



Wortprotokoll der 90. Sitzung

Ausschuss für Wirtschaft und Energie

Berlin, den 28. September 2016, 11:30 Uhr
10557 Berlin, Konrad-Adenauer-Str. 1
Paul-Löbe-Haus, Europasaal 4.900

Vorsitz: Dr. Peter Ramsauer, MdB

Tagesordnung - Öffentliche Anhörung

Einzigiger Tagesordnungspunkt

Seite 4

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

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

BT-Drucksache 18/8804

Federführend:

Ausschuss für Wirtschaft und Energie

Mitberatend:

Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz

Ausschuss für Verkehr und digitale Infrastruktur

Ausschuss Digitale Agenda

**Mitglieder des Ausschusses¹**

	Ordentliche Mitglieder	Stellvertretende Mitglieder
CDU/CSU	Bareiß, Thomas Durz, Hansjörg Grotelüschen, Astrid Gundelach, Dr. Herlind Hauptmann, Mark Heider, Dr. Matthias Jung, Andreas Knoerig, Axel Koeppen, Jens Lämmel, Andreas G. Lanzinger, Barbara Lenz, Dr. Andreas Liebing, Ingbert Metzler, Jan Nowak, Helmut Pfeiffer, Dr. Joachim Ramsauer, Dr. Peter Riesenhuber, Dr. Heinz Schröder (Wiesbaden), Dr. Kristina Stein, Peter Strothmann, Lena Willsch, Klaus-Peter	Dött, Marie-Luise Fuchs, Dr. Michael Funk, Alexander Gerig, Alois Grundmann, Oliver Holmeier, Karl Huber, Charles M. Jarzombek, Thomas Kanitz, Steffen Körber, Carsten Kruse, Rüdiger Michelbach, Dr. h.c. Hans Middelberg, Dr. Mathias Müller (Braunschweig), Carsten Nüßlein, Dr. Georg Oellers, Wilfried Petzold, Ulrich Scheuer, Andreas Stetten, Freiherr Christian von Vries, Kees de Wegner, Kai Weiler, Dr. h.c. Albert
SPD	Barthel, Klaus Freese, Ulrich Hampel, Ulrich Held, Marcus Ilgen, Matthias Katzmarek, Gabriele Poschmann, Sabine Post, Florian Saathoff, Johann Schabedoth, Dr. Hans-Joachim Scheer, Dr. Nina Westphal, Bernd Wicklein, Andrea Wiese, Dirk	Annen, Niels Dörmann, Martin Ehrmann, Siegmund Flisek, Christian Heil (Peine), Hubertus Jurk, Thomas Kapschack, Ralf Malecha-Nissen, Dr. Birgit Raabe, Dr. Sascha Rützel, Bernd Schwabe, Frank Schwarz, Andreas Stadler, Svenja Thews, Michael
DIE LINKE.	Bulling-Schröter, Eva Ernst, Klaus Lutze, Thomas Nord, Thomas Schlecht, Michael	Claus, Roland Dehm, Dr. Diether Lenkert, Ralph Petzold (Havelland), Harald Wagenknecht, Dr. Sahra

¹Die Anwesenheitslisten sind diesem Protokoll angefügt.



	Ordentliche Mitglieder	Stellvertretende Mitglieder
BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN	Baerbock, Annalena Dröge, Katharina Gambke, Dr. Thomas Janecek, Dieter Verlinden, Dr. Julia	Andreae, Kerstin Krischer, Oliver Özdemir, Cem Rößner, Tabea Trittin, Jürgen

Sachverständige:

Lieselotte Weber

Bundesnetzagentur (BNetzA)

Fabian Riewerts

Deutsche Telekom AG

Dr. Isabel Tilly

Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V. (VATM)

Alexander Leefmann

Chaos Computer Club e.V.

Nick Kriegeskotte

Bitkom e.V.

Volker Tripp

Digitale Gesellschaft e.V.

Carola Elbrecht

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)



Einzigster Tagesordnungspunkt

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

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

BT-Drucksache 18/8804

Der **Vorsitzende**: Meine sehr geehrten Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen, ich begrüße Sie sehr herzlich zur heutigen öffentlichen Anhörung in unserem Ausschuss zur Telekommunikationstransparenzverordnung. Dieser Anhörung liegt zugrunde: Die Verordnung der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, die Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt auf Bundestagsdrucksache 18/8804. Ich bitte, die verzögerte Aufrufung dieses Tagesordnungspunktes zu entschuldigen. Dies hatte technische Gründe und wir wollten die ordentliche Sitzung einfach noch zu Ende bringen. Ich begrüße Sie, die Sachverständigen, sehr herzlich, ebenso die Kolleginnen und Kollegen aus unserem sowie anderer Ausschüsse, für die Bundesregierung Frau PStSn Zypries und weitere Gäste. Auch die Zuhörer, die sich über das Parlamentsfernsehen und über das Internet zugeschaltet haben. Ich möchte zum Ablauf der heutigen Anhörung folgende kurze Erläuterungen geben: Wir haben uns darauf verständigt, dass wir diese Anhörung nicht in thematische Einzelblöcke aufgliedern. Die Befragung wird grundsätzlich unter Berücksichtigung des Stärkeverhältnisses der Fraktionen durchgeführt. In diesem Fall haben wir uns darauf verständigt, dass um die Oppositionsstärke zur Geltung kommen zu lassen, wir für beide Fragerunden den Schlüssel 2:2:1:1 festgelegt haben. Um diese zwei kompletten Fragerunden in der uns zur Verfügung stehenden Zeit bis 13.00 Uhr durchführen zu können, bitte ich darum, dass sich die fragenden Abgeordneten sowie die Sachverständigen möglichst kurz fassen. Dazu für die Sachverständigen, vor allem für jene, die zum ersten Mal bei so etwas in diesem Ausschuss dabei sind: Pro Frage und Antwort ist ein Gesamtbruttozeitraum fixiert von fünf Minuten, d.h. Frage plus Antwort sind fünf Minuten. Was bedeutet das? Je kürzer eine Frage ist, umso länger

ist dann die Komplementärzeit zur Antwort verfügbar und natürlich auch umgekehrt. Meine Bitte zur Erinnerung an die fragenden Kolleginnen und Kollegen, immer präzise den Namen der oder des Befragten nennen. Ich weise darauf hin, dass wir auf Eingangsstatements der Sachverständigen verzichtet haben, weil ja die schriftlichen Stellungnahmen vorliegen. Es wird auch ein Wortprotokoll erstellt und zur Erleichterung der Protokollerstellung werde ich dann, wenn die Frage gestellt ist, die Frage direkt unter Nennung des Namens des Sachverständigen aufrufen. Ich beginne jetzt mit der Befragung in der ersten Runde. Es beginnt der Kollege Durz. Bitteschön.

Abg. **Hansjörg Durz** (CDU/CSU): Danke Herr Vorsitzender. Sehr geehrte Sachverständige, meine Damen und Herren, ich möchte zunächst meine erste Frage richten an die Frau Weber von der Bundesnetzagentur und möchte mit der Basis der Arbeit an der Verordnung beginnen, einfach mit der Messstudie. Und da hätte ich von Ihnen gern Auskunft darüber, wie denn die in Auftrag gegebene Messstudie über die vertraglich vereinbarte und die tatsächlich gelieferte Datenübertragungsrate aussah und welche Ergebnisse diese Studie erbracht hat. Wurde denn hierbei unterschieden hinsichtlich der einzelnen Technologien, Produkte und Anbieter? Wurden hier Unterschiede festgestellt?

Der **Vorsitzende**: Frau Weber bitte.

SVe **Lieselotte Weber** (BNetzA) Die Studie wurde von unserem Referat 114 in Auftrag gegeben und sie beinhaltet genaue und auch veröffentlichte Daten hinsichtlich der von Ihnen erfragten.

Der **Vorsitzende**: War das die ganze Antwort?

SVe **Lieselotte Weber** (BNetzA): Ja.

Der **Vorsitzende**: Jetzt fragt Kollege Barthel.

Abg. **Klaus Barthel** (SPD): Meine Frage richtet sich an Herrn Kriegeskotte und an Herrn Leefmann. Wir haben gerade von dieser Studie gehört, nach der der Kollege Durz gefragt hat. Es sah ja lange Zeit so aus, als würde man aufgrund der Studie auch zu einer freiwilligen Vereinbarung - zu einer nichtgesetzlichen Regelung - kommen,



damit man nicht zusätzliche Bürokratie aufbaut. Jetzt haben wir da vier Jahre herumgetan und es gibt aber immer noch die Meinung, dass wir vielleicht gar keine solche Verordnung brauchen. Würden Sie vielleicht aus Ihrer Sicht sagen, ob und warum Sie einen verordnungsmäßigen Regelungsbedarf sehen und worin der im Wesentlichen besteht und warum es nicht zu dieser freiwilligen Regelung kommen konnte.

