

# Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen

Bedarfsermittlung und -feststellung sowie Abfrage einer etwaigen Bereitstellung durch die  
Unternehmen gem. § 51 Abs. 4 TKG  
Stand: Dezember 2023

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 521

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: [info@bnetza.de](mailto:info@bnetza.de)

## Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen

### Teil 1: Bedarfsermittlung und -festlegung durch die Bundesnetzagentur

#### A) Einleitung

Die Regelung in § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG verpflichtet jeden Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, einen eigenen Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen bereitzustellen, um den Zugang auch gehörloser und hörgeschädigter Endnutzer zum öffentlich zugänglichen Telefondienst zu gewährleisten.<sup>1</sup>

Nach § 51 Absatz 4 Satz 2 TKG ist es Aufgabe der Bundesnetzagentur, den Bedarf für diese Vermittlungsdienste zu ermitteln. Dafür ist zunächst eine Überprüfung der Entwicklung der Nutzerzahlen und der Entwicklung des Nutzerverhaltens des zurzeit existierenden Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Menschen vorzunehmen. Als weiterer Teil dieser Bedarfsermittlung ist vor dem Hintergrund dieser Erkenntnisse der Umfang und Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes festzulegen.<sup>2</sup> Vergleichbare Festlegungen hat die Bundesnetzagentur bereits in den Jahren 2009, 2010, 2012, 2014, 2018 und 2022 getroffen.

Die Bedarfsermittlung und -feststellung berücksichtigt außerdem die durch das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz<sup>3</sup> erfolgten Änderungen des TKG: Insbesondere kann die Bundesnetzagentur nach § 51 Absatz 4 Satz 4 des novellierten TKG eine Grenze vorsehen, bis zu welcher die Nutzung des Vermittlungsdienstes für die Nutzer kostenfrei ist. Diese neue Regelung ist seit April 2023 in die Praxis umgesetzt worden. So gibt es im Vermittlungsdienst seitdem eine kostenlose Grundversorgung von derzeit 30 Minuten monatlich. Zudem sieht § 164 Abs. 3 TKG nunmehr ausdrücklich eine gleichwertige Notrufkommunikation von Menschen mit Behinderungen vor. Die neue Vorschrift regelt daher, dass gehörlose und hörbehinderte Menschen den Vermittlungsdienst für unentgeltliche Notrufverbindungen nutzen können. Gesetzlich gewährleistet ist damit insbesondere, dass Notrufe mittels Gebärdensprachdolmetschern, d. h. gleichsam mündlich abgesetzt werden können. Daneben stellt die novellierte Regelung zum Notruf sicher, dass auch Notrufe mittels Schriftdolmetschens möglich sind<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Vergleiche § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG und BT-Drs. 16/12405, Seite 13 zu § 45 Abs. 3 TKG a. F.

<sup>2</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14 zu § 45 Abs. 3 TKG a. F.

<sup>3</sup> Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 35 vom 28.06.2021, S. 1858 ff.

<sup>4</sup> § 108 TKG a. F. sah für sprach- und hörbehinderte Endnutzer lediglich das Einleiten eines Notrufs über ein Telefaxgerät vor.

Nachdem eine Bedarfsermittlung und -feststellung für das Jahr 2024 zunächst h vorläufig getroffen worden ist (Vfg-Nr. 111, Amtsblatt der Bundesnetzagentur Nr. 19, S. v. 11. Oktober 2023, S. 1016 ff.), liegt nunmehr Datenmaterial vor, das eine solide Grundlage für eine – endgültige – Bedarfsermittlung und –feststellung bildet. Die Gesetzesänderungen, insbesondere die kostenlose Grundversorgung sind seit April 2023 in die Praxis umgesetzt. Die Auswirkungen auf Nutzerzahl und –verhalten konnten über 7 Monate beobachtet werden. Zwar ist die Entwicklung in der weiteren Zukunft noch nicht absehbar, jedoch erlauben die vorliegenden Daten jedenfalls für das kommende Jahr 2024 eine belastbare Prognose (siehe auch Teil 1, B I und D V).

## B) Entwicklung der Nutzerzahlen und des Nutzerverhaltens

Bei der Untersuchung der Entwicklung der Nutzerzahlen und des Nutzerverhaltens kann die Bundesnetzagentur derzeit ausschließlich auf die von der Tess - Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH (Tess GmbH) zur Verfügung gestellten Daten zurückgreifen, weil bislang keine anderen vergleichbaren Angebote im deutschen Markt aktiv gewesen sind. Aus dem Umstand, dass auf das von der Tess GmbH zur Verfügung gestellte Datenmaterial zurückgegriffen wird, entsteht jedoch keine Vorfestlegung im Hinblick auf weitere Maßnahmen zur Umsetzung des § 51 Absatz 4 TKG (insbes. hinsichtlich einer etwaigen Beauftragung eines Leistungserbringers).

### I. Nutzerentwicklung und -verhalten

Die Anzahl der gehörlosen und hörgeschädigten Endnutzer nimmt seit der erstmaligen Erbringung des Vermittlungsdienstes im Jahr 2007, zunächst als Pilotprojekt und seit 2009 im Regelbetrieb, beständig zu. So hat sich der Kundenstamm beim derzeitigen Leistungserbringer von Ende 2019 bis Ende Oktober 2023 weit mehr als verdoppelt. Während der Vermittlungsdienst am 31.12.2019 2896 Kunden hatte, waren es am 30.06.2023 bereits 6726 Kunden, vgl. Anlage 1.

Auch in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 ist die Anzahl der Kunden weitergewachsen. Ende Dezember 2022 hatte der Vermittlungsdienst 6241 Kunden, Ende Oktober 2023 waren es 7053 Kunden, vgl. Anlage 1. Während im Jahr 2022 ein durchschnittlicher monatlicher Zuwachs von etwa 69 Kunden zu verzeichnen war, waren dies in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 durchschnittlich monatlich ca. 81 Kunden.

Im Jahr 2022 war für das Jahr 2023 ein Kundenzuwachs von 50% gegenüber dem Jahr 2022 prognostiziert worden (vgl. Vfg Nr. 140 / 2022, Bundesnetzagentur Amtsblatt 24 v. 21.12.2022, S. 1531 ff.). Grund für diese großzügige Prognose war die Annahme, dass durch die Bereitstellung einer kostenlosen Grundversorgung die Zahl der gehörlosen und hörgeschädigten Endnutzer im besonderen Maße ansteigt. Zumindest nach dem bislang vorliegenden Datenmaterial, welches die ersten zehn Monate des Jahres 2023 umfasst, lässt sich diese Annahme nicht bestätigen. Möglicherweise wissen viele gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer noch nicht von der kostenlosen Grundversorgung im Vermittlungsdienst. Je nach Steigerung des Bekanntheitsgrades dieser Neuerung könnten jedoch auf längere Sicht auch die Nutzerzahlen stärker anwachsen.

Die überwiegende Zahl der Nutzer nimmt den Vermittlungsdienst für private Gespräche in Anspruch. In diesem Bereich waren Ende Oktober 2023 6250 Kunden registriert. Im Bereich der beruflichen Nutzung waren Ende Oktober 2023 105 Nutzer als Kunden registriert. 698 Nutzer waren zu diesem Zeitpunkt registriert, um ausschließlich im Notfall einen Dolmetscherdienst zu den Rufnummern 110 und 112 beanspruchen zu können<sup>5</sup>. Zu berücksichtigen ist hierbei, dass Notrufe nicht nur für die registrierten Notrufrkunden, sondern auch für die Kunden der anderen Registrierungen (private oder berufliche Nutzung) möglich sind.

Während die Anzahl der Kunden für den beruflich genutzten Vermittlungsdienst leicht abgenommen hat und die Anzahl der registrierten Notrufrkunden moderat stieg, ist die Anzahl der Kunden, die den Vermittlungsdienst privat nutzen, von Ende 2019 bis Ende Juni 2023 um das 2,8 –fache gestiegen (Ende 2019: 2218 Kunden, Ende Oktober 2023 6250 Kunden). Weitere Details zur bisherigen Entwicklung der Kundenzahl sind der Anlage 1 zu entnehmen.

Das in den letzten Jahren stark gestiegene Gesprächsaufkommen zeigt sich auch an den gesamten Gesprächszeiten pro Jahr: Während 2019 im Gebärdensprachdolmetscherdienst „TeSign Privat“ 7235 Stunden telefoniert wurden, hat sich demgegenüber das Gesprächsaufkommen Jahr mit 22672 Stunden im Jahr 2022 mehr als verdreifacht.

In den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 wurden über diesen Dienst 18.857 Stunden telefoniert. Setzt man den 12-monatigen Vorjahreszeitraum mit den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 ins Verhältnis, lässt sich feststellen, dass TeSign Privat nicht stärker genutzt wurde. So wurde TeSign Privat 2022 durchschnittlich monatlich ca. 1889 Stunden, in Anspruch genommen, 2023 monatlich durchschnittlich 1886 Stunden. Damit ist zumindest in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 die Anzahl der Stunden, in denen über „TeSign Privat“ telefoniert wurde, etwa auf dem Vorjahresniveau geblieben.

