

Verordnung

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

Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)

A. Problem und Ziel

Mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) im Mai 2012 hat der Gesetzgeber ein breites Instrumentarium zur Verbesserung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt geschaffen. Hierzu gehören bspw. die erweiterten Vorgaben zu den Inhalten von Endkundenverträgen (§ 43a TKG) oder die Regelungen zu Informationspflichten (§ 45n TKG). Ziel dieser Maßnahmen ist es, dem Endkunden eine sachgerechte Entscheidung in einem Wettbewerbsmarkt zu ermöglichen.

Die Bundesnetzagentur hat seit Inkrafttreten der TKG-Novelle im Endkundenmarkt insbesondere untersucht, welche Informationen Anbieter zu stationären und mobilen Breitbandanschlüssen geben. Dabei stand das Verhältnis der vertraglich vereinbarten Datenübertragungsrate und der tatsächlich gelieferten Datenübertragungsrate im Fokus.

Eine Messstudie zur Dienstqualität breitbandiger Internetzugänge hat ergeben, dass es in dieser Hinsicht über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg eine deutliche Diskrepanz gibt. Gleichzeitig hat die Studie deutlich gemacht, dass Transparenz bei der Leistungserbringung einen großen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat.

Parallel zur Messstudie wurden die Telekommunikationsverträge sowohl im Festnetz- als auch im Mobilfunkbereich im Hinblick auf Regelungen über die zu liefernde Datenübertragungsrate analysiert. Hier hat sich u. a. gezeigt, dass die Anbieter gar keine oder nur wenig belastbare Aussagen zur realisierbaren Datenübertragungsrate machen. Der Endkunde weiß nicht, mit welcher Leistung er konkret rechnen kann. Auch nach Vertragsabschluss und erfolgter Schaltung gibt es keine standardisierten Prozesse, dem Endkunden einen transparenten Überblick über die Leistungsfähigkeit des konkreten Anschlusses zu bieten.

Die Bundesnetzagentur hat Eckpunkte zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren vorgelegt und mit den größten Verbänden der Telekommunikationsbranche Möglichkeiten diskutiert, die Transparenz im Sinne der Eckpunkte selbstregulatorisch zu verbessern. Der von den Verbänden unterbreitete Vorschlag blieb jedoch zu weit hinter den Eckpunkten zurück. Die Bun-

desnetzagentur ist zu dem Ergebnis gekommen, dass ein einheitliches und verbindliches Regelungskonzept notwendig ist, um die gesetzlichen Vorgaben umzusetzen (vgl. die §§ 43a und 45n TKG) und eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information des Verbrauchers in einer klaren, verständlichen und leicht zugänglichen Form sicherzustellen.

B. Lösung

Die Verordnung stellt ein solches einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept dar.

Die Verordnung zielt darauf ab, dem Verbraucher eine verbesserte Transparenz der von ihm in Anspruch genommenen Telekommunikationsleistung zu bieten. Allerdings sollen die in der Telekommunikationsbranche tätigen Anbieter nicht über Gebühr belastet werden, weshalb auf bereits bestehende Instrumente zur Transparenzförderung zurückgegriffen wird und diese Instrumente fortentwickelt werden. Ferner sind die vorgesehenen Ansätze entwicklungsorientiert ausgestaltet, sodass ein ausreichender Anreiz für die technische Weiterentwicklung sowie für die Entwicklung etwaiger unternehmensübergreifender Messverfahren verbleibt.

Darüber hinaus wird die Bundesnetzagentur die weitere Verbesserung der Transparenz von Informationen über stationäre und mobile Breitbandanschlüsse mit der Entwicklung eines eigenen Messinstruments unterstützen, um dem Verbraucher eine unabhängige Kontrollmöglichkeit zu bieten.

Schließlich sind die in der Verordnung enthaltenen Regelungen so ausgestaltet, dass sie die umfangreichen Transparenzvorgaben in Artikel 4 der auf europäischer Ebene verabschiedeten Telekom-Binnenmarkt-Verordnung (Telecoms Single Market-/TSM-Verordnung)¹, die unmittelbare Rechtswirkung in den Mitgliedstaaten erzeugt, sinnvoll ergänzen.

C. Alternativen

Keine.

D. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand

Keine.

E. Erfüllungsaufwand

E.1 Erfüllungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger

Keiner.

¹ Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 310 vom 26.11.2015, S. 1).

E.2 Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft

Die Branchenverbände im Bereich der Telekommunikation² gingen unter Bezugnahme auf den ursprünglichen Entwurf der Verordnung davon aus, dass nach Schätzung einmalige Umsetzungskosten von ca. – nicht näher substantiierten und schlüssig nachgewiesenen – 98,5 Millionen Euro für den Gesamtmarkt anfallen werden. Allerdings haben diejenigen Maßnahmen, die sich aus Sicht der Wirtschaft als besonders kostenintensiv darstellten, inzwischen eine grundlegende Überarbeitung erfahren, sodass die zu erwartenden Kosten deutlich niedriger liegen dürften.

Als besonders kostenintensiv wurden von den Branchenverbänden solche Maßnahmen innerhalb des ursprünglichen Entwurfs der Verordnung eingeschätzt, die insbesondere eine Anpassung der Unternehmens-IT voraussetzten. Als Beispiele für solche Maßnahmen wurden das Abdrucken von zusätzlichen kundenindividuellen Daten sowie die Vorgaben zur Darstellung und Speicherung von Messdaten genannt. Hierzu hat die Bundesnetzagentur mit der Branche für eine neue Fassung des Verordnungsentwurfs Lösungen erarbeitet, die eine adäquate Transparenz erzielen, ohne ausufernde Implementierungsaufwände und Bürokratie zu schaffen.

E.3 Erfüllungsaufwand der Verwaltung

Das damalige Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie erhielt im Zuge der TKG-Novelle 2012 die Befugnis zum Erlass einer Rechtsverordnung über Informationspflichten der Telekommunikationsunternehmen, die auch Angaben zur Mindestqualität der Dienste umfassen kann. Gleichzeitig wurde es ermächtigt, entsprechend den europäischen Vorgaben die Befugnis zum Erlass der Rechtsverordnung an die Bundesnetzagentur zu subdelegieren. Diese Subdelegation ist erfolgt (vgl. TK-EMV-Übertragungsverordnung vom 16.01.2013, BGBl. I S. 79). Für die Verwaltung entsteht kein zusätzlicher Vollzugsaufwand, da sich die Pflicht zur Überwachung der kundenschützenden Normen bereits aus geltendem Recht ergibt.

F. Weitere Kosten

Unmittelbare Auswirkungen auf die Einzelpreise und das allgemeine Preisniveau, insbesondere auf das Verbraucherpreisniveau, sind nicht zu erwarten.

² ANGA, BITKOM, BREKO, BUGLAS, VATM.



An den
Präsidenten
des Deutschen Bundestages
Herrn Prof. Dr. Norbert Lammert, MdB
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Sehr geehrter Herr Präsident,

hiermit übersende ich die von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen zu erlassende

Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt
(TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)

mit Begründung und Vorblatt (Anlage 1).

Ich bitte Sie, die Zustimmung des Deutschen Bundestages gemäß § 45n Absatz 1 in Verbindung mit Absatz 2 Nummer 1 bis 4, Absatz 3 Nummer 1 bis 5, Absatz 5, Absatz 6 Nummer 5 des Telekommunikationsgesetzes herbeizuführen.

Die Stellungnahme des Nationalen Normenkontrollrates gemäß § 6 Absatz 1 NKRG ist als Anlage 2 beigelegt.

Mit freundlichen Grüßen

Sigmar Gabriel

Anlage 1

**Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt
(TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)**

Vom ...

Auf Grund des § 45n Absatz 1 in Verbindung mit Absatz 2 Nummer 1 bis 4, Absatz 3 Nummer 1 bis 5, Absatz 5 und 6 Nummer 5 des Telekommunikationsgesetzes, das zuletzt durch das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) neu gefasst worden ist, sowie in Verbindung mit § 1 Nummer 1 der TK-EMV-Übertragungsverordnung vom 16. Januar 2013 (BGBl. I S. 79) in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) und dem Organisationserlass vom 17. Dezember 2013 (BGBl. I S. 4310) verordnet die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, dem Bundesministerium des Innern, dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Deutschen Bundestag:

§ 1

Produktinformationsblatt

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen für alle Angebote, die gegenüber Verbrauchern vermarktet werden, ein Produktinformationsblatt gemäß Absatz 2 und § 2 Absatz 1 bereitstellen. Anderen Endnutzern ist ein Produktinformationsblatt auf Verlangen bereitzustellen.

(2) Das Produktinformationsblatt enthält ausschließlich folgende Angaben:

1. Name des Produkts und der darin enthaltenen Zugangsdienste,
2. das Datum der Markteinführung des Produkts,
3. die Vertragslaufzeit,
4. die Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages,
5. die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Datenübertragungsrate für Download und Upload; für den Zugang zu Mobilfunknetzen ausschließlich die geschätzte maximale Datenübertragungsrate für Download und Upload,
6. im Fall einer Datenvolumenbeschränkung:
 - a) den Schwellenwert, ab dem die Datenübertragungsrate reduziert oder weiteres Datenvolumen gebucht wird,
 - b) die Datenübertragungsrate, die ab Erreichen einer Datenvolumenbeschränkung angeboten wird,
 - c) welche Dienste oder Anwendungen in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen eingerechnet werden und welche nicht,
7. die für die Nutzung der Zugangsdienste geltenden Preise,
8. der Name und die ladungsfähige Anschrift des Anbieters.

(3) Die Bundesnetzagentur gibt ein standardisiertes Musterinformationsblatt vor, um sicherzustellen, dass die Angaben im Produktinformationsblatt einheitlich dargestellt werden. Das Musterinformationsblatt ist im Amtsblatt bekannt zu geben.

