

Referentenentwurf

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Verordnung für Rahmenvorschriften zur Förderung der Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und zusätzlicher Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle auf dem Telekommunikationsmarkt

(TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)

A. Problem und Ziel

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

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

Hierzu hat die Bundesnetzagentur in der Messstudie zur Dienstqualität breitbandiger Internetzugänge u. a. gemessen, wie weit die tatsächliche von der vermarkteten „Bis-zu“-Übertragungsrate abweicht. Die Untersuchung hat ergeben, dass es über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg eine deutliche Diskrepanz zwischen der vertraglich vereinbarten Maximaldatenübertragungsrate und der tatsächlich realisierten Datenübertragungsrate gibt. Gleichzeitig hat die Studie deutlich gemacht, dass Transparenz bei der Leistungserbringung einen wichtigen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit nimmt.

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

Die Bundesnetzagentur hat am 10.05.2013 Eckpunkte zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren vorgelegt, die die Basis für einen konstruktiven Dialog mit der Branche dargestellt haben. Ziel war es, zeitnah sachgerechte Lösungen zum Wohle des Verbrauchers zu erarbeiten. Wie in der Universaldienstrichtlinie (URL 2009), deren Umsetzung § 45n TKG und damit die Rechtsgrundlage dieser Verordnung dient, bereits festgestellt, soll sich der Anwendungsbereich der Transparenzmaßnahmen auch – sofern Sie es verlangen – auf „andere Endnutzer“ erstrecken.

Darüber hinaus hat die Bundesnetzagentur in einem Dialogprozess mit den größten Branchenverbänden Möglichkeiten diskutiert, im Rahmen eines selbstregulatorischen Ansatzes zu einer verbesserten Transparenz im Sinne der Eckpunkte zu gelangen. Dabei wurde der von der Branche unterbreitete Vorschlag intensiv diskutiert.

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

Die Bundesnetzagentur ist bei der grundsätzlichen Frage, ob es eines regulatorischen Ansatzes bedarf oder ob ein selbstregulatorischer Ansatz zur Transparenzverbesserung für den Verbraucher ausreicht, zu dem Ergebnis gekommen, dass ein einheitliches und verbindliches Regelungskonzept notwendig ist, um die gesetzlichen Vorgaben (vgl. §§ 43a und 45n TKG) umzusetzen.

B. Lösung

Die Verordnung stellt ein solches einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept dar. Nur auf diesem Wege lassen sich zuverlässig die Zielvorgaben des Gesetzgebers erreichen, eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information Verbrauchers auf eine klare, verständliche und leicht zugängliche Form sicherzustellen.

Daneben greift die Verordnung die Praxis auf, Breitbandanschlüsse oftmals nur gebündelt mit einem Multifunktionsgerät zu vermarkten, das neben den für den Netzabschluss notwendigen Funktionen auch weitere Funktionen klassischer Endgeräte integriert (z.B. WLAN). Diese Praxis führte zu Beschwerden bei der Bundesnetzagentur und wurde – soweit möglich – ebenfalls in der vorliegenden Verordnung berücksichtigt: Zukünftig soll es dem Endkunden möglich sein, die notwendigen Informationen zu erhalten, um ein gebündeltes Multifunktionsgerät bereits vor Vertragsschluss oder vor einer Änderung des Vertrags bewerten zu können.

Die Verordnung zielt darauf ab, trotz der teilweise hohen Komplexität möglicher Lösungsansätze, dem Verbraucher kurzfristig und branchenübergreifend eine verbesserte Transparenz der von ihm in Anspruch genommenen Leistung zu bieten. Außerdem sollen die in der Telekommunikationsbranche tätigen Anbieter durch den Rückgriff auf bereits bestehende Instrumente zur Transparenzförderung und deren Fortentwicklung nicht über Gebühr belastet werden. Ferner sind die vorgesehenen Ansätze entwicklungs offen ausgestaltet, dass insbesondere auch für die Entwicklung etwaiger branchenübergreifender und technisch komplexerer, aber möglicherweise auch besserer Messverfahren zukünftig ausreichend Anreiz verbleibt.

Darüber hinaus wird die Bundesnetzagentur die weitere Verbesserung der Transparenz von stationären und mobilen Breitbandanschlüssen mit der Entwicklung eines eigenen Messtools unterstützen, um dem Verbraucher eine unabhängige Kontrollmöglichkeit zu bieten.

Schließlich sind die in der Verordnung enthaltenen Regelungen so ausgestaltet, dass sie vor dem Hintergrund der aktuell auf europäischer Ebene laufenden Diskussion zum Telekommunikationsrechtsrahmen eine Basis darstellen, die ggf. entsprechend der zu erwartenden Entwicklung ergänzt werden könnte.

C. Alternativen

Beibehaltung des gegenwärtigen Rechtszustands.

D. Haushaltsausgaben ohne Erfüllungsaufwand

Keine.

E. Erfüllungsaufwand

E.1 Erfüllungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger

Keiner.

E.2 Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft

Die Branchenverbände im Bereich der Telekommunikation¹ gingen unter Bezugnahme auf den ursprünglichen Entwurf der Verordnung davon aus, dass nach Schätzung einmalige Umsetzungskosten von ca. 98,5 Mio. Euro für den Gesamtmarkt anfallen werden.

Die Summe von 98,5 Mio. Euro ergibt sich dabei zum einen aus den von 15 Unternehmen konkret ermittelten Werten, die diese an die Verbände gemeldet haben. Die Zahlen dieser fünf großen und neun mittelständischen Unternehmen summieren sich zu Umsetzungskosten von insgesamt ca. 81 Mio. Euro. Zum anderen ließe sich aus den ermittelten 81 Mio. Euro ableiten, dass für kleine und mittlere Unternehmen, die auf Grund fehlender personeller bzw. fachlicher Ressourcen keine Kosten gemeldet haben, Umsetzungskosten im niedrigen bis mittleren sechsstelligen Bereich anfallen werden. Veranschlagt man hier die Untergrenze von 100.000 Euro für jeden der weiteren 175 Teilnehmernetzbetreiber², ergebe dies weitere Umsetzungskosten von ca. 17,5 Millionen Euro.

Zu den oben genannten einmaligen Umsetzungskosten kommen laufende Kosten hinzu, die seitens der Wirtschaft noch nicht beziffert wurden.

Es muss allerdings in deutlich kostenreduzierender Hinsicht berücksichtigt werden, dass diejenigen Maßnahmen, die sich aus Sicht der Wirtschaft als besonders kostenintensiv darstellten, inzwischen eine grundlegende Überarbeitung erfahren haben.

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

So wurde mit der Branche der Kompromiss erzielt, dass die rückwirkende Erfassung der Inhalte zur Datenübertragungsrate gestrichen wird. Bei Verträgen mit beschränktem Datenvolumen war im ursprünglichen Entwurf vorgesehen, dass dem Verbraucher oder

¹ ANGA, BITKOM, BREKO, BUGLAS, VATM.

