

ABWEICHUNGEN DER BREITBANDGESCHWINDIG- KEIT

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V. (vzbv) zum Entwurf einer Allgemeinverfügung zur Konkretisierung unbestimmter Begriffe gemäß § 57 Abs. 5 i. V. m. Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 TKG, sowie zum Entwurf einer Handreichung bezüglich eines Überwachungsmechanismus zum Nachweis von Abweichungen bei der Geschwindigkeit bei Festnetz-Breitbandanschlüssen gemäß § 57 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 TKG

05. Oktober 2021

Impressum

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Digitales und Medien*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

digitales@vzbv.de

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. EINLEITUNG	4
III. KONKRETISIERUNG UNBESTIMMTER RECHTSBEGRIFFE	5
1. Maximale Geschwindigkeit	5
2. Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	6
3. Minimale Geschwindigkeit	6
4. Anzahl der Messungen	6
5. Messungen an unterschiedlichen Tagen.....	7
IV. HANDREICHUNG ZUM MESSTOOL	7
1. Grundsätzliches.....	8
2. Installierbare Version	8
3. Automatische Erfassung der Messergebnisse	9
4. LAN-Anbindung	9
5. Messprotokoll	10

I. ZUSAMMENFASSUNG

Die vorliegende Stellungnahme kommentiert zum einen den Entwurf einer Allgemeinverfügung zur Konkretisierung der unbestimmten Begriffe „erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit“ sowie zum anderen den Entwurf einer Handreichung bezüglich eines Überwachungsmechanismus bei Festnetz-Breitbandanschlüssen. Aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) sind die nachfolgenden Punkte relevant:

- ❖ Bei der Festlegung zu Kriterien für die maximale Geschwindigkeit sollte die Erheblichkeitsschwelle auf 5 Prozent reduziert oder der zeitliche Faktor auf 50 Prozent der Messungen erhöht werden.
- ❖ Die Minimalgeschwindigkeit sollte mindestens die Hälfte der Maximalgeschwindigkeit betragen, ansonsten sollte die minimale Geschwindigkeit als unterschritten gewertet werden.
- ❖ Die Bedienoberfläche des Messtools sollte so schlank und nutzerfreundlich wie möglich ausgestaltet werden, um die Nutzung auch für technisch wenig versierte Verbraucher:innen zu ermöglichen und im besten Fall Barrierefreiheit garantieren.
- ❖ Die Mindestanforderung von 20 Messpunkten sieht der vzbv als gerechtfertigt. Verbraucher:innen sollte es freistehen, in welchen Abständen sie die Messpunkte starten oder die Messungen pausieren. Darüber hinaus sollte die Messung auch automatisch durchführbar sein.
- ❖ Nutzer:innen sollten selbst festlegen können, wie viele Messungen an den jeweiligen Tagen erfolgen, um auf insgesamt 20 Messpunkte zu kommen.
- ❖ Die Beschränkung auf eine manuelle Messkampagne lehnt der vzbv ab. Hier muss mit Blick auf Bedienmöglichkeiten eine automatische Messkampagne zwingend eingerichtet werden.
- ❖ Die browserbasierte Nutzung des Messtools sollte ermöglicht werden.
- ❖ Der vzbv kritisiert die Beschränkung der Nutzung des Messtools mittels LAN-Anbindung und fordert die gleichwertige Nutzung des Messtools über WLAN.
- ❖ Der vzbv plädiert für einen einminütigen Mindestabstand zwischen den einzelnen Messpunkten.
- ❖ Das Messprotokoll muss verständlich und leicht lesbar sein und darstellen, welche Folgen die Ergebnisse der Messkampagne haben. Die neuen Durchsetzungsrechte gemäß § 57 Abs. 4 TKG sollten verständlich erläutert werden.
- ❖ Für weitere Informationen sollte am Schluss der Messkampagne an Informationsstellen wie die Kontaktdaten der Bundesnetzagentur und der Verbraucherzentralen verwiesen werden.