§ 2

Art und Zeitpunkt der Zurverfügungstellung

(1) Produktinformationsblätter für Angebote, die gegenüber Verbrauchern vermarktet werden, sind ab dem Beginn der Vermarktung in leicht zugänglicher Form bereitzustellen.

(2) Der Verbraucher muss vor Vertragsschluss auf die bereitgestellten Informationen hingewiesen werden. Diese Pflicht gilt auch vor einer Vertragsverlängerung, die mit einer Veränderung der im Produktinformationsblatt genannten Konditionen verbunden ist.

(3) Die Produktinformationsblätter von Angeboten, die nicht mehr vermarktet werden, sind auf der Internetseite des Anbieters in einem Archiv zur Verfügung zu stellen.

§ 3

Informationsrechte der Bundesnetzagentur

(1) Der Bundesnetzagentur ist auf Verlangen ein Exemplar des Produktinformationsblattes zur Verfügung zu stellen und nachzuweisen, wie dieses den Verbrauchern oder Endnutzern zugänglich gemacht wird.

(2) Der Bundesnetzagentur sind die Angaben zur Datenübertragungsrates gemäß § 1 Absatz 2 Nummer 5 spätestens zum Zeitpunkt der Markteinführung des Angebots in einer Form zu übermitteln, die sich zur elektronischen Weiterverarbeitung eignet. Für Angebote, die im Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Verordnung bereits vermarktet werden, sind die Angaben nach Satz 1 unverzüglich zu übermitteln. Die Bundesnetzagentur kann weitere Vorgaben zum Format der Übermittlung nach Satz 1 festlegen und auf ihrer Internetseite veröffentlichen.

§ 4

Hervorzuhebende Angaben in Verträgen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen gegenüber Verbrauchern und, auf deren Verlangen, gegenüber anderen Endnutzern Vertragsformulare verwenden, in denen die Angaben nach § 1 Absatz 2 deutlich hervorgehoben sind.

§ 5

Informationen zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen gegenüber Verbrauchern und, auf deren Verlangen, gegenüber anderen Endnutzern in der Rechnung Folgendes angeben:

1. das Datum des Vertragsbeginns,
2. den aktuellen Zeitpunkt des Endes der Mindestvertragslaufzeit,
3. die Kündigungsfrist und den letzten Kalendertag, an dem die Kündigung eingehen muss, um eine Vertragsverlängerung zu verhindern, und
4. einen Hinweis auf die Informationen zum generellen Ablauf des Anbieterwechsels auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

Satz 1 gilt nicht für Vertragsverhältnisse mit einer Mindestvertragslaufzeit von einem Monat oder weniger.

§ 6

Informationspflicht der Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen

Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, Anbietern eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu diesen Telekommunikationsnetzen anbieten, diejenigen Informationen zur Verfügung zu stellen, die diese zur Erfüllung ihrer Pflichten nach dieser Verordnung benötigen und nicht selbst besitzen.

§ 7

Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen es Verbrauchern und, auf deren Verlangen, anderen Endnutzern ermöglichen, sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der in Absatz 2 genannten Produktmerkmale zu informieren, indem

1. eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird,
2. ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Verbraucher oder Endnutzer durchgeführt werden kann, oder
3. ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

(2) Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Verbrauchers oder des Endnutzers erreicht wird, umfasst mindestens

1. die aktuelle Download-Rate,
2. die aktuelle Upload-Rate und
3. die Paketlaufzeit.

§ 8

Information zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen Verbraucher und, auf deren Verlangen, andere Endnutzer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Absatz 1 hinweisen.

(2) Der Hinweis ist gemäß Absatz 4 unverzüglich nach der Schaltung des jeweiligen Anschlusses erneut zu geben.

(3) Sofern die Schaltung des jeweiligen Anschlusses vor Inkrafttreten dieser Verordnung erfolgt ist, sind Verbraucher und, auf deren Verlangen, andere Endnutzer gemäß Absatz 4 unverzüglich auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Absatz 1 hinzuweisen.

(4) Die Hinweise nach den Absätzen 2 und 3 haben durch Fernkommunikationsmittel in Textform, insbesondere durch E-Mail oder SMS, zu erfolgen. Dabei ist ein direkter Link auf den Ort anzugeben, an dem die Angebote zur Messung abgerufen werden können.

§ 9

Darstellung und Speicherung von anbielereigenen Messergebnissen

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen im Fall einer anbielereigenen Messung nach § 7 Absatz 1 Nummer 1 oder 2 die Ergebnisse direkt im Anschluss an die Messung gemäß Anlage 1 darstellen.

(2) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen im Fall einer anbielereigenen Messung nach § 7 Absatz 1 Nummer 1 oder 2 die Ergebnisse so bereithalten, dass sie auf der Internetseite des Anbieters im Online-Kundencenter abgerufen und ausgedruckt werden können. Die Ergebnisse sind mindestens für sechs Monate bereitzuhalten.

§ 10

Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in Verbindung mit einem beschränktem Datenvolumen anbieten, müssen Verbrauchern und, auf deren Verlangen, anderen Endnutzern folgende Informationen gemäß Absatz 2 zur Verfügung stellen:

1. mindestens tagesaktuell den Anteil des bislang verbrauchten Datenvolumens innerhalb des vereinbarten Abrechnungszeitraums und
2. nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums das insgesamt verbrauchte Datenvolumen und das vertraglich vereinbarte Datenvolumen.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 sind auf der Internetseite des Anbieters im Online-Kundencenter oder mittels einer unternehmenseigenen Software-Applikation zur Verfügung zu stellen. Die Informationen nach Absatz 1 Nummer 2 sind zusätzlich im Einzelbindungsnachweis oder auf der Rechnung aufzuführen.

(3) Werden während der Nutzung 80 Prozent des vertraglich vereinbarten Datenvolumens erreicht, so ist der Verbraucher und, auf dessen Verlangen, der andere Endnutzer spätestens nach Beendigung der aktuellen Datenverbindung und Auswertung der Kommunikationsdatensätze darauf hinzuweisen. Dieser Hinweis kann durch den Verbraucher oder Endnutzer kostenlos abbestellt und wieder bestellt werden.

§ 11

Kostenkontrolle bei inländischen mobilen Datentarifen

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Mobilfunknetz in Verbindung mit einem inländischen Datentarif anbieten, der kein beschränktes Datenvolumen mit einer Reduzierung der Datenübertragungsrates oder einem unbeschränkten Datenvolumen enthält, müssen Verbrauchern und, auf deren Verlangen, anderen Endnutzern eine geeignete Einrichtung anbieten, um die Kosten zu kontrollieren. Diese Einrichtung umfasst auch unentgeltliche Warnhinweise bei anormalem oder übermäßigem Verbrauchsverhalten.

(2) Die Pflicht nach Absatz 1 entfällt, wenn Anbieter gegenüber der Bundesnetzagentur anzeigen, dass dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder übermäßig hohen Kosten aufgrund einer regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis ausschließlich verhältnismäßige Kosten in Rechnung gestellt werden.

§ 12

Evaluation und Kontrolle durch die Bundesnetzagentur

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur mindestens einmal im Kalenderjahr über die Erfahrungen bei der praktischen Anwendung der in dieser Verordnung geregelten Instrumente zu berichten. Die Bundesnetzagentur kann weitere Angaben zum Umfang, zu weiteren Inhalten und zum zeitlichen Ablauf der Berichtspflicht festlegen und auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur auf Verlangen Musternutzerprofile für einen Zugang zum Online-Kundencenter auf ihrer Internetseite einzurichten, soweit dieses notwendig ist, um die Transparenz, die Verständlichkeit und die leichte Zugänglichkeit der Informationen für die Verbraucher und Endnutzer zu kontrollieren.

(2) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur auf Verlangen eine genaue Darstellung der Funktionsweise der ihren Verbrauchern und Endnutzern angebotenen Verfahren zur Messung der Datenübertragungsrate zur Verfügung zu stellen.

§ 13

Ordnungswidrigkeiten

Ordnungswidrig im Sinne des § 149 Absatz 1 Nummer 7d des Telekommunikationsgesetzes handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig

1. entgegen § 1 Absatz 1 Satz 1, auch in Verbindung mit Satz 2, ein Produktinformationsblatt nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig bereitstellt,
2. entgegen § 4 eine dort genannte Angabe nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig hervorhebt,
3. entgegen § 5 Satz 1 eine Angabe nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig macht,
4. entgegen § 7 Absatz 1 Satz 1 eine dort genannte Information nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig ermöglicht,
5. entgegen § 8 Absatz 1, 2 oder Absatz 3 einen Hinweis nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig gibt,
6. entgegen § 9 Absatz 1 ein Messergebnis nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig darstellt oder
7. entgegen § 10 Absatz 1 eine Information nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt.

§ 14

Übergangsregelung

Die nach § 5 Satz 1 und nach § 10 Absatz 1 Nummer 2 erforderlichen Informationen können für einen Übergangszeitraum bis zum ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des zwölften auf die Verkündung folgenden Kalendermonats] ausschließlich im Online-Kundencenter auf der Internetseite des Anbieters zur Verfügung gestellt werden.