Die Gesprächszeiten im privat genutzten Schriftsprachdolmetscherdienst TeScript sind seit 2019 moderat, aber stetig angestiegen. (vgl. Anlage 2 zur Entwicklung der Gesprächszeiten).

Die Auslastung der Dolmetscher zeigt, dass die Schwerpunkte der privaten Nutzung des Vermittlungsdienstes – insbesondere des Gebärdensprachdolmetscherdienstes – an den Tagen von Montag bis Freitag zwischen 09.00 und 18.00 Uhr liegen. Am Wochenende ist die private Nutzung sowohl des Gebärdens- als auch des Schriftdolmetscherdienstes geringer (vgl. Anlage 3 -Mo bis So zur Auslastung der Dolmetscherdienste).

Das hohe Gesprächsaufkommen gerade im Bereich des Gebärdensprachdolmetscherdienstes einerseits und der in Deutschland bestehende Mangel an Gebärdensprachdolmetschern andererseits bewirkt teilweise eine überhohe Auslastung der Gebärdensprachdolmetscher. So lag die Auslastung der Dolmetscher im Gebärdensprachdolmetscherdienst „TeSign Privat“ von Montag bis Freitag in der Hauptzeit von 09.00 bis 18.00 Uhr in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 meist über 70%, häufig über 80% und in wenigen Spitzenzeiten bei annähernd 90% (in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023: montags um 10 Uhr und donnerstags um 11 Uhr).

---

<sup>5</sup> Der Dolmetscher verbindet mit der zuständigen Notrufzentrale und übersetzt das Telefonat.

---

Hierbei ist zu berücksichtigen, dass eine Dolmetscherstunde wegen der anspruchsvollen und anstrengenden Tätigkeit nicht zu 100%, sondern lediglich zu 60% ausgelastet sein sollte, so dass die Gebärdensprachdolmetscher eine ausreichende Pause machen können und damit die Möglichkeit zur Regeneration besteht und eine gleichbleibende Qualität des Dolmetschens gewährleistet ist (zur Auslastung der Dolmetscherdienste in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 vgl. Anlage 3 Mo bis So).

## II. Technische Zugänge

Der Vermittlungsdienst ist technisch vor über den PC / das Notebook sowie mobile Endgeräte der Endnutzer (Smartphone oder Tablet) erreichbar. Beim Zugang über den PC mit Internetverbindung (ggf. zzgl. einer Webcam) wird in der Regel die Software „myMMX“<sup>6</sup> („Windows“-Betriebssystem) oder Jitsi („Apple“) genutzt. Der Zugang über mobile Endgeräte erfolgt in der Regel mittels Apps („myMMXtc.iOS“ oder „myMMXtc-android“ für Apple bzw. Android-Betriebssysteme). In den Anfangsjahren des Vermittlungsdienstes wählten noch verhältnismäßig viele Nutzer den Zugang über den PC. In den folgenden Jahren erfolgte der Zugang demgegenüber weit überwiegend über mobile Endgeräte. Angeboten wird auch der direkte Zugang über einen Browser („Webclient“), so dass keine Installation von o.g. spezieller Software notwendig ist. Die Inanspruchnahme eines solchen direkten Zugangs ist zwar im Vergleich zu anderen Zugangsarten noch gering, könnte aber in Zukunft an Bedeutung gewinnen, weil sie die Nutzer unabhängig von spezieller Software macht. Zugänge zum Vermittlungsdienst über Session Initiation Protocol (SIP) sind möglich, spielen jedoch im Vergleich zu den anderen Zugangsmöglichkeiten eine untergeordnete Rolle (vgl. zu den genutzten technischen Zugängen Anlage 4. Anzumerken ist, dass in den Balken „Telefon“ des jeweiligen Diagramms in Anlage 4 die abgehenden Telefonate der Dolmetscher zu den Hörenden aufgeführt sind. Umgekehrt sind in den Balken „MMXpro“ des jeweiligen Diagramms in Anlage 4 die bei den Dolmetschern eingehenden Telefonate der Hörenden aufgeführt (die Hörenden rufen bei den Dolmetschern an, um einen gehörlosen oder hörgeschädigten Menschen zu erreichen).

## C) Ermittlung und Feststellung zu Umfang und Versorgungsgrad

Die Bundesnetzagentur ermittelt gemäß § 51 Absatz 4 Satz 2 TKG den Bedarf an Vermittlungsdienstleistungen. Teil dieser Ermittlungen ist die Festlegung von Umfang und Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes<sup>7</sup>. Für das Jahr 2024 stellt die Bundesnetzagentur folgenden Umfang und Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Menschen fest.

---

<sup>6</sup> Die Software „myMMXtc“ wurde in „myMMX“ lediglich umbenannt, bezeichnet aber dasselbe.

<sup>7</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14, Begründung zu § 45 TKG a. F.

---

## I. Umfang

Der Umfang des Vermittlungsdienstes legt inhaltlich fest, für welche Dienstleistungen Bedarf besteht (qualitativer Teil). Er wird im Wesentlichen durch die zur Verfügung gestellte Gebärdensprach- und Schriftdolmetscherleistung (Hauptleistung) bestimmt. Dabei müssen die folgenden Anforderungen erfüllt sein:

- Bundesweite Erreichbarkeit
- Differenzierung in verschiedene Nutzergruppen (private / zwei unterschiedliche berufliche Nutzergruppen, s.u.) bei Nutzung der o.g. Dolmetscherleistungen
- Möglichkeit des Notrufs

Weiterhin sind bestimmte Annexeleistungen zu erbringen, welche die Hauptleistung, d.h. das Gebärdensprach- bzw. Schriftdolmetschen erst ermöglichen.

Die Grundsätze der Effizienz und Sparsamkeit sind bei der Erbringung der Leistungen zu berücksichtigen.

### 1. Hauptleistung: Dolmetscher

#### a) Qualifikation Gebärdensprachdolmetscher

- Qualifizierte Gebärdensprachdolmetscher müssen über einen der folgenden Abschlüsse verfügen:
- Diplom im Fach Gebärdensprachdolmetschen
- Bachelor im Fach Gebärdensprachdolmetschen
- Master im Fach Gebärdensprachdolmetschen
- Staatlich geprüfte(r) Gebärdensprachdolmetscher(in)

#### b) Qualifikation Schriftdolmetscher

Schriftsprachdolmetscher/innen übersetzen von gehörlosen bzw. hörgeschädigten Menschen schriftlich vorgetragene Gesprächsinhalte in deutsche Lautsprache für den hörenden Angerufenen bzw. umgekehrt die Lautsprache des hörenden Anrufers in Schriftsprache für den gehörlosen bzw. hörgeschädigten Angerufenen. Daher müssen sie insbesondere über die folgenden Qualifikationen verfügen:

- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Sicherheit in Rechtschreibung, Grammatik, eine deutliche Aussprache sowie gute Rhetorik).
- Mindestanschlagszahl 400 Anschläge/Minute.

#### 2. Differenzierung zwischen verschiedenen Nutzergruppen

Es wird festgestellt, dass zwischen drei unterschiedlichen Nutzergruppen zu unterscheiden ist. Die Endnutzer müssen sich vor der jeweiligen Inanspruchnahme des Vermittlungsdienstes in eine der folgenden Nutzungen/Nutzergruppen einordnen:

##### a) Private Nutzung

b) Berufliche Nutzung bei Beschäftigung auf einem Arbeitsplatz i. S. d. § 156 SGB IX i.V. § 185 Absatz 2 S. 3 SGB IX ab 15 Wochenstunden bzw. 12 Wochenstunden (Inklusionsbetriebe).

c) Berufliche Nutzung bei Beschäftigung unter 15 Wochenstunden bzw. 12 Wochenstunden (Inklusionsbetriebe), die nicht unter den Arbeitsplatzbegriff gemäß § 156 SGB IX i.V. § 185 Absatz 2 S. 3 SGB IX fällt.

Der Endnutzer ist zu verpflichten, einen Nachweis darüber zu erbringen, dass kein Anspruch auf Finanzierung durch die Integrationsämter besteht.

#### 3. Notruf

Es wird festgestellt, dass zur Gewährleistung einer gleichwertigen Notrufoommunikation von Menschen mit Behinderungen sicherzustellen ist, dass bei Nutzung des Vermittlungsdienstes unentgeltliche Notrufverbindungen möglich sind.



