Bundesnetzagentur

"Dienstequalität breitbandiger Internetzugänge„ - aktueller Stand

Dr. Iris Henseler-Unger, Vizepräsidentin der Bundesnetzagentur

Fachworkshop "Dienstequalität breitbandiger Internetzugänge"

Bonn, 04.06.2013

Transparenzdefizit in TK-Verträgen?

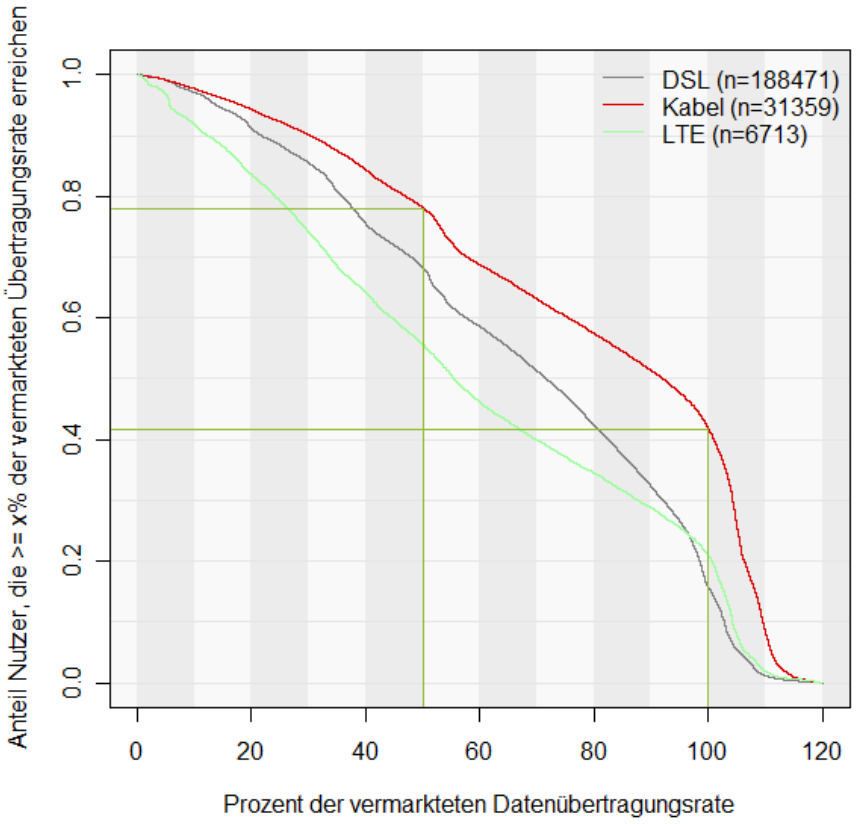
- Hohes Beschwerdeaufkommen zu „bis zu“-Bandbreiten bei der Bundesnetzagentur
- § 43a TKG als rechtlicher Anknüpfungspunkt zur Transparenzsteigerung. Die Bundesnetzagentur kann
  - Mindestvorgaben für Vertragsinhalte machen.
  - Anbieter zu Messungen verpflichten, eigene Messungen anstellen oder Hilfsmittel entwickeln, die es dem Teilnehmer ermöglichen, eigenständige Messungen anzustellen.
- Bestandsaufnahme in rechtlicher wie in faktischer Sicht:
  1. Untersuchung der Transparenz von Endkundenverträgen und der angebotenen Transparenzmaßnahmen
  2. Studie „Dienstequalität breitbandiger Internetzugänge“

- **Umfang**:
  - Endkundenverträge von rund 30 ausgewählten Anbietern in Festnetz und Mobilfunk
  - Verträge jeweils mit Stand Q3/2012

- **Fragestellung i. R. d. Auskunftsersuchen:**
  - Welche Informationen erhält der Endkunde vor und während des Vertragsschlusses? Welche Erfahrungswerte haben die Anbieter?
  - Wie kontrollieren die Anbieter ihre Leistung nach der Anschlussschaltung?
  - Welche Kontrollmöglichkeiten hat der Endkunde?
  - Welche Rechte werden dem Endkunden bei Nichterreichen der Datenrate eingeräumt?