Der **Vorsitzende**: Zur Antwort zunächst Herr Kriegeskotte und denken Sie bitte daran, dass Sie noch etwas Zeit übrig lassen für Herrn Leefmann.

SV **Nick Kriegeskotte** (Bitkom e.V.): Ich werde mich bemühen Herr Vorsitzender. Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, Herr Barthel, vielen Dank für die Frage und auch für die Einladung zu der heutigen Anhörung. Wir haben in der Tat vor circa vier Jahren aus der Branche heraus einen Vorschlag erarbeitet, um die Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher im Bereich des Internetzugangsdienstes zu verbessern. Da gab es auch einen intensiven Dialog mit der Bundesnetzagentur. Es gab am Ende aber insbesondere einige kleine Anbieter, die sich diesem Branchenvorschlag in der Form nicht anschließen wollten, sodass sich die Bundesnetzagentur eben darauf verständigt hat, hier eine verbindliche Verordnung für alle Marktteilnehmer festzulegen. Wir haben als Branche seitdem auch einen sehr intensiven Dialog mit der Bundesnetzagentur geführt und können daher jetzt auch ein Stück weit nachvollziehen, dass man diesen Weg gegangen ist. Wir hätten die Selbstverpflichtung auch gern umgesetzt, hätten auch in Detailfragen einige möglicherweise Vorteile gesehen. Nun ist es so, dass wir mit der Transparenzverordnung umgehen müssen. Wir sehen da, aber und da kommen wir vielleicht im Weiteren auch zu, einige Problemkreise, was den Geltungsbereich angeht, das Produktinformationsblatt in einigen Detailfragen und auch insbesondere die Informationen auf der Rechnung.

Der **Vorsitzende**: Herr Leefmann bitte.

SV **Alexander Leefmann** (Chaos Computer Club e.V.): Schönen guten Tag. Warum ich glaube, dass es eine Verordnung oder eine Regelung geben muss, ist einfach die Tatsache, es hat sich gezeigt,

dass die Provider doch sehr unterschiedliche Ansätze hier fahren, wie sie mit der Transparenz gegenüber den Kunden umgehen. Und genau das ist der Punkt, wo meines Erachtens nach in den letzten Jahren keine Einigung erzielt werden konnte, womit ganz klar für mich belegt ist, dass wir eine Verordnung in der Richtung brauchen.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Jetzt Kollege Lämmel.

Abg. **Andreas Lämmel** (CDU/CSU): Ich hätte eine Frage, das könnte man vielleicht teilen, zwischen dem Herrn Riewerts und vielleicht noch Frau Dr. Tilly. Es geht ja jetzt in der Transparenzverordnung auch darum, wer praktisch in dieser Transparenzverordnung erfasst wird oder welche Verträge in der Transparenzverordnung aufgenommen werden und meine Frage ist, weil es im Vorfeld dazu einige Diskussionen gab, was ist Ihre Meinung? Sollen hier in dieser Verordnung nur privatrechtliche Verträge, also mit Privatkunden, erfasst werden oder auch Geschäftskunden? Und wenn Sie sagen: „Geschäftskunden sollten nicht mit erfasst werden!“, dann müssten Sie bitte noch einmal erklären, wie sich das wirklich abgrenzen lässt, also vielleicht der Unterschied, ob es Standardverträge oder Geschäftsgroßkundenverträge sind oder wie man es machen könnte.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Die Frage geht an Herrn Riewerts und Frau Dr. Tilly. Herr Riewerts bitte.

SV **Fabian Riewerts** (Deutsche Telekom AG): Kurz zu der Frage, welche Verträge betroffen sind. Die tangiert auch noch das Thema, ob einfache Sprachanschlüsse oder eben nur Internetzugangsanschlüsse tangiert sind. Da ist aber glaube ich auch die einhellige Meinung, dass nur Produkte oder Komplettpakete betroffen sind, die als solche auch als Internetzugangsanschlüsse gegenüber Verbrauchern vermarktet werden. Hinsichtlich der Frage Privatkunden – Geschäftskunden gibt es glaube ich eine grundsätzliche unterschiedliche Informationsbasis, weil beispielsweise bei Geschäftskunden häufig kundenindividuelle Verträge ja auf Basis von Verhandlungen laufen und insofern bei Geschäftskunden in der Regel noch einmal ein höheres Informationsniveau über den Leistungsumfang von Paketen und eben auch die



Konditionen vorhanden ist, sodass die Deutsche Telekom der Meinung ist, dass wenigstens solche Geschäftskundenverträge ausgenommen werden sollten. Allgemeine AGB-Produkte, die beispielsweise an einen Rechtsanwalt oder einen Zahnarzt gerichtet sind, die werden natürlich dann aus unserer Sicht auch sinnvollerweise umfasst.

Der **Vorsitzende**: Ergänzend Frau Dr. Tilly.

SVe **Dr. Isabel Tilly** (VATM): Ja da kann ich mich genau dem anschließen. Das ist auch die Sicht der Mitglieder im VATM, dass man doch den Geschäftskunden ausgrenzen sollte, weil er ein anderes Informationsbedürfnis hat. Dies wird auch anders gedeckt, da bestehen bilaterale Verhältnisse, die haben einzelne Ansprechpartner. Und da macht es wenig Sinn, mit dem Toolset der Transparenzverordnung jetzt auch die Geschäftskunden zu adressieren. Am Begriff des Verbrauchers könnte man sich unserer Meinung nach orientieren, dieser ist ja im BGB geregelt.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Jetzt Kollege Westphal.

Abg. **Bernd Westphal** (SPD): Vielen Dank Herr Vorsitzender. Ich habe eine Frage an Frau Elbrecht. Im sogenannten Produktinformationsdatenblatt ist ja eine verpflichtende Angabe über die Kapazitäten Down- und Uploads und sehen Sie diese Kriterien, die dort formuliert worden sind, als ausreichend? Muss man die konkretisieren? Sind die verbraucherfreundlich und was halten Sie bei Nichterfüllung von einem Sonderkündigungsrecht für den Kunden?

Der **Vorsitzende**: Die Frage ging an Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): Vielen Dank für die Frage. Wir sind auf jeden Fall der Auffassung, dass diese Angaben in irgendeiner Form konkretisiert werden müssen, weil wir schon sehen, dass Anbieter möglicherweise ihre eigenen Vorgaben was die Minimal- und Maximalübertragungsraten angehen könnte, sich machen, also hier müssten wirklich Standardwerte herhalten. Die Transparenzverordnung ist aus Verbrauchersicht schon auf jeden Fall ein Mehr als zum gegenwärtigen Zeitpunkt. Es ermöglicht Verbrauchern, Angebote

besser zu vergleichen, auch während des laufenden Vertrages eben die vertragsgemäßen Leistungen zu überprüfen. Allerdings dann, wenn es zu Vertragsstörungen kommt, wenn die Datenübertragungsraten wie vertraglich vereinbart nicht eingehalten werden, sehen wir hier schon Defizite. Hier werden die Verbraucher so ein wenig im Regen stehen gelassen, weil was nützen die ganzen guten transparenten Informationen in der Verordnung, wenn Verbraucher unterm Strich nicht die Möglichkeit haben, im Falle von Leistungsstörungen auch entsprechende Rechte geltend zu machen, also spricht ein vorzeitiges Kündigungsrecht einzuräumen bzw. wenn es zu Schäden kommt vielleicht auch pauschalisierte Schadensersatzansprüche oder auch den Verbrauchern unproblematisch den Wechsel in einen anderen Tarif einzuräumen. Hier sehen wir ein riesiges Problem auch aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen. Wir haben hier permanent Fälle im Frühwarnnetzwerk des digitalen Marktwächters. Da habe ich mir gerade gestern noch einmal die Zahlen eingeholt und die Problematik ist da sehr vielschichtig, aber es zeigt eben, dass die Anbieter da wenig kooperativ sind, wenn Verbraucher unzufrieden sind, in welcher Form der Vertrag auch erbracht wird. Dies ist dann so ein Ping-Pong-Spiel und Verbraucher haben da wenige Möglichkeiten, ihre Rechte auch durchzusetzen.

Der **Vorsitzende**: Danke sehr. Jetzt Kollege Lutze.

Abg. **Thomas Lutze** (DIE LINKE.): Vielen Dank. Ich habe zwei kurze Fragen an den Herrn Volker Tripp von der Digitalen Gesellschaft. Das Erste ist das Strichwort Produktinformationsblatt. Der Begriff „normalerweise zur Verfügung stehenden Datenübertragungsrate“ ist ja sehr schwammig. Wie könnte da eine Konkretisierung aussehen? Die zweite Frage, die ich habe, geht in Richtung der Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate. Wie kann z.B. die Bundesnetzagentur Vorgaben zu Messverfahren und Parametern machen, damit die durch die Anbieter durchgeführten Messungen der Datenübertragungsrate transparent, verlässlich und auch vergleichbar sind? Vielen Dank.