Hierbei sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Die Notrufverbindung wird jederzeit unverzüglich zu der für den Notruf örtlich zuständigen Notrufabfragestelle hergestellt.
- Der Vermittlungsdienst übermittelt der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle mit der Notrufverbindung seine Rufnummer.
- Bei Nutzung mobiler Endgeräte stehen dem Vermittlungsdienst die Standortdaten über die Ortungsfunktion des mobilen Betriebssystems des Notrufenden automatisiert zur Verfügung.
- Notrufverbindungen werden vorrangig vor anderen Verbindungen, die über den Vermittlungsdienst aufgebaut werden, hergestellt. Gleiches gilt für Verbindungen, die von der Notrufabfragestelle zum Vermittlungsdienst aufgebaut werden.
- Der Vermittlungsdienst ist bei Notrufverbindungen für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer unentgeltlich.
- Die Übermittlung der Rufnummer des Vermittlungsdienstes (siehe Punkt 2) und der Standortdaten (siehe Punkt 3) sowie der Daten, die zur Verfolgung eines Missbrauchs des Notrufs erforderlich sind, erfolgt unentgeltlich.

#### 4. Annexleistungen

Darüber hinaus wird festgestellt, dass zum Umfang und Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes auch die notwendigen Annexleistungen zu zählen sind. Hierunter fallen insbesondere folgende Aspekte:

- Die Nutzbarkeit des Dienstes für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer über SIP sowie unter mindestens folgenden Betriebssystemen:
  - Windows,
  - Mac OS,
  - iOS,
  - Android.
- Erreichbarkeit des Dienstes für hörende Anrufer über das Telefonnetz.

- Die Datenverarbeitung der im Vermittlungsdienst anfallenden Daten entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die verschlüsselte Datenübertragung zwischen gehörlosem bzw. hörgeschädigtem Endnutzer und Vermittlungsdienst.
- Ein entsprechendes System zur Abrechnung der Endnutzerbeiträge, welches zwischen den unterschiedlichen Nutzergruppen (s.o. Teil 1 C I 2.) des Dienstes differenzieren kann.
- Ein System zur Kundenselbstbedienung für die Verwaltung und Einsicht von Stammdaten und Verbindungsdaten zum Vermittlungsdienst (Einzelverbindungs nachweis).
- Ein System zur Bereitstellung von verbindlichen und detaillierten Auswertungen über die Auslastung des Vermittlungsdienstes sowie über Gesprächszeiten und -dauer der Endnutzer.
- Die ausfallsichere technische Gestaltung des Dienstes.
- Die Bereitstellung notwendiger Personalressourcen für den Endnutzersupport.
- Die notwendigen Personal- und Sachmittelressourcen, um eine entsprechende Verwaltung des Dienstes zu gewährleisten.

## II. Versorgungsgrad

Der Versorgungsgrad wird durch das Volumen der im folgenden Vergabezeitraum, nämlich im Jahr 2024 zu erbringenden Leistungen bestimmt (Quantität). Hierzu werden die folgenden Feststellungen getroffen:

### 1. Möglichkeit der Nutzung rund um die Uhr

Im Bereich der privaten Nutzung muss der Vermittlungsdienst (Gebärdensprachdolmetschen und Schriftdolmetschen) von 00.00 bis 24.00 Uhr an allen Wochentagen erreichbar sein. Hierfür müssen stets mindestens zwei Leitungen<sup>9</sup> verfügbar sein.

### 2. Kostenlose Grundversorgung

Im Bereich der privaten Nutzung ist eine kostenlose Grundversorgung von 30 Minuten monatlich zu gewährleisten.

---

<sup>9</sup> Es stehen mindestens zwei Dolmetscherplätze zur Verfügung.

### 3. Vorzuhaltende Dolmetscherkapazitäten

#### a) Gebärdensprachdolmetschen:

- Für die private Nutzung (inklusive Notrufe)

Der Vermittlungsdienst muss in der Lage sein, mit der erforderlichen Dolmetscherqualität im Jahr 2024

insgesamt 2.880.000 Gesprächsminuten zu dolmetschen. Hierfür wird eine jährliche Dolmetscherkapazität von 88.712 Stunden benötigt. Dies bedeutet, dass eine wöchentliche Dolmetscherkapazität von 1.706 Dolmetscherstunden, hiervon 1538 Dolmetscherstunden in der Kernzeit zwischen 08.00 und 20.00 Uhr bereitzuhalten ist. Bei der Berechnung wird davon ausgegangen, dass eine Zeitstunde durchschnittlich zu 60% mit Dolmetschertätigkeit ausgelastet ist. Denn eine Zeitstunde darf aufgrund des Pausenanspruchs der Dolmetscher nicht vollständig mit zu dolmetschenden Gesprächen gefüllt werden.

Zudem hat das bisherige Telefonverhalten gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Kernzeit durchgeführt wird. Um das erwartete Telefonaufkommen in diesen Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, müssen die für das Gesprächsaufkommen notwendigen Dolmetscherkapazitäten in den Kernzeiten zur Verfügung gestellt werden (zu den Einzelheiten vgl. Prognose notwendiger Dolmetscherkapazitäten mit weiteren Erläuterungen Anlage 5, 5.1, 5.2 sowie Besetzungsplan, Anlagen 6 - Mo bis So).

Die Bedarfsprognose und -feststellung geht davon aus, dass aktive Kunden den Gebärdensprachdolmetscherdienst privat durchschnittlich 60 Minuten pro Monat nutzen (vgl. Anlage 5, 5.1 Erläuterungen Nr. 3).

Die o. g. Bedarfsprognose umfasst auch die berufliche Nutzung von Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 18.00 Uhr sowie Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr, die nicht auf einem Arbeitsplatz i. S. d. § SGB IX i. V. m. § 185 Absatz 2 S. 3 SGB IX stattfindet, s. o. C I 2 c.

- Für die berufliche Nutzung im Rahmen der Beschäftigung auf einem Arbeitsplatz i. S. d. § 156 SGB IX i.V. § 185 Absatz 2 S. 3 SGB IX müssen je Arbeitswoche (Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 18.00 Uhr und am Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr) 250 Dolmetscherstunden mit der erforderlichen Dolmetscherqualität bereitgestellt werden (vgl. Anlagen 7 - Mo bis Mi und Do bis Frei).

#### b) Schriftdolmetschen

Für die private sowie berufliche Nutzung in der erforderlichen Dolmetscherqualität sind im Jahr 2024 insgesamt 384.000 Minuten im Schriftdolmetschen zu bewältigen. Hierfür wird eine jährliche Schriftdolmetscherkapazität von 22.932 Stunden benötigt. Denn es sind insgesamt 441 Schriftdolmetscherstunden je Kalenderwoche, davon 205 Stunden in der Kernzeit (Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr) und 236 Stunden in der Nebenzeit (Montag bis Freitag von 00.00 bis 08.00 Uhr und 18 bis 00.00 Uhr sowie Samstag und Sonntag rund um die Uhr) zu gewährleisten. Wie im Gebärdensprachdolmetscherdienst wird auch im Schriftdolmetscherdienst davon ausgegangen, dass eine Zeitstunde durchschnittlich zu 60% mit Dolmetschertätigkeit ausgelastet ist, weil diese Zeitstunde aufgrund des Pausenanspruchs der Dolmetscher nicht vollständig mit zu

dolmetschenden Gesprächen gefüllt werden darf. Zudem hat das bisherige Telefonverhalten gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Kernzeit durchgeführt wird. Um das erwartete Telefonaufkommen in diesen Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, müssen die für das Gesprächsaufkommen notwendigen Dolmetscherkapazitäten daher in den Kernzeiten zur Verfügung gestellt werden (vgl. Anlage 8, 8.1 und 8.2 zu den Dolmetscherkapazitäten mit Erläuterungen).

Anders als für den Gebärdensprachdolmetscherdienst wird der Bedarfsprognose des Schriftdolmetscherdienstes eine 40-minütige Nutzung pro Monat zu Grunde gelegt. Dieser Wert fußt auf aktuellen Werten zur Nutzungszeit<sup>10</sup> (zu den Einzelheiten vgl. Prognose notwendiger Dolmetscherkapazitäten Anlagen 8, 8.1 und 8.2 sowie Besetzungsplan, Anlage 9).

### III. Anpassung des Finanzierungsumfangs bei Änderung von Nutzerentwicklung oder Nutzerverhalten

Kommt es zu einer unvorhergesehenen Änderung der Nutzeranzahl oder des Nutzerverhaltens der gehörlosen oder hörgeschädigten Menschen, ist seitens des Leistungserbringers zunächst zu prüfen, ob bestehende Dolmetscherkapazitäten anders verteilt werden könnten (1. Stufe). Hierbei ist zu berücksichtigen, dass stets rund um die Uhr zwei Leitungen bereitstehen müssen, um eine sichere Verfügbarkeit des Vermittlungsdienstes einschließlich des Notrufs zu gewährleisten. Ist eine geänderte Verteilung der Kapazitäten nicht ausreichend, muss seitens der Bundesnetzagentur eine Erhöhung der Dolmetscherkapazitäten erwogen und ggf. bestimmt werden (2. Stufe).

Bei einer Änderung der Stufe 2, die eine Erhöhung des Finanzierungsumfangs erfordert, sind durch die Bundesnetzagentur die entsprechenden Beteiligungsrechte der betroffenen Unternehmen und Verbände zu wahren (§ 51 Abs. 4 S. 2 TKG).

