

KUPFER-GLAS-MIGRATION VERBRAUCHERFREUNDLICH GESTALTEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. (vzbv) zum Impulspapier der Bundesnetzagentur zur regulierten Kuper-Glas-Migration

23. Juni 2025

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Digitales und Medien

digitales@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

INHALT

VERBRAUCHERRELEVANZ	3
ZUSAMMENFASSUNG	4
I. EINLEITUNG	5
II. POSITIONEN DES VZBV	6
1. Versorgungskontinuität sicherstellen	6
2. Preissteigerungen verhindern	7
3. Kündigungsfristen wahren	9
4. Migrationsprozess für Verbraucher:innen transparent gestalten	9

VERBRAUCHERRELEVANZ

Die Umstellung von Kupfer- auf Glasfasernetze berührt Verbraucher:innen in ihrem digitalen Alltag auf vielfältige Weise: Sie werden beim Abschluss oder der Kündigung ihres Internetvertrags unmittelbar mit dem Migrationsprozess konfrontiert und benötigen verlässliche Informationen, um ungewollte Unterbrechungen oder Kostenfallen zu vermeiden. Zahlreiche Haushalte, die bislang mit DSL-Tarifen versorgt sind, könnten unvorhergesehene Mehrkosten erleiden, wenn sie in höherpreisige Glasfaserprodukte wechseln müssten. Gleichzeitig besteht das Risiko, dass es zu Versorgungslücken kommt. Vor diesem Hintergrund ist es für Verbraucher:innen essenziell, dass die Kupfer-Glas-Migration durch klare Vorgaben zur Versorgungskontinuität und zur Einführung vergleichbarer Low-Cost-Einstiegsangebote abgesichert wird. Ein mehrjähriges Übergangsfenster, transparente Informationsstandards und diskriminierungsfreie Vorleistungszugänge gewährleisten, dass Betroffene den Technologiewechsel ohne Nachteile erleben – sei es im Homeoffice, beim Streaming von Filmen oder bei der alltäglichen Nutzung von Online-Diensten.

ZUSAMMENFASSUNG

- ❖ Um Versorgungskontinuität zu gewährleisten, darf die Abschaltung von Kupferanschlüssen erst erfolgen, wenn Verbraucher:innen am jeweiligen Standort Zugang zu einer gleichwertigen Internetanbindung haben.
- ❖ Viele Verbraucher:innen nutzen heute kostengünstige Anschlüsse mit begrenzter Bandbreite. Nach der Migration auf Glasfaser dürfen diese Nutzergruppen nicht gezwungen sein, teurere Glasfaseranschlüsse buchen zu müssen.
- ❖ Deshalb muss bei der Außerbetriebnahme des Kupfernetzes ein Angebot für glasfaserbasierte Tarife mit den gleichen, niedrigen Übertragungsraten und den entsprechenden Preisen angeboten werden, die Verbraucher:innen vor der Migration genutzt haben.
- ❖ Sämtliche migrationsbedingte Einmalkosten müssen im Vorfeld transparent ausgewiesen werden und verhältnismäßig sein. Versteckte Umlagen auf Vertragsentgelte sind unzulässig.
- ❖ Den Verbraucher:innen sollten Anreize zur freiwilligen Migration ins Glasfasernetz gesetzt werden. Eine forcierte Migration sollte bestmöglich verhindert werden.
- ❖ Eine forcierte Migration darf erst nach Ablauf der vertraglichen Mindestlaufzeit erfolgen und erst beginnen, wenn den betroffenen Verbraucher:innen gleichwertige Zugangsprodukte zu vergleichbaren Konditionen angeboten werden können.
- ❖ Die Abschaltpläne der Deutschen Telekom müssen transparent offengelegt werden. Konkret könnte es eine öffentliche Abschaltkarte oder Datenbank geben, in der ersichtlich ist, welche Regionen bis wann umgestellt werden.
- ❖ Eine öffentliche Informationskampagne sollte zeitnah starten, um Verbraucher:innen vor einer geplanten Abschaltung ihres Kupferanschlusses über den Prozess zu informieren. Sie sollte verdeutlichen, welche Handlungsoptionen bestehen (z.B. Angebot eines Glasfaservertrags, Auswahl alternativer Provider) und bis wann der Wechsel erfolgen sollte. Flankierend hierzu sollte es einen individuellen Stufenplan zur gezielten Information geben, sobald ein konkretes Abschaltdatum feststeht.
- ❖ Im Zuge der Migration sollten alle Anbieter verpflichtet werden, Tarif- und Leistungsinformationen klar auszuweisen. Verbraucher:innen müssen leicht erkennen können, welches neue Produkt ihrem alten entspricht, welche Leistungen geboten werden und ob sich Vertragsbedingungen ändern.