II. EINLEITUNG

Seit Jahren zeigen die von der Bundesnetzagentur durchgeführten Qualitätsstudien und Jahresstudien zur Breitbandmessung das gleiche Bild: Verbraucher:innen bekommen nur selten die ihnen vertraglich zugesicherte Bandbreite.¹

Auch die 2017 in Kraft getretene TK-Transparenzverordnung für den Telekommunikationsmarkt, durch die Verbraucher:innen Zugang zu mehr Informationen zu ihren TK-Verträgen bekamen und Anbieter unter anderem verpflichtet wurden, im Produktinformationsblatt die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende sowie die maximale Datenübertragungsrate als wesentliche Qualitätskriterien für den Internetzugangsdienst auszuweisen, konnte nicht dafür sorgen, dass Verbraucher:innen regelmäßig die Bandbreite bekommen, für die sie bezahlen. Weiterhin besteht häufig eine qualitative Diskrepanz zwischen vertraglich zugesicherter und tatsächlicher Bandbreite.

Verbraucher:innen können darüber hinaus seit 2018 Abweichungen über das softwarebasierte Messtool der Bundesnetzagentur rechtssicher dokumentieren.² Allerdings fehlten bislang adäquate Durchsetzungsinstrumente, sofern eine nicht vertragskonforme Leistung festgestellt wird. Um Rechtsansprüche geltend zu machen, blieb nur die Möglichkeit, sich über Gerichtsverfahren die vertraglich vereinbarte Leistung zu erstreiten oder auf die Kulanz des Anbieters zu hoffen.

Die in § 57 Abs. 4 TKG neu eingeführten Minderungs- und Kündigungsrechte, sofern es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der vertraglich vereinbarten Bandbreite kommt, sind daher ein erheblicher Zugewinn an Verbraucherschutz.

Der vzbv begrüßt die rasche Ausgestaltung der Allgemeinverfügung und Handreichung zur Konkretisierung der Anforderungen des § 57 Abs. 4 Satz 1 Nummer 1 TKG. Dadurch wird sichergestellt, dass Verbraucher:innen zum Inkrafttreten des Gesetzes am 01. Dezember 2021 ihre neuen Verbraucherrechte auch wahrnehmen können.

¹ Bundesnetzagentur: Breitbandmessung, Jahresbericht 2019/2020, 2020, https://download.breitbandmessung.de/bbm/Breitbandmessung_Jahresbericht_2019_2020.pdf, 29.09.2021.

² Verbraucherzentrale Bundesverband: Breitband-Geschwindigkeit: Verbraucher müssen sich wehren können, 2017, <https://www.vzbv.de/meldung/breitband-geschwindigkeit-verbraucher-muessen-sich-wehren-koennen>, 30.09.2021.

III. KONKRETISIERUNG UNBESTIMMTER RECHTSBEGRIFFE

Der neue § 57 Abs. 4 TKG gewährt Verbraucher:innen konkrete Durchsetzungsrechte bei bestimmten Abweichungen zwischen vertraglich zugesicherter und tatsächlicher Bandbreite. Nach § 57 Abs. 5 TKG erhält die Bundesnetzagentur eine Festlegungskompetenz, die vorsieht, die in § 57 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 TKG genannten unbestimmten Begriffe der erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit zwischen tatsächlicher und vertraglich zugesicherter Leistung konkretisieren zu können.

Verbraucher:innen haben in Deutschland bereits seit 2017 die Möglichkeit, qualitative Abweichungen der Bandbreite von Festnetzanschlüssen³ über das softwarebasierte Messtool der Bundesnetzagentur rechtsicher festzustellen. Im Zuge dieser Erarbeitung wurden damals auch die unbestimmten Rechtsbegriffe aus Art. 4 Abs. 4 (EU) 2015/2120 konkretisiert. Der vzbv begrüßt, dass sich der Entwurf der Allgemeinverfügung an den damaligen Ausarbeitungen orientiert und darüber hinaus zukünftig auch die Uploadrate⁴ einbezogen wird. Die Uploadrate ist mit Vergleich zur Downloadrate ein gleichwertiger Vertragsbestandteil und für Verbraucher:innen gleichbedeutend wichtig.