### IV. Prognose der Gesamtkosten für das Jahr 2024

Aufgrund der Untersuchung des Nutzerverhaltens und des prognostizierten und festgestellten Umfangs und Versorgungsgrades ist für das Jahr 2024 von Gesamtkosten in Höhe von ca. 11.053.400,00 Euro auszugehen. Es handelt sich dabei um die Nettokosten des Dienstes.

---

<sup>10</sup> In der Zeit von Januar bis Mai 2023 lag die monatliche Gesprächszeit im Schriftdolmetscherdienst für die private und berufliche Nutzung insgesamt bei Werten zwischen 30 und 35 Minuten, siehe Erläuterungen in Anlage 8.1.

## V. Befristung

Die von der Bundesnetzagentur getroffenen Feststellungen gelten vom 01.01. bis 31.12.2024.

## VI. Widerrufsvorbehalt

Der Widerruf einzelner Teile der getroffenen Feststellungen und der auferlegten Verpflichtungen bleibt vorbehalten.

## VII. Bekanntgabe

Die Verfügung gilt abweichend von § 210 Satz 3 TKG gemäß § 210 Satz 4 in Verbindung mit § 41 Absatz 4 Satz 4 Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) am 21.12.2023 als bekanntgegeben.

## D) Begründung

### I. Zum Verfahren

Die Bundesnetzagentur ermittelt unter Beteiligung der betroffenen Verbände und Unternehmen den Bedarf für Vermittlungsdienste (§ 51 Absatz 4 Satz 2 TKG). Mit der auf der Internetseite der Bundesnetzagentur durchgeführten öffentlichen Anhörung wurden die sektorspezifischen Beteiligungsrechte der betroffenen Parteien gewahrt.

### II. Zu den Feststellungen zum Umfang des Vermittlungsdienstes

#### 1. Zur Qualifikation der Dolmetscher

##### a) Gebärdensprachdolmetscher

Gebärdensprachdolmetscher benötigen einen der in der Feststellung genannten Abschlüsse (Diplom, Bachelor oder Master im Fach Gebärdensprachdolmetschen oder staatlich geprüfte/r Gebärdensprachdolmetscher/in). Denn sie benötigen mittels einer Prüfung unter Beweis gestellte sprachliche und psychische Fähigkeiten. Die Dolmetscher müssen zum einen im Bereich der deutschen Gebärden- als auch der Lautsprache über hohe Kompetenzen verfügen, um eine Simultanübersetzung leisten zu können. Zum anderen müssen sie in psychischer Hinsicht über eine hohe Belastbarkeit verfügen, um zwischenmenschlich schwierige Situationen im Zuge des Gebärdensprachdolmetschens bewältigen zu können.

##### b) Schriftdolmetscher

Bislang gibt es keine anerkannte Ausbildung bzw. kein Studium für das Schriftdolmetschen. Schriftdolmetscher übersetzen von gehörlosen bzw. hörgeschädigten Anrufern vorgetragene Gesprächsinhalte in deutsche Lautsprache gegenüber dem hörenden Angerufenen. Umgekehrt übersetzen sie im Rahmen des Telefongespräches die Lautsprache des hörenden Angerufenen in Schriftsprache für den gehörlosen bzw. hörgeschädigten Anrufer. Für beide Vorgänge benötigen sie sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (sichere Rechtschreibung und Grammatik, deutliche Aussprache sowie rhetorische Fähigkeiten). Für den Vorgang der Übersetzung von Lautsprache des Hörenden in Schriftsprache für den gehörlosen bzw. hörgeschädigten Menschen ist außerdem eine Mindestanschlagzahl von 400 Anschlägen/Minute erforderlich, um eine flüssige Kommunikation zwischen dem hörenden und gehörlosen bzw. hörgeschädigten Menschen zu gewährleisten.

#### 2. Zur Differenzierung zwischen verschiedenen Nutzergruppen

##### a) private und berufliche Nutzung

Bei dem sich auf § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG stützenden

Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer gebieten die telekommunikationsrechtlichen Vorgaben, dass der Dienst eine Nutzung sowohl für private als auch für berufliche Zwecke eröffnet.

Dies ergibt sich schon aus dem Wortlaut von § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG, welcher die Bereitstellung des Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer vorschreibt. Nach der Legaldefinition in § 3 Nr. 13 TKG ist Endnutzer ein Nutzer, der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentliche Telekommunikationsdienste erbringt. Der Begriff des Nutzers ist also weit gefasst. Im Gegensatz dazu steht der Begriff des „Verbrauchers“, der eine berufliche Nutzung ausschließt<sup>11</sup>.

Da der Gesetzgeber in § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG den Begriff des „Endnutzers“, nicht aber den des „Verbrauchers“ verwendet, muss der Vermittlungsdienst eine Nutzung für private und berufliche Zwecke vorsehen.

---

11 Verbraucher gem. Art. 2 lit i) Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 07. März 2002 (Rahmenrichtlinie): „Verbraucher ist jede natürliche Person, die einen öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienst zu anderen als gewerblichen oder beruflichen Zwecken nutzt oder beantragt, ABl. EG v. 24.04.2002, L108/33,39.;

§ 13 BGB: „Verbraucher ist jede Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

## b) Pflicht zur Differenzierung in drei Nutzergruppen aufgrund der Finanzierungssystematik

### Die Differenzierung in die Nutzergruppen

- Private Nutzer
- Berufliche Nutzung auf einem Arbeitsplatz im Sinne des § 156 SGB IX i. V. m. § 185 Absatz 2 Satz 3 SGB IX (Beschäftigung von mindestens 15 Stunden / in Inklusionsbetrieben 12 Stunden wöchentlich)
- Berufliche Nutzung ohne Arbeitsplatz im Sinne des § 156 SGB IX i. V. m. § 185 Absatz 2 Satz 3 SGB IX (Beschäftigung von unter 15 Stunden / in Inklusionsbetrieben 12 Stunden wöchentlich)

ist geboten, um eine finanzielle Doppelbelastung der Telekommunikationsbranche zu verhindern. Denn nur, wenn sich der gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer vor der Inanspruchnahme des Vermittlungsdienstes für eine der o. g. Nutzergruppen entscheiden muss, kann eine zutreffende Allokation der Finanzquellen erfolgen, die zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes zur Verfügung stehen, und damit gleichzeitig eine Doppelbelastung der Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten verhindert werden.

Nimmt der Endnutzer den Vermittlungsdienst zu privaten Zwecken in Anspruch, so erfolgt die Finanzierung – neben den nicht kostendeckenden – Endnutzerentgelten durch die aufgrund § 51 Absatz 4 Satz 5 TKG von den Anbietern von Sprachkommunikationsdiensten veranlagten Sonderabgabe. Dies gilt auch dann, wenn der Endnutzer den Vermittlungsdienst zu beruflichen Zwecken in Anspruch nimmt, er jedoch einer Beschäftigung von wöchentlich unter 15 Stunden bzw. 12 Stunden in Inklusionsbetrieben nachgeht, d. h. nicht auf einem Arbeitsplatz i. S. d. § 156 SGB IX i. V. m. § 185 Absatz 2 Satz 3 SGB IX tätig ist.

Nimmt der Endnutzer den Vermittlungsdienst zu beruflichen Zwecken auf einem Arbeitsplatz i. S. d. § 156 SGB IX i. V. m. § 185 SGB Absatz 2 Satz 3 IX in Anspruch (Tätigkeit über 15 bzw. 12 Wochenstunden in Inklusionsbetrieben), so erfolgt die Finanzierung bei kostendeckenden Endnutzerentgelten im Rahmen der Ausgleichsabgabe nach § 154 Absatz 1 Satz 1 SGB IX i. V. m. § 160 Absatz 1 Satz 1 SGB IX.

Dies folgt aus der Finanzierungssystematik des Vermittlungsdienstes nach Telekommunikations- und Sozialrecht:

Grundsätzlich sind Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten gemäß § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG verpflichtet, selbst Vermittlungsdienste für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer bereitzustellen. Soweit die Unternehmen dies nicht tun, beauftragt die Bundesnetzagentur einen Leistungserbringer zur Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes, § 51 Absatz 4 Satz 3 TKG. Diejenigen Unternehmen, die keinen bedarfsgerechten Vermittlungsdienst bereitstellen, tragen dann die Kosten, die nicht durch die vom Nutzer gezahlten Entgelte gedeckt werden, § 51 Absatz 4 Satz 5 TKG. Zumindest für diejenigen Anbieter, welche die Bundesnetzagentur gemäß § 51 Absatz 4 Satz 6 TKG per Bescheid zur Kostenübernahme verpflichtet, handelt es sich bei den von der Bundesnetzagentur veranlagten Kosten um eine gruppenbezogene Sonderabgabe (vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14 zu § 45 Absatz TKG a. F.). Für die Anbieter mit einer direkten Leistungsbeziehung zum beauftragten Leistungserbringer handelt es sich zwar nicht im klassischen Sinne um eine Sonderabgabe, jedoch haben Umfang und Zweck der Finanzierung eine mit der Sonderabgabe identische Wirkung.



