

S



**TKG  
NOVELLE**

## Lass uns schauen, was das TKG ist und aus welchem Grund das für dich jetzt so wichtig ist ...

- Das Telekommunikationsgesetz (TKG) ist ein deutsches Bundesgesetz, das den Wettbewerb im Bereich der Telekommunikation reguliert.
- Mit dem Telekommunikationsmodernisierungsgesetz (TKMoG) wird die EU-Richtlinie für die elektronische Kommunikation ab dem 01.12.2021 in deutsches Recht umgesetzt – das TKG also reformiert.
- Dadurch werden in großem Umfang die Rechte der Kunden gestärkt – und dies wiederum hat erhebliche Auswirkungen auf deinen Umgang mit den Kunden und die vertrieblichen Prozesse.

## Was ändert sich in der Beratung und im Verkauf?

Ab dem 01.12.2021 verändert sich für dich der Ablauf der Kundengespräche an einigen Stellen. Das TKG stellt hier klare Anforderungen an alle Telekommunikationsunternehmen. In den nachfolgenden Seiten zeigen wir dir, was dann anders ist.

## Inhaltsverzeichnis

<a href="#">§54 Vertragszusammenfassung und Vorvertragliche Information</a>	03
<a href="#">§56 Laufzeit und Vertragsverlängerung</a>	05
<a href="#">§57,4 Nichteinhaltung Geschwindigkeit</a>	06
<a href="#">§58 Entstörung</a>	07
<a href="#">§59 Anbieterwechsel</a>	08
<a href="#">§60 Umzug</a>	09
<a href="#">§156ff Versorgung mit Telekommunikationsdiensten durch Breitband via Satellit</a>	10
<a href="#">Besonderheiten Geschäftskunden</a>	11
<a href="#">Vorteile für Verkäufer und Kunden</a>	12



# §54 Vertragszusammenfassung und Vorvertragliche Information – Teil 1

Vor Angebotsabgabe muss der Kunde vorvertragliche Informationen, sowie eine Vertragszusammenfassung erhalten.

## Vorvertragliche Informationen (VVI)

Diese enthalten eine Übersicht mit allen im Auftrag enthaltenen Produkten, auch den nicht TKG-relevanten. Zusätzlich müssen für alle TKG-relevanten Produkte jeweils die AGB, Preislisten und Leistungsbeschreibungen als Anlage beigelegt sein.

### Dies betrifft:

- alle Anschlussprodukte
- Optionen, die einen eigenen eigenständigen TK-Anschluss beinhalten (z.B. Hybrid)
- Optionen mit E-Mail-Postfächern, damit auch Homepage-Produkte, da diese dort inkludiert sind

Endgeräte (Router, Media-Receiver ...), TV-Optionen, MagentaEINS oder zusätzliche Flatrates (Festnetz zu Mobil) sind **NICHT relevant**, sofern sie nicht als Bundles vermarktet werden. Bei Mobilfunk sind damit vergünstigte Handys im „Tarif mit Handy“ relevant für eine VVI/VZF.

## Vertragszusammenfassung (VZF)

Hierfür gibt es eine Vorlage der EU, die angewendet werden muss. Pro relevantem Produkt ist eine eigene VZF zu erstellen.

### Das ist NEU:

- Kunde **MUSS** VVI und VZF **VOR** verbindlicher Bestellung eines Neuvertrages oder Tarifwechsels, sowie einer Vertragsverlängerung auf dauerhaftem Datenträger erhalten. Ein dauerhafter Datenträger ist neben einem Ausdruck auch eine E-Mail (der E-Mail Versand ist erste Priorität).
- **WICHTIG!** Wenn keine E-Mail Adresse hinterlegt ist, dann muss der Verkäufer diese beim Kunden erfragen und hinterlegen. Ist eine E-Mail Adresse bereits im System hinterlegt, dann muss der Verkäufer prüfen, ob diese noch aktuell ist.
- Versand per E-Mail oder alternativ per Ausdruck.
- Kunde bestätigt den Erhalt mit seiner Unterschrift auf der Auftragseingangsbestätigung bzw. Bestellbestätigung.
- Erst nachdem der Kunde den Erhalt bestätigt hat, darf der Auftrag gebucht/versendet werden.



## Gesprächsbeispiel

**Tipp:** Wenn du mit dem Kunden die E-Mail-Adresse abgleichst, kannst du zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen und die KEK gleich noch mit einholen.

Ehe ich den Auftrag abschließend buchen kann, müssen wir Ihnen noch ein paar Unterlagen zukommen lassen. Diese kann ich Ihnen schnell und einfach per E-Mail schicken. Ist folgende E-Mail Adresse noch aktuell? Sie haben doch sicher Ihr Smartphone dabei, um mir bestätigen zu können, dass Sie die Unterlagen erhalten haben?

Ah okay, verstehe ...das ist neu oder?

Ja genau, das ist das neue Gesetz und wichtig ist, dass Sie mir den Erhalt dieser E-Mail hier gleich bestätigen.

Warten Sie kurz, ich gucke eben ... Ja, ist angekommen!

Prima, das bestätigen Sie mir bitte. Möchten Sie sich die Unterlagen erst durchlesen, bevor wir gemeinsam den Auftrag fertig machen?

Das ist OK, Sie können den Auftrag gerne fertig machen.

