

PRODUKTINFORMATIONSBLÄTTER NACH § 1 TK-TRANSPARENZVER- ORDNUNG

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
(vzbv) zur öffentlichen Anhörung der Bundesnetzagentur für
Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
zu den Muster-Produktinformationsblättern gemäß § 1 TK-
Transparenzverordnung

6. Februar 2017

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Digitales und Medien

Markgrafenstraße 66

10969 Berlin

Digitales@vzbv.de

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. ANMERKUNGEN IM EINZELNEN	3
1. Punkt 2: Ort und Zeitpunkt der Bereitstellung gemäß § 2 TK- Transparenzverordnung.....	3
2. Punkt 3.2: Farbspektrum	4
3. Punkt 3.3.2: Schriftgröße und -stärke	4
4. Punkt 4.2: Angaben zu den Datenübertragungsraten	5
5. Punkt 4.4.1: Angaben zur Vertragslaufzeit.....	6
6. Punkt 4.4.2: Preis	6
7. Punkt 5: Besondere Anforderungen für Prepaid-Produkte mit Basistarif	6

I. ZUSAMMENFASSUNG

Am 19.12.2016 hat die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) die Transparenzverordnung für den Telekommunikationsbereich (TK-Transparenzverordnung) erlassen. Die Verordnung wird nach einer sechsmonatigen Übergangsfrist am 01.06.2017 in Kraft treten.

Anbieter von Telekommunikationsdiensten werden künftig zu mehr Transparenz bei der Vermarktung ihrer Produkte verpflichtet und müssen ihren Kunden ein Produktinformationsblatt aushändigen, welches die wesentlichen Vertragsbestandteile aufzeigt. Bislang war es interessierten Verbraucherinnen und Verbrauchern¹ teilweise nur mit hohem Aufwand möglich, verlässliche und vergleichbare Informationen zu bekommen. Der vzbv begrüßt, dass Verbraucher sich zukünftig vor und nach Vertragsschluss einfach und schnell über die wesentlichen Vertragsinhalte informieren können. Die Produktinformationsblätter sollen dabei anbieterübergreifend einheitlich ausgestaltet werden. Die marktübergreifenden einheitlichen Vorgaben für das Produktinformationsblatt sollen die Vergleichbarkeit der Produkte für Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten.

Zu diesem Zweck hat die BNetzA Vorschläge für einheitliche Muster-Produktinformationsblätter (PIB) veröffentlicht, die nun im Rahmen einer öffentlichen Konsultation diskutiert werden können.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) bedankt sich für die Gelegenheit zur Stellungnahme und begrüßt die Ausgestaltung der PIBs durch die BNetzA. An einigen Stellen sehen wir jedoch Nachbesserungsbedarf, um die Erreichung der mit der Verordnung verfolgten Ziele, Verbrauchern eine verbesserte Transparenz der von ihnen in Anspruch genommenen Telekommunikationsleistungen zu bieten, hinreichend sicherstellen zu können. In Rücksprache mit den Verbraucherzentralen, die dem vzbv gerade in Bezug auf eine praxisorientierte Ausgestaltung der Produktinformationsblätter beratend zur Seite stehen, empfiehlt der vzbv die nachfolgenden Anpassungen der Anleitung zur Erstellung von Produktinformationsblättern.

II. ANMERKUNGEN IM EINZELNEN

1. PUNKT 2: ORT UND ZEITPUNKT DER BEREITSTELLUNG GEMÄß § 2 TK-TRANSPARENZVERORDNUNG

Der vzbv begrüßt, dass PIBs im Bereich des Internetauftrittes der Anbieter leicht zugänglich platziert werden müssen und Verbrauchern somit der Zugang zu den bereitgestellten Informationen erleichtert wird. Oft haben Kunden das Problem, bestimmte Angebote zu Telekommunikationsdiensten durch eigenes recherchieren nicht finden zu können. So wird beispielsweise die Möglichkeit für 12-Monatsverträge von keinem Anbieter aktiv beworben. Vielen Verbrauchern ist diese Tarifoption daher unbekannt. Umso wichtiger ist es, dass die PIBs für den Verbraucher leicht zugänglich sind, um den Mehrwert der Vergleichbarkeit und Transparenz gewährleisten zu können. Um dies auch im stationären Handel gewährleisten zu können, sollte das PIB dem Verbraucher

¹ Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

im Beratungsgespräch verpflichtend ausgehändigt werden müssen. Ein gut sichtbares Ausliegen ist hier nicht ausreichend.

Des Weiteren sollte der Begriff des „dauerhaften Datenträgers“ gemäß § 126 (b) BGB aus Gründen der Einheitlichkeit anstatt der Formulierung „dauerhaft speicherbare und ausdrückbare Fassung“ verwendet werden.

