



Bundesnetzagentur

Vfg Nr. 80/2018, Amtsblatt Nr. 12 v. 27.06.2018.

**Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen;
Bedarfsermittlung gem. § 45 Abs. 3 S. 2 TKG**

Teil 1: Bedarfsfestlegung durch die Bundesnetzagentur

A) Einleitung

Die Regelung in § 45 Abs. 3 S. 1 TKG verpflichtet **jeden Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste**, einen **eigenen Vermittlungsdienst** für gehörlose und hörgeschädigte Menschen bereitzustellen, um den Zugang auch gehörloser und hörgeschädigter Endnutzer zum öffentlich zugänglichen Telefondienst zu gewährleisten.¹

Neben dieser allgemeinen gesetzgeberischen Vorgabe ist es Aufgabe der Bundesnetzagentur den „Bedarf“ für diese Vermittlungsdienste zu ermitteln.² 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.³ Vergleichbare Festlegungen hat die Bundesnetzagentur bereits in den Jahren 2009, 2010, 2012 und 2014⁴ getroffen. Die im Folgenden getroffene Festlegung baut demzufolge in ihrer Struktur auf diesen Entscheidungen auf und nimmt entsprechende Aktualisierungen vor. Sie berücksichtigt

¹ Vgl. § 45 Abs. 2 S. 1 TKG 2009 und BT-Drs. 16/12405, S. 13.

² Vgl. § 45 Abs. 3 S. 2 TKG (§ 45 Abs. 2 S. 2 TKG 2009).

³ Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14.

⁴ Vfg. 51/2009, Vfg. 29/2010, Vfg. 34/2012 und Vfg. 39/2014 abrufbar unter www.bundesnetzagentur.de -> Telekommunikation -> Anbieterpflichten -> Kundenschutz -> Vermittlungsdienst für Gehörlose -> Archiv.

außerdem die durch das Dritte Gesetz zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes vom 27. Juni 2017⁵ erfolgte Änderung des § 45 TKG. Demnach hat der Vermittlungsdienst jederzeit verfügbar zu sein.

B) Untersuchung der Nutzerentwicklung und des Nutzerverhaltens

Bei der Untersuchung der Entwicklung der Nutzerzahlen und des Nutzerverhaltens kann die Bundesnetzagentur zurzeit ausschließlich auf die von der Tess GmbH zur Verfügung gestellten Daten zurückgreifen, da zurzeit keine anderen vergleichbaren Angebote im deutschen Markt aktiv sind. Aus dem Umstand, dass auf das von der Tess GmbH zur Verfügung gestellte Datenmaterial zurückgegriffen wird, entsteht jedoch keine Vorfestlegung im Hinblick auf weitere Maßnahmen zur Umsetzung des § 45 Abs. 3 TKG (insbes. hinsichtlich einer etwaigen Beauftragung eines Leistungserbringers).

I. Nutzerentwicklung

Die Nutzeranzahl nimmt seit der erstmaligen Erbringung des Vermittlungsdienstes im Jahr 2007, zunächst als Pilotprojekt und seit 2009 im Regelbetrieb, beständig zu. Bei einem Kundenstamm von 838 Kunden im Jahr 2014 ist dieser bis Ende 2017 auf insgesamt 1378 gehörlose oder hörgeschädigte Endnutzer angewachsen, so dass sich ein weiterhin stabiles Kundenwachstum abzeichnet. Die überwiegende Zahl der Nutzer nimmt den Vermittlungsdienst für private Gespräche in Anspruch (Ende 2017: 984 Kunden). Ende des Jahres 2017 verzeichnete die berufliche Nutzung 134 Kunden. 260 Nutzer waren registriert, um im Notfall einen Dolmetschdienst zu den Rufnummern 110 und 112 beanspruchen zu können⁶. Weitere Details zur bisherigen Entwicklung der Kundenzahl sind der Anlage 1 zu entnehmen. Eine Prognose der Kundenzahl und die damit verbundenen Auswirkungen sind der Anlage 3 zu entnehmen.

⁵ BGBl. I 2017 S. 1963.

⁶ Der Dolmetscher verbindet mit der zuständigen Notrufzentrale und übersetzt das Telefonat.

II. Nutzerverhalten

Im Hinblick auf die unterschiedlichen technischen Zugänge, über die der Vermittlungsdienst erreicht werden kann, nutzen die Kunden insgesamt vorwiegend den Zugang über einen PC mit Internetverbindung (ggf. zzgl. einer Webcam) unter Verwendung der Software myMMXtc (bzw. einer alternativen Software für Applenutzer). Seit dem Jahr 2014 ist die Nutzung des Zugangs über die App sehr stark angestiegen. Die App, die es für die Betriebssysteme IOS und Android gibt, ermöglicht den Zugang zum Gebärdendolmetschdienst (TeSign) und zum schriftsprachlichen Vermittlungsdienst (TeScript) mit Smartphones oder Tablets. Der direkte Zugang über einen Browser (webclient) zum schriftsprachlichen Vermittlungsdienst geht seit dem Jahr 2014 zurück, bleibt aber weiterhin relevant. Der Anteil der Internet-Telefonie (SIP) an den genutzten Gesprächstypen ist, insbesondere im Bereich der Videotelefonie, weiterhin von Bedeutung. Der Zugang zum Vermittlungsdienst über das Bildtelefon oder das Texttelefon auf Basis einer Telefonverbindung wird nicht mehr in Anspruch genommen.

Bisher war die private Nutzung des Vermittlungsdienstes von 08.00 bis 23.00 Uhr möglich. Das Nutzerverhalten zeigt, dass die Schwerpunkte der privaten Nutzung bisher an den Tagen von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr liegen. Am Wochenende ist die private Nutzung sowohl des Gebärdendolmetsch- als auch des Schriftdolmetschdienstes zwar geringer, nimmt aber zu. Weitere Details sind der Anlage 2 zu entnehmen.

C) Feststellung zu Umfang und Versorgungsgrad

Die Bundesnetzagentur stellt im Rahmen der Bedarfsermittlung gemäß § 45 Abs. 3 S. 2 TKG folgenden Umfang und Versorgungsgrad bzgl. eines Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Menschen fest:

I. Umfang

Der „Umfang“ des Vermittlungsdienstes wird im Wesentlichen durch die zur Verfügung gestellte Schrift- bzw. Gebärdensprachdolmetscherleistung bestimmt. Darüber

hinaus wird diese Hauptleistung ergänzt durch bestimmte Annexleistungen, die notwendig sind, um die Hauptleistung zur Verfügung zu stellen. Die Grundsätze der Effizienz und Sparsamkeit sind bei der Erbringung der Leistung zu berücksichtigen.

1. Hauptleistung: Dolmetscher

a) Differenzierung zwischen privater bzw. beruflicher Nutzung des Vermittlungsdienstes

Es wird festgestellt, dass von den Endnutzern vor Inanspruchnahme des Dienstes zwischen einer privaten bzw. beruflichen Nutzung des Dienstes zu unterscheiden ist.

b) Gebärdensprachdolmetscher

aa) Private Nutzung

Es wird festgestellt, dass für die private Nutzung der Umfang der zum Dienstbetrieb notwendigen Dolmetscherkapazitäten für Gebärdensprache wie folgt ausgestaltet sein sollte:

Wochentag	Zeit	Anzahl der Leitungen	Schichtlänge in h	Präsenz der Dolmetscher in h
Mo-So	00:00-04:00	2	4	56
	04:00-08:00	2	4	56
	08:00-12:00	2	4	56
	12:00-16:00	2	4	56
	16:00-20:00	2	4	56
	20:00-24:00	2	4	56
Mo-Fr	08:00-12:00	1	4	20
	09:00-12:00	1	3	15
	12:00-16:00	1	4	20
	16:00-18:00	1	2	10
Mo-Do	08:00-12:00	1	4	16
	12:00-16:00	1	4	16
	16:00-17:00	1	1	4
Mo, Mi, Do, Fr	09:00-12:00	1	3	12
Mo, Di, Do	14:00-17:00	1	3	9
Fr	09:00-13:00	1	4	4
	13:00-17:00	1	4	4

Es ist davon auszugehen, dass bis 31.12.2022 weitere Dolmetscherkapazitäten notwendig werden. Details sind der Anlage 3 zu entnehmen.

bb) Berufliche Nutzung

Es wird festgestellt, dass für die berufliche Nutzung der Umfang der zum Dienstbetrieb notwendigen Dolmetscherkapazitäten für Gebärdensprache wie folgt ausgestaltet sein sollte:

Wochentag	Zeit	Anzahl der Leitungen	Schichtlänge in h	Präsenz der Dolmetscher in h
Mo-Fr	08:00-09:00	2	1,0	10
	09:00-12:30	4	3,5	70
	12:30-16:00	3	3,5	52,5
Mo-Do	16:00-18:00	1	2,0	8
Fr	16:00-17:00	1	1,0	1

c) Schriftdolmetscher

Es wird festgestellt, dass für die private sowie berufliche Nutzung der Umfang der zum Dienstbetrieb notwendigen Kapazitäten für das Schriftdolmetschen wie folgt ausgestaltet sein sollte:

Wochentag	Zeit	Anzahl der Leitungen	Schichtlänge in h	Präsenz der Dolmetscher in h
Mo-So*	00:00-04:00**	2	4	56
	04:00-08:00**	2	4	56
	08:00-12:00	2	4	56
	12:00-16:00	2	4	56
	16:00-20:00***	2	4	56
	20:00-24:00**	2	4	56
Mo-Fr	09:00-13:00	1	4	20
Mo-Do	13:00-16:00	1	3	12
Fr	13:00-14:00	1	1	1

* Samstag und Sonntag durchgehend ausschließlich private Nutzung

** Erreichbarkeitszeiten ausschließlich für die private Nutzung

*** Mo-Do ab 18 Uhr und Freitag ab 17 Uhr ausschließlich private Nutzung

Es ist davon auszugehen, dass bis 31.12.2022 weitere Dolmetscherkapazitäten notwendig werden. Details sind der Anlage 3 zu entnehmen.

2. Annexleistungen

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

- Etwaige Software-Applikationen, die für die Nutzung des Dienstes notwendig sind.
- Die telekommunikationstechnische Anbindung des Dienstes inklusive einer entsprechenden Hosting-Umgebung. Hierzu gehören technische Vorrichtungen, mit denen insbesondere folgende Gesprächstypen (Zugangsarten) realisiert werden können:
 - myMMXtc⁷,
 - mobile Zugangsmöglichkeiten,
 - Webclient⁸,
 - SIP⁹,
 - PSTN¹⁰.

Weitere Details zum Nutzerverhalten sind der Anlage 2 zu entnehmen.

- Die sichere Datenübertragung von Audio-, Video- und Textübertragung.
- Ein entsprechendes Inkassosystem zur Abrechnung der Endnutzerbeiträge, welches zwischen privater und beruflicher Nutzung des Dienstes differenzieren kann.
- Die notwendigen Personal- und Sachmittelressourcen, um eine entsprechende Verwaltung des Dienstes zu gewährleisten.

⁷ Software der Firma nWise für Video- und Schrifttelefonie.

⁸ Webanwendung, die über einen beliebigen Browser gestartet werden kann.

⁹ Session Initiation Protocol (SIP), häufig angewandtes Protokoll in der IP-Telefonie.

¹⁰ Public Switched Telephone Network, auch als Festnetz bezeichnet, für die „herausgehenden Gespräche des Vermittlungsdienstes“.

II. Versorgungsgrad

Der „Versorgungsgrad“ wird im Wesentlichen durch die zur Verfügung gestellten Erreichbarkeitszeiten des Vermittlungsdienstes bestimmt. Hierzu wird folgende Feststellung getroffen:

1. Bundesweite Erreichbarkeit

Für den Vermittlungsdienst muss eine bundesweite Erreichbarkeit gewährleistet sein.

2. Erreichbarkeitszeiten

a) Private Nutzung

Der Vermittlungsdienst für die private Nutzung für Gebärdensprachdolmetschen und Schriftdolmetschen ist an allen Wochentagen von 00.00 – 24.00 Uhr erreichbar. Jedenfalls stehen jederzeit jeweils zwei Plätze zur Verfügung. Die Besetzungszeiten inklusive der zur Verfügung stehenden Plätze sollten wie folgt verteilt sein:

Gebärdensprachdolmetschen	Mo-Fr	00:00-08:00 Uhr	2 Plätze
	Mo-Do	08:00-09:00 Uhr	4 Plätze
	Fr	08:00-09:00 Uhr	3 Plätze
	Mo, Mi-Fr	09:00-12:00 Uhr	6 Plätze
	Di	09:00-12:00 Uhr	5 Plätze
	Mo-Fr	12:00-14:00 Uhr	4 Plätze
	Mo, Di, Do	14:00-17:00 Uhr	5 Plätze
	Mi, Fr	14:00-17:00 Uhr	4 Plätze
	Mo-Fr	17:00-18:00 Uhr	3 Plätze
	Mo-Fr	18:00-24:00 Uhr	2 Plätze
	Sa-So	00:00-24:00 Uhr	2 Plätze
Schriftdolmetschen	Mo-Fr	00:00-09:00 Uhr	2 Plätze
	Mo-Do	09:00-16:00 Uhr	3 Plätze
		16:00-24:00 Uhr	2 Plätze
	Fr	09:00-14:00 Uhr	3 Plätze
		14:00-24:00 Uhr	2 Plätze
Sa-So	00:00-24:00 Uhr	2 Plätze	

b) Berufliche Nutzung

Der Vermittlungsdienst sollte für die berufliche Nutzung montags bis donnerstags von 08.00 – 18.00 Uhr und freitags von 08:00 – 17:00 Uhr erreichbar sein. Die Besetzungszeiten inklusive der zur Verfügung stehenden Plätze sollten wie folgt verteilt sein:

Gebärdensprachdolmetschen	Mo-Fr	08:00-09:00 Uhr	2 Plätze
	Mo-Fr	09:00-12:30 Uhr	4 Plätze
	Mo-Fr	12:30-16:00 Uhr	3 Plätze
	Mo-Do	16:00-18:00 Uhr	1 Platz
	Fr	16:00-17:00 Uhr	1 Platz
Schriftdolmetschen	Mo-Fr	08:00-09:00 Uhr	2 Plätze
	Mo-Do	09:00-16:00 Uhr	3 Plätze
		16:00-18:00 Uhr	2 Plätze
	Fr	09:00-14:00 Uhr	3 Plätze
		14:00-17:00 Uhr	2 Plätze

III. Prognose der Gesamtkosten für 2019-2022

Aufgrund der Untersuchung des Nutzerverhaltens und des festgestellten und prognostizierten Umfangs und Versorgungsgrades ist von jährlichen Gesamtkosten in Höhe von

- rund 3.900.000,- Euro für das Jahr 2019,
- rund 4.200.000,- Euro für das Jahr 2020,
- rund 4.500.000,- Euro für das Jahr 2021 und
- rund 4.900.000,- Euro für das Jahr 2022 auszugehen.

Es handelt sich dabei um die Nettokosten des Dienstes.

D) Befristung

Die von der Bundesnetzagentur getroffenen Feststellungen und die auferlegten Verpflichtungen gelten vom 01.01.2019 bis zum 31.12.2022.

E) Widerrufsvorbehalt

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

F) Begründung

I. Verfahren

Die Bundesnetzagentur ermittelt unter „Beteiligung der betroffenen Verbände und der Unternehmen“ den Bedarf für Vermittlungsdienste (§ 45 Abs. 3 S. 2 TKG). Mit der durch Mitteilung Nr. 139/2018¹¹ durchgeführten öffentlichen Anhörung wurden die sektorspezifischen Beteiligungsrechte der betroffenen Parteien gewahrt.

II. Feststellung zu Umfang und Versorgungsgrad

1. Differenzierung zwischen privater und beruflicher Nutzung

Mit der im Jahr 2011 eingeführten Differenzierung zwischen privater und beruflicher Nutzung des Vermittlungsdienstes wird eine finanzielle Doppelbelastung der Telekommunikationsbranche verhindert.

Die mit Vfg. 66/2008 getroffene Regelung sah vor, dass der Vermittlungsdienst „vorrangig“ privat genutzt werden sollte. Die im Jahr 2009 ermittelten Nutzungsdaten insbesondere an den Werktagen und den Hauptgeschäftszeiten legten jedoch den Schluss nahe, dass der Vermittlungsdienst auch aus beruflichen Gründen genutzt wird. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung wurde ein entsprechendes Inkassosystem entwickelt, das eine Unterscheidung zwischen privater und beruflicher Nutzung mit unterschiedlichen Entgelthöhen zulässt. Eine Umstellung des Tarifsystems erfolgte zum März 2011.

Diese Differenzierung des Nutzungszwecks ist zum einen rechtlich möglich und zum anderen im Hinblick auf die Finanzierungssystematik des Dienstes zwingend notwendig.

a) Telekommunikationsrechtliche Vorgaben

Bei dem sich auf § 45 Abs. 3 S. 1 TKG stützenden Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer gebieten die telekommunikationsrechtlichen Vorga-

¹¹ Amtsblatt der Bundesnetzagentur Nr. 10 vom 30.05.2018, S. 827 ff.

ben, dass der Dienst zum einen eine Nutzung für private zum anderen aber auch für berufliche Zwecke eröffnet.

Dies ergibt sich aus dem Wortlaut der zugrundeliegenden Regelung, welche die Bereitstellungspflicht gegenüber gehörlosen und hörgeschädigten Endnutzern festschreibt. In § 3 Nr. 8 TKG ist "Endnutzer" definiert als eine juristische oder natürliche Person, die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt. Im Gegensatz dazu schließt der ebenfalls gebräuchliche Begriff des „Verbrauchers“ die berufliche Nutzung aus.¹²

Da der Gesetzgeber die Einrichtung von Vermittlungsdiensten für „Endnutzer“ und nicht für „Verbraucher“ vorsieht, müssen im Hinblick auf den Nutzungszweck private und berufliche Nutzung möglich sein.

b) Differenzierungspflicht aufgrund Finanzierungssystematik

Darüber hinaus ergibt sich aus dem Nebeneinander von telekommunikations- und sozialrechtlichen Finanzierungsverpflichtungen die zwingende Notwendigkeit, eine Differenzierung zwischen privater und beruflicher Nutzung vorzusehen.