Und wenn der Kunde keine E-Mail-Adresse hat, sie gerade nicht abrufen kann oder der Versand aus anderen Gründen nicht funktioniert hat?  
**Mehr dazu auf der nächsten Seite.**

# §54 Vertragszusammenfassung und Vorvertragliche Information – Teil 2

Natürlich ist der Versand sowie Empfang per E-Mail am einfachsten und bequemsten – sowohl für den Verkäufer als auch für den Kunden. Daher ist das auch immer unsere erste Wahl und steht in unserem Fokus. Im Ausnahmefall kann der Verkäufer die Dokumente auch ausdrucken. Falls die Unterlagen nicht rechtzeitig angekommen sind, muss der Kunde den Vertrag nachträglich genehmigen. Sollte er das nicht tun, wird der Vertrag seitens Telekom storniert und rückabgewickelt.

**WICHTIG:** Wirksame Vertragsverhältnisse mit unseren Kunden sind die Grundlage unserer Vermögenssicherung und daher unabdingbar.

## Szenario 1

- Versand VVI/VZF per E-Mail durch „Klick“ auf den „Button“ im Buchungssystem
- Kunde bestätigt den Erhalt mit seiner Unterschrift auf der Auftragseingangsbestätigung bzw. Bestellbestätigung
- Der Auftrag wird auf Kundenwunsch gebucht/versendet

**Tipp:** Während du gemeinsam mit dem Kunden darauf wartest, dass die E-Mail ankommt bzw. er in sein Postfach geguckt hat, kannst du die Zeit nutzen und mit ihm noch ein bisschen Smalltalk machen und dabei noch etwas aus der Telekom Magenta Welt ansprechen.

## Szenario 2

- Kein Zugriff des Kunden auf E-Mail-Postfach oder der Kunde findet die E-Mail nicht in seinem Posteingang
- Ausdruck der VVI/VZF im Shop und Aushändigung an den Kunden
- Auftrag wird auf Wunsch des Kunden versendet/gebucht
- Kunde bestätigt den Erhalt durch seine Unterschrift auf der Auftragseingangsbestätigung bzw. Bestellbestätigung

## Szenario 3

- Nachträgliche Buchung des Auftrages im System (weil im Shop gemeinsam mit dem Kunden nicht möglich, z.B. das Buchungssystem steht gerade nicht zur Verfügung)
- In jedem Fall ist eine nachträgliche Genehmigung des Kunden zwingend erforderlich
- Detailinformationen folgen über Systemtrainings

**Wird die nachträgliche Genehmigung des Vertrags durch den Kunden nicht erteilt, ist der Vertrag schwebend unwirksam, d.h. der Kunde kann diesen Vertrag jederzeit – auch Jahre später – unter Rückerstattung aller Kosten widerrufen.** Das bedeutet, wenn der Kunde die nachträgliche Genehmigung nicht erteilt, wird der Vertrag seitens Telekom storniert und rückabgewickelt.

Der Genehmigungsprozess wird im Nachgang automatisch gestartet.

**WICHTIG:** Der Kunde muss unbedingt darauf hingewiesen werden!

## §56,1 12-Monats-Tarifportfolio

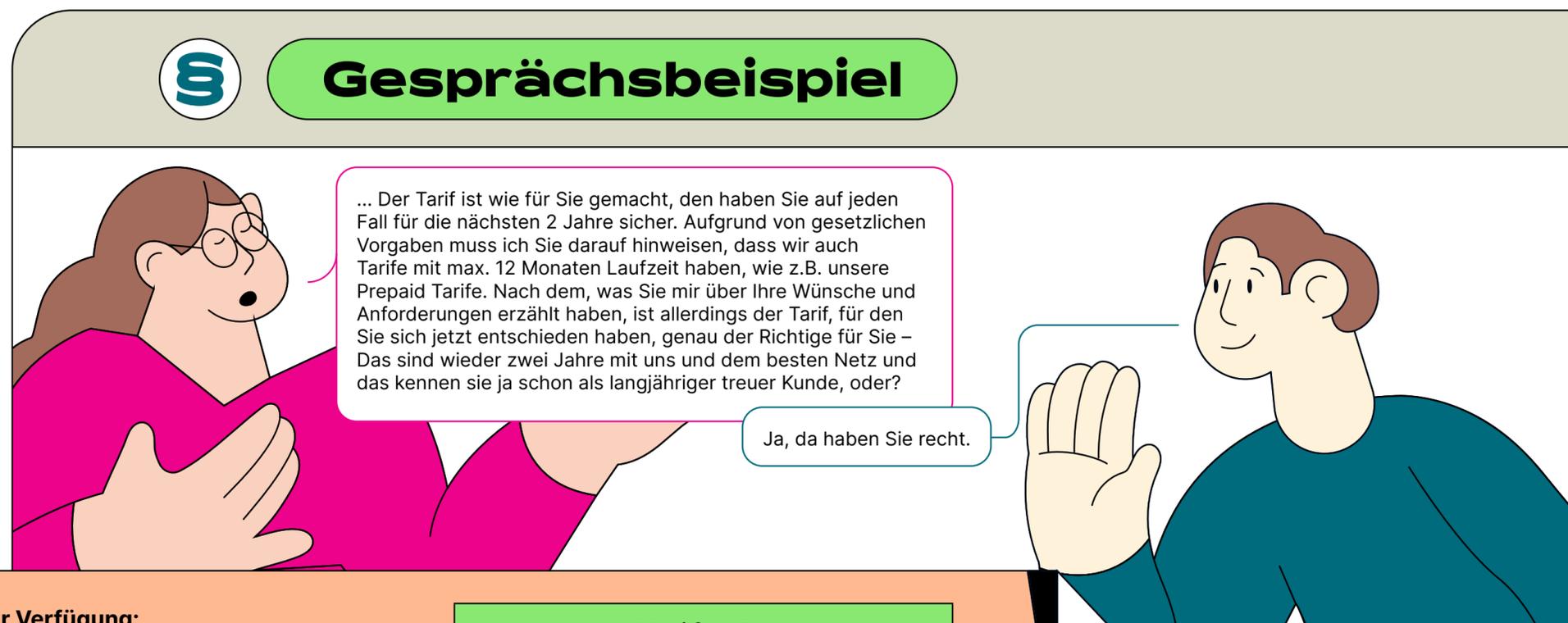
Bei Verträgen mit einer Mindest-Vertragslaufzeit von mehr als 12 Monaten sind Anbieter vor Vertragsschluss verpflichtet, einem Kunden einen Vertrag mit einer Mindest-Vertragslaufzeit von maximal 12 Monaten anzubieten.

