



VERNETZT

3 / 2017



Wir machen uns
für Verbraucher stark!



2 Wegweiser im
Telekommunika-
tionsdschungel

14 Tipps zum Wechsel:
Strom- und Gas-
lieferant

16 Ärger mit Brief und
Paket: Schlichtungsstelle
Bundesnetzagentur

Liebe Leserinnen und Leser,



Jochen Homann

der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher liegt uns am Herzen. Viele Anbieter nutzen das Unwissen und die Unterlegenheit der Verbraucher aus, wenn sie Produkte oder Dienstleistungen verkaufen wollen.

Umso wichtiger ist es für die Konsumenten, auf einen kompetenten Ansprechpartner zurückgreifen zu können, der auch ein entsprechendes Gegengewicht zu den teils großen Unternehmen bildet. Die Bundesnetzagentur tritt in sogenannten Eskalationsverfahren als Streitmittler auf, verhängt in bestimmten Fällen Bußgelder oder erlässt Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote.

Außerdem informieren unsere Verbraucherschutzexperten über Rufnummernmissbrauch, warnen vor unerlaubter Telefonwerbung oder kümmern sich um Funkstörungen. Bei Problemen mit der Brief- oder Paketzustellung fordern wir die Unternehmen auf, Stellung zu beziehen und Mängel zu beseitigen.

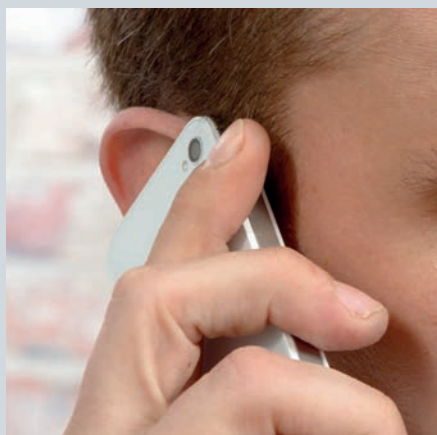
Wir unterstützen Verbraucher auch dabei, den besten und preisgünstigsten Energielieferanten auszuwählen, indem wir gezielt informieren und aufklären, was es zu beachten gilt. Auch bei Fragen rund um den Stromnetzausbau sind wir ein wichtiger Ansprechpartner für die Öffentlichkeit und über unsere Hotline täglich erreichbar.

Wir sind Ihr Ansprechpartner!

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Jochen Homann". The signature is written in a cursive, flowing style.

Jochen Homann
Präsident der Bundesnetzagentur



Telekommunikation

- 2 **Bundesnetzagentur als Verbraucherschützer**
Wegweiser im Telekommunikationsdschungel
- 6 **Schutz beim Telefon-Anbieterwechsel erhalten**
EU-Kodex muss nachgebessert werden
- 7 **Sich schnell und unbürokratisch einigen**
Streitmittlerin Dr. Daniela Klingner im Interview
- 8 **Grenzenlos telefonieren**
mit „Roam-Like-At-Home“
- 10 **Bundesnetzagentur im Einsatz**
Beim G20-Gipfel in der Hansestadt Hamburg



Energie

- 12 **Fragen zum Stromnetzausbau?**
Unser Bürgerservice hilft weiter
- 14 **Die Qual der Wahl beim Stromanbieter**
Immer mehr Kunden wechseln



Post

- 16 **Ärger mit Brief und Paket**
Die Bundesnetzagentur vermittelt
- 18 **Der Postmarkt wird digital**
Die Menschen freut es
- 20 **Das Briefporto**
Wer genehmigt es und für wie lange?
- 21 **Zahlen, Daten, Fakten**
Entwicklungen der Postmärkte
- 22 **Bundesnetzagentur vor Ort**
Wir geben Einblicke in unsere Arbeit
- 24 **Impressum**

Bundesnetzagentur als Verbraucherschützer

Wegweiser im Telekommunikationsdschungel

Die Mitarbeiter der Bundesnetzagentur an der Verbraucherhotline für den Telekommunikationsbereich haben viel zu tun: Besonders häufig fragen Verbraucher und Verbraucherinnen nach dem Wechsel des Telefonanbieters, nach Preisen oder der Rechnungsgestaltung. Aber die Verbraucherschutzexperten der Bonner Behörde informieren auch darüber, wie Rufnummernmissbrauch, unerlaubte Telefonwerbung sowie Funkstörungen gemeldet werden können.

Für Sandra Fieke, Referentin bei der Bundesnetzagentur, ist die Hotline viel mehr als nur eine Beschwerdestelle: „Bürgerinnen und Bürger sollten sich nicht scheuen, bei Fragen rund um das Thema Telekommunikation bei uns anzurufen. Unsere erfahrenen Kollegen helfen bei ganz unterschiedlichen Verbraucherfragen gerne weiter, deeskalieren auch schon einmal in der ersten Aufregung und vermitteln an die richtige Stelle.“

DAS PROBLEM



Unverhofft klingelt das Telefon und jemand versucht, Ihnen eine Gewinnspielteilnahme oder einen Vertragsabschluss aufzudrängen.



Das Telefon klingelt und ein Ihnen fremdes Unternehmen oder gar eine Automatenstimme meldet sich.



Ihnen wird ein Gewinn oder ein Vertrag zu tollen Konditionen angeboten.



Sie sollen gleich am Telefon eine vertragliche Verpflichtung eingehen.

IHRE RECHTE



Werbearufe sind nicht erlaubt, wenn Sie nicht **vorher** darin eingewilligt haben. Auch das Unterdrücken der Rufnummer ist unzulässig.



Notieren Sie sich nach Möglichkeit den Namen des Unternehmens, die Rufnummer und den Inhalt des Anrufs.



Legen Sie auf.



Melden Sie den unerlaubten Werbeanruf bei der Bundesnetzagentur. Dort kann die Rufnummer abgeschaltet werden.

Wer kennt das nicht: Freitagabend oder Sonntag zur besten Tatort-Zeit klingelt das Telefon und eine Stimme fragt verführerisch „Möchten Sie Strom sparen?“ oder wahlweise „Kennen Sie schon unsere neue, unschlagbar günstige Flatrate?“. Diese störenden Anrufe sind nicht nur ärgerlich, sondern auch gesetzlich verboten, wenn der Anbieter nicht vorher die ausdrückliche Erlaubnis für Werbeanrufe vom Verbraucher erhalten hat. Ob kostenloses Probeabo oder eine besonders günstige Versicherung, in Branchen mit intensivem Konkurrenzdruck wird natürlich besonders erbittert um jeden Kunden gekämpft – und das oft auch mit unlauteren Methoden: Dazu zählen neben Werbeanrufen ohne Einwilligung auch Werbeanrufe, bei denen die Rufnummer unterdrückt oder sogar gefälscht ist.

Allein 2016 gingen bei der Hotline der Bundesnetzagentur mehr als 22.000 Anfragen und Beschwerden zu Rufnummernmissbrauch und unerlaubter Telefonwerbung ein. Alleine zu unerlaubten Werbeanrufen erreichten die Bundesnetzagentur zusätzlich noch rund weitere 30.000 schriftliche Beschwerden. „2017 hat die Zahl der Anzeigen bei der Bundesnetzagentur noch einmal zugenommen“, verdeutlicht Fieke. „Sehr häufig behaupten die Anrufer, dass die Einwilligung für den Werbeanruf in einem Gewinnspiel gegeben wurde. Daran können sich die Ratsuchenden nur leider nicht erinnern. Weitere Ermittlungen der Bundesnetzagentur ergaben in einer Mehrzahl der Fälle, dass die Verbraucher die Gewinnspielseiten gar nicht besucht und dort auch keine Einwilligung erteilt haben“, veranschaulicht Fieke.