² Laut BNetzA-Jahresbericht 2013 (S. 72) sind etwa 190 alternative Teilnehmernetzbetreiber aktiv, abzüglich der 15 Unternehmen, die Zahlen gemeldet haben. Von den 15 Unternehmen, die eine konkrete Kostenschätzung vorgelegt haben, beträgt der Minimalwert bei einem kleineren Anbieter 100.000 EUR. Daraus entnehmen die Branchenverbände die absolute Untergrenze für die branchenweite Kostenschätzung.

Endnutzer das nach Ende des Abrechnungszeitraum insgesamt verbrauchte Datenvolumen sowie das vertraglich vereinbarte Datenvolumen nicht nur im Online-Kundencenter oder per App zur Verfügung gestellt wird, sondern diese Informationen auch in der Rechnung abgedruckt werden. Die jetzige Verordnung verlagert diesen zusätzlichen Abdruck von der Rechnung in den – insoweit leichter und kostengünstiger anzupassenden – Einzelverbindungs nachweis. Außerdem wurden verschiedene Mitteilungspflichten der Anbieter an die Bundesnetzagentur gestrichen.

Aus diesen Gründen erscheint ein reduzierter Erfüllungsaufwand für die Wirtschaft in Höhe von ca. 50 Mio. Euro als realistisch.

E.3 Erfüllungsaufwand der Verwaltung

Das damalige Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie erhielt im Zuge der TKG-Novelle 2012 die Befugnis zum Erlass einer Rechtsverordnung über Informationspflichten der Telekommunikationsunternehmen, welche auch Angaben zur Mindestqualität der Dienste umfassen kann. Gleichzeitig wurde das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ermächtigt, entsprechend den europäischen Vorgaben die Befugnis zum Erlass der Rechtsverordnung an die Bundesnetzagentur zu subdelegieren. Die Subdelegation der Verordnungsermächtigung an die Bundesnetzagentur zum Erlass der TKTransparenzV ist erfolgt (vgl. TK-EMV-ÜbertragungsVO v. 16.01.2013, BGBl. I v. 23.01.2013, S. 79). Für die Sicherstellung der marktweiten Einhaltung der sich aus der Verordnung ergebenden Vorgaben sind zusätzliche Personalkapazitäten bei der Bundesnetzagentur erforderlich. Es ist von mindestens zwei Planstellen im höheren Dienst, zwei Planstellen im gehobenen Dienst und einer Planstellen im mittleren Dienst auszugehen. Die genauen Zahlen werden im Rahmen der Abstimmung ermittelt.

F. Weitere Kosten

Unmittelbar durch diese Verordnung werden die Kosten für Verbraucherinnen und Verbraucher nicht berührt. Weitergehende Kosten, insbesondere Auswirkungen auf das Verbraucherpreisniveau, werden nicht erwartet.

Referentenentwurf BNetzA

Verordnung für Rahmenvorschriften zur Förderung der Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und zusätzlicher Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle auf dem Telekommunikationsmarkt

(TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)

Vom ...

Auf Grund der durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie nach § 45n Absatz 7 Satz 1 TKG übertragenen Ermächtigung erlässt die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen auf Grund von § 45n Absatz 1 i. V. m. Absatz 2 Nummer 1, Nummer 3 und Nummer 4, Absatz 3 Nummer 2 bis Nummer 5 und Nummer 7, Absatz 5 Satz 2, Absatz 6 Nummer 5 TKG im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, dem Bundesministerium des Innern, dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz und dem Deutschen Bundestag folgende Rechtsverordnung:

§ 1

Produktinformationsblatt

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern hierfür ein Produktinformationsblatt zur Verfügung stellen

(2) Das Produktinformationsblatt enthält folgende Angaben:

1. die Vertragslaufzeit,
2. die Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages,
3. die Datenübertragungsrate (minimale und maximale Download- und Upload-Rate),
4. soweit verfügbar Paketlaufzeiten,
5. für den Zugang zu Mobilfunknetzen die durchschnittliche Datenübertragungsrate (Download- und Upload-Rate),
6. im Falle einer Datenvolumenbeschränkung:
 - a) den Schwellenwert, ab dem eine Reduzierung der Datenübertragungsrate eintritt,
 - b) die Datenübertragungsrate, die ab Erreichen eines Datenvolumenbeschränkung angeboten wird,
 - c) welche Dienste oder Anwendungen in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen eingerechnet werden und für welche dieses nicht zutrifft,
7. das monatlich zu entrichtende Entgelt,
8. das Datum, zu dem das Produkt angeboten wurde.

(3) Sofern der Telekommunikationsdienst mit einem integrierten Zugangsgerät (Integrated Access Device = „IAD“) gebündelt vermarktet wird, hat das Produktinformationsblatt zusätzlich die folgenden Angaben zu enthalten:

1. Hinweis auf das Recht zum Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen an die entsprechende Schnittstelle,
2. Hinweis, sofern das integrierte Zugangsgerät vom Kunden nicht ausgetauscht werden darf,
3. Darstellung der Funktionen des Gerätes sowie etwaiger Einflüsse auf den Telekommunikationsdienst,
4. Darstellung der Zugriffsmöglichkeiten des Anbieters auf das Gerät sowie etwaiger Auswirkungen auf personenbezogene Daten des Kunden,
5. etwaige mit der Nutzung des Geräts für den Kunden verbundene Kosten.

(4) Das Produktinformationsblatt ist vor dem Vertragsschluss und vor einer Vertragsverlängerung, die mit einer Veränderung der im Produktinformationsblatt genannten Konditionen verbunden ist, auf eine leicht zugängliche Art zur Verfügung zu stellen. Die Produktinformationsblätter von Angeboten, die zukünftig nicht mehr vermarktet werden, sind auf der Internetpräsenz des Anbieters in einem Archiv zur Verfügung zu stellen.

(5) Auf Verlangen der Bundesnetzagentur ist ihr ein Exemplar des Produktinformationsblattes und ein Nachweis der Art und Weise, wie dieses den Verbrauchern oder Endnutzern zugänglich gemacht wird, zur Verfügung zu stellen.

(6) Die Inhalte der Produktinformationsblätter gemäß § 1 Absatz 2 Nummer 3 bis Nummer 5 der aktuell am Markt vertriebenen Produkte sind der Bundesnetzagentur in einer zur elektronischen Weiterverarbeitung tauglichen Form zu übersenden. Bei der Einführung zukünftiger Produkte hat die Übersendung der Inhalte nach Satz 1 an die Bundesnetzagentur spätestens im Zeitpunkt der aktiven Vermarktung zu erfolgen. Die Bundesnetzagentur kann auf ihrer Internetseite weitere Angaben zum Umfang und zeitlichen Ablauf der Mitteilungspflicht nach Satz 1 veröffentlichen.

(7) Die Bundesnetzagentur kann die einheitliche Darstellung der Informationen im Produktinformationsblatt sicherstellen. Hierzu kann die Bundesnetzagentur ein standardisiertes Musterinformationsblatt durch Verfügung im Amtsblatt vorgeben.

§ 2

Hervorgehobene Angaben in Verträgen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer in ihren Verträgen hervorgehoben über die gemäß § 1 Absatz 2 und Absatz 3 genannten Angaben informieren.

