



# Pressemitteilung

Bonn, 10. Mai 2013  
Seite 1 von 2

HAUSANSCHRIFT  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

TEL +49 228 14-9921  
FAX +49 228 14-8975

[pressestelle@bnetza.de](mailto:pressestelle@bnetza.de)  
[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

## **Bundesnetzagentur plant mehr Transparenz für Nutzer von Breitbandanschlüssen**

### **Homann: „Deutlicher Handlungsbedarf bei Kundeninformation“**

Die Bundesnetzagentur hat heute Eckpunkte zur Förderung der Transparenz insbesondere für Nutzer von Breitbandanschlüssen veröffentlicht. Die Eckpunkte enthalten einzelne Maßnahmen, die die Kundeninformation stark verbessern sollen.

„Wir wollen mit dem heute vorgeschlagenen Maßnahmenpaket die Transparenz für Nutzer von Breitbandanschlüssen deutlich erhöhen. Ein Höchstmaß an Transparenz ist gerade auch angesichts der jüngsten Debatte zu den neu eingeführten Flatrate-Tarifen der Deutschen Telekom von besonderer Bedeutung. Die Bundesnetzagentur leistet mit ihrem Vorschlag einen Beitrag zur Versachlichung der Diskussion. Der Endkunde muss vor und nach dem Vertragsschluss wissen, welche Leistung er von seinem Anbieter erwarten kann, und die Leistung auch kontrollieren können“, sagte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Die Bundesnetzagentur schlägt speziell zu Volumentarifen vor, den Endkunden laufend über das von ihm verbrauchte Datenvolumen zu informieren. Außerdem sollte sichergestellt sein, dass der Kunde genau weiß, welche Dienste in ein vertraglich vereinbartes Datenvolumen einberechnet werden und welche nicht. Diese Informationen müssten auch den Betreibern von Internetvergleichsportalen leicht zugänglich gemacht werden, damit sich der Endkunde dort vor der Entscheidung für einen bestimmten Tarif einfach und transparent informieren kann.

„Defizite beim Thema Transparenz bestehen aber nicht nur bei Volumentarifen, sondern gleichermaßen bei fast allen mobilen und stationären Breitbandanschlüssen. Hier sehen wir deutlichen Handlungsbedarf insbesondere bei der Information des Endkunden über die tatsächlich verfügbare Datenübertragungsrate seines konkreten Breitbandanschlusses“, betonte Homann.

In ihrer am 11. April veröffentlichten Messstudie hatte die Bundesnetzagentur festgestellt, dass über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg die Nutzer oft nicht die Bandbreite gemessen haben, die ihnen als maximal mögliche Bandbreite von ihrem Anbieter in Aussicht gestellt wurde.



Bonn, 10. Mai 2013

Seite 2 von 2

Die parallel durchgeführte Untersuchung der Vertragsinhalte hatte ergeben, dass fast alle Anbieter gegenüber den Kunden flexible Angaben zur verfügbaren Bandbreite machen. Der Kunde weiß damit nur vage, mit welcher Leistung er konkret rechnen kann. Auch nach Vertragsabschluss und erfolgter Schaltung besteht kein regulärer Prozess, dem Endkunden aktiv einen Überblick über die Leistungsfähigkeit des konkreten Anschlusses zu bieten.

„Wir schlagen vor, dass der Endkunde in einem Kundeninformationsblatt schnell und verständlich über die vertraglich angebotene minimale und maximale Datenübertragungsrate seines Anschlusses informiert wird. Außerdem sollten die Anbieter nach der Schaltung eines Festnetz- oder Mobilfunkanschlusses die tatsächlich vor Ort verfügbare Datenübertragungsrate nachmessen. Das Ergebnis sollte dem Endkunden mitgeteilt werden. Bei Abweichungen der vertraglich vereinbarten von der tatsächlichen Datenübertragungsrate sollten die Anbieter über mögliche Entschädigungs- und Erstattungsansprüche oder Sonderkündigungsrechte informieren“, sagte Homann.

Neben der verständlichen Darstellung von Leistungsangaben durch den Anbieter sollten Endkunden außerdem die Möglichkeit erhalten, kostenlos selbst die Qualität ihres Anschlusses in einem vergleichbaren und transparenten Messverfahren zu kontrollieren. „Wir hoffen, dass hierdurch Vertragstreue langfristig zu einem wichtigen Bestandteil der Kundenentscheidung wird“, so Homann. „Allgemein zugängliche und verständlich aufbereitete Messdaten können den Endkunden außerdem schon im Vorfeld einer Produktentscheidung darüber informieren, mit welcher Dienstqualität er voraussichtlich rechnen kann.“

Ergänzend schlägt die Bundesnetzagentur vor, die Schutzvorkehrungen, die für Nutzung von mobilen Datendiensten im EU-Ausland gelten, auch auf nationale mobile Datendienste anzuwenden. Zur Verbesserung des Anbieterwechsels sollten allen Endkunden zudem in ihrer monatlichen Rechnung Informationen über die aktuell gültigen Laufzeiten ihres Vertrags und Hinweise zum Ablauf des Anbieterwechsels zur Verfügung gestellt werden.

Die „Maßnahmen zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren“ sowie die Ergebnisse der Messstudie und der Prüfung der Telekommunikationsverträge sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Anbieter, Verbände und die interessierte Öffentlichkeit können bis zum 2. September 2013 zu den Eckpunkten Stellungnahmen abgeben. Danach wird die Bundesnetzagentur über die konkrete Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen entscheiden.