Für die berufliche Nutzung kommt unter bestimmten Voraussetzungen auch eine weitere Finanzierung des Vermittlungsdienstes in Betracht.

Gemäß § 154 Absatz 1 Satz 1 SGB IX sind Arbeitgeber mit jahresdurchschnittlich monatlich mindestens 20 Arbeitsplätzen verpflichtet, auf wenigstens 5% der Arbeitsplätze schwerbehinderte Menschen zu beschäftigen. Solange sie die vorgeschriebene Zahl schwerbehinderter Menschen nicht beschäftigen, entrichten sie gemäß § 160 Absatz 1 Satz 1 SGB IX für den unbesetzten Pflichtarbeitsplatz für schwerbehinderte Menschen eine Ausgleichsabgabe. Auch bei dieser Ausgleichsabgabe handelt es sich um eine gruppenbezogene Sonderabgabe (vgl. jurisPK/Goebel, SGB IX, Rdn. 30). Die Ausgleichsabgabe, die der Arbeitgeber an das für ihn zuständige Integrationsamt zahlt, darf nur für besondere Leistungen zur Förderung der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben verwendet werden, § 160 Absatz 5 Satz 1 SGB IX i.V. m. § 185 Absatz 1 Nr. 3 SGB IX. Die Nutzung des Vermittlungsdienstes für berufliche Zwecke stellt als begleitende Hilfe für gehörlose und hörgeschädigte Menschen eine Leistung zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben dar. Das Integrationsamt kann daher die Ausgleichsabgabe u. a. für die Finanzierung des Vermittlungsdienstes für berufliche Zwecke verwenden.

§ 185 Absatz 2 Satz 2 SGB IX setzt für eine Finanzierung durch die Integrationsämter allerdings voraus, dass eine Beschäftigung auf einem Arbeitsplatz i. S. d.

§ 156 SGB vorliegt. Arbeitsplätze gemäß § 156 Absatz 1 SGB IX sind alle Stellen, auf denen Arbeitnehmer, Beamte, Richter sowie Auszubildende sowie andere zu ihrer beruflichen Bildung Eingestellte beschäftigt werden. Abweichend von § 156 Absatz 3 SGB IX gelten gemäß § 185 Absatz 2 Satz 3 SGB IX auch Stellen als Arbeitsplatz, auf denen schwerbehinderte Beschäftigte befristet oder als Teilzeitbeschäftigte in einem Umfang von mindestens 15 Stunden, in Inklusionsbetrieben mindestens 12 Stunden wöchentlich beschäftigt werden.

Aufgrund des Nebeneinanders von telekommunikationsrechtlichen und sozialrechtlichen Vorschriften könnte der Vermittlungsdienst bei beruflicher Nutzung im Rahmen einer Tätigkeit auf einem Arbeitsplatz im o. g. Sinne somit aus zwei verschiedenen Quellen finanziert werden: Zum einen durch die Abgabe nach § 51 Absatz 4 Satz 6 TKG, zum anderen durch die Abgabe nach § 160 SGB IX. Mithin würden die Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten doppelt zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes im Bereich der beruflichen Nutzung herangezogen werden: Zum einen als „Anbieter von Sprachkommunikationsdienstleistungen“ gemäß § 51 Absatz 4 Satz 1 und 5f., zum anderen als private Arbeitgeber aufgrund der Vorgaben zur Beschäftigungspflicht gemäß § 154 Absatz 1 Satz 1 i. V. m. § 160 Absatz 1 Satz 1 SGB IX.

Bei beruflicher Nutzung des Vermittlungsdienstes, den das Integrationsamt bereits mit der Ausgleichsabgabe nach § 160 SGB IX finanziert, scheidet danach die Finanzierung mit der Ausgleichsabgabe nach § 51 Absatz 4 Satz 5 f. TKG aus, um eine Doppelbelastung der Unternehmen zu verhindern.

### 3. Zum Notruf

Nach dem am 01.12.2021 in Kraft getretenen novellierten Telekommunikationsgesetz<sup>12</sup> ist gemäß § 164 Absatz 3 TKG sicherzustellen, dass bei Nutzung eines Vermittlungsdienstes unentgeltliche Notrufverbindungen möglich sind, um eine gleichwertige Notrufoommunikation von Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten. Insbesondere sollen gehörlose und hörgeschädigte Menschen damit Notrufe auch mit Gebärdensprache über einen Vermittlungsdienst absetzen können<sup>13</sup>.

Für eine gleichwertige Notrufoommunikation hörbehinderter oder hörgeschädigter Personen muss der Vermittlungsdienst folgende Anforderungen erfüllen:

- Notrufverbindungen werden jederzeit unverzüglich zu der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle hergestellt.

Zwar verweist § 164 Absatz 3 Satz 2 TKG ausdrücklich nur auf § 164 Absatz 1 Satz 3 und 6 und nicht auf Satz 2 TKG, der fordert, dass Notrufverbindungen jederzeit unverzüglich zu der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle hergestellt werden. § 164 Absatz 1 Satz 3, auf den verwiesen wird, nimmt aber auf Satz 2 Bezug, indem es in Satz 3 heißt, dass der Notrufabfragestelle (gemeint: örtlich zuständige Notrufabfragestelle aus dem vorangegangenen Satz) „auch“ die in § 164 Absatz 1 Satz 3 Nummer 1 und 2 genannten Daten „mit der Notrufverbindung“ zu übermitteln sind.

- Der Vermittlungsdienst übermittelt der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle mit der Notrufverbindung seine Rufnummer gemäß § 164 Absatz 3 Satz 2 in Verbindung mit § 164 Absatz 1 Satz 3 Nr. 1 TKG.

Gemäß § 164 Absatz 3 Satz 2 TKG gelten die Anforderungen des § 164 Absatz 1 Satz 3 TKG entsprechend. Nach § 164 Absatz 1 Satz 3 Nr. 1 TKG muss der Notrufabfragestelle die Rufnummer des Anschlusses, von dem die Notrufverbindung ausgeht, übermittelt werden. Grund ist die Rückverfolgbarkeit des Notrufs, damit die Notrufabfragestelle etwa bei unvollständigen Angaben Rückfragen stellen oder – im Falle eines Festnetzanschlusses – den Ort des Anschlusses notfalls unverzüglich aufsuchen kann. Wenn bei einem Notruf eines gehörlosen oder hörgeschädigten Menschen Rückfragen erforderlich sind, verstünde sie der gehörlose und hörgeschädigte Mensch selbst allerdings nicht. Daher ist der Notrufabfragestelle bei Notrufen gehörloser und hörgeschädigter Menschen in entsprechender Anwendung der Vorschrift die Rufnummer des Vermittlungsdienstes zu übermitteln. Dieser könnte sich im Falle von Rückfragen der Notrufabfragestelle an den gehörlosen oder hörgeschädigten Nutzer wenden und die Antworten dann wiederum der Notrufabfragestelle übersetzen.

---

<sup>12</sup> Gesetz 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), BGBl. I 2021 S. 1858 ff.

<sup>13</sup> § 108 Absatz 2 TKG a.F. sah für sprach- und hörbehinderte Endnutzer Notrufe über Telefaxgeräte vor.

- Bei Nutzung mobiler Endgeräte stehen dem Vermittlungsdienst die Standortdaten über die Ortungsfunktion des mobilen Betriebssystems automatisiert zur Verfügung, § 164 Absatz 3 Satz 2 i. V. m. § 164 Absatz 1 Satz 3 Nummer 2 TKG.

Gemäß § 164 Absatz 1 Satz 3 Nummer 2 TKG ist sicherzustellen, dass der Notrufabfragestelle mit der Notrufverbindung auch die Daten, die zur Ermittlung des Standortes erforderlich sind, von dem die Notrufverbindung ausgeht, übermittelt werden. Gemäß § 164 Absatz 3 Satz 2 TKG gelten die Anforderungen des § 164 Absatz 1 Satz 3 TKG entsprechend. Im Falle eines Notrufs eines gehörlosen oder hörgeschädigten Menschen mit einem mobilen Endgerät sollten die Standortdaten nicht einer Notrufabfragestelle, sondern zunächst dem Vermittlungsdienst automatisiert zur Verfügung stehen. Nur der Vermittlungsdienst kann durch Befragung („wer, wo, wann, was, wie...“) des gehörlosen oder hörgeschädigten Nutzers, der einen Notruf absetzt, die wesentlichen Fakten des Notfalls ermitteln und sodann die örtlich zuständige Notrufabfragestelle ansteuern. So kann der gehörlose oder hörgeschädigte Notrufende dem Vermittlungsdienst etwa mitteilen, dass er für eine Person, die an einem anderen Ort einen Notfall hat, anruft.

- Notrufverbindungen werden vorrangig zu anderen Verbindungen, die über den Vermittlungsdienst aufgebaut werden, hergestellt. Gleiches gilt für Verbindungen, die von der Notrufabfragestelle zum Vermittlungsdienst aufgebaut werden.