Der **Vorsitzende**: Die Frage ging an Herrn Tripp.

SV **Volker Tripp** (Digitale Gesellschaft e.V.): Vielen Dank für die Frage. Zunächst einmal zu dem



Produktinformationsblatt. In der Tat der Begriff der „normalerweise zur Verfügung stehenden Geschwindigkeit“ ist ja so aus sich selbst heraus nicht verständlich. Es ist ein unbestimmter Begriff, also bedarf er der näheren Definition und der Konkretisierung. Wenn man sich dazu einmal die TSM-Verordnung anschaut, sieht man, dass dort in dem Erwägungsgrund 18 die Rede davon ist, dass die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit diejenige ist, die der Endnutzerin bzw. dem Endnutzer meistens zur Verfügung steht. Das hilft jetzt nicht besonders weiter, denn auch dieser Begriff ist relativ schwammig. Die Bundesregierung selbst schlägt ja in ihren Guide-Lines vor, dass man einen konkreten Zeitraum definiert, beispielsweise 95 % des Tages und so etwas in der Richtung würde ich mir auch zur Konkretisierung vorstellen. Man könnte eine bestimmte Stundenzahl, 22 bzw. 23 Stunden, angeben, aber genauso gut wäre eben auch eine prozentuale Angabe möglich. Das wäre zumindest zu dem Begriff der „normalerweise zur Verfügung stehenden Datenübertragungsrate“ aus Verbrauchersicht sicherlich sehr hilfreich. Was die Überprüfbarkeit angeht, die in § 7 geregelt ist, fehlt es eben an jeglichen Vorgaben für Messverfahren und Messparametern. Hier meine ich, dass die Bundesnetzagentur ganz klare Vorgaben machen müsste, also auch beispielsweise was jetzt eigentlich der gemessene Weg ist. Ist es die Datenlaufzeit zwischen dem Provider und dem Anschluss der Endnutzerin oder des Endnutzers oder ist es die Verbindung zwischen dem Provider ins Internet rein. Je nach dem, was der Provider beispielsweise selbst für eine Anbindung an das Internet hat, können dann diese Ergebnisse sehr unterschiedlich ausfallen. Hier wäre auch beispielsweise wichtig vorzugeben, dass die Messung zurzeit mit einer hohen Netzauslastung stattfindet. Denn wenn sie eben nur dann stattfindet, wenn ohnehin wenig Traffic da ist, dann sieht das Ergebnis deutlich anders aus, als wenn es zu Peakzeiten gemessen wird. Insofern wären dies Vorgaben, die die Bundesnetzagentur machen könnte. Insgesamt meine ich, sollte sie tatsächlich konkret das Messverfahren und die dabei einzusetzenden Parameter vorgeben, um auch eine viel bessere Vergleichbarkeit zu erreichen, denn bisher ist es eben so, dass gerade anbieterseitig initiierte Messungen sehr häufig zu dem Ergebnis kommen,

dass zufälligerweise genau die vertraglich vereinbarte Maximalgeschwindigkeit geliefert wird. Dass das so mit Sicherheit nicht stimmen kann, liegt glaube ich auf der Hand und insofern braucht es da eben eine Objektivierung, die bisher in der Verordnung nicht vorgesehen ist. Vielen Dank.

Der **Vorsitzende**: Danke. Die nächste Frage stellt die Kollegin Rößner.

Abge. **Tabea Rößner** (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN): Vielen Dank Herr Vorsitzender. Ich habe zwei Fragen an Frau Elbrecht von der Verbraucherzentrale. Das eine bezieht sich auch auf die Datenübertragungsraten. Es gibt ja die zwei Studien von der Bundesnetzagentur. Wir haben einen eigenen Breitbandcheck gemacht. Die haben deutlich gezeigt, dass die Anbieter ihre Werbeversprechen deutlich und systematisch unterschreiten und das nicht wenig, sondern ganz, ganz erheblich. Deshalb haben wir auch einen Antrag formuliert und haben die Idee entworfen, die sich auch auf die EU-Verordnung bezieht, Mindestvorgaben zu machen, dass also das, was versprochen wird, auch zu 90 % eingehalten werden soll. Wäre das nicht ein besserer Weg bzw. ein besserer Vorschlag, um auch die Verbraucher hier in Recht zu setzen und klare einklagbare Vorgaben zu machen? Das ist das eine. Das andere ist die Frage der Kündigungsfristen bei Verträgen. Sie sagen ja, dass es sinnvoll ist, die Kündigungsfrist auf jeder Rechnung auch abzudrucken. Ich weiß, dass es da viele Widerstände gibt. Vielleicht können Sie noch einmal deutlich machen, warum das so wichtig ist, was die Transparenz angeht. Danke.

Der **Vorsitzende**: Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): Vielen Dank für die Frage. Sicherlich gibt es für den Verbraucher mehr Rechtssicherheit, wenn man wirklich eine Mindestangabe vorgibt, was die Datenübertragungsrate angeht. Zumindest dann, wenn man daraus irgendwelche Rechtsfolgen ableiten müsste. Man würde sich dann wirklich nicht in dieser weiten Bandbreite bewegen, minimal, was ist die normale Datenübertragungsrate und maximal. Also wenn man wirklich sagt, so minimal, das ist tatsächlich auch zumindest zu 90 % auch immer zu liefern, würde das auf jeden Fall hilfreich sein



für den Verbraucher. Was die Angabe der Kündigungsfristen auf den Rechnungen angeht, da ist uns natürlich auch nicht entgangen, also wir haben zur Kenntnis genommen, dass es natürlich schon große Widerstände gibt seitens der Wirtschaft. Vorgetragen wird ja, dass die Information über die Kündigungsfristen bereits über Art. 246 und 246 a EGBGB gegeben wird. Dies ist richtig, aber es handelt sich hierbei um eine vorvertragliche Informationspflicht, also ich erhalte wirklich, bevor ich den Vertrag abschließe, diese Informationen, wann und zu welchen Konditionen ich den Vertrag kündigen muss und das nützt dem Verbraucher wenig, wenn er vielleicht schon 5 bzw. 6 Jahre in einem Vertrag drinsteckt, das hat er unter Umständen dann nicht präsent. Mitunter kann es sein, dass ihm die ursprünglichen Vertragsunterlagen überhaupt nicht mehr zur Verfügung stehen bzw. so, wie er vor Jahren den Vertrag abgeschlossen hat und dass er sich schon mehrfach modifiziert hat durch irgendwelche Zusatzmodule, die dazu gebucht wurden. Dadurch können sich auch Vertragslaufzeiten ändern, aber unabhängig davon geht die Wirtschaft ja auch davon aus, dass gerade Bestandskunden mitunter auch nicht mehr über die Vertragsunterlagen verfügen, so ist es zumindest der ersten Verbändestellungnahme vom Juli dieses Jahres zu entnehmen. Da hat selbst die Wirtschaft gesagt, dass Bestandskunden mitunter die Unterlagen ja nicht mehr vorlegen können. Es wurde ja noch vorgetragen, dass das Abbilden konkreter Kündigungsfristen daran scheitern könnte, dass die natürlich sehr individuell gehalten sind, also durch Feiertage oder Wochenenden. Aber hier könnte man auch mit „Sternchenhinweisen“ arbeiten, was ja Unternehmen auch gern machen, dass man sagt, wenn der Kündigungszeitpunkt auf ein Wochenende oder einen Feiertag fällt, ist es eben der nächste Werktag. Dies ist ja auch über AGBs so üblich, das könnte man also auch in den Griff bekommen. Unser Eindruck ist schon, diese starke Gegenwehr gegen die Aufnahme der Kündigungsfristen in der Rechnung hat aus unserer Sicht eher den Hintergrund, hier den Anbieterwechsel für den Kunden zu erschweren oder sogar unmöglich zu machen. Das wiederum, ich schließe noch einmal den Kreis wie ich es eingangs auch sagte, das bestätigt sich eben auch über die Beschwerden aus unserem Frühwarnnetzwerk in dem digitalen Marktwächter, dass den Verbrauchern wirklich

permanent Steine in den Weg gelegt werden, wenn sie den Wunsch haben, den Anbieter zu wechseln und wir nehmen schon an, dass es der Hintergrund ist, dass das jetzt vorgeschoben ist, aber letztlich sind die Daten bei den Unternehmen ja vorhanden und das kann ja jetzt hier nicht so schwierig sein, solch ein Datum auf der Rechnung abzubilden.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Wir treten in die zweite Befragungsrunde ein. Hierzu gebe ich das Wort an den Kollegen Durz.