Etliche Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste haben eine direkte Leistungsvereinbarung mit dem von der Bundesnetzagentur beauftragten Leistungserbringer abgeschlossen. Diese Gruppe kommt somit ihrer Verpflichtung aus § 45 Abs. 3 S. 1 TKG nach. Eine weitere Gruppe von Anbietern öffentlich zugänglicher Telefondienste hat keine direkte Vereinbarung mit einem Leistungserbringer abgeschlossen. Daher hat die Bundesnetzagentur einen Leistungserbringer beauftragt (§ 45 Abs. 3 S. 3 TKG). Die Anbieter dieser Gruppe werden durch die Bundesnetzagentur gemäß § 45 Abs. 3 S. 4 TKG zur Kostenübernahme verpflichtet. Zumindest für diese zweite Gruppe handelt es sich bei den von der Bundesnetzagentur veranlagten Kosten um eine gruppenbezogene Sonderabgabe, was bereits in der Gesetzesbegründung de-

¹² „Verbraucher“ gem. Art. 2 lit. i) Rahmen-RL: „jede natürliche Person, die einen öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienst zu anderen als gewerblichen oder beruflichen Zwecken nutzt oder beantragt“;

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

tailliert dargelegt wurde.¹³ Für die erste Gruppe der Anbieter mit einer direkten Leistungsbeziehung zum beauftragten Dienstbringer handelt es sich zwar nicht im klassischen Sinne um eine Sonderabgabe, zumindest mittelbar haben Umfang und Zweck der Finanzierung eine mit einer Sonderabgabe identische Wirkung. Mithin wird die gesamte Gruppe der Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste in gleichem Umfang zur Bereitstellung bzw. Finanzierung eines Vermittlungsdienstes herangezogen.

Die telekommunikationsrechtliche Finanzierungsbasis steht jedoch in einem systematischen Widerspruch zu hergebrachten Finanzierungsformen des Sozialrechts, die parallel zur Einführung des § 45 TKG weiter bestehen.

Mit § 154 Abs. 1 S. 1 SGB IX besteht für private und öffentliche Arbeitgeber mit jahresdurchschnittlich monatlich mindestens 20 Arbeitsplätzen die gesetzliche Verpflichtung auf wenigstens 5 Prozent der Arbeitsplätze schwerbehinderte Menschen zu beschäftigen. Solange Arbeitgeber die vorgeschriebene Zahl schwerbehinderter Menschen nicht beschäftigen, entrichten sie für jeden unbesetzten Pflichtarbeitsplatz für schwerbehinderte Menschen eine Ausgleichsabgabe (§ 160 Abs. 1 S. 1 SGB IX). Auch bei der Ausgleichsabgabe handelt es sich um eine gruppenbezogene Sonderabgabe.¹⁴

Im Ergebnis würden damit die Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste doppelt zur Finanzierung eines Vermittlungsdienstes herangezogen werden. Zum einen als „Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste“ als Folge der Vorgaben in § 45 Abs. 3 TKG und zum anderen als private Arbeitgeber als Folge der Vorgaben zur Beschäftigungspflicht bzw. Ausgleichsabgabe in § 154 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 160 Abs. 1 S. 1 SGB IX.

Auch die grundsätzlich nachrangige Funktion¹⁵ der Ausgleichsabgabe löst die soeben dargelegte Doppelbelastung der Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste nicht auf.

¹³ Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14.

¹⁴ Vgl. jurisPK/Goebel, SGB IX, Rdn. 30.

¹⁵ Vgl. auch jurisPK/Goebel, SGB IX, Rdn. 30.

Nach § 160 Abs. 5 S. 1 SGB IX darf die Ausgleichsabgabe nur für besondere Leistungen zur Förderung der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben einschließlich begleitender Hilfe im Arbeitsleben (§ 185 Abs. 1 Nr. 3 SGB IX) verwendet werden, soweit Mittel für denselben Zweck nicht von anderer Seite zu leisten sind oder geleistet werden.¹⁶

Ausgehend davon, dass es sich bei der auf § 45 Abs. 3 TKG basierenden Finanzierung des Vermittlungsdienstes durch die Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste um eine Finanzierung von „anderer Seite“ i. S. d. § 160 Abs. 5 S. 1 SGB IX handelt, hätten die Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste von der pauschal geltenden sozialrechtlichen Finanzierungsverpflichtung (§ 154 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 160 Abs. 1 S. 1 SGB IX) ausgenommen werden müssen. Es fehlt jedoch an einer derartigen Ausnahmeregelung und es ist nicht anzunehmen, dass der Gesetzgeber die offensichtliche Unvereinbarkeit mit Art. 3 GG billigend in Kauf genommen hat.

Zur Auflösung der durch § 45 Abs. 3 TKG und § 154 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 160 Abs. 1 S. 1 SGB IX entstehenden Doppelbelastung für die Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste stellt eine Differenzierung der beruflichen und privaten Nutzung die einzig verbliebene praktikable Lösung dar. Denn wenn der gehörlose oder hörgeschädigte Endnutzer vor der Nutzung des Vermittlungsdienstes zwischen einer privaten bzw. beruflichen Nutzung des Dienstes unterscheiden muss, kann eine weitestgehend exakte Allokation der zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes zur Verfügung stehenden Finanzierungsquellen vorgenommen und damit gleichzeitig eine Doppelbelastung der Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste vermieden werden. Nutzt der Endnutzer den Vermittlungsdienst zu privaten Zwecken, so erfolgt die Finanzierung – neben den nicht kostendeckenden Endnutzerentgelten - durch die aufgrund von § 45 Abs. 3 TKG von den Anbietern öffentlich zugänglicher Telefondienste veranlagte Sonderabgabe. Nutzt der Endnutzer den Vermittlungsdienst zu beruflichen Zwecken, so erfolgt die Finanzierung bei kostendeckenden Endnutze-

¹⁶ Differenzierend ist hierzu in § 18 Abs. 1 S. 1 Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung (SchwbAV) festgelegt, dass Leistungen [...] nur erbracht werden dürfen, soweit diese für denselben Zweck nicht von einem Rehabilitationsträger, vom Arbeitgeber oder von anderer Seite zu erbringen sind oder, auch wenn auf sie ein Rechtsanspruch nicht besteht, erbracht werden.

rentgelten über die im Rahmen der Ausgleichsabgabe nach § 154 Abs. 1 S. 1 i. V. m. § 160 Abs. 1 S. 1 SGB IX veranlagte Sonderabgabe.

2. Kapazität und Versorgungsgrad

Bei der Feststellung zu Umfang und Versorgungsgrad berücksichtigt die Bundesnetzagentur die durch das Dritte Gesetz zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes vom 27. Juni 2017¹⁷ erfolgte Änderung des § 45 TKG, wonach der Vermittlungsdienst jederzeit verfügbar zu sein hat.

Zur Begründung wird im Gesetzesentwurf Folgendes ausgeführt:

„Mit der Neufassung des § 45 TKG soll sichergestellt werden, dass der Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen jederzeit zur Verfügung steht.

Der Umfang der Verfügbarkeit des Vermittlungsdienstes für gehörlose und hörgeschädigte Menschen, der die Nutzung von für die Öffentlichkeit angebotenen Telefondiensten anhand einer Verbindung zu einem Gebärdensprachdolmetscher oder einem Schriftdolmetscher ermöglicht, um Telefonate mit hörenden Menschen führen zu können, wird von der Bundesnetzagentur nach einer durchgeführten Bedarfsanalyse (Anzahl der Leitungen, Anzahl der Dolmetscher u. a.) festgelegt. Der zeitliche Bedarf für eine tägliche Verfügbarkeit ist von der Bundesnetzagentur von 08:00 Uhr bis 23:00 Uhr festgesetzt worden. Außerhalb dieser Zeiten ist gehörlosen und hörbehinderten Menschen die Nutzung von Telefondiensten nicht möglich. Auch kann ein Notruf von gehörlosen und hörbehinderten Menschen außerhalb dieser Zeiten lediglich per Fax abgesetzt werden. Dies ist in Zeiten zunehmender mobiler Internetnutzung nicht mehr zeitgemäß.

Mit der Gesetzesänderung erhalten Menschen mit Sprach- und Hörbehinderungen einen Zugang, der auch unter dem Aspekt der zeitlichen Verfügbarkeit dem Zugang gleichwertig ist, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt. Auch im Hinblick darauf, dass sich Notsituationen jederzeit ereignen können und somit auch die Notwendigkeit besteht, Notrufe abzusetzen oder sonstige Hilfe anzufordern, soll die Verfügbarkeit des Dienstes entsprechend ausgeweitet werden. Die Bundesnetzagentur soll dies künftig bei der Ermittlung und Festlegung des Bedarfes berücksichtigen.“¹⁸

¹⁷ BGBl. I 2017 S. 1963.

¹⁸ BT-Drs. 18/11811, S. 8.

Dies berücksichtigend orientiert sich die Bundesnetzagentur an dem Status, den das von der Deutschen Telekom AG und der Deutschen Gesellschaft zur Förderung der Gehörlosen und Schwerhörigen e. V. durchgeführte Pilotprojekt zur Einrichtung eines Vermittlungsdienstes zu seinem Abschluss im Jahr 2008 erreichte und der durch die bisherigen Verfügungen in den Jahren 2009, 2010, 2012 und 2014 fortgeschrieben wurde.

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

Aufgrund der bisherigen Entwicklungen des Vermittlungsdienstes und unter Berücksichtigung der Umstellung auf eine jederzeitige Verfügbarkeit ist mit einem wachsenden Gesprächsaufkommen zu rechnen. Um dem während der Gültigkeitsdauer dieser Verfügung gerecht zu werden, kann ab einer 50 prozentigen Auslastung einer Dolmetscherstunde für diese Stunde eine weitere Leitung aufgeschaltet werden, bis die für das jeweilige Jahr prognostizierten Kapazitäten (siehe Anlage 3) erreicht sind.

3. Technische Ausstattung

a) Zugangsarten

Im Hinblick auf die angebotenen Gesprächstypen (Zugangsarten) ist ein Zugang über myMMXtc zu gewährleisten. Außerdem ist ein mobiler Zugang zum Vermittlungsdienst via Smartphone oder Tablet-PC zu ermöglichen. Das Angebot der Standards Webclient (für TeScript), SIP und PSTN ist weiterhin erforderlich (vergl. zu den Details Anlage 2).

Die ehemals bestehenden Verpflichtungen zur Bereitstellung des Zugangs über Schreibtelefon (Textphone) zum schriftsprachlichen Vermittlungsdienst sowie über ISDN-Bildtelefon zum Gebärdendolmetschdienst sind bereits mit der Vfg Nr. 39/2014 entfallen.

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

Darüber hinaus 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. Immer mehr Telekommunikationsanbieter bieten daher ihren Kunden die Möglichkeit der Verschlüsselung an. An dieser Entwicklung sollen auch gehörlose und hörgeschädigte Endnutzer im Sinne eines gleichwertigen Zugangs teilhaben.

4. Beschreibung der vertraglichen Rahmenbedingungen

Im Einzelnen hat die Tess GmbH zur Realisierung des Vermittlungsdienstes mehrere vertragliche Vereinbarungen getroffen. Die Darstellung dieser vertraglichen Ausgestaltung des zurzeit am Markt aktiven Vermittlungsdienstes ist notwendig, um den entsprechenden Umfang und Versorgungsgrad entsprechend zu umschreiben. Daraus entsteht jedoch *keine* Vorfestlegung im Hinblick auf weitere Maßnahmen zur Umsetzung des § 45 TKG (insbes. nicht hinsichtlich einer etwaigen Beauftragung eines Leistungserbringers).

Die Tess GmbH hat seit dem 08.05.2006 eine vertragliche Vereinbarung mit der Telesign Deutschland GmbH, Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8, 24768 Rendsburg,

nach der die Telesign GmbH für den aufzubauenden bundesweiten Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte die personelle Ausgestaltung des Relay-Dienstes TeSign (Dolmetschen in deutscher Gebärdensprache) vorzunehmen und eigenverantwortlich zu organisieren hat.

Darüber hinaus hat die Tess GmbH ebenfalls seit dem 08.05.2006 eine vertragliche Vereinbarung mit der neue dienste Vogelsberg NDV GmbH (Gemeinnützige Gesellschaft für Kommunikation und Integration), Altenburger Str. 33, 36304 Alsfeld, nach der die neue dienste Vogelsberg NDV GmbH für den aufzubauenden bundesweiten Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte personelle Kapazitäten für den Relay-Dienst TeScript (telefonische Vermittlung von Lautsprache in Schriftsprache und umgekehrt) zur Verfügung stellt. Dieses erfolgt durch die Einrichtung und den Betrieb so genannter Vermittlungsplätze, die personell mit Schriftdolmetschern besetzt werden.

Hinsichtlich der Annexleistungen hat die Tess GmbH mit dem Unternehmen nWise AB, Greta Garbos Väg 11, S-16940 Solna, Schweden seit dem 15.05.2007 eine Wartungs- und Supportvereinbarung für die von nWise entwickelte Software MMX geschlossen. Diese Software wird bei der Nutzung des Vermittlungsdienstes der Tess GmbH eingesetzt.

Darüber hinaus besteht seit 01.09.2005 eine vertragliche Vereinbarung zwischen der Tess GmbH und der I.T.E.N.O.S. GmbH, Livelingsweg 125, 53119 Bonn, über die Bereitstellung und den Betrieb einer „Hosting-Umgebung“.

5. Anpassung des Finanzierungsumfangs bei Änderung von Nutzerentwicklung oder Nutzerverhalten

Kommt es zu einer Änderung des Nutzerverhaltens der gehörlosen und hörgeschädigten Menschen ist zunächst seitens des Leistungserbringers eine Anpassung der Kapazitäts*verteilung* zu prüfen (1. Stufe). Etwaige Änderungen der Kapazitäts*verteilung* haben sich dabei im Rahmen des grundsätzlich zur Verfügung stehenden Umfangs zu bewegen. Ist eine Änderung in der Kapazitäts*verteilung* nicht ausreichend, müssen seitens der Bundesnetzagentur Änderungen am Versorgungsgrad erwogen werden (2. Stufe), um geänderten Nutzerzahlen bzw. geändertem Nutzer-

verhalten zu begegnen. Erst als *ultima ratio* ist eine Erweiterung des Umfangs zu erwägen (3. Stufe).

Bei einer Änderung in Stufe 2 (Versorgungsgrad) oder Stufe 3 (Umfang), die eine Erhöhung des Finanzierungsumfangs erfordert, sind durch die Bundesnetzagentur die entsprechenden Beteiligungsrechte der betroffenen Unternehmen und Verbände zu wahren (vgl. § 45 Abs. 3 S. 2 TKG).

6. Befristung und Widerrufsvorbehalt

Die im Rahmen der Feststellung getroffenen Regelungen sind bis zum 31.12.2022 befristet.

Aufgrund eines Erbringungszeitraumes von vier Jahren sind die zu Beginn getätigten Prognosen über das Nutzerverhalten sowie die Kostenentwicklung mit gewissen Unsicherheiten behaftet. Um möglichen tatsächlichen und daneben auch rechtlichen Veränderungen der Rahmenbedingungen angemessen Rechnung tragen zu können, muss unter Umständen der Finanzierungs- und/oder Leistungsumfang für die Bereitstellung des Vermittlungsdienstes angepasst werden. Die Verfügung wird daher mit einem Vorbehalt des Widerrufs erlassen.

Rechtsbehelfsbelehrung

Gegen diese Anordnung 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 § 137 Abs. 1 TKG keine aufschiebende Wirkung.

Hinweis:

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

Teil 2: Vorbereitung der Ermittlung einer etwaigen Bereitstellung durch die Unternehmen (§ 45 Abs. 3 S. 3 Hs. 1 TKG)

I. Mögliche Konsequenzen des § 45 Abs. 3 TKG

Gemäß § 45 Abs. 3 S. 1 TKG sind alle Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste verpflichtet, „Vermittlungsdienste“ bereitzustellen. Laut Gesetzesbegründung ist damit jeder Anbieter verpflichtet, einen *eigenen* Vermittlungsdienst bereitzustellen.¹⁹ Nur „soweit“ die Unternehmen keinen eigenen Vermittlungsdienst bereitstellen, beauftragt die Bundesnetzagentur einen Leistungserbringer mit der Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes.²⁰ 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.²¹

Nach § 45 Abs. 3 TKG können die betroffenen Unternehmen, die öffentlich zugängliche Telefondienste anbieten, zur Finanzierung des Vermittlungsdienstes per Kostenbescheid verpflichtet werden. 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 Umsatzsteuer²² gegenüber der Bundesnetzagentur geltend machen müssen.

Somit werden die betroffenen Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste bei dem von der Bundesnetzagentur zu erlassenden Kostenbescheid von den Vorteilen des Vorsteuerabzugs²³ nicht profitieren können.

¹⁹ Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 13.

²⁰ § 45 Abs. 3 S. 3 TKG.

²¹ § 45 Abs. 3 S. 4 ff. TKG; vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 14.

²² Vgl. § 1 Abs. 1 Nr. 1 UStG.

²³ Vgl. § 15 Abs. 1 Nr. 1 UStG.

II. Mögliche Ausgestaltung der Bereitstellung eines Vermittlungsdienstes durch die Unternehmen i. S. d. § 45 Abs. 3 S. 1 TKG

Nach der Gesetzesbegründung ist jeder Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste „grundsätzlich“ verpflichtet, einen „eigenen“ Vermittlungsdienst bereitzustellen.²⁴ Nach Einschätzung der Bundesnetzagentur entspräche es jedoch auch dem Sinn und Zweck der Regelung in § 45 Abs. 3 TKG, wenn der jeweilige Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste 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 § 45 Abs. 3 TKG, wenn eine Gruppe oder alle Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste 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 bis zum Ende des Jahres 2018 noch ein Leistungserbringer beauftragt und die entsprechenden Kostenbescheide erlassen werden können. Aufgrund dieser Ausgangslage wird bereits jetzt darauf hingewiesen, dass eine entsprechende detaillierte und verbindliche Erklärung einer Eigenrealisierung des Vermittlungsdienstes nach § 45 Abs. 3 S. 1 TKG spätestens bis zum

18.07.2018

bei der Bundesnetzagentur vorliegen muss.