§ 3

Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen es Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern ermöglichen, sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der in Absatz 2 genannten Produktmerkmale zu informieren. Im Rahmen dieser Informationspflicht sind die Verbraucher oder Endnutzer alternativ darauf hinzuweisen,

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

(2) Die Messung der Datenübertragungsrate umfasst mindestens

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

des Zugangs des Verbrauchers oder Endnutzers.

§ 4

Information zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer im Zeitpunkt des Vertragsschlusses auf ein Angebot zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 3 Absatz 1 Satz 1 hinweisen.

(2) Unverzüglich nach der Schaltung des jeweiligen Anschlusses müssen die Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer nochmals auf das Angebot zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 3 Absatz 1 informiert werden. Die Information nach Satz 1 sollte durch Fernkommunikationsmittel, insbesondere E-Mails oder SMS, in Textform erfolgen. Dabei ist ein direkter Link auf den Ort, an dem die Angebote zur Messung abgerufen werden können, zur Verfügung zu stellen. Hierfür kann eine vorherige Registrierung und Identifikation des Verbrauchers oder Endnutzers zum Zugang zur unternehmenseigenen Internetpräsenz des Anbieters (Online-Kundencenter) erforderlich sein.

§ 5

Darstellung und Speicherung von anbiereigenen Messergebnissen

(1) Im Falle einer anbiereigenen Messung nach § 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 1 oder Nummer 2 hat direkt im Anschluss an die Messung die Darstellung der Ergebnisse in der in Anlage 1 dargestellten Form zu erfolgen.

(2) Das Messergebnis ist in einer zum Ausdruck fähigen Form mindestens für sechs Monate zum Abruf durch den Verbraucher und auf Verlangen anderen Endnutzer auf der unternehmenseigenen Internetpräsenz (Online-Kundencenter) bereitzuhalten.

§ 6

Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen

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

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

(2) Die Informationen nach Absatz 1 Nummer 1 und Nummer 2 sind über die unternehmenseigene Internetpräsenz (Online-Kundencenter) oder mittels einer unternehmenseigenen Software-Applikation zur Verfügung zu stellen. Die Informationen nach Nummer 2 sind zusätzlich im Einzelverbindungs nachweis abzdrukken.

(3) Werden während der Nutzung 80 % des vertraglich vereinbarten Datenvolumens erreicht, ist der Verbraucher oder Endnutzer spätestens nach Beendigung der aktuellen Datenverbindung und Auswertung der Kommunikationsdatensätze darauf in leicht zugänglicher Weise hinzuweisen. Der Hinweis kann durch den Verbraucher oder Endnutzer abbestellt und im Anschluss wieder bestellt werden.

§ 7

Kostenkontrolle bei inländischen mobilen Datentarifen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Mobilfunknetz in Verbindung mit einem inländischen Datentarif anbieten, der kein beschränktes Datenvolumen mit einer Geschwindigkeitsreduzierung oder einem unbeschränktem Datenvolumen enthält, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern, eine geeignete Einrichtung anbieten, um die Kosten zu kontrollieren. Dieses umfasst auch unentgeltliche Warnhinweise bei anormalem oder übermäßigem Verbraucherverhalten, die sich an Artikel 15 Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union orientiert. Die Verpflichtung nach Satz 1 und 2 entfällt, wenn Anbieter gegenüber der Bundesnetzagentur anzeigen, dass dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder über-

mäßig hohen Kosten aufgrund einer regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis ausschließlich verhältnismäßige Kosten in Rechnung gestellt werden.

§ 8

Information zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern zusätzlich zu den Angaben gemäß § 45h TKG auf der Rechnung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

1. das Datum des Vertragsbeginns und
2. das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit und
3. ein Hinweis auf die Informationen zum generellen Ablauf des Anbieterwechsels auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

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

§ 9

Information über Zugangsdaten

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern die zur Anmeldung der Telekommunikationsend-einrichtung erforderlichen Zugangsdaten mitteilen.

§ 10

Informationsverpflichtung der Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen

Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, ihren Anbietern eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, die Informationen, die zur Erfüllung der in dieser Rechtsverordnung auferlegten Verpflichtungen notwendig sind, zur Verfügung zu stellen.

§ 11

Evaluation und Kontrollmöglichkeiten durch die Bundesnetzagentur

(1) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur mindestens zwei Mal in einem Kalenderjahr über die Erfahrungen bei der praktischen Anwendung der in dieser Rechtsverordnung geregelten Instrumente zu berichten. Die Bundesnetzagentur veröffentlicht auf ihrer Internetseite weitere Angaben zum Umfang, weiteren Inhalten und zeitlichen Ablauf der Berichtspflicht. Stellungnahmen durch die Bran-

chenverbände des Telekommunikationssektors unter Nennung der dadurch vertretenen Einzelunternehmen sind möglich.

(2) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, auf Verlangen der Bundesnetzagentur Musternutzerprofile für einen Zugang zum Online-Kundencenter des jeweiligen Anbieters einzurichten, soweit dieses zur Kontrolle der transparenten, verständlichen und leicht zugänglichen Information des Verbrauchers oder Endnutzer auf der unternehmenseigenen Internetpräsenz (Online-Kundencenter) des jeweiligen Anbieters notwendig ist.

(3) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, auf Verlangen der Bundesnetzagentur dieser die genaue Funktionsweise der von ihnen gegenüber ihren Verbrauchern und Endkunden angebotenen Messverfahren zur Erfassung der Datenübertragungsrate zur Verfügung zu stellen.

§ 12

Bußgeldvorschriften

Ordnungswidrig gemäß § 149 Absatz 1 Nummer 7d TKG handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig

1. entgegen § 1 Absatz 1 ein Produktinformationsblatt nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt,
2. entgegen § 2 in seinen Verträgen nicht hervorgehoben über die in § 1 Absatz 2 genannten Angaben informiert,
3. entgegen § 3 Absatz 1 Satz 1 es nicht ermöglicht, sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der in § 3 Absatz 2 genannten Produktmerkmale zu informieren,
4. entgegen § 4 Absatz 1 beim Vertragsschluss nicht auf die Überprüfbarkeit der in § 3 Abs. 2 genannten Produktmerkmale hinweist,
5. entgegen § 4 Absatz 2 Satz 1 nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach der Schaltung des jeweiligen Anschlusses über der Überprüfbarkeit der in § 3 Absatz 2 genannten Produktmerkmale informiert,
6. entgegen § 5 Absatz 1 im Falle einer anbiereigenen Messung nach § 3 Absatz 1 Satz 3 im Anschluss an die Messung die Darstellung der Ergebnisse nicht in der in Anlage 1 dargestellten Form vornimmt und das Messergebnis nicht gemäß § 5 Absatz 2 bereithält,
7. entgegen § 6 Absatz 1 Nummer 2 in Verbindung mit Absatz 2 Satz 2 Informationen nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig auf dem Einzelverbindungs-nachweis bereitstellt,
8. entgegen § 8 Satz 1 eine Information nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder
9. entgegen § 9 Satz 1 Zugangsdaten nicht, nicht richtig oder nicht vollständig übermittelt.

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am ersten Tag des sechsten auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonats in Kraft.

Die nach § 6 Abs. 1 Nummer 2 und § 8 erforderlichen Informationen können für einen Übergangszeitraum von sechs bis zwölf auf die Verkündung dieser Verordnung folgende Kalendermonate ausschließlich über die unternehmenseigenen Internetpräsenz des Anbieters (Online-Kundencenter) zur Verfügung gestellt werden.

