

verbraucherzentrale

Bundesverband

20
JAHRE
gemeinsam
wirksam

ABSCHALTUNG DES 3G-MOBIL- FUNKNETZES

24. August 2021

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Marktbeobachtung Digitales

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

mbdigitales@vzbv.de

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

INHALT

I. ABSCHALTUNG DES 3G-MOBILFUNKNETZES	3
II. FOLGEN FÜR VERBRAUCHER	3
III. ERGEBNISSE DER ANBIETERUMFRAGE	4
IV. ERKENNTNISSE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK	5
V. FAZIT	5
VI. KONTAKTMÖGLICHKEITEN	6

I. ABSCHALTUNG DES 3G-MOBILFUNKNETZES

Die Mobilfunknetzbetreiber in Deutschland schalten das 3G-Netz (UMTS) im Laufe des Jahres 2021 ab. Die Anbieter Vodafone und Telekom betreiben seit Juli kein 3G-Netz mehr; Telefónica plant die vollständige Abschaltung zum Ende des Jahres.¹ UMTS ist die dritte Mobilfunk-Generation und wurde seit 2003 in Deutschland kommerzialisiert. Durch die Abschaltung werden Frequenzen für 4G (LTE)- und 5G-Technologien frei, die unter anderem deutlich höhere Datenübertragungsraten pro Sekunde ermöglichen. Für app-basierte Dienstleistungen sind diese Mobilfunkstandards zentral, zumal Verbraucherinnen und Verbraucher² immer mehr mobiles Datenvolumen nutzen.³

II. FOLGEN FÜR VERBRAUCHER

Im Jahr 2019 nutzten noch 45 Prozent aller aktiven SIM-Karten die UMTS-Technologie;⁴ nach Schätzungen für 2020 unterstützten 31,2 Prozent der aktiven persönlichen SIM-Karten nur 2G- und 3G-Netze.⁵ Die Tendenz ist sinkend; Netzbetreiber und Serviceprovider verweisen im Rahmen einer vom vzbv durchgeführten Anbieterumfrage darauf, dass maximal ein Prozent ihrer Kunden betroffen sei.⁶ In absoluten Zahlen zeigt sich dennoch die Verbraucherrelevanz: So gibt beispielsweise Telefónica an, dass circa 500.000 3G-Endgeräte in ihrem Netz aktiv sind und etwas weniger als 90.000 aktive SIM-Karten, deren Datennutzung sich auf 3G beschränkt, im Umlauf sind.⁷

Nutzer von Endgeräten, die kein LTE unterstützen, müssen nach der Abschaltung des 3G-Netzes auf ein LTE-fähiges Smartphone oder Tablet umsteigen, um alle Daten-dienste und Apps weiterhin verwenden zu können. Ein Nachrüsten ist nicht möglich. Andernfalls bleibt ihnen nur die Möglichkeit, das 2G-Netz zu nutzen, das eine sehr geringe Datenübertragungsgeschwindigkeit hat. Diese reicht nur für Chat-Nachrichten oder ähnliches. Verbraucher benötigen daher im Zweifel sowohl neue Hardware (Smartphone, SIM-Karte etc.) als auch einen entsprechenden Mobilfunktarif.

Vor diesem Hintergrund ist es verbraucherrelevant, wie Mobilfunknetzbetreiber und Serviceprovider die Abschaltung des 3G-Netzes für ihre Kunden gestalten.

¹ Siehe <https://www.vodafone.de/hilfe/ltefueralle.html#wann-wird-das-3g-netz-abgeschaltet>; <https://www.telekom.com/de/blog/netz/artikel/3g-abschaltung-608274>; <https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/06/o2-startet-bundesweite-abschaltung-des-3g-netzes-machs-gut-3g-hallo-verbessertes-o2-4g-netz-telefonica-deutschland.html> (abgerufen am 10.08.2021).

² Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.

³ Bundesnetzagentur (Hrsg.), Jahresbericht 2020 – Märkte im digitalen Wandel, 2021, S. 65.

⁴ Bundesnetzagentur, Jahresbericht 2019 – Netze für die digitale Welt, 2020, S. 58.