²⁴ Vgl. BT-Drs. 16/12405, S. 13.

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

- Vertragliche Vereinbarung zwischen Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste und einem etwaigen Drittanbieter
 - Drittanbieter verpflichtet sich vertraglich zur Sicherstellung eines Vermittlungsdienstes, nach dem durch die Bundesnetzagentur gem. § 45 Abs. 3 S. 2 TKG festgestellter Bedarf.
 - Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Fachkunde eines etwaigen Drittanbieters werden nachgewiesen.
- Erklärung bzgl. der Eigenerbringung gegenüber der Bundesnetzagentur (§ 45 Abs. 3 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 § 45 Abs. 3 S. 5 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 § 45 Abs. 3 S. 6 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 Beglei-

tung der Bundesnetzagentur gewünscht werden, wird um möglichst kurzfristige Mitteilung an folgende E-Mail-Adresse gebeten:

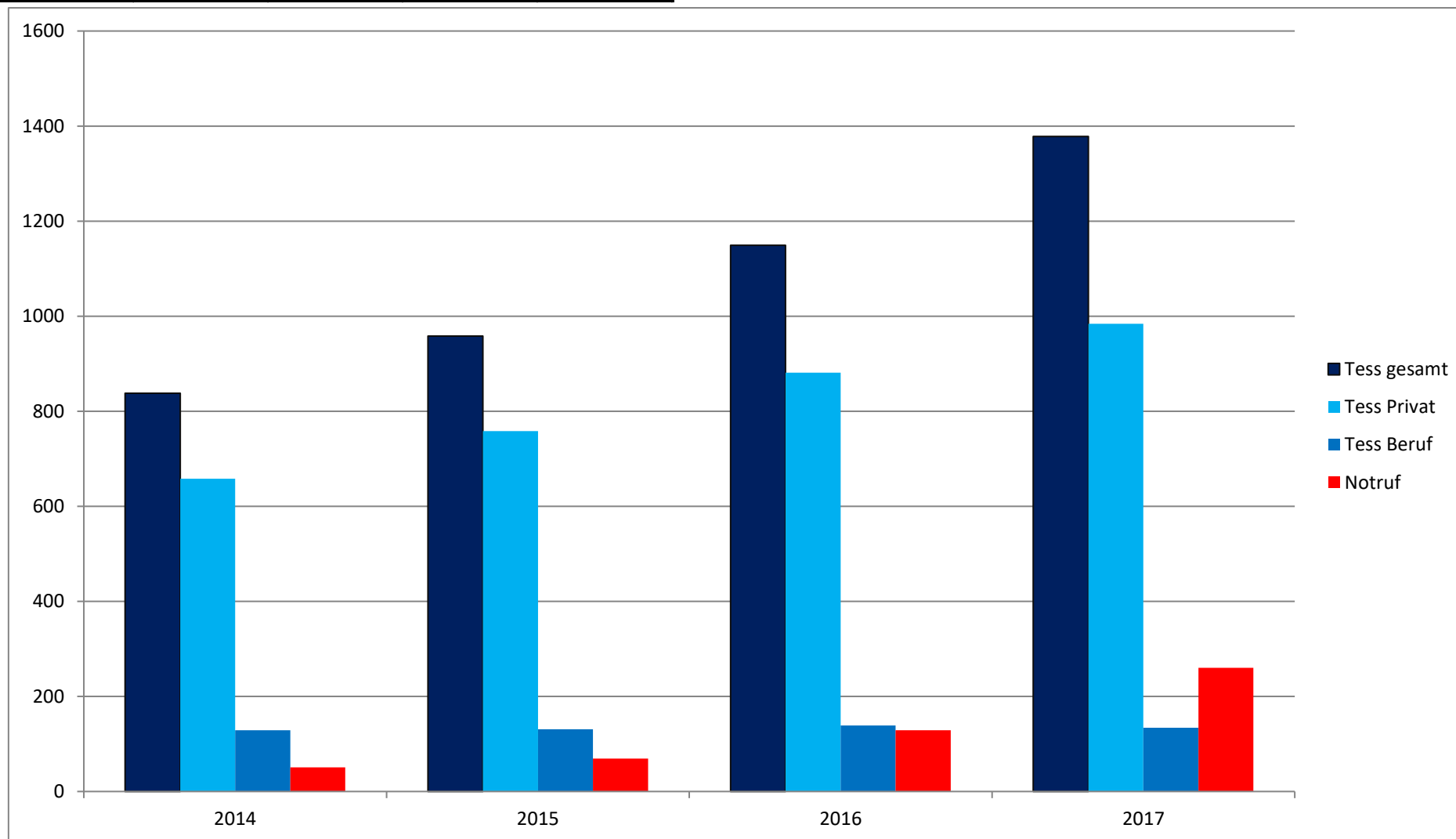
Vermittlungsdienst@bnetza.de.

Seitens der Bundesnetzagentur wird daraufhin eine zeitnahe Kontaktaufnahme erfolgen.

216e

Entwicklung der Kundenzahlen von 2014 bis 2017

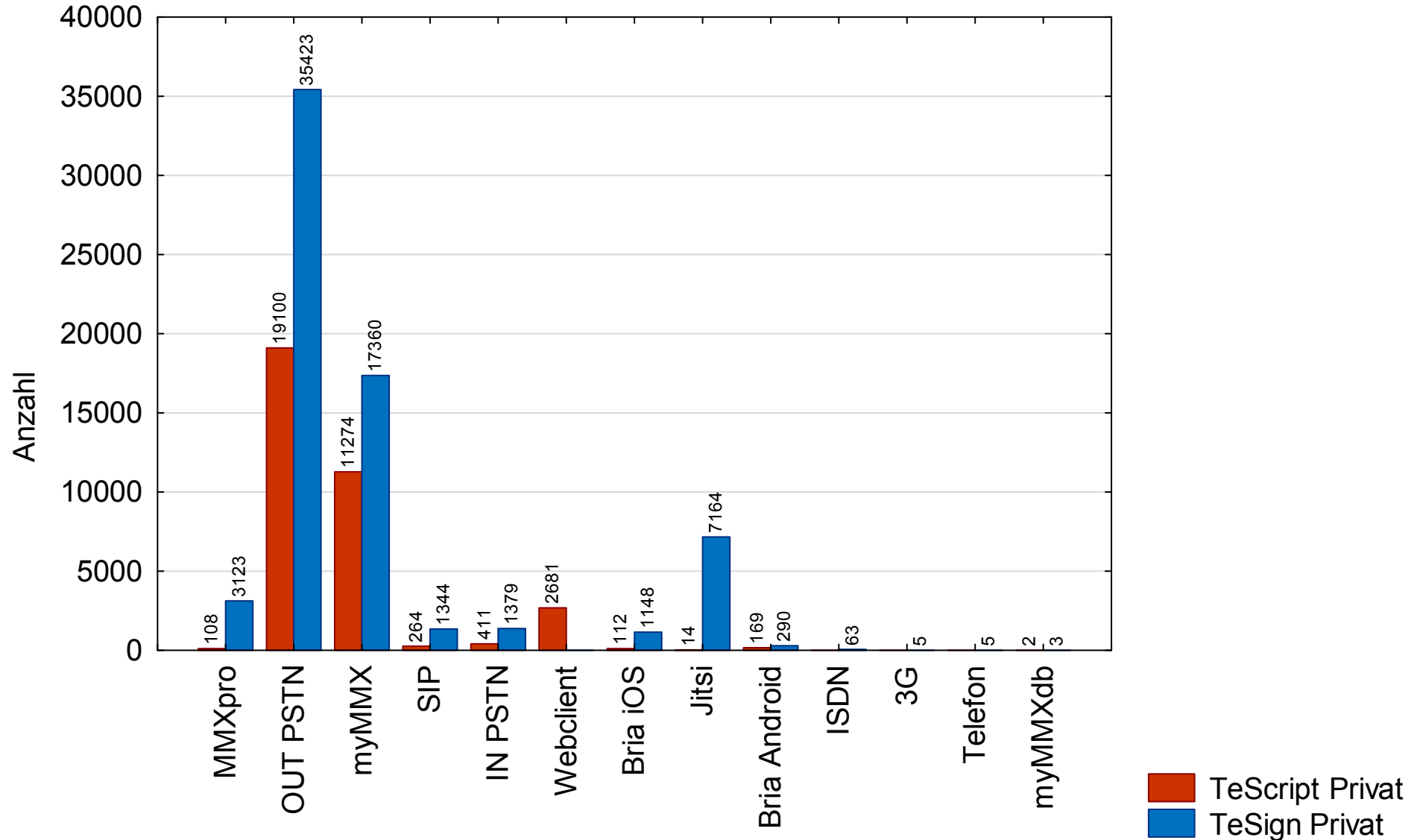
	2014	2015	2016	2017
Tess gesamt	838	958	1149	1378
Tess Privat	658	758	881	984
Tess Beruf	129	131	139	134
Notruf	51	69	129	260