§ 15

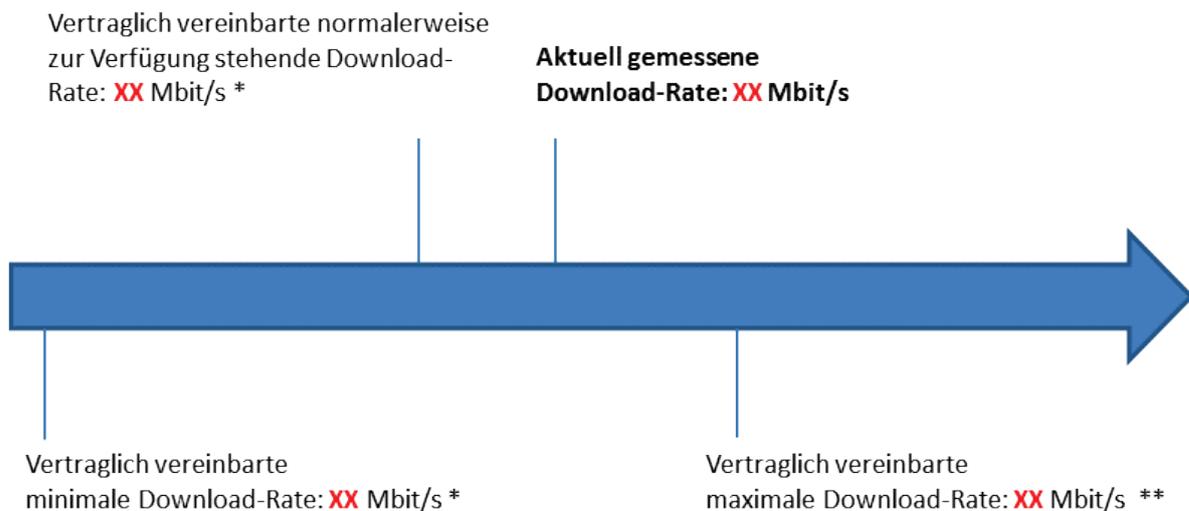
Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am ... [einsetzen: Datum des ersten Tages des sechsten auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonats] in Kraft.

Anlage 1

Überprüfung der Datenübertragungsrate

1. **Name des Anbieters:**
2. **Datum / Uhrzeit:**
3. **Name des Endnutzers:**
4. **Adresse³:**
5. **Ergebnis zur Download-Rate:**



* Angabe im Mobilfunk nicht erforderlich

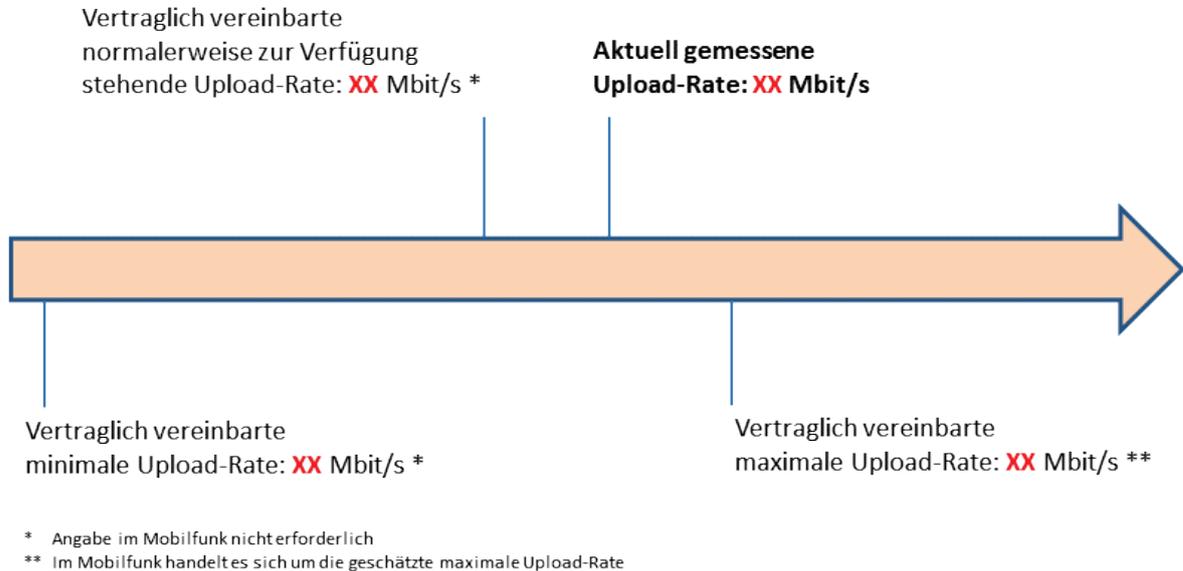
** Im Mobilfunk handelt es sich um die geschätzte maximale Download-Rate

6. **Tatsächlich gemessene Datenübertragungsrate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten (geschätzten) maximalen Datenübertragungsrate für den Download:** %

Die vertraglich vereinbarte normalerweise zur Verfügung stehende Download-Rate wurde [erreicht/nicht erreicht].

³ Lediglich beim Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz an einem festen Standort anzugeben. Im Mobilfunk: Angabe des Aufenthaltsorts nur, sofern Teilnehmer geographischer Standorterfassung vorher ausdrücklich zugestimmt hat.

7. Ergebnis zur Upload-Rate:



8. Tatsächlich gemessene Datenübertragungsrate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten (geschätzten) maximalen Datenübertragungsrate für den Upload: %

Die vertraglich vereinbarte normalerweise zur Verfügung stehende Upload-Rate wurde [erreicht/nicht erreicht].

9. die Paketlaufzeit:

10. Erläuterungen des [NAME DES ANBIETERS], welche Faktoren das Messergebnis beeinflussen können [optional]:

11. Vertraglich vereinbarte Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sowie Sonderkündigungsrechte:

Hinweis:

Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen bietet im Internet unter <http://www.breitbandmessung.de> eine vom jeweiligen Anbieter unabhängige Messsoftware an, mit der die Datenübertragungsrate von Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen überprüft werden kann.

Begründung

A. Allgemeiner Teil

I. Zielsetzung und Notwendigkeit der Regelungen

Mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) im Mai 2012 hat der Gesetzesgeber ein breites Instrumentarium zur Verbesserung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt geschaffen. Hierzu gehören bspw. die erweiterten Vorgaben für die Endkundenvertragsinhalte (§ 43a TKG) oder die Regelungen für generelle Veröffentlichungspflichten (§ 45n TKG). Ziel dieser Maßnahmen ist es, dem Endkunden in einem Wettbewerbsmarkt eine sachgerechte Entscheidung zu ermöglichen.

Die Bundesnetzagentur hat seit Inkrafttreten der TKG-Novelle im Endkundenmarkt insbesondere das Informationsverhalten der Anbieter bezogen auf stationäre und mobile Breitbandanschlüsse untersucht. Dabei stand das Verhältnis der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich gelieferten Datenübertragungsrate im Fokus.

Die von der Bundesnetzagentur 2012 und 2013 durchgeführte Analyse der Endkundenvertragsinhalte und die Studie zur „Dienstqualität breitbandiger Internetzugänge“ haben gezeigt, dass die Informationen für den Endkunden nicht transparent genug waren. Diese Transparenzdefizite betreffen u. a. bei funk- und festnetzbasierenden Breitbandanschlüssen die Angaben zur Datenübertragungsrate im Rahmen des gesamten Bestell- und Schaltungsprozesses und die Information über die tatsächlich zur Verfügung gestellte Datenübertragungsrate.

Im Mai 2013 hat die Bundesnetzagentur mit einem Eckpunktepapier erste Transparenzmaßnahmen und mögliche Verfahren zur Messung der tatsächlichen Datenübertragungsrate skizziert. In diesem Zusammenhang wurde auch zur Diskussion gestellt, ob zur Umsetzung ein selbstregulatorischer Ansatz ausreicht oder ob es regulatorischer Vorgaben bedarf. Neben einer Reihe einzelner Stellungnahmen von Unternehmen haben die Fachverbände in einem gemeinsamen Positionspapier Stellung genommen und Grundzüge der möglichen selbstregulatorischen Transparenzmaßnahmen skizziert. Dem schlossen sich mehrere Anhörungen der Branche zu technischen und administrativen Detailfragen an.

Neben den Vorschlägen der Branche zu einem selbstregulatorischen Ansatz hat die Bundesnetzagentur auch geprüft, inwieweit durch eine Transparenzverordnung auf der Basis von § 45n TKG eine umfassende und für den Verbraucher verbindliche Verbesserung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt erreicht und Marktungleichgewichte beseitigt werden können.

Die Auswertung des Branchenvorschlags und der weiteren Stellungnahmen der Unternehmen hat zu den für den Verbraucher relevanten Transparenzmaßnahmen ergeben, dass diese in den entscheidenden Punkten sehr vage sind bzw. hinter den Ansätzen der Eckpunkte der Bundesnetzagentur zurückbleiben.

Daher ist die Bundesnetzagentur zu dem Ergebnis gelangt, dass nur ein einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept die notwendigen Verbesserungen für die Transparenz der Verträge bewirken kann.

Demzufolge wurde im Februar 2014 der Entwurf einer Transparenzverordnung zur öffentlichen Anhörung gestellt. Im September 2014 wurde der daraufhin überarbeitete Entwurf an die zuständigen Ministerien versandt, um mit diesen das erforderliche Einvernehmen gemäß § 45n Absatz 1 Satz 1 TKG herzustellen. Im Zuge der Ressortabstimmung bestand der Wunsch, die Ermächtigungsgrundlage dergestalt auszubauen, dass die Anbieter rechtssicher verpflichtet werden können, dem individuellen Verbraucher die relevanten Informationen bereitzustellen. Daher wurde im Rahmen der Verabschiedung des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG) die Vorschrift des § 45n TKG in den Absätzen 2, 3 und 5 nochmals angepasst.

II. Wesentlicher Inhalt der Verordnung

Mit der vorliegenden Verordnung sollen die Zielvorgaben des Gesetzgebers umgesetzt und eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information des Verbrauchers oder – auf dessen Verlangen – des Endnutzers über die Merkmale seines Telekommunikationsdienstes sichergestellt werden. Die Information ist in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form bereitzustellen.

Die wesentlichen Inhalte der Verordnung stellen sich wie folgt dar:

1. Produktinformationsblatt

Die Anbieter stellen dem Verbraucher bzw. Endnutzer vor Vertragsschluss ein Produktinformationsblatt zur Verfügung, das die wesentlichen Vertragsbestandteile aufzeigt (Vertragslaufzeiten; minimale, normalerweise zur Verfügung stehende und maximale Datenübertragungsrate; Rahmenbedingungen zu einer etwaigen Reduzierung der Datenübertragungsrate [„Drosselung“]). Diese Bestandteile sind im Endkundenvertrag ebenfalls hervorgehoben darzustellen.