Begründung

A. Allgemeiner Teil

I. Zielsetzung und Notwendigkeit der Regelungen

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

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

Aufgrund der von der Bundesnetzagentur 2012 und 2013 durchgeführten Analyse der Endkundenvertragsinhalte und der Studie zur „Dienstqualität breitbandiger Internetzugänge“ wurden erhebliche Transparenzdefizite im Endkundenbereich festgestellt. Diese betrifft u. a. bei funk- und festnetzbasierten Breitbandanschlüssen die Angaben zur Datenübertragungsrate im Rahmen des gesamten Bestell- und Schaltungsprozess und die Information über die tatsächlich zur Verfügung gestellte Datenübertragungsrate.

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

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

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

Die Bundesnetzagentur kam bei der Frage, ob es eines regulatorischen Ansatzes bedarf oder ob ein selbstregulatorischer Ansatz der Branche zur Transparenzverbesserung für den Verbraucher ausreicht, zu dem Ergebnis, dass ein einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept notwendig ist.

Demzufolge wurde im Februar 2014 der Entwurf einer Transparenzverordnung vorgelegt.

II. Wesentlicher Inhalt der Verordnung

Um die Zielvorgaben des Gesetzgebers zu erreichen, eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information des Verbrauchers durch eine klare, verständliche und leicht zugängliche Form sicherzustellen, wurde am 25.02.2014 der erste Entwurf einer Transparenz-Verordnung vorgelegt.

Die Bundesnetzagentur hat unter Würdigung zum Entwurf eingegangenen Stellungnahmen sowie als Resultat der anschließend geführten Diskussionen und Gespräche Änderungen an verschiedenen Stellen im Verordnungsentwurf durchgeführt.

Die wesentlichen Inhalte der Verordnung stellen sich wie folgt dar:

1. Produktinformationsblatt

Die Anbieter stellen dem Verbraucher vor Vertragsschluss ein Produktinformationsblatt zur Verfügung, in dem die wesentlichen Vertragsbestandteile (Vertragslaufzeiten; minimale und maximale Datenübertragungsrate; Rahmenbedingungen zu einer etwaigen Reduzierung der Datenübertragungsrate („Drosselung“); Hinweis auf Verwendbarkeit eines Drittanbieterouters). Diese Inhalte sind im Endkundenvertrag ebenfalls hervorgehoben darzustellen.

2. Überprüfung der Datenübertragungsrate nach Anschlussschaltung

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

3. Darstellung und Speicherung der Messergebnisse

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

4. Sicherstellung der Routerfreiheit

Die Anbieter müssen den Kunden auf die grundsätzliche Möglichkeit, einen eigenen Router („Telekommunikationsendeinrichtung“) an die entsprechende Schnittstelle anschließen zu können, hinweisen. Zudem müssen die Anbieter dem Kunden die für die Anmeldung der Telekommunikationsendeinrichtung erforderlichen Zugangsdaten mitteilen, dies allerdings nicht „auf Verlangen“, sondern freiwillig. Der Kunde erhält allerdings bereits im Produktinformationsblatt diejenigen Informationen, die notwendig sind, um ein integriertes Zugangsggerät (IAD) und dessen Funktionen besser einschätzen zu können.

5. Abdruck des aktuellen Endes der Mindestvertragslaufzeit auf der monatlichen Rechnung

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

III. Alternativen

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

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

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

IV. Gesetzgebungskompetenz

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

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

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

VI. Gesetzesfolgen

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

B. Besonderer Teil

Zu § 1 (Produktinformationsblatt)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, was auch Resale-Anbieter umfasst, können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 1, 3 und Nr. 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Abs. 5 TKG). Klarstellend wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass alle Verpflichtungen, die sich aus der Verordnung für den jeweiligen Anbieter gegenüber dem Verbraucher oder auf Verlangen anderen Endnutzern ergeben, diesen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden müssen.

Zu Absatz 1 bis Absatz 3

Mit der in Absatz 1 und 2 vorgesehenen Einführung eines einheitlichen Produktinformationsblattes werden für das Angebot von paketvermittelten Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen die wesentlichen Produkt- und Vertragseigenschaften in übersichtlicher und für den Verbraucher bzw. Endnutzer leicht verständlicher Form zusammengefasst. Damit wird die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Produkte eines Anbieters erhöht. Durch die marktübergreifend einheitliche Vorgabe wird darüber hinaus aber insbesondere auch die Vergleichbarkeit der Produkte unterschiedlicher Anbieter erleichtert und demzufolge auch eine wettbewerbsfördernde Wirkung erzielt.

Außerdem werden mit dem Ausweis der Rahmenbedingungen bei Zugangstarifen, die eine Datenvolumenbeschränkung beinhalten, aktuelle Marktentwicklungen berücksichtigt. Es wird mit Absatz 2 Nummer 6 sichergestellt, dass Verbraucher oder Endnutzer vor dem Vertragsschluss übersichtlich darüber Kenntnis erlangen können, unter welchen Bedingungen eine etwaige Reduzierung der Datenübertragungsrate eintritt. Dieses ist notwendig, da zunehmend stationär genutzte Zugänge zu Mobilfunknetzen als Ersatz für einen Festnetzanschluss vermarktet werden. Verbraucher oder Endnutzer unterliegen dabei oftmals dem Irrtum, dass damit auch mit einem Festnetzanschluss vergleichbare Vertragskonditionen insbesondere im Hinblick auf das im Abrechnungszeitraum zur Verfügung stehende Datenvolumen verbunden sind. Dieses ist bei den als Festnetzersatz vermarkteten Anschlüssen jedoch in der Regel nicht der Fall, da diese weiterhin den bei Mobilfunkanschlüssen üblichen Datenvolumenbegrenzungen unterliegen.

Mögliche Transparenzdefizite sollen darüber hinaus auch für jüngste Entwicklungen bei der Vermarktung von Festnetzanschlüssen vermieden werden. Mit der Vorgabe in Absatz 2 Nummer 6, 3. Spiegelstrich wird sichergestellt, dass der Verbraucher oder Endnutzer frühzeitig darüber informiert wird, ob bestimmte Dienste nicht in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen mit eingerechnet bzw. nicht eingerechnet werden.

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können zudem verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über den Umfang und die Qualität des Dienstes zu veröffentlichen (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 und Nummer 4 TKG, § 45n Absatz 3 Nummer 2 TKG). Bei Breitbandanschlüssen hat sich zunehmend die Praxis etabliert, den Anschluss im Bündel mit einem Netzabschlussgerät zu vermarkten, das neben den für den Netzabschluss notwendigen Funktionen auch weitere Funktionen klassischer Endgeräte (z.B. Router, WLAN, etc.) integriert.

In diesem Bereich ist es in den vergangenen Jahren zu Beschwerden bei der Bundesnetzagentur gekommen. Die Praxis wurde auch in der Öffentlichkeit als sogenannter Routerzwang diskutiert.