Tess - Relay-Dienste GmbH



Anzahl Gespräche pro Gesprächstyp

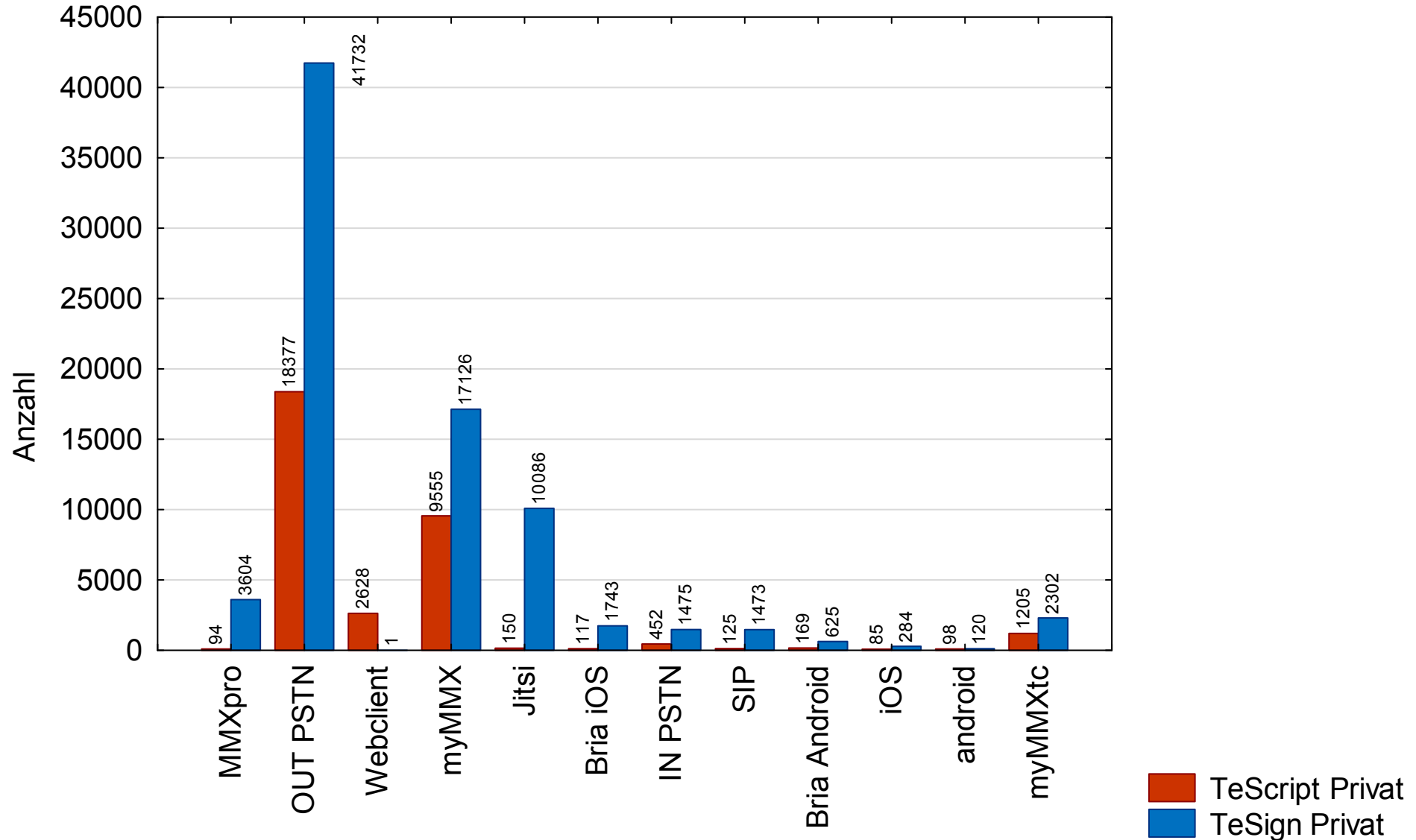


Zeitraum: 01.01.2014 - 31.12.2014

Tess - Relay-Dienste GmbH



Anzahl Gespräche pro Gesprächstyp

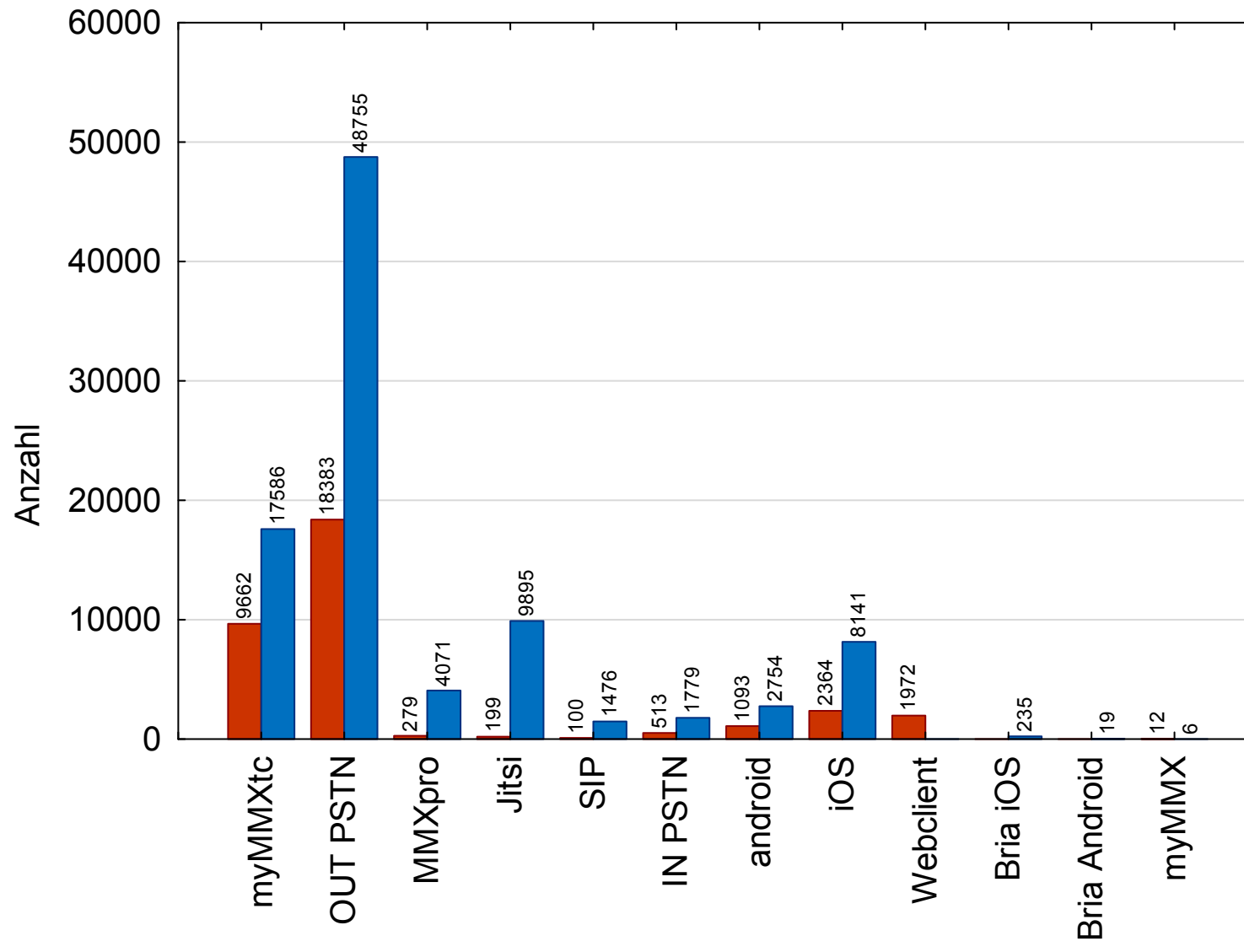


Zeitraum: 01.01.2015 - 31.12.2015

Tess - Relay-Dienste GmbH



Anzahl Gespräche pro Gesprächstyp

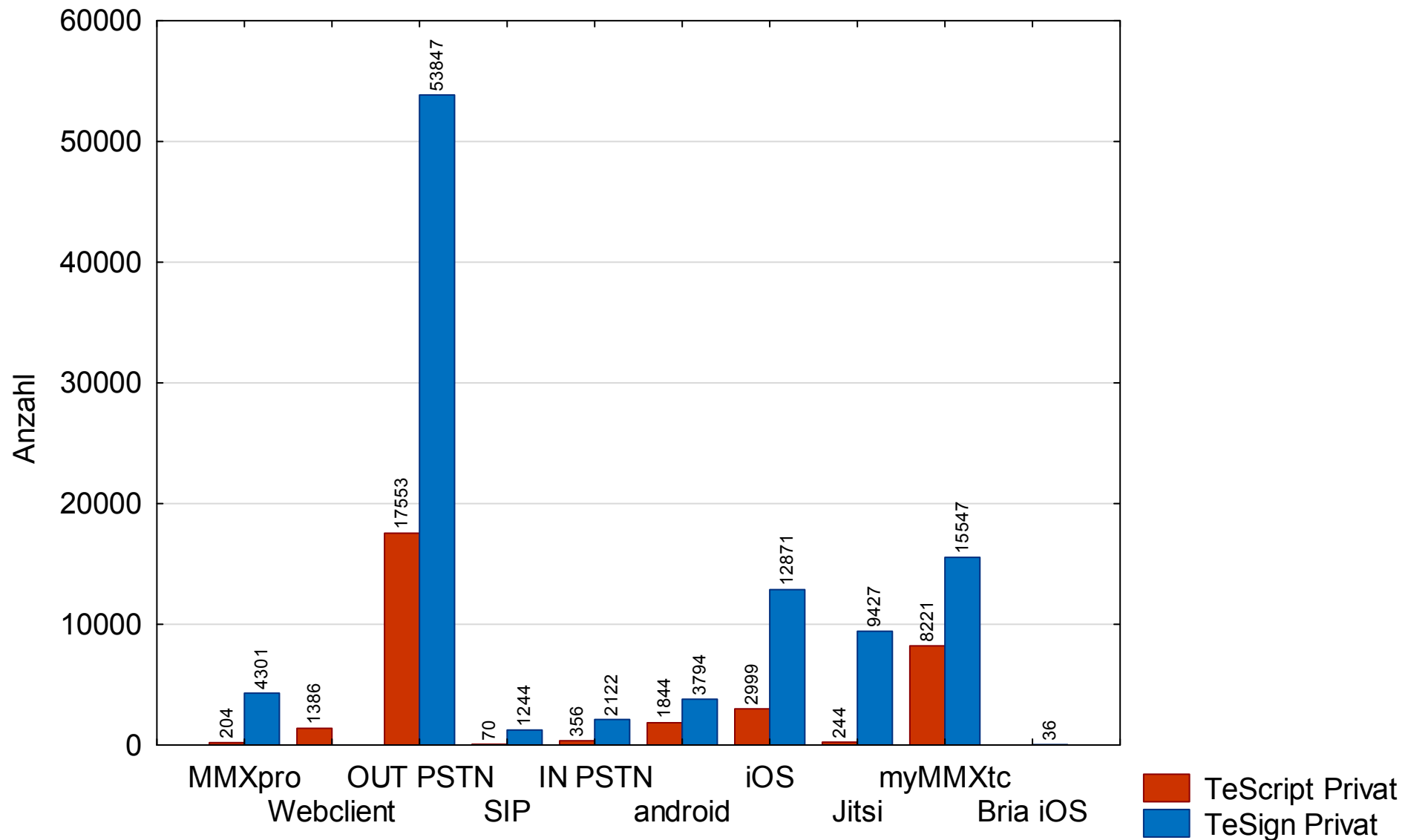


Zeitraum: 01.01.2016 - 31.12.2016

Tess - Relay-Dienste GmbH



Anzahl Gespräche pro Gesprächstyp

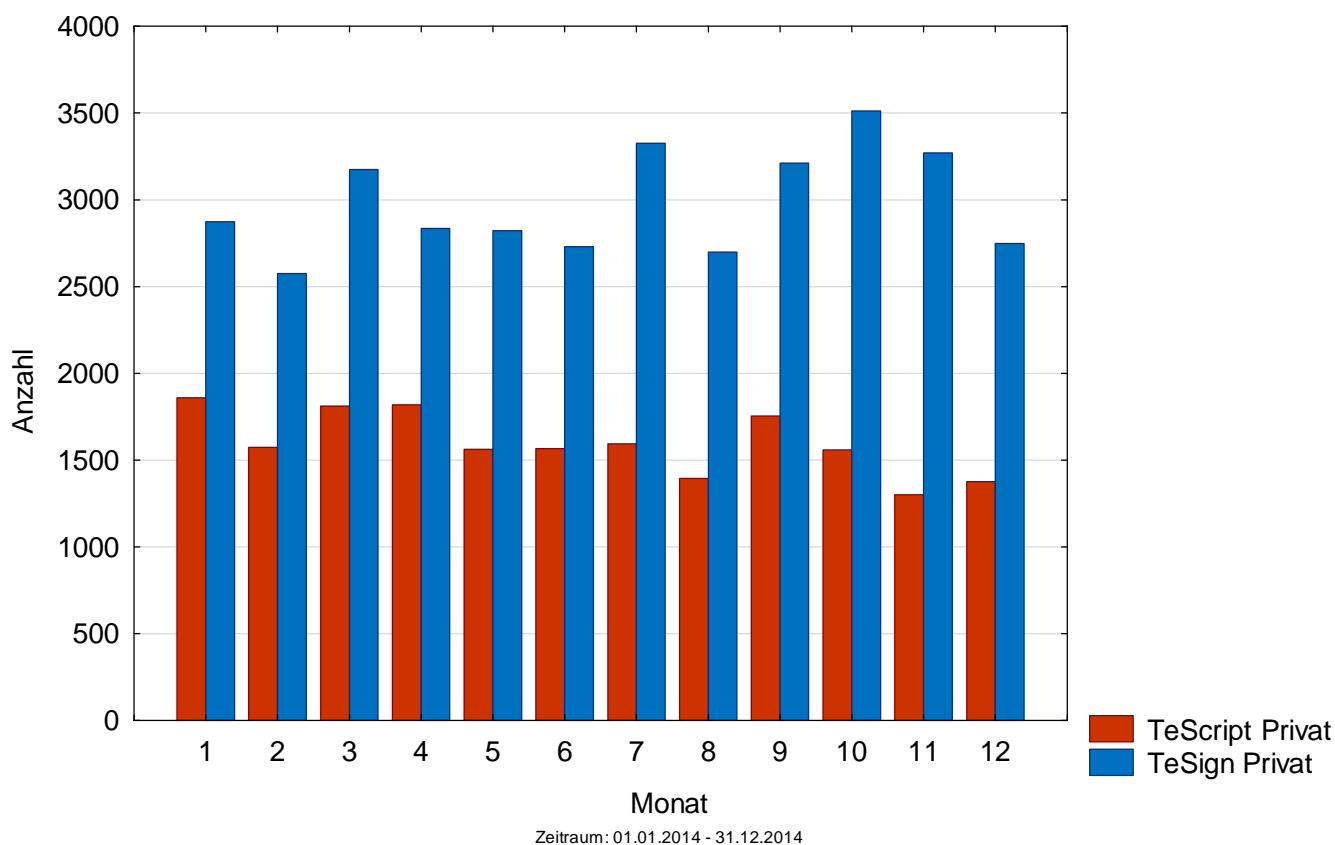


Zeitraum: 01.01.2017 - 31.12.2017

Tess - Relay-Dienste GmbH



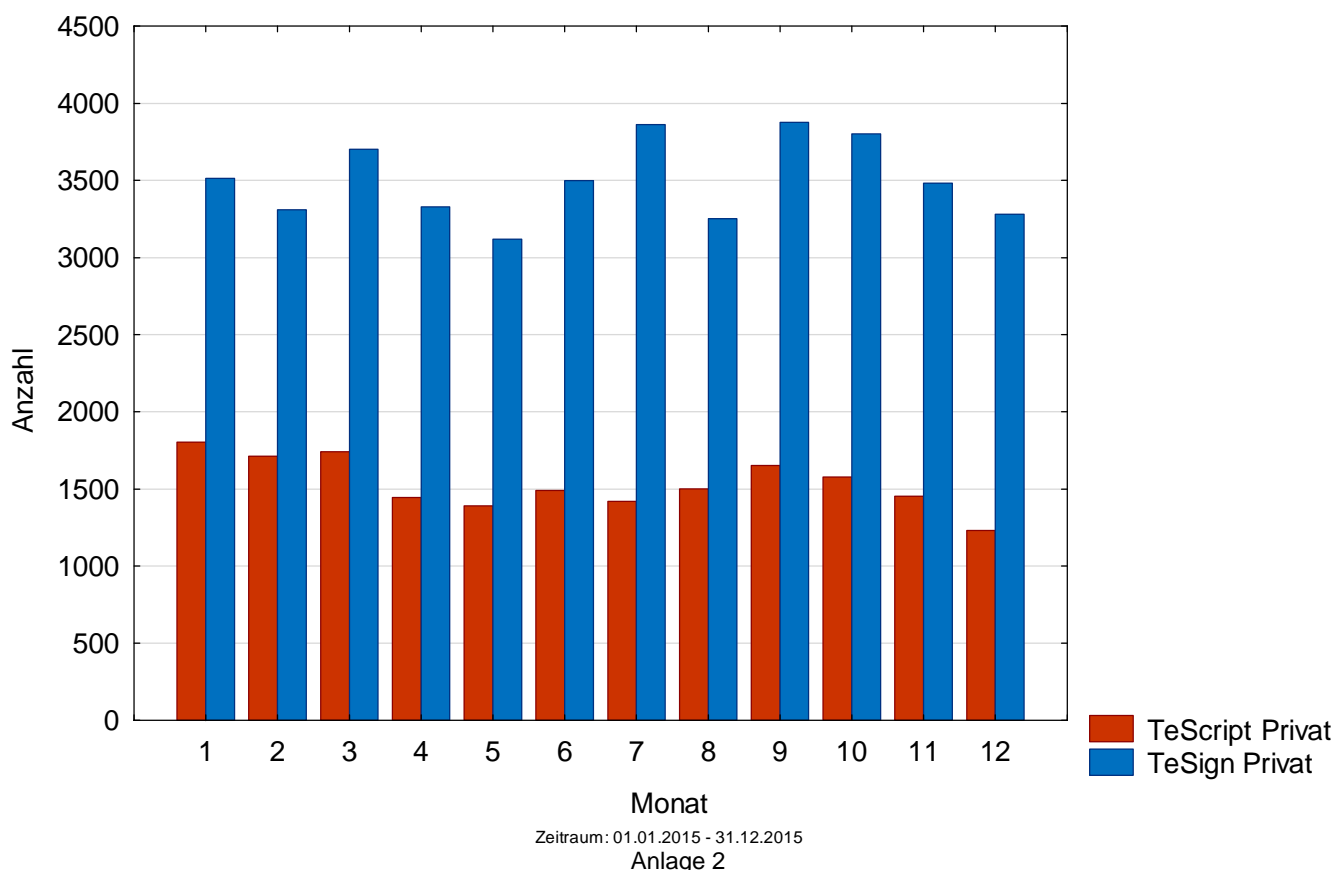
Anz. (A-C)



Tess - Relay-Dienste GmbH



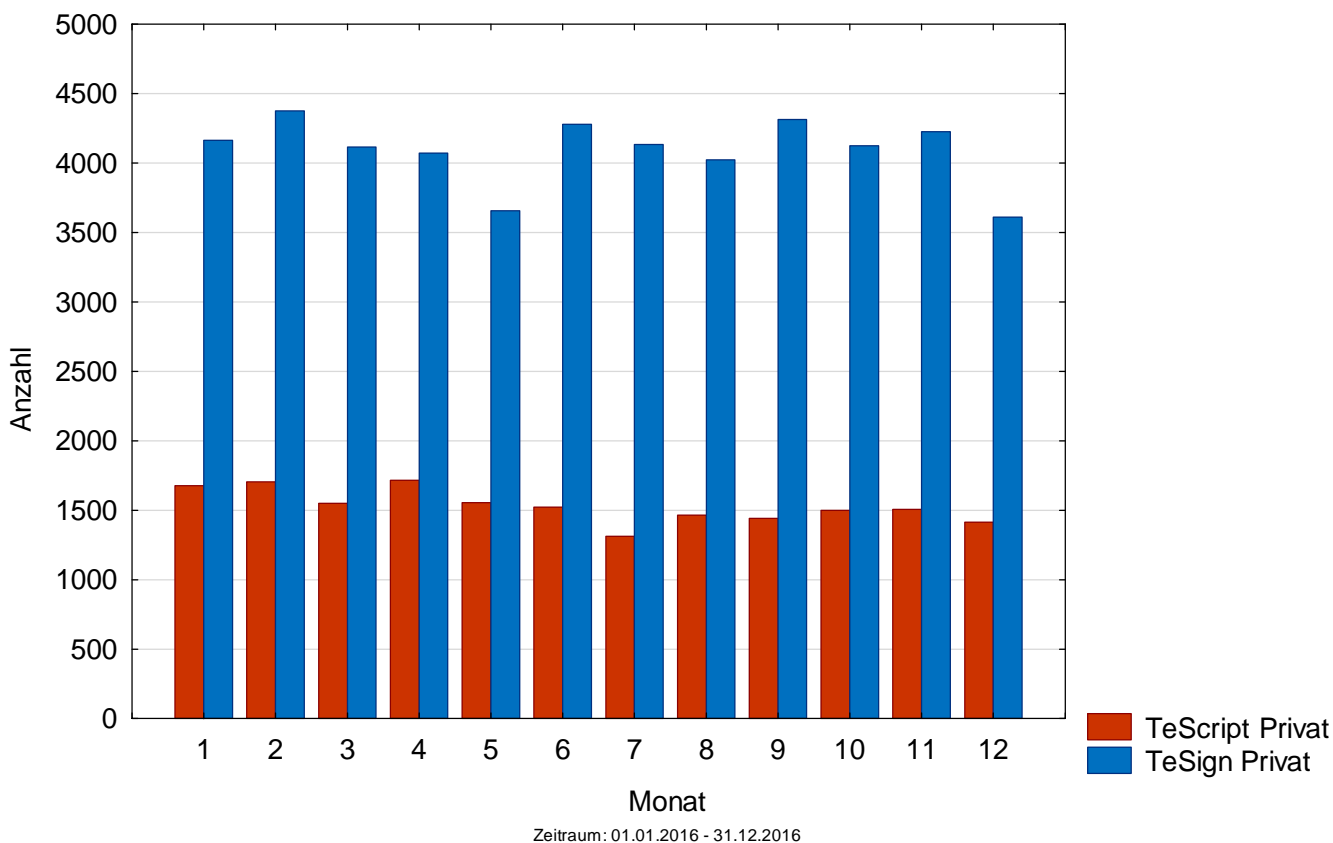
Anz. (A-C)



Tess - Relay-Dienste GmbH



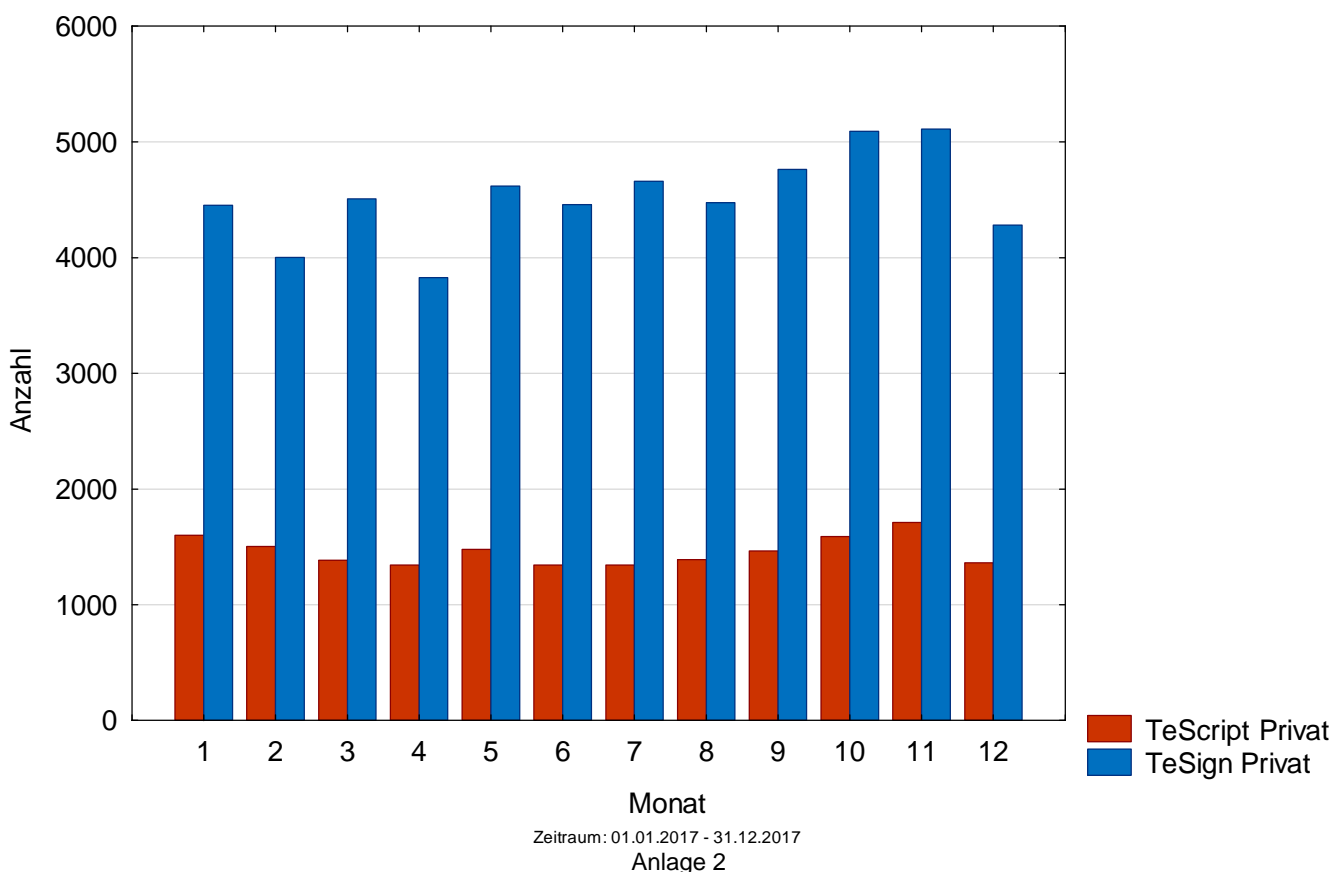
Anz. (A-C)