2. Überprüfung der Datenübertragungsrate nach Anschlusschaltung

Nach Anschlusschaltung erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer einen Rechtsanspruch auf Information zur aktuellen Datenübertragungsrate seines Mobilfunk- bzw. Festnetzanschlusses. Die Anbieter können alternativ zu einer anbieterseitigen Messung auf das zukünftige Messtool der Bundesnetzagentur verweisen.

3. Darstellung und Speicherung der Messergebnisse

Die Anbieter werden verpflichtet, dem Verbraucher bzw. Endnutzer „auf einen Blick“ die vertraglich vereinbarte minimale und maximale Datenübertragungsrate und die tatsächlich gemessene Datenübertragungsrate darzustellen. Die Messergebnisse müssen speicherbar sein und im Online-Kundencenter hinterlegt werden können. So kann der Verbraucher ohne größeren Aufwand mehrere Messungen durchführen und seinem Anbieter etwaige Abweichungen zwischen tatsächlicher und vertraglich vereinbarter Datenübertragungsrate mitteilen.

4. Abdruck des aktuellen Zeitpunkts des Endes der Mindestvertragslaufzeit auf der monatlichen Rechnung

Für Verbraucher bzw. Endnutzer ist oftmals das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit nur schwer zu ermitteln. Durch den regelmäßigen Abdruck dieses Datums in der Monatsrechnung wird eine zuverlässige und für den Verbraucher praktikable Informationsmöglichkeit hierfür geschaffen.

5. Informationspflicht bei beschränktem Datenvolumen

Der Verbraucher bzw. Endnutzer soll eine transparente Informationsmöglichkeit im Hinblick auf sein bislang verbrauchtes Datenvolumen erhalten. Dies zum einen auf mindestens tagesaktueller Basis und zum anderen nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraumes im Wege einer Gegenüberstellung des vertraglich vereinbarten und des tatsächlich verbrauchten Datenvolumens.

III. Alternativen

Die von der Bundesnetzagentur am 10.05.2013 vorgelegten Transparenz-Eckpunkte waren die Basis für einen konstruktiven Dialog mit den Branchenverbänden im Bereich der Telekommunikation. Die Fachverbände und Einzelunternehmen haben zum Eckpunktepapier der Bundesnetzagentur in einem gemeinsamen Positionspapier Stellung genommen und Grundzüge der möglichen selbstregulatorischen Transparenzmaßnahmen für den Verbraucher skizziert. Dem schlossen sich mehrere Anhörungen der Branche zu technischen und administrativen Detailfragen an. Die Auswertung des Branchenvorschlags und der schriftlichen Stellungnahmen zu den für den Verbraucher relevanten Transparenzverbesserungen hat ergeben, dass diese in entscheidenden Punkten sehr vage sind bzw. offensichtlich hinter den Ansätzen der Eckpunkte der Bundesnetzagentur zurückbleiben.

Ungeachtet der wertvollen Beiträge, die die Branche geleistet hat, verblieben erhebliche Zweifel daran, dass die unterbreiteten Vorschläge eine zeitnahe Umsetzung der entworfenen Transparenzmaßnahmen erwarten lassen. Dies betrifft neben einigen inhaltlichen Vorbehalten in formaler Hinsicht die Bereitschaft, dass alle – und insbesondere auch kleinere – Anbieter freiwillig die von Ihnen vorgeschlagenen Maßnahmen umsetzen werden. Entsprechende Bedenken sind auch seitens der Anbieter geäußert worden. Vielmehr kann eine einheitliche Umsetzung der Transparenzmaßnahmen nur dann für alle Seiten verlässlich erfolgen, wenn eine allgemeine Verbindlichkeit besteht. Diese setzt jedoch regulatorisches Handeln voraus.

Die Bundesnetzagentur kam infolgedessen bei der grundsätzlichen Frage, ob es eines regulatorischen Ansatzes bedarf oder ein selbstregulatorischer Ansatz zur Transparenzverbesserung für den Verbraucher ausreicht, zu dem definitiven Ergebnis, dass ein einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept notwendig ist. Nur auf diesem Wege lassen sich zuverlässig und zeitnah die Zielvorgaben des Gesetzgebers erreichen, eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information des Verbrauchers durch eine klare, verständliche und leicht zugängliche Form sicherzustellen.

IV. Gesetzgebungskompetenz

Die Gesetzgebungskompetenz ergibt sich aus Artikel 74 Absatz 1 Nummer 11 des Grundgesetzes (GG). Die Verordnung bezieht sich auf verbraucherrechtliche Regelungen und ist damit dem Recht der Wirtschaft zuzuordnen. Eine bundesgesetzliche Regelung hierzu ist zur Wahrung der Rechts- und Wirtschaftseinheit im gesamtstaatlichen Interesse erforderlich (Artikel 72 Absatz 2 GG). Die Regelungen stehen in einem engen sachlichen Zusammenhang mit der ausschließlich dem Bund zugewiesenen Regelungsmaterie der Telekommunikation (Artikel 73 Absatz 1 Nummer 7 GG).

V. Vereinbarkeit mit dem Recht der Europäischen Union und völkerrechtlichen Verträgen

Die Verordnung ist mit dem Recht der Europäischen Union und völkerrechtlichen Verträgen vereinbar.

VI. Gesetzesfolgen

Die Verordnung dient der Steigerung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt. Ziel ist es, dem Endkunden in einem Wettbewerbsmarkt eine sachgerechte Entscheidung zu ermöglichen.

B. Besonderer Teil

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, einschließlich der Resale-Anbieter, können dazu verpflichtet werden, Verbrauchern und, auf deren Verlangen, anderen Endnutzern transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen bereitzustellen: 1. über geltende Preise und Tarife, 2. über den Vertragsbeginn, die noch verbleibende Vertragslaufzeit und die bei Vertragskündigung anfallenden Gebühren, 3. über Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung, 4. über die Dienstqualität einschließlich eines Angebotes zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate (§ 45n Absatz 2 Nummer 1 bis 4 TKG).

Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form dem Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzern bereitzustellen (§ 45n Absatz 5 Satz 1 TKG). Hinsichtlich Ort und Form der Bereitstellung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 Satz 2 TKG). Berechtigte der Normen sind neben Verbrauchern auch andere Endnutzer, insbesondere Kleinunternehmen und kleinere und mittelständische Unternehmen (KMU), soweit diese vergleichbar schutzbedürftig sind. Dementsprechend können Endnutzer, die nicht Verbraucher sind, sich auf die Inhalte der Verordnung berufen, sofern sie einen auf allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhenden Vertrag abschließen. Klarstellend wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass alle Informationen, die sich aus der Verordnung für den jeweiligen Anbieter gegenüber Verbrauchern oder anderen Endnutzern ergeben, diesen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden müssen.

Zu § 1 (Produktinformationsblatt)**Zu Absatz 1 bis Absatz 2**

Mit der in Absatz 1 und 2 vorgesehenen Einführung eines einheitlichen Produktinformationsblattes werden für das Angebot von Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen die wesentlichen Produkt- und Vertragseigenschaften in übersichtlicher und für den Verbraucher bzw. Endnutzer leicht verständlicher Form im Vorfeld des Vertragschlusses zusammengefasst. Damit wird die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Produkte eines Anbieters erhöht. Durch die marktübergreifend einheitliche Vorgabe wird darüber hinaus auch die Vergleichbarkeit der Produkte unterschiedlicher Anbieter erleichtert und demzufolge auch eine wettbewerbsfördernde Wirkung erzielt. Um die Vergleichbarkeit und angestrebte Transparenz zu wahren, ist es ausreichend aber zugleich auch erforderlich, ein Produktinformationsblatt pro Hauptvertrag (also solche Verträge, in denen der Zugang zum Dienst vereinbart wird) zu erstellen. Zur Vermeidung von Informationsüberflutung soll für Nebenverträge (wie beispielsweise Zubuchoptionen) kein Produktinformationsblatt zur Verfügung gestellt werden.

Die Produktbeschreibung umfasst zunächst den Namen des Produkts sowie eine Auflistung der darin enthaltenen Dienste, soweit sie dem Verbraucher oder Endnutzer einen Zugang zum Internet eröffnen. Zur Produktbeschreibung gehören ferner das Datum der Markteinführung und die Vertragslaufzeit. Des Weiteren sind die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, bestimmte Informationen über die geltenden Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung sowie über die Dienstqualität (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 und Nummer 4 TKG) im Produktinformationsblatt aufzuführen.

Zu den Standardbedingungen gehören der Name und die ladungsfähige Anschrift des Anbieters (§ 45n Absatz 3 Nummer 1 TKG) sowie Einzelheiten zu den Preisen der angebotenen Dienste, Dienstmerkmalen und Wartungsdiensten (§ 45n Absatz 3 Nummer 3 TKG).

