



---

## Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen; Anhörung zur Bedarfsermittlung und -feststellung und Abfrage einer etwaigen Bereitstellung durch die Unternehmen gemäß Paragraph 51 Absatz 4 Telekommunikationsgesetz

---

Die Regelung in § 51 Absatz 4 TKG verpflichtet jeden Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, einen eigenen Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen bereitzustellen, um den Zugang gehörloser und hörgeschädigter Endnutzer zum Sprachkommunikationsdienst zu gewährleisten (vgl. § 51 Absatz 4 Satz 1 TKG und BT-Drs. 16/12405 S. 13 zu § 45 TKG a. F.). Bei einem Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer geht es im Wesentlichen darum, durch die Dolmetscherleistung des Gebärdensprachdolmetschers beziehungsweise Schriftdolmetschers einen barrierefreien telefonischen Kontakt zu gewährleisten.

In seiner Grundform funktioniert der Vermittlungsdienst wie folgt:

- Der gehörlose oder hörgeschädigte Mensch baut mit einem PC, der mit einer Kamera ausgestattet ist, oder über ein Smartphone oder Tablet eine Videoverbindung zum Vermittlungsdienst auf.
- Ein Gebärdensprachdolmetscher des Vermittlungsdienstes nimmt den Anruf entgegen. Der gehörlose oder hörgeschädigte Mensch teilt dem Gebärdensprachdolmetscher in Gebärdensprache mit, welche konkrete Person er im Fest- oder Mobilfunknetz telefonisch erreichen möchte.
- Der Gebärdensprachdolmetscher wählt die gewünschte Person an und teilt dieser mit, dass der gehörlose oder hörgeschädigte Mensch ein Telefonat mit ihr führen möchte.
- Wenn die angerufene Person das Gespräch annimmt, übersetzt der Dolmetscher das Telefonat für beide Gesprächsteilnehmer von deutscher Gebärdensprache in deutsche Lautsprache und umgekehrt.
- In vergleichbarer Form verläuft die Nutzung des Vermittlungsdienstes beim Einsatz eines Schriftdolmetschers. In diesem Fall teilt der gehörlose oder hörgeschädigte Mensch schriftlich seinen Telefonwunsch mit und der Dolmetscher ruft den gewünschten hörenden Gesprächspartner an. Der Schriftdolmetscher übersetzt dann die Gesprächsinhalte von deutscher Schriftsprache in deutsche Lautsprache und umgekehrt.
- Bei Einsatz der Funktion Voice Carry Over (VCO) besteht für hörgeschädigte Endnutzer mit einer guten Lautsprachenkompetenz die Möglichkeit, selbst mit der angerufenen Person zu sprechen. Die Antwort erhält der Endnutzer dann in Textform auf den Bildschirm.
- Hörende können einen gehörlosen oder hörgeschädigten Menschen anrufen, indem sie über eine Telefonverbindung Kontakt zu einem Gebärdensprachdolmetscher oder zu einem

Schriftdolmetscher des Vermittlungsdienstes aufnehmen. Der Dolmetscher stellt die Verbindung zu dem gehörlosen oder hörgeschädigten Gesprächspartner her und übersetzt das Gespräch.

Aus dem geschilderten Ablauf wird deutlich, dass es Sinn und Zweck des Vermittlungsdienstes ist, dem gehörlosen und hörgeschädigten Menschen im Grundsatz – trotz seiner Behinderung – herkömmliche „Sprach“-telefonie zu ermöglichen. Durch den Vermittlungsdienst wird ein barrierefreier telefonischer Kontakt gewährleistet.

Um den Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen ab Beginn des Jahres 2025 sicherzustellen, unternimmt die Bundesnetzagentur folgende Schritte:

1. Phase:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedarfsermittlung</li><li>• Entscheidung, ob und innerhalb welcher Grenzen Nutzung des Vermittlungsdienstes kostenfrei sein soll</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• vgl. § 51 Absatz 4 Satz 2 TKG</li><li>• § 51 Abs. 4 S. 4 TKG</li></ul>
2. Phase:	Ermittlung einer etwaigen Bereitstellung durch die Unternehmen	vgl. § 51 Absatz 4 Satz 3 Halbsatz 1 TKG
3. Phase:	Etwaige Beauftragung eines Leistungserbringers durch die Bundesnetzagentur	vgl. § 51 Absatz 4 Satz 3 Halbsatz 2 TKG
4. Phase:	Etwaige Festsetzung einer unternehmensindividuellen Sonderabgabe zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes	vgl. § 51 Absatz 4 Satz 5 bis 8 TKG

In **Teil 1** der folgenden Veröffentlichung wird der Verfügungsentwurf der Bedarfsermittlung (Phase 1) der Bundesnetzagentur zur Anhörung gestellt. Damit wird die Beteiligung der betroffenen Verbände und der Unternehmen gewährleistet (vgl. § 51 Absatz 4 Satz 2 TKG).