Tess - Relay-Dienste GmbH



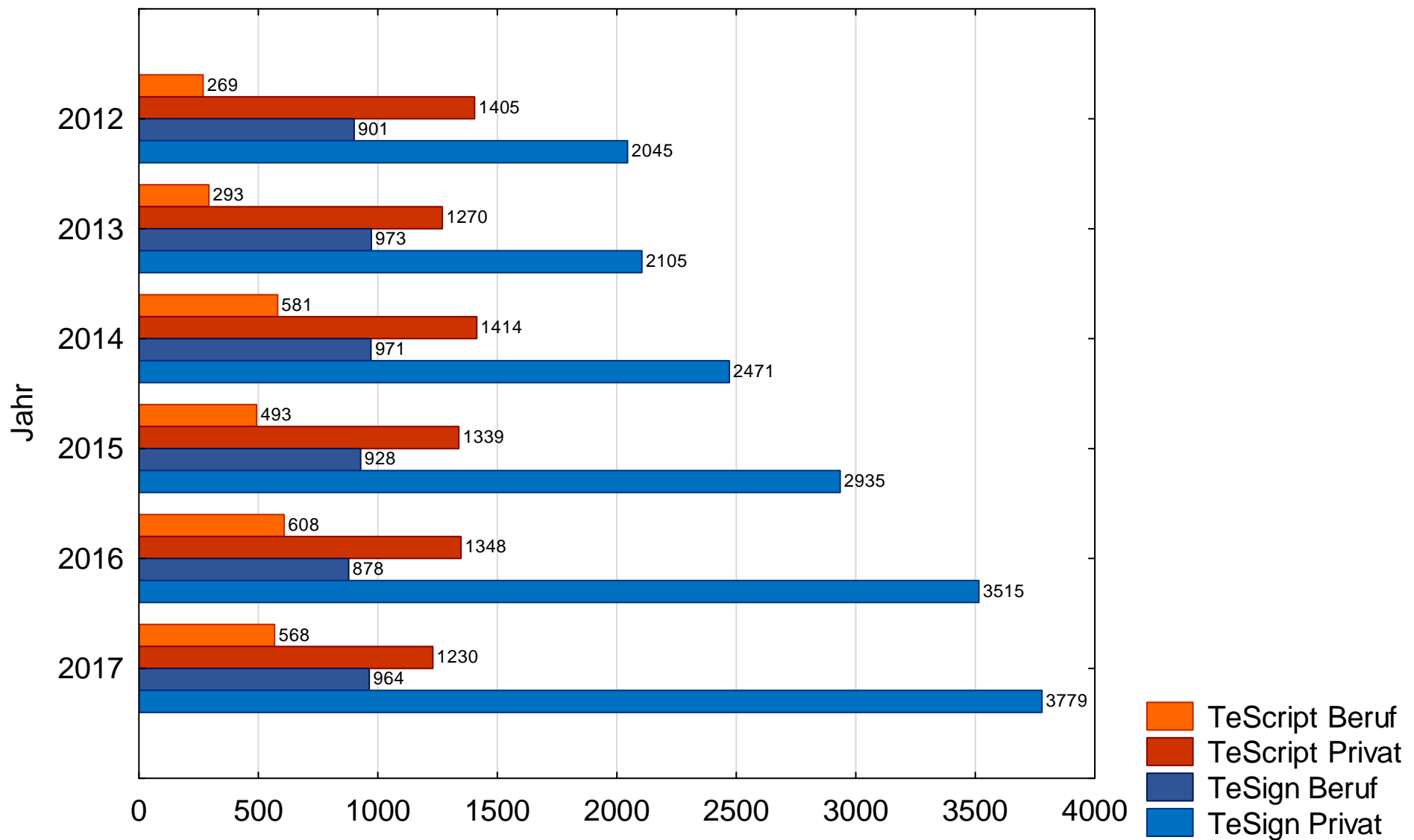
Anz. (A-C)



Tess - Relay-Dienste GmbH



Gesprächszeiten gesamt in Stunden

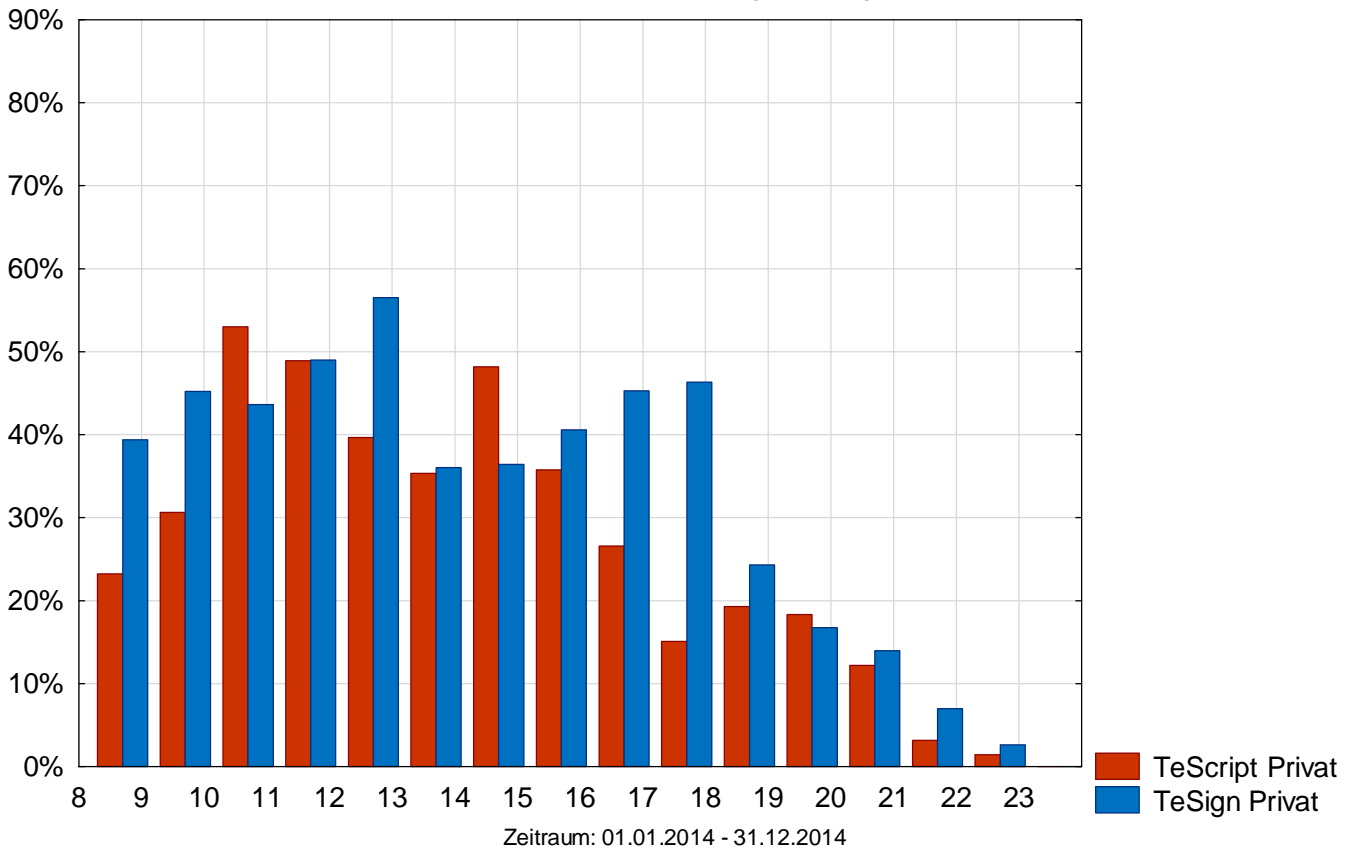


Zeitraum: 01.01.2012 - 31.12.2017

Tess - Relay-Dienste GmbH



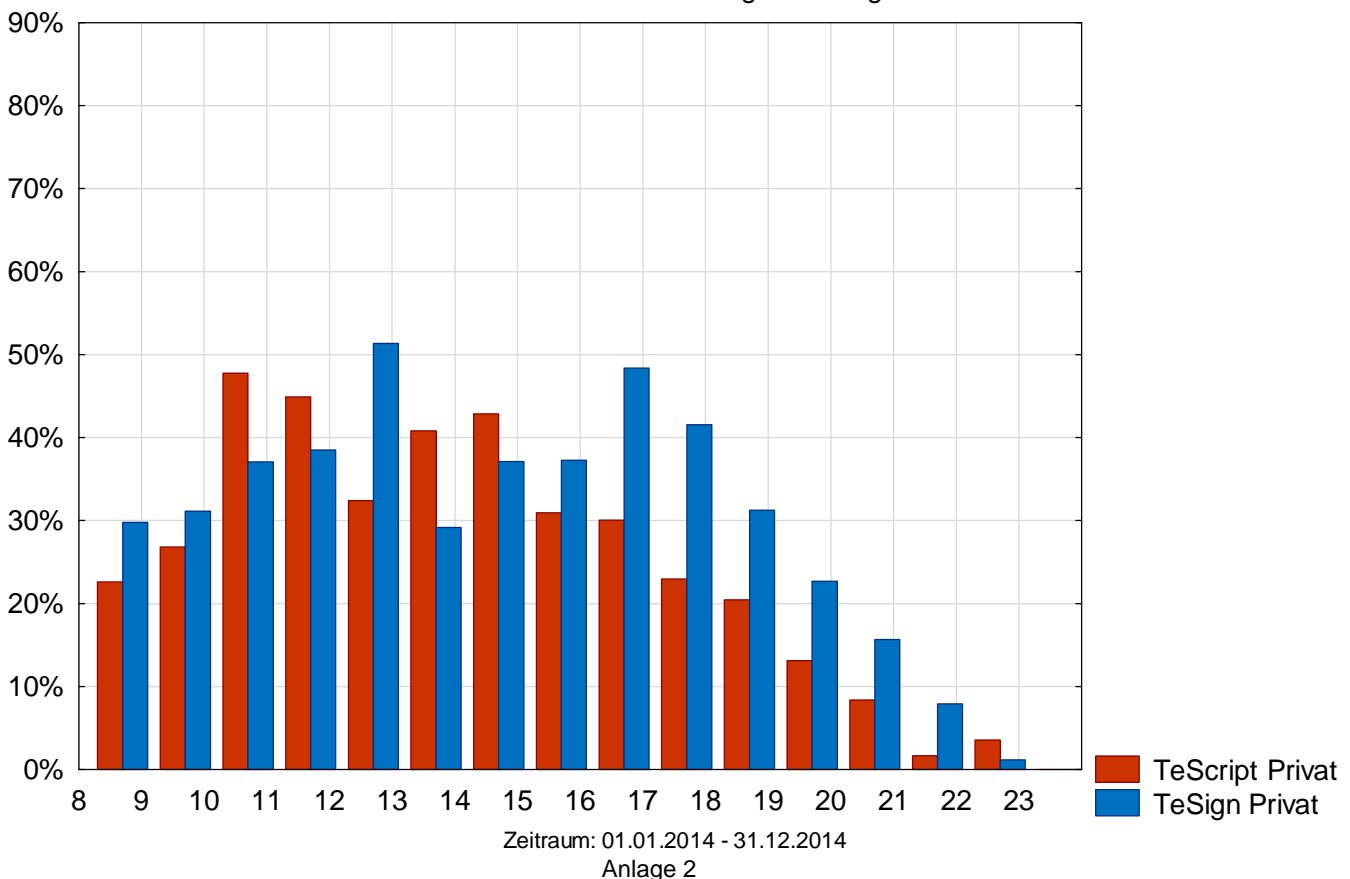
Dolmetscherauslastung: Montag



Tess - Relay-Dienste GmbH



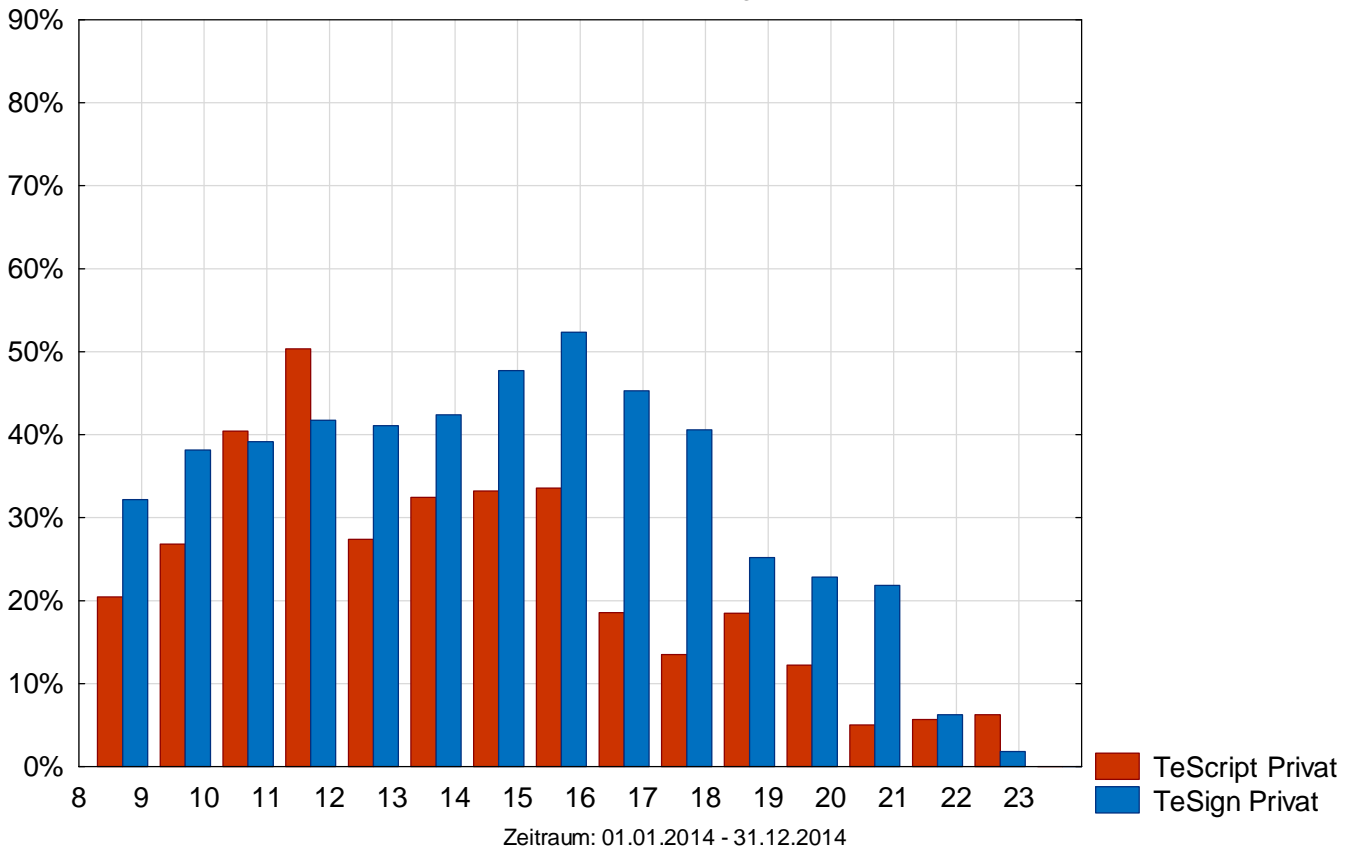
Dolmetscherauslastung: Dienstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



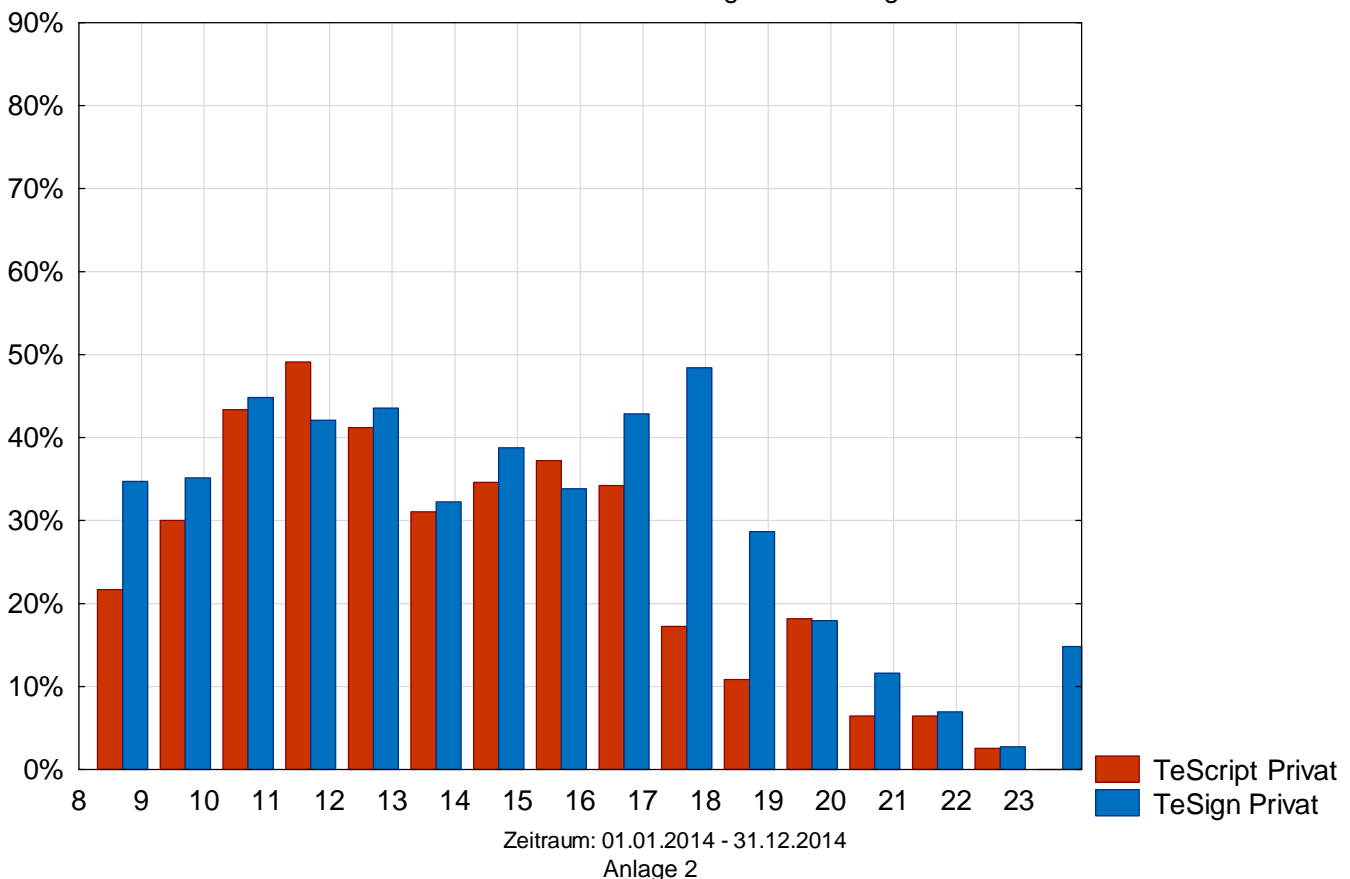
Dolmetscherauslastung: Mittwoch



Tess - Relay-Dienste GmbH



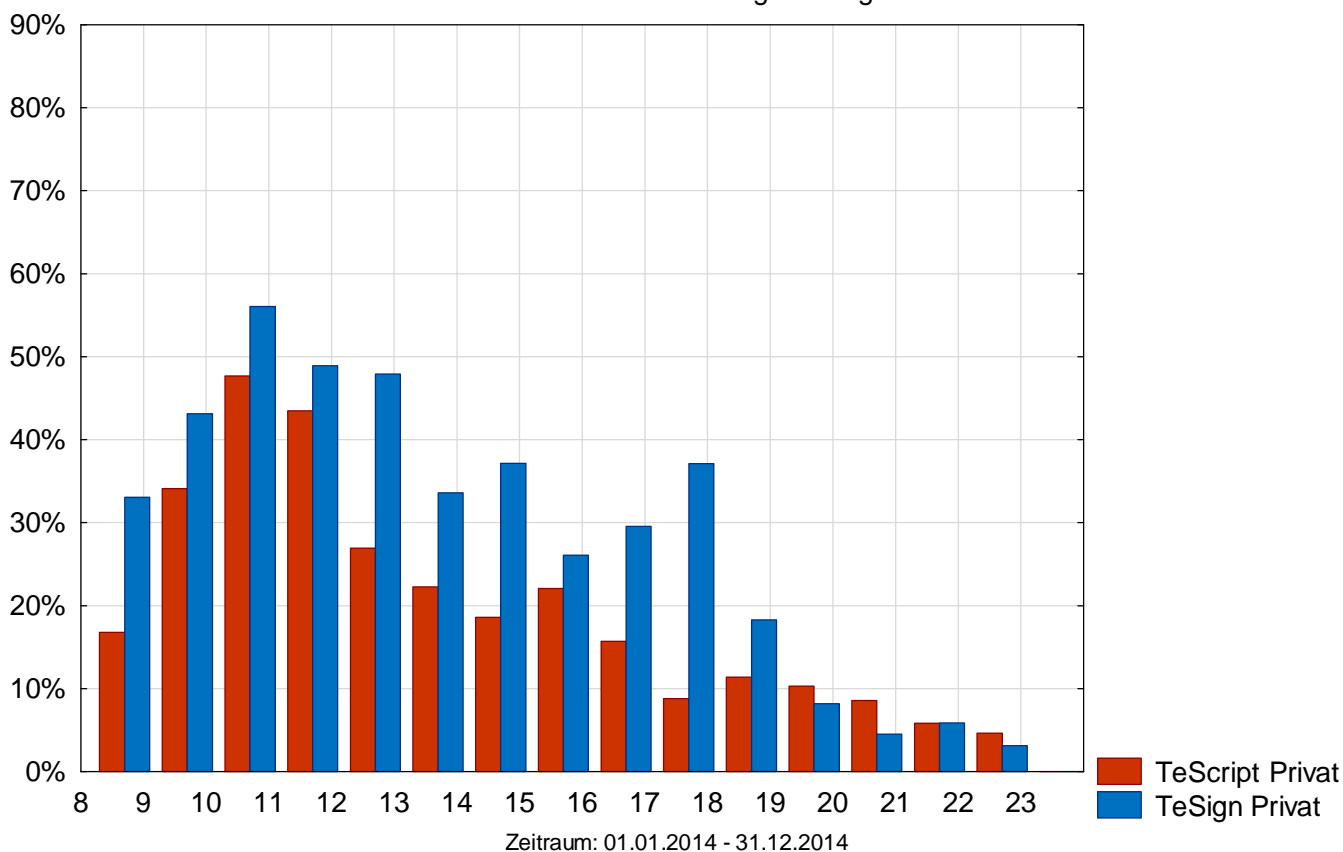
Dolmetscherauslastung: Donnerstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



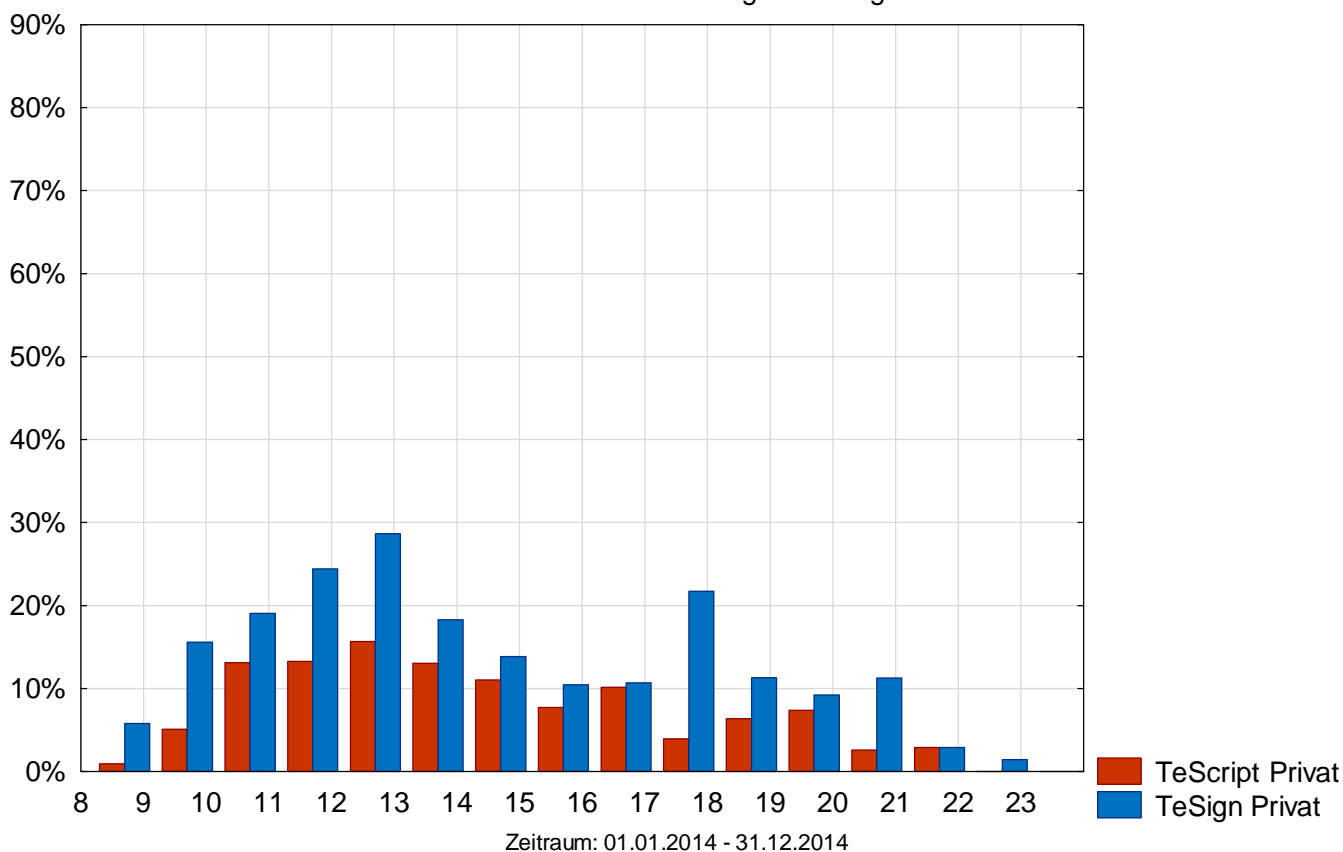
Dolmetscherauslastung: Freitag



Tess - Relay-Dienste GmbH



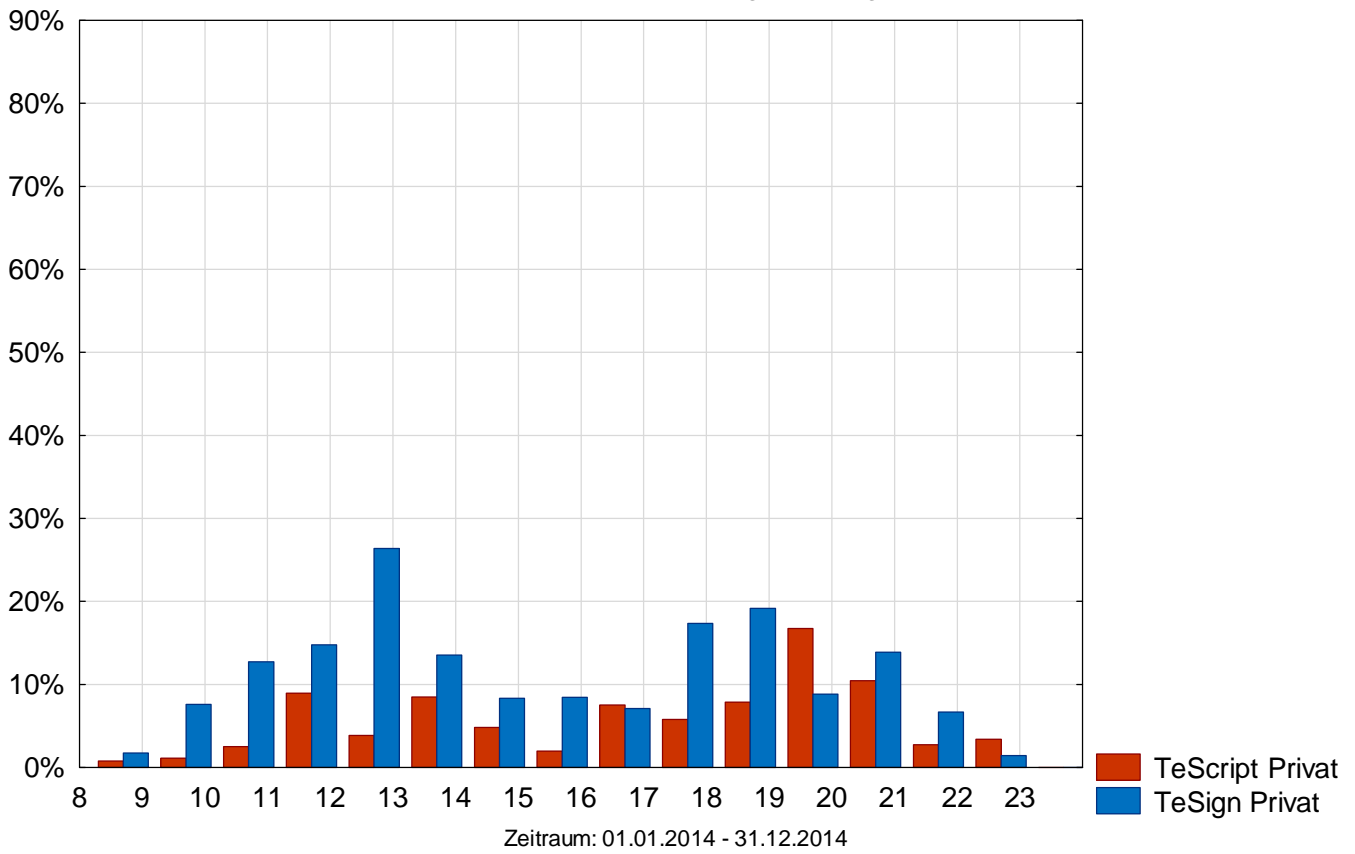
Dolmetscherauslastung: Samstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