Der vzbv bedankt sich für die Möglichkeit zur Stellungnahme und empfiehlt nachfolgende Anpassungen des Entwurfs, um diesen verbrauchergerechter zu gestalten.

1. MAXIMALE GESCHWINDIGKEIT

Laut Entwurf der Bundesnetzagentur kann eine „erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßige Abweichung bei der Geschwindigkeit“ unter anderem dadurch festgestellt werden, wenn nicht an zwei Messtagen jeweils mindestens einmal 90 Prozent der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit erreicht wird.

Der vzbv stimmt mit der Bundesnetzagentur dahingehend überein, dass die maximale Geschwindigkeit nicht durchgängig erreicht werden muss. Das entspricht auch den BEREC-Leitlinien (Body of European Regulators for Electronic Communications) zur Umsetzung der europäischen Netzneutralitätsregeln, wonach die Maximalgeschwindigkeit die Geschwindigkeit ist, mit der ein Endnutzer zumindest zeitweise rechnen kann.⁵ Allerdings sieht der vzbv die Anwendung einer Erheblichkeitsschwelle von zehn Prozent aus Verbrauchersicht als zu hoch angesetzt. Gerade auch weil Verbraucher:innen mit der Maximalgeschwindigkeit ohnehin nur zeitweise rechnen können.

Eine zusätzliche Erheblichkeitsschwelle ist zudem irreführend, wenn im Zusammenhang mit der Messung nicht mehr die maximale Datenübertragungsrate erreicht werden muss, sondern nur 90 Prozent der vertraglich vereinbarten Maximalgeschwindigkeit.

³ Unklar ist, ob LTE Hybridprodukte auch weiterhin inkludiert sind.

⁴ Hier ist unklar ob § 57 Abs. 4 Satz 1 Nummer 1 TKG erfüllt ist, wenn die in der Allgemeinverfügung genannten Kriterien für Geschwindigkeiten jeweils immer Download und Uploadrate betreffen oder ob es ausreicht, wenn jeweils nur eine der beiden Parameter betroffen ist.

⁵ BEREC: Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation, 2020, S. 42, file:///C:/Users/S99F7~1.BLO/AppData/Local/Temp/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-o_0.pdf, 29.09.2021.

Bei 20 Messungen, verteilt auf 2 Messtage muss nach dem Entwurf der Bundesnetzagentur 90 Prozent der Maximalgeschwindigkeit nur in 10 Prozent der Messungen erreicht werden.

Gerade auch weil die Maximalgeschwindigkeit regelmäßig diejenige Geschwindigkeit ist, die von Telekommunikationsanbietern festgelegt und beworben wird, fordert der vzbv entweder die Erheblichkeitsschwelle auf 5 Prozent zu reduzieren oder den zeitlichen Faktor auf 50 Prozent der Messungen zu erhöhen.

2. NORMALERWEISE ZUR VERFÜGUNG STEHENDE BANDBREITE

Die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit sollte für Nutzer:innen beim Zugriff auf den Dienst im Regelfall verfügbar sein und darüber hinaus in einem angemessenen Verhältnis zur Maximalgeschwindigkeit stehen.⁶ Verbraucher:innen sollten sich darauf verlassen können, dass diese Geschwindigkeit im Normalfall zur Verfügung steht.

Der vzbv begrüßt die Konkretisierung der Bundesnetzagentur, dass jede Abweichung als erheblich angesehen wird. Auch die Konkretisierung, nach der eine „kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung“ vorliegt, wenn mindestens zehn Prozent der Messungen die normalerweise verfügbare Datenübertragungsrate unterschreiten, unterstützt der vzbv.

3. MINIMALE GESCHWINDIGKEIT

Da es Telekommunikationsanbietern freisteht, alle drei Geschwindigkeitskategorien in Verträgen unilateral festzulegen, begrüßt der vzbv, dass die minimale Geschwindigkeit bei den Messungen nicht unterschritten werden darf.