I. EINLEITUNG

Die Kupfer-Glas-Migration bezeichnet den schrittweisen Wechsel von alten Kupfer- (DSL-) auf moderne Glasfasernetze in Deutschland und der Europäischen Union. Ziel ist, bis 2030 flächendeckend alle Haushalte mit gigabitfähiger Glasfaser zu versorgen.¹ Die Europäische Kommission visiert die Kupfer-Glas-Migration für weite Teile der Europäischen Union bis 2028 an. 2030 sollen die Netze vollständig migriert sein.²

In einer von Verivox in Auftrag gegebenen repräsentativen Umfrage aus dem Jahr 2024 gaben mehr als 30 Prozent der Befragten an, dass sie Glasfaser bis ins Haus gelegt bekommen könnten, dies aber bislang aus verschiedenen Gründen nicht wollen. Fast jede:r zweite Glasfaserkund:in (48 Prozent) berichtet von Problemen, insbesondere Verzögerungen, beim Ausbau.³

Bis Juni 2024 hatten rund 35 Prozent der deutschen Privathaushalte einen FTTH/B-Anschluss (Fibre to the Home/Building).⁴ Im September 2024 nutzen circa 5,2 Millionen Haushalte aktiv ihren Glasfaseranschluss, was einer Anschlussquote von 22,8 Prozent entspricht.⁵ Bis Ende 2025 sollen es 50 Prozent sein.⁶ Das heißt, viele Bürger:innen verbleiben vorerst auf kupferbasierten Anschlüssen (DSL). Mit circa 23,6 Millionen Anschlüssen surfen noch etwa zwei Drittel der deutschen Telekommunikationskund:innen über das traditionelle Kupfer-DSL-Netz der Telekom.⁷ Diese Anschlüsse stehen im Zentrum der anstehenden Migration zur Glasfaserinfrastruktur. Noch in diesem Jahr werden die ersten offiziellen Abschaltanträge der Telekom erwartet.

Die Bundesnetzagentur hat nun ein Impulspapier veröffentlicht, welches den geltenden Rechtsrahmen in Deutschland beim schrittweisen Umstieg von Kupfer- auf Glasfasernetze umreißt und aufzeigt, wie dieser angewendet werden kann.⁸ Es soll die öffentliche Debatte zur Kupfer-Glas-Migration beleben und richtet sich an alle Akteur:innen des Telekommunikationsmarkts. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) bedankt sich für die Möglichkeit zur Stellungnahme und skizziert nachfolgend relevante Aspekte zur Kupfer-Glas-Migration aus Sicht von Verbraucher:innen.

¹ Bundesregierung: Gigabitstrategie der Bundesregierung, 2022, S. 14.

² Europäische Kommission: White Paper - How to master Europe's digital infrastructure needs?, 2024, S. 31.

³ Verivox: Glasfaser-Monitor 2024: Die Hälfte der Deutschen möchte nie mehr zurück zu Kabel oder DSL, 2024, <https://www.verivox.de/internet/nachrichten/glasfaser-monitor-2024-die-haelfte-der-deutschen-moechte-nie-mehr-zurueck-zu-kabel-oder-dsl-1120954/?msocid=3d78fe03f3db66103047ebfcf21b670c>, 10.06.2025.