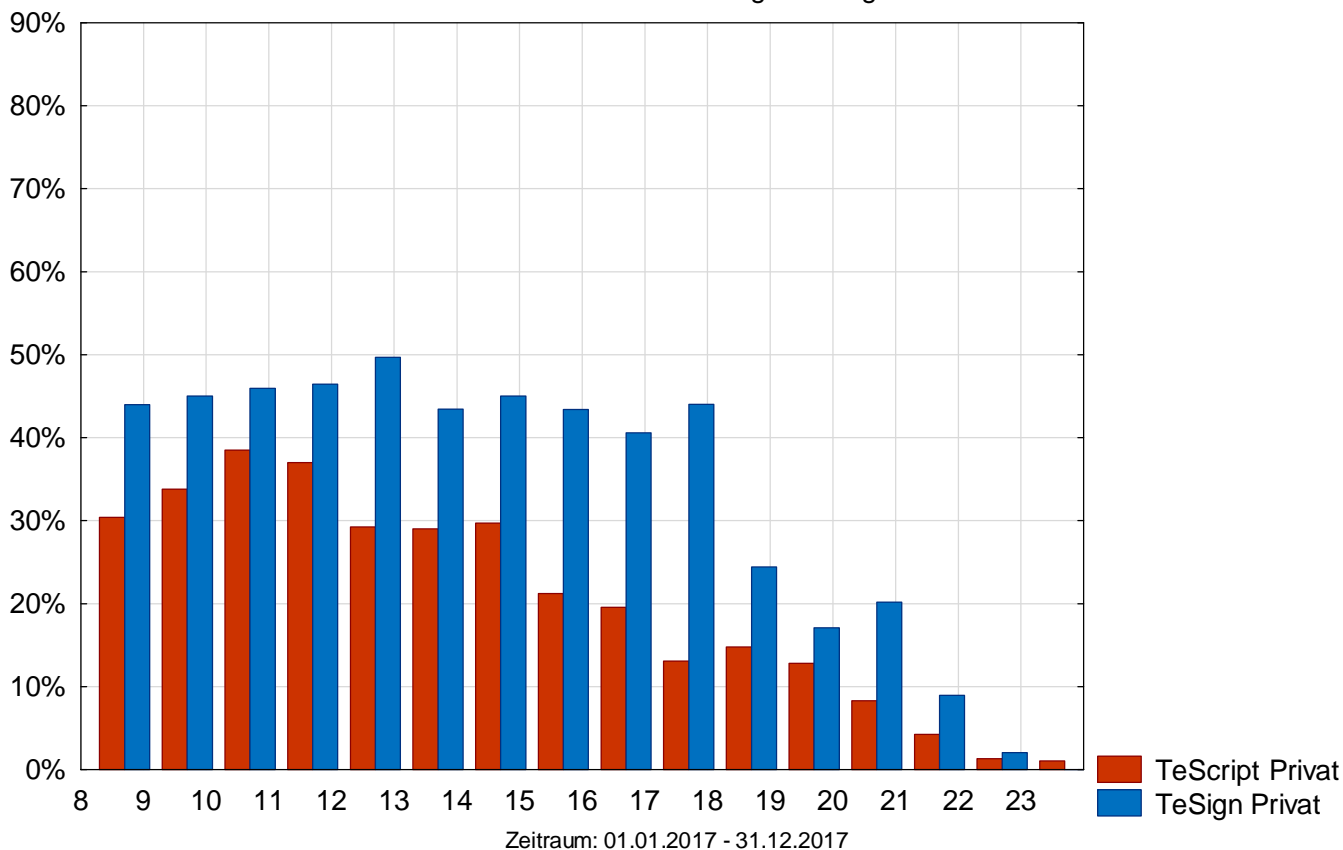
Dolmetscherauslastung: Sonntag



Tess - Relay-Dienste GmbH



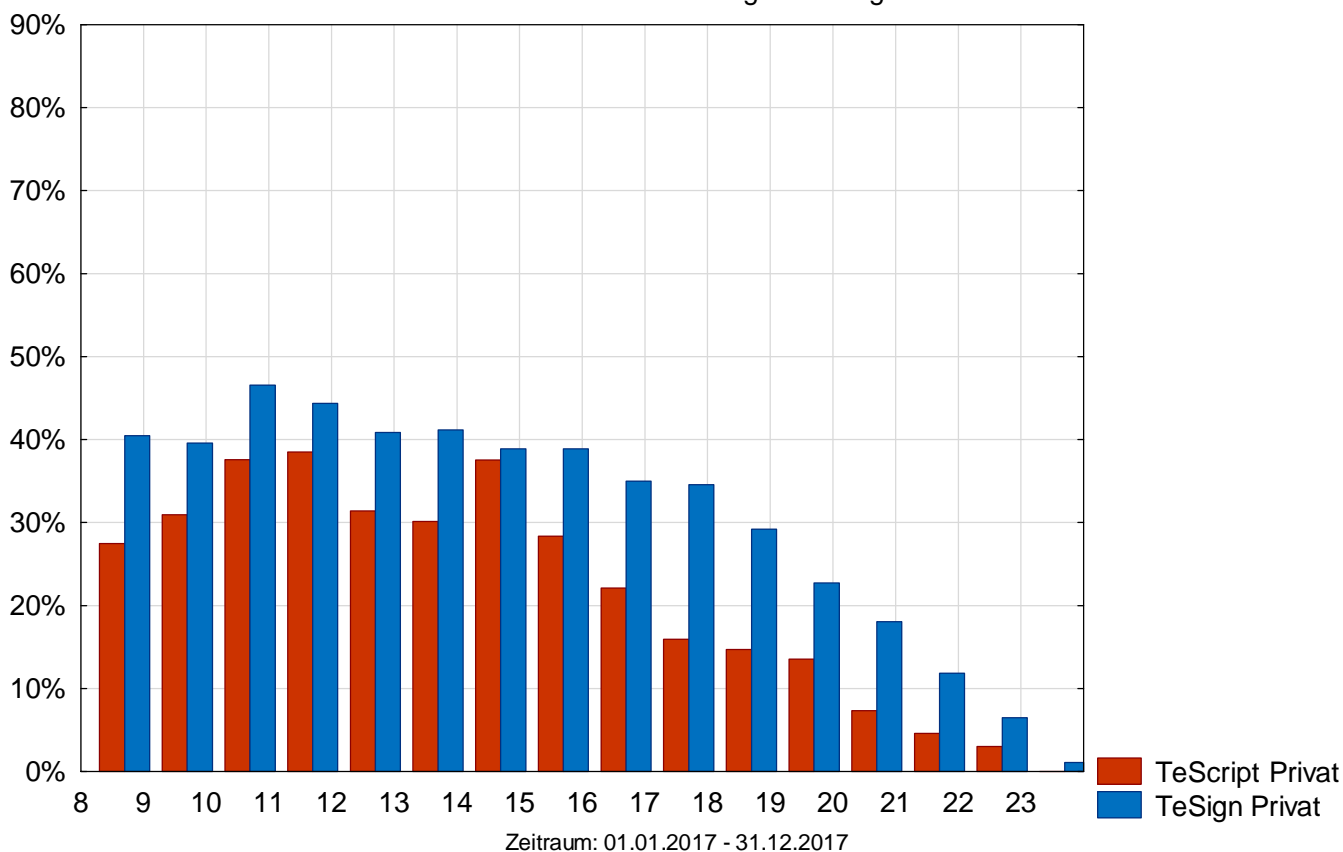
Dolmetscherauslastung: Montag



Tess - Relay-Dienste GmbH



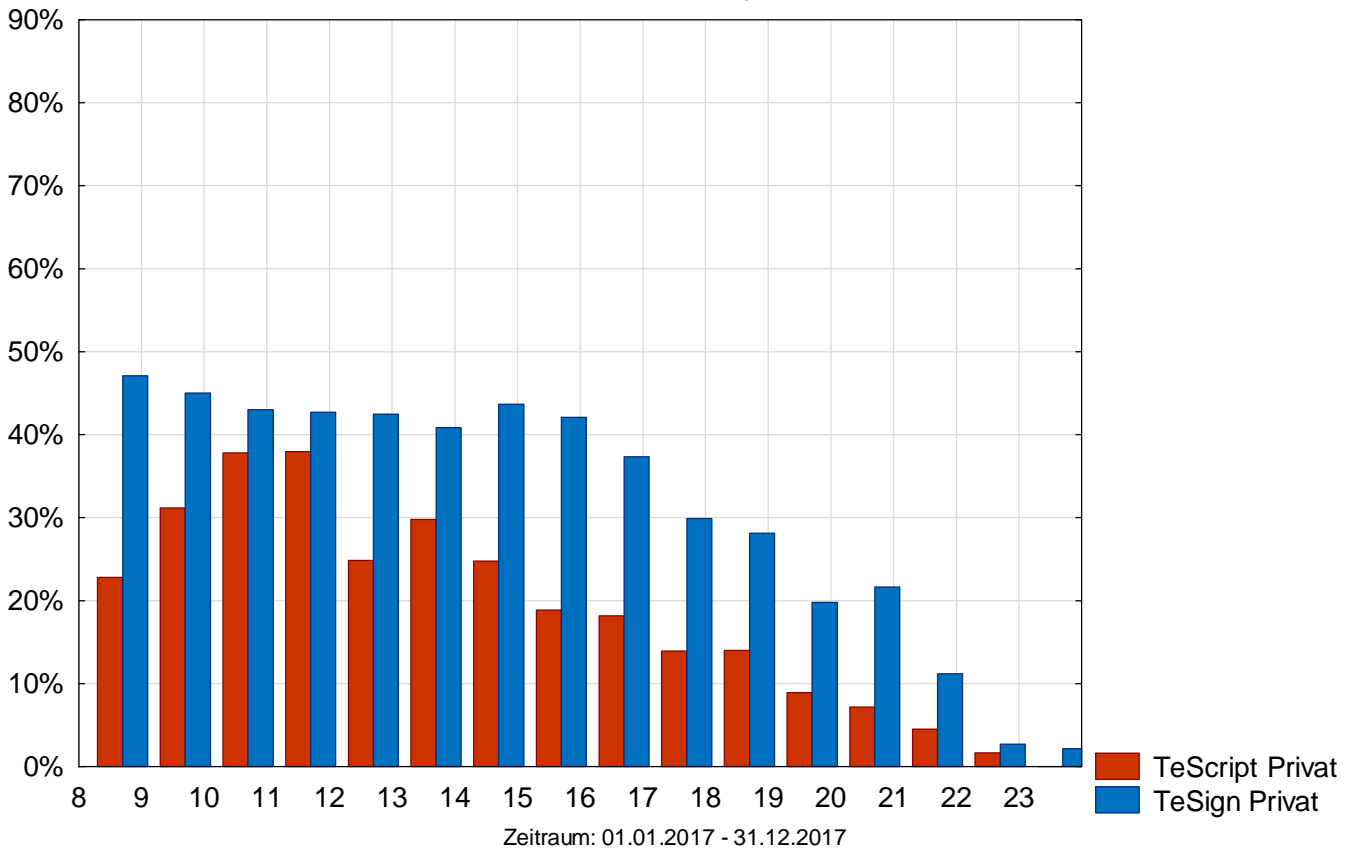
Dolmetscherauslastung: Dienstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



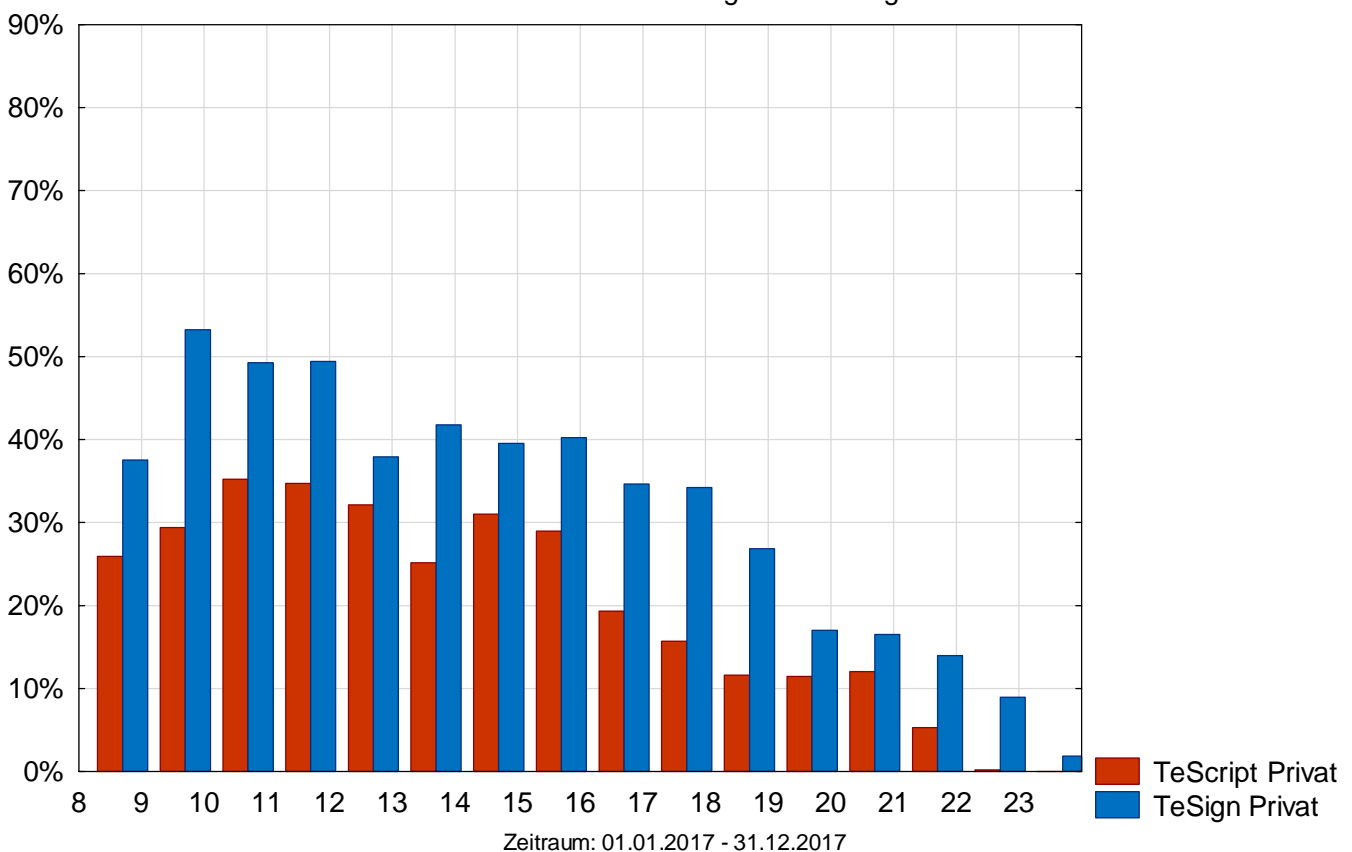
Dolmetscherauslastung: Mittwoch



Tess - Relay-Dienste GmbH



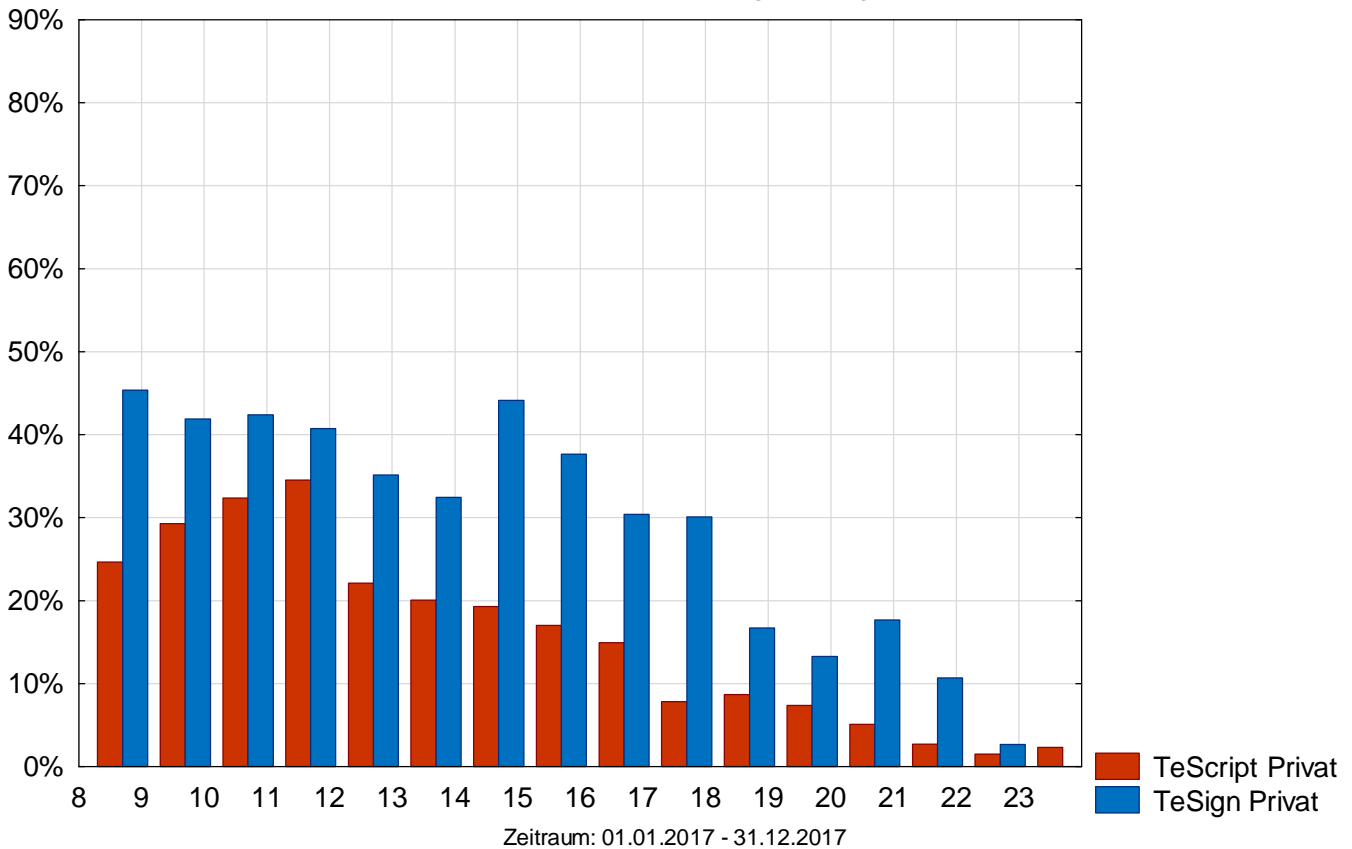
Dolmetscherauslastung: Donnerstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