Über eine Million Euro Bußgeld wegen unerlaubter Werbeanrufe

Gerade Senioren werden am Telefon immer wieder überrumpelt und zu Käufen oder Beratungsgesprächen genötigt. Im März 2017 hat die Bundesnetzagentur ein Bußgeld von 200.000 Euro gegen die DGS Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung mbH verhängt, die telefonisch Hausnotrufe für ältere Menschen beworben hatte. „Im Verlauf des Telefongesprächs wurde insbesondere älteren Mitbürgern ein Vertreterbesuch angekündigt. Auch Anrufe, die die Vereinbarung eines Beratungstermins zum Ziel haben, sind ganz klar Werbeanrufe. Und im beschriebenen Fall war dem Unternehmen nach unseren Ermittlungen voll bewusst, dass für die Werbeanrufe keine Einwilligungen



Online-Beschwerden unter:
[www.bnetza.de/
 unerlaubtetelefonwerbung](http://www.bnetza.de/unerlaubtetelefonwerbung)

der Verbraucher vorlagen“, unterstreicht Fieke. „Im Jahr 2016 hat die Bundesnetzagentur Bußgelder in Höhe von rund 900.000 Euro wegen unerlaubter Telefonwerbung verhängt. Auch im Jahr 2017 wurden Unternehmen bislang bereits mit Bußgeldern in Höhe von über einer Million Euro belegt. Damit wir, wie in diesem Fall, effektiv gegen die Belästigungen vorgehen können, brauchen wir natürlich die Mithilfe der Bürgerinnen und Bürger. Wer glaubt, er/sie sei von unerlaubter Telefonwerbung betroffen, kann dies der Bundesnetzagentur melden. Beschwerden nimmt die Bundesnetzagentur online unter www.bnetza.de/unerlaubtetelefonwerbung oder schriftlich per Post oder E-Mail entgegen.“

Ping: Bei Anruf teurer Rückruf

Auch das Thema Rufnummernmissbrauch ist präsent. Im Jahr 2016 gingen fast 80.000 schriftliche Beschwerden ein. In letzter Zeit tauchten häufig hochpreisige Rufnummern im Display von Verbrauchern auf. Durch diese sogenannten Ping-Anrufe soll ein kostenpflichtiger Rückruf provoziert werden, der dann teilweise mit mehreren Euro pro Minute zu Buche schlägt. „Die betroffenen Verbraucher haben uns berichtet, dass sie bei einem Rückruf häufig Bandansagen hörten: Die Inhalte reichten von vermeintlichen Gewinnspielen über erotische Ansagen bis hin zu angeblichen internationalen Zustelldiensten“, erklärt Jan Kreutzberg, Referent bei der Bundesnetzagentur. Der missbräuchlichen Nutzung von bestimmten 0137er-Rufnummern hat die Bonner Behörde mittlerweile einen Riegel vorgeschoben. Diese Nummern können mit Mobilfunknummern verwechselt werden und Kreutzberg erläutert, dass sie für Massenvkehrsdienste normalerweise bei Abfragen zu Fernsehsendungen wie dem „Eurovision Song Contest“ oder „Wer wird Millionär?“ geschaltet werden. Bei einer missbräuchlich genutzten 0137er-Rufnummer lagen mehr als 100 Beschwerden vor, und auf der Bandansage war kurioserweise mehrere Sekunden lang nur ein Lachen zu hören.

Auf Basis der Verbraucherinformationen konnte die Bundesnetzagentur auch mehrere Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote zu Rufnummern aus Somalia (00252), der Elfenbeinküste (00225), der Ukraine (00380) und zu Nummern für Globale Mobile Satellitensysteme (0088) erlassen. Das

bedeutet, dass die Verbindungskosten für Rückrufe zu diesen Nummern nicht mehr in Rechnung gestellt werden dürfen. Rechnungen, die bereits gestellt wurden, dürfen nicht mehr eingetrieben werden. „Wer bereits bezahlt hat, sollte versuchen, das Geld gegebenenfalls mit Unterstützung der Verbraucherschutzzentralen zurückzufordern“, empfiehlt Verbraucherschutzexperte Kreuzberg. Er erklärt weiter, dass bei vielen das Bewusstsein für Ping-Anrufe bereits vorhanden sei und sie die einschlägigen Nummern nicht mehr zurückrufen. Ermittlungen der Bundesnetzagentur hätten allerdings ergeben, dass immer noch ein gewisser Prozentsatz zum Hörer greift und die teuren Nummern anruft.

Tipps für den Anbieterwechsel

- Prüfen Sie in Ihren Vertragsunterlagen: Wann läuft Ihr jetziger Vertrag aus? Welche Kündigungsfristen bestehen?
- Informieren Sie sich frühzeitig über mögliche neue Anbieter. Beauftragen Sie Ihren neuen Anbieter mit der Kündigung des bisherigen Vertrages und spätestens drei bis vier Wochen vor dem Vertragsende mit dem Wechsel.
- Wollen Sie Ihre bisherige Rufnummer zum neuen Anbieter mitnehmen, müssen Sie diesen frühzeitig mit der Portierung der Rufnummer beauftragen.

Anbieterwechsel: beste Preise, bester Service

Neben Fragen zu unerlaubter Telefonwerbung und Rufnummernmissbrauch beantworten die Mitarbeiter der Bundesnetzagentur viele Verbraucheranfragen zum Thema Wechsel des Telekommunikationsanbieters. Wer im Markt Preise und Angebote vergleicht, findet möglicherweise bei einem anderen Anbieter ein attraktiveres Angebot. Je mehr Verbraucher den Anbieter wechseln, desto stärker entwickelt sich der Wettbewerb im Markt und letztendlich werden die Produkte für die Verbraucher günstiger. Andreas Busch, Sachbearbeiter beim Verbraucherschutz Telekommunikation, berichtet: „Gerade nach Berichterstattungen in Verbrauchersendungen wie WISO laufen bei dem Verbraucherservice Telekommunikation die Leitungen heiß. Wir klären dann sachlich über Rechte und Pflichten der Wechselwilligen auf.“ Wichtig ist zunächst, dass die Auftragsdaten beim alten und neuen Anbieter identisch sind.

Ein Wechsel vom alten zum neuen Anbieter funktioniert leider nicht reibungslos. „Wir empfehlen, dass der Kunde spätestens drei bis vier Wochen vor dem Vertragsende seinen neuen Anbieter mit dem Wechsel beauftragt, um sicherzustellen, dass der Wechselprozess reibungslos klappt“, erklärt Busch. Auch die Kündigung des bisherigen Vertrages sollte möglichst über den neuen Anbieter erfolgen. Die Information, zu welchem Datum der bestehende Vertrag spätestens gekündigt werden muss, ist ab dem 1. Dezember 2017 auch auf den Rechnungen zu finden.



Vor dem Inkrafttreten des neuen Telekommunikationsgesetzes 2012 bestand noch häufig die Gefahr, dass ein Anbieterwechsel mit kürzeren oder längeren Versorgungsunterbrechungen verbunden war. Der Wechselprozess konnte mittlerweile schon erheblich verbessert werden, das zeigen unter anderem die sinkenden Beschwerdezahlen, die die Bundesnetzagentur verzeichnet: 2014 musste sich die Behörde in rund 5.000 Fällen bei Versorgungsunterbrechungen einschalten. Stand Juli 2017 war dies seit Jahresbeginn nur noch in knapp 1.700 Fällen notwendig.

Wer bereits bezahlt hat, sollte versuchen, das Geld gegebenenfalls mit Unterstützung der Verbraucherzentralen zurückzufordern.

Die Verbraucherschutzexperten der Bundesnetzagentur leisten einen wichtigen Beitrag für einen fairen und dynamischen Telekommunikationsmarkt. „Oft geht es bei den Verbraucheranfragen nicht allein um den Anbieterwechsel“, erklärt Rainer Warnecke, Referent. „Die Anrufer sind verärgert, weil sie ihren Anbieter für Rückfragen zur Rechnung nicht erreichen können. Hier weisen wir darauf hin, dass der Kunde bei Unklarheiten seiner Rechnung diese schriftlich innerhalb von acht Wochen nach Erhalt beanstanden kann.“ ■

So wehren Sie sich gegen unerlaubte Telefonwerbung

Was dürfen Werbeanrufer nicht?

Unternehmen müssen bei Verbraucherinnen und Verbrauchern eine ausdrückliche Einwilligung zu Werbeanrufen im Vorfeld des Gesprächs einholen. Fehlt diese Einwilligung, gilt der Anruf als unerlaubter Werbeanruf oder sogenannter Cold Call.

Was ist eine wirksame Werbeeinwilligung?

Oft wird unterstellt, die Angerufenen hätten im Rahmen eines Online-Gewinnspiels ihr Einverständnis erklärt. Die Einwilligung gilt nur, wenn erkennbar ist, welches Unternehmen, welche Dienstleistung oder Produktgruppe telefonisch bewerben möchte. Sie muss also transparent und verständlich sein.

Wie geht die Bundesnetzagentur gegen unerlaubte Telefonwerbung vor?

Bei Verstößen kann die Behörde Bußgelder von bis zu 300.000 Euro verhängen. Eine Rufnummernunterdrückung bei Werbeanrufen kann mit bis zu 10.000 Euro geahndet werden.

Wie melden Sie unerlaubte Werbeanrufe bei der Bundesnetzagentur?