⁴ Breitbandatlas: Daten zur Breitbandverfügbarkeit in Deutschland aus dem Breitbandatlas; Stand: Mitte 2024, 2024, https://data.bundesnetzagentur.de/Bundesnetzagentur/GIGA/DE/Breitbandatlas/Downloads/bba_02_2024.xlsx, 23.04.2025.

⁵ Breko: Marktanalyse 2024, 2024, <https://brekoverband.de/aktuelles/breko-marktanalyse/>, 24.04.2025.

⁶ Bundesministerium für Digitales und Verkehr: Gigabitstrategie der Bundesregierung, 2022, S. 14.

⁷ Bundesnetzagentur: Jahresbericht Telekommunikation 2024, 2025, S. 12.

⁸ Bundesnetzagentur: Impulse zur regulierten Kupfer-Glas-Migration, 2025, https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/Telekommunikation/Kupfer-Glas/Impulspapier.pdf?__blob=publicationFile&v=3, 10.06.2025.

II. POSITIONEN DES VZBV

1. VERSORGUNGSKONTINUITÄT SICHERSTELLEN

Um Versorgungskontinuität sicherzustellen, darf das Kupfernetz erst dann abgeschaltet werden, wenn tatsächlich ein gleichwertiger Breitbandanschluss am jeweiligen Standort verfügbar und die Dienstqualität mindestens gleichwertig ist. Nach § 34 Abs. 4 S. 4 Telekommunikationsgesetz (TKG) müssen die „Bedingungen der alternativen Zugangsprodukte, einschließlich Qualität, Geschwindigkeit und Endnutzerreichweite, [...] jedenfalls vergleichbar zu den Bedingungen der zuvor verfügbaren Zugangsprodukte sein.“

Die Deutsche Telekom entscheidet als marktmächtiges Unternehmen unilateral für welche Gebiete sie die Außerbetriebnahme oder die Ersetzung der Netze anzeigen möchte. Die Bundesnetzagentur sollte nur dann eine Abschaltung genehmigen, wenn der vorgelegte Migrationsplan die Rechte und Interessen der Verbraucher:innen hinreichend wahrt.

Um den Übergang von Kupfer auf Glasfaser aktiv zu gestalten, wurden von der Bundesnetzagentur 2024 erste Pilotprojekte durchgeführt. Im Rahmen des Gigabitforums starteten im Februar 2024 in drei Gebieten (Thüringen und Hessen) Pilotversuche zur Abschaltung von DSL und Migration der Kund:innen auf neue Glasfasernetze. Diese Pilotprojekte sind inzwischen abgeschlossen. Der Abschlussbericht ist auch aus Verbrauchersicht aufschlussreich, da er viele potenzielle Engpässe und Probleme für Verbraucher:innen identifiziert. So kann beispielsweise angenommen werden, dass die Migration zum Glasfaseranschluss durch Wartezeiten erschwert wird, wenn es sich um Homes Passed-Anschlüsse handelt.⁹ Dies macht Sinn, denn Homes Passed bedeutet, dass das Glasfasernetz bis zum Haus verlegt sein kann, aber der eigentliche Anschluss ins Haus (Homes Connected) noch nicht durchgeführt wurde. Eine verfrühte Abschaltung ohne ausgebautes Ersatznetz birgt das gravierende Risiko einer Unterversorgung von Haushalten die bisher einen adäquaten Internetanschluss hatten.

Unklar ist, inwieweit Planungen vorgesehen sind, Gebiete zu migrieren, die noch nicht komplett mit Glasfaser ausgebaut sind (Homes Connected). Bereits heute gibt es die Problematik, dass Verbraucher:innen mitunter viele Jahre auf ihren Glasfaseranschluss warten und hier auch schon Verträge abgeschlossen haben.¹⁰ Dieses Problem verschärft sich, wenn bei der Kupferabschaltung gar keine Versorgung am festen Standort gesichert werden kann.