Gemäß § 45n Absatz 3 Nummer 2 TKG sind auch Informationen über den Umfang der Dienste, einschließlich der Bedingungen für Datenvolumenbeschränkungen bereitzustellen. Die Transparenzverordnung verpflichtet daher die Anbieter, im Produktinformationsblatt die Rahmenbedingungen bei Zugangstarifen, die eine Datenvolumenbeschränkung beinhalten, anzugeben. Konkret stellt die Verpflichtung in Absatz 2 Nummer 6 sicher, dass Verbraucher oder Endnutzer vor dem Vertragsschluss übersichtlich informiert werden und Kenntnis darüber erlangen können, unter welchen Bedingungen eine etwaige Reduzierung der Datenübertragungsrate eintritt. Dieses ist notwendig, da zunehmend stationär genutzte Zugänge zu Mobilfunknetzen als Ersatz für einen Festnetzanschluss vermarktet werden. Verbraucher oder Endnutzer unterliegen dabei oftmals dem Irrtum, dass damit auch mit einem Festnetzanschluss vergleichbare Vertragskonditionen insbesondere im Hinblick auf das im Abrechnungszeitraum zur Verfügung stehende Datenvolumen verbunden sind. Dieses ist bei den als Festnetzersatz vermarkteten Anschlüssen jedoch in der Regel nicht der Fall, da diese weiterhin den bei Mobilfunkanschlüssen üblichen Datenvolumenbegrenzungen unterliegen. Mögliche Transparenzdefizite sollen darüber hinaus auch für jüngste Entwicklungen bei der Vermarktung von Festnetzanschlüssen vermieden werden. Mit der Vorgabe in Absatz 2 Nummer 6 Buchstabe c) wird sichergestellt, dass der Verbraucher oder Endnutzer frühzeitig darüber informiert wird, ob bestimmte Dienste nicht in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen mit eingerechnet werden.

Weiterhin sind die Anbieter von Internetzugangsdiensten im Festnetz verpflichtet, im Produktinformationsblatt die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende sowie die maximale Datenübertragungsrate als wesentliche Qualitätskriterien für den Internetzugangsdienst auszuweisen (§ 45n Absatz 2 Nummer 4 TKG). Der Begriff der „normalerweise zur Verfügung stehenden Datenübertragungsrate“ geht auf Artikel 4 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2015/2120 zurück, wo die Angabe der „normalerweise zur Verfügung stehenden Download- und Upload-Geschwindigkeit“ im Vertrag vorgeschrieben wird. Erwägungsgrund 18 der Verordnung spricht synonym von „in der Regel zur Verfügung stehender Geschwindigkeit“ und versteht hierunter die Geschwindigkeit, die ein Verbraucher oder Endnutzer meistens erwarten kann, wenn er auf den Dienst zugreift. Maßgeblich ist somit nicht, dass die über die Zeit verteilten Datenübertragungsraten den angegebenen Wert „im Schnitt“ erreichen, sondern dass der angegebene Wert über die Zeit verteilt „meistens“ erreicht oder überschritten wird.

Im Mobilfunk ist ausschließlich die geschätzte maximale Datenübertragungsrate anzugeben.

Zu Absatz 3

Die Bundesnetzagentur wird zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Verordnung ein standardisiertes Muster eines Produktinformationsblattes vorgeben, um die einheitliche Darstellung und damit die Vergleichbarkeit der Informationen sicherzustellen. Der Branche wird die Möglichkeit eingeräumt, zu der Erstellung des Produktinformationsblattes Beiträge im Hinblick auf eine möglichst praktikable Umsetzung zu liefern.

Zu § 2 (Art und Zeitpunkt der Zuverfügungstellung)

Der Absatz 1 regelt den Zeitpunkt und die Form der Veröffentlichung des Produktinformationsblattes. So ist mit der Markteinführung eines Produktes das dazugehörige Produktinformationsblatt auf eine leicht zugängliche Art zur Verfügung zu stellen. Für Angebote im Ladengeschäft genügt es, einen Ausdruck, für das Angebot im Internet eine dauerhaft speicherbare und ausdrückbare Fassung des Produktinformationsblattes zum Download (bspw. als Pdf-Datei) bereitzustellen. Leicht zugänglich ist das Produktinformationsblatt, wenn es an prominenter Stelle in dem Bereich verfügbar ist, in dem sich der Verbraucher bzw. Endnutzer über die jeweiligen Angebote des Anbieters vorrangig informiert. Ein Zugriff auf die nachgelagerten Ebenen, in denen bspw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, ist nicht ausreichend. Beim telefonischen Angebot des jeweiligen Produktes sind dem Verbraucher oder Endnutzer eine mündliche Erläuterung der Inhalte und die postalische oder elektronische Übermittlung des Produktinformationsblattes im Nachgang zum Gespräch anzubieten.

Um sicherzustellen, dass der Verbraucher oder Endnutzer in Kenntnis der im Produktinformationsblatt aufgeführten Konditionen den Vertrag abschließt, verlangt Absatz 2 eine erneute Hinweispflicht vor Vertragsschluss sowie zusätzlich vor einer Vertragsverlängerung, sofern diese mit einer inhaltlichen Änderung der Produktinformationen verbunden ist.

Gleichzeitig soll mit Absatz 3 dem Verbraucher oder Endnutzer ermöglicht werden, auch im Nachgang auf das Produktinformationsblatt zurückgreifen zu können, um so nochmals die wesentlichen Vertragsinhalte nachlesen zu können. Mit der Einrichtung eines Archives für die nicht mehr vermarkteten, aber noch genutzten Produkte, erhalten die Verbraucher bzw. Endnutzer die Möglichkeit hierzu. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass nur für im Geltungszeitraum der Verordnung vermarktete Verträge ein Produktinformationsblatt (einschließlich dessen Archivierung) zu erstellen ist.

Zu § 3 (Informationsrechte der Bundesnetzagentur)**Zu Absatz 1**

Sollte die Bundesnetzagentur Beschwerden wegen fehlender oder unzulänglicher Verfügbarkeit der Produktinformationsblätter erhalten, wird ihr mit Absatz 1 die Möglichkeit eingeräumt, diesen nachzugehen. Hierzu kann sie ein Exemplar des Produktinformationsblattes anfordern. Außerdem kann bspw. für den Vertriebsweg Internet ein Nachweis über sogenannte Screenshots darüber verlangt werden, in welcher Art und Weise die Produktinformationsblätter Verbrauchern oder Endnutzern zugänglich gemacht werden bzw. bei Umgestaltung der unternehmenseigenen Internetseite zugänglich gemacht wurden.

Zu Absatz 2

Mit Absatz 2 werden die notwendigen tatsächlichen Voraussetzungen geschaffen, damit auch im Rahmen des Angebots der Bundesnetzagentur, die aktuelle Dienstqualität zu überprüfen (vgl. § 7 Absatz 1 Nummer 3), die Messergebnisse in Verbindung mit den vertraglich vereinbarten Angaben dargestellt werden können. Ergänzend zu dieser Regelung haben sich verschiedene Anbieter im Wege einer freiwilligen Selbstverpflichtung bereit erklärt, die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten i. S. d. § 1 Absatz 2 Nummer 5 bis rückwirkend zum Inkrafttreten des novellierten TKG im Mai 2012 an die Bundesnetzagentur zu liefern. Hiermit würden ca. 70 bis 85 Prozent der laufenden Verträge dieser Unternehmen erfasst.

Zu § 4 (Hervorzuhebende Angaben in Verträgen)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, über die Standardbedingungen für den Zugang zu den bereitgestellten Diensten und über die Dienstqualität bereitzustellen (§ 45n Absatz 2 Nummer 1, 3 und 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form

zu bereitzustellen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 TKG). Mit § 4 wird im Hinblick auf die Vertragsdarstellung sichergestellt, dass wesentliche technische und vertragliche Rahmenbedingungen des angebotenen Produkts so hervorgehoben werden, dass sie vom Teilnehmer beim Vertragsschluss und im Nachgang leicht wahrgenommen werden können. Dieses kann bspw. durch Fettdruck oder eine prominente Positionierung der Angaben in den Vertragsunterlagen geschehen.

Zu § 5 (Informationen zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel)

Mit § 5 wird sichergestellt, dass Verbraucher oder Endnutzer transparente und aktuelle Informationen zum einen über den Vertragsbeginn sowie den Zeitpunkt des Endes der Mindestvertragslaufzeit i.S.d. § 45n Absatz 2 Nummer 2 TKG erhalten. Zum anderen verpflichtet die Transparenzverordnung die Anbieter, Informationen über die Standardbedingungen und dabei insbesondere über die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel nach § 46 TKG und über die Kündigungsbedingungen bereitzustellen (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 und Absatz 3 Nummer 5 TKG). Diese Angaben sind auf der Rechnung vorzusehen, da sich die Verbraucher und Endnutzer auf diese Weise leicht zugänglich Kenntnis über aktuelle Änderungen ihres Vertrages verschaffen können. Dies gilt auch für Verträge, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung geschlossen wurden. Die Verpflichtungen gemäß § 45h TKG bleiben hiervon unberührt.

Diese erweiterten Informationspflichten auf der Rechnung sind aufgrund der unterschiedlichen Praxis der einzelnen Anbieter, den Vertragsbeginn festzulegen, notwendig. So kommen für den Vertragsbeginn neben der Beauftragung im Ladengeschäft bzw. im Internet, die Auftragsbestätigung oder der Zeitpunkt der Schaltung der Leitung in Betracht. Es bedürfte einer vertieften juristischen Kenntnis des Verbrauchers oder Endnutzers, um den Vertragsbeginn zu bestimmen. Ähnliche Unklarheiten können bzgl. des Vertragsendes bspw. durch automatische Vertragsverlängerungen bei einer abgelaufenen vertraglich vereinbarten Laufzeit oder durch zwischenzeitliche Vertragsänderungen entstehen. Durch die Pflicht zur Angabe des Vertragsbeginns und des Endes der Mindestvertragslaufzeit auf der Rechnung wird eine einheitliche und stets aktuelle Information sichergestellt.

Neben der konkreten Laufzeit des Vertrages sind einerseits die Kündigungsfrist sowie der letztmögliche Tag des Kündigungseingangs sowie andererseits die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel nach § 46 TKG entscheidende Informationen, um Verbrauchern und Endnutzern tatsächliche Wechselmöglichkeiten zu eröffnen. Um die Übersichtlichkeit der Rechnung zu bewahren, ist ein Hinweis auf der Internetseite der Bundesnetzagentur ausreichend, auf der generelle Informationen zum Verfahren des Anbieterwechsels für den Verbraucher zur Verfügung gestellt werden.