§ 164 Absatz 3 Satz 2 TKG verweist zwar nicht ausdrücklich auf § 164 Absatz 1 Satz 4 TKG, der die Vorrangigkeit der Notrufverbindungen regelt, jedoch fordert § 164 Absatz 3 Satz 1, dass eine gleichwertige Notrufoommunikation bei Nutzung eines Vermittlungsdienstes gewährleistet ist. Dies setzt jedoch voraus, dass auch hier Notrufverbindungen vorrangig hergestellt werden. Notrufe müssen für den Vermittlungsdienst erkennbar sein, so dass bei einer begrenzten Anzahl verfügbarer Dolmetschern ggf. Notrufverbindungen gegenüber anderen Verbindungen vorgezogen werden. Dies gilt auch für Verbindungen, die die Notrufabfragestelle – etwa bei Rückfragen – zum Vermittlungsdienst aufnimmt. Für einen funktionsfähigen Vermittlungsdienst bei Notrufen müssen daher nicht nur Notrufverbindungen vom gehörlosen bzw. hörgeschädigten Endnutzer zum Vermittlungsdienst, sondern auch Verbindungen von der Notrufabfragestelle zum Vermittlungsdienst vorrangig sein.

- Der Vermittlungsdienst ist bei Notrufverbindungen für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer unentgeltlich.

Der Vermittlungsdienst als solcher, d.h. die Inanspruchnahme von Gebärdensprach- bzw. Schriftdolmetschern und sonstiger Leistungen des Vermittlungsdienstes ist bei Notrufverbindungen gemäß § 164 Absatz 3 Satz 1 TKG kostenlos. Hiervon abzugrenzen ist die Inanspruchnahme des Internets, das der gehörlose oder hörgeschädigte Endnutzer benötigt, um mit dem Vermittlungsdienst in Verbindung zu treten und mit diesem zu kommunizieren. Anders als in der Telefonie, bei der der Notruf über eine bestimmte Rufnummer abgesetzt wird und für den Anrufenden gänzlich kostenfrei ist, erfolgt die Abrechnung des genutzten Datenverkehrs über den Mobilfunk- oder Festnetzprovider und nicht über den Vermittlungsdienst und kann so Kosten verursachen, auf die der Vermittlungsdienst keinen Einfluss hat.

- Gemäß § 164 Absatz 3 Satz 2 i. V. m. § 164 Absatz 1 Satz 6 TKG in entsprechender Anwendung erfolgt die Übermittlung der Daten nach § 164 Absatz 1 Satz 3 Nummer 1 (Übermittlung Rufnummer des Vermittlungsdienstes an Notrufabfragestelle), Nummer 2 (automatisierte Bereitstellung Standortdaten für den Vermittlungsdienst) und Satz 5 (Daten zur Verfolgung des Missbrauchs des Notrufs) unentgeltlich.

#### 4. Zu den Annexleistungen

##### a) Zugangsarten

Der Zugang zum Vermittlungsdienst muss über verschiedene Endgeräte gewährleistet sein. Über den PC bzw. das Notebook muss ein Zugang zum Vermittlungsdienst mit den Betriebssystemen

„Windows“ sowie „Mac OS“ sichergestellt sein. Weiterhin muss ein mobiler Zugang zum Vermittlungsdienst via Smartphone oder Tablet mit den Betriebssystemen „iOS“ bzw. „Android“ möglich sein. Zudem muss weiterhin der direkte Zugang zum Vermittlungsdienst über einen Browser („Webclient“), „Session Initiation Protocol“ („SIP“) sowie über das Festnetz- und Mobilfunknetz angeboten werden (Vgl. zum Zugang zum Vermittlungsdienst über verschiedene Endgeräte Anlage4).

##### b) Verschlüsselung der Audio-, Video- und Textübertragung

Es ist sicherzustellen, dass die Audio-, Video- und Textübertragung vor Zugriffen Dritter geschützt ist. Die Verschlüsselung der Datenübertragung hat insbesondere im beruflichen, aber auch im privaten Bereich erheblich an Bedeutung gewonnen. An dieser Entwicklung sollen auch gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer im Sinne eines gleichwertigen Zugangs teilhaben.

##### c) Differenzierendes Abrechnungssystem

Die Vermittlungsdienste der verschiedenen Nutzergruppen werden aus jeweils unterschiedlichen Quellen finanziert (siehe Teil 1, C I 2 sowie D II 2). Daher muss das Abrechnung zwischen den einzelnen Nutzergruppen differenzieren.

##### d) Bereitstellung von Auswertungen zur Nutzung des Vermittlungsdienstes

Die Bundesnetzagentur ermittelt gemäß § 51 Absatz 4 Satz 2 den Bedarf an Vermittlungsdienstleistungen. Für diese Aufgabe benötigt sie verbindliche und detaillierte Auswertungen über die Auslastung des Vermittlungsdienstes sowie über Gesprächszeiten und -dauer der Endnutzer.

### III. Zu den Feststellungen zum Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes

#### 1. Zur Verfügbarkeit des Vermittlungsdienstes rund um die Uhr

Gemäß § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG müssen die Vermittlungsdienstleistungen für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer jederzeit verfügbar sein. Nach der Nichtdiskriminierungsvorschrift des § 51 TKG ist ein Zugang von Endnutzern mit Behinderungen zu ermöglichen, der dem Zugang gleichwertig ist, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, § 51 Absatz 2 Satz 2 TKG. Da „die Mehrheit der Endnutzer“, d. h. Endnutzer ohne Handicap Telekommunikationsdienstleistungen rund um die Uhr in Anspruch nehmen können, muss dies auch für den Vermittlungsdienst für gehörlose und hörbehinderte Menschen gelten. Dies gilt auch im Hinblick darauf, dass Notsituationen jederzeit eintreten können und somit auch die Notwendigkeit besteht, über den Vermittlungsdienst jederzeit Notrufe absetzen oder sonstige Hilfe anfordern zu können<sup>14</sup>.

Um eine jederzeitige Verfügbarkeit des Vermittlungsdienstes insbesondere auch für Notfälle zu gewährleisten, sind für die private Nutzung sowohl im Gebärdensprachdolmetscherdienst als auch im Schriftdolmetscherdienst jederzeit mindestens zwei Leitungen bereitzustellen.

#### 2. Zur kostenlosen Grundversorgung bei privater Nutzung

Bei der Ermittlung und Feststellung der Dolmetscherkapazitäten für die private Nutzung des Vermittlungsdienstes berücksichtigt die Bundesnetzagentur die durch das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz v. 23. Juni 2021<sup>15</sup> erfolgte Änderung des TKG in Bezug auf den Vermittlungsdienst für gehörlose und hörbehinderte Menschen. Nach der neu eingefügten Regelung des § 51 Absatz 4 Satz 4 TKG kann die Bundesnetzagentur eine Grenze vorsehen, bis zu welcher die Nutzung des Vermittlungsdienstes für die Nutzer kostenfrei ist.

In der Begründung zum Gesetzesentwurf<sup>16</sup> heißt es:

„Durch den neu eingefügten Absatz 4 Satz 4 wird der Bundesnetzagentur die Möglichkeit gegeben, die teilweise Kostenfreiheit des Vermittlungsdienstes zu regeln. Die Bundesnetzagentur hat dadurch die Möglichkeit, anhand objektiver Kriterien, wie insbesondere der Ressourcen des Vermittlungsdienstes und des statistischen Nutzungsverhaltens der Nutzer, eine „Fair-use-policy“ zu definieren, im Rahmen welcher die Inanspruchnahme des Vermittlungsdienstes für die Nutzer kostenfrei ist ...“.

---

<sup>14</sup> Vgl. BT-Drs. 18/11811, S. 8.

<sup>15</sup> BGBl. I 2021 Nr. 35 vom 28.06.2021, S. 1858, 1886.

<sup>16</sup> Begründung ,TKModG Gesetzesentwurf der BReg), BR - Drs.29/21

Im Hinblick auf das bisherige Nutzerverhalten lässt sich feststellen, dass die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden in der Zeit von Januar bis Oktober 2023 im Bereich des Schriftdolmetscherdienstes zwischen 30 und 35 Minuten<sup>17</sup>, im Bereich des privat genutzten Gebärdensprachdolmetscherdienstes durchschnittlich 50 Minuten<sup>18</sup> betrug.

Im Hinblick auf die Ressourcen des Vermittlungsdienstes lässt sich feststellen, dass auf dem Markt ein Mangel an Gebärdensprachdolmetschern zu verzeichnen ist. Insbesondere im besonders stark genutzten Gebärdensprachdolmetscherdienst kann daher keine unbegrenzte Kostenfreiheit der tatsächlich in Anspruch genommenen Dienste gewährleistet werden, zumal auch wegen der teilweisen Kostenfreiheit ein wachsendes Gesprächsaufkommen zu erwarten ist.