Über unser Online-Beschwerdeformular. Folgende Angaben sind für uns wichtig, damit wir reagieren können:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs
- Die im Display angezeigte Rufnummer
- Name des Anrufers oder des werbenden Unternehmens
- Beworbene Produkte oder Dienstleistungen
- Information, ob Sie eine Einwilligung für den Werbeanruf erteilt haben
- Beschreibung des Gesprächsverlaufs
- Unterlagen, die im Zusammenhang mit dem Werbeanruf stehen



Hier geht es zum
Online-Beschwerdeformular:
www.bnetza.de/coldcall

STANDPUNKT

Schutz beim Telefon-Anbieterwechsel erhalten EU-Kodex muss nachgebessert werden



Klaus Müller ist seit Mai 2014 Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv). Nach seiner Arbeit als Mitglied des Deutschen Bundestags und Umweltminister von Schleswig-Holstein, war er von 2006 bis 2014 Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

Klaus Müller

In keinem anderen EU-Land sind Verbraucherinnen und Verbraucher beim Wechsel ihres Telekommunikationsanbieters so gut geschützt wie in Deutschland. Auch dank der intensiven Arbeit der Bundesnetzagentur sinken die Beschwerdezahlen hier Jahr für Jahr. Wenn es nach den Plänen der EU geht, wird der Anbieterwechsel für Kunden in Deutschland jedoch künftig deutlich schwieriger.

Konkret geht es um die Novellierung des europäischen Kodexes für die elektronische Kommunikation. Er soll den Rechtsrahmen für den Telekommunikationsmarkt an die aktuellen Marktentwicklungen anpassen. Dass die Überarbeitung längst überfällig war, steht außer Frage. Kaum ein Bereich steht so sehr im Wandel der Digitalisierung wie der Telekommunikationsmarkt. Aber was bedeutet die Überarbeitung des EU-Kodex für Verbraucher?

Mit Rückendeckung von EU-Parlament und Rat der Europäischen Union plant die EU-Kommission die weitgehende Vollharmonisierung von Verbraucherrechten im Telekommunikationsmarkt. Mitgliedsstaaten wird es danach nur sehr eingeschränkt möglich sein, Verbraucherprobleme eigenständig national zu lösen. Problematisch ist dabei unter anderem, dass das erfolgreiche deutsche Modell zum Anbieterwechsel nur bruchstückhaft in den Kodex übernommen wurde. Unklar ist beispielsweise, ob die Errungenschaft, dass Verbraucher in Deutschland nach einem Umzug den Vertrag kündigen können, wenn der alte Anbieter am neuen Wohnort die Leistung nicht anbietet, gerettet werden kann. Auch dürften sich die Anbieter nach den neuen Regelungen statt eines Kalendertags zukünftig einen Arbeitstag für die Umschaltung Zeit lassen. Sonn- und Feiertage zählen dann nicht mehr. Erschwerend kommt hinzu, dass voraussichtlich nicht mehr alle am Wechsel beteiligten Anbieter verpflichtet werden können, tatsächlich mitzumachen. Verbraucher müssen sich so auf längere Unterbrechungen einstellen. Zu erwarten ist, dass die Beschwerdezahlen zukünftig wieder steigen werden.

Es ist also höchste Zeit, dass sich die Bundesregierung bei den Verhandlungen zum Kodex für den Erhalt der deutschen Verbraucherschutzstandards einsetzt und die Aushöhlung der Verbraucherrechte im Telekommunikationsmarkt nicht länger billigend in Kauf nimmt. ■

In keinem anderen EU-Land sind Verbraucher beim Wechsel ihres Telekommunikationsanbieters so gut geschützt wie in Deutschland.

INTERVIEW

Sich schnell und unbürokratisch einigen

Streitmittlerin Dr. Daniela Klingner im Interview

„Unsere Erfahrung zeigt, dass sich bei der Schlichtung oft gute Lösungen finden lassen, wenn die Parteien bereit für einen Dialog sind und sich auf einen Kompromiss einlassen.“



Streitpunkte zu Festnetz- oder Mobilfunkverträgen gibt es eine ganze Menge. Ein Anruf beim Kundenservice des Anbieters ist nicht immer zufriedenstellend für die Kunden. „Dann können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an uns wenden, um Streit vor Gericht zu vermeiden“, betont Dr. Daniela Klingner. Die Volljuristin betreut als Streitmittlerin der Verbraucherschlichtungsstelle die Verfahren juristisch. Dieses kurze Interview zeigt, wie abwechslungsreich diese Aufgabe ist.

Was genau bedeutet es, eine Streitmittlerin zu sein? Wie sieht Ihr Arbeitsalltag in der Verbraucherschlichtungsstelle aus?

Schlichtung ist Teamarbeit. Ich begleite und unterstütze die Schlichter aus juristischer Sicht bei der Durchführung der Schlichtungsverfahren und beantworte grundsätzliche rechtliche Fragen. Zu meinen Aufgaben gehören auch regelmäßige Schulungen zu den Neuerungen des Telekommunikationsrechts sowie der Austausch mit anderen Schlichtungsstellen im In- und Ausland.

In wieweit hat sich dieser Alltag seit den gesetzlichen Änderungen 2016 verändert?

Es gab ja ein breites Medienecho zum Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Auch das nun kostenlose Schlichtungsverfahren bei unserer Verbraucherschlichtungsstelle hat dazu beigetragen, dass sich das Antragsaufkommen nahezu verdoppelt hat.

Welche Streitthemen schlichten Sie am häufigsten?

Strittige Rechnungspositionen, das Fehlen der zugesicherten Leistung, Störungen oder Anschlussperren sind permanent Streitpunkte. Auch Probleme beim Anbieterwechsel oder Umzug des Anschlusses werden beklagt.

Was raten Sie Verbraucherinnen, Verbrauchern und Anbietern, um Streitigkeiten zu vermeiden?

Wichtig ist, regelmäßig Rechnungen und Kontoauszüge zu prüfen, um bei Beanstandungen zeitnah den Anbieter kontaktieren zu können. Kommt es doch zum Streit, ist zu vermeiden, dass sich die Positionen so weit verhärten, dass die Parteien gar nicht mehr miteinander reden und nur noch raus aus dem Vertrag wollen. Wenn die Verbraucher sich vom Kundenservice ihres Anbieters aber nicht ernst genommen fühlen oder diesen gar nicht erreichen, sind sie frustriert. Bei der Schlichtung lassen sich oft gute Lösungen finden, wenn die Parteien im Dialog bleiben und kompromissbereit sind. Ziel ist es, den Streit nachhaltig zu klären, sodass die Parteien ihr Vertragsverhältnis weiter fortführen können oder zumindest im Guten auseinandergehen. ■

Grenzenlos telefonieren mit „Roam-Like-At-Home“

Pünktlich zu Beginn der Sommerferien 2017 sind die neuen Roaming-Regelungen innerhalb der EU in Kraft getreten. Reisende können damit ihren Mobilfunktarif im europäischen Ausland genau so nutzen, als wären sie zu Hause.

Bislang mussten Verbraucherinnen und Verbraucher bei Reisen in ein anderes Land der Europäischen Union sowie Liechtenstein, Island und Norwegen im Kleingedruckten ihres Mobilfunkbetreibers nach den geltenden Roaming-Gebühren im Urlaubsland suchen. Die gute Nachricht: Mit den seit dem 15.06.2017 gültigen Regelungen wurden zusätzliche Roaming-Aufschläge durch die Europäische Kommission nunmehr komplett abgeschafft. Egal ob ein kurzer Anruf von der spanischen Mittelmeerküste an die in Deutschland daheimgebliebene Verwandtschaft, eine SMS von der französischen Atlantikküste an Freunde oder ein Blick in die sozialen Netzwerke aus dem alpenländischen Österreich – all diese Verbindungen kosten seit diesem Sommer das Gleiche wie daheim.

Generell lohnt sich allerdings eine gewisse Achtsamkeit: Auch bei dem Roam-Like-At-Home-Prinzip gibt es Ausnahmen, um eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung zu verhindern. Zum Beispiel können Mobilfunkanbieter, die Roamingdienste anbieten, in den Verträgen mit ihren Kundinnen und Kunden angemessene Nutzungsgrenzen, eine sogenannte fair-use-policy, vereinbaren. Sofern ein Roaming-Anbieter sich entschließt, eine angemessene Nutzungsgrenze mit seinen Kundinnen und Kunden zu vereinbaren, gelten hierfür spezielle Regelungen.

Zu großer Datenhunger darf begrenzt werden

Der stetig steigende Datenhunger spielt im Hinblick auf solche Nutzungsgrenzen eine wesentliche Rolle. Roaming-Anbieter können unter bestimmten Voraussetzungen das nationale Datenvolumen bei der Roaming-Nutzung unter Berücksichtigung des Gesamtpreises begrenzen. Hintergrund hierbei ist, dass den Roaming-Anbietern Kosten entstehen, da sie entsprechende Datenvolumina vom Betreiber des besuchten Netzes im Ausland einkaufen müssen. Hierbei gelten regulierte maximale Großhandelspreise von derzeit 7,70€/GByte. Ohne eine Begrenzung des Datenvolumens beim Roaming könnten gerade Anbieter mit vergleichsweise günstigen Tarifen gezwungen sein, einzelne Roaming-Dienste gänzlich auszuschließen.