Die Regelung ist trotz des entstehenden technischen Umstellungsaufwands angemessen, da die aktuellen Vertragsdaten als solche bereits für entsprechende Auskünfte im telefonischen Kundenservice bzw. im Kundencenter im Internet aktuell vorgehalten werden. Die Angemessenheit ergibt sich insbesondere aufgrund der Übergangsregelung in § 14, wonach die Informationen nach § 5 für einen Übergangszeitraum von zwölf auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonate ausschließlich auf der Internetseite des Anbieters (Online-Kundencenter) zur Verfügung gestellt werden können.

Eine dauerhafte, über die Übergangsfrist von zwölf Monaten hinausgehende Angabe der aktuellen Vertragsdaten im Online-Kundencenter des Anbieters ist nicht ausreichend, da der Verbraucher oder Endnutzer gerade bei späteren Streitigkeiten über das Vertragsende und über die Wirksamkeit der Kündigung nach dem Vertragsende auf das Online-Kundencenter in der Regel keinen Zugriff mehr hat. Der Abdruck in der Rechnung gewährleistet die notwendige Aktualität und Zuverlässigkeit.

Zu § 6 (Informationspflicht der Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen)

Gemäß § 45n Absatz 2 TKG können neben den Anbietern eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes auch die Anbieter des Telekommunikationsnetzes Adressaten von Informationsverpflichtungen sein. Die Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, werden mit dieser Rechtsverordnung verpflichtet, dem Verbraucher oder Endnutzer Informationen zur Verfügung zu stellen. Es kann der Fall eintreten, dass hierfür nicht alle Informationen beim Telekommunikationsdiensteanbieter vorliegen, sondern dass nur der Anbieter des Telekommunikationsnetzes auf diese Informationen zugreifen kann. Demzufolge wird der Anbieter des Telekommunikationsnetzes gemäß § 6 zur Kooperation verpflichtet, damit der Informationsanspruch des Verbrauchers oder Endnutzers gewährleistet werden kann.

Zu § 7 (Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die Dienstqualität, einschließlich eines Angebotes zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate, bereitzustellen (§ 45n Absatz 2 Nummer 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form bereitzustellen. Hinsichtlich Ort und Form der Bereitstellung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 Satz 2 TKG).

Zu Absatz 1

Mit § 7 Absatz 1 erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer einen konkreten Anspruch gegenüber seinem Anbieter, nach der Schaltung des jeweiligen Festnetz- bzw. Mobilfunkanschlusses Informationen über die aktuell zur Verfügung gestellte Dienstqualität zu erhalten. Die relevanten Informationen sind – wie auch bei sämtlichen weiteren Verpflichtungen dieser Verordnung – dem Verbraucher bzw. anderen Endnutzern auf deren Verlangen kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dieser Informationsanspruch kann entsprechend § 7 Absatz 1 Nummer 1 und Nummer 2 dadurch erfüllt werden, dass der Anbieter auf eigene Informationsangebote hinweist, was durch vom ihm initiierte oder vom Endkunden initiierte Messungen realisiert werden kann. Alternativ kann gemäß § 7 Absatz 1 Nummer 3 auf das von der Bundesnetzagentur zur Verfügung gestellte Angebot zur Messung der Dienstqualität des Internetzugangsdienstes hingewiesen werden.

Mit dem Informationsanspruch (Absatz 1) und der Pflicht zum Hinweis auf entweder das anbieter eigene Messangebot oder auf das Messangebot der Bundesnetzagentur (§ 8 Absatz 1) berücksichtigt die Bundesnetzagentur sowohl die Interessen der Verbraucher als auch diejenigen der Anbieter. Im Sinne des Verbrauchers wird sichergestellt, dass er von seinem Anbieter eine Information über die ihm zur Verfügung gestellte Dienstqualität verlangen kann. Mit der ausschließlichen Ausgestaltung als Hinweispflicht erhalten alle Anbieter technologieneutral und unabhängig von ihrer Größe den nötigen Spielraum, dem Informationsanspruch des Verbrauchers bzw. Endnutzers zu genügen. Die Unternehmen sind durch das von der Bundesnetzagentur geschaffene Angebot zur Überprüfung der Dienstqualität nicht gezwungen, eigene Messsysteme aufzubauen. Gleichzeitig wird mit Absatz 1 Nummer 1 und Nummer 2 eine Möglichkeit ergänzt, die Leistungsfähigkeit des jeweiligen zur Verfügung gestellten Zugangs zu überprüfen, wie dies bereits von der überwiegenden Zahl der Telekommunikationsanbieter den eigenen Endkunden angeboten wird. Diese sogenannten Speedtests basieren auf Programmen, die auf der unternehmenseigenen Internetseite zur Verfügung gestellt und vom Verbraucher mit Hilfe eines Internetbrowsers bzw. einer App aufgerufen und ausgeführt werden können. Auch damit wird für den Verbraucher ein einfacher Zugang zu technischen Hilfsmitteln gewährleistet, sodass er sich über die aktuelle Dienstqualität informieren kann.

Zu Absatz 2

Mit Absatz 2 wird das Minimum an Parametern und Messgrößen festgelegt, dass der Verbraucher oder Endnutzer für eine Qualitätsprüfung seines Anschlusses benötigt. Beim Internetzugang stellt die Datenübertragungsrate eines der wesentlichen Merkmale dar. Dabei ist die Download-Rate für die Nutzung herkömmlicher Internetdienste von entscheidender Bedeutung. Dies gilt auch zunehmend für die Upload-Rate bzw. für die Paketlaufzeiten (durchschnittliche Einweglaufzeit in ms gemäß ITU-T Rec. Y.1540 Kapitel 6.2) im Hinblick auf Echtzeitanwendungen, bspw. für die Nutzung von sogenannten Cloud-Diensten. So erhält der Verbraucher oder Endnutzer mindestens für diese Qualitätsmerkmale eigenständig klare, verständliche, leicht zugängliche und insbesondere aktuelle Informationen zu der Leistungsfähigkeit seines Internetanschlusses.

Zu § 8 (Information zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate)

Nach jetzigem Stand der Technik erscheint eine vom Anbieter nach der Schaltung des Anschlusses durchgeführte regelmäßige und flächendeckende Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Anschlusses nur mit erhöhtem Aufwand möglich (§ 7 Absatz 1 Nummer 1). Demzufolge ist es angemessen, eine vom Verbraucher oder Endnutzer initiierte Qualitätsmessung seines Anschlusses vorzugeben (§ 7 Absatz 1 Nummer 2), um für den Verbraucher oder Endnutzer die Transparenz zu verbessern. Zwingende Voraussetzung hierfür ist, dass der Verbraucher Kenntnis davon hat, dass er eigenständig die Datenübertragungsrate überprüfen kann. Hierzu wird mit § 8 der entsprechende Rahmen geschaffen. Es werden damit weitere Anforderungen an den Ort und die Form der Information festgelegt (§ 45n Absatz 5 Satz 2 TKG), um die Information leicht zugänglich bereitzustellen.

Zu Absatz 1

Damit der Verbraucher oder Endnutzer rechtzeitig Kenntnis über die Möglichkeit der Qualitätsmessung erhält, ist er spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses erstmals über entsprechende Überprüfungsmechanismen zu informieren.

Zu Absatz 2

Da üblicherweise zwischen Vertragsschluss und Realisierung der Schaltung ein zeitlicher Abstand liegt, ist es angemessen, dass die Information an den Endnutzer über die Überprüfungsmechanismen entsprechend wiederholt und konkretisiert wird. Diese Information hat gemäß Absatz 2 unverzüglich nach der Schaltung zu erfolgen, da somit – zumindest für den Fall von Fernabsatzverträgen – der Verbraucher oder Endnutzer in die Lage versetzt wird, die Leistung zu überprüfen und ggf. sein Widerrufsrecht nach § 355 des Bürgerlichen Gesetzbuches rechtzeitig auszuüben.

Zu Absatz 3

Auch der Verbraucher oder Endnutzer, dessen Schaltung des jeweiligen Anschlusses im Zeitpunkt des Inkrafttretens der Verordnung bereits stattgefunden hat, soll Kenntnis über die Möglichkeit der Qualitätsmessung erhalten. Daher ist er unverzüglich auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Absatz 1 hinzuweisen.

Zu Absatz 4

Die in Absatz 4 geregelte Form der Information gegenüber dem Verbraucher oder Endnutzer stellt sicher, dass die Überprüfungssoftware lediglich durch einen Aufruf des übermittelten Links erreicht werden kann und damit leicht zugänglich ist. Da die Prüfungsergebnisse in Verbindung mit den Vertragsdaten des Verbrauchers oder Endnutzers dargestellt werden (vgl. § 9 und Anlage 1), muss sich der Verbraucher oder Endnutzer vor dem Zugang zu diesen Daten identifizieren. Das geschieht, indem er den nach Absatz 4 Satz 2 zur Verfügung gestellten Link aufruft, üblicherweise seinen Benutzernamen und sein Passwort eingibt, um dann Zugang zum kundenindividuellen Bereich des Online-Kundencenters zu erlangen. Direkt im Anschluss an die Identifikation muss der Verbraucher oder Endnutzer in den Bereich gelangen, in dem die Überprüfung der Datenübertragungsrate ermöglicht wird.

Zu § 9 (Darstellung und Speicherung von anbiereigenen Messergebnissen)

Um eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information über die Dienstqualität, insbesondere der Datenübertragungsrate, zu erreichen, wird in § 9 in Verbindung mit Anlage 1 die Darstellung und Speicherung der Messergebnisse einheitlich geregelt (§ 45n Absatz 2 Nummer 4, Absatz 5 TKG).