- WICHTIG: Der Hinweis auf einen Tarif mit maximal 12 Monaten Laufzeit ist VOR Vertragsabschluss zwingend erforderlich.
- Die maximale Vertragslaufzeit beträgt in der Regel 24 Monate.

## §56,3 Automatische Vertragsverlängerung

Nach Ablauf der Mindest-Vertragslaufzeit kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit Frist von einem Monat kündigen.

- Der Kunde kann nach Ablauf der Mindest-Vertragslaufzeit jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen – das gilt auch für Bestandsverträge.
- Der Kunde wird rechtzeitig vor Vertragsablauf über die Vertragsmodalitäten auf einem dauerhaften Datenträger durch die Telekom informiert.



Folgende Produktvarianten mit maximal 12 Monaten Laufzeit stehen dir zur Verfügung:

Festnetz PK/GK	
24-Monats-Portfolio	vs. 12-Monats-Portfolio oder kürzer
MagentaZuhause DP (S - Giga)	MagentaZuhause XS (Kupfer) MagentaZuhause M 12M (nur über Glasfaser)
MagentaZuhause TV (S - Giga)	MagentaZuhause S mit TV 12
Single Play Tarif mit 24 Monaten gibt es nicht im Portfolio	Call Start
CompanyPro/Start 16 - 1000	CompanyPro 1000 Vario (nur über Glasfaser) MagentaZuhause XS
CompanyFlex Flat	CompanyFlex Basic
MagentaZuhause Regio-Tarife (Wholebuy)	MagentaZuhause XS

Mobilfunk PK
MagentaMobil Prepaid
Mobilfunk GK
Business Mobil Vario (S-XL Plus)
Business Card Vario (S-L)
Business Mobil Special Vario (S/M)
Business Mobil Data Vario (S-L)
CombiCard Business Mobil Data Vario (S-L)
Business Mobil EINS 100 Vario
Business Card EINS Vario

**WICHTIG:** Die unterschiedlichsten Kundenkontakte, auch die Wettbewerbskunden, müssen bestens genutzt werden, um deinem Kunden sowohl die Sicherheit, Bequemlichkeit als auch die exklusiven Vorteile bei den Produkten der Telekom vorzustellen und mit X-Selling, Up-Selling und Deep-Selling erfolgreich abzuschließen.  
**Bitte unbedingt an die vollständige Einwilligung/KEK denken!**

Kunden haben ein Kündigungs- bzw. Minderungsrecht, wenn Geschwindigkeiten oder andere Qualitätsparameter nicht eingehalten werden.

### Kunden haben diese Möglichkeiten:

- Sie können eine Minderung des monatlichen Entgelts geltend machen.
- Sie haben in jedem Fall ein Sonderkündigungsrecht.
- Sie können auf einen anderen Tarif mit niedrigerer Bandbreite oder auf einen technisch anderen Tarif (Glasfaser, Hybrid, LTE) wechseln.
- Um einen Anspruch auf Minderung oder ein Sonderkündigungsrecht geltend machen zu können, muss der Kunde das Messtool der Bundesnetzagentur auf seinem Rechner installieren und direkt am Router die Geschwindigkeiten messen. Es ist erforderlich, dass an 2 Tagen 20 Messungen gemacht werden. Wenn dann weniger als 90% der vereinbarten Geschwindigkeit festgestellt werden, kann das Recht auf Minderung oder Sonderkündigungsrecht in Anspruch genommen werden.
- Bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen vereinbarter und tatsächlicher Leistung von weiteren Diensten, die nicht Internetzugang sein müssen (z.B. Verfügbarkeit, Fehlerquote, Verbindungsaufbau), kann der Kunde eine Minderung des monatlichen Entgeltes geltend machen.
- Im Mobilfunk ist noch nicht abschließend mit der Bundesnetzagentur geklärt, wie diese Messung zu erfolgen hat. Weitere Informationen folgen über die gewohnten Kanäle.
- Der Kunde hat das Recht, seinen Rechnungsbetrag angemessen zu mindern, bis der Nachweis vorliegt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung (wieder) erbracht wird.
- Ebenfalls hat der Kunde ein außerordentliches (vorzeitiges) Kündigungsrecht. Davon kann er Gebrauch machen, wenn innerhalb einer bestimmten Frist keine Abhilfe geschaffen werden konnte.