Es wird darum gebeten, Stellungnahmen zu Teil 1 (Phase 1 - Bedarfsermittlung) auf elektronischem Weg oder per Post bis zum

**16. April 2024 (Eingang bei der Bundesnetzagentur)**

abzugeben.

Erfolgt Ihre Stellungnahme auf elektronischem Weg, können Sie diese an das Postfach [vermittlungsdienst@bnetza.de](mailto:vermittlungsdienst@bnetza.de) senden.

Erfolgt Ihre Stellungnahme per Post, senden Sie diese bitte an folgende Adresse:

Bundesnetzagentur  
Referat 521  
Postfach 8001  
53105 Bonn

Bei Übersendung per Post sollten die Stellungnahmen zusätzlich als editierbare Datei per E-Mail an die o.g. E-Mail- Adresse übersandt werden.

Die Bundesnetzagentur behält sich vor, die eingegangenen Stellungnahmen zu veröffentlichen.

Die Bedarfsermittlung und -feststellung, welche die Ergebnisse der Anhörung berücksichtigt, wird voraussichtlich am

### **8. Mai 2024**

im Amtsblatt der Bundesnetzagentur sowie auf deren Internetseite veröffentlicht.

Mit **Teil 2** dieser Veröffentlichung soll gleichzeitig **die Ermittlung derjenigen Unternehmen, die möglicherweise einen Vermittlungsdienst** ohne Beauftragung eines Leistungserbringers durch die Bundesnetzagentur **eigenständig bereitstellen** (Phase 2), in den ersten Schritten vorbereitet werden. Da sich diese Phase direkt an eine Bedarfsermittlung und -feststellung der Bundesnetzagentur anschließen wird, soll den betroffenen Unternehmen somit die maximal mögliche Bedenkzeit eingeräumt werden. Hintergrund dieser Vorgehensweise ist der Umstand, dass eine eigenständige Realisierung des Vermittlungsdienstes durch die betroffenen Unternehmen möglicherweise mit deutlichen finanziellen Vorteilen verbunden wäre (vergleiche im Detail unten). Da eine verbindliche Erklärung zur Eigenrealisierung gegenüber der Bundesnetzagentur jedoch möglicherweise eines Selbst-organisationsprozesses durch die betroffenen Unternehmen bedarf, soll diesen damit die entsprechende Zeit eingeräumt werden. Gleichzeitig ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Bundesnetzagentur beim Scheitern einer Eigenrealisierung zeitnah eine Ausschreibung mit dem Ziel durchführen muss, einen Leistungserbringer zu beauftragen (Phase 3) Nach Beauftragung eines Leistungserbringers werden dann die jeweiligen Kostenbescheide gegenüber den Unternehmen erlassen (Phase 4). Erläuternde Anmerkungen der Bundesnetzagentur zur möglichen Erklärung einer Eigenrealisierung sind Teil 2 dieser Veröffentlichung zu entnehmen.

Aufgrund dieser Ausgangslage wird bereits jetzt mitgeteilt, dass eine entsprechende detaillierte und verbindliche Erklärung einer Eigenrealisierung des Vermittlungsdienstes nach § 51 Absatz 4 Satz 3 Halbsatz 1 TKG voraussichtlich spätestens bis

### **16. Mai 2024**

bei der Bundesnetzagentur vorliegen muss.

Sollte seitens der betroffenen Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten oder der sie vertretenden Fachverbände der oben genannte Prozess mit dem Ziel der Eigenrealisierung erwogen und die aktive Begleitung der Bundesnetzagentur gewünscht werden, wird um möglichst kurzfristige Mitteilung an folgende E-Mail-Adresse gebeten: [vermittlungsdienst@bnetza.de](mailto:vermittlungsdienst@bnetza.de).

---

# Teil 1: Bedarfsermittlung und -festlegung durch die Bundesnetzagentur

---

## Entwurf der Verfügung Nr. XX/2024

### Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen; Bedarfsermittlung gem. § 51 Abs. 4 Satz 2 TKG

#### 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, 2022 und 2023 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 pro Nutzer. Die vorliegende Bedarfsermittlung und -feststellung sieht vor, die monatliche kostenfreie Nutzung des Vermittlungsdienstes pro Kunde schrittweise auszuweiten, und zwar auf 40 Minuten im Jahr 2026, 50 Minuten im Jahr 2027 und 60 Minuten im Jahr 2028.

Zudem sieht § 164 Abs. 3 TKG nunmehr ausdrücklich eine gleichwertige Notrufkommunikation von Menschen mit Behinderungen vor. Die neue Vorschrift regelt daher, dass gehörlose

---

<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.

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

## **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 existieren. 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 (insbesondere 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 Dezember 2023 weit mehr als verdoppelt: Während der Vermittlungsdienst Ende 2019 2896 Kunden hatte, waren es Ende 2023 7214 Kunden, vgl. Anlage 1.

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 hohe Prognose war die Annahme, dass durch die Bereitstellung einer kostenlosen Grundversorgung die Zahl der gehörlosen und hörgeschädigten Endnutzer im besonderen Maße ansteigt. Entgegen den Erwartungen hat die im April 2023 eingeführte monatlich 30-minütige kostenfreie Grundversorgung bislang nicht dazu geführt, dass die Zahl der gehörlosen und hörgeschädigten Endnutzer im besonders starkem Maße angestiegen ist. Vielmehr ist die Anzahl der Nutzer lediglich um 973 Nutzer, d.h. um gut 15 Prozent gegenüber dem Vorjahr gestiegen.

Dieser Zuwachs stach auch nicht stark gegenüber dem Vorjahr heraus: Während im Jahr 2022, d.h. vor Einführung der kostenlosen Grundversorgung, 829 Kunden hinzukamen, waren dies im Folgejahr 973 Kunden (vgl. Anlage 1). Es bleibt abzuwarten, ob sich dieser eher moderate Anstieg der Kundenzahlen fortsetzt. Nicht auszuschließen ist, dass zahlreiche gehörlose und hörgeschädigte Nutzer noch nicht wissen, dass sie den Vermittlungsdienst – zeitlich begrenzt – kostenfrei nutzen können. Je nach Steigerung des Bekanntheitsgrades könnten die Nutzerzahlen auf längere Sicht stärker anwachsen.

Die überwiegende Zahl der Nutzer nimmt den Vermittlungsdienst für private Gespräche in Anspruch. In diesem Bereich waren Ende Dezember 2023 6393 Kunden registriert. Im Bereich der beruflichen Nutzung waren Ende Dezember 2023 105 Nutzer

als Kunden registriert. 716 Nutzer waren zu diesem Zeitpunkt registriert, um ausschließlich im Notfall einen Dolmetschdienst 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 Dezember 2023 um das 2,9-fache gestiegen (Ende 2019: 2218 Kunden, Ende Dezember 2023 6393 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 (vgl. Anlage 2): Während 2019 im privat genutzten Gebärdensprachdolmetschdienst „TeSign Privat“ 7235 Stunden telefoniert wurden, hat sich demgegenüber das Gesprächsaufkommen Jahr mit 22.454 Stunden im Jahr 2023 etwa verdreifacht. Allerdings blieben die Anzahl der Gesprächsstunden im Jahr 2023 etwa auf dem Niveau von 2022. Die Einführung von monatlich 30 kostenfreien Gesprächsminuten im April 2023 führte somit bislang nicht zu einem Anstieg der gesamten Gesprächsstunden.

Die Gesprächszeiten im privat genutzten Schriftsprachdolmetschdienst 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 Gebärdensprachdolmetschdienstes – an den Tagen Montag, Mittwoch und Donnerstag zwischen 09.00 und 18.00 Uhr, an den Tagen Dienstag und Freitag zwischen 09.00 und 19.00 Uhr liegen. Am Wochenende ist die private Nutzung sowohl des Gebärdens- als auch des Schriftdolmetschdienstes geringer. (vgl. Anlage 3 zur Auslastung des Gebärdensprachdolmetschdienstes „TeSign Privat“ und des Schriftdolmetschdienstes „TeScript Privat“).

Das hohe Gesprächsaufkommen gerade im Bereich des Gebärdensprachdolmetschdienstes einerseits und der in Deutschland bestehende Mangel an Gebärdensprachdolmetschern andererseits bewirkt teilweise eine sehr hohe Auslastung der Gebärdensprachdolmetscher. So lag die Auslastung der Dolmetscher im Gebärdensprachdolmetschdienst „TeSign Privat“ von Montag bis Freitag in der Hauptzeit von 09.00 bis 18.00 Uhr im Jahr 2023 meist über 70%, häufig über 80% und vereinzelt bei annähernd 90% (zur Auslastung der Dolmetschdienste im Jahr 2023 vgl. Anlage 3).

---

<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.

## II. Technische Zugänge

Der Vermittlungsdienst ist technisch 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“ („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 im Balken „Telefon“ in Anlage 4 die abgehenden Telefonate der Dolmetscher zu den Hörenden aufgeführt sind. Umgekehrt sind im Balken „MMXpro“ 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>6</sup> Für die Jahre 2025 bis 2028 stellt die Bundesnetzagentur folgenden Umfang und Versorgungsgrad des Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Menschen fest.

### 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 **Annexleistungen** 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/innen

#### a) Qualifikation Gebärdensprachdolmetscher/innen

Qualifizierte Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetscher müssen über einen der folgenden Abschlüsse verfügen:

- Diplom im Fach Gebärdensprachdolmetschen
- Bachelor im Fach Gebärdensprachdolmetschen
- Master im Fach Gebärdensprachdolmetschen

---

<sup>6</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14, Begründung zu § 45 TKG a. F.

- Staatlich geprüfte(r) Gebärdensprachdolmetscher(in)

## **b) Qualifikation Schriftdolmetscher/innen**

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

- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Sicherheit in Rechtschrei-bung, 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 unter-scheiden ist. Die Endnutzer müssen sich vor der jeweiligen Inanspruchnahme des Vermittlungsdienstes in eine der folgenden Nutzungen/Nutzergruppen einord-nen:

### **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 Wochenstun-den (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. Begrenzte Kostenfreiheit für private Nutzung**

Es ist zu gewährleisten, dass jeder Kunde den Vermittlungsdienst für Privatge-spräche

- im Jahr 2025 monatlich 30 Minuten
- im Jahr 2026 monatlich 40 Minuten
- im Jahr 2027 monatlich 50 Minuten

- im Jahr 2028 monatlich 60 Minuten

kostenfrei nutzen kann.

## 4. 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.

## 5. 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 in den Jahren 2025 bis 2028 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>7</sup> verfügbar sein.

---

<sup>7</sup> Es stehen mindestens zwei Dolmetscherplätze zur Verfügung.

## 2. Vorzuhaltende Dolmetschkapazitäten

Die vorzuhaltenden Dolmetschkapazitäten richten sich nach der jeweiligen Nachfrage der Nutzer. Basis für die Berechnung der Dolmetschkapazitäten sind die durchschnittlichen Nutzungszeiten pro aktivem Kunden in den jeweiligen Diensten, die unten aufgeführt sind. Die auf dieser Basis berechneten maximal erforderlichen Dolmetscherkapazitäten müssen nach Bedarf und Gesprächsaufkommen zur Verfügung gestellt werden.

### a) Gebärdensprachdolmetschen:

#### (aa) Für die private Nutzung (inklusive Notrufe)

Der Vermittlungsdienst muss in der Lage sein, mit der erforderlichen Dolmetschqualität

- **im Jahr 2025** insgesamt bis zu **2.773.440** Gesprächsminuten zu dolmetschen. Hierfür wird eine **jährliche Dolmetschkapazität von bis zu 85.800 Stunden** benötigt. Dies bedeutet, dass eine **wöchentliche Dolmetschkapazität von bis zu 1650 Dolmetschstunden**, hiervon **bis zu 1.482 Dolmetschstunden in der Kernzeit zwischen 08.00 und 20.00 Uhr** bereitzuhalten ist.
- **im Jahr 2026** insgesamt **bis zu 3.123.360 Gesprächsminuten** zu dolmetschen. Hierfür wird eine jährliche Dolmetschkapazität von bis zu 95.472 Dolmetschstunden benötigt. Dies bedeutet, dass eine **wöchentliche Dolmetschkapazität von bis zu 1.836 Dolmetschstunden**, hiervon **bis zu 1.668 Dolmetschstunden in der Kernzeit** zwischen 08.00 und 20.00 Uhr bereitzuhalten ist.
- **im Jahr 2027** insgesamt **bis zu 3.473.280 Gesprächsminuten** zu dolmetschen. Hierfür wird eine **jährliche Dolmetschkapazität von bis zu 105.196 Stunden** benötigt. Dies bedeutet, dass eine wöchentliche Dolmetschkapazität von bis zu 2.023 Dolmetschstunden, hiervon **bis zu 1.855 Stunden in der Kernzeit** zwischen 08.00 und 20.00 Uhr bereitzuhalten ist.
- **im Jahr 2028** insgesamt **bis zu 3.823.200 Gesprächsminuten** zu dolmetschen. Hierfür wird eine **jährliche Dolmetschkapazität von bis zu 114.920 Dolmetschstunden** benötigt. Dies bedeutet, dass eine **wöchentliche Dolmetschkapazität von bis zu 2.210 Dolmetschstunden**, hiervon **bis zu 2.042 Dolmetschstunden 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 Dolmetschtätigkeit 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 Dolmetschkapazitäten in den Kernzeiten zur Verfügung gestellt werden (zu den Einzelheiten vgl. Prognose notwendiger Dolmetschkapazitäten mit weiteren Erläuterungen Anlage 5, 5.1, 5.2 ). Des Weiteren müssen diese in den Kernzeiten bereitzustellenden Dolmetschkapazitäten angepasst an die Nachfrage zeitlich dergestalt verteilt sein, dass der Dienst stets erreichbar ist.

Die Bedarfsprognose und -feststellung geht davon aus, dass aktive Kunden den Gebärdensprachdolmetschdienst **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.

**(bb) 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 Dolmetschstunden mit der erforderlichen Dolmetschqualität bereitgestellt werden (vgl. Anlage 6). Die Dolmetschkapazitäten müssen so verteilt werden, dass der Dienst innerhalb der genannten Zeiten stets erreichbar ist.

## **b) Schriftdolmetschen**

Der Vermittlungsdienst muss in der Lage sein, für die private sowie berufliche Nutzung in der erforderlichen Dolmetschqualität

- **im Jahr 2025 insgesamt bis zu 410.880 Minuten im Schriftdolmetschen** zu bewältigen. Hierfür wird eine **jährliche Schriftdolmetschkapazität von bis zu 23.660 Stunden** benötigt. Denn es sind **insgesamt bis zu 455 Schriftdolmetschstunden je Kalenderwoche**, davon **bis zu 219 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.

- **im Jahr 2026** insgesamt **bis zu 462.720 Minuten im Schriftdolmetschen** zu bewältigen. Hierfür wird eine **jährliche Schriftdolmetschkapazität von bis zu 25.116 Dolmetschstunden** benötigt. Denn es sind **insgesamt bis zu 483 Schriftdolmetschstunden je Kalenderwoche**, davon **bis zu 247 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.
- **im Jahr 2027** insgesamt **bis zu 463.200 Minuten im Schriftdolmetschen** zu bewältigen. Hierfür wird eine **jährliche Schriftdolmetschkapazität von bis zu 25.116 Stunden** benötigt. Denn es **sind insgesamt bis zu 483 Schriftdolmetschstunden je Kalenderwoche**, davon **bis zu 247 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 18.00 bis 00.00 Uhr sowie Samstag und Sonntag rund um die Uhr) zu gewährleisten.
- **im Jahr 2028** insgesamt **bis zu 509.760 Minuten im Schriftdolmetschen** zu bewältigen. Hierfür wird eine **jährliche Schriftdolmetschkapazität von bis zu 26.416 Stunden** benötigt. Denn es sind **insgesamt bis zu 508 Schriftdolmetschstunden je Kalenderwoche**, davon **bis zu 272 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 Gebärdensprachdolmetschdienst wird auch im Schriftdolmetschdienst davon ausgegangen, dass eine Zeitstunde durchschnittlich zu 60% mit Dolmetschtätigkeit 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 7, 7.1 und 7.2 zu den Dolmetschkapazitäten mit Erläuterungen). Des Weiteren müssen diese Dolmetschkapazitäten in der Kernzeit angepasst an die Nachfrage zeitlich dergestalt verteilt sein, dass der Dienst stets erreichbar ist.

Anders als für den Gebärdensprachdolmetschdienst wird der Bedarfsprognose des Schriftdolmetschdienstes eine 40-minütige Nutzung pro Monat

zu Grunde gelegt. Dieser Wert fußt auf aktuellen Werten zur Nutzungszeit<sup>8</sup> (zu den Einzelheiten vgl. Prognose notwendiger Dolmetschkapazitäten Anlagen 7, 7.1 und 7.2.)

### **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.

10 Im Jahr 2023 lag die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden im Schriftdolmetschdienst bei Werten zwischen 30 und 35 Minuten. Es wird davon ausgegangen, dass sich dieser Wert in 2024 auf 40 Minuten steigern wird, siehe Erläuterungen in Anlage 7.1. Nr. 3.

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 jeweiligen Gesamtkosten für die Jahre 2025 bis 2028**

Aufgrund der Untersuchung des Nutzerverhaltens und des prognostizierten und festgestellten Umfangs und Versorgungsgrades ist von folgenden Gesamtkosten auszugehen:

- 11.305.792 Euro im Jahr 2025

---

<sup>8</sup> Im Jahr 2023 lag die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden im Schriftdolmetschdienst bei Werten zwischen 30 und 35 Minuten. Es wird davon ausgegangen, dass sich dieser Wert in 2024 auf 40 Minuten steigern wird, siehe Erläuterungen in Anlage 7.1. Nr. 3.



- 12.338.888 Euro im Jahr 2026
- 13.951.124 Euro im Jahr 2027
- 15.056.122 Euro im Jahr 2028

Es handelt sich dabei um die Nettokosten des Dienstes.

## **V. Befristung**

Die von der Bundesnetzagentur getroffenen Feststellungen gelten vom 01.01.2025 bis 31.12.2028.