Die Regelung, sofern das Angebot des jeweiligen Produktes gegenüber dem Verbraucher telefonisch erfolgt, eine postalische oder elektronische Übermittlung des PIBs im Nachgang des Gesprächs anzubieten, reicht aus Verbrauchersicht nicht aus. Gerade bei Angeboten über das Telefon ist es wichtig, dass der Verbraucher die Möglichkeit bekommt, Produktinformationen schriftlich prüfen zu können. Die Regelung sollte daher um die Verpflichtung ergänzt werden, dem Verbraucher das PIB bei entsprechendem Wunsch kostenfrei und unverzüglich übersenden zu müssen. Andernfalls könnten Anbieter das Angebot durch das Verlangen eines Entgelts für Verbraucher unattraktiv machen oder durch das Verzögern der Übersendung bis nach Ablauf der Widerrufsfrist.

Auch sollte der Hinweis zur Kenntnisnahme der PIBs vor dem Vertragsschluss oder vor der Vertragsverlängerung deutlicher definiert sein. Hier besteht die Gefahr, dass Anbieter ihrer Hinweispflicht nur auf nachgelagerten Ebenen wahrnehmen. Um dem entgegenzuwirken, könnte das PIB beispielsweise als eigenständiger One-Pager dem schriftlichen Vertrag beigelegt werden. Produktinformationsblätter sollten für Verbraucher grundsätzlich während des gesamten Informations- und Bestellvorgangs leicht zugänglich sein.

Wichtig ist zudem, dass Verbraucher auf PIBs, und damit auf vergleichbare Informationen, auch außerhalb von Geschäftsräumen zugreifen können (zum Beispiel Haustürgeschäfte oder Stadtfeste). Um seriöse und unseriöse Anbieter besser unterschieden zu können, sollte das PIB vor allen Vertragsabschlüssen über etwaige Telekommunikationsdienste vorgelegt werden müssen.

Darüber hinaus sollten PIBs von nicht mehr vermarkteten Angeboten für alle Verbraucher in einem frei zugänglichen Bereich der Anbieterseite zur Verfügung stehen. Die jetzige Formulierung schließt nicht aus, dass Anbieter das Archiv in ihre Kundenportale einstellen und so nur für Bestandskunden zugänglich machen. Der Zugriff auf PIBs von nicht mehr vermarkteten Produkten kann jedoch auch für Verbraucher (zum Beispiel in Rechtstreitigkeiten) erforderlich sein, die auf Kundenportale keinen Zugriff mehr haben.

2. PUNKT 3.2: FARBSPEKTRUM

Um die Übersichtlichkeit des PIBs zu gewährleisten, sollte sichergestellt werden, dass zwischen den einzelnen Zeilen ein ausreichendes Kontrastverhältnis besteht.

3. PUNKT 3.3.2: SCHRIFTGRÖÖE UND -STÄRKE

Auch hier ist die Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit sicherzustellen. Dabei sollte sich die Mindestgröße, sofern eine Unternehmensschriftart verwendet wird, an den verwendeten Beispielen in der Anleitung zur Erstellung von PIBs orientieren.

Eines der wichtigsten Informationen für Verbraucher ist der Preis, den sie für das jeweilige Produkt bezahlen müssen. Der vzbv empfiehlt daher, die Schriftgröße für den Preis

mindestens einen pt größer als die restlichen Informationen, und in Schriftstärke Fett auszugestalten.

4. PUNKT 4.1: BESCHREIBUNG DER IM PRODUKT BEREITGESTELLTEN ZUGANGSDIENSTE

Zur besseren Übersicht angebotener Telekommunikationsdienste empfiehlt der vzbv zusätzliche Muster-Produktinformationsblätter für Hybrid- und Postpaid-Produkte zu erstellen. Nach der jetzigen Ausgestaltung bezieht sich das PIB zu Hybridanschlüssen auf die Einspeisung von LTE auf DSL-Anschlüsse. Es gibt aber auch Angebote die Festnetz und Mobilfunk kombinieren. Sofern es nur ein PIB zu solchen Kombiangeboten gibt, ist es für den Verbraucher schwer zu unterscheiden, um welches Produkt es sich handelt. Ähnlich verhält es sich für den Bereich Postpaid. Gerade weil hier die Auswahlmöglichkeiten der einzelnen buchbaren Optionen für den Kunden sehr umfangreich sind, empfiehlt es sich ein eigenes Muster vorzugeben, nach dem Anbieter ihre Produktinformationsblätter gestalten können.

5. PUNKT 4.2: ANGABEN ZU DEN DATENÜBERTRAGUNGSRATEN

Der vzbv begrüßt, die verpflichtende Angabe der minimalen, der normalerweise zur Verfügung stehenden und der maximalen Datenübertragungsraten für Download und Upload in den Produktinformationsblättern. Allerdings ist die gewählte Formulierung ohne eine klare Definition der Begriffe „minimale“, „normalerweise zur Verfügung stehende“ sowie „maximale“ Datenübertragungsrate aus Verbrauchersicht nicht geeignet, die beabsichtigte Transparenz herzustellen. Hier könnten Anbieter die Unbestimmtheit der Begriffe nutzen und zuungunsten der Verbraucher auslegen. Auch im Kontext der Telecom Single Market Verordnung² (TSM-Verordnung) ist dies nicht gewollt. Nach Art. 4 Abs. 1 (d) TSM-Verordnung muss jeder Anbieter von Internetzugangsdiensten die zur Verfügung stehenden Upload- und Download-Geschwindigkeiten klar und verständlich erläutern.