## Gesprächsbeispiel

Hallo, mein Internet ist überhaupt gar nicht so schnell wie in meinem Tarif steht und ich habe gehört, dass ich dann weniger bezahlen muss, stimmt das?

Ja, das stimmt, allerdings nur, wenn wir an mehr als 2 Tagen weniger als 90% der vereinbarten Bandbreite liefern.

Okay, das wusste ich nicht. Um Anspruch auf eine Entschädigung zu haben, muss der Fehler an unserer Leitung liegen. Häufig liegt es allerdings an der Heimvernetzung bei den Kunden. Um das auszuschließen, ein paar Fragen an Sie im Vorfeld: Welchen Router besitzen Sie, und welche Geräte sind noch angeschlossen bzw. eingebucht? Meinen Router habe ich letzte Woche erst neu von Ihnen bekommen, aber zu langsam war es vorher auch schon.

Alles klar, dann ist auf der Geräteseite ja alles in Ordnung und aktuell. Haben Sie Ihre Geschwindigkeit schon mal am Router gemessen?

Ja, mit dem Messtool der Bundesnetzagentur (<https://www.breitbandmessung.de>) – hat mir ein Bekannter zu geraten.

Das ist genau das richtige Tool. Wir weisen auch in unserer Auftragsbestätigung darauf hin. Wichtig ist, dass die Messungen direkt am Router (nicht per W-LAN) mit dem auf dem PC installierten Programm entsprechend der Anleitung durchgeführt werden. Sie müssen 20 Mal an 2 Tagen messen. Wir können aber auch gern mal schauen, ob ich Ihnen ein alternatives Produkt mit einer anderen Technik anbieten kann, damit Sie wieder richtig Spaß am Internet haben.

Ja, gerne, das hört sich doch gut an.

**WICHTIG:** Prüfe immer, ob du dem Kunden einen anderen Tarif oder eine andere Technik anbieten kannst (FTTH, SuperVectoring, Vectoring, LTE Option am DSL, Mobilfunk 5G).

**ACHTUNG:** Ausbautool nicht vergessen!

Sollte dies nicht möglich sein, leitest du das Anliegen an den Technischen Kunden Service weiter.

Die Kollegen dort übernehmen die weitere Bearbeitung und prüfen, ob eine technische Verbesserung möglich ist. Wenn keine Verbesserung erzielt werden kann, kümmern die Kollegen sich auch um den Minderungsanspruch.

Störungen müssen nachweislich dokumentiert und innerhalb von einem Kalendertag behoben werden. Ab dem dritten Tag hat der Kunde Entschädigungsansprüche.

### Informationspflicht:

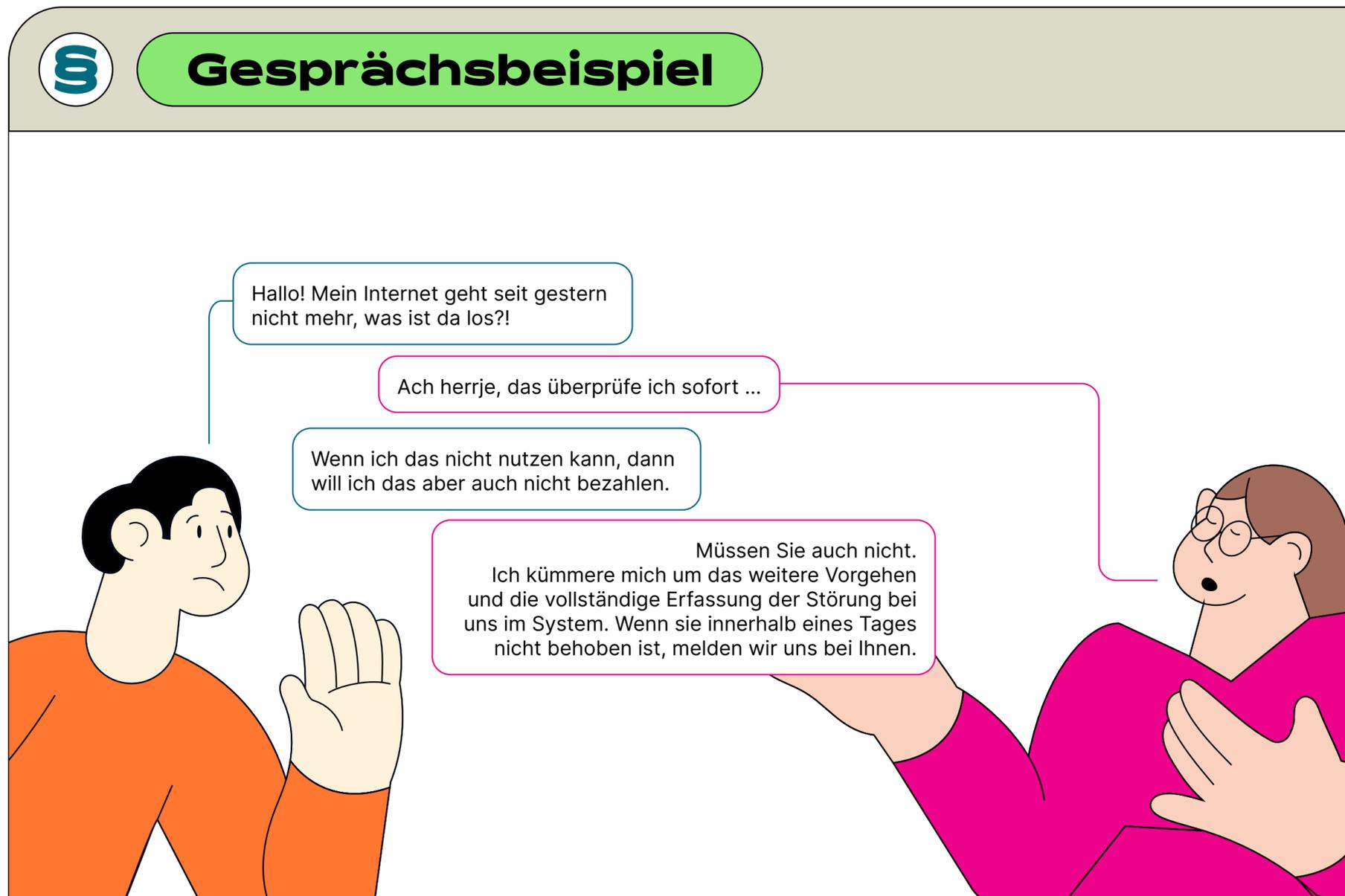
- Der Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen müssen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentiert werden.
- Kann die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt werden, wird der Kunde durch den Technischen Kunden Service informiert. Der Technische Kunden Service muss den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- Die Information an den Kunden muss durch den Technischen Kunden Service in Textform (E-Mail) erfolgen, schon um den Nachweis erbringen zu können.

