

REIBUNGSLOSES SURFEN LEICHT GEMACHT

i Der Zugang zum Internet ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken und Voraussetzung für soziale und gesellschaftliche Teilhabe. Aber die Versorgung hat Mängel: Verbraucherinnen und Verbraucher bekommen für ihren Festnetzanschluss oft weit weniger Bandbreite als vertraglich zugesichert. Auch sind komplette Versorgungsausfälle keine Seltenheit. Verbraucher haben bislang wenig Handhabe, sich dagegen zu wehren.

Jeder kennt Probleme mit dem Internet: von langen Ladezeiten bis zu kompletten Versorgungsausfällen. Verbraucher haben in solchen Fällen kaum etwas in der Hand, um sich gegen Missstände zu wehren. Der „Europäische Kodex für die elektronische Kommunikation“ (EECC), der Ende 2018 in Kraft getreten ist, soll das Telekommunikationsrecht nun für das digitale Zeitalter rüsten. Zur nationalen Umsetzung der Richtlinie wird in Deutschland das Telekommunikationsgesetz (TKG) angepasst, wobei dessen gesamte Novellierung beschlossen wurde.

Die im EECC vorgegebenen Regelungen müssen übernommen werden. Bei anderen, die nicht im EECC erwähnt sind, hat der deutsche Gesetzgeber Handlungsspielraum. Die TKG-Novelle soll im Frühjahr 2021 in Kraft treten.

! Im Gesetzentwurf werden erstmals verbraucherfreundliche Lösungen bei zu geringer Bandbreite und Störungen des Telefon- und Internetanschlusses vorgeschlagen. Aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ein wichtiger und begrüßenswerter erster Schritt.

SCHLUSS MIT LAHMEN LEITUNGEN

So könnten Verbraucher künftig schneller zu ihrem Recht kommen



Leistungsabweichung wird über Messtool der Bundesnetzagentur (BNetzA) festgestellt



Anzeige der Abweichung beim Anbieter



Beginn der Frist (2 Kalendertage) für Ursachenforschung/ Behebung



Sofern Problem nicht behoben und Anbieter für Abweichung verantwortlich: Möglichkeit,

- Vertrag zu kündigen
- Tarifpreis zu mindern

... DER VZBV FORDERT

Bei Mangel Minderung oder Kündigung: Kommt es zu einer erheblichen, kontinuierlichen oder wiederkehrenden Abweichung von der vertraglich vereinbarten Datenübertragungsrate, ist die unveränderte Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für Verbraucher nicht zumutbar. Sie müssen dann kostenfrei den Tarifpreis mindern oder ein Sonderkündigungsrecht beanspruchen können.

Messtool anerkennen: Zur Feststellung von Abweichungen soll das softwarebasierte „Messtool“ der Bundesnetzagentur als offizieller Überwachungsmechanismus anerkannt werden.

Probleme schnell beheben: Bei Versorgungsausfällen des Telefon- und Internetanschlusses, die vom Verbraucher nicht selbst verschuldet sind, müssen Anbieter dazu verpflichtet werden, den Mangel innerhalb eines Kalendertages kostenfrei zu beheben.

Wer Mängel nicht behebt, muss zahlen: Dauern Versorgungsausfälle länger als einen Kalendertag, muss der Anbieter für jeden weiteren Tag, an dem der Dienst nicht wie gewohnt genutzt werden kann, eine Entschädigung zahlen. Dies soll für komplette ebenso wie für teilweise Ausfