

Bundesverband Initiative gegen digitale Spaltung
-geteilt.de- e. V.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation,
Post und Eisenbahnen
Referat 216
Fehrbelliner Platz 3

10707 Berlin

30.03.2014

Stellungnahme zum Entwurf einer Transparenzverordnung im Telekommunikationsendkundenmarkt

Der Bundesverband Initiative gegen digitale Spaltung -geteilt.de- e. V. begrüßt den von der Bundesnetzagentur im Interesse der Verbraucher eingebrachten Verordnungsentwurf grundsätzlich und beteiligt sich gern an der Diskussion.

Zu ausgewählten Paragraphen wird wie folgt Stellung genommen:

§ 1 Produktinformationsblatt

Die Angaben im Produktinformationsblatt und die Verpflichtung zur leicht verfügbaren Zugänglichkeit der Informationen tragen zur Transparenz und Vergleichbarkeit von Netzzugängen bei. Damit wird es für Verbraucher möglich, dass für sie geeignete Produkt zu finden. Wir verkennen dabei nicht, dass es für Millionen Menschen keine wirkliche Auswahl gibt, weil an ihrem Wohn- oder Arbeitsort nur jeweils ein Produkt angeboten wird. Insofern trägt das Produktinformationsblatt jedoch dazu bei, Mängel der Versorgung aufzudecken und Druck zur Herstellung gleichwertiger Angebote zu erzeugen.

Auf unsere Kritik stoßen die im Absatz 2, Punkt d) und e) enthaltenen Formulierungen "soweit verfügbar".

Die Latenz eines Breitbandanschlusses ist für eine Vielzahl von Diensten von elementarer Bedeutung. Deshalb gehört die Sicherstellung bestimmter Maximalwerte zu den von Verbrauchern gefragten Parametern bei der Auswahl eines Breitbandanschlusses. Die Anbieter müssen diesen Wert deshalb in jedem Fall und nicht nur "soweit verfügbar" auf dem Produktinformationsblatt angeben.

Für viele Verbraucher sind drahtgebundene Breitbandanschlüsse nicht verfügbar. Sie werden auf Mobilfunklösungen verwiesen und müssen diese als Festnetzersatz nutzen. Festnetz und Festnetzersatz aber müssen vergleichbar sein. Deshalb sind Angaben zu Datenübertragungsraten im gleichem Maße im Produktinformationsblatt anzugeben. Die Formulierung "soweit verfügbar" ist geeignet, den Anbietern Gelegenheit zur Entziehung aus der Verpflichtung zur Transparenz zu geben.

Im Punkt f), dritter Spiegelstrich, wird eine aus unserer Sicht bis heute unzulässige Einschränkung der Netzneutralität vorweg genommen. Der Passus sollte deshalb aus dem Verordnungsentwurf gestrichen werden. Im Übrigen lehnen wir Volumenbeschränkungen

grundsätzlich ab. Wir halten solche Vertragsvarianten nur für zulässig, wenn der Anbieter neben volumenbeschränkten auch unbeschränkte Zugänge zu erschwinglichen Preisen¹ vorhält.

Wir begrüßen die im Absatz 3 enthaltene Verpflichtung, Nutzer über Alternativen zu "gebündelten" Routern zu informieren und sie über Zugriffsmöglichkeiten der Anbieter aufzuklären. Damit wird ein auch von uns abgelehnter "Routerzwang" verhindert. Die Verbraucherinteressen werden gestärkt.

§ 2 Hervorgehobene Angaben in Verträgen

Es gehört zu den immer wieder gehörten Verbrauchervorwürfen, dass die AGB der Anbieter nicht leicht zugänglich und teilweise schwer verständlich formuliert sind. Deshalb ist es richtig, die im Produktinformationsblatt zu nennenden Angaben hervorgehoben darzustellen. Dies erst ermöglicht die notwendige Transparenz.

§ 3 Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

§ 4 Information des Verbrauchers oder Endnutzers zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

Nutzer von Netzzugängen müssen in der Lage sein, die von den Anbietern zugesicherten Parameter zu überprüfen. Dabei ist es wichtig, anerkannt anbieterunabhängige Verfahren zu nutzen. Wir begrüßen daher das Angebot der BNetzA zur Messung der Dienstqualität ausdrücklich. Damit wird wesentlich zur Transparenz beigetragen. Zusätzliche anbieterinitiierte Messungen halten wir für überflüssig. Der entsprechende Passus kann entfallen.

Wir regen an, der Messung aktueller Parameter die Möglichkeit hinzuzufügen, Datenerfassungen über längere Zeiträume durchzuführen, um Durchschnittswerte ermitteln zu können.

Die Pflicht, Nutzer beim Vertragsschluss und nach Schaltung des Anschlusses über die Möglichkeit der Messung explizit zu informieren, begrüßen wir.

§ 5 Darstellung und Speicherung von anbiereigenen Messergebnissen

Hier verweisen wir auf die Ausführungen zu § 3 und 4.

§ 6 Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen

Verbraucher mit Tarifen, die eine Beschränkung des Datenvolumens vorsehen, müssen vom Anbieter über den aktuellen Verbrauch informiert werden. Dies erst versetzt sie in die Lage, mit den Einschränkungen zurecht zu kommen. Deshalb begrüßen wir die vorgeschlagene Regelung ausdrücklich. Die Angaben im Kundencenter oder in einer Softwareapplikation müssen datenschutzrechtlichen Ansprüchen genügen und den Zugriff Dritter zuverlässig ausschließen. Dies sollte im Absatz 2 eingefügt werden.

Die im Absatz 3 festgelegte Informationspflicht sollte konkreter formuliert werden. Ein leicht zugänglicher Hinweis reicht u. E. nicht aus. Zusätzlich soll eine Information per eMail oder SMS verpflichtend erfolgen. Nur so ist sicherzustellen, dass der Nutzer ausreichend über ein ablaufendes Datenvolumen in Kenntnis gesetzt ist.

¹ Der Preis gilt u. E. als erschwinglich, wenn er das 2,5-fache des Betrages nicht überschreitet, der der Wichtung von Telekommunikationsleistungen im Warenkorb des Statistischen Bundesamtes bezogen auf den steuerlichen Grundfreibetrag des jeweiligen Vorjahres entspricht.

§ 8 Information zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel

Wir begrüßen die Pflicht, Kunden über die Daten zu seinen Vertragslaufzeiten zu informieren. Für besonders wichtig halten wir die Information zum Ablauf eines Anbieterwechsels.

§ 9 Information über Zugangskennungen

Mit der Information über Zugangskennungen wird dem "Routerzwang" Vorschub geleistet. Es erschließt sich uns allerdings nicht, warum diese Information nur auf Verlangen zur Verfügung gestellt werden soll. Wir schlagen vor, Nutzerkennungen generell unaufgefordert rechtzeitig vor der Schaltung von Netzzugängen zu übergeben. Damit wird dem Verbraucherinteresse, bereits zum Zeitpunkt der Schaltung eigene Endgeräte einzusetzen, entsprochen.

Mit freundlichen Grüßen

Alexander Zeuner

Bernd Rudolph

Bundesverband Initiative gegen digitale Spaltung -geteilt.de- e. V.