Die minimale Geschwindigkeit sollte jedoch, wie von BEREC vorgeschlagen⁷, in einem angemessenen Verhältnis zur maximalen Geschwindigkeit stehen, da sie sonst als Qualitätsparameter unbrauchbar ist. Haben Verbraucher:innen beispielsweise eine Mindestbandbreite von 5 Mbit/s bei einer vertraglich zugesicherten Maximalgeschwindigkeit von 50 Mbit/s, wäre dies aus Sicht des vzbv unverhältnismäßig. Anbieter können demnach die festgelegten Qualitätsparameter der Bundesnetzagentur durch die selbst gewählte Festlegung der Geschwindigkeitskategorien beeinflussen.

Damit die Regelungen für die minimale Geschwindigkeit anwendbar und verhältnismäßig bleiben, sollte hier festgelegt werden, dass die Messergebnisse nur zu berücksichtigen sind, sofern die Minimalgeschwindigkeit mindestens die Hälfte der Maximalgeschwindigkeit beträgt.

4. ANZAHL DER MESSUNGEN

Die Mindestanforderung von 20 Messungen ist aus Sicht des vzbv begründbar, sofern folgende Voraussetzungen vorliegen: Das Messtool der Bundesnetzagentur weist Verbraucher:innen hervorgehoben und leicht verständlich auf die Anforderungen für eine nicht vertragskonforme Leistung hin. Darunter fällt auch die Vorgabe der mindestens 20 Messungen. Verbraucher:innen sollte es weiterhin freistehen, in welchen Abständen sie

⁶ Ebenda.

⁷ BEREC: Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation, 2020, S. 42, file:///C:/Users/S99F7~1.BLO/AppData/Local/Temp/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-o_0.pdf, 29.09.2021.

auf den Tag verteilt messen. Außerdem sollte die Möglichkeit bestehen, dass die Messpunkte automatisch nacheinander gestartet werden. Wenn Verbraucher:innen jeden Messpunkt händisch starten müssen und die Messung beispielsweise abbricht, kann der Prozess sich zeitlich stark in die Länge ziehen. Erfolgt die Messung automatisch, ist der Prozess im Ganzen schneller, effizienter und zugänglicher für Verbraucher:innen.

Die Mindestanforderung von 20 Messpunkten sieht der vzbv als gerechtfertigt. Verbraucher:innen sollte es freistehen, in welchen Abständen sie die Messpunkte starten oder die Messungen pausieren. Darüber hinaus sollte die Messung auch automatisch durchführbar sein.

5. MESSUNGEN AN UNTERSCHIEDLICHEN TAGEN

Zunächst begrüßt der vzbv, dass die zwei Messtage nicht aufeinander folgen müssen. Hierdurch gewinnt der Prozess an Flexibilität.

Darüber hinaus sollte es ermöglicht werden, selbst festzulegen, wie viele Messungen an den jeweiligen Tagen erfolgen, um auf insgesamt 20 Messpunkte zu kommen. Bisher ist die Breitbandmessung als Prozess insgesamt relativ zeitaufwändig, gerade auch wenn dieser nicht automatisiert ermöglicht wird. Es ist nicht nachvollziehbar, weshalb es nötig ist, jeweils 10 Messpunkte auf einen Tag zu verteilen und Verbraucher:innen nicht die Möglichkeit zu geben, die Messpunkte variabel auf beide Messpunkte zu verteilen. Qualitativ entstehen dadurch keine Nachteile für den Prozess.

Die Anzahl der Messungen an den jeweiligen Tagen sollte von Verbraucher:innen selbst festgelegt werden können, um auf insgesamt 20 Messpunkte zu kommen.

IV. HANDREICHUNG ZUM MESSTOOL

Nachdem die in § 57 Abs. 4 Satz 1 Nummer 1 TKG vorhandenen unbestimmten Rechtsbegriffe über die oben kommentierte Allgemeinverfügung konkretisiert wurden, erfolgt nun im zweiten Schritt die Definition der Vorgaben zum Überwachungsmechanismus nach § 57 Abs. 4 Satz 1 Nummer 1 TKG.