Verbraucher bzw. Endnutzer sollen bereits im Vorfeld über entsprechende Restriktionen, die Gerätefunktionen sowie deren Auswirkungen auf den gebuchten Telekommunikationsdienst informiert werden. Dies versetzt sie in die Lage, zu beurteilen, ob z.B. der Multifunktionsrouter bestimmte, für sie relevante Diensteeigenschaften negativ beeinflusst. Die Informationspflicht umfasst damit den Umfang des Dienstes und steht nicht nur im Zusammenhang zu Fragen der Netzneutralität sondern auch zur Nutzbarkeit von Massenprodukten für kleine und mittelständische Unternehmen. Die Offenlegung der Zugriffsmöglichkeiten der Anbieter setzt die Informationspflicht aus § 45n Absatz 3 Nummer 7 TKG i. V. m dem grundlegenden Recht auf Datenschutz im Sinne von Teil 7 TKG um. Der Verweis auf die Kosten (insbes. die monatlichen Mietkosten für das Endgerät) setzt § 45n Absatz 3 Nummer 3 TKG um. Im Rahmen dieser Verordnung und somit auf Grundlage des § 45n TKG kann allerdings kein bestimmter Netzabschlusspunkt festgelegt werden. Hierfür bedarf es einer gesetzlichen Ermächtigung. Die Bundesregierung prüft aktuell, die Voraussetzungen für eine entsprechende Rechtsgrundlage zu schaffen.

Zu Absatz 4

Durch Absatz 4 Satz 1 werden Ort und Form der Veröffentlichung des Produktinformationsblattes festgelegt, um sicherzustellen, dass dieses - entsprechend des jeweiligen Vertriebsweges - vor dem Vertragsschluss oder bei Änderung der wesentlichen Vertragsinhalte dem Verbraucher oder Endnutzer auf eine leicht zugängliche Art zur Verfügung gestellt wird. Dazu ist für das Angebot im Ladengeschäft ein Ausdruck, für das Produktangebot im Internet eine dauerhaft speicherbare und ausdrückbare Fassung des Produktinformationsblattes zum Download (bspw. als Pdf-Datei) bereit zu stellen. Leicht zugänglich ist das Produktinformationsblatt, wenn es in hervorgehobener Position in dem Bereich verfügbar ist, in dem sich der Verbraucher bzw. Endnutzer über die jeweiligen Angebote des Anbieters vorrangig informiert. Ein Zugriff auf die nachgelagerten Ebenen, in denen bspw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, ist für eine leicht zugängliche Art und Weise nicht ausreichend. Beim fernmündlichen Angebot des jeweiligen Produktes sind dem Verbraucher oder Endnutzer eine mündliche Erläuterung der Inhalte und die postalische oder elektronische Übermittlung des Produktinformationsblattes im Nachgang zum Gespräch anzubieten.

Gleichzeitig soll es mit Absatz 4 Satz 2 dem Verbraucher oder Endnutzer ermöglicht werden, auch im Nachgang auf das Produktinformationsblatt zurückgreifen zu können, um so nochmals die wesentlichen Vertragsinhalte recherchieren zu können. Mit der Einrichtung eines Archives für die nicht mehr vermarkteten, aber noch von Verbrauchern bzw. Endnutzern genutzten Produkte, erhalten diese die Möglichkeit hierzu.

Zu Absatz 5

Sollte die Bundesnetzagentur Verbraucherbeschwerden wegen fehlender oder unzulänglicher Verfügbarkeit der Produktinformationsblätter erhalten, wird dieser mit Absatz 5 die Möglichkeit eingeräumt, diesen im Einzelfall nachzugehen. Hierzu kann sie auf Verlangen ein Exemplar des Produktinformationsblattes anfordern. Außerdem kann bspw. für den Vertriebsweg Internet ein Nachweis über sog. Screenshots darüber verlangt werden, in welcher Art und Weise die Produktinformationsblätter Verbrauchern oder Endnutzern zugänglich gemacht werden bzw. bei Umgestaltung der unternehmenseigenen Internetseite zugänglich gemacht wurden.

Zu Absatz 6

Mit Absatz 6 werden die notwendigen tatsächlichen Voraussetzungen geschaffen, damit auch im Rahmen des Angebots der Bundesnetzagentur zur Überprüfung der aktuellen

Dienstqualität (vgl. § 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 3) die Messergebnisse in Verbindung mit den vertraglich vereinbarten Angaben dargestellt werden können. Ergänzend zu dieser Regelung haben sich acht große Anbieter im Wege einer freiwilligen Selbstverpflichtung bereiterklärt, die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten i.S.d. § 1 Absatz 2 Nummer 3 bis Nummer 5 bis rückwirkend zum Inkrafttreten des novellierten TKG im Mai 2012 an die Bundesnetzagentur zu liefern. Hiermit würden ca. 70 – 85 % der laufenden Verträge dieser Unternehmen abgebildet.

Zu Absatz 7

Die Bundesnetzagentur wird im Zeitpunkt des Inkrafttretens der Verordnung zunächst keinen Gebrauch der verbindlichen Vorgabe eines Produktinformationsblattes nach Absatz 7 machen, um der Branche die Möglichkeit einzuräumen, eigenständig die einheitliche Darstellung der Informationen im Produktinformationsblatt sicherzustellen. Sollte dieses Ziel zeitnah nicht erreicht werden, wird die Bundesnetzagentur nach Absatz 7 eine solche einheitliche Darstellung vorgeben.

Zu § 2 (Hervorgehobene Angaben in Verträgen)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Absatz 2 Nummer 1, Nummer 3 und Nummer 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 TKG).

Mit § 2 wird im Hinblick auf die Vertragsdarstellung sichergestellt, dass wesentlichen technische und vertragliche Rahmenbedingungen des angebotenen Produkts so hervorgehoben dargestellt werden, dass sie vom Teilnehmer beim Vertragsschluss und im Nachgang einfach wahrgenommen werden können. Dieses kann beispielsweise durch Fettdruck oder eine hervorgehobene Positionierung der Angaben in den Vertragsunterlagen geschehen.

Zu § 3 (Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Absatz 2 Nummer 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 TKG).

Zu Absatz 1

Mit § 3 Absatz 1 Satz 1 erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer einen konkreten Anspruch gegenüber seinem Anbieter, nach der Schaltung des jeweiligen Festnetz- bzw. Mobilfunkanschlusses Informationen über die aktuell zur Verfügung gestellte Dienstqualität zu erhalten. Die relevanten Informationen sind – wie auch bei sämtlichen weiteren Verpflichtungen dieser Verordnung – dem Verbraucher bzw. auf Verlangen anderen Endnutzern kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dieser Informationsanspruch kann entsprechend § 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 1, Nummer 2 dadurch erfüllt werden, dass der Anbieter auf anbieter-eigene Informationsangebote hinweist, was durch anbieterinitiierte oder vom End-