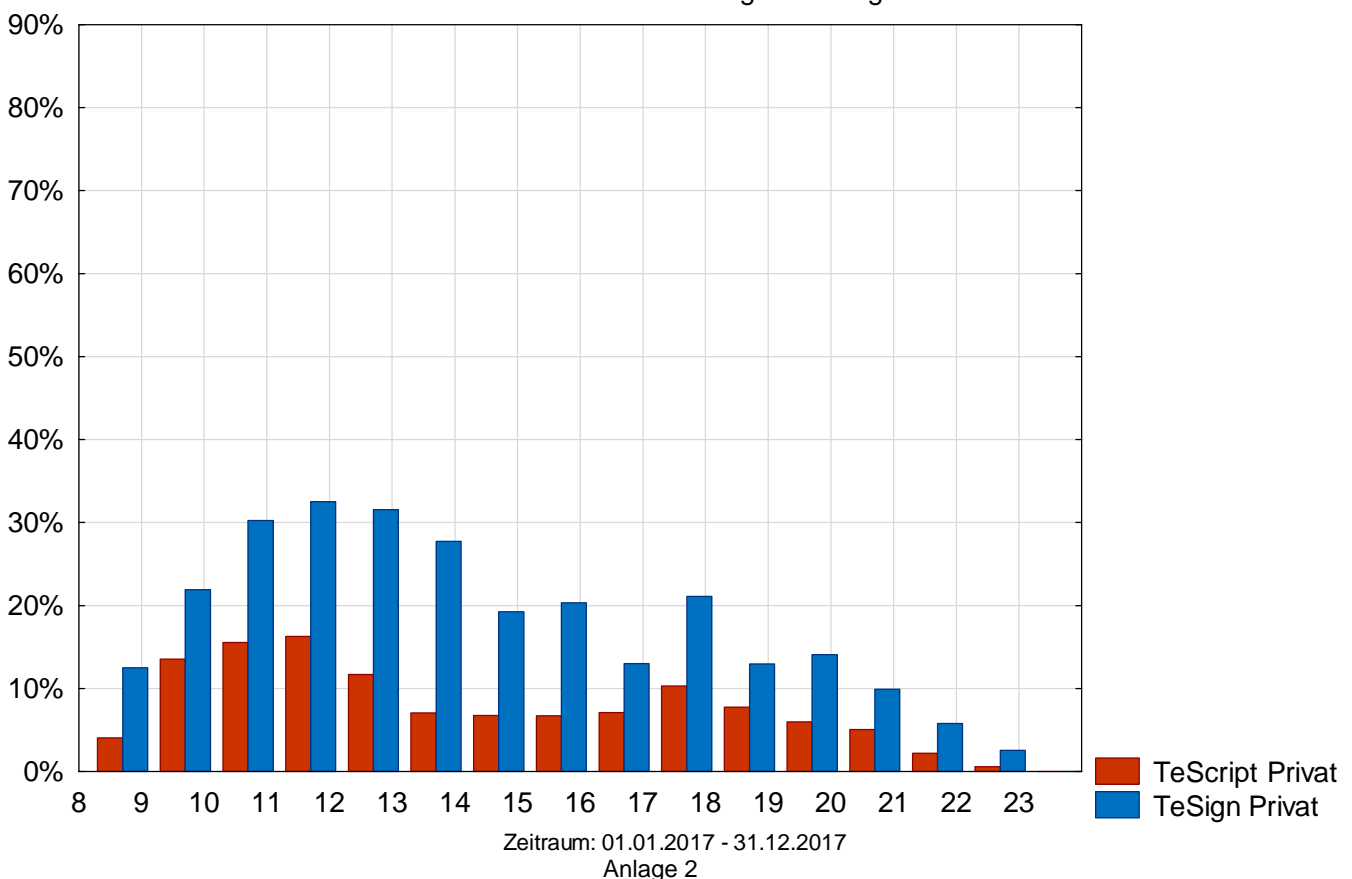
Dolmetscherauslastung: Freitag



Tess - Relay-Dienste GmbH



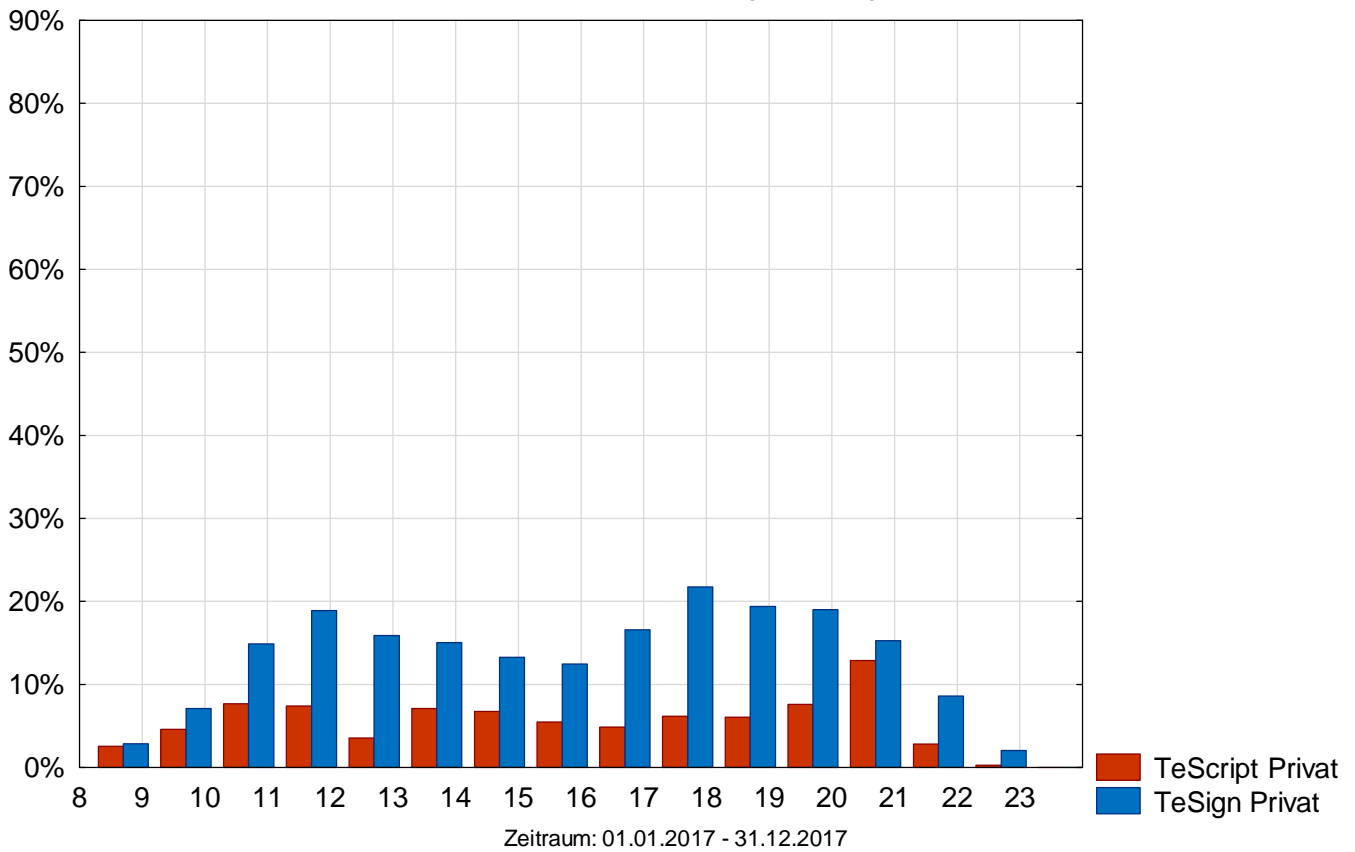
Dolmetscherauslastung: Samstag



Tess - Relay-Dienste GmbH



Dolmetscherauslastung: Sonntag



Tess Relay-Dienste
 Dolmetschdienst TeSign Privat - Vorschlag Besetzung Dienst ab dem 01.01.2019

Montag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
4. Leitung																								
5. Leitung																								
6. Leitung																								
Dienstag																								
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
4. Leitung																								
5. Leitung																								
Mittwoch																								
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
4. Leitung																								
5. Leitung																								
6. Leitung																								
Donnerstag																								
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
4. Leitung																								
5. Leitung																								
6. Leitung																								
Freitag																								
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
4. Leitung																								
5. Leitung																								
6. Leitung																								

Tess Relay-Dienste
 Dolmetschdienst TeSign Privat - Vorschlag Besetzung Dienst ab dem 01.01.2019

Samstag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
Sonntag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								

Tess Relay-Dienste
 Dolmetschdienst TeScript Privat/Beruf - Vorschlag Besetzung Dienst ab 01.01.2019

Montag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
Dienstag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
Mittwoch	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
Donnerstag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
Freitag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
3. Leitung																								
Samstag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								
Sonntag	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-0	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8
1. Leitung																								
2. Leitung																								

Tess - Relay-Dienste
Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten im Dienst TeSign Privat für die Jahre 2019 - 2022

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Kundenzahl	541	590	709	827	1.010	1.244	1.900	2.375	2.969	3.711	4.639
2	Aktive Kunden	246	260	298	345	422	471	760	950	1.188	1.484	1.856
3	Minuten je aktivem Kunden/Jahr							450	450	450	450	450
4	Gesprächsminuten gesamt/Jahr							342.000	427.500	534.600	667.800	835.200
5	Auslastung pro Dolmetscherstunde								50%	50%	50%	50%
6	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Kernzeit"/Stunden							257	274	343	428	535
7	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Nebenzzeit"/Stunden								192	192	192	192
8	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten gesamt/Stunden								466	535	620	727
9	Jährliche Dolmetscherkapazitäten /Stunden								24.232	27.820	32.240	37.804

Erläuterungen:

- 1 Für den Zeitraum von 2012 - 2017 werden die tatsächlichen Kundenzahlen der Dolmetschdienste TeSign Privat und TeScript Privat dargestellt (incl. Notrufkunden). Der Kundenzuwachs betrug in den Jahren 2014 - 2017 durchschnittlich 20 %. Bedingt durch den Beginn des 24/7 Dienstes ab dem 01.07.2018 sowie der aktuellen Kundenentwicklung im Jahr 2018 wird davon ausgegangen, dass der Kundenzuwachs im Jahr 2018 einmalig 50 % betragen wird. Die so ermittelte Kundenzahl in Höhe von 1.900 Kunden ist Basiswert für die Prognose der Kundenentwicklung ab 2019, die mit jährlich 25 % angenommen wird. Die Prognose der Kundenentwicklung bezieht sich auf Nutzer der privaten Dolmetschdienste sowie auf Notrufkunden. Nicht einbezogen in der Prognose sind Kunden der beruflichen Dolmetschdienste TeSign und TeScript.
- 2 Nicht alle angemeldeten Kunden nutzen die Dolmetschdienste regelmäßig. In den Jahren 2014 - 2017 haben tatsächlich durchschnittlich 40 % der Kunden den Dienst TeSign Privat aktiv genutzt. Dieser Wert wird auch für die Prognose der aktiven Kunden ab 2018 zugrunde gelegt. In der Prognose der aktiven Kunden wurden ausschließlich Nutzer des Dolmetschdienstes TeSign Privat berücksichtigt.
- 3 Aktive Kunden haben über den Dolmetschdienst TeSign in den Jahren 2014 - 2017 durchschnittlich 450 Minuten jährlich telefoniert. Dieser Wert wird auch ab 2018 als jährlicher Gesprächsbedarf pro aktivem Kunden angenommen.

Tess - Relay-Dienste

Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten im Dienst TeSign Privat für die Jahre 2019 - 2022

- 4 Aus der Anzahl der prognostizierten aktiven Kunden sowie des jährlichen Gesprächsbedarf pro aktivem Kunden werden die zu erwartenden Gesprächsminuten im Dolmetschdienst TeSign Privat für das jeweilige Jahr ermittelt.
- 5, 6 Die notwendigen **wöchentlichen** Dolmetscherkapazitäten errechnen sich aus den prognostizierten jährlichen Gesprächsminuten (4) sowie der angenommenen durchschnittlichen prozentualen Auslastung des Dolmetschdienstes (5). Ab 2019 wird davon ausgegangen, dass die für die Abdeckung der jährlichen Gesprächsminuten (4) erforderlichen Dolmetscherkapazitäten mit einem Wert von 50 % pro Stunde ausgelastet sind. Bei diesem Wert findet u.a. der Pausenanspruch der Dolmetscher Berücksichtigung: nach einer durchgehend gedolmetschten halben Stunde hat ein Dolmetscher Anspruch auf eine 15-minütige Pause. Das bisherige Telefonverhalten der Kunden hat gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Zeit von 08 - 18 Uhr durchgeführt wird. Die Auslastung des Dolmetschdienstes und demzufolge die Telefonate sind am Wochenende nach wie vor erheblich geringer. Es ist jedoch zu beobachten, dass die Anzahl der Gespräche und damit die Auslastung an den Wochenenden ansteigt. Um das erwartete Telefonaufkommen in den Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, sollen die ermittelten notwendigen Dolmetscherkapazitäten zu sogenannten "Kernzeiten" zur Verfügung gestellt werden. Ab 2019 wird diese Kernzeit auf den Zeitraum Montag - Sonntag von 08 - 20 Uhr festgelegt. Berücksichtigt werden alle in dieser Zeit bereitgestellten Dolmetscherkapazitäten mit einer Ausnahme: Die bedingt durch einen 24/7 Dienst mit einer grundsätzlichen 2-leitigen Besetzung der Dolmetschdienste hinzukommende 2. Leitung an Samstagen und Sonntagen wird **nicht** als Kernzeit berechnet. Die Für das Jahr 2018 ausgewiesenen Dolmetscherkapazitäten entsprechen den aktuell zur Verfügung gestellten Dolmetscherkapazitäten im Dolmetschdienst TeSign.
- 7 Zusätzlich zu den in den Kernzeiten benötigten Dolmetscherstunden müssen in der Zeit von 20 - 08 Uhr weitere Dolmetscherkapazitäten zur Verfügung gestellt werden. Bei der Ermittlung der Kapazitäten wird berücksichtigt, dass mit dem Beginn eines 24/7 Dienstes eine grundsätzliche 2-leitige Besetzung der Dolmetschdienste zu allen Zeiten vorgenommen werden soll.

Ermittlung erforderliche Dolmetscherkapazitäten für "Nebenzeiten" pro Woche:

Tage	Zeitraum	Leitungsanz.	Stunden	Summe	Tage	Summe
Montag - Freitag:	20 - 00 Uhr	2	4	8	5	40
Montag - Freitag:	00 - 08 Uhr	2	8	16	5	80
Samstag - Sonntag:	00 - 24 Uhr	1	24	24	2	48
Samstag - Sonntag:	20 - 00 Uhr	1	4	4	2	8
Samstag - Sonntag:	00 - 08 Uhr	1	8	8	2	16
					Gesamt:	192

- 8 Die Dolmetscherkapazitäten werden wie folgt prognostiziert:

Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2019	274	192	466	24.232
2020	343	192	535	27.820
2021	428	192	620	32.240
2022	535	192	727	37.804

Tess - RelayDienste

Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten im Dienst TeScript Privat und Beruf für die Jahre 2019 - 2022

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Kundenzahl	571	622	743	858	1.049	1.285	1.900	2375	2969	3711	4639
2	Aktive Kunden	198	202	207	227	267	271	380	399	416	445	464
3	Minuten je aktivem Kunden/Jahr							475	480	480	480	480
4	Gesprächsminuten gesamt							180.500	191.520	199.680	213.600	222.720
5	Auslastung pro Dolmetscherstunde								40%	40%	40%	40%
6	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Kernzeit"/Stunden							178	153	160	171	178
7	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten "Nebenzeit"/Stunden								216	216	216	216
8	Wöchentliche Dolmetscherkapazitäten gesamt/Stunden								369	376	387	394
9	Jährliche Dolmetscherkapazitäten/ Stunden								19.188	19.552	20.124	20.488

Erläuterungen:

1 Für den Zeitraum von 2012 - 2017 werden die tatsächlichen Kundenzahlen der Dolmetschdienste TeSign Privat, TeScript Privat (incl. Notrufkunden) und TeScript Beruf dargestellt.

Der Kundenzuwachs betrug in den Jahren 2014 - 2017 durchschnittlich 20 %. Bedingt durch den Beginn des 24/7 Dienstes ab dem 01.07.2018 sowie der aktuellen Kundenentwicklung im Jahr 2018 wird davon ausgegangen, dass der Kundenzuwachs im Jahr 2018 einmalig 50 % betragen wird. Die so ermittelte Kundenzahl in Höhe von 1.900 Kunden ist Basiswert für die Kundenentwicklung ab 2019, die mit jährlich 25 % angenommen wird.

Die Prognose der Kundenentwicklung bezieht sich auf Nutzer der privaten Dolmetschdienste sowie auf Notrufkunden. Nicht einbezogen in die Prognose sind Kunden der beruflichen Dolmetschdienste TeSign und TeScript.

2 Nicht alle angemeldeten Kunden nutzen die Dolmetschdienste regelmäßig. In den Jahren 2014 - 2017 haben tatsächlich durchschnittlich 25 % der Kunden die Dienste TeScript Privat und TeScript Beruf aktiv genutzt.

Kunden, die sich für die private Nutzung der Dolmetschdienste TeSign und TeScript anmelden, können mit einer Anmeldung beide Dienste nutzen. Eine differenzierte Prognose der Kundenentwicklung für die jeweiligen Dolmetschdienste ist daher nicht möglich, jedoch bei den aktiven Kunden. Das Telefonverhalten der aktiven Kunden hat seit Beginn der Dolmetschdienste aufgezeigt, dass die Mehrheit der Kunden den Dolmetschdienst TeSign Privat nutzt. Basis für die Prognose der aktiven Kunden im Dolmetschdienst TeScript Privat und Beruf ist daher die Annahme, dass mit steigender Kundenzahl der prozentuale Anteil der aktiven Kunden an den Gesamtkunden in diesem Dienst abnehmen wird. Für das Jahr 2018 wird ein prozentualer Anteil an aktiven Kunden in Höhe von 20 % der Gesamtkunden angenommen; dieser Wert sinkt im Jahr 2022 auf 10 % ab.

Tess - RelayDienste

Prognose erforderlicher Dolmetscherkapazitäten im Dienst TeScript Privat und Beruf für die Jahre 2019 - 2022

- 3 Aktive Kunden haben über den Dolmetschdienst TeScript Privat und Beruf in den Jahren 2014 - 2017 durchschnittlich 475 Minuten jährlich telefoniert. Ab 2019 wird davon ausgegangen, dass aktive Kunden den Dolmetschdienst TeScript Privat und Beruf durchschnittlich 480 Minuten jährlich nutzen.
- 4 Aus der Anzahl der prognostizierten aktiven Kunden sowie des jährlichen Gesprächsbedarf pro aktivem Kunden werden die zu erwartenden Gesprächsminuten im Dolmetschdienst TeScript Privat und Beruf für das jeweilige Jahr ermittelt.
- 5, 6 Die notwendigen **wöchentlichen** Dolmetscherkapazitäten errechnen sich aus den prognostizierten jährlichen Gesprächsminuten (4) sowie der angenommenen durchschnittlichen prozentualen Auslastung des Dolmetschdienstes (5). Ab 2019 wird davon ausgegangen, dass die für die Abdeckung der jährlichen Gesprächsminuten (4) erforderlichen Dolmetscherkapazitäten mit einem Wert von 40 % pro Stunde ausgelastet sind. Bei diesem Wert findet u.a. der Pausenanspruch der Dolmetscher Berücksichtigung: nach einer durchgehend gedolmetschten halben Stunde hat ein Dolmetscher Anspruch auf eine 15-minütige Pause.
Das bisherige Telefonverhalten der Kunden hat gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Telefonate in der Zeit von 08 - 18 Uhr durchgeführt wird. Die Auslastung des Dolmetschdienstes und demzufolge die Telefonate sind am Wochenende nach wie vor erheblich geringer. Es ist jedoch zu beobachten, dass die Anzahl der Gespräche und damit die Auslastung an den Wochenenden ansteigt.
Um das erwartete Telefonaufkommen in den Hauptnutzungszeiten bewältigen zu können, sollen die ermittelten notwendigen Dolmetscherkapazitäten zu sogenannten "Kernzeiten" zur Verfügung gestellt werden. Ab 2019 wird diese Kernzeit auf den Zeitraum Montag - Sonntag von 08 - 18 Uhr festgelegt. Berücksichtigt werden alle in dieser Zeit bereitgestellten Dolmetscherkapazitäten mit einer Ausnahme: Die bedingt durch einen 24/7 Dienst mit einer grundsätzlichen 2-leitigen Besetzung der Dolmetschdienste hinzukommende 2. Leitung an Samstagen und Sonntagen wird **nicht** als Kernzeit berechnet.
Die für das Jahr 2018 ausgewiesenen Dolmetscherkapazitäten entsprechen den aktuell zur Verfügung gestellten Dolmetscherkapazitäten im Dolmetschdienst TeScript Privat und Beruf.
- 7 Zusätzlich zu den in den Kernzeiten benötigten Dolmetscherstunden müssen in der Zeit von 20 - 08 Uhr weitere Dolmetscherkapazitäten zur Verfügung gestellt werden. Bei der Ermittlung der Kapazitäten wird berücksichtigt, dass mit dem Beginn eines 24/7 Dienstes eine grundsätzliche 2-leitige Besetzung der Dolmetschdienste zu allen Zeiten vorgenommen werden soll.

Ermittlung erforderliche Dolmetscherkapazitäten für "Nebenzeiten" pro Woche:

Tage	Zeitraum	Leitungsanz.	Stunden	Summe	Tage	Summe
Montag - Freitag:	18 - 00 Uhr	2	6	12	5	60
Montag - Freitag:	00 - 08 Uhr	2	8	16	5	80
Samstag - Sonntag:	00 - 24 Uhr	1	24	24	2	48
Samstag - Sonntag:	18 - 00 Uhr	1	6	6	2	12
Samstag - Sonntag:	00 - 08 Uhr	1	8	8	2	16
					Gesamt:	216

- 8 Die Dolmetscherkapazitäten werden wie folgt prognostiziert:

Jahr	Kernzeitstd.	Nebenzeitstd.	ges. Woche	ges. Jahr
2019	153	216	369	19.188
2020	160	216	376	19.552
2021	171	216	387	20.124
2022	178	216	394	20.488