## **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 09.05.2024 (voraussichtlich) 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 werden die Beteiligungsrechte der betroffenen Parteien gewahrt.

### **II. 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 Telefongesprächs 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>9</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.

## **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

---

<sup>9</sup> 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.

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 Ab-

satz 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. Zur begrenzt kostenfreien privaten Nutzung

Es ist zu gewährleisten, dass die Nutzer den Vermittlungsdienst im Jahr 2025 weiterhin monatlich 30 Minuten kostenfrei in Anspruch nehmen können. Ab 2026 wird die kostenfreie Nutzung pro Kunde schrittweise ausgedehnt, und zwar

- im Jahr 2026 auf 40 Minuten monatlich.
- im Jahr 2027 auf 50 Minuten monatlich.
- im Jahr 2028 auf 60 Minuten monatlich.

Nach der neu eingefügten Regelung des § 51 Absatz 4 Satz 4 TKG (vgl. BGBl. I 2021 Nr. 35 vom 28.06.2021, S. 1858, 1886) kann die Bundesnetzagentur eine Grenze vorsehen, bis zu welcher die Nutzung des Vermittlungsdienstes für die Nutzer kostenfrei ist.

Seit April 2023 können gehörlose und hörgeschädigte Menschen den Vermittlungsdienst jeweils monatlich 30 Minuten kostenfrei nutzen. Eine schrittweise Ausdehnung der kostenfreien Nutzung ist nach derzeitigem Erkenntnisstand möglich, weil sie trotz des begrenzten Angebots an Gebärdensprachdolmetschern umsetzbar ist. Zwar ist das Angebot an Gebärdensprachdolmetschern knapp, indessen haben sich trotz der Einführung der kostenlosen Grundversorgung die Nutzerzahlen bislang nicht überproportional erhöht.

Eine schrittweise Erhöhung der monatlichen kostenfreien Minuten pro Nutzer ist verhältnismäßig. Abzuwägen sind die Interessen der gehörlosen und hörgeschädigten Menschen an der Ausweitung der kostenlosen Nutzung des Vermittlungsdienstes gegenüber den Interessen der Unternehmen, die den Vermittlungsdienst entweder selbst anbieten müssen oder dessen Kosten anteilig zu tragen haben. Im Ergebnis überwiegen die Interessen der gehörlosen und hörgeschädigten Nutzer gegenüber den Interessen der Unternehmen. Denn die Mehrkosten durch eine längere kostenfreien Nutzung sind verhältnismäßig gering und hinzunehmen angesichts der Möglichkeit einer verstärkten gesellschaftlichen Teilhabe der gehörlosen und hörgeschädigten Menschen durch eine kostenfreie Nutzung des Vermittlungsdienstes.

Zweck des § 51 Absatz 4 TKG ist, gehörlosen und hörgeschädigten Menschen einen barrierefreien Zugang zu Telekommunikationsleistungen zu ermöglichen. Mit Hilfe des Vermittlungsdienstes können gehörlose und hörgeschädigte Menschen Telefongespräche führen. Wie alle anderen Nutzer müssen auch sie die „normalen“ Entgelte an ihre jeweiligen Internetprovider entrichten. Hinzu kommen die Nutzungsentgelte für den Vermittlungsdienst. Da es sich bei den gehörlosen und hörgeschädigten Menschen um eine – häufig auch wirtschaftlich – benachteiligte Gruppe handelt, kann eine zeitliche Ausdehnung der kostenfreien Nutzung ihre Teilhabe am gesellschaftlichen Leben fördern und so ihrer Benachteiligung zumindest entgegenwirken.

Demgegenüber stehen die Interessen der Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, die den Vermittlungsdienst entweder selbst erbringen müssen oder nach Beauftragung eines Leistungserbringers anteilig dessen Kosten tragen müssen. Dabei erhöhen sich die Kosten, wenn die Einnahmen aus Nutzungsentgelten zumindest teilweise ausfallen.

Allerdings sind die Nutzungsentgelte nicht kostendeckend für den Vermittlungsdienst. So machten die tatsächlichen Einnahmen aus Nutzungsentgelten in den Jahren 2021 und 2022 einen Anteil an den Gesamtkosten des Vermittlungsdienstes aus, der im unteren einstelligen Prozentbereich liegt (2021: ca. 2,9 Prozent, 2022: ca. 2,2 Prozent – in diesen Jahren gab es noch keine kostenfreie Grundversorgung von 30