kunden initiierte Messungen realisiert werden kann. Alternativ kann gemäß § 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 3 auf das von der Bundesnetzagentur zur Verfügung gestellte Angebot zur Messung der Dienstqualität des Internetzugangsdienstes hingewiesen werden. Mit dem Informationsanspruch (Absatz 1 Satz 1), der Hinweispflicht auf entweder das anbiereigene Messangebot (Absatz 1 Satz 2 Nummer 1, Nummer 2) oder das Messangebot der Bundesnetzagentur (Absatz 1 Satz 2 Nummer 3) wird ein angemessener Ausgleich zwischen den Verbraucher- und Anbieterinteressen geschaffen. Für den Verbraucher wird sichergestellt, dass von jedem der am Markt tätigen Anbieter eine Information über die zur Verfügung gestellte Dienstqualität verlangt werden kann. Mit der ausschließlichen Ausgestaltung als Hinweispflicht erhalten alle am Markt tätigen Anbieter technologieneutral und unabhängig von ihrer Größe den entsprechenden Ausgestaltungsspielraum, dem Informationsanspruch des Verbrauchers bzw. Endnutzers zu genügen. Kleine und mittelständische Unternehmen sind durch das von der Bundesnetzagentur geschaffene Angebot zur Überprüfung der Dienstqualität nicht gezwungen, notwendigerweise eigene Messsysteme aufzubauen. Gleichzeitig wird mit Absatz 1 Satz 2 Nummer 1, Nummer 2 auf einen bereits von der ganz überwiegenden Zahl der Telekommunikationsanbieter den eigenen Endkunden angebotenen Ansatz zur Überprüfung der Leistungsfähigkeit des jeweiligen zur Verfügung gestellten Zugangs aufgesetzt. Diese sog. Speedtests basieren auf Programmen, die auf der unternehmenseigenen Internetseite zur Verfügung gestellt und vom Verbraucher mit Hilfe eines Internetbrowsers bzw. einer App aufgerufen und ausgeführt werden können. Auch damit wird für den Verbraucher ein einfacher Zugang zu technischen Hilfsmitteln gewährleistet, um sich über die aktuelle Dienstqualität informieren zu können.

Zu Absatz 2

Mit Absatz 2 werden die mindestens zu messenden Qualitätsmerkmale festgelegt. Beim Internetzugang stellt die Datenübertragungsrate eines der wesentlichen Merkmale dar. Dabei ist die Download-Rate für die Nutzung herkömmlicher Internetdienste von entscheidender Bedeutung. Beispielsweise für die Nutzung von sog. Cloud-Diensten gilt dieses auch zunehmend für die Upload-Rate bzw. für die Paketlaufzeiten (durchschnittliche Einweglaufzeit in ms gemäß ITU-T Rec. Y.1540 Kapitel 6.2) im Hinblick auf Echtzeitanwendungen. Der Teilnehmer wird in die Lage versetzt, mindestens für diese Qualitätsmerkmale eigenständig klare, verständliche, leicht zugängliche und insbesondere aktuelle Informationen zu erhalten.

Zu § 4 (Information zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate)

Nach jetzigem Stand der Technik erscheint es nur mit erhöhtem Aufwand möglich, eine vom Anbieter nach Schaltung des Anschlusses durchgeführte regelmäßige und flächendeckende Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Anschlusses vorzusehen (§ 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 1). Demzufolge ist es angemessen, eine vom Verbraucher oder Endnutzer initiierte Messung der Qualität des individuellen Anschlusses vorzugeben (§ 3 Absatz 1 Satz 2 Nummer 2), um kurzfristig eine Transparenzverbesserung zu erreichen. Zwingende Voraussetzung hierfür ist, dass der Verbraucher Kenntnis davon hat, dass er eigenständig die Datenübertragungsrate überprüfen kann. Hierzu wird mit § 4 der entsprechende Rahmen geschaffen. Es werden damit hinsichtlich Ort und Form der Information weitere Anforderungen festgelegt (§ 45n Abs. 5 TKG), um eine leicht zugängliche Form der Information des Verbrauchers oder Endnutzer zu gewährleisten.

Zu Absatz 1

Dazu ist es zunächst erforderlich, dass der Verbraucher oder Endnutzer spätestens beim Vertragsschluss erstmals über entsprechende Überprüfungsmöglichkeiten informiert wird (Absatz 1).

Zu Absatz 2

Zu Satz 1

Da üblicherweise zwischen Vertragsschluss und Realisierung der Schaltung ein zeitlicher Zwischenraum liegt, ist es angemessen, dass diese Information über die Überprüfungsmechanismen entsprechend wiederholt und konkretisiert wird. Die Information hat gemäß Absatz 2 Satz 1 unverzüglich nach der Schaltung zu erfolgen, da somit – zumindest für den Fall von Fernabsatzverträgen – der Verbraucher oder Endnutzer in die Lage versetzt wird, die Leistung zu überprüfen und ggf. sein Widerrufsrecht nach § 355 BGB rechtzeitig auszuüben.

Zu Satz 2 und Satz 3

Die in Absatz 2 Satz 2 und Satz 3 konkret geregelte Form der Information gegenüber dem Verbraucher oder Endnutzer stellt sicher, dass der Zugang zur Überprüfungssoftware lediglich durch einen Aufruf des übermittelten Links aufgerufen werden kann und damit leicht zugänglich ist. Da die Prüfungsergebnisse in Verbindung mit den vereinbarten Vertragsdaten des einzelnen Verbrauchers oder Endkunden dargestellt werden (vgl. § 5 und Anlage 1), bedarf es einer vorherigen Identifikation des einzelnen Verbrauchers oder Endnutzers. Demzufolge muss nach Aufruf des nach Absatz 2 Satz 3 zur Verfügung gestellten Links, sich der Verbraucher oder Endnutzer üblicherweise über die Eingabe eines Benutzernamens und eines Passwortes identifizieren, um dann Zugang zum kundenindividuellen Bereich des Online-Kundencenters zu erlangen. Direkt im Anschluss an die Identifikation muss der Verbraucher oder Endnutzer in den Bereich gelangen, in dem die Überprüfung der Datenübertragungsrate ermöglicht wird.

Zu § 5 (Darstellung und Speicherung von anbietereigenen Messergebnissen)

Um eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Standardbedingungen des bereitgestellten Anschlusses und dessen Dienstqualität zu erreichen, wird in § 5 in Verbindung mit Anlage 1 die Darstellung und Speicherung der Messergebnisse einheitlich geregelt (§ 45n Absatz 2 Nummer 1, Nummer 3 und Nummer 4, Absatz 5 TKG).

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

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

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

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

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

Zu § 6 (Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Absatz 2 Nummer 1, 3 und Nummer 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Absatz 5 TKG).

Zu Absatz 1

Zu Nummer 1

Mit § 6 Absatz 1 Nummer 1 wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränktem Datenvolumen vorgesehen, dass die Verbraucher bzw. Endnutzer eine aktuelle Information zum bislang verbrauchten Datenvolumen erhalten. Die Information muss auf einer mindestens tagesaktuellen Basis beruhen, d. h. auf der Auswertung von Kommunikationsdatensätzen, die nicht älter als 24 Stunden sind.

Zu Nummer 2

Mit § 6 Absatz 1 Nummer 2 wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränktem Datenvolumen vorgesehen, dass nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums das verbrauchte und vertraglich vereinbarte Datenvolumen gegenübergestellt wird. Mit der zunehmenden Verbreitung von Tarifen mit einem beschränktem Datenvolumen wird es für den Verbraucher bzw. Endnutzer bei der Beurteilung, ob der zu seinem Nutzungsverhalten den passenden Tarif gewählt hat, von entscheidender Bedeutung sein, in welchem Umfang das gebuchte Datenvolumen ausgeschöpft wurde. Hierfür soll § 6 Absatz 1 Nummer 2 eine entsprechende Basis schaffen.