Abg. **Hansjörg Durz** (CDU/CSU): Vielen Dank Herr Vorsitzender. Ich hätte zwei Fragen an Frau Dr. Tilly. Zum Einen: Wie reagieren Sie denn auf diese Vorgabe von Mindestqualitäten? Wie sehen Sie diesen Aspekt? Und zum Zweiten, zum Produktinformationsblatt: Hier soll es einen Dialogprozess mit der Bundesnetzagentur geben, wie man es möglichst marktkonform umsetzen kann. Wo stehen Sie in diesem Dialogprozess und wie sehen Sie diese möglichst marktkonforme Umsetzung?

Der **Vorsitzende**: Frau Dr. Tilly.

Sve **Dr. Isabel Tilly** (VATM): Dankeschön für die Fragen. Wir sehen als Branche die Forderungen nach den Mindestqualitäten insofern kritisch, als dass wir zwar grundsätzlich völliges Einvernehmen haben, dass Transparenz für den Kunden geschaffen werden soll und ich denke, da macht sowohl das TSM-Paket als auch der Entwurf der Transparenzverordnung einen wesentlichen Schritt und verpflichtet die Anbieter, sowohl die Mindest- als auch die normalerweise zur Verfügung stehenden Maximalbandbreiten darzustellen. Aber wir sind eben aufgrund der Art des Produktes dazu gezwungen, Korridore zu vermarkten und nicht einzelvertraglich mit dem Kunden Verträge über seine konkrete Anschlussbandbreite zu schließen. Wenn wir das täten, müssten wir im Umkehrschluss vor Vertragsabschluss bei dem Kunden Messungen durchführen. Das würde einen enormen Aufwand verursachen, den letztlich der Verbraucher trägt und nicht das Unternehmen. Das würde zu höheren Endkundenpreisen führen und ich weiß nicht, ob dem Kunden nicht mit den Schritten, die jetzt im Raum stehen, zu



sagen, Mindestbandbreite, normalerweise erreichbare Bandbreite und Maximalbandbreiten, ob damit dann nicht dem Verbrauchertransparenzinteresse ausreichend Genüge getan ist, anstatt jetzt weitere Kosten durch einzelbezogene Anschlussmessungen zu produzieren. Das zu dem Thema Mindestqualitäten. Zum Produktinformationsblatt, das ist absolut richtig, wir stehen da in einem sehr konstruktiven Dialog mit der Bundesnetzagentur. Ich denke, auch da ist wieder Einvernehmen zwischen Branche und Regulierer, dass Transparenz geschaffen werden soll, dass auch ein Produktinformationsblatt durchaus sinnvoll ist. Da drückt der Branche sehr stark der Schuh, dass Einzelheiten eben so geregelt sind, dass sie zu großem Mehraufwand führen. Ich bringe nur ein Beispiel: Es sind Sondervertriebswege wie Tankstellen, Super- und Drogeriemärkte nicht ausgeschlossen und das ist schon praktisch nicht durchführbar. Sie können nicht von verschiedenen Anbietern verschiedenste Produktinformationsblätter dem armen Kassierer in einem Rossmann in die Hand drücken. Ich denke auch, das Informationsbedürfnis beim Kunden ist bei solchen Vertriebswegen viel geringer. Der, der sich über seinen Breitbandanschluss oder den Mobilfunkvertrag informieren möchte, der geht nicht in die Tankstelle und kauft da das Produkt. Also da sollte man unserer Meinung nach abschichten.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Der nächste Fragesteller ist der Kollege Barthel.

Abg. **Klaus Barthel** (SPD): Naja das ist ja jetzt das Problem mit den Drogerien und dergleichen, aber wenn Sie Korridore vermarkten, gestatten Sie mir, dann dürfen Sie aber nicht andere Sachen versprechen, als der Korridor hergibt, das ist ja das Problem. Aber deswegen habe ich auch noch einmal eine Frage an Frau Elbrecht und auch an Frau Weber von der Bundesnetzagentur. Einer der Punkte ist ja: Wie kann sich denn der Kunde wehren? Wir haben ja jetzt in dem Verordnungsentwurf drin, dass Verstöße gegen die Verordnung eine Ordnungswidrigkeit sind. Man findet dann aber nichts bei der Frage, wie diese Ordnungswidrigkeit eigentlich geahndet werden soll, sondern es ist halt ordnungswidrig. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hat dann aber nichts davon. Sie haben ja gerade dargestellt Frau Elbrecht,

dass Sie Sanktionen fordern. Wäre da Ihrer Meinung nach ein Sonderkündigungsrecht oder das Bußgeld der bessere Weg? An Frau Weber dann in der Folge die Frage: Sie sagen ja, dass die Rechtslage eben solche Sanktionsmöglichkeiten nicht hergibt, es gibt keine Ermächtigungsgrundlage. Aus diesem Grund die Frage: Was müsste denn aus Ihrer beider Sicht passieren als Rechtsgrundlage, damit man dem Kunden hier mehr Instrumente in die Hand geben kann?

Der **Vorsitzende**: Zunächst Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): Vielen Dank für die Frage. Auf jeden Fall fordern wir ein Sonderkündigungsrecht für die Kunden, wenn eben nicht ordnungsgemäß geleistet wird. Eigentlich hat er es ja. Wenn nicht ordnungsgemäß erfüllt wird, dann hat man eben unter bestimmten Voraussetzungen ein Sonderkündigungsrecht. Für den Verbraucher ist es das Problem, dass er wenig in der Hand hat, sich letztlich darauf zu berufen. Aus diesem Grund fordern wir auch, wenn ein Verbraucher eben beispielsweise einen Speed-Test über das Mess-Tool der Bundesnetzagentur betätigt und da klare Abweichungen im Hinblick auf die Datenübertragungsrate zu Tage treten, dass das als Beweis des ersten Anscheins gilt gegenüber dem Anbieter. Er muss sich das Ergebnis also entgegen halten lassen und daraufhin vortragen: „Nein, ich leiste doch ordnungsgemäß!“. So ist die Rechtslage im Moment nicht und deshalb fordern wir eben in diesem Zusammenhang auf jeden Fall eine Klarstellung.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Jetzt ergänzend Frau Weber.

SVe **Lieselotte Weber** (BNetzA) Dies kann der Verbraucher, da bin ich Ihrer Meinung, wenn über einen längeren Zeitraum eine Mindestleistung anliegt. Das wäre ja dann der Fall. Er kann dann jeglichen zivilrechtlichen Weg beschreiten. Das kann er jetzt. Das ist völlig außer Frage, das haben Sie ja auch schon ausgeführt, aber ich kann in der Transparenzverordnung, die vom Grunde her ja eine Auswahl des Kunden zwischen Produkten erleichtern soll, nicht die von Ihnen geforderte Norm jetzt unterbringen. Da fehlt es mir an der Ermächtigungsgrundlage, im TKG zum Beispiel.



Der **Vorsitzende**: Danke. Jetzt fragt Kollege Lämmel.

Abg. **Andreas Lämmel** (CDU/CSU): Ich hätte noch einmal eine Frage an den Herrn Riewerts und an Frau Elbrecht. Es geht noch einmal um die Frage der Vermerke auf den Rechnungen über die Vertragslaufzeiten. Wir sind ja nun im modernen Zeitalter, Rechnungen werden oftmals gar nicht mehr als Papier zugestellt, sondern sie werden ja oftmals auch elektronisch gestellt und wäre es nicht eigentlich aus Ihrer Sicht auch ausreichend, wenn man auf der Rechnung sozusagen den Verweis auf ein Internetportal druckt, in dem dann jeder Kunde seine Vertragsdaten, seine Rechnungen und so etwas finden kann? Wäre damit nicht eigentlich dieser Sache auch Genüge getan?

Der **Vorsitzende**: Zunächst Herr Riewerts.

SV **Fabian Riewerts** (Deutsche Telekom AG): Aus Sicht der Deutschen Telekom stellt sich hier schon die Frage, warum ohnehin für TK-Kunden grundsätzlich andere Regeln gelten sollten als für andere Verbraucherverträge in sämtlichen anderen Märkten. Es ist aus unserer Sicht nicht nachvollziehbar, wieso ein Kunde, der ein TK-Produkt nachfragt oder gebucht hat, auch losgelöst von der Frage, ob es jetzt eine Vertragslaufzeit und Kündigungsregelung beinhaltet, die selbstverständlich für andere Verträge genauso gelten, warum da jetzt ein sektorspezifischer Regelungsbedarf besteht. Wie Frau Elbrecht eben schon ausgeführt hat, sämtliche Regelungen hierzu sind ja im BGB bereits niedergelassen, deswegen sehen wir eigentlich überhaupt gar keine Notwendigkeit, in der Rechnung jetzt neue Angaben dazu zu regeln, die für andere Märkte nicht gelten. Insbesondere die jetzt neu hinzugefügte Angabe des Datums, zu dem die Kündigung eingehen muss, ist für uns überhaupt nicht nachvollziehbar. Im Übrigen, Frau Elbrecht hat gerade auf das BGB verwiesen, es gibt auch im BGB sehr wohl Regelungen, beispielsweise im § 312f BGB, die auch Angaben zu nachvertraglichen Informationspflichten beinhalten und insofern würden wir darauf verweisen, dass auch diese Regelungen grundsätzlich ausreichend sind, auch für TK-Unternehmen.

