdatei (Voicefile) in einem gängigen Dateiformat oder mittels Erklärung des Endkunden in Textform (Brief, Fax, E-Mail) oder durch eidesstattliche Versicherung des Empfängers der Endkundenerklärung erfolgen.

2.5 Die Übermittlung des Nachweisverlangens zwischen den Vertragspartnern erfolgt per Fax, als gescannte Datei per E-Mail oder per E-Mail.

2.6 Die Vertragsparteien benennen einander jeweils eine für die Übermittlung verbindliche Fax-Nummer und E-Mail-Adresse.

2.7 Der EKPabg ist verpflichtet, die Endkundenerklärungen nach Ablehnung der Vorabstimmungsanfrage mittels Ablehnungsgrund NWE an den EKPauf mindestens 12 Monate vorzuhalten.

# 3. Pflichten der Vertragsparteien als aufnehmender Anbieter

3.1 Der EKPauf wird sein Recht, den Nachweis der Endkundenerklärungen vom EKPabg zu verlangen, nicht unbillig gebrauchen, so dass der Zweck dieser Vereinbarung vereitelt wird, den vom Endkunden gewünschten Abbruch des koordinierten Anbieterwechsels zu vereinfachen.

3.2 Von einem unbilligen Gebrauch ist insbesondere nicht auszugehen, wenn der EKPauf den Nachweis jeweils fordert, weil der Endkunde ihm gegenüber geltend macht, nach wie vor zu EKPauf wechseln zu wollen (Endkundenbeschwerde) oder weil konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen,.dass der Endkunde einen Abbruch des koordinierten Anbieterwechsels nicht gewünscht hat oder nicht mehr wünscht oder dass der Endkunde in unzulässiger Weise dazu veranlasst worden ist, zu erklären, dass er keinen Anbieterwechsel mehr wünscht. Der EKPauf ist nicht verpflichtet, zu prüfen, ob die Endkundenbeschwerde berechtigt ist.

3.3 Mit der Übermittlung einer auf eine NWE-Ablehnung folgenden erneuten auf den Anbieterwechsel gerichteten Vorabstimmungsanfrage sichert der EKPauf dem EKPabg zu, dass dem EKPauf eine im Vergleich zur NWE-Ablehnung zeitlich jüngere Endkundenerklärung vorliegt, nach der der Endkunde seinen Willen geändert hat und nun doch wieder zum EKPauf wechseln möchte. Es gelten die Bestimmungen der Ziffern 2.2 bis 2.7 analog.

 Bei Vorliegen der Voraussetzungen der Ziffer 4.1 kann der EKPauf eine neue Vorabstimmungsanfrage auf Grund der ursprünglichen Willenserklärung des Endkunden stellen.

3.4 Der EKPauf setzt zur Analyse der vom EKPabg übermittelten Nachweise gemäß Ziff. 2.4 nur Mitarbeiter ein, die auf Einhaltung des Daten- und Fernmeldegeheimnisses verpflichtet wurden. Der EKPauf stellt außerdem sicher, dass die übermittelten Nachweise nach Zweckerfüllung unverzüglich vernichtet und keine Kopien davon erstellt werden.

# 4. Scheitern des fristgerechten Nachweises über die Endkundenerklärungen

4.1 Weist der EKPabg die Erklärung des Endkunden, keinen Anbieterwechsel mehr zu wünschen gegenüber dem EKPauf nicht oder nicht fristgerecht nach, gehen die Vertragsparteien davon aus, dass diese Erklärung nicht vorliegt. Entsprechende Vermutung gilt, soweit der EKPauf im Fall der Ziff. 3.3 keine im Vergleich zur NWE-Ablehnung zeitlich jüngere Endkundenerklärung nachweist, nach der der Endkunde seinen Willen geändert hat und nun doch wieder zum EKPauf wechseln möchte.

4.2 Im Falle der Ziffer 4.1 und vorbehaltlich der Einhaltung der Voraussetzungen der Ziff. 3.3 kann der EKPauf eine neue Vorabstimmungsanfrage stellen, die EKPabg dann nicht mehr mit dem Grund NWE ablehnen wird, es sei denn EKPabg liegt zu diesem Zeitpunkt die in Ziffer 2.1 beschriebene Endkundenerklärung vor. Erbringt EKPabg auch in diesem Fall den Nachweis entsprechend den Regelungen der Ziffer 2.2 ff. nicht, gilt Ziffer 5 entsprechend. EKPabg ist verpflichtet, im Rahmen des ihm Zumutbaren an der Herstellung des ordnungsgemäßen Zustandes und eines reibungslosen Anbieterwechsels unverzüglich mitzuwirken, insbesondere Handlungen auszuführen, die in seinem Einflussbereich vorzunehmen sind. Dazu gehört insbesondere die Zustimmung zu einem erneuten Anbieterwechsel.