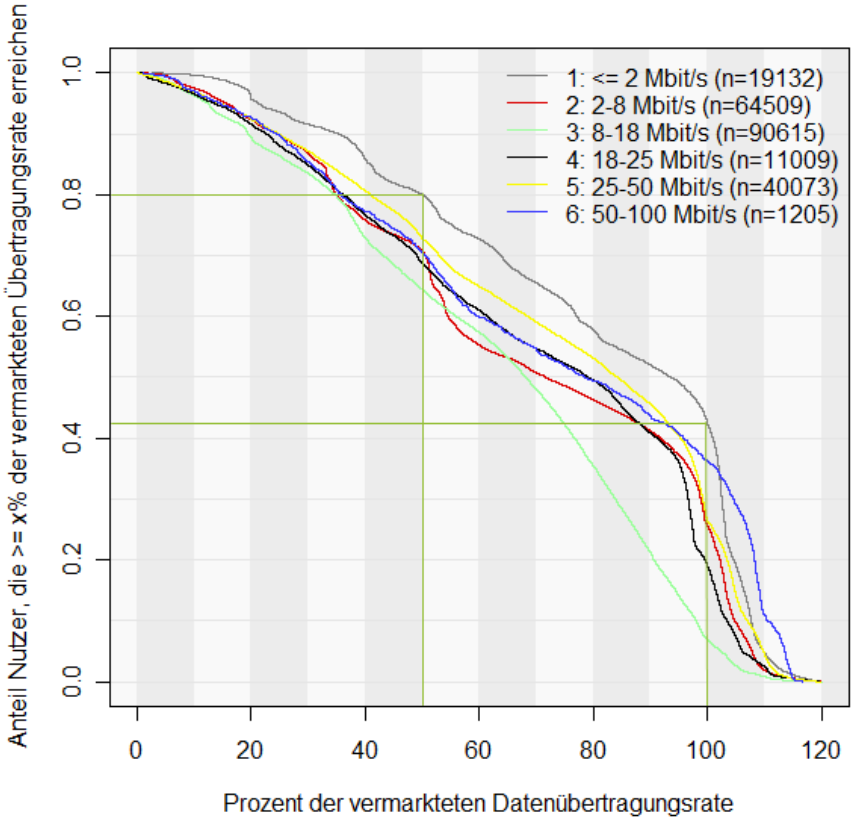
Technologien

- Über alle Technologien hinweg messen nur wenige Nutzer die Datenübertragungsrate, die mit ihnen vertraglich vereinbart war.
- Verkehrsschwankungen über den Tag beeinflussen xDSL-Anschlüsse nicht. TV-Kabel und LTE stationär sind hier sensibler.



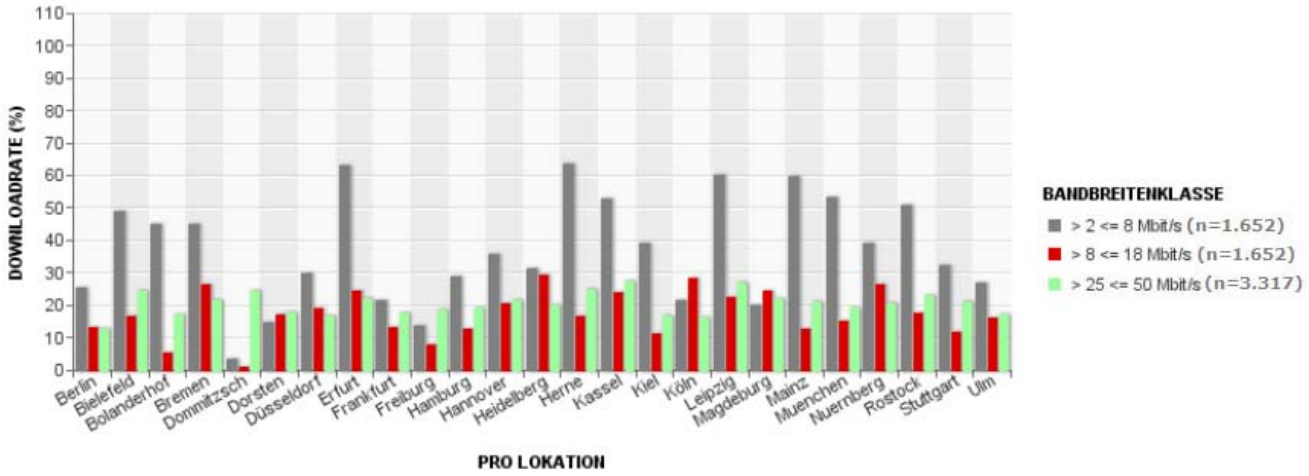
Bandbreiteklassen

- Bei den Bandbreiteklassen schneiden die Produkte mit den jeweils niedrigsten Datenübertragungsraten am besten ab.
- Auch die sehr hochbitratigen Anschlüsse sind vergleichsweise gut.



Mobilfunk

- Die Messungen mobiler Internetzugänge haben große Unterschiede gezeigt.



- Kann ein Bewegungs-/Drivetest überhaupt einen von Ort und Zeit unabhängigen Rückschluss auf die Qualität der mobilen Internetzugänge zulassen?

Bestandsaufnahme - Fazit

- Die Ergebnisse zeigen:
  - Die Unternehmen räumen sich die größtmögliche Freiheit bei der Gestaltung ihrer Endkundenverträge ein (Auskunftsersuchen).
  - Sie schöpfen diese Freiheit auch aus (Messstudie).

Die Bundesnetzagentur will deshalb in einen **konstruktiven Dialog** mit den Unternehmen treten, um eine sachgerechte Entscheidung darüber zu treffen, wie die Transparenz von Verträgen zum Wohle des Endkunden langfristig gestärkt werden kann.

Zweiter Schritt: Transparenz-Eckpunkte

- Die Bundesnetzagentur hat am 10.05.2013 **Eckpunkte** zu Transparenzmaßnahmen im Endkundenmarkt und zu Messverfahren veröffentlicht und so eine **Grundlage** für den nachfolgenden Dialogprozess gelegt.

- **Öffentliche mündliche Anhörung** geplant für **27.6.2013**

- Möglichkeiten zur **Stellungnahme bis 02.09.2013**

- Die Stellungnahmefrist soll den Marktteilnehmern die Gelegenheit geben, ein **einheitliches Umsetzungskonzept** der Eckpunkte vorzulegen.

Weiteres Vorgehen

- **Wiederholung** der Messstudie von Juli bis Dezember
- **Auswertung** der Stellungnahmen zu den Eckpunkten
- Darauf aufbauend: **Entscheidung**, in welcher Form die Eckpunkte umgesetzt werden können.

  Dabei verfolgt die Bundesnetzagentur das Ziel, dass das Angebot an leistungsfähigen Breitbandanschlüssen insgesamt **verbessert** wird und zum anderen der Verbraucher ein **hohes Maß an Transparenz** über die ihm angebotene Leistung erhalten muss.