Der **Vorsitzende**: Ergänzend Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): In der Praxis funktioniert dies eben nicht, also ich sage mal so, man kann ja zusätzlich über Online-Portale, über bestimmte Dinge noch informieren, also eben Vertragslaufzeit und Kündigungssachen. Aber wir halten es schon für wichtig, dass es fortlaufend auch auf den Rechnungen abgebildet wird, gerade im Telekommunikationsbereich, also sicherlich die Frage steht im Raum, sollte hier eine sektorspezifische Regelung initiiert werden. Andererseits der Telekommunikationsbereich ist sehr lebendig, man bucht eben Zusatzpakete dazu, die Vertragslaufzeiten ändern sich, es gibt gebündelte Paketpreise, es ist also alles schon sehr intransparent für den Kunden und gerade wenn eben neue Optionen dazu gebucht werden, ändern sich die Laufzeiten mitunter. Mal läuft eine Zusatzoption 12 Monate, dann wieder 24 Monate und das sind ja letztlich auch die Problemfälle, die eben bei den Verbraucherzentralen dann auftreten, dass die Kunden dann nicht wissen, wie jetzt das richtige Kündigungsrecht ist. Sie werden dann darauf verwiesen, dass der Kündigungszeitraum schon abgelaufen ist. Also von daher fordern wir an der Stelle schon absolute Transparenz.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Jetzt fragt Kollege Westphal.

Abg. **Bernd Westphal** (SPD): Vielen Dank Herr Vorsitzender. Ich habe eine Frage an Herrn Leefmann. Wie schätzen Sie das ein, was die Messmethoden angeht, die ja der Anbieter zur Verfügung stellt? Sind die unabhängig genug oder gibt es dort Qualitätsmessungen, die man vielleicht auch selber noch einmal anstrengen müsste. Wie bewerten Sie das und wie ist es mit der Beweislast? Muss der Kunde nachweisen, dass er zu wenig Leistung erhalten hat oder kann man das vielleicht umdrehen, dass der Anbieter sagen muss: „Okay, ich muss beweisen, dass ich das geliefert habe.“ Wie beurteilen Sie das und haben Sie darüber hinausgehend zu dem, was hier gefragt wird, noch die einen oder anderen Hinweise, die in die Verordnung mit hinein müssen?

Der **Vorsitzende**: Gefragt ist Herr Leefmann.

SV **Alexander Leefmann** (Chaos Computer Club e.V.): Dankeschön. Zu Ihrer ersten Frage, die Messmethoden. Ich halte es für fragwürdig, wenn



die Messungen innerhalb des Hoheitsbereiches des Anbieters stattfinden, aus dem einfachen Grund, dass er dort ein vollständiges Optimierungspotential hat, sprich, wenn ich als Kunde gegen den Anbieter messe, dann bekomme ich natürlich ein optimales Ergebnis. Wenn der Messpunkt jedoch außerhalb des Hoheitsbereiches des Anbieters liegen würde, nehmen wir das Tool der Bundesnetzagentur an, dann muss die komplette Strecke gemessen werden, d.h. ich habe ein eher realistisches Messergebnis bezüglich der zur Verfügung stehenden Internetanbindung, weil erst wenn ich den Provider selbst verlasse, dann habe ich auch wirklich Internet, vorher ist das alles intern. Einige Provider vermarkten ja auch Produkte, die dann nur intern bei denen laufen und die würden ganz andere Ergebnisse hervorbringen. Für mich ist es also unabdingbar, dass Messungen außerhalb des Anbieters auf einer neutralen Stelle stattfinden, das kann die Bundesnetzagentur sein oder ein Instrumentarium, worauf sich alle Anbieter einigen oder wie man das auch immer definieren möchte. Die zweite Frage, Thema Beweislastumkehr, ist tatsächlich etwas, wo ich denke, dass ich da die schon vorgetragenen Meinungen teile, dass der erste Verdacht, dass eine Minderleistung erbracht wird, durch die erste Messung, die der Kunde initiiert hat, vielleicht auch von mir aus eine über einen bestimmten Zeitraum definierte Messanzahl, ausreichend sein sollte, um den Provider zumindest in die Situation zu bringen, sich mit diesem Thema ernsthaft auseinander zu setzen, auch wenn es ein einzelner Kunde ist. Die Praxis, die ich heute mitbekomme, ist eher, dass man da anruft und sagt, dass man ein Problem mit dem Internet hat. Dann wird eine vom Anbieter initiierte Messung durchgeführt, die findet wiederum statt vom Anbieterknoten zum Endkunden und dann wird gesagt, dass alles läuft. Dies spiegelt dann aber nicht die Realität wider. Da muss dem Verbraucher meines Erachtens mehr an die Hand gegeben werden, um zu sagen: „Okay der Anbieter muss jetzt auch wirklich nachweisen, dass alles in Ordnung ist.“ Ansonsten muss die Messung viel genauer definiert werden, die Rahmenbedingungen müssen präzisiert werden als sie gegenwärtig im Verordnungsentwurf sind. Da gehen wir jetzt in technische Bereiche hinein, wo das Thema Paketgrößen einen nicht unerheblichen Einfluss hat auf die Laufzeiten, die dort angegeben werden sollen.

D.h. wenn ich nicht angebe, wie groß das Paket ist, mit dem gemessen wird, habe ich keine Aussagekraft in der Paketlaufzeit, die aber dem Kunden als transparent und als Vergleichsmöglichkeit gegeben werden soll, also generell anbieterunabhängige Messungen, definiertere Rahmenbedingungen und was dazu noch für den Verbraucher nützlich wäre, wäre eine definierte Angabe der Einheit, in der ich etwas publiziere, d.h. wenn ein Anbieter etwas in Größeneinheit A angibt und der andere Anbieter etwas in Größeneinheit B angibt. Damit kann der Verbraucher nichts anfangen. Ich vermute, dass der Großteil der Verbraucher eine Umrechnung von Kilobit in Megabit nicht aus dem Stand kann und er damit auch nicht weiß, was gemeint ist. Danke.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Die nächste Frage wird gestellt vom Kollegen Lutze.

Abg. **Thomas Lutze** (DIE LINKE.): Vielen Dank. Ich habe noch einmal zwei Fragen an den Herrn Tripp von der Digitalen Gesellschaft. Das eine ist ein Problem, das hier noch gar nicht so besprochen wurde. Die angestrebten Regeln für mehr Transparenz gelten ja nur für die Internetzugangsdienste. Laut der EU-Richtlinie für einen einheitlichen Telekommunikationsmarkt dürfen Telekommunikationsunternehmen jedoch auch versuchen, sogenannte Spezialdienste Angebote machen. Welche Problematik besteht hier und sollte die Transparenzverordnung nicht auch für diese sogenannten Spezialdienste gelten? Und dann aus der Diskussion heraus habe ich noch eine zweite Frage. Es wurde vorhin gerade gesagt, dass man bei Drogerie- und Supermärkten usw. bestimmte Sachen nicht gelten lassen kann. Das klingt für mich ein bisschen so – dann gibt es da halt keine Beratung, weil die Verkäuferin oder der Verkäufer, der da an der Kasse steht, nicht beraten kann. Meine Auffassung ist, vielleicht teilen Sie die, keine Ahnung, wie sehen Sie das? Wenn ich ein Produkt verkaufe, für das ich keine Beratung abgegeben kann, dann kann ich auch das Produkt nicht verkaufen. Ich kann auch nicht irgendwo eine Waschmaschine verkaufen und weiß nicht, wie die anzuschalten geht. Dafür haben wir ja einen Fachhandel, das Internet einmal ausgenommen, da kann man sich ja auch anders informieren. Aber ich sage einmal so, an der Stelle fand



ich die Diskussion vorhin schon ein bisschen fragwürdig.

Der **Vorsitzende**: Die Frage ging an Herrn Tripp.