Zu Absatz 2

Durch § 6 Absatz 2 wird gemäß § 45n Absatz 5 die entsprechende Form vorgegeben, in der die Informationen nach Absatz 1 zur Verfügung gestellt werden müssen. Dabei wird mit der Darstellung über die unternehmenseigene Internetpräsenz oder eine unternehmenseigene Software-Applikation auf bereits im Markt etablierte Verfahren zurückgegriffen (Absatz 2 Satz 1).

Der Abdruck einer Gegenüberstellung des verbrauchten und des vereinbarten Datenvolumens auf dem den Kunden auf deren Wunsch kostenlos zur Verfügung zu stellenden, monatlichen Einzelverbindungs nachweis schafft für den Verbraucher bzw. Endnutzer auch über einen längeren Zeitraum eine verbindliche Basis für eine Beurteilung des Verbrauchsverhaltens (Absatz 2 S. 1).

Zu Absatz 3

Durch § 6 Absatz 3 wird der Verbraucher bzw. Endnutzer in die Lage versetzt, sich darauf einzustellen, dass das vereinbarte beschränkte Datenvolumen möglicherweise in Kürze verbraucht ist, was in der Regel mit einer Reduzierung der Übertragungsrate einhergeht, und sein Nutzungsverhalten daran ausrichten.

Zu § 7 (Kostenkontrolle bei inländischen mobilen Datentarifen)

Mit § 45n Abs. 6 Nr. 5 können Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste und Anbieter öffentlicher Telekommunikationsnetze verpflichtet werden, eine geeignete Einrichtung anzubieten, um die Kosten öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zu kontrollieren, einschließlich unentgeltlicher Warnhinweise für die Verbraucher bei anormalem oder übermäßigem Verbraucherverhalten, die sich an Artikel 6a Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG (ABl. L 171 vom 29.6.2007, S. 32), die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 (ABl. L 167 vom 29.6.2009, S. 12) geändert worden ist, orientiert. Der vorgenannte, in § 45n Absatz 6 Nummer 5 aufgeführte Artikel findet sich nach Neufassung der Verordnung in Artikel 15 Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union.

Zu Satz 1 und Satz 2

In der Praxis sind wiederholt Fälle zu verzeichnen gewesen, dass es bei nationalen Mobilfunktarifen, die kein beschränktes Datenvolumen mit einer Geschwindigkeitsreduzierung oder ein unbeschränktes Datenvolumen (Flatrate) enthalten, bei der Datennutzung zu sehr hohen Rechnungsbeträgen gekommen ist. Dieses tritt insbesondere dann auf, wenn Verbraucher neue Smartphones mit dem bisherigen Mobilfunktarif nutzen und dabei bewusst oder unbewusst die Datenfunktion nutzen. Mit § 7 Satz 1 und 2 werden die Anbieter verpflichtet, geeignete technische Vorkehrungen zu schaffen, die den Verbraucher vor dem Entstehen sehr hoher Rechnungsbeträge auf diese Entwicklung hinweisen.

Zu Satz 3

Sollte die technische Einrichtung solcher Schutzvorrichtungen für die Mobilfunkanbieter mit einem erhöhten Umsetzungsaufwand verbunden sein, so besteht darüber hinaus die Möglichkeit, der Bundesnetzagentur gegenüber anzuzeigen, dass dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder übermäßig hohen Kosten aufgrund einer regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis ausschließlich verhältnismäßige Kosten (nicht mehr als 100,- Euro für eine monatliche Abrechnung) in Rechnung gestellt werden (§ 7 Satz 3). Die Bundesnetzagentur wird dann überprüfen, ob mit der angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis die Verpflichtung aus § 7 Satz 1 und 2 entfällt. Treten im Nachgang hierzu erneut Verbraucherbeschwerden auf, die auf ein Abweichen vom der nach Satz 3 angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis hindeuten, wäre die Überprüfung erneut vorzunehmen.

Zu § 8 (Information zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel)

Mit § 8 wird sichergestellt, dass Verbraucher oder Endnutzer transparente und aktuelle Informationen über die angebotenen Standardbedingungen und dabei über die angebotenen Mindestvertragslaufzeiten, die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel nach § 46 und die Kündigungsbedingungen erhalten. Die Informationen sind in klarer, verständli-

cher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 und Absatz 3 Nummer 5 TKG).

Die Verpflichtung zur aktuellen Information über den Vertragsbeginn und das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit ist aufgrund der für den Verbraucher oder Endnutzer unklaren Praxis der einzelnen Anbieter geboten. Denn für den Vertragsbeginn kommen neben der Beauftragung im Ladengeschäft bzw. im Internet, die Auftragsbestätigung oder der Zeitpunkt der Schaltung der Leitung in Betracht und bedürfen einer vertieften Kenntnis des Verbrauchers oder Endnutzers. Ähnliche Unklarheiten können bzgl. des Vertragsendes bspw. durch automatische Vertragsverlängerungen bei Ablaufen einer vertraglich vereinbarten Laufzeit oder durch zwischenzeitliche Vertragsänderungen entstehen. Durch die Angabe des Vertragsbeginns und des Endes der Mindestvertragslaufzeit auf der Rechnung wird eine einheitliche und stets aktuelle Information geschaffen. Gleiches gilt für den Hinweis auf die Internetseite der Bundesnetzagentur, wo generelle Informationen zum Ablauf des Anbieterwechsels für den Verbraucher zur Verfügung gestellt werden.

Die Regelung ist trotz des entstehenden technischen Umstellungsaufwands angemessen, da die aktuellen Vertragsdaten als solche bereits für entsprechende Auskünfte im telefonischen Kundenservice bzw. im Kundencenter im Internet aktuell vorgehalten werden. Die Angemessenheit ergibt sich insbesondere aufgrund der Übergangsregelung in § 13, wonach die Informationen nach § 8 für einen Übergangszeitraum von sechs bis zwölf auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonate ausschließlich über die unternehmenseigenen Internetpräsenz des Anbieters (Online-Kundencenter) zur Verfügung gestellt werden können.

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

Zu § 9 (Information über Zugangsdaten)

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, ausreichende und aktuelle Informationen über Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung zur Verfügung zu stellen (§ 45n Absatz 2 Nummer 3 TKG). Im Falle eines Zugangs zu einem öffentlichen paketvermittelten Telekommunikationsnetz in Form eines All-IP-Anschlusses werden dem Verbraucher oder Endnutzer üblicherweise ein Telefonie- und ein Internetzugangsdienst zur Verfügung gestellt. Um die angebotenen Dienste technisch mit einem Endgerät seiner Wahl nutzen zu können, muss der Verbraucher oder Endnutzer über die hierfür notwendigen Zugangskennungen informiert sein, die ihm nach § 9 mitzuteilen sind. Die Vorschrift des § 9 ergänzt die im FTEG angelegte Endgerätefreiheit des Endkunden, da ggf. Zugangsdaten für den Betrieb von Endeinrichtungen erforderlich sind.