Der Überwachungsmechanismus dient dem Nachweis von Abweichungen der vertraglich vereinbarten Bandbreite bei Festnetzanschlüssen. Durch die Feststellung haben Verbraucher:innen zukünftig die Möglichkeit, ihren Tarifpreis zu mindern oder den Telekommunikationsvertrag im Festnetz zu kündigen, sollten die Vorgaben des § 57 Abs. 4 TKG erfüllt sein.

Die Bundesnetzagentur hatte bereits 2017 in Zusammenarbeit mit zafaco eine installierbare Version zur Breitbandmessung entwickelt, die den Vorgaben des Artikels 4 Abs. 4 EU-Verordnung 2015/2120 entspricht. Darüber hinaus wurden die Belange von Verbänden und Unternehmen durch die Teilnahme an einem Workshop zur Ausarbeitung des Messtools und über eine Anhörung in den Prozess mit einbezogen.⁸⁹ Der vzbv

⁸ Bundesnetzagentur: Mitteilung zu Abweichungen bei Breitbandgeschwindigkeiten im Festnetz, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Breitbandgeschwindigkeiten.html, 30.09.2021.

⁹ Verbraucherzentrale Bundesverband: Abweichungen bei Breitbandgeschwindigkeiten im Festnetz, 2017, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/07/10/17-05-10_vzbv_stellungnahme_abweichungen_bei_breitbandgeschwindigkeiten_im_festnetz.pdf, 30.09.2021.

begrüßt daher, dass die Bundesnetzagentur dieses Tool nun als Überwachungsmechanismus nach § 57 Abs. 4 Satz 1 Nummer 1 TKG bereitstellen möchte.

Der vzbv hofft, dass das Messtool durch die gesetzliche Verankerung von Durchsetzungsrechten breite Verwendung findet und Verbraucher:innen eine einfache, leicht verständliche und unkomplizierte Möglichkeit bietet, die tatsächliche Leistung ihres Internetanschlusses zu überprüfen. Damit dies gelingt, empfiehlt der vzbv nachfolgende Anpassungen der Handreichung aus Verbraucherperspektive und bedankt sich auch hier für die Möglichkeit der Stellungnahme.

1. GRUNDSÄTZLICHES

Grundsätzlich lässt sich aus Verbrauchersicht kritisieren, dass alle angesprochenen Kriterien, die an die optimale Testumgebung gestellt werden, im Verantwortungsbe- reich des Endkunden liegen. Einflussfaktoren, die anbieterseitig bestehen, wie bei- spielsweise die Netzauslastung des Internet-Backbone, die Länge der Anschlussleitung oder der Durchmesser fließen hier nicht in die zu betrachtenden Parameter ein. Dieses Ungleichgewicht stellt Verbraucher:innen nicht nur unter Generalverdacht, es sugge- riert auch, dass der von ihnen in Anspruch genommene Vertrag und die damit vertrag- lich vereinbarte Bandbreite nur bei Nichtnutzung wie im Vertrag vereinbart geliefert werden kann. Hier werden die Messungen so weit abstrahiert, dass diese Laborbedin- gungen entsprechen und nicht mehr der gewöhnlichen Alltagsnutzung von Verbrau- cher:innen. Hier hat die Bundesnetzagentur nach Auffassung des vzbv noch genügend Spielraum, um das Tool verbraucherfreundlicher zu gestalten.

Die Bedienoberfläche des Messtools sollte so schlank und nutzerfreundlich wie möglich ausgestaltet werden, um die Nutzung auch für technisch wenig versierte Verbraucher:innen zu ermöglichen und im besten Fall Barrierefreiheit garantieren. Sofern Hintergrundinformationen wie beispielsweise zur Tarifauswahl (Nachsehen auf der Rechnung), Anschließen des LAN-Kabels oder Abschalten von Hintergrund- prozessen erforderlich sind, sollten hier weitere Informationen zur Verfügung gestellt werden. Um die Bedienoberfläche nicht zu überfrachten, bieten sich beispielsweie Pop-up-Fenster an.