SV Volker Tripp (Digitale Gesellschaft e.V.): Vielen Dank. Zunächst zu den Spezialdiensten. In der Tat, die Transparenzverordnung bezieht sich bislang ausschließlich auf Internetzugangsdienste. Daneben erlaubt aber ja gerade die Telecom Single Market-Verordnung auch das Angebot von Spezialdiensten. Aus meiner Sicht ist nicht verständlich, dass die Spezialdienste in der Transparenzverordnung komplett ausgeklammert sind. Zum einen ist es ja so, dass wenn Spezialdienste über dieselbe Infrastruktur angeboten werden wie Internetzugangsdienste, besteht die ganz realistische Möglichkeit, dass die Qualität der Internetzugangsdienste darunter leidet. Das lässt sich auch bereits daran ablesen, dass sich eben eine entsprechende Regelung genau zu dieser Problematik auch in der Telecom Single Market-Verordnung findet. Das bedeutet eben, zum einen haben diejenigen Kundinnen und Kunden, die Internetzugangsdienste in Anspruch nehmen, durchaus ein berechtigtes Interesse daran zu erfahren, ob der Anbieter, bei dem sie ihren Zugangsdienst buchen, parallel auch Spezialdienste anbietet und wie sich diese Spezialdienste gegebenenfalls auf Verfügbarkeit des Internetzugangsdienstes auswirken. Gleichzeitig haben diejenigen Kunden, die einen Spezialdienst buchen, genauso ein Informationsinteresse wie die Kundinnen und Kunden, die einen Internetzugangsdienst buchen. Das heißt, auch die Kundinnen und Kunden, die Spezialdienste in Anspruch nehmen, möchten gern wissen: Bekomme ich wirklich diese Qualität, die mir zugesichert wird? Wie kann ich das ganz genau überprüfen? Was passiert, wenn ich feststelle, dass die versprochene Qualität nicht eingehalten wird? Aus dem Grund bin ich der Auffassung, dass sich die Transparenzverordnung eben auch auf Spezialdienste erstrecken sollte. Dazu noch der abschließende Hinweis – sowohl die Verordnungsermächtigung im TKG als auch die Regelungen der TSM-Verordnung würden genau so etwas hergeben. Die TSM-Verordnung sieht eben vor, dass über die Informationspflichten hinaus, die in der Verordnung selbst geregelt sind, die nationalen Regulierungsbehörden die Möglichkeit haben, darüber hinausgehende Anforderungen zu stellen.

Und auch die Regelung im TKG würde ohne weiteres ermöglichen, diese Verordnung auch auf Spezialdienste zu erstrecken. Zu der zweiten Frage - was ist von dem Einwand zu halten, dass ja an Verkaufsstellen wie Supermärkten und so weiter keine vernünftige Information stattfinden kann. Also mit Sicherheit findet da im klassischen Sinne keine Beratung statt, also ein ausführliches Beratungsgespräch an der Supermarktkasse, das kann man sich kaum vorstellen. Allerdings ist für mich absolut nicht einzusehen, was dagegen sprechen würde, ein Produktinformationsblatt dort vorzuhalten und dem Kunden zu übergeben. In dem Augenblick, in dem sie dann ihre Plastikkarte hinlegen, die dann stellvertretend für den Internetzugangsdienst steht, den sie da buchen möchten. Also insofern kann ich diesen Einwand einfach nicht nachvollziehen, weil das Vorhalten von unterschiedlichen Informationsblättern bedarf ja keiner besonderen Sachkunde oder ähnlichem. Insofern bin ich der Meinung, dass das Produktinformationsblatt wirklich bei jedem Erwerbsvorgang ausgehändigt werden muss. Vielen Dank.

Der **Vorsitzende**: Schließlich Kollege Janecek.

Abg. **Dieter Janecek** (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN): Ich habe eine Frage an die Bundesnetzagentur. Frau Weber, zum Produktinformationsblatt - da haben wir Abs. 2 Nr. 6c. Da soll ja jetzt künftig drin stehen, wenn im Vertrag eine Volumenbeschränkung vorhanden ist, dann muss man auch angeben, welche Dienste und Anwendungen dann in dieses vertraglich vereinbarte Datenvolumen eingerechnet werden. Jetzt ist es aber so, dass man insgesamt keine Bevorzugung von solchen Diensten machen darf. Widerspricht das dann nicht ein Stück weit dieser Verordnung? Das Stichwort Zero-Rating ist in diesem Kontext nicht beachtet. Und eine Frage habe ich noch an Frau Elbrecht, nämlich zur Mindestvertragslaufzeit. Wir haben ja weiterhin ein bisschen bessere Transparenz bei 24 Monaten, aber wir haben die 24 Monate. Und wir haben Wandelverträge zusätzlich. Also sie haben Internet, Telefon, Fernsehen in einem Paket und machen einen Vertrag, können aber nicht aus einem von den dreien wieder heraus. Vielleicht dazu noch einmal eine Stellungnahme.



Der **Vorsitzende**: Zunächst Frau Weber.

SVe **Lieselotte Weber** (BNetzA): Was Sie ansprechen, ist die Frage der Drosselung. Und da will der Kunde schon wissen, wann die einsetzt. Das soll festgelegt werden.

Der **Vorsitzende**: Jetzt ergänzend Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): Nicht ergänzend, sondern zu der Fragestellung, ob 24-Monatsverträge noch zeitgemäß sind. So in diese Richtung ging ja die Fragestellung. Das kann ich nur mit einem klaren Nein beantworten. Ich sehe eigentlich nicht die Sinnhaftigkeit. Man mag darüber spekulieren, was der Hintergrund ist, weil ich denke einmal die bundesdeutschen Haushalte sind mittlerweile von der Technik so ausgestattet, dass es sich nicht rechtfertigen lässt, wenn jetzt ein Anbieter vielleicht die Technik zur Verfügung stellen muss und deshalb entsprechend lange Vertragslaufzeiten her müssen, damit sich das unter dem Strich auch rechnet. 24-Monatsverträge verstehe ich nicht im Telekommunikationsbereich.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Wir sind damit auch am Ende der zweiten Fragerunde angelangt. Und im Grunde genommen damit am Ende der verabredeten Summe an Fragerunden. Nachdem aber manchmal beklagt wird, dass zu wenig Beratungszeit zur Verfügung steht, frage ich jetzt ausdrücklich, ob weitere ergänzende Fragen gewünscht sind. Ich würde dann jetzt aber Abstand nehmen von dem üblichen Muster 2:2:1:1. Dann müssten wir jetzt mit 10 anfangen und das würde alles sprengen. Die Opposition käme dann auch erst wieder ganz hinten. Also wäre der Opposition auch nicht gedient. Darum würde ich vorschlagen, in der üblichen Fraktionsrunde zu fragen, sodass wir die Zeit nutzen. Dann beginnt die Fragerunde noch einmal mit dem Abgeordneten Lämmel und dann Kollege Dörmann.

Abg. **Andreas Lämmel** (CDU/CSU): Ich hätte da ganz kurz noch einmal eine Frage an den Herrn von der Telekom und an Frau Dr. Tilly. Es geht noch einmal um den Geltungsbereich - breitbandige und schmalbandige Internetanschlüsse. Es gab ja im Vorfeld die Diskussion, man sollte nur die breitbandigen Internetanschlüsse in der Verordnung erfassen. Meine Frage an beide: Ist das

wirklich abgrenzbar, was wäre das abgrenzbare Kriterium? Und vielleicht noch an den Herrn von der Telekom noch zusätzlich: Wie viel schmalbandige Internetanschlüsse existieren denn wirklich noch?

Der **Vorsitzende**: Die Fragen gingen an Herrn Riewerts und Frau Dr. Tilly. Herr Riewerts.

SV **Fabian Riewerts** (Deutsche Telekom AG): Also grundsätzlich lassen sich diese beiden Anschlussarten natürlich klar differenzieren, weil beim normalen Sprachanschluss, und der wird ja auch nicht als Internetanschluss vermarktet, ist es so, dass der Kunde lediglich über das Schmalbandeinwahlverfahren Internetdienste theoretisch abrufen kann. Das ist aber etwas, Ihre Frage geht schon in die richtige Richtung, was im Zeitablauf natürlich immer weniger noch tatsächlich genutzt wird. Und genau so geht Ihre Frage in die Richtung – wie viele Kunden gibt es überhaupt noch mit einfachem Sprachanschluss? Im Zeitablauf sind die meisten Kunden bereits hin zu breitbandigen Anschlüssen migriert. Es gibt noch 3 bis 4 Millionen einfache Sprachanschlüsse, die aber in den nächsten Jahren wahrscheinlich zum guten Teil auch noch in den Bereich der breitbandigen Internetschlüsse migrieren werden.

Der **Vorsitzende**: Frau Dr. Tilly.

SVe **Dr. Isabel Tilly** (VATM): Herr Riewerts hat das ja schon ausgeführt. Es geht eben darum, die schmalbandigen Internetanschlüsse, die theoretisch Internetanschlüsse sind, aber nicht als Internetanschlüsse genutzt werden, auszunehmen aus dem Anwendungsbereich, um da nicht Informationspflichten zu kreieren, wo kein Informationsdefizit ist, weil es schlicht nicht für Internetzugangsdienste genutzt wird. Und ich glaube, der Ansatz über die Vermarktung als Internetzugangsdienst ist tatsächlich der treffendste für diese Abgrenzung.