### Entschädigung

- Wenn keine Entstörung innerhalb von zwei Kalendertagen möglich ist, so besteht Entschädigungsanspruch ab dem darauffolgenden Tag um jeden weiteren.
- Eine Entschädigung muss aktiv vom Kunden geltend gemacht werden – kein Anspruch bei höherer Gewalt



## Gesprächsbeispiel



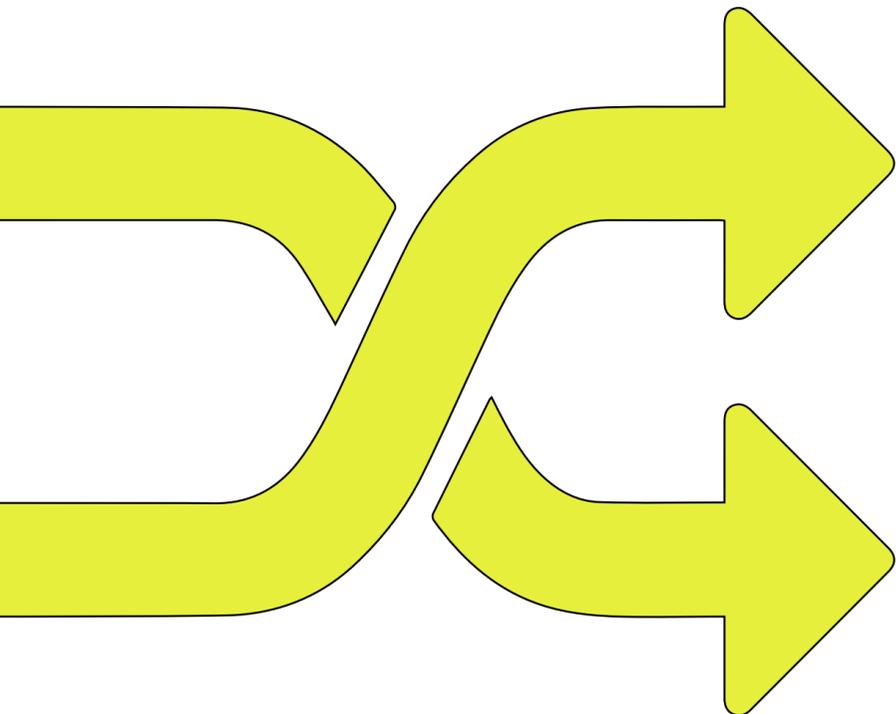
**WICHTIG:** Wird die Störung nicht richtig und rechtzeitig dokumentiert, droht der Deutschen Telekom ein Bußgeld in Höhe von 300.000 €. Du kümmerst dich um die Dokumentation der Störung im System. Alles weitere übernehmen die Kollegen vom Technischen Kunden Service.



Portierungsentgelte bei Rufnummernmitnahme müssen auf 0 € gesetzt werden.

**Pauschale Entschädigungen bei Unterbrechungen, Nichteinhaltung von Kundendienst- / Installationsterminen, Fehlschlagen RN-Portierung.**

- Die Portierungsentgelte werden auf 0 € gesetzt. Das gilt für alle Portierungen, die ab dem 01.12.2021 durchgeführt werden – egal, wann sie beauftragt wurden.
- Die pauschalen Entschädigungen stehen dem Kunden bei einer Unterbrechung des Dienstes, verzögerter Rufnummernmitnahme sowie bei versäumtem Techniker- und Installationstermin zu.



## Gesprächsbeispiel

Hallo, ich habe beauftragt, dass ich meine Rufnummer mitnehme und wollte fragen, wie es darumsteht.

Ah ja, ich sehe, dass der Portierungsauftrag zu dem neuen Anbieter in Bearbeitung ist. Wirklich sehr schade, dass Sie gehen wollen. Sie können beruhigt sein, es geht alles seinen Weg.