⁵ Dialog Consult/VATM (Hrsg.), 22. TK-Marktanalyse Deutschland 2020, 2020, S. 23.

⁶ Siehe Ergebnisse der Anbieterumfrage unter III.

⁷ Ebd.

III. ERGEBNISSE DER ANBIETERUMFRAGE

Der vzbv führte daher im Juni 2021 eine qualitative Anbieterumfrage bei den Mobilfunknetzbetreibern und großen Service Providern durch. Von 15 angefragten Unternehmen nahmen 11 an der Umfrage teil.⁸ Abgefragt wurde, wie viele Kunden von der 3G-Abschaltung betroffen sind, welche Kommunikationsmaßnahmen die Unternehmen ergriffen haben und welche Angebote sie den Verbrauchern unterbreiten (etwa der kostenlose Austausch von SIM-Karten).⁹

Bis auf zwei Unternehmen geben alle Umfrageteilnehmer die Zahl der von der 3G-Netzabschaltung betroffenen Kunden mit maximal einem Prozent an.¹⁰

Ein Schwerpunkt der Umfrage war die Kundenkommunikation zur Abschaltung des 3G-Mobilfunknetzes: Alle befragten Unternehmen haben die Verbraucher nach eigenen Angaben auf mehreren Wegen über die Hintergründe und Konsequenzen der Abschaltung informiert. Dabei wird eine große Bandbreite an Kanälen abgedeckt – die Information erfolgt etwa über Rechnungstext, Kundenportal, Website, Brief, E-Mail, SMS, Kundenhotline, soziale Medien wie Twitter, Facebook oder Instagram sowie Pressemitteilungen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Kundenkommunikation per SMS, E-Mail und Website. Die Serviceprovider verweisen ihre Kunden entweder auf das Online-Informationsangebot des jeweiligen Netzbetreibers oder haben ein eigenes FAQ erstellt. Online können die Kunden meist auch direkt prüfen, ob ihr aktuelles Endgerät 4G-fähig ist.

Alle Umfrageteilnehmer gaben an, sie hätten ihre Kunden auf die Möglichkeit hingewiesen, weiterhin das 2G-Mobilfunknetz nutzen zu können – mit dem Hinweis, dass die Nutzung durch die geringe Datenübertragungsrates eingeschränkt werden könne. Die Telekom teilte außerdem mit, die Bundesnetzagentur regelmäßig über den aktuellen Stand der Abschaltung informiert zu haben, damit die Behörde Verbraucheranfragen adäquat beantworten kann.

Alle befragten Unternehmen stellen den Kunden entweder LTE-fähige SIM-Karten kostenfrei zur Verfügung oder gaben an, ein Austausch wäre grundsätzlich nicht nötig, da bereits alle SIM-Karten im Bestand die 4G-Technologie unterstützen.

Ausnahmslos alle Serviceprovider können den Verbrauchern einen Zugang zum 4G-Netz ermöglichen und sowohl die Netzbetreiber als auch die Serviceprovider erweitern die bestehenden Verträge vorab automatisch und ohne Zusatzkosten auf die 4G-Nutzung.

Gefragt wurde zudem nach speziellen Hardware-Angeboten, beispielsweise Smartphones, für Kunden, die ein LTE-fähiges Endgerät benötigen. Hier ist teilweise unklar, ob die Unternehmen allgemein auf günstige Angebote in ihrem Standard-Sortiment verweisen oder betroffenen Verbrauchern gezielt Angebote machen. Drei der befragten

⁸ Angefragt wurden die Netzbetreiber und Serviceprovider Telefónica, Telekom, Vodafone, 1&1 Telecom, Drillisch Online, Freenet, Aldi Talk, Lidl Connect, Tchibo Mobil, NettoKom, Edeka Smart, Kaufland Mobil, Congstar (realisiert u. a. ja! mobil und Penny Mobil), Rossmann Mobil und Norma Connect. Zu Edeka Smart, Freenet, Norma Connect und Tchibo Mobil liegen keine Daten vor. Vodafone stellte noch Informationen zur Marke CallYa zur Verfügung.