4.3 Sofern in einem Kalendermonat mehr als 1 % der Anbieterwechsel mit / oder ohne Rufnummernübertragung (bis zum Erreichen einer monatlichen Menge von 2500 vom EKPauf übermittelter Anfragen gilt ein Schwellenwert von 25 Anfragen pro Kalendermonat) je Produktvertrag vom EKPabg mittels NWE abgelehnt werden und die Endkundenerklärungen nach berechtigter Aufforderung zum Nachweis entsprechend 3.2 nicht nachgewiesen wurden, kann der EKPauf bei zukünftigen NWE-Ablehnungen abweichend von Ziff. 1.2 die Vorlage des Nachweises der Endkundenerklärungen fordern. Nach einer dreimonatigen Unterschreitung der 1%-Grenze findet wieder das Regelverfahren Anwendung*.*

# 5. Vertragsstrafe bei Verstoß gegen die Verpflichtungen aus Ziff. 2.2

5.1 Die Vertragsparteien zahlen jeweils als EKPabg an den EKPauf bezogen auf den einzelnen Fall des Anbieterwechsels mit / oder ohne Rufnummernportierung, in dem sie als EKPabg die Erklärung des Endkunden, keinen Anbieterwechsel mehr zu wünschen gegenüber dem EKPauf nicht oder nicht fristgerecht nachgewiesen haben, eine Vertragsstrafe in Höhe von 300,- EUR, es sei denn, sie haben die Zuwiderhandlung nicht zu vertreten. Die Vertragsparteien zahlen jeweils als EKPauf an den EKPabg bezogen auf den einzelnen Fall eine Vertragsstrafe in gleicher Höhe, wenn sie entgegen der Zusicherung nach Ziff. 3.3. nach einer erneuten Vorabstimmungsanfrage eine im Vergleich zur NWE-Ablehnung zeitlich jüngere Endkundenerklärung nicht oder nicht fristgerecht nachgewiesen haben, es sei denn, sie haben die Zuwiderhandlung nicht zu vertreten. Hat ein Vertragspartner eine Vertragsstrafe gemäß des vorstehenden Satzes zu zahlen, so kann der andere Vertragspartner nicht zusätzlich eine Vertragsstrafe nach Anlage 1, Ziffer 6 verlangen.

5.2 Schadensersatzansprüche und der Anspruch auf Freistellung bleiben von den Regelungen des vorstehenden Absatzes 5.1 unberührt.

5.3 Bezogen auf den einzelnen Fall des koordinierten Anbieterwechsels und / oder der Rufnummernportierung werden von den Vertragspartnern zu zahlende Vertragsstrafen auf einen Schadensersatzanspruch der jeweils geschädigten Vertragspartei angerechnet.

# 6. Haftung, Schadensersatz, Freistellung

6.1 Hat der EKPabg die Vorabstimmungsanfrage mit dem Ablehnungsgrund NWE abgelehnt obwohl dem EKPabg keine Erklärung des Endkunden vorlag, dass der Vertrag bei EKPabg fortgeführt werden soll , haftet der EKPabg für alle beim EKPauf und dem Endkunden dadurch entstehenden Schäden, es sei denn, der EKPabg hat dies nicht zu vertreten. Entsprechend haftet der EKPauf gegenüber dem EKPabg in dem Fall der Ziff. 3.3, in dem er nach einer NWE-Ablehnung eine erneute auf den Anbieterwechsel gerichtete Vorabstimmungsanfrage an den EKPabg übermittelt, obwohl ihm eine zeitlich jüngere Willenserklärung des Endkunden nicht vorliegt.

6.2 Darüber hinaus stellt der abgebende Anbieter den EKPauf von allen Forderungen Dritter frei, die sich aus den unter dem vorstehenden Absatz beschriebenen Sachverhalten ergeben. Entsprechende Verpflichtung gilt für den EKPauf im Falle der Ziff. 3.3.

7. Verzicht auf Ordnungsmittelverfahren

Die Vertragsparteien verzichten gegenseitig darauf, wegen der unter diese Vereinbarung fallenden Sachverhalte Ordnungsmittelverfahren gegeneinander einzuleiten. Dies gilt sowohl für bereits anhängige als auch zukünftige Gerichtsverfahren, die Sachverhalte gemäß der Ziffern 2.1 bzw. 3.3 zum Gegenstand haben.

Ort, Datum Ort, Datum

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Anbieter 1 |  | Anbieter 2 |
|  |  |  |
| Anbieter 1 |  | Anbieter 2 |