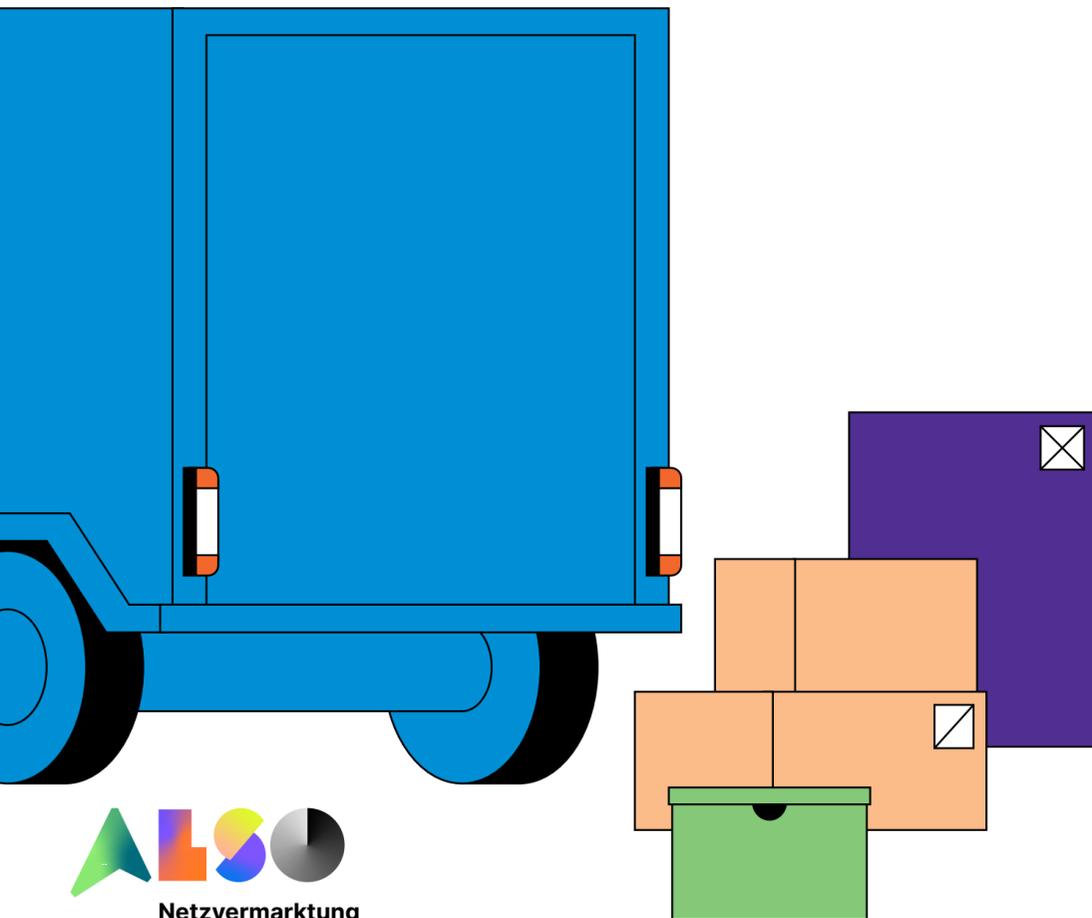
Und was passiert, wenn das nicht klappt?

Falls das wirklich eintreten sollte, bringen wir das natürlich in Ordnung. Anspruch auf Entschädigung besteht bei dem Anbieter, der die Verzögerung zu verantworten hat.

Ja, okay ... Gut zu wissen!

Kann ein Kunde seinen Anschluss nicht unverändert mit an den neuen Wohnsitz mitnehmen, kann er diesen mit einer Frist von einem Monat zum Umzugstag oder später kündigen.

- Die Kündigung kann wahlweise direkt zum Umzugstermin oder, falls der Anschluss an alter Stelle noch benötigt wird, später mit einer Frist von einem Monat erklärt werden.
- Zieht der Kunde in einen anderen Haushalt, in dem bereits ein Anschluss von einem anderen Anbieter besteht, hat er ebenfalls ein Sonderkündigungsrecht, wenn keine weitere Leitung frei ist.



## Gesprächsbeispiel

Hallo, ich ziehe nächsten Monat um und möchte meinen Anschluss ummelden.

Okay, wie ist denn Ihre Telefonnummer damit ich den Umzug für Sie buchen kann. Wie ist denn die neue Adresse, bitte?

Das ist aber schade. An der neuen Adresse können wir Ihnen leider nicht mehr die jetzige, von Ihnen genutzte Geschwindigkeit anbieten.

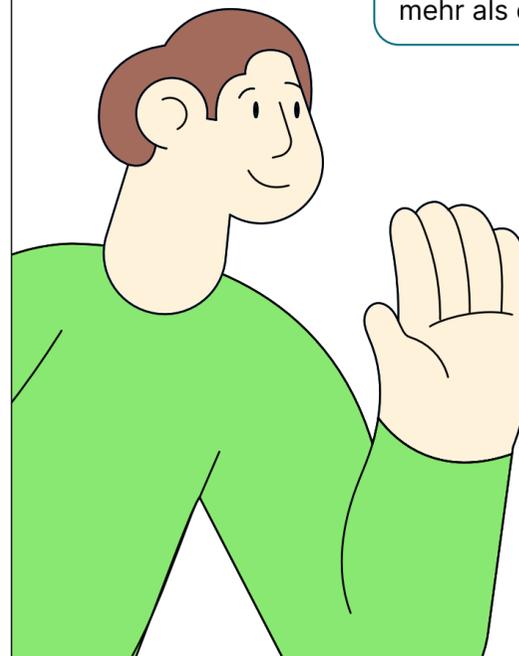
Das ist aber blöd. Was gibt es denn für Möglichkeiten?