Es gibt Empfehlungen im Markt, nach derer bei Antragstellung nach § 34 TKG eine hohe Glasfaserverfügbarkeit von zum Beispiel 75 Prozent erreicht sein sollte, damit bis zur endgültigen Abschaltung eine Nachverdichtung realistisch möglich ist.¹¹ Darüber hinaus gibt es Vorschläge, dass Verbraucher:innen bei der Kupferabschaltung alterna-

⁹ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 18.

¹⁰ Verbraucherzentrale NRW: Mindestvertragslaufzeit darf bei Glasfaserverträgen zwei Jahre nicht überschreiten, 2025, <https://www.verbraucherzentrale.nrw/pressemeldungen/digitale-welt/mindestvertragslaufzeit-darf-bei-glasfaservertragen-zwei-jahre-nicht-ueberschreiten-102978>, 05.05.2025.

¹¹ VATM: Position des VATM zur Migration von Kupfer auf Glasfaser, 2024, S. 7.

tiv auf Mobilfunk- oder Satellitentechnologie wechseln, sofern ein Wechsel auf Glasfaser nicht gewünscht¹² oder möglich ist. Hier muss allerdings festgehalten werden, dass auf Verbraucher:innen in diesem Fall Extrakosten durch die Anschaffung von neuer Hardware (Satellitenschüssel, mobile Router etc.) zukommen können. Auch ist bei diesen Anschlusstechniken im Gegensatz zum Festnetz ein bestimmtes Datenvolumen in Verträgen festgelegt, welches das Preis/Leistungsverhältnis weiter verschlechtern kann. Auch bei diesen Anschlusstechniken gibt es Versorgungsprobleme und Versorgungslücken, sodass eine adäquate Internetleistung möglicherweise nicht sichergestellt werden kann.¹³

POSITION VZBV

Um Versorgungskontinuität zu gewährleisten, darf die Abschaltung von Kupferanschlüssen erst erfolgen, wenn Verbraucher:innen am jeweiligen Standort Zugang zu einer gleichwertigen Internetanbindung haben.

2. PREISSTEIGERUNGEN VERHINDERN

Ein erschwinglicher Internetzugang ist Voraussetzung für digitale Teilhabe. Wie oben bereits angemerkt, gibt es in Deutschland derzeit noch 24 Millionen Kupferanschlüsse. 2024 gab es ca. 17 Millionen Breitbandanschlüsse im Festnetz bei denen die vermarkteten Maximalbandbreiten bei bis zu 100 Mbit/s lagen.¹⁴ Laut Bundesnetzagentur beträgt der monatliche Durchschnittspreis für Produktbündel mit einer minimalen Datenübertragungsrate im Download von 15 bis 30 Mbit/s und im Upload von 5 bis 10 Mbit/s rund 30 Euro netto.¹⁵ Tarife mit Glasfaser kosten ab 500 Mbit/s im Download durchschnittlich 60 bis 70 Euro.¹⁶ Hinzu kommen mögliche Anschlusskosten für den Bau des Anschlusses von einmalig 500 bis 1000 Euro¹⁷, Kosten für die Anschlussaktivierung von circa 50 Euro¹⁸, eventuelle Kosten für das Glasfaserbereitstellungsentgelt von maximal 540 Euro¹⁹ und Kosten für neue Hardware wie Router.

¹² Ebenda: S. 4.

¹³ Die Flächenversorgung mit 4G lag bei der Deutschen Telekom im Januar 2025 bei 92 Prozent, Vodafone erreichte 91,4 Prozent, Telefonica 87,2 Prozent und 1&1 erreichte 0,8 Prozent. Gigabitgrundbuch: Mobilfunkstatistik nach Netzbetreiber, 2025, https://gigabitgrundbuch.bund.de/GIGA/DE/Downloads_Suche/aktuell/Auswertung_Bund_anbieter-spezifisch.pdf?blob=publicationFile&v=3, 05.05.2025.