Unter Berücksichtigung des statistischen Nutzerverhaltens auf der einen Seite und der Ressourcen des Vermittlungsdienstes auf der anderen Seite sind, wie bereits erstmalig im Jahr 2023, auch im Jahr 2024 monatlich 30 kostenfreie Gesprächsminuten im Bereich der privaten Nutzung des Vermittlungsdienstes zu gewährleisten. Für die weitere Zukunft wird anhand des Nutzerverhaltens und der verfügbaren Gebärdensprachdolmetscher zu prüfen sein, ob die Grenze der kostenfreien Nutzung nach oben verschoben werden kann, so dass die Nutzer mehr kostenfreie Minuten in Anspruch nehmen können

### 3. Zu den zugrunde gelegten Nutzungszeiten

Im beruflich und privat genutzten Schriftdolmetscherdienst lag die tatsächliche monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden in der Zeit von Januar bis Mai 2023 bei Werten zwischen 30 und 35 Minuten. Es wird davon ausgegangen, dass sich dieser Wert im Jahr 2024 auf 40 Minuten pro aktivem Kunden steigern wird<sup>19</sup>. Denn auch in den vergangenen Jahren stieg die Nutzung des privat genutzten Schriftdolmetscherdienstes moderat an (vgl. oben B I und Anlage 2). Die private Nutzung macht den Großteil der Nutzung des Schriftdolmetscherdienstes aus.

---

<sup>17</sup> Siehe Anlage 8.1, Nr. 3 der Erläuterungen, vorletzter Satz.

<sup>18</sup> Siehe Anlage 5.1, Nr. 3 der Erläuterungen, vorletzter Satz.

Im privat genutzten Gebärdensprachdolmetscherdienst wird anders als in der Prognose für das Jahr 2023 20 für das Jahr 2024 eine monatliche 60-minütige Nutzung pro aktivem Kunden zu Grunde gelegt (Maximalversorgung). Grund hierfür ist einerseits das tatsächliche Telefonverhalten der Nutzer, andererseits die zur Verfügung stehenden Kapazitäten an Gebärdensprachdolmetschern.

Einerseits betrug, wie oben ausgeführt, die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden durchschnittlich 50 Minuten. Es ist davon auszugehen, dass sich dieser Wert im Jahr 2024 auf 60 Minuten pro aktivem Wert steigern wird<sup>21</sup>. Denn jedem Kunden steht eine kostenlose Grundversorgung zur Verfügung (s. o.).

Andererseits gab es jedoch im Jahr 2023 bislang weder einen so großen Zuwachs an Kunden noch haben sich die durchschnittlichen Telefonzeiten so stark erhöht wie ursprünglich prognostiziert<sup>22</sup>. So ging die Prognose insbesondere von einem 50%tigen Kundenzuwachs im Jahr 2023 aus. Dies ist bislang nicht eingetroffen. Die Kundenzahl ist lediglich moderat angewachsen. Daher stehen noch genügend Gebärdensprachdolmetscher zur Verfügung, um auch eine 60-minütige Versorgung pro aktivem Kunden zu gewährleisten zu können.

Im beruflich genutzten Gebärdensprachdolmetscherdienst lag die durchschnittliche monatliche Gesprächszeit pro aktivem lag in den ersten zehn Monaten des Jahres 2023 bei durchschnittlich 42 Minuten. Die zur Verfügung zu stellenden 250 Dolmetscherstunden wöchentlich sind für diesen Gesprächsbedarf ausreichend<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> Siehe Anlage 8.1, Erläuterungen Nr. 3.

<sup>20</sup> Dort monatlich 30 minütige Nutzung zugrunde gelegt, vgl. Verfügung Nr. 140/2022, Amtsblatt der Bundesnetzagentur v. 21.12.2022, S. 1531 ff..

<sup>21</sup> Siehe Anlage 5.1, Erläuterungen Nr. 3.

<sup>22</sup> Vgl. Bedarfsfeststellung für 2023, Verfügung Nr. 140/2022, Amtsblatt der Bundesnetzagentur v. 21.12.2022, S. 1531 ff..

<sup>23</sup> Vgl. Anlage 7.

#### IV. Zur Prognose der Gesamtkosten für das Jahr 2024

Der Kostenprognose wird im Hinblick auf die Kosten für den Gebärdensprachdolmetschdienst die Maximalversorgung von 60 Minuten monatlich (88.712 Dolmetscherstunden jährlich, s.o. C II 3 a und Anlage 5), im Hinblick auf den Schriftdolmetschdienst die Maximalversorgung von 40 Minuten monatlich (22.932 Dolmetscherstunden jährlich, s.o. C II 3 b und Anlage 8) zugrunde gelegt. Für die Kostenprognose wurden auch die aufgrund des novellierten TKG notwendigen Anpassungen im Bereich des Notrufs berücksichtigt.

#### V. Zur endgültigen Entscheidung

Die Bedarfsermittlung und -feststellung für das Jahr 2024 wurde zunächst vorläufig getroffen (Bundesnetzagentur, Amtsblatt 19 v. 11. Oktober 2023, Vfg. 111, S. 1016 ff.). § 207 TKG lässt als bereichsspezifische gesetzliche Ermächtigungsgrundlage ausdrücklich zu, dass die Bundesnetzagentur bis zur endgültigen Entscheidung vorläufige Anordnungen trifft. Dabei ist unter vorläufiger „Anordnung“ jede vorläufige Eilentscheidung in Form eines Verwaltungsaktes zu verstehen<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Ruffert / Schmidt in: Säcker/Körber, TKG/TTDSG, § 207, Rn. 2.



Das zu dem damaligen Zeitpunkt vorliegende Datenmaterial lieferte noch keine gesicherten Erkenntnisse für eine abschließende Bedarfsermittlung und -feststellung für das Jahr 2024. Denn erst im April 2023 waren wesentliche Gesetzesänderungen, insbesondere eine kostenlose Grundversorgung von 30 Minuten im Vermittlungsdienst, in der Praxis umgesetzt worden. Diese Neuerung hätte dazu führen können, dass sowohl die Nutzerzahlen als auch die zeitliche Inanspruchnahme des Vermittlungsdienstes und damit dessen Kosten überproportional ansteigen. Nunmehr liegt Datenmaterial bis einschließlich Oktober 2023 vor, das die Auswirkungen der Gesetzesänderungen für den Zeitraum von sieben Monaten abbildet (April bis einschließlich Oktober 2023). Danach sind die Kundenzahlen trotz kostenloser Grundversorgung nicht überproportional angestiegen. Dies gilt auch für die Gesprächszeiten. Zwar bleibt die Entwicklung in der weiteren Zukunft abzuwarten, jedoch liegt jedenfalls für das Jahr 2024 eine solide Datenbasis vor. Daher kann für das kommende Jahr nunmehr eine endgültige Prognose und Bedarfsermittlung und -feststellung getroffen werden.

#### VI. Zu Befristung und Widerrufsvorbehalt

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten kann eine Bedarfsermittlung und -feststellung lediglich für das Jahr 2024 getroffen werden. Denn es ist noch unsicher, wie sich die kostenlose Grundversorgung im Bereich der privaten Nutzung des Vermittlungsdienstes in der weiteren Zukunft auf Nutzerzahlen und Nutzerverhalten auswirken wird und sich in dadurch in weiterer Zukunft der Bedarf an Vermittlungsdienstleistungen entwickeln wird.

Die Verfügung wird mit einem Vorbehalt des Widerrufs erlassen. Um möglichen tatsächlichen und rechtlichen Veränderungen der Rahmenbedingungen angemessen Rechnung tragen zu können, muss unter Umständen der Finanzierungs- und / oder Leistungsumfang für die Bereitstellung des Vermittlungsdienstes auch innerhalb des Jahres 2024 angepasst werden können. Daher muss die Möglichkeit des Widerrufs der Bedarfsermittlung und -festlegung gegeben sein.

#### VII. Zu Form und öffentlicher Bekanntgabe

Bei dieser Verfügung handelt es sich um eine Allgemeinverfügung nach § 35 Satz 2 VwVfG.

Die Entscheidung in Form der Allgemeinverfügung ist gemäß § 210 Satz 1 TKG öffentlich bekannt zu geben. Die öffentliche Bekanntgabe wird gemäß § 210 Satz 2 Nr. 1 TKG dadurch bewirkt, dass die vollständige Entscheidung einschließlich ihrer Begründung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht und gemäß § 210 Satz 2 Nr. 2 TKG im Amtsblatt der Bundesnetzagentur der verfügende Teil der Allgemeinverfügung, die Rechtsbehelfsbelehrung sowie ein Hinweis auf die Veröffentlichung der vollständigen Entscheidung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur bekanntgemacht wird.

Entsprechend hierzu wird die Entscheidung zur voErmittlung und Feststellung des Bedarfs an Vermittlungsdienstleistungen mit ihrem verfügenden Teil, der Rechtsbehelfsbelehrung sowie einem Hinweis auf die Veröffentlichung der vollständigen Entscheidung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur im Amtsblatt der Bundesnetzagentur vom 20.12.2023 öffentlich bekanntgemacht. Gemäß § 210 Satz 1 TKG wird die vollständige Entscheidung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur am 20.12.2023. veröffentlicht.