An der neuen Adresse können wir Ihnen leider nur einen Anschluss mit geringerer Bandbreite zur Verfügung stellen.

Das reicht aber nicht. Den Anschluss nutze ich im Home-Office und da brauche ich eigentlich sogar mehr als das, was ich jetzt habe.

Das kann ich gut verstehen. Leider kann ich Ihnen nur den Anschluss mit der geringeren Bandbreite anbieten. Auch in den nächsten 6 Monaten gibt es laut meiner Recherche keine Ausbauplanung. Wenn Ihnen der langsamere Anschluss nicht reicht, können Sie ein Sonderkündigungsrecht nutzen.

Ach, das ist aber nicht so toll ... Ich wäre gerne bei Ihnen geblieben!



# §156ff Versorgung durch Breitband via Satellit

Der Kunde erhält mit der Umsetzung der TKG Novelle einen Anspruch auf eine Mindestversorgung, also der Bereitstellung von definierten Mindestbandbreiten. Die genaue Höhe der Mindestbandbreite ist aktuell noch nicht vom Gesetzgeber festgelegt worden.

- Jedem Kunden wird auch zukünftig das beste Angebot, das beste Netz und die maximale Geschwindigkeit an seinem Anschluss angeboten. Sollte kein Glasfaser- oder (Super-)Vectoring Anschluss zu Verfügung stehen, werden dem Kunden die Alternativen LTE Option am DSL und auch Mobilfunk 5G angeboten. **Bitte hier nicht die Prüfung im Ausbautool vergessen!**
- Ist kurzfristig (innerhalb der nächsten 6 Monate) keine ausreichende Festnetz- oder Mobilfunkversorgung verfügbar und spricht der Kunde direkt seinen Mindestversorgungsanspruch an, dann vermitteln wir einen Breitband-via-Satellit-Anschluss (ohne VoIP) von Eutelsat. Auf Wunsch kann der Kunde mit seinem Call-Tarif bei uns bleiben.

## Um ein tatsächliches Kundeninteresse zu ermitteln, ist vorab zu erfragen:

- Ob am Standort des Kunden die Montage einer Satellitenschüssel mit 74 / 90 cm Durchmesser möglich und erlaubt ist und ob die freie Sicht nach Süden gewährleistet ist.
- Zudem darf es keine störenden elektromagnetischen Felder (z.B. Flughafen) in der Nähe geben.
- Ebenso ist für die Kommunikation mit Eutelsat eine E-Mail-Adresse erforderlich.
- Sollte der Kunde die Voraussetzungen erfüllen und weiterhin an dem Anschluss interessiert sein, so erfolgt die weitere Beratung und ggfs. Buchung durch ein Spezialteam. Bitte nutze hierzu den eingerichteten Rückrufservice.

Bitte vergiss nicht, die KEK für den späteren Kontakt einzuholen, damit wir den Kunden anrufen können, sobald Glasfaser oder Vectoring verfügbar ist. Über alle weiteren Details zur Höhe des Mindestversorgungsanspruchs, die Tarifkonditionen und dem Status des Rückrufservice wird rechtzeitig über die bekannten Kanäle informiert.



## Gesprächsbeispiel

Es tut mir leid, bei Ihnen ist wirklich kein schnelles Internet verfügbar. Ich habe schon geschaut. Ich prüfe noch mal weitere Möglichkeiten, einen kleinen Moment bitte.

Prima, danke ... Hoffentlich geht da noch was.

Tut mir leid, Herr Kunde – selbst im Ausbautool ist in den nächsten 6 Monaten bei Ihnen nichts geplant.

Aber ich habe gelesen, dass ich einen Anspruch auf mehr Leistung habe, als das was ich bisher von Ihnen bekomme.

Ja, da haben Sie Recht. Die letzte Möglichkeit, die ich Ihnen anbieten kann, ist Breitband via Satellit von der Firma Eutelsat – wir sind da Ihr Vermittler. Es gibt da ein paar Voraussetzungen, die bei Ihrem Anschluss erfüllt sein müssen.

Ja, erzählen Sie mal. Hauptsache ich bekomme mehr Geschwindigkeit.

Haben Sie eine Satellitenschüssel, die nach Süden ausgerichtet ist, oder dürfen Sie so eine montieren? Eine E-Mail-Adresse haben sie ja, oder? Dann veranlasse ich einen Rückruf der Experten für diese Anschlüsse.