¹⁴ Bundesnetzagentur: Jahresbericht Telekommunikation 2024, 2025, S. 14.

¹⁵ Bundesnetzagentur: Allgemeinverfügung nach § 160 Abs. 1 und Abs. 2 TKG zur Feststellung der Unterversorgung sowie zur Ankündigung eines Vorgehens nach § 161 Abs. 2 TKG, 2025, S. 3., https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Grundversorgung/Unterversorgungsfeststellungen/Unterversorgungsfeststellung_Alfter_2022-08-15-0141.pdf?blob=publicationFile&v=1&utm_source=chatgpt.com, 05.05.2025.

¹⁶ Verivox: Glasfaseranschluss: Welche Kosten fallen für den Internetzugang an?, 2025, https://www.verivox.de/internet/ratgeber/glasfaseranschluss-welche-kosten-fallen-fuer-den-internetzugang-an-1119928/?utm_source=chatgpt.com, 05.05.2025.

¹⁷ Verbraucherzentrale: Glasfaser: Häufige Fragen und Antworten zum Glasfaser-Anschluss, FAQ: Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Thema Glasfaser-Anschluss, 2025, https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/mobilfunk-und-festnetz/glasfaser-haeufige-fragen-und-antworten-zum-glasfaseranschluss-70212?utm_source=chatgpt.com, 05.05.2025.

¹⁸ Computer Bild: Alles über Glasfaser: Technik, Ausbau, Preise & Verfügbarkeit, 2025, https://www.computerbild.de/artikel/cb-Tipps-DSL-WLAN-Glasfaser-Anbieter-Preisvergleich-DSL-29877201.html?utm_source=chatgpt.com, 05.05.2025.

¹⁹ Siehe § 72 TKG.

Im Pilotprojekt der Bundesnetzagentur haben Verbraucher:innen vereinzelt kritisiert, dass der Preis beim Wechsel auf schnellere Bandbreiten höher ist. Der Wechsel wurde jedoch nicht verweigert.²⁰ Auch buchten Verbraucher:innen keine höheren Bandbreiten, selbst wenn sie auf Glasfaser oder HFC-Kabel gewechselt sind. Die Nachfrage nach Bandbreiten über 250 Mbit/s ist also weiter gering.²¹

Erfreulich sind Aussagen der Wettbewerber der Deutschen Telekom, die bei der finalen Abschaltung der Kupfernetze Verbraucher:innen mit höheren Leistungen oder bei gleicher Leistung ohne Kostensprünge weiterversorgen wollen.²²

Es muss verhindert werden, dass begrenzte finanzielle Mittel in Privathaushalten zum Hindernis des Glasfaserausbaus werden. Um die Akzeptanz unter Verbraucher:innen für den Technologiewechsel schrittweise zu erhöhen und die freiwillige Migration zu fördern, müssen Preissteigerungen vermieden werden. Es besteht zudem das Risiko, dass es bei der finalen Kupferabschaltung zu neuen Versorgungslücken kommt, falls Kund:innen gar keinen Anschluss in Anspruch nehmen. Der vzbv spricht sich klar dafür aus, dass Telekommunikationsunternehmen bei der Außerbetriebnahme des Kupfernetzes ein Angebot für glasfaserbasierte Tarife mit den gleichen, niedrigen Übertragungsraten und den entsprechenden Preisen anbieten sollten, die Verbraucher:innen vor der Migration genutzt haben.

Auch müssen sämtliche migrationsbedingte Einmalkosten im Vorfeld transparent ausgewiesen werden und verhältnismäßig sein. Versteckte Umlagen auf Vertragsentgelte sind unzulässig.

POSITION VZBV

Viele Verbraucher:innen nutzen heute kostengünstige Anschlüsse mit begrenzter Bandbreite. Nach der Migration auf Glasfaser dürfen diese Nutzergruppen nicht gezwungen sein, teurere Glasfaseranschlüsse buchen zu müssen.