Darüber hinaus können Roaming-Anbieter Aufschläge erheben, wenn ihr Geschäftsmodell durch das Angebot von Roaming-Diensten zu Inlandspreisen gefährdet ist. Diese Art von Roaming-Aufschlag kann auf Antrag von der Bundesnetzagentur genehmigt werden. Sofern dem Roaming-Anbieter ein Roaming-Aufschlag genehmigt wurde oder wenn Kundinnen bzw. Kunden eine angemessene Nutzungsgrenze überschritten haben, können zusätzlich zum inländischen Preis regulierte Aufschläge fällig werden.





Wichtige Fragen rund um
das internationale Roaming
www.bnetza.de/RLAH

Roaming-Aufschläge

Für Anrufe dürfen Roaming-Anbieter zusätzlich maximal 3,2 ct/min, für SMS 1ct und für Daten 7,70€/GByte verlangen. Im Hinblick auf die Datennutzung wird sich der maximal zu erhebende Aufschlag bis 2022 stufenweise bis hin zu 2,50€/GB verringern.

„Roaming forever“ funktioniert nicht

Ebenso soll eine weitere Art von zweckwidriger Nutzung verhindert werden – das permanente Roaming. Es klingt verlockend: Kurz in einen anderen Mitgliedstaat reisen, um sich dort eine SIM-Karte mit günstigeren Konditionen zu beschaffen und diese in Deutschland zu nutzen. Die Roaming-Verordnung gilt jedoch grundsätzlich zum Zweck von vorübergehenden Reisen innerhalb der EU. Die permanente Nutzung einer SIM-Karte in einem besuchten Netz wird daher nicht durch die Roaming-Verordnung gedeckt. Darüber hinaus wäre die permanente Nutzung einer ausländischen SIM-Karte in Deutschland für die Anrufer mit einem Nachteil verbunden. Eine Verbindung von einem inländischen Anschluss zu einer ausländischen SIM-Karte würde als eine internationale Mobilfunkverbindung abgerechnet. Dies liegt daran, dass sich der Anrufer im Heimatnetz befindet und die Roaming-Verordnung insoweit keine Anwendung für diesen findet. Internationale Mobilfunkverbindungen sind meist nicht von einer nationalen Flatrate erfasst und kosten in der Regel wesentlich mehr.

Bereits vor dem Start von Roam-Like-At-Home konnten sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewusst für einen alternativen Roaming-Tarif entscheiden. Ein Grund kann zum Beispiel ein, im Vergleich mit dem regulierten Tarif höheres oder zusätzliches Datenvolumen im Ausland sein. Ein alternativer Roaming-Tarif kann auch eine, im Vergleich zu den EU-Mitgliedstaaten abweichende Länderliste (z.B. Schweiz) sein. Die Bundesnetzagentur empfiehlt, in dieser Hinsicht regelmäßig den eigenen Roaming-Tarif auf die eigenen Bedürfnisse zu überprüfen. Den Wechsel von einem alternativen Roaming-Tarif in den regulierten Tarif muss der Roaming-Anbieter gemäß der Roaming-Verordnung jederzeit binnen eines Werktages entgeltfrei durchführen. ■

Sie haben Fragen zum Roaming? Wenden Sie sich an unseren Verbraucherservice:

030 22480500



Bundesnetzagentur im Einsatz beim G20-Gipfel in der Hansestadt Hamburg

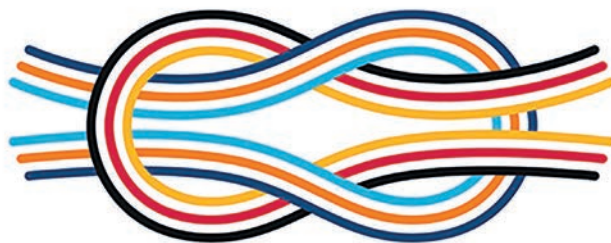
Auf dem G20-Gipfel in Hamburg trafen sich am 7. und 8. Juli 2017 die wichtigsten Industrie- und Schwellenländer zum zwölften Mal. Die Bundesnetzagentur unterstützte den Gipfel mit ihrem Prüf- und Messdienst (PMD) und teilte Kurzzeitfrequenzen vor Ort zu. Der PMD übernahm bei diesem Einsatz zahlreiche Aufgaben im Bereich des Funkenschutzes.

Für die weltweite Berichterstattung über Großereignisse werden viele Frequenzen benötigt. Dabei geht es nicht allein um die Kameras und Mikrofone, die die Medien nutzen. Auch zur Durchführung der Veranstaltung werden Frequenzen benötigt, unter anderem für das Veranstaltungsmanagement, die Sicherheitskräfte und die Delegationen der teilnehmenden Nationen. Wo so viele unterschiedliche Geräte genutzt werden, können wie auch im Alltag funktechnische Störungen auftreten. Die Auswirkungen von Funkstörungen sind oftmals sofort erkennbar, wenn zum Beispiel der Fernseh- oder Radioempfang gestört wird. Die Ursachen bleiben allerdings häufig unklar.

Spezialisten vor Ort

Um den vielfältigen Ursachen für Funkstörungen auf die Spur zu kommen, sind Fachleute und eine spezielle Messtechnik notwendig. Beides stellt der Prüf- und Messdienst der Bundesnetzagentur zur Verfügung. Die Bundesnetzagentur steht den Betroffenen als Ansprechpartner zur Verfügung. Mit den Mess- und Peilwagen der Bundesnetzagentur können die Funkstörquellen vor Ort lokalisiert werden. Insgesamt waren beim G20-Gipfel 16 Spezialisten und fünf Funkmesswagen der Bundesnetzagentur vor Ort. Einsatzorte befanden sich verteilt im gesamten Hamburger Stadtgebiet, vor allem jedoch im Bereich der Messe, des Flughafens und der Elbphilharmonie. Die mobilen Einsatzfahrzeuge wurden dabei von der stationären Messstelle in Itzehoe und der 24-Stunden-Messstelle in Konstanz unterstützt. Alle Teams und Messstellen hatten Zugriff auf ein fest aufgebautes Peilnetzwerk, sowie auf eine temporär für den Gipfel errichtete Peilstation.





G20 GERMANY 2017 HAMBURG

Großveranstaltungen sind Routine für die Bundesnetzagentur

Zum Erfolg der Bundesnetzagentur auf dem Gipfel trug auch bei, dass die Kollegen vor Ort langjährige Erfahrungen mit Großveranstaltungen haben. So konnten die Mitarbeiter der Bundesnetzagentur im Gespräch mit internationalen Medienvertretern Erlebnisse aus ihrem Dienst beim zurückliegenden OSZE-Ministerrat im Dezember 2016 einbringen. Einige Beschäftigte waren schon bei den Olympischen Spielen 2012 in London, im Rahmen der Fußballweltmeisterschaft der Männer 2006 und der Frauen 2011 sowie beim Champions League Finale 2012 und 2015 im Einsatz. Zur 23. Weltklimakonferenz der Vereinten Nationen in Bonn im November 2017 war bereits der nächste Einsatz geplant. ■

Die Rufnummer der Funkstörungenannahme ist 24 Stunden am Tag erreichbar:

04821 895555



Hier können Sie Funkstörungen bei der Bundesnetzagentur melden:
www.bnetza.de/funkstoerungen



Der Bürgerservice ist für Sie da von Montag bis Donnerstag 9 - 17 Uhr und Freitag 9 - 14 Uhr.

0800 6389638



Fragen zum Stromnetzausbau? Unser Bürgerservice hilft weiter

Anruf Hotline – mit diesen Worten kündigt sich den Mitarbeitern des Referats „Beteiligung und Rechtsfragen“ ein neuer Anruf im Bürgerservice Netzausbau Strom an. Seit dem 1. Januar 2015 kümmert sich das Referat in der Abteilung Netzausbau um die Anliegen der Bürger. Netzausbau, eine Aufgabe, die mit großer Emotionalität verbunden ist. Denn es geht auch um die menschliche Gesundheit und Eingriffe in Natur und Umwelt, um die Veränderung des Landschaftsbilds und die Angst vor Strahlenbelastung durch elektromagnetische Felder.