Nach § 210 Satz 3 TKG gilt eine Allgemeinverfügung grundsätzlich zwei Wochen nach der Bekanntmachung im Amtsblatt als bekanntgegeben. § 41 Absatz 4 Satz 4 VwVfG gilt nach § 210 Satz 4 TKG entsprechend. Demnach kann in einer Allgemeinverfügung ein hiervon abweichender Tag, jedoch frühestens der auf die Bekanntmachung folgende Tag bestimmt werden. Die Bundesnetzagentur bestimmt den Tag auf den 21.12.2023.2023.

#### Rechtsbehelfsbelehrung

Gegen diese Verfügung kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn oder bei einer sonstigen Dienststelle der Bundesnetzagentur einzulegen.

Der Widerspruch hat gemäß § 80 Abs. 2 Nr. 3 VwGO in Verbindung mit § 217 Absatz 1 TKG keine aufschiebende Wirkung.

#### Hinweis:

Für ein ganz oder teilweise erfolgloses Widerspruchsverfahren werden gemäß § 226 TKG grundsätzlich Kosten (Gebühren und Auslagen) erhoben.

Teil 2: Vorbereitung der Ermittlung einer etwaigen Bereitstellung durch die Unternehmen  
(§ 51 Abs. 4 S. 1, 3 Hs. 1 TKG)

A) Mögliche Konsequenzen des § 51 Abs. 4 TKG

Gemäß § 51 Abs. 4 S. 1 TKG sind alle Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste verpflichtet, „Vermittlungsdienste“ bereitzustellen. Laut Gesetzesbegründung ist damit jeder Anbieter verpflichtet, einen eigenen Vermittlungsdienst bereitzustellen.<sup>29</sup> Nur „soweit“ die Unternehmen keinen eigenen Vermittlungsdienst bereitstellen, beauftragt die Bundesnetzagentur einen Leistungserbringer mit der Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes.<sup>30</sup> Bei Beauftragung eines Leistungserbringers erfolgt die Finanzierung des Vermittlungsdienstes über die Erhebung einer Sonderabgabe gegenüber denjenigen Anbietern öffentlich zugänglicher Telefondienste, die keinen eigenen Vermittlungsdienst erbringen.<sup>31</sup>

Nach § 51 Absatz 4 Satz 6 TKG werden die betroffenen Unternehmen, die Sprachkommunikationsdienste anbieten, anteilig zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes per Kostenbescheid verpflichtet<sup>32</sup>. Der jeweils von einem Unternehmen zu tragende Anteil bemisst sich danach, welchen Anteil das jeweilige Unternehmen am Gesamtvolumen der von allen Unternehmen erbrachten Sprachkommunikationsdiensten hat, § 51 Abs. 4 Satz 6 TKG. Ein von der Bundesnetzagentur beauftragter Leistungserbringer wird seine Kosten bei der Bundesnetzagentur geltend machen. Da davon auszugehen ist, dass ein solcher Leistungserbringer privatrechtlich organisiert ist und damit den Regelungen des UStG unterfällt, wird dieser seine Nettokosten zuzüglich der Umsatzsteuer<sup>33</sup> gegenüber der Bundesnetzagentur geltend machen müssen. Somit werden die betroffenen Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten bei dem von der Bundesnetzagentur zu erlassenen Kostenbescheid von den Vorteilen des Vorsteuerabzugs<sup>34</sup> nicht profitieren können.

---

<sup>29</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 13 zu § 45 Abs. 3 TKG a. F..

<sup>30</sup> § 51 Abs. 4 S. 3 TKG.

<sup>31</sup> § 51 Abs. 4 S. 5 ff. TKG; vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14 zu § 45 Abs. 3 TKG a. F..

<sup>32</sup> Unternehmen, die weniger als 0,5% des Gesamtvolumens der abgehenden Verbindungen im Bereich der Sprachkommunikation erbringen, sind von der Zahlungspflicht befreit, § 51 Absatz 4 Satz 7.

<sup>33</sup> Vgl. § 1 Abs. 1 Nr. 1 UStG.

B) Mögliche Ausgestaltung der Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes durch die Unternehmen (§ 51 Abs. 4 S. 1 TKG)

Nach der Gesetzesbegründung ist jeder Anbieter von Sprachkommunikations-diensten „grundsätzlich“ verpflichtet, einen „eigenen“ Vermittlungsdienst bereit-zustellen<sup>34</sup>. Nach Einschätzung der Bundesnetzagentur entspräche es jedoch auch dem Sinn und Zweck der Regelung in § 51 Abs. 4 TKG, wenn der jeweilige Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten gegenüber der Bundesnetzagentur nachweist, dass er direkt mit einem Drittanbieter für Vermittlungsdienste eine vertragliche Vereinbarung zur Erbringung dieses Dienstes geschlossen hat. Ferner entspricht es dem Sinn und Zweck des § 51 Abs. 4 TKG, wenn eine Gruppe oder alle Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten gemeinsam vereinbaren, einen Drittanbieter auf privatrechtlicher Basis vertraglich mit der Erbringung des Vermittlungsdienstes zu beauftragen. Gerade eine umfassende Branchenlösung entspräche der bereits seit 2007 von der Bundesnetzagentur verfolgten Zielsetzung zu dieser Thematik.

Die Bundesnetzagentur erklärt sich bereit, einen etwaigen Selbstorganisations-prozess der Telekommunikationsbranche bzw. die Verlängerung bestehender privatrechtlicher Vereinbarungen aktiv zu begleiten. Gleichzeitig ist jedoch zu gewährleisten, dass beim Scheitern einer Eigenrealisierung durch die betroffenen Unternehmen seitens der Bundesnetzagentur zeitnah ein Leistungserbringer beauftragt und die entsprechenden Kostenbescheide erlassen werden müssen. Aufgrund dieser Ausgangslage wird bereits jetzt darauf hingewiesen, dass eine entsprechende detaillierte und verbindliche Erklärung einer Eigenrealisierung des Vermittlungsdienstes nach § 51 Absatz 4 Satz. 1 TKG spätestens bis zum 28.12.2023 bei der Bundesnetzagentur vorliegen muss.

---

<sup>34</sup> Vgl. § 15 Abs. 1 Nr. 1 USfG.

<sup>35</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 13 zu § 45 TKG a. F..

Gerade aufgrund dieser notwendigen Fristsetzung soll im Folgenden den betroffenen Unternehmen bereits jetzt eine erste, allerdings noch nicht abschließende Einschätzung der Bundesnetzagentur bzgl. der inhaltlich abzudeckenden Aspekte dargestellt werden:

- Vertragliche Vereinbarung zwischen Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste und einem etwaigen Drittanbieter
  - Drittanbieter verpflichtet sich vertraglich zur Sicherstellung eines Vermittlungsdienstes nach dem durch die Bundesnetzagentur gem. § 51 Abs. 4 S. 2 TKG festgestellten Bedarf.
  - Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Fachkunde eines etwaigen Drittanbieters werden nachgewiesen.
- Erklärung bzgl. der Eigenerbringung gegenüber der Bundesnetzagentur (§ 51 Abs. 4 S. 1 TKG)
- Gemeinsame Vereinbarung von allen bzw. mehreren Anbietern öffentlich zugänglicher Telefondienste
  - Der Kostenverteilungsschlüssel bei einer gemeinsamen Vereinbarung zwischen mehreren oder allen betroffenen Anbietern öffentlich zugänglicher Telefondienste sollte sich an dem in § 51 Abs. 4 S. 6 TKG gewählten Kriterium „abgehende Verbindungen“ orientieren. Da es sich bei diesem Kriterium für das jeweilige Unternehmen um ein Betriebs- und Geschäftsgeheimnis handelt, erklärt sich die Bundesnetzagentur bereit, hier als „neutraler Mittler“ die Umrechnung der unternehmensindividuellen Verbindungsminuten in den unternehmensindividuellen Beitrag zu übernehmen.
  - Die in § 51 Abs. 4 S. 7 TKG vorgesehene Bagatellgrenze von 0,5 % des Gesamtvolumens sollte Berücksichtigung finden.

Sollte seitens der betroffenen Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste oder der sie vertretenden Fachverbände der o. g. Prozess erwogen und die aktive Begleitung der Bundesnetzagentur gewünscht werden, wird um möglichst kurzfristige Mitteilung an folgende E-Mail-Adresse gebeten:  
 vermittlungsdienst@bnetza.de

Seitens der Bundesnetzagentur wird daraufhin eine zeitnahe Kontaktaufnahme erfolgen.

# Impressum

## Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

## Bezugsquelle | Ansprechpartner

Frau Dr. Ingrid Meyer (521d)  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn  
Ingrid.meyer@bnetza.de  
www.bundesnetzagentur.de

## Stand

Dezember 2023