Der Umstieg auf Glasfaser darf für Verbraucher:innen nicht zu Preissteigerungen führen.

Bei der Außerbetriebnahme des Kupfernetzes sollte ein Angebot für glasfaserbasierte Tarife mit den gleichen, niedrigen Übertragungsraten und den entsprechenden Preisen angeboten werden, die Verbraucher:innen vor der Migration genutzt haben.

Sämtliche migrationsbedingte Einmalkosten müssen im Vorfeld transparent ausgewiesen werden und verhältnismäßig sein. Versteckte Umlagen auf Vertragsentgelte sind unzulässig.

²⁰ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 23.

²¹ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 24.

²² VATM: VATM: Position des VATM zur Migration von Kupfer auf Glasfaser, 2024, S. 4.

3. KÜNDIGIGUNGFRISTEN WAHREN

Die Fristen für die Kupferabschaltung sind an vertragliche Kündigungsfristen gebunden. Laut Abschlussbericht zum Pilotprojekt sind die Mindestvertragslaufzeiten für die Deutsche Telekom relevant, wenn sie ihren eigenen Kund:innen kündigt. Bei einer Kündigung durch Vorleistungsnachfrager bleibt die Relevanz der Mindestvertragslaufzeit laut Abschlussbericht zu prüfen.²³ Gerade weil eine Zwangsmigration mit allen Mitteln verhindert werden sollte, ist es wichtig, auch bei solchen Verträgen die Mindestvertragslaufzeit zu wahren. Sollten Verbraucher:innen kein initiales Interesse an einer Migration haben, bleibt so mehr Zeit für eine mögliche Nachverdichtung und Informationskampagnen.

Aus Sicht des vzbv darf die forcierte Migration erst dann beginnen, wenn adäquate Zugangsprodukte zur Verfügung stehen, die im Preis/Leistungsverhältnis die vorherigen Tarife der Verbraucher:innen widerspiegeln.

POSITION VZBV

Den Verbraucher:innen sollten Anreize zur freiwilligen Migration ins Glasfasernetz gesetzt werden. Eine forcierte Migration sollte bestmöglich verhindert werden.

Eine forcierte Migration darf erst nach Ablauf der vertraglichen Mindestlaufzeit erfolgen und erst beginnen, wenn den betroffenen Verbraucher:innen gleichwertige Zugangsprodukte zu vergleichbaren Konditionen angeboten werden können.

4. MIGRATIONSPROZESS FÜR VERBRAUCHER:INNEN TRANSPARENT GESTALTEN

Nach § 34 Abs. 4 TKG legt die Bundesnetzagentur zum Prozess der Außerbetriebnahme oder der Ersetzung der Netze transparente und angemessene Bedingungen fest. Das TKG bleibt hier unspezifisch, sodass die Bundesnetzagentur über Ermessensspielraum verfügt. Laut Abschlussbericht zum Pilotprojekt kommt der Kommunikation mit Verbraucher:innen bei der Migration eine besondere Bedeutung zu.²⁴ Die freiwillige Migration ist dabei das favorisierte Ziel.

Eine verbraucherfreundliche Kupfer-Glas-Migration kann nur gelingen, wenn Verbraucher:innen frühzeitig, klar und nachvollziehbar über Ablauf, Rechte und Pflichten informiert werden. Dafür ist es nötig, dass die Deutsche Telekom ihre Abschaltpläne für den Markt und für Verbraucher:innen transparent teilt. Vorstellbar wäre hier eine öffentliche Abschaltkarte oder Datenbank, in der auch für Verbraucher:innen ersichtlich ist, welche Regionen bis wann umgestellt werden. Dies sollte vor der offiziellen Einreichung der Abschaltpläne gemäß § 34 TKG auf freiwilliger Basis geschehen.

Für die Kundenkommunikation hat das Pilotprojekt der Bundesnetzagentur einige Hürden identifiziert, die es bei der bundesweiten Migration zu überwinden gilt. So gab es

²³ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 32.