Der **Vorsitzende**: Danke, jetzt Kollege Dörmann.

Abg. **Martin Dörmann** (SPD): Vielen Dank Herr Vorsitzender. Meine Frage richtet sich an Frau Weber und Frau Elbrecht. Ich bin ein bisschen provoziert worden von Herrn Riewerts, der gesagt



hat, warum haben wir überhaupt hier eine Sonderregelung? Ich möchte einmal auf zwei Aspekte hinweisen und die Nachfrage stellen. Das eine ist: In diesem Falle hat ja die Messung der Bundesnetzagentur festgestellt, dass die Leistung eben stark von der vermarkteten Leistung abweicht. Das heißt, der Kunde weiß im Einzelfall oft gar nicht, welche konkrete Leistung er am Ende bekommt, weil es auch technische Parameter hat, das ist mir auch klar. Aber es geht ja da um die Diskrepanz einer vermarkteten beworbenen Leistung zu dem, was jemand bekommt. Und das zweite ist die Frage des Sonderkündigungsrechts, das zwar nach allgemeinen BGB-Vorschriften bei Schlechtleistung dann gegeben wäre, wo ja aber das Problem ist, wie beweise ich das und über welche Schwelle muss ich kommen. Deshalb meine Frage an die beiden Damen: Sie haben ja auch Erfahrungen von Verbraucherbeschwerden. In diesem Zusammenhang – welche Verbraucherbeschwerden sind da bei Ihnen besonders im Fokus? Und wenn Sie einmal darstellen können: Was wird von diesen Problemen am Ende faktisch gelöst und was nicht? Weil unsere Fragstellung am Ende wird ja sein, müssen wir an dieser Stelle den Verordnungsentwurf schärfen, wie Herr Tripp beispielsweise gesagt hat, wir brauchen bestimmte Klarheiten bei den unbestimmten Rechtsbegriffen bzw. Parametern. Oder müssen wir vielleicht auch was Sanktionen angeht, das TKG noch einmal anpacken, weil das hier in der Verordnung gar nicht geregelt wird. Also das ist für mich hier der Sinn der Anhörung, diese beiden Punkte einmal herauszuarbeiten und wenn Sie das vielleicht noch einmal aus Ihrer Sicht präzise auf einen Punkt bringen könnten.

Der **Vorsitzende**: Zunächst Frau Weber.

SVe **Lieselotte Weber** (BNetzA): Wir haben ja diese Messungen deshalb durchgeführt, um erst einmal einen Stand zu haben, wie die reale Wirklichkeit ist. Aufgrund dieser Messungen und der erzielten Ergebnisse ist ja die Transparenzverordnung in Angriff genommen worden. Und wir gehen davon aus, dass wenn der Kunde Wahlmöglichkeiten hat, die hat er dann ja, er kann ja vergleichen durch das Produktinformationsblatt. Das hat er jetzt momentan ja nicht. Jetzt kauft er ja teilweise auch Fantasieprodukte. Dann hat er das Produktinformationsblatt und kann sich auf dem

Markt besser bewegen. Dann hat er natürlich von vornherein bessere Möglichkeiten, den Anbieter, der seinen Bedürfnissen entspricht, auch zu wählen. Auf der anderen Seite haben wir, Sie fragten, welche Möglichkeiten gibt es? Wir haben die Möglichkeiten der Schlichtungsstelle in unserem Hause und da sind wir bisher in den durchgeführten Schlichtungsverfahren immer zu einem Erfolg gekommen, teilweise auch zu einem guten Kompromiss, aber zum Erfolg für den Kunden.

Der **Vorsitzende**: Jetzt noch Frau Elbrecht.

SVe **Carola Elbrecht** (vzbv): Danke. Zu Ihrer Frage, welche Beschwerden wir im Fokus haben. Wir haben jetzt keine speziellen Beschwerden im Fokus, sondern wir können nur das rückspiegeln, was die Verbraucher auch an uns herantragen. Und das sind eben wechselwillige Kunden. Mit welcher Motivation sie den Anbieter jetzt wechseln möchten, das können wir ja jetzt so nicht sagen, da fragen wir auch nicht nach. Wir können letztlich nur abbilden, dass es eben Probleme gibt, den Anbieter zu wechseln, dass es zu diesem berühmten berüchtigtem Ping-Pong-Spiel kommt. Aber so wenn man jetzt auch Recherchen anstellt, es gibt diverse Foren, in denen sich Verbraucher beschweren, dass sie mit den Datenübertragungsraten nicht zufrieden sind und sich da ein bisschen machtlos ausgeliefert fühlen gegenüber den Anbietern. Dass Verbraucher eben vertröstet werden, dass seitens der Unternehmen abgestritten wird, dass die Datenübertragungsraten eben sehr individuell sind und von sehr speziellen Faktoren beeinflusst werden. Aber letztlich ist es für den Verbraucher einfach schwierig, da auch sein Recht durchzusetzen gegenüber seinem Vertragspartner. Und deshalb denken wir schon, es ist wichtig, dass man objektives Messtool hat, wie bei der Bundesnetzagentur und dort wirklich auch richtige Belege hat. So und so viel Datenübertragungsrate wird nur geliefert, das ist nicht mehr vertragsgemäß, dann muss es eine ganz klare Rechtsfolge geben: Kündigung, Sonderkündigungsrecht, vielleicht einen Anspruch auf einen anderen Tarif. Auf jeden Fall muss dem Verbraucher irgendetwas an die Hand gegeben werden, damit er letztlich seine Rechte durchsetzen kann.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Jetzt fragt Kollege Lutze.



Abg. **Thomas Lutze** (DIE LINKE.): Eine Frage hätte ich an Frau Dr. Tilly und Herrn Tripp. Wir hatten gerade auch kurz dieses klassische Kündigungsrecht mit dem Stichwort 24 Monate gehabt. Jetzt kommen ja die 24 Monate nicht unbedingt, weil die Telekommunikationsunternehmen da irgendjemanden drängeln oder gängeln wollen, sondern weil schlichtweg hochwertige Geräte mit verkauft werden. Ob das nun das Mobiltelefon ist oder ein Modem oder eine ganze Telefonanlage, und das rechnet sich natürlich nur über den Zeitraum, dass man eine gewisse Mindestvertragslaufzeit hat, sprich eine Kündigungseinschränkung von 24 Monaten. In der Verkehrspolitik haben wir vor einigen Jahren Netz und Betrieb voneinander getrennt. Da gab es auch viele Diskussionen pro und contra. Aber was spräche denn dagegen, darauf zu achten, dass künftig solche gekoppelten Geschäfte nicht mehr möglich sind. Dass der Gesetzgeber quasi dort einschreitet und sagt, Kündigungsfrist nach unten und wenn jemand noch nebenbei etwas verkaufen möchte, kann er das gern tun, aber das dürfte nicht Bestandteil dieser Telekommunikationsverträge sein.

Der **Vorsitzende**: Frau Dr. Tilly.

SVe **Dr. Isabel Tilly** (VATM): Ich bin mir nicht sicher, ob ich die Frage richtig verstanden habe. Also zu dem Kündigungsrecht, da möchte ich noch einmal darauf hinweisen. Natürlich gibt es das nach dem BGB und auch im TSM-Paket ist ja klar geregelt, dass bei Nichterfüllung dem Kunden Ansprüche zustehen. Das ist unmittelbar geltendes Recht und da sehe ich gar keinen Bedarf, bei der Transparenzverordnung das Thema aufzugreifen. Genauso ist es geregelt, da ja auch das zertifizierte Tool diesen Anschein erweckt. Also auch da verstehe ich nicht ganz, warum sich die Diskussion an dieser Stelle darum dreht. Bei den 24 Monaten, was das mit der sicherlich immer denkbaren Forderung der Trennung von Netz und Vertrieb, was das mit den 24 Monaten zu tun hat, sehe ich nicht ganz, weil wir verkaufen ja nicht nur das Netz, sondern zum Beispiel Mobilfunkendgeräte sind subventioniert und erfordern es eben, dass man dann für 24 Monate den Vertrag abschließt. Nichtsdestotrotz hat der Kunde ja auch die Möglichkeit, ohne subventioniertes Gerät einen Vertrag mit kürzerer Laufzeit abzuschließen.

Der **Vorsitzende**: Ergänzend Herr Tripp.