Ein Anrufer aus dem Umland von Hannover möchte mit seiner Frau eine Immobilie erwerben. Von Bekannten haben sie erfahren, dass in unmittelbarer Nähe des Hauses eine Hochspannungsleitung geplant sei. Nun sind sie unsicher, was es mit elektromagnetischen Feldern auf sich hat. Ein erster Hinweis des Bürgerservices, dass in Deutschland bestimmte Grenzwerte für elektromagnetische Felder eingehalten werden müssen, wenn es um Wohnbebauung und Stromleitungen geht, ist für den Anrufer hilfreich, kann seine Sorgen aber nur begrenzt mindern.



Bei einem sensiblen Thema wie dem Netzausbau ist es für die Bürger wichtig, direkte Ansprechpartner zu haben. Viele Gespräche zeigen, dass der Bürgerservice sehr positiv angenommen wird.

Kim Paulus,
Leiter des Referats Beteiligung und Rechtsfragen



Die Mitarbeiter des Bürgerservices sind bemüht, Anfragen bereits am Telefon zu beantworten. Ist der Sachverhalt aber sehr umfangreich und müssen mehrere Belange geprüft werden, wird der Anrufer gebeten, eine E-Mail mit allen erforderlichen Informationen an das Postfach info@netzausbau.de zu senden.

Der erste Kontakt zu den Bürgern entsteht im Referat „Beteiligung und Rechtsfragen“. Je nach Anfrage arbeiten aber verschiedene Referate der Abteilung Netzausbau zusammen – so auch in diesem Fall. Es müssen verschiedene Sachverhalte geklärt werden: Um was für eine Leitung handelt es sich – ist sie Teil des Übertragungs- oder Verteilnetzes?

Es stellt sich schnell heraus, dass es sich bei der geplanten Leitung um den SuedLink handelt. Dieser ist einer der großen Nord-Süd-Leitungen, die Strom vom Norden in den Süden Deutschlands transportieren. „Für diese wichtige Verbindung aus dem Übertragungsnetz ist die Bundesnetzagentur zuständig. Handelt es sich bei einer Leitung beispielsweise um das Verteilnetz, helfen wir den Bürgern ebenfalls weiter“, so Martina Beib, Teamleiterin des Bürgerservices.

Der SuedLink befindet sich aktuell in der Bundesfachplanung. Es wurden bereits verschiedene Alternativen veröffentlicht, in denen die Trassenkorridore entlanglaufen könnten. Bei den Trassenkorridoren handelt es sich um 500 bis 1.000 Meter breite Gebietsstreifen, in denen in einem späteren Schritt die konkrete Leitung geplant wird. Während der Bundesfachplanung hat die Öffentlichkeit die Möglichkeit, sich zu den Alternativen zu äußern. Diese Äußerungen müssen von den Netzbetreibern, also den Unternehmen, die die Leitung planen und bauen, bei der Untersuchung berücksichtigt werden. Eine dieser Alternativen streift den Ort, in dem die Familie des Anrufers das Haus kaufen möchte.

Der nächste Weg führt den Bürgerservice in das verantwortliche Zulassungsreferat. Generell sind die Vorhaben, für die die Bundesnetzagentur zuständig ist, in einem der Zulassungsreferate der Abteilung Netzausbau angesiedelt. Die Referate kümmern sich um Fragen rund um die Bundesfachplanung und Planfeststellung, vom Kontakt mit den Netzbetreibern bis zur Zulassung der konkreten Leitung. Fragen zu elektromagnetischen Feldern stellen sich den Mitarbeitern im Zulassungsreferat regelmäßig – sei es durch den Bürgerservice oder auch vor Ort während Veranstaltungen, zu denen sie als Vertreter der Bundesnetzagentur eingeladen werden.

Zusammen mit den Zulassungsreferaten entwirft der Bürgerservice eine entsprechende Antwort, die auf alle Fragen eingeht und Informationen zur jeweiligen Leitung und zur Erdverkabelung gibt. Zum Thema elektromagnetische Felder verweist der Bürgerservice zusätzlich an das Bundesamt für Strahlenschutz, das ein breites Informationsangebot bereithält. Das Schreiben erklärt außerdem die kommenden Verfahrensschritte und die jeweiligen Beteiligungsmöglichkeiten für die Öffentlichkeit. Doch nicht immer sind es Themen wie elektromagnetische Felder, die die Bürger bewegen. Oft geht es auch allgemein um den Bedarf von Stromleitungen, Ablauf- oder Verfahrensfragen, die Beteiligung oder auch Veröffentlichungen der Bundesnetzagentur.

Weitere Informationen dazu bieten zudem die Internetseite www.netzausbau.de, der Newsletter und die Social-Media-Kanäle, die das Referat „Beteiligung und Rechtsfragen“ betreut. ■



Kennen Sie schon unsere Auftritte auf YouTube, Slideshare und Twitter?
www.netzausbau.de/socialmedia



Schreiben Sie eine E-Mail an das Postfach:
info@netzausbau.de



Die Qual der Wahl beim Stromanbieter

Immer mehr Kunden wechseln

Mit der Öffnung des Strom- und Gasmarkts für Wettbewerber haben Verbraucherinnen und Verbraucher die Qual der Wahl unter beispielsweise regionalen Unternehmen, Billiganbietern und Ökostromlieferanten. Die Vielfalt der Angebote eröffnet Chancen auf ein Strom- oder Gaspaket zu günstigen Preisen, angepasst an die eigenen Bedürfnisse. Von der Möglichkeit, den Energielieferanten zu wechseln, machen seit dem Jahr 2006 jedes Jahr mehr Kunden Gebrauch: 2016 lag die Zahl der

Haushaltskunden, die ihren Stromlieferanten gewechselt haben, schon bei über 4,6 Millionen. Und je mehr Verbraucherinnen und Verbraucher einen Lieferantenwechsel vornehmen, desto stärker kommt es insgesamt zu Wettbewerb im Markt. Am kontinuierlichen Anstieg der Wechselwilligen wirken nicht zuletzt die Mitarbeiter des Verbraucherservices Energie der Bundesnetzagentur durch Bereitstellung unabhängiger Informationen aktiv mit.



Hier können Sie die Angebote
einfach vergleichen:

www.energieanbieterinformation.de

Der Energieanbieterwechsel ist
einfach, kostenlos und lohnt sich.

Die Versorgung ist jederzeit gesichert!

Besonderes Augenmerk sollte beim Wechsel auf die Lieferantenauswahl gelegt werden. Voraussetzung für einen Anbietervergleich ist beispielsweise der Strom- oder Gasverbrauch diesen finden Verbraucherinnen und Verbraucher auf ihrer letzten Jahresrechnung. Auf verschiedenen Vergleichsportalen mit Tarifrechnern im Internet oder auf www.energieanbieter-information.de lassen sich Energielieferanten für den eigenen Wohnort finden und Angebote einfach vergleichen. Wer möchte, erhält von der örtlichen Verbraucherzentrale Unterstützung beim Anbietervergleich.

Tipps zum Abschluss des neuen Vertrags

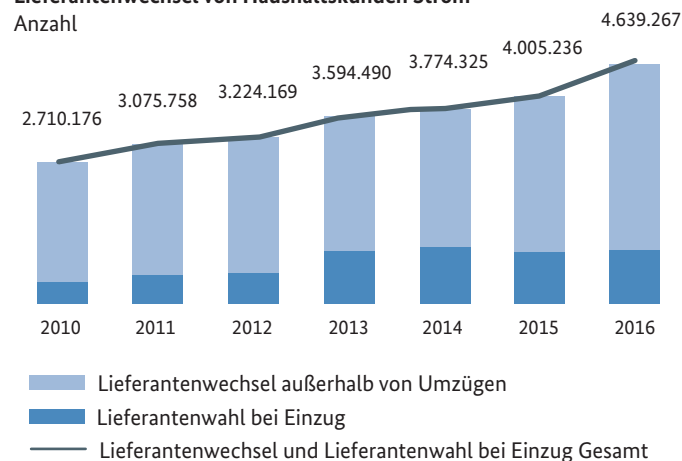
Natürlich sollten beim Wechsel des Energieanbieters ein paar wichtige Tipps beachtet werden. Jana Beckmann, Referentin bei der Bundesnetzagentur, empfiehlt: „Je nach den eigenen Bedürfnissen, sollten Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Auswahl eines neuen Energielieferanten schon auf ein paar Besonderheiten achten. Angebote mit Vorkasse oder Kautions sind riskant, denn bei Insolvenz des Lieferanten ist das bereits gezahlte Geld verloren. Besser ist es, sich für Anbieter zu entscheiden, die monatliche Abschlagszahlungen verlangen. Viele Unternehmen bieten Neukunden attraktive Bonuszahlungen im ersten Vertragsjahr an. Diese werden dann oft mit höheren Kosten in den Folgejahren kompensiert. Vorsicht ist auch bei langen Vertragslaufzeiten geboten, denn man weiß nie genau, wann der nächste Umzug ansteht. Daher sollte die Erstlaufzeit maximal ein Jahr betragen, gesetzlich ist allerdings auch eine Laufzeit von bis zu zwei Jahren erlaubt.“ Ähnliches gilt auch für lange Kündigungsfristen: Je nachdem wie flexibel ein Verbraucher sein möchte, sollten diese kürzer als die gesetzliche Frist von drei Monaten sein. Grundsätzlich ist es hilfreich, sich im Internet bei Verbraucherforen und Blogs zum jeweiligen Anbieter zu informieren und die Erfahrungen anderer Kunden in die eigene Entscheidung mit einzubeziehen.