²⁴ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 22.

Probleme bei der direkten Ansprache von Verbraucher:innen aufgrund von nicht aktualisierten, falschen oder ungenauen Kontaktdaten.²⁵ Je nach Einwilligung zur Kontaktaufnahme kann der derzeitige Anbieter der Kund:innen den Kontakt herstellen und informieren (dies geschieht zum Beispiel auch auf Grundlage von § 57 Abs. 3 TKG). Darüber hinaus wird die fehlende Einwilligung der Endkund:innen für eine direkte Kontaktaufnahme im Abschlussbericht als Schwierigkeit in der Kundenkommunikation erwähnt.²⁶ Hier wäre es möglich über öffentliche Kampagnen sowohl der Bundesnetzagentur, als auch der Telekommunikationsanbieter durch Informationen auf den Webseiten und/oder Postwurfsendungen bereits im Vorfeld der Einreichung zur Abschaltung zu informieren.

Als im April 2012 das analoge Satellitenfernsehen abgeschaltet wurde, gab es im Vorfeld umfassende Informationsangebote für Bürger:innen, damit sich jeder Haushalt rechtzeitig einen Digital-Receiver beschaffen konnte. Zwei Jahre vor dem Stichtag starteten die Landesmedienanstalten gemeinsam mit den öffentlich-rechtlichen und privaten Sendern die Aufklärungskampagne "klardigital 2012".²⁷

Für die Kupfer-Glas-Migration empfiehlt sich ein ähnlich langer Vorlauf einer Informationskampagne, die multimedial (Flyer, TV- und Interspots, Wurfsendungen, Radio-Fernsehbeiträge etc.) angelegt ist. Flankierend dazu könnte der vom BREKO vorgeschlagene Stufenplan zur Kund:inneninformation einbezogen werden. So können zeitlich gestaffelt wichtige Fakten, Rechte, Fristen und Vergleichsmöglichkeiten an die Verbraucher:innen kommuniziert werden.²⁸

Eine klare Informationskampagne gewährleistet Planungssicherheit. Rechtzeitige Tarifinformationen sichern Kostenkontrolle und fördern Wahlfreiheit der Verbraucher:innen. Auch könnte so das Risiko von Versorgungslücken gemindert werden.

POSITION VZBV

Die Abschaltpläne der Deutschen Telekom müssen transparent offengelegt werden. Konkret könnte es eine öffentliche Abschaltkarte oder Datenbank geben, in der ersichtlich ist, welche Regionen bis wann umgestellt werden.

Eine öffentliche Informationskampagne sollte zeitnah starten, um Verbraucher:innen vor einer geplanten Abschaltung ihres Kupferanschlusses über den Prozess zu informieren. Sie sollte verdeutlichen, welche Handlungsoptionen bestehen (z.B. Angebot eines Glasfaservertrags, Auswahl alternativer Provider) und bis wann der Wechsel erfolgen sollte. Flankierend hierzu sollte es einen individuellen Stufenplan zur gezielten Information geben, sobald ein konkretes Abschaltdatum feststeht.

Im Zuge der Migration sollten alle Anbieter verpflichtet werden, Tarif- und Leistungsinformationen klar auszuweisen. Verbraucher:innen müssen leicht erkennen können, welches neue Produkt ihrem alten entspricht, welche Leistungen geboten werden und ob sich Vertragsbedingungen ändern.

²⁵ WIK: Abschlussbericht zur Evaluierung des Pilotprojekts Kupfer-Glas-Migration Telekom Deutschland, 2024, S. 24.

²⁶ Ebenda.

²⁷ DW: Analoges Satellitenfernsehen ist abgeschaltet, 2012, <https://www.dw.com/de/analoges-satellitenfernsehen-ist-abgeschaltet/a-15917400>, 05.05.2025.

²⁸ BREKO: Konzeptpapier Kupfer-Glasfaser-Migration, 2024, S. 5.