Minuten monatlich pro Kunde). Auch prognostisch machen die Einnahmen lediglich einen Anteil am Finanzierungsbudgets aus, der im unteren einstelligen Prozentbereich liegt. Derzeit können die Kunden den Vermittlungsdienst monatlich jeweils 30 Minuten kostenlos nutzen. Legt man eine solche kostenlose Nutzungszeit auch für die Jahre 2025 bis 2028 zu Grunde, betrügen die Einnahmen aus Nutzungsentgelten schätzungsweise 1,7 bis 1,8 Prozent des Finanzierungsbudgets. Insofern wird die Verringerung bzw. der Ausfall der Einnahmen aus den Nutzungsentgelten prognostisch nur einen äußerst kleinen Anteil der Gesamtkosten ausmachen. Da die Kosten des Vermittlungsdienstes anteilig (gemessen am jeweiligen Marktanteil) auf die Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten umgelegt werden, betreffen sie auch die Einnahmeausfälle anteilig. Selbst bei einer Erhöhung von 30 auf 60 für die Nutzer monatlich kostenfreie Minuten im Jahr 2028 betragen die Mehrkosten der Unternehmen prognostisch nur ca. 1,8 Prozent ihres Finanzierungsbeitrags.

## 4. Zum Notruf

Nach dem am 01.12.2021 in Kraft getretenen novellierten Telekommunikationsgesetz<sup>10</sup> ist gemäß § 164 Absatz 3 TKG sicherzustellen, dass bei Nutzung eines Vermittlungsdienstes unentgeltliche Notrufverbindungen möglich sind, um eine gleichwertige Notrufrückmeldung von Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.

Insbesondere sollen gehörlose und hörgeschädigte Menschen damit Notrufe auch mit Gebärdensprache über einen Vermittlungsdienst absetzen können.<sup>11</sup>

Für eine gleichwertige Notrufrückmeldung 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

---

<sup>10</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>11</sup> § 108 Absatz 2 TKG a.F. sah für sprach- und hörbehinderte Endnutzer Notrufe über Telefaxgeräte vor.

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.

- **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 so dann 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.**

## 5. 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 Anlage 4).

#### **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. 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 neh-

men 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>12</sup>

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

## **2. Zu den zugrundegelegten Nutzungszeiten**

Im **privat genutzten Gebärdensprachdolmetschdienst** wird der Prognose für die Jahre 2025 bis 2028 eine monatliche 60--minütige Nutzung pro aktivem Kunden zu Grunde gelegt (Maximalversorgung, vgl. Anlage 5, 5.1 Erläuterung Nr. 3). Grund hierfür ist zum einen das tatsächliche Telefonverhalten der Nutzer, zum anderen die zur Verfügung stehenden Kapazitäten an Gebärdensprachdolmetschern.

Im Jahr 2023 lag die monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden durchschnittlich 48 Minuten. Es ist davon auszugehen, dass sich dieser Wert im Jahr 2024 auf bis zu 55 Minuten und ab dem Jahr 2025 auf bis zu 60 Minuten pro aktivem Kunden steigern wird.<sup>13</sup> Die starke Auslastung des Gebärdensprachdolmetschdienstes montags bis freitags insbesondere zwischen 9.00 und 18.00 Uhr belegt den hohen Bedarf an Gebärdensprachdolmetschern (vgl. oben B I und Anlage 3 – teilweise Auslastungen von 80 Prozent und darüber). Zudem steht jedem Kunden ein kostenfreies monatliches Nutzungskontingent zur Verfügung. Daher sind erwartbar steigende Nutzungszeiten abzusichern durch eine Prognose, aufgrund derer Dolmetscherkapazitäten in ausreichender Größenordnung bereitgestellt werden. Anzumerken ist, dass die Unternehmen letztlich lediglich die Kosten für die tatsächlich zur Verfügung gestellten Dolmetscherstunden zahlen.

Denn die Bereitstellung von Vermittlungsdienstleistungen kann stets der jeweiligen Nachfrage angepasst werden. In der Endabrechnung werden dann die tatsächlich entstandenen Kosten den vorab gezahlten Finanzierungsbeiträgen gegenübergestellt und vorhandene Überschüsse an die Unternehmen ausgezahlt.

Eine Prognose, die eine monatlich 60-minütige Nutzung pro Kunde zugrundelegt, ist auch realistisch: Im Jahr 2023 haben sich die Kundenzahlen nicht so stark erhöht wie

---

<sup>12</sup> Vgl. BT-Drs. 18/11811, S. 8.

<sup>13</sup> Siehe Anlage 5.1, Erläuterungen Nr. 3.

ursprünglich prognostiziert.<sup>14</sup> So ging die Prognose insbesondere von einem 50-prozentigen 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 gewährleisten zu können.

Im **beruflich genutzten Gebärdensprachdolmetschdienst** lag die durchschnittliche monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden im Jahr 2023 bei durchschnittlich 42 Minuten. Die zur Verfügung zu stellenden 250 Dolmetscherstunden wöchentlich sind für diesen Gesprächsbedarf ausreichend.<sup>15</sup>

Im **beruflich und privat genutzten Schriftdolmetschdienst** wird für die Prognose der Dolmetscherkapazitäten eine Nutzungszeit von monatlich 40 Minuten pro aktivem Kunden zugrundegelegt (vgl. Anlage 7).