Kernbestandteil der Regelung ist dabei eine graphische und damit leicht verständliche Darstellung des Verhältnisses der vertraglich vereinbarten minimalen und maximalen Datenübertragungsrate (Download- und Uploadrate) zur tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate (Anlage 1 Punkte 5 und 7). Dieses wird durch die prozentuale Angabe des Verhältnisses der tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate zur vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate unterstützt (Anlage 1 Punkte 6 und 8). Schließlich wird dem Anbieter optional die Möglichkeit eingeräumt, dem Verbraucher oder Endnutzer darzulegen, welche Faktoren das Messergebnis beeinflussen können (Anlage 1 Punkt 10).

Der Verbraucher oder Endnutzer hat die Möglichkeit, die Messung ausreichend oft zu wiederholen, um eine Vergleichbarkeit der Messreihen über einen gewissen Zeitraum hinweg zu erhalten (d. h. mindestens zehn Messungen pro Tag) und um somit auch etwaige Qualitätsschwankungen im Rahmen einer Messreihe zu ermitteln. Um die einzelnen Messungen identifizieren zu können, sind die Angaben von Datum und Uhrzeit notwendig (Anlage 1 Punkt 2).

Die Telekom-Binnenmarkt-Verordnung (TSM-VO)⁵ bestimmt in Artikel 4 Absatz 4, dass bei Neuverträgen ab dem 29. November 2015 jede erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der

⁵ Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, ABl. EU v. 26.11.2015, Nr. L 310, S. 1.

Geschwindigkeit zwischen der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate als nicht vertragskonforme Leistung nach nationalem Recht gelten kann, sofern die rechtserheblichen Tatsachen durch einen von der nationalen Regulierungsbehörde zertifizierten Überwachungsmechanismus festgestellt wurden.

Dementsprechend soll bei einer etwaigen Abweichung mit § 7 Absatz 2 und Anlage 1 Punkt 10 für den Verbraucher oder Endnutzer die Möglichkeit geschaffen werden, auf eine einfache Art und Weise Kontakt mit dem Anbieter aufnehmen zu können. Dazu ist auf der Grundlage von § 45n Absatz 2 Nummer 3, Absatz 3 Nummer 4 und Absatz 5 TKG in Anlage 1 Punkt 11 vorgesehen, dass der Anbieter über die gegebenenfalls vertraglich vereinbarten Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sowie Sonderkündigungsrechte informiert. Mit diesem Kenntnisstand und den vorzuhaltenden Messergebnissen kann sich der Verbraucher oder Endnutzer dann an seinen Anbieter wenden.

Die graphische und leicht verständliche Gegenüberstellung des Verhältnisses der vertraglich vereinbarten minimalen und maximalen Datenübertragungsrate (Download- und Uploadrate) zur tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate muss entsprechend der Punkte 5 und 7 der Anlage 1 umgesetzt werden. Von der in Anlage 1 vorgegebenen Graphik darf nur abgewichen werden, insoweit die graphische Gegenüberstellung als Kernbestandteil der Regelung nach wie vor vorhanden und für den Endnutzer deutlich erkennbar und leicht verständlich ist.

Abweichungen von der in Anlage 1 vorgegebenen Graphik bedürfen der Zustimmung der Bundesnetzagentur.

Zu § 10 (Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung bzw. über den Umfang der angebotenen Dienste einschließlich der Bedingungen für Datenvolumenbeschränkungen bereitzustellen (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 und Absatz 3 Nummer 2 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 Satz 2 TKG). Die folgenden Verpflichtungen gelten auch für Verträge, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung geschlossen wurden:

Zu Absatz 1

Zu Nummer 1

Mit § 10 Absatz 1 Nummer 1 wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränkten Datenvolumen vorgesehen, dass die Verbraucher bzw. Endnutzer eine aktuelle Information zum bislang verbrauchten Datenvolumen erhalten. Die Information muss auf einer mindestens tagesaktuellen Basis beruhen, d. h. auf der Auswertung von Kommunikationsdatensätzen, die nicht älter als 24 Stunden sind.

Zu Nummer 2

Mit § 10 Absatz 1 Nummer 2 wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränkten Datenvolumen vorgesehen, dass nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums das verbrauchte und vertraglich vereinbarte Datenvolumen gegenübergestellt und der Verbraucher bzw. Endnutzer darüber informiert wird. Mit der zunehmenden Verbreitung von Tarifen mit einem beschränkten Datenvolumen wird es für den Verbraucher bzw. Endnutzer bei der Beurteilung, ob er zu seinem Nutzungsverhalten den passenden Tarif gewählt hat, von entscheidender Bedeutung sein, in welchem Umfang das gebuchte Datenvolumen ausgeschöpft wurde. Hierfür soll § 10 Absatz 1 Nummer 2 eine entsprechende Basis schaffen.

Zu Absatz 2

Durch § 10 Absatz 2 wird gemäß § 45n Absatz 5 TKG die entsprechende Form vorgegeben, in der die Informationen nach Absatz 1 zur Verfügung gestellt werden müssen. Dabei wird mit der Darstellung über die unternehmenseigene Internetseite oder eine unternehmenseigene Software-Applikation auf bereits im Markt etablierte Verfahren zurückgegriffen (Absatz 2 Satz 1).

Die Gegenüberstellung des verbrauchten und des vereinbarten Datenvolumens auf dem Einzelverbindungsnachweis oder der Rechnung ist dem Verbraucher bzw. Endnutzer auf dessen Wunsch kostenlos zur Verfügung zu

stellen. Damit erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer auch über einen längeren Zeitraum eine Basis für eine Beurteilung seines Verbrauchsverhaltens (Absatz 2 Satz 2).

Zu Absatz 3

Durch die Regelung in § 10 Absatz 3 kann sich der Verbraucher bzw. Endnutzer künftig darauf einstellen, wenn das vereinbarte beschränkte Datenvolumen möglicherweise in Kürze verbraucht ist, was in der Regel mit einer Reduzierung der Übertragungsrate einhergeht, und er kann sein Nutzungsverhalten daran ausrichten.

Zu § 11 (Kostenkontrolle bei inländischen mobilen Datentarifen)

Gemäß § 45n Absatz 6 Nummer 5 TKG können Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste und Anbieter öffentlicher Telekommunikationsnetze verpflichtet werden, für Verbraucher bzw. Endnutzer eine geeignete Einrichtung anzubieten, um die Kosten für die Nutzung der Telekommunikationsdienste zu kontrollieren; dazu zählen auch unentgeltliche Warnhinweise für die Verbraucher bei anormalem oder übermäßigem Verbrauchsverhalten. Diese Einrichtung hat sich an Artikel 15 Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Europäischen Union zu orientieren, der zuletzt durch die Verordnung (EU) Nr. 2015/2120⁶ des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union geändert wurde.

Zu Absatz 1

In der Praxis haben Verbraucher und Endnutzer mit nationalen Mobilfunktarifen, die kein beschränktes Datenvolumen mit einer Geschwindigkeitsreduzierung oder ein unbeschränktes Datenvolumen (Flatrate) enthalten, bei der Datennutzung wiederholt sehr hohe Rechnungen erhalten. Dieses tritt insbesondere dann auf, wenn Verbraucher neue Smartphones mit dem bisherigen Mobilfunktarif nutzen und dabei bewusst oder unbewusst die Datenfunktion nutzen. Mit § 11 Absatz 1 werden die Anbieter verpflichtet, geeignete technische Vorkehrungen zu schaffen, die den Verbraucher vor dem Entstehen sehr hoher Rechnungsbeträge auf diese Entwicklung hinweisen. Dies gilt auch für Verträge, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung geschlossen wurden.

Zu Absatz 2

Sollte die technische Einrichtung solcher Schutzvorrichtungen für die Mobilfunkanbieter mit einem erhöhten Umsetzungsaufwand verbunden sein, so kann der Mobilfunkanbieter der Bundesnetzagentur anzeigen, dass das Unternehmen ein Verfahren entwickelt hat, aufgrund dessen dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder übermäßig hohen Kosten ausschließlich verhältnismäßige Kosten (nicht mehr als 100,- Euro für eine monatliche Abrechnung) in Rechnung gestellt werden. Die Bundesnetzagentur wird dann überprüfen, ob mit der angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis die Verpflichtung aus § 11 Absatz 1 entfällt. Treten im Nachgang hierzu erneut Verbraucherbeschwerden auf, die auf ein Abweichen vom der nach Absatz 2 angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis hindeuteten, ist die Überprüfung erneut vorzunehmen. Dies gilt auch für Verträge, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung geschlossen wurden.

Zu § 12 (Evaluation und Kontrolle durch die Bundesnetzagentur)

Mit § 12 Absatz 1 wird die Basis dafür geschaffen, dass eine regelmäßige Evaluation der mit dieser Verordnung vorgesehenen Transparenzmaßnahmen vorgenommen wird, um diese ggf. den Marktgegebenheiten anzupassen. Es sind Stellungnahmen durch die Branchenverbände des Telekommunikationssektors unter Nennung der dadurch vertretenen Einzelunternehmen möglich.

Durch § 12 Absatz 2 wird vorgesehen, dass die Anbieter der Bundesnetzagentur auf Verlangen ein Musternutzerprofil zur Verfügung stellen. Mit diesem Testzugang zum Kundenbereich auf der Internetseite eines Anbieters soll es der Behörde ermöglicht werden, etwaigen Verbraucherbeschwerden zur fehlenden Transparenz nachzugehen und ggf. die Gestaltung des Hinweises auf ein anbiertereigenes Messverfahren zu prüfen.

⁶ Siehe ABl. EU v. 26.11.2015, Nr. L 310, S. 1 (15 f.).

Mit dem Auskunftsanspruch nach § 12 Absatz 2 soll der Behörde die Möglichkeit gegeben werden, etwaigen Verbraucherbeschwerden zum anbietereigenen Messverfahren nachzugehen.