Steht der neue Lieferant einmal fest, können Kunden die Vertragsunterlagen vom neuen Anbieter postalisch anfordern oder einen Vertrag online abschließen. Dafür sind insbesondere Angaben zu den persönlichen Daten, der Lieferstelle und die Nummer des Strom- oder Gaszählers notwendig. Ist der Wechselprozess einmal angestoßen, erhalten Verbraucherinnen

und Verbraucher eine Aufforderung zur Zählerablesung zum Wechseltermin. „Am besten notieren sich Wechselwillige den Zählerstand und das Datum oder machen Fotos vom Zähler auch für ihre Unterlagen. So können sie ihre Abrechnung später nachvollziehen“, rät Miriam Oligmüller, Referentin bei der Bundesnetzagentur. Auch die Kündigung des alten Vertrags ist einfacher als gedacht: In aller Regel kümmert sich der neue Anbieter im Rahmen des Wechselprozesses darum. Der neue Versorger erstellt außerdem eine Bestätigung über den Vertragsabschluss. „Man muss bei einem Wechsel natürlich immer auf die Einhaltung der Kündigungsfrist beim alten Lieferanten achten. Für Kunden in der Grundversorgung beträgt diese zwei Wochen. Bei Verträgen außerhalb der Grundversorgung ist die Kündigungsfrist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des bisherigen Liefervertrags geregelt“, klärt Oligmüller auf. Generell empfiehlt die Bundesnetzagentur, dass Verbraucherinnen und Verbraucher vorsichtig mit der Herausgabe von persönlichen und vertraglichen Daten sein sollten. Insbesondere bei Anrufen von Lieferanten, sollten Zähler- und Kontodaten nicht herausgegeben werden.

Ein Lieferantenwechsel ist denkbar einfach und kostenlos. Auch bei Schwierigkeiten ist die Versorgung mit Strom und Gas während der gesamten Abwicklung durch die Grund- und Ersatzversorgung abgesichert – dafür sorgt unter anderem die Bundesnetzagentur. Das Risiko ist für den Verbraucher bei einem Wechsel also gering. Der Vorteil, dass er den besten und preiswertesten Anbieter für seinen Bedarf jederzeit auswählen kann, überwiegt. ■

Lieferantenwechsel von Haushaltskunden Strom



Ärger mit Brief und Paket

Die Bundesnetzagentur vermittelt

Der Verbraucherservice Post und die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur sind häufig Anlaufstelle für ratlose oder aufgebracht Kundinnen und Kunden, die über Probleme bei der Brief- und Paketzustellung klagen. Die meisten haben bereits eine Odyssee durch Dienstleister-Hotlines und abwehrende Callcenter hinter sich.



Ihre Beschwerde können Sie
hier melden:

www.bnetza.de/post-schlichtung



Das Team um Referatsleiter André Meyer-Sebastian erreichen jährlich fast 6.000 schriftliche und telefonische Beschwerden, Tendenz steigend. „Die Menschen kritisieren häufig, dass sie an manchen Wochentagen gar keine Post erhalten und an anderen Tagen wiederum einen ganzen Stapel Briefe im Kasten vorfinden“, erklärt André Meyer-Sebastian. „Viele Verbraucherinnen und Verbraucher sind empört darüber, dass sie extra zu Hause bleiben, weil sie ein Paket erwarten, der Paketzusteller aber nicht einmal klingelt, sondern nur eine Benachrichtigungskarte in den Briefkasten wirft.“

Der Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur hilft hier täglich. Als unabhängige Ansprechpartner gehen die Kollegen und Kolleginnen jeder Beschwerde nach und prüfen, ob die gesetzlich festgelegte Qualität der Grundversorgung gefährdet ist. Sie fordern die Dienstleister auf, Stellung zu beziehen und Mängel abzustellen.

Viele Beschwerden gehen aber über die gesetzliche Grundversorgung hinaus und betreffen freiwillige Leistungen der Postdienstleister. Dazu gehören Beschwerden zu fehlerhaften Einträgen in den Sendungsverfolgungssystemen der Paketdienstleister und angekündigte, aber nicht eingehaltene Zustellzeiten. Unser Verbraucherservice unterstützt hier trotzdem und setzt sich dafür ein, dass der Dienstleister, den Kundinnen und Kunden eine verlässliche Antwort gibt. Als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer großen Behörde können sich unsere Verbraucherschützer ein stärkeres Gehör verschaffen als eine einzelne Privatperson und können oft kundenfreundliche Lösungen erreichen.

Grundversorgung – Was ist das?

- Werktägliche Zustellung von Briefen und Paketen
- Mindestens 80 Prozent der inländischen Briefe müssen an dem Werktag zugestellt werden, der dem Einlieferungstag folgt (E+1)
- Nach zwei Werktagen müssen 95 Prozent der Inlandsbriefe ankommen (E+2)
- Nach zwei Werktagen müssen 80 Prozent der Pakete an ihr Ziel gelangen (E+2)
- Mindestens 12.000 stationäre Einrichtungen (Filialen, Agenturen) müssen vorhanden sein
- Briefkästen müssen in der Regel nach 1.000 Metern zu erreichen sein

Wie wird die Zustellung eigentlich kontrolliert?

Die Bundesnetzagentur erhält vierteljährlich die Messdaten eines zertifizierten Unternehmens, das die Deutsche Post mit Laufzeitmessungen von Briefpost beauftragt hat. Die Bundesnetzagentur prüft die Auswertungen. Bisher wurden die im Jahresdurchschnitt gesetzlich vorgeschriebenen Quoten immer eingehalten.

Schlichtungsstelle Post – kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren

Im Zeitalter von Amazon und Ebay nimmt der Paketversand rasant zu. Häufig kommen Pakete aber beschädigt oder mit zerbrochenem Inhalt an oder die Sendung geht auf dem Transportweg verloren. Obwohl sich die Kundinnen und Kunden bei ihrem Postdienstleister beschweren und einen Ersatz des Schadens verlangen, übernimmt niemand die Verantwortung.

In solchen Fällen können Verbraucher einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur stellen. Die Schlichtungsverfahren sind eine schnelle und kostengünstige Alternative zu langwierigen Gerichtsverfahren – vor allem bei eher geringen Streitwerten. Das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sorgt seit dem 1. April 2016 dafür, dass immer mehr Verbraucher von dem kostenlosen Angebot Gebrauch machen.

Bevor ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wird, muss der Kunde oder die Kundin einen Versuch unternommen haben, sich mit dem Dienstleister zu einigen. Schlägt der Versuch fehl, können Sie sich anhand des Beschwerdeformulars auf unserer Website an uns wenden: www.bnetza.de/post-schlichtung. Die Schlichtungsstelle prüft, ob die Voraussetzungen erfüllt sind, und fordert das betroffene Unternehmen auf, an dem freiwilligen Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Leider sind die großen Paketdienstleister dazu häufig nicht bereit. Nur Hermes zeichnet sich derzeit durch eine generelle Schlichtungsbereitschaft aus.

Beteiligt sich der Postdienstleister, versucht die Bundesnetzagentur, zwischen beiden Seiten zu vermitteln. Sie unterbreitet einen konkreten Vorschlag zur Einigung mit dem Ziel, ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen. ■

Der Postmarkt wird digital

Die Menschen freut es



Ute Dreger leitet seit Dezember 2013 die Abteilung der Postreferate der Bundesnetzagentur. Sie ist außerdem Vorsitzende der Beschlusskammer, die für Entgeltregulierung und Missbrauchsaufsicht der Postmärkte zuständig ist. Als Beisitzerin wirkte sie bei der Regulierung der Telekommunikationsmärkte mit und steuerte als Referatsleiterin Verfahren der Frequenzregulierung - insbesondere führte sie an maßgeblicher Stelle die erste UMTS-Frequenz-Versteigerung im Jahr 2000 durch. Die Volljuristin war zuvor als Rechtsanwältin tätig.