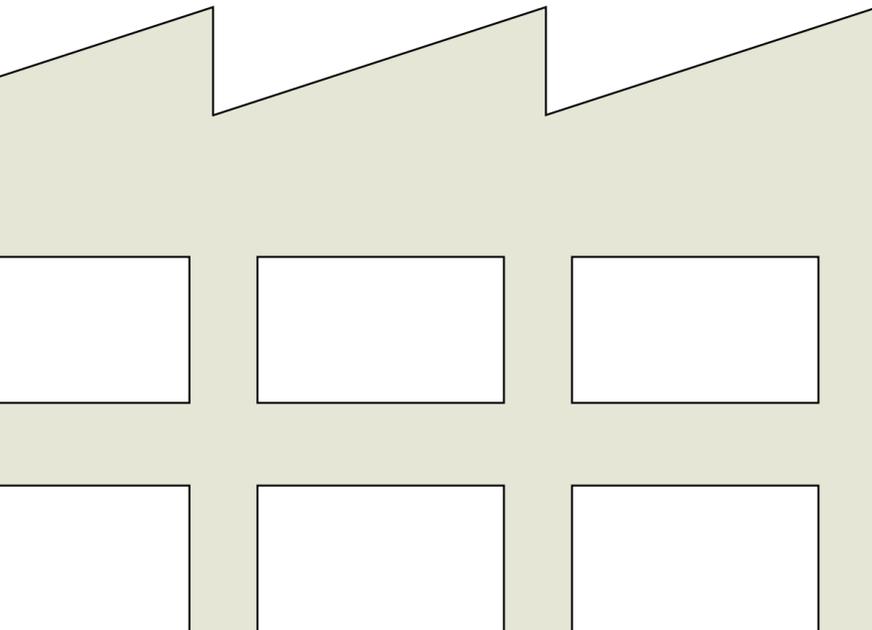
Ja, das passt alles. Dann sollen die Experten mich gerne zurückrufen. Und vielleicht geht ja dann irgendwann auch mal Internet auf normalem Wege.

Das hoffe ich für Sie und damit wir Sie auch informieren dürfen, wenn es soweit ist, brauchen wir noch einmal Ihre Einwilligung dazu.

Prima, so machen wir das.

## Wenn dein Kunde Geschäftskunde ist, gibt es folgende Besonderheit für dich:

Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen und Unternehmen ohne Gewinnerzielungsabsicht, § 71 Abs. 3 TKG-E können auf die Anwendung bestimmter Paragraphen verzichten – diese Kunden können den Verzicht auf die Anwendung der bestimmten Paragraphen mündlich erklären. Wo dieser vermerkt und dokumentiert wird, erfährst du in Kürze in den weiterführenden Trainingsmodulen für die jeweiligen IT-Anwendungen.



## Woher weiß ich denn, ob mein Kunde ein Kleinstunternehmer, kleiner Unternehmer oder Unternehmen ohne Gewinnerzielungsabsicht ist?

Wenn dir der Kunde das nicht selber sagt, kannst du den Kunden fragen bzw. ihm die gesetzliche Definition (in Auszügen) vorlesen.



### Definition Kleine Geschäftskunden / Unternehmen

Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten:

- 6 000 000 Euro Bilanzsumme
- 12 000 000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag
- im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer



### Definition Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht / Non-Profit-Organisationen

Die Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ist im deutschen Recht nicht definiert.

Darunter versteht man im Allgemeinen Organisationen oder Vereine, die keinen Gewinn anstreben und überwiegend Aktivitäten zum Nutzen der Allgemeinheit ausüben. Dazu zählen zum Beispiel Wohltätigkeitsorganisationen oder Sportvereine. Regierungsorganisationen fallen nicht darunter.



### Wichtig zu Wissen:

Freiberufler (z.B. Ärzte, Architekten, Anwälte etc.) fallen ebenfalls in die Definition der Klein- und Kleinstunternehmer. BGE-Kunden (Business Goes Employees), Mitarbeiter-Rahmenverträge: BGE-Kunden sind Verbraucher und werden daher wie Privatkunden-Kunden behandelt. Sie können nicht verzichten.

## Welche Vorteile entstehen aus den Änderungen für dich und deine Kunden?

Puuh, das waren ja jetzt viele Infos, es gibt doch einiges zu beachten ab dem ersten Dezember. Was sagt ihr denn dazu? Wie klingt das denn für dich?

Für mich klingt erstmal alles super. Das ich flexibler bin mit den Laufzeiten gefällt mir gut. Und wie ist das mit den neuen Laufzeiten für dich?

Ja, ist okay, mag ja vielleicht für den ein oder anderen Kunden interessant sein. Die sichere und bewährte 24-Monats-Partnerschaft mit der Telekom ist aber aus meiner Sicht die beste Wahl für die meisten Kunden. Obendrein gibt es bei den Tarifen ohne Laufzeit, genau wie bei den Prepaid-Karten kein subventioniertes Gerät dazu. Der überwiegende Teil unserer Kunden wünscht aber genau das, da den meisten Kunden die regulären Preise der Top-Geräte zu hoch sind. Außerdem steigen gerade viele Kunde von Pre- auf Postpaid um, da sie die Bequemlichkeit schätzen und auch Optionen wie StreamOn und WLAN-Call nutzen wollen. Auch das höhere inkludierte Datenvolumen ist für viele Kunden ein Argument, sich nicht für Prepaid zu entscheiden, vor allem, wenn es sich um MagentaEINS Kunden handelt.

Durch die TKG-Novelle haben die Kunden sicher mehr Gesprächs- und Informationsbedarf. Das sehe ich als große Chance für den Dialog mit dem Kunden. Ich kann die Gelegenheit nutzen, dem Kunden im Dialog ganz bewusst zuzuhören – aus seinen Stichworten eine echte Nutzenstory für ihn zu formulieren und ein Topangebot für 24-Monatsverträge zu platzieren!