SV **Volker Tripp** (Digitale Gesellschaft e.V.): Ich sehe gerade angesichts der Tatsache, dass die Transparenzverordnung ja eine Information von Kundinnen und Kunden anstrebt und sie damit eigentlich in die Lage versetzt, verantwortungsvoll gegenüber dem Provider handeln zu können, eigentlich keine Notwendigkeit, dass man derartige Verträge verbietet. Ich meine, es sollte durchaus den Anbietern freistehen, ob sie solche subventionierten Geräte anbieten, dann eben in einer entsprechend längeren Vertragslaufzeit oder ob sie eben auch voneinander getrennte Verträge anbieten möchten. Entscheidend ist aus meiner Sicht, dass dem Kunden, wenn es solche Verträge gibt, auch entsprechende Informationen zukommen. Und da würde ich vielleicht gern noch einmal insbesondere zu den Regelungen der Angabe der Kündigungsfrist in der Rechnung sagen, dass ich auch die Argumente, die dafür vorgebracht wurden, nicht für besonders stichhaltig halte. Die Argumente dafür, dass man das nicht machen könne. Es wurde ja beispielsweise gesagt, dass die Berechnung der Kündigungsfrist nach den §§ 188 ff. BGB viel zu kompliziert sei als dass man sie in der Rechnung angeben könne. Kurz darauf wird aber darauf verwiesen, dass man das im Kundencenter erfrage könnte, bzw. dass es ja auch Apps gebe, die genau diese Leistung erbringen. Dann kann es ja auch nicht so besonders schwer sein, diese Daten, wenn man sie ohnehin hat und offenbar auch automatisiert bspw. durch eine App berechnen kann, in der Rechnung anzugeben. Genau so meine ich, wäre es auch erforderlich, dass man dem Kunden auf der Rechnung mitteilt, wo genau sie diese Kündigung hinschicken müssen. Das ist auch häufig ein Problem, dass Leute nicht ganz genau wissen, was denn jetzt die richtige Adresse ist, um die Kündigung zu versenden. Also das heißt, ich finde, es kann solche Verträge ruhig geben, es muss dann eben flankiert werden durch eine entsprechende Information an die Verbraucherinnen und Verbraucher.

Der **Vorsitzende**: Dankeschön. Weitere Wortmeldungen liegen mir jetzt nicht vor, sodass wir auch diese Ergänzungsrunde abschließen können. Ich möchte mich abschließend bei Ihnen, den Sachverständigen, ganz herzlich für Ihr Hiersein und Ihre Antworten bedanken. Wir sind damit am



Ende unserer Anhörung und ich kann deshalb die
Anhörung und Sitzung schließen. Vielen Dank!

Schluss der Sitzung: 12:36 Uhr
Gra/Pra



Anlagen

Anwesenheitslisten



Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (9. Ausschuss)
Mittwoch, 28. September 2016, 11:30 Uhr

CDU/CSU

Ordentliche Mitglieder

- Bareiß, Thomas
- Durz, Hansjörg
- Grotelüsch, Astrid
- Gundelach Dr., Herlind
- Hauptmann, Mark
- Heider Dr., Matthias
- Jung, Andreas
- Knoerig, Axel
- Koeppen, Jens
- Lämmel, Andreas G.
- Lanzinger, Barbara
- Lenz Dr., Andreas
- Liebing, Ingbert
- Metzler, Jan
- Nowak, Helmut
- Pfeiffer Dr., Joachim
- Ramsauer Dr., Peter
- Riesenhuber Dr., Heinz

Unterschrift

A. Grotelüsch

CDU/CSU

Ordentliche Mitglieder

Schröder (Wiesbaden) Dr., Kristina

Stein, Peter

Strothmann, Lena

Willsch, Klaus-Peter

Unterschrift

Klaus-Peter Willsch

Stellvertretende Mitglieder

Dött, Marie-Luise

Fuchs Dr., Michael

Funk, Alexander

Gerig, Alois

Grundmann, Oliver

Holmeier, Karl

Huber, Charles M.

Jarzombek, Thomas

Kanitz, Steffen

Körber, Carsten

Kruse, Rüdiger

Michelbach Dr. h.c., Hans

Middelberg Dr., Mathias

Unterschrift

CDU/CSU

Stellvertretende Mitglieder

Müller (Braunschweig), Carsten

Nüßlein Dr., Georg

Oellers, Wilfried

Petzold, Ulrich

Scheuer, Andreas

Stetten, Christian Frhr. von

Vries, Kees de

Wegner, Kai

Weiler Dr. h.c., Albert

Unterschrift

SPD

Ordentliche Mitglieder

Barthel, Klaus

Freese, Ulrich

Hampel, Ulrich

Held, Marcus

Ilgen, Matthias

Katzmarek, Gabriele

Unterschrift

The signature block for the SPD members contains four handwritten signatures in blue ink. The first signature is 'Klaus Barthel', the second is 'Ulrich Freese', the third is 'Ulrich Hampel', and the fourth is 'Marcus Held'. The signature 'Matthias Ilgen' is not present. The signature 'Gabriele Katzmarek' is also not present.

SPD

Ordentliche Mitglieder

Poschmann, Sabine

Post, Florian

Saathoff, Johann

Schabedoth Dr., Hans-Joachim

Scheer Dr., Nina

Westphal, Bernd

Wicklein, Andrea

Wiese, Dirk

Unterschrift

Poschmann

Post

Saathoff

Stellvertretende Mitglieder

Annen, Niels

Dörmann, Martin

Ehrmann, Siegmund

Flisek, Christian

Heil (Peine), Hubertus

Jurk, Thomas

Kapschack, Ralf

Malecha-Nissen Dr., Birgit

Raabe Dr., Sascha

Unterschrift

Annen

SPD

Stellvertretende Mitglieder

Rützel, Bernd

Schwabe, Frank

Schwarz, Andreas

Stadler, Svenja

Thews, Michael

Unterschrift

DIE LINKE.

Ordentliche Mitglieder

Bulling-Schröter, Eva

Ernst, Klaus

Lutze, Thomas

Nord, Thomas

Schlecht, Michael

Unterschrift

Julij-Schröter
~~Ernst~~
Nord

Stellvertretende Mitglieder

Dehm Dr., Diether

Karawanskij, Susanna

Unterschrift

DIE LINKE.

Stellvertretende Mitglieder

Lenkert, Ralph

Petzold (Havelland), Harald

Wagenknecht Dr., Sahra

Unterschrift

BÜ90/GR

Ordentliche Mitglieder

Baerbock, Annalena

Dröge, Katharina

Gambke Dr., Thomas

Janecek, Dieter

Verlinden Dr., Julia

Unterschrift

A. Baerbock
K. Dröge
D. Janecek *J. Verlinden*

Stellvertretende Mitglieder

Andreae, Kerstin

Krischer, Oliver

Özdemir, Cem

Rößner, Tabea

Unterschrift

T. Rößner

18. Wahlperiode

Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (9. Ausschuss)
Mittwoch, 28. September 2016, 11:30 Uhr

BÜ90/GR

Stellvertretende Mitglieder

Trittin, Jürgen

Unterschrift

Off.



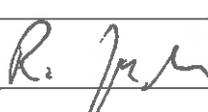
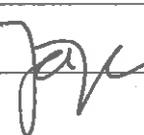
Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft und Energie (9. Ausschuss)
Mittwoch, 28. September 2016, 11:30 Uhr

	Fraktionsvorsitz	Vertreter
CDU/CSU		
SPD		
DIE LINKE.		
BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN		

Fraktionsmitarbeiter

Name (Bitte in Druckschrift)	Fraktion	Unterschrift
Koff		
Müller	SPD	
Kuxenko	CDU/CSU	
Schrad	SPD	
Meyner	CDU/CSU	
	B90/Grüne	

Bundesrat

Land	Name (bitte in Druckschrift)	Unterschrift	Amtsbezeichnung
Baden-Württemberg			
Bayern	CHRISTIAN VRELDERS		OMZ
Berlin			
Brandenburg			
Bremen			
Hamburg	von Hohen		OPM
Hessen			
Mecklenburg-Vorpommern			
Niedersachsen			
Nordrhein-Westfalen			
Rheinland-Pfalz			
Saarland			
Sachsen	Jagota		Ref.
Sachsen-Anhalt			
Schleswig-Holstein			
Thüringen	Jäger		Ref.



Teilnehmerliste Sachverständige

Öffentliche Anhörung am Mittwoch, 28. September 2016, 11.30 bis 13.00 Uhr,
PLH – Europasaal 4.900

Lieselotte Weber
Bundesnetzagentur (BNetzA)

Fabian Riewerts
Deutsche Telekom AG

Dr. Isabel Tilly
Verband der Anbieter von Telekommuni-
kations- und Mehrwertdiensten
e.V.(VATM)

Alexander Leefmann
Chaos Computer Club e.V.

Nick Kriegeskotte
Bitkom e.V.

Volker Tripp
Digitale Gesellschaft e.V.

Carola Elbrecht
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
(vzbv)