Sendungsverfolgung, konkrete Zustell- tage und Zeitfenster für die Lieferung – Verbraucher freuen sich über Innovationen.

Die Digitalisierung führt im Postmarkt zu starken Veränderungen. Immer mehr Menschen bestellen online und lassen die Umsätze im Kurier-, Express- und Paketdienste-Markt (KEP-Markt) kontinuierlich wachsen. Die Paketdienste profitieren davon am meisten. Im Gespräch beschreibt Ute Dreger, die Vorsitzende der zuständigen Beschlusskammer und verantwortliche Abteilungsleiterin der Postreferate, die Veränderungen.

Frau Dreger, die Bundesnetzagentur beobachtet die Entwicklungen auf den Paketmärkten – welche Entwicklungen sind zu nennen?

Der Paketmarkt boomt, er ist so im Aufschwung, dass viele neue Geschäftsmodelle entstanden sind. Die Angebote für Händler und Kunden überschlagen sich förmlich. Diese dynamischen Entwicklungen bescherten dem Paketmarkt in den letzten Jahren hohe Wachstumsraten. Im Jahr 2016 wurden im KEP-Markt Umsätze von rund 21 Mrd. Euro erzielt. Dies ist ein Plus von 4,1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Der Hauptanteil entfiel dabei mit rund 49 Prozent auf den Paketbereich. Nicht nur beim Umsatz, auch bei den Mengen führten die Pakete mit 83 Prozent.

Mehr und mehr verschwimmen allerdings die Grenzen zwischen den Kurier-, Express- und Paketsegmenten. Das veränderte Konsumverhalten und die Erwartungen an individualisierte Zustelloptionen auf der letzten Meile lassen eine trennscharfe Abgrenzung nicht immer zu.

| Jahr | 2013 | 2014 | 2015 | 2016* | Veränderung |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Kurier | 3.741 | 3.778 | 3.794 | 3.606 | -5,0% |
| Express | 6.414 | 6.555 | 6.824 | 7.090 | 3,9% |
| Paket | 8.434 | 8.996 | 9.528 | 10.266 | 7,7% |
| KEP-Gesamt | 18.589 | 19.330 | 20.146 | 20.962 | 4,1% |

**Umsätze im Segment Kurier ohne B2C*

Die Bundesnetzagentur erhebt schon seit 1998 Marktdaten. Ist das Wachstum ein andauernder Trend?

Ja. Der Umsatz steigt seit vielen Jahren kontinuierlich. Seit unserer ersten Marktuntersuchung der Postmärkte ist der Gesamtumsatz des Kurier-, Express- und Paketmarkts um rund 160 Prozent gestiegen. Die Zahl der Sendungen hat über

100 Prozent zugelegt. Diese steile Wachstumskurve ist vor allem auf wirtschaftliche und technologische Veränderungen zurückzuführen.

Innerhalb der einzelnen Segmente des Markts beobachten wir mittlerweile Verschiebungen. Kuriersendungen werden zum Teil durch elektronische Nachrichten verdrängt. Das Expresssegment, das vorrangig von Geschäftskunden genutzt wird, ist von der jeweiligen Wirtschaftslage abhängig. Die Entwicklung des Paketgeschäfts wird seit Ende der Neunzigerjahre durch das stetige Wachstum des E-Commerce geprägt.

Wie wirken sich die Veränderungen denn auf Verbraucherinnen und Verbraucher aus?

Ganz einfach: Sie profitieren von kundenfreundlichen Innovationen. Sie können sich über den Transportprozess informieren und ihn sogar beeinflussen. Kundinnen und Kunden haben sich schnell an die Sendungsverfolgung gewöhnt, inzwischen können sie auch immer öfter den Zustelltag und teilweise sogar ein konkretes Zeitfenster für die Lieferung bestimmen. Das gefällt den Konsumentinnen und Konsumenten.

Die Branche setzt verstärkt auch auf Paketautomaten und Paketboxen. Somit ist es möglich, die Sendungen zu jeder Tageszeit in Empfang zu nehmen. Anbieter versuchen nun auch, Pakete in die Kofferräume von privaten PKW zu liefern, damit Verbraucher ihre Bestellung flexibel entgegennehmen können.

Und die Beschäftigten? Welche Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt beobachten Sie?

Auch in der Zahl der Erwerbstätigen schlägt sich die positive Gesamtentwicklung der Postmärkte nieder. Im Jahr 2015 waren etwa 380.000 Erwerbstätige im KEP-Bereich beschäftigt. Dies entspricht einem Anstieg von rund 4,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Auch für das Jahr 2016 wird mit einem weiteren Zuwachs der Beschäftigtenzahlen gerechnet.

Deutlich ist aber auch: Es werden immer mehr Paketzusteller benötigt. Das führt bereits jetzt zu einem Mangel an qualifizierten Arbeitskräften für die Transportbranche. ■

Das Briefporto

Wer genehmigt es und für wie lange?

Das Briefporto gibt in der Öffentlichkeit immer wieder Anlass zu Diskussionen. Die Höhe des Portos muss vorab von der Bundesnetzagentur genehmigt werden. Wie kommt dieses Porto zustande, wie läuft so ein Genehmigungsverfahren – in der Fachsprache Price-Cap- oder Maßgrößenverfahren – ab?

Zuständig für die Genehmigung von Portoerhöhungen ist in der Bundesnetzagentur die Beschlusskammer 5. Hier arbeiten Juristen und Ökonomen unter der Leitung von Ute Dreger, die ebenfalls Juristin ist. Sie alle befassen sich mit der vom Gesetzgeber vorgesehenen Preisregulierung, die zum Ziel hat, Endkunden vor überhöhten Preisen zu schützen. Die Preisregulierung setzt eine marktbeherrschende Stellung eines Unternehmens voraus, sodass derzeit ausschließlich die Deutsche Post AG diesem Verfahren unterliegt.



Ein Verfahren – zwei Stufen

Das Genehmigungsverfahren gliedert sich in zwei Stufen. Zunächst legt die Bundesnetzagentur für eine bestimmte Zeitspanne einen Preisänderungsspielraum für die regulierten Produkte fest. Dieser betrifft zum Beispiel die Postkarte, den Standardbrief, den Kompaktbrief oder den Groß- und Maxi-brief. Darunter fallen aber auch Zusatzleistungen wie Einschreiben und Nachnahmesendungen. Damit die Preise nicht unverhältnismäßig steigen, zieht sie zwei wesentliche Kriterien heran: die Inflationsrate und die Produktivitätsfortschrittsrate, auch X-Faktor genannt. Dieser X-Faktor bildet die Entwicklung der Effizienz und der Kosten sowie die Auswirkungen der zurückgehenden Sendungen infolge der Digitalisierung bei der Deutschen Post AG ab. Der Spielraum möglicher Preiserhöhungen ergibt sich dann aus der Differenz von Inflationsrate und X-Faktor und beträgt zum Beispiel für den Zeitraum 2016 bis 2018 insgesamt 7,5 Prozent.

Im nächsten Schritt kann die Deutsche Post AG dann einzelne Preisänderungen bei der Bundesnetzagentur beantragen. Die Beschlusskammer genehmigt diese Änderungen, wenn der ermittelte Preiserhöhungsspielraum richtig angewendet wurde.

Portopreise können sinken oder steigen

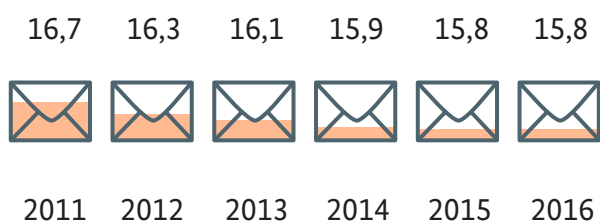
Nicht alle Produkte, die diesem Genehmigungsverfahren unterliegen, müssen preislich angehoben werden. Die Deutsche Post AG kann den festgesetzten Spielraum auf einzelne Porti verteilen. Sie kann zudem einzelne Preise senken, um andere anheben zu können. Letztlich dürfen aber alle einzelnen Preisänderungen in der Summe die Vorgaben zum Preissetzungsspielraum nicht verletzen. Für den Zeitraum 2016 bis 2018 hat die Deutsche Post AG den Spielraum hauptsächlich für die Portoerhöhung des Standardbriefs (von 0,62 Euro auf 0,70 Euro) und für die Verteuerung des Maxi-briefs (von 2,40 Euro auf 2,60 Euro) genutzt.