2. INSTALLIERBARE VERSION

Bereits 2017 hatte der vzbv kritisiert, dass das Messtool nur als installierbare Desktop- App verfügbar ist. Grundsätzlich empfiehlt der vzbv eine browserbasierte Variante des Messtools. Die Hürde der Nutzung durch Verbraucher:innen ist deutlich höher, sobald für die Messung im Vorfeld eine Software heruntergeladen und installiert werden muss. Eine Protokollierung der Messergebnisse wäre auch browserbasiert möglich.¹⁰ Darüber hinaus werden durch die installierbare Version bestimmte Endgeräte von der Nutzung ausgeschlossen. Nicht alle Nutzer:innen besitzen zwingend einen Computer oder Lap- top. Diese Nutzer:innen sollten jedoch von der Nutzung des Tools nicht ausgeschlos- sen werden. Die Beschränkung auf eine softwarebasierte Version ist darüber hinaus noch weniger nachvollziehbar, da die offensichtlichen Vorteile (leichte automatisierte Nutzung) nicht genutzt werden.

¹⁰ Laut BEREC ermöglicht die installierbare Version des Messtools jedoch eine kontrollierte Umgebung, in der Aktivitä- ten neben der Nutzung des Messtools auf den Endgeräten der Nutzer:innen erkannt werden können. BEREC: BoR (14) 117, 2014, S. 27.

BEREC selbst benennt Applikationen und deren Einfluss auf die Performance des Internetanschlusses: Das Nutzen des Webbrowsers (Beispiel Text) oder VoIP haben beispielsweise nur geringe Auswirkungen auf Download- und Uploadgeschwindigkeit.¹¹

Die Unterstützung verschiedener Betriebssysteme ist positiv zu bewerten.

Der vzbv setzt sich für eine browserbasierte Variante des Messtools ein, um die Nutzer- und Bedienfreundlichkeit des Messtools aus Verbrauchersicht zu erhöhen.

3. AUTOMATISCHE ERFASSUNG DER MESSERGEBNISSE

Nicht nachvollziehbar ist, weshalb die Wahlfreiheit für Verbraucher:innen durch die Beschränkung auf die manuelle Messung eingeschränkt wird.

Die automatisierte Messung sollte ein unverzichtbarer Bestandteil des Messtools sein, gerade auch im Hinblick auf die Festlegung der Ausgestaltung einer softwarebasierten Lösung gegenüber der browserbasierten Version. Wie BEREC feststellt, bietet die softwarebasierte Lösung durch die Möglichkeit der Feststellung von Aktivitäten auf dem Endgerät die automatisierte Feststellung der Messungen an.

Eine Beschränkung auf die manuelle Messung wurde bereits 2017 von Unternehmen und Wirtschaftsverbänden vorgeschlagen. Nun argumentiert die Bundesnetzagentur mit einem deutlichen Mehr an Kontrolle innerhalb der Messumgebung, ohne dies näher zu begründen. Darüber hinaus lässt die Bundesnetzagentur die Frage offen, in welcher Hinsicht automatische Messungen die in der Handreichung beschriebenen Einflussfaktoren in der Endkundenmessumgebung beeinflussen.

Die rein manuelle Messung erschwert die Nutzung des Messtools für Verbraucher:innen in unangemessener Weise, erfordert einen hohen Zeitaufwand und macht das Tool weniger zugänglich. Auch mit Blick auf Barrierefreiheit sollte im Sinne aller Nutzer:innen zur einfachen Bedienung eine automatische Messkampagne ermöglicht werden.