Die tatsächliche monatliche Gesprächszeit pro aktivem Kunden lag im Jahr 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 (siehe Anlage 7.1, Erläuterungen Nr. 3). Denn auch in den vergangenen Jahren stieg die Nutzung des privat genutzten Schriftdolmetschdienstes moderat an (vgl. oben B I und Anlage 2). Bei der Bereitstellung der Dolmetscherkapazitäten werden die private und berufliche Nutzung des Schriftdolmetschdienstes gemeinsam betrachtet. Die Zahl beruflicher Kunden ist gegenüber den Privatkunden sehr gering (vgl. Anlage 1). Die private Nutzung macht den Großteil der Nutzung des Schriftdolmetschdienstes aus (vgl. Anlage 2).

## **IV. Zur Prognose der Gesamtkosten für die Jahre 2025 bis 2028**

Der Kostenprognose wird im Hinblick auf die Kosten für den Gebärdensprachdolmetschdienst die Maximalversorgung von 60 Minuten monatlich (s.o. C II 2 a, D III 2, Anlagen 5, 5.1), im Hinblick auf den Schriftdolmetschdienst die Maximalversorgung von 40 Minuten monatlich (C II b, D III 2, Anlagen 7 und 7.1) zugrunde gelegt. Für die Kostenprognose werden auch die aufgrund des novellierten TKG notwendigen Anpassungen im Bereich des Notrufs berücksichtigt.

---

<sup>14</sup> Vgl. Bedarfsfeststellung für 2023, Verfügung Nr. 140/2022, Amtsblatt der Bundesnetzagentur v. 21.12.2022, S. 1531 ff

<sup>15</sup> Vgl. Anlage 6

## **V. Zu Befristung und Widerrufsvorbehalt**

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten kann eine Bedarfsermittlung und –feststellung für die Jahre 2025 bis 2028 getroffen werden.

Die Verfügung zur Bedarfsermittlung und –feststellung von Vermittlungsdienstleistungen 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 innerhalb des Zeitraums der Jahre 2025 bis 2028 angepasst werden können. So hat die teilweise kostenfreie Nutzung zwar bisher die Nutzerzahlen und das Nutzerverhalten nicht stark beeinflusst, jedoch bleibt die weitere Entwicklung abzuwarten. Daher muss die Möglichkeit des Widerrufs der Bedarfsermittlung und –festlegung gegeben sein.

## **VI. 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 Ermittlung 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

8. Mai 2024 (*voraussichtlich*) öffentlich bekanntgemacht. Gemäß § 210 Satz 1 TKG wird die vollständige Entscheidung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur am 8. Mai 2024 (*voraussichtlich*) 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

9. Mai 2024 (*voraussichtlich*).

## **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: 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>16</sup> Nur „soweit“ die Unternehmen keinen eigenen Vermittlungsdienst bereitstellen, beauftragt die Bundesnetzagentur einen Leistungserbringer mit der Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes.<sup>17</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>18</sup>

Nach § 51 Absatz 4 Satz 6 TKG werden die betroffenen Unternehmen, die Sprachkommunikationsdienste anbieten, anteilig zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes per Kostenbescheid verpflichtet.<sup>19</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>20</sup> gegenüber der Bundesnetzagentur geltend machen müssen.

Somit werden die betroffenen Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten bei dem von der Bundesnetzagentur zu erlassenden Kostenbescheid von den Vorteilen des Vorsteuerabzugs<sup>21</sup> nicht profitieren können.

---

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

<sup>17</sup> § 51 Abs. 4 S. 3 TKG.

<sup>18</sup> § 51 Abs. 4 S. 5 ff. TKG; vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14 zu § 45 Abs. 3 TKG a. F..

<sup>19</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>20</sup> Vgl. § 1 Abs. 1 Nr. 1 UStG.

<sup>21</sup> Vgl. § 15 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 Sprachkommunikationsdiensten „grundsätzlich“ verpflichtet, einen „eigenen“ Vermittlungsdienst bereit zu stellen.<sup>22</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 Selbstorganisationsprozess 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 voraussichtlich bis spätestens

**16. Mai 2024**

bei der Bundesnetzagentur vorliegen muss.

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

---

<sup>22</sup> Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 13 zu § 45 TKG a. F.



- 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](mailto:vermittlungsdienst@bnetza.de)

Seitens der Bundesnetzagentur wird daraufhin eine zeitnahe Kontaktaufnahme erfolgen.

521d