Dabei ist die „in der Regel zur Verfügung stehende“ Datenübertragungsrate gemäß TSM-Verordnung (Erwägungsgrund 18) die Geschwindigkeit, die ein Endnutzer meistens erwarten kann, wenn er auf den Dienst zugreift. Die TK-Transparenzverordnung greift diese Formulierung auf und definiert den Wert als „normalerweise zur Verfügung stehende“ Datenübertragungsrate“ (§ 1 Abs. 2 Nr. 5 TK-TransparenzV). Das Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation (BEREC) hat im August 2016 Leitlinien zur Netzneutralität veröffentlicht, die die TSM-Verordnung für die nationalen Aufsichtsbehörden konkretisieren und für eine einheitliche Auslegung der Verordnung sorgen sollen.³ In Anlehnung an die Guidelines von BEREC hat der Internetzugangsanbieter sicherzustellen, dass über den Zeitraum eines Tages 95 Prozent der normalerweise verfügbaren Datenübertragungsrate erreicht werden. Weiterhin muss diese in einem angemessenen Verhältnis zur Maximalgeschwindigkeit stehen.

² Telecom Single Market Verordnung, (EU) 2015/2120: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=DE>, 2015.

³ BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules: http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-b_0.pdf, 2016.

Um etwaigen intransparenten oder für den Verbraucher unter den Angeboten nicht vergleichbare Angaben über die normalerweise zur Verfügung stehenden Datenübertragungsraten durch Anbieter zu begegnen, muss die Bundesnetzagentur unbedingt eine Konkretisierung der Begriffe vornehmen.

Darüber hinaus ist auch bei Produkten mit Mobilfunkanschluss, bei dem die „geschätzte maximale Datenübertragungsrate“ angegeben werden muss, zu konkretisieren, worauf sich die Schätzung der Anbieter stützen soll. Auch hier könnten Anbieter sonst die Unbestimmtheit des Begriffes nutzen und ihn zuungunsten der Verbraucher auslegen.

6. PUNKT 4.4.1: ANGABEN ZUR VERTRAGSLAUFZEIT

Nach § 1 Abs. 2 Nr. 3 und 4 TK-Transparenzverordnung muss das PIB Informationen über die Vertragslaufzeit sowie die Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages enthalten. Verbraucher haben regelmäßig das Problem, gerade im Telekommunikationsbereich, über viele Jahre an ihren Vertrag gebunden zu sein. Oft ist es daher nur schwer ersichtlich, welche Kündigungsfristen für den Einzelnen gelten. Vor allem der Beginn des Vertrages ist immer wieder umstritten oder dem Verbraucher unbekannt. Der vzbv begrüßt, dass gemäß § 5 TK-TransparenzV Angaben zur Vertragslaufzeit und der Kündigungsfrist auf der monatlichen Rechnung abgedruckt werden müssen. Das PIB sollte deshalb um einen Hinweis auf die, zukünftig auf der monatlichen Rechnung abgebildeten neuen Informationen, ergänzt werden.

7. PUNKT 4.4.2: PREIS

Nach § 1 Abs. 2 Nr. 7 TK-Transparenzverordnung sind im PIB, die für die Nutzung der Zugangsdienste geltenden Preise zu nennen. Nach jetziger Ausgestaltung sind Anbieter nicht dazu verpflichtet, etwaige Entgelte für die Bereitstellung des Anschlusses zu nennen. Diese Angabe ist für den Verbraucher allerdings insofern wichtig, als dass eventuelle Zusatzkosten eine werblich hervorgehobene Vergünstigung beim Tarifpreis wieder aufheben können. Hier sollte zumindest ein Verweis auf etwaige anfallende Zusatzkosten (wie beispielsweise Anschlusskosten) verpflichtend eingeführt werden.

8. PUNKT 5: BESONDERE ANFORDERUNGEN FÜR PREPAID-PRODUKTE MIT BASISTARIF

Für Prepaid-Produkte mit Basistarif empfiehlt es sich, die entsprechenden Informationen für die Basispreise auf dem PIB abzubilden, auch wenn diese ohne weitere Zusatzoptionen nicht aussagekräftig sind. Falls die dazu gebuchten Produkte aufgebraucht sind oder kein Guthaben mehr auf dem Prepaid Konto ist, weiß der Verbraucher mit welchen Preisen er für SMS, Telefonie und Datenvolumen rechnen muss. So besteht nicht die Gefahr, vermeintlich günstige Angebote über teure Basistarife finanzieren zu wollen.