⁹ Die Daten wurden im Rahmen einer qualitativen Anbieterumfrage mit Freitext-Antwortmöglichkeiten erhoben. Den angefragten Unternehmen wurde ein Fragebogen mit neun Fragen per E-Mail zur Verfügung gestellt. Die Bögen wurden elektronisch zurückgesandt.

¹⁰ 1&1 Telecom und Drillisch Online machen keine absoluten oder relativen Angaben zu der Anzahl der betroffenen Kunden.

Anbieter verkaufen Hardware über Partnershops – so Vodafone, CallYa oder Rossmann mobil – oder vertreiben gar keine Hardware – dies ist insbesondere bei Serviceprovidern wie Aldi Talk oder Lidl Connect der Fall. Zwei Unternehmen bieten Kunden Gutscheine an, um Smartphones günstiger zu erwerben. Telefónica gibt an, 4G-fähige Geräte über die Marken O2 und Blau anzubieten, die unter 50 Euro kosten.

IV. ERKENNTNISSE AUS DEM FRÜHWARNNETZWERK

Neben der Anbieterumfrage wurde das Frühwarnnetzwerk des vzbv und der Verbraucherzentralen im Hinblick auf Verbraucherprobleme bei der 3G-Netzabschaltung ausgewertet. Das Frühwarnnetzwerk¹¹ ist ein qualitatives Meldesystem, durch das strukturelle Verbraucherprobleme aufgedeckt werden können. Bei der Marktbeobachtung Digitales sind bislang nur vereinzelte Beschwerden in Zusammenhang mit der Abschaltung des 3G-Netzes eingegangen. Aktuelle Beschwerden betreffen folgende Themen:

Es wurde von Verbrauchern zutreffend darauf hingewiesen, dass sie Informationen zur 3G-Abschaltung von ihrem Mobilfunkanbieter per Post erhalten hatten, das Schreiben jedoch keinen Hinweis enthielt, dass sie die Hardware mit dem 2G-Netz weiter nutzen können. Hier hätten aus Sicht des vzbv unterschiedliche Nutzungsszenarien mit Vor- und Nachteilen transparent aufgeschlüsselt werden müssen – zumal die betreffenden Anbieter dies auf ihrer Website korrekt darstellen.

Ein weiterer Fall betraf das Problem, dass ein Verbraucher gerade seinen Mobilfunkvertrag verlängert hatte, sein Endgerät aber nicht LTE-fähig ist. Damit kann er auch die kostenfreie Umstellung des Vertrags auf 4G nicht nutzen. Da er Tarif und Endgerät nicht als Paket erworben hatte, verweigerte ihm der Anbieter ein Sonderkündigungsrecht.

Ein Verbraucher hatte nach der 3G-Netzabschaltung nur noch Netzabdeckung über das 2G-Netz. In diesem Fall bot der Anbieter die sofortige Vertragsbeendigung an.

V. FAZIT

In der Gesamtschau führt die Abschaltung des 3G-Netzes bislang kaum zu Verbraucherproblemen: Die Auswertung der Anbieterumfrage zeigt, dass die Kommunikation der Abschaltung nach Angaben der befragten Unternehmen langfristig vorbereitet wurde und auf unterschiedlichen Kanälen erfolgt. Damit dürften fast alle betroffenen Kunden erreicht werden. Der kostenfreie Austausch veralteter SIM-Karten und die automatische Umstellung der Mobilfunktarife auf 4G ohne Zusatzkosten werden von allen befragten Unternehmen angeboten. Als wesentlicher Kostenfaktor verbleibt daher nur die gegebenenfalls notwendige Anschaffung LTE-fähiger Hardware. Verbraucherbeschwerden im Zusammenhang mit der 3G-Abschaltung finden sich, gemessen an der

¹¹ Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem Frühwarnnetzwerk heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

Gesamtzahl der Beschwerden im Telekommunikationsbereich, nur punktuell im Frühwarnnetzwerk des vzbv. Da noch nicht alle Mobilfunknetzbetreiber die 3G-Abschaltung vollzogen haben, lässt sich hier aber noch keine abschließende Aussage treffen.