Die nächste Festlegung der Kriterien und des Spielraums für Preisänderungen erfolgt durch die Beschlusskammer 5 im kommenden Jahr und gilt dann für einen festzulegenden Zeitraum ab dem Jahr 2019. Ab Januar 2019 sind dann eventuell Preisänderungen bei den Briefporti möglich. ■

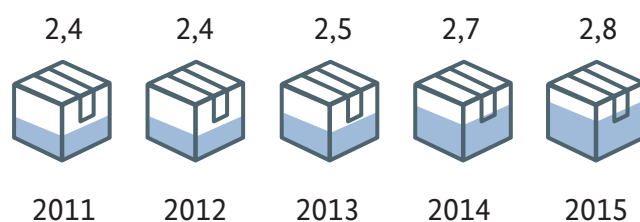
Zahlen, Daten, Fakten

Entwicklungen der Postmärkte

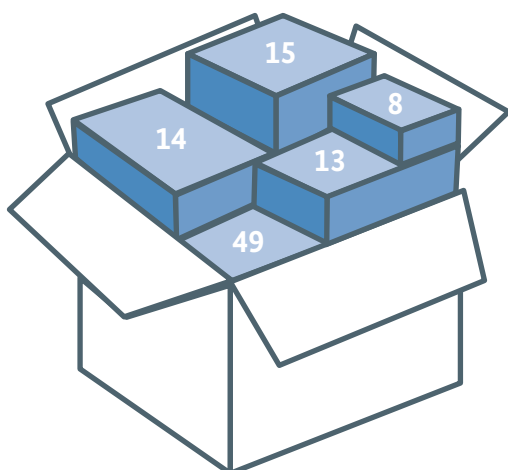
Sendungsmengenentwicklung Briefbereich in Mrd. Stück



Sendungsmengenentwicklung Kurier-Express- und Paketbereich in Mrd. Stück

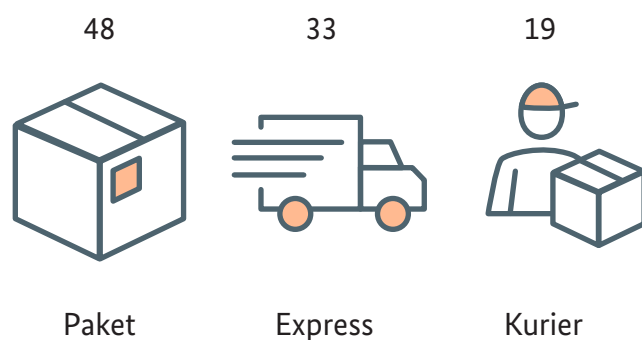


Mengenverteilung der Wettbewerber im Paketmarkt 2015 in %



Umsatzanteil im Kurier-, Express- und Paketbereich 2015 in %

Quelle: MRU GmbH



Bundesnetzagentur vor Ort

Wir geben Einblicke in unsere Arbeit



Tag der offenen Tür – Ein Date mit der BNetzA

Bereits zum 19. Mal hatte die Bundesregierung am 26. und 27. August zum Tag der offenen Tür nach Berlin eingeladen. Unter dem Motto: „Lust auf ein Date mit der Demokratie?“ haben sich 135.000 Bürgerinnen und Bürger über den Regierungsalltag des Kanzleramts und der Bundesministerien informiert.

Auch die Bundesnetzagentur war mit einem Stand im Wirtschaftsministerium vor Ort. Die Besucher informierten sich über ihre Aufgabenfelder und stellten Fragen zur Ausstellung über die Marktüberwachung. Zu den Exponaten gehörten gefährliche Produkte, die von der Bundesnetzagentur aus dem Verkehr gezogen wurden, weil sie auf dem deutschen und europäischen Markt nicht vertrieben werden dürfen. Kurios war vor allem ein unerlaubtes Spionagegerät in Form eines Teddybären, in dessen Nasenspitze eine kleine Videokamera versteckt ist.

Großes Interesse fand auch die Präsentation der neuen Internetplattform SMARD, die Strommarktdaten nahezu in Echtzeit präsentiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesnetzagentur freuen sich schon jetzt auf ein Wiedersehen in 2018.

Tag der deutschen Einheit

Mehr als 500.000 Menschen feierten unter dem Motto „Zusammen sind wir Deutschland“ am 2. und 3. Oktober in Mainz. Die Bundesnetzagentur präsentierte auch hier die Ausstellung zur Marktüberwachung. Zahlreiche interessierte Bürgerinnen und Bürger informierten sich, welche Gefahren von Elektrogeräten wie Funkkopfhörern, Drohnen, einem elektrischen Föhn und Funksteckdosen ausgehen können. Auch zur Puppe Cayla haben die Kollegen vor Ort viele Fragen beantwortet.

Im Gespräch mit den Besuchern zeigte sich, dass Probleme mit den Telekommunikationsanbietern und dem Breitbandausbau Themen sind, die die Bürgerinnen und Bürger sehr beschäftigen. Hier verwiesen die Ansprechpartner vor Ort auf den Verbraucherservice Telekommunikation der Bundesnetzagentur.

Da auch der Prüf- und Messdienst (PMD) vor Ort war, konnten die Besucher einen wichtigen Tätigkeitsbereich der Bundesnetzagentur hautnah erleben: Der PMD ist an zahlreichen Standorten in der Bundesrepublik präsent und sorgt mit modernster Messtechnik dafür, dass das Frequenzspektrum in Deutschland effizient und störungsfrei genutzt werden kann.



Eigene Veranstaltungen der
Bundesnetzagentur:
www.bnetza.de/veranstaltungen



Eisenbahnrechtliche Forschungstage

Beim Fachpublikum zeigte die Bundesnetzagentur mit den Eisenbahnrechtlichen Forschungstagen Gesicht. Die Fachtagung wird von der Bundesnetzagentur, der Universität Regensburg und dem Eisenbahn-Bundesamt ausgerichtet und fand in diesem Jahr zum 23. Mal statt. Experten aus Wissenschaft sowie gewerblicher und behördlicher Praxis informierten sich über rechtliche Entwicklungen im Eisenbahnsektor und tauschten sich über diese aus.

Am ersten Veranstaltungstag stand der Entgeltbereich im Fokus und der Blick wurde auf den Begriff der Serviceeinrichtung aus aufsichts-, zugangs- und entgeltrechtlicher Sicht gerichtet.

Am zweiten Tag boten die Planungsbeschleunigung, taugliche Kriterien zur Qualitätsverbesserung des Eisenbahnverkehrs und die Wirkungen des Schienengüterverkehrslärmminde- rungsgesetzes Raum für Meinungsaustausch. Aktuelles zu den neuen Entflechtungsregeln im 4. Eisenbahnpaket rundete die Tagung ab. Der Gastgeber und die Teilnehmer waren sehr zufrieden mit dem regen Austausch.



HAM-Radio-Amateurfunkmesse

Die größte Amateurfunkmesse Europas, die HAM RADIO, fand vom 14. bis 16. Juli 2017 in Friedrichshafen am Bodensee statt. Das diesjährige Motto: „Die Welt zu Gast in Deutschland“ lockte mehr als 17.000 Besucher an.

Am Messestand der Bundesnetzagentur konnten mitgebrachte Amateurfunkgeräte überprüft werden. Mancher Käufer eines Flohmarktgerätes konnte damit ein nicht zufriedenstellendes Gerät wieder zum Verkäufer zurückbringen. Direkt vor Ort wurden Anträge bearbeitet und die gewünschten Dokumente ausgestellt.

Ein Highlight am Messestand war ein Funkmesswagen der Bundesnetzagentur, der für interessante Gespräche zwischen Funkamateuren und Messebesuchern sorgte. Während der Messe konnten die Kollegen vor Ort auch zwei Störfälle direkt beheben.

Im Rahmen der HAM RADIO hat die Bundesnetzagentur Amateurfunkprüfungen für die Klassen A oder E sowie eine freiwillige Zusatzprüfung für den Morse-Bereich durchgeführt. Insgesamt nahmen 47 Personen an den Prüfungen teil, wobei 41 Personen ihre Prüfung erfolgreich ablegen konnten. ■

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Presse und Öffentlichkeitsarbeit
Tulpenfeld 4, 53113 Bonn
Tel.: +49 228 14-9921
E-Mail: pressestelle@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de

V.i.S.d.P.

Fiete Wulff

Redaktion

Carolin Bongartz
Jennifer Bietke
Tobias Landwehr
Olaf Peter Eul
Michael Reifenberg

Satz, Layout und Grafik

Anne Schmidt

Redaktionsschluss

22.11.2017

Fotografie/Bildnachweis

123rf.com, Bundesministerium für Justiz und
Verbraucherschutz, Bundesnetzagentur

Druck

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt am Main



Für ein Abonnement des Magazins
scannen Sie den QR-Code