4. LAN-ANBINDUNG

Der vzbv kritisiert die Beschränkung der Nutzung des Messtools mittels LAN-Anbindung. Verbraucher:innen, die kein passendes Endgerät nutzen (zum Beispiel Tablets oder Notebooks ohne LAN-Anschluss), werden hierdurch schlechter gestellt. Entweder können sie das Messtool für einen verbindlichen Nachweis zu Abweichungen der vertraglich zugesicherten Leistungen überhaupt nicht nutzen oder müssen zusätzliche Hardware anschaffen, die eine LAN-Verbindung ermöglicht. Diese Nutzer:innen haben sodann keine Möglichkeit ihre Durchsetzungsrechte nach § 57 Abs. 4 TKG wahrzunehmen. Dadurch könnte man eventuell eine doch relevante Anzahl an Verbraucher:innen ausschließen. Technisch ist es zudem möglich, die WLAN-Verbindungsqualität zu überwachen, sodass eine Messung nur ab einem bestimmten Qualitätswert möglich wäre. Ferner ist die Nutzung des Internets über WLAN heutzutage die Standardverbindung zum Internet im Alltagsbetrieb. § 57 Abs. 4 TKG fordert explizit keine Laborbedingungen für die Feststellung von Abweichungen der Bandbreite. Als Grundlage für die Messung sollte vielmehr von der alltäglichen Nutzung des Internetanschlusses ausgegangen werden, die zum Großteil über WLAN erfolgt.

¹¹ BEREC: BoR (14) 117, 2014.

Als Kompromiss für die Nutzung im WLAN-Betrieb könnte die Bundesnetzagentur alternative Messanforderungen festlegen (beispielsweise eine höhere Mindestzahl an Messungen), um auch Messungen ohne LAN-Verbindung als gerechtfertigten Anspruch bei Leistungsverstößen geltend machen zu können.

Der vzbv kritisiert die Beschränkung der Nutzung des Messtools mittels LAN-Anbindung und fordert die gleichwertige Nutzung des Messtools über WLAN.

5. MESSPROTOKOLL

Der vzbv sieht den gesetzten fünfminütigen Mindestabstand zwischen den einzelnen Messpunkten als zu weit gesetzt an. Hier würde ein einminütiger Abstand zwischen den Messpunkten ausreichen. Dadurch würde sich der Zeitaufwand zur Messung für den Verbraucher erheblich verringern. In jedem Fall sollte der Verbraucher auf die Länge der Messkampagne vor Beginn der eigentlichen Messungen hingewiesen werden. Auch sollte zwischen den einzelnen Messpunkten transparent angezeigt werden, wann der nächste Messpunkt gestartet werden kann.

Das Messprotokoll, das Verbraucher:innen am Ende der Messkampagne enthalten sollte verständlich darstellen, ob die Anforderungen an § 57 Abs. 4 TKG erfüllt wurden. Darüber hinaus ist es wichtig, dass Verbraucher:innen hier darüber informiert werden, welche Durchsetzungsrechte ihnen zustehen. Derzeit wird das Messtool noch wenig genutzt. Ein Grund dafür ist, dass die Ergebnisse der Messkampagne für Verbraucher:innen im Grunde nicht nutzbar waren. Da sich das zukünftig ändern wird, sollte nach Abschluss der Messungen klar und leicht verständlich sein, was zum einen das Ergebnis der Messungen ist und wie Verbraucher:innen darüber hinaus die Ergebnisse der Messkampagne nutzen können. Hier könnte beispielsweise auch ein Verweis auf die Bundesnetzagentur und auf die Verbraucherzentralen für weitere Informationen erfolgen.

Vorstellbar wäre auch, dass die Daten des Messprotokolls über eine Schnittstelle in (noch zu erstellende) Musterbrief-Generatoren überführbar wären. So könnten Verbraucher:innen im nächsten Schritt einen Musterbrief für ihren jeweiligen Anbieter anfertigen.

Der vzbv plädiert für einen einminütigen Mindestabstand zwischen den einzelnen Messpunkten.

Das Messprotokoll muss verständlich und leicht lesbar sein. Es sollte darstellen welche Folgen die Ergebnisse der Messkampagne haben. Die neuen Durchsetzungsrechte gemäß § 57 Abs. 4 TKG sollten verständlich erläutert werden.

Für weitere Informationen sollte am Schluss der Messkampagne an Informationsstellen wie die Kontaktdaten der Bundesnetzagentur und der Verbraucherzentralen verwiesen werden.