Zu § 10 (Informationsverpflichtung der Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen)

Gemäß § 45n Absatz 2 TKG können neben den Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes auch die Anbieter des Telekommunikationsnetzes Adressat von Informationsverpflichtungen sein. Die Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, werden mit dieser Rechtsverordnung verpflichtet, Informationen gegenüber dem Verbraucher oder Endnutzer zur Verfügung zu stellen. Es kann der Fall eintreten,

dass hierfür nicht alle Informationen beim Telekommunikationsdiensteanbieter vorliegen, sondern nur der Anbieter des Telekommunikationsnetzes auf diese Informationen zugreifen kann. Demzufolge ist zur Realisierung des Informationsanspruchs des Verbrauchers oder Endnutzer gemäß § 10 der Anbieter des Telekommunikationsnetzes zur Kooperation zu verpflichten.

Zu § 11 (Evaluation und Kontrollmöglichkeiten durch die Bundesnetzagentur)

Mit § 11 Absatz 1 wird die Basis dafür geschaffen werden, dass eine regelmäßige Evaluation der mit dieser Rechtsverordnung vorgesehenen Transparenzmaßnahmen vorgenommen wird, um diese ggf. den Marktgegebenheiten anzupassen.

Durch § 11 Absatz 2 wird vorgesehen, dass die Anbieter auf Verlangen der Bundesnetzagentur dieser Musternutzerprofil zur Verfügung stellen. Mit diesem der realen Erfahrung entsprechenden Testzugang zum Kundenbereich der Internetpräsenz eines Anbieters soll es der Behörde ermöglicht werden, auf etwaige Verbraucherbeschwerden zur fehlenden Transparenz und dem direkten Hinweis auf ein anbieterseitigen Messstools nachzugehen (vgl. § 3 Absatz 1 Satz 3 i. V. m. § 4 Absatz 2 Satz 2 und Satz 3).

Mit dem Auskunftsanspruch nach § 11 Absatz 3 soll der Behörde die Möglichkeit gegeben werden, bei Bedarf etwaigen Verbraucherbeschwerden zum anbieterseitigen Messverfahren nachzugehen.

Zu § 12 (Bußgeldvorschriften)

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

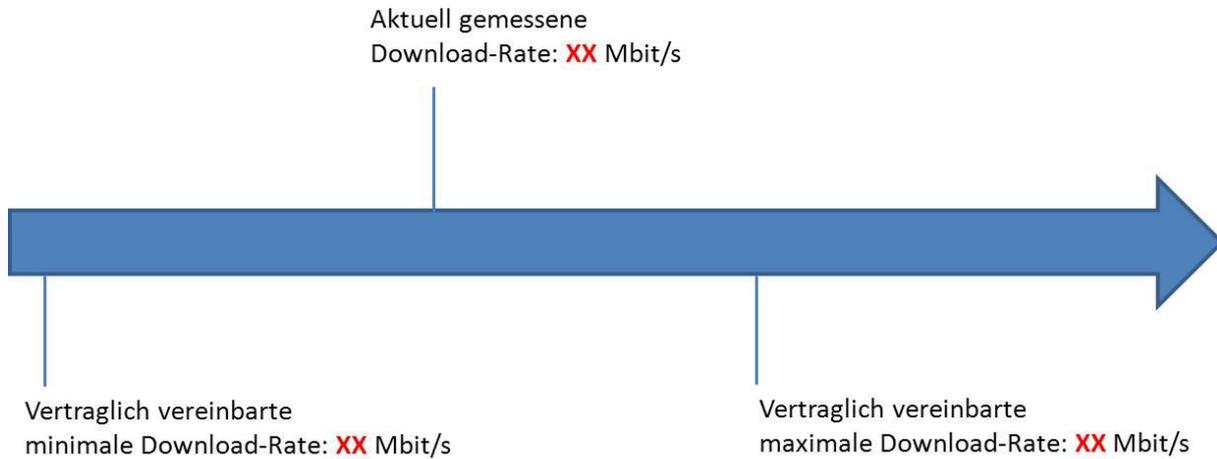
Zu § 13 (Inkrafttreten)

Mit § 13 wird für die sich aus der Verordnung ergebenden Verpflichtungen eine sechsmonatige Umsetzungsfrist vorgesehen. Aufgrund des Umstandes, dass die vorgesehenen Verpflichtungen in einem großen Umfang auf bereits am Markt zumindest zum Teil etablierten Verfahren aufsetzen, ist eine solche Frist angemessen.

Hiervon ausgenommen sind die Informationsverpflichtungen nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 und § 8. Aufgrund der mit diesen Regelungen einhergehenden zwangsläufigen Umstellung von IT-Prozessen (insbes. Billing-Prozessen) können die Anbieter die relevanten Informationen für zwölf auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonate über die unternehmenseigene Internetpräsenz (Online-Kundencenter) zur Verfügung stellen.

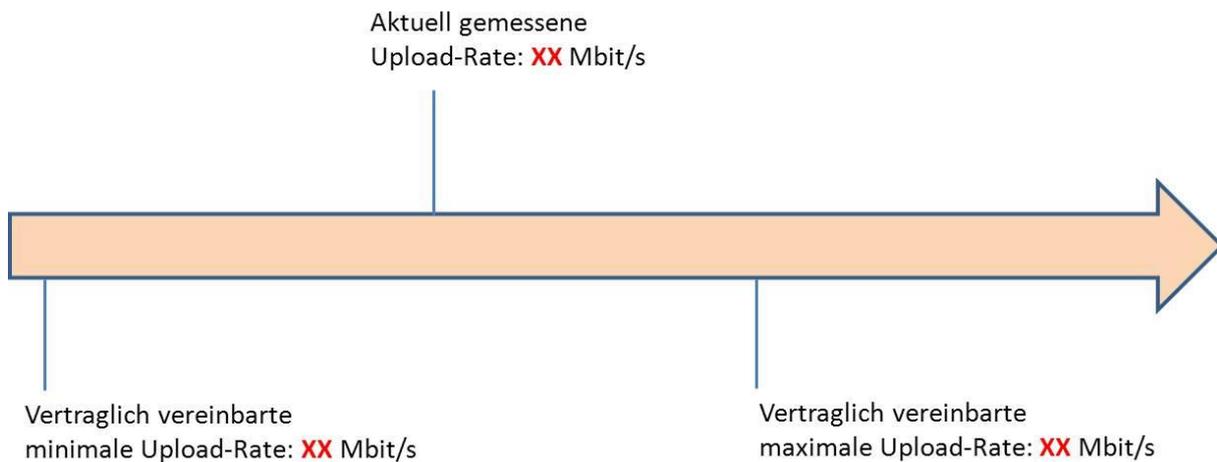
Überprüfung der Datenübertragungsrate

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



6. Tatsächlich gemessene Download-Rate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten minimalen und maximalen Download-Rate: %

7. Ergebnis zur Upload-Rate:



8. Tatsächlich gemessene Upload-Rate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten minimalen und maximalen Upload-Rate: %

9. die Paketlaufzeit:

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

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

11. Vertraglich vereinbarte Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sowie Sonderkündigungsrechte:

Hinweis:

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