Zu § 13 (Ordnungswidrigkeiten)

Die in dieser Verordnung vorgesehenen Verpflichtungen zielen darauf ab, den Telekommunikationsmarkt für den Verbraucher transparenter auszugestalten. Dieses kann jedoch nur erreicht werden, wenn die Regelungen einheitlich angewendet werden und im Falle einer fehlerhaften Umsetzung durch einzelne Anbieter gegen diese wirksam vorgegangen werden kann. Demzufolge ist eine Bußgeldbewehrung, ebenso wie sie bei einem Großteil anderer kundenschützender Regelungen vorgesehen ist (vgl. bspw. § 149 Absatz 1 Nummer 4b, Nummer 7b, Nummer 7c, Nummer 7d bis Nummer 8 TKG), auch hier angemessen.

Zu § 14 (Übergangsregelung)

Für die Informationspflichten nach § 5 und § 10 Absatz 1 Nummer 2 greift, aufgrund der mit diesen Regelungen einhergehenden zwangsläufigen Umstellung von IT-Prozessen (insbesondere Billing-Prozessen), eine Übergangsregelung. Danach können die Anbieter die relevanten Informationen für zwölf auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonate auf der unternehmenseigenen Internetseite (Online-Kundencenter) zur Verfügung stellen.

Zu § 15 (Inkrafttreten)

Mit § 15 wird für die sich aus der Verordnung ergebenden Verpflichtungen eine sechsmonatige Umsetzungsfrist vorgesehen. Aufgrund des Umstandes, dass die vorgesehenen Verpflichtungen in einem großen Umfang auf bereits am Markt – zumindest zum Teil – etablierten Verfahren aufsetzen, ist eine solche Frist angemessen.

Anlage 2**Stellungnahme des Nationalen Normenkontrollrates gem. § 6 Abs. 1 NKR-Gesetz:****Entwurf einer Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (NKR-Nr. 3105)**

Der Nationale Normenkontrollrat hat den Entwurf des oben genannten Regelungsvorhabens geprüft.

I. Zusammenfassung

Bürgerinnen und Bürger	Keine Auswirkungen
Wirtschaft Einmaliger und jährlicher Erfüllungsaufwand	Im Einzelfall geringe Auswirkungen
Verwaltung (Bund) Einmaliger Erfüllungsaufwand	Geringe Auswirkungen
Evaluation	Das Ressort hat eine regelmäßige Evaluation (§ 12) unter Einbezug der entsprechenden Branchenverbände vorgesehen, mit der die mit dieser Rechtsverordnung vorgesehenen Transparenzmaßnahmen überprüft und anhand der Ergebnisse ggf. dann den Marktgegebenheiten angepasst werden.
Der Nationale Normenkontrollrat macht im Rahmen seines gesetzlichen Prüfauftrages keine Einwände gegen die Darstellung der Gesetzesfolgen im vorliegenden Regelungsvorhaben geltend.	

II. Im Einzelnen

Bereits mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes (2012) hat der Gesetzgeber ein breites Instrumentarium zur Verbesserung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt geschaffen. Seither hat die Bundesnetzagentur im Endkundenmarkt untersucht, welche Informationen Anbieter zu stationären und mobilen Breitbandanschlüssen geben. Mittels einer Messstudie konnte festgestellt werden, dass es bezüglich der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich gelieferte Datenübertragungsrate über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg eine deutliche Diskrepanz gibt. Darüber hinaus hat sich bei weiteren Analysen gezeigt, dass die Anbieter in den Bereichen Festnetz- und Mobilfunk keine bis nur wenig belastbaren Aussagen zur realisierbaren Datenübertragungsrate treffen und keine einheitliche Transparenz über die Leistungsfähigkeit des konkreten Anschlusses hergestellt wird.

Um dem entgegenzuwirken, hat die Bundesnetzagentur Eckpunkte zu Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren entwickelt und diese mit den größten Verbänden der Telekommunikationsbranche diskutiert. Ziel war es, die Transparenz zum Wohle

des Verbrauchers und im Sinne der Eckpunkte der Bundesnetzagentur im besten Fall selbstregulatorisch zu verbessern. Es blieben jedoch erhebliche Zweifel, dass die von den Branchenverbänden unterbreiteten Vorschläge zeitnah freiwillig umgesetzt würden. Daher kam die Bundesnetzagentur zu dem Ergebnis, dass es für das Erreichen einer Transparenzverbesserung für Verbraucher eines einheitlichen und verbindlichen Regelungskonzeptes bedarf. Bei der Erarbeitung des Regelungsentwurfs waren die Branchenverbände eng eingebunden.

Mit der vorliegenden Verordnung sollen folgende Bereiche geregelt werden:

Produktinformationsblatt

Anbieter von Internetzugangsdiensten sind verpflichtet für jeden Hauptvertrag, mit dem ein Zugang zum Internet eröffnet wird, ein Produktinformationsblatt zu erstellen. Das Produktinformationsblatt soll die wesentlichen Bestandteile des Vertrages enthalten wie z.B. die Vertragslaufzeit und die Voraussetzung für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages, die Datenübertragungsrate für Up- und Download (minimale, normal und maximal), die maximale Datenübertragungsrate für Up- und Download zu Mobilfunknetzen sowie die etwaige „Daten-drosselung“.

Überprüfung der Datenübertragungsrate, Darstellung und Speicherung der Messergebnisse der Datenübertragungsrate

Nach Abschluss des Vertrages und der Anschlussschaltung hat der Verbraucher ein Recht auf Information zur aktuellen Datenübertragungsrate seines Anschlusses (Mobilfunk und Festnetz). Die Anbieter sind hier nicht verpflichtet, ein anbietereigenes Messsystem zu entwickeln, sondern können auf das von der Bundesnetzagentur eingerichtete Messinstrument zurückgreifen. Darüber hinaus sind die Anbieter verpflichtet, dem Verbraucher die vertraglich vereinbarte minimale und maximale sowie die tatsächliche Datenübertragungsrate in leicht zugänglicher Form darzustellen. Dabei müssen die Messergebnisse speicherbar sein und im Online-Kundencenter hinterlegt werden.

Kostenkontrolle und Vertragslaufzeit

Um den Verbrauchern die Informationsbeschaffung zu ihrer Vertragslaufzeit zu erleichtern, ist künftig das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit in der Monatsrechnung auszuweisen. Alternativ kann dies auch im leichter und kostengünstiger umzustellenden Einzelbindungsnachweis erfolgen. Darüber hinaus soll der Verbraucher sich auch über das aktuell verbrauchte Datenvolumen (nicht älter als 24 Stunden) sowie über das tatsächlich verbrauchte Datenvolumen am Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraumes auf einfache Weise informieren können.

Mit der Verordnung wird ein Übergangszeitraum von zwölf Monaten eingeräumt, innerhalb dessen die Unternehmen alle erforderlichen Informationen entsprechend der Verordnung bereitstellen müssen.

II.1 Erfüllungsaufwand:

Bürgerinnen und Bürger:

Die Verordnung hat keine Auswirkungen auf den Erfüllungsaufwand von Bürgerinnen und Bürger.

Wirtschaft:

Gemäß der Bundesnetzagentur sind rund 3.449 Telekommunikationsunternehmen, die öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste anbieten, gemeldet (Stand 31.5.2016). Betroffen sind jedoch nur die Unternehmen, die eine Endkundenbeziehung unterhalten. Darüber hinaus führt die Bundesnetzagentur derzeit mit 242 Anbietern einen nach einem bestimmten Verfahren festgelegten Dialog zum Anbieterwechsel. Auch diese Anbieter werden unter den Adressatenkreis dieser Verordnung fallen.

Die Bundesnetzagentur, das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und die Branchenverbände haben gemeinsam die verschiedenen Alternativen diskutiert. In diesem Diskurs wurde das Ziel verfolgt, maximale Transparenz für Verbraucher mit so wenig Aufwand wie möglich herzustellen.

Alles in allem dürfte für die betroffenen Unternehmen im Einzelfall geringer Aufwand anfallen. Im Wesentlichen werden die erforderlichen Informationen (z.B. Ende der Vertragslaufzeit, aktueller Verbrauch Datenvolumen) bereits Online im Kundenbereich dargestellt. Auch die Darstellung des Endes der Vertragslaufzeit in der Rechnung bzw. im Einzelverbindungs nachweis dürfte nur einen geringen Umstellungs-/Anpassungsaufwand in der IT-Software auslösen. Die Informationen, die für das Produktinformationsblatt zusammengestellt werden müssen, bestehen bereits im Wesentlichen. Darüber hinaus ist der größte Kostenfaktor, ein anbieter-eigenes Messinstrument bereitzustellen, nun als Alternative ausgestaltet. Die Anbieter können anstelle dessen auf das von der Bundesnetzagentur zur Überprüfung der Datenübertragungsrates bereitgestellte Messinstrument zurückgreifen. Dies dürfte besonders für kleine und mittlere Unternehmen die Bereitstellung dieser Informationen erleichtern, ohne kostenintensive eigene Instrumente entwickeln zu müssen.

Verwaltung:

Für die Bundesnetzagentur entsteht vernachlässigbarer Erfüllungsaufwand für die Er- und Bereitstellung eines standardisierten Musterinformationsblatt zur Sicherstellung, dass alle Angaben im Produktinformationsblatt einheitlich dargestellt werden.

Das Ressort hat gesetzlich eine regelmäßige Evaluation unter Einbeziehung der entsprechenden Branchenverbände vorgesehen, mit der die mit dieser Rechtsverordnung vorgesehenen Transparenzmaßnahmen überprüft und anhand der Ergebnisse ggf. dann den Marktgegebenheiten angepasst werden. Somit kann auch die Entwicklung des Aufwandes für die Unternehmen regelmäßig überprüft werden.

Der Nationale Normenkontrollrat macht im Rahmen seines gesetzlichen Prüfauftrages keine Einwände gegen die Darstellung der Gesetzesfolgen im vorliegenden Regelungsvorhaben geltend.

Dr. Ludewig
Vorsitzender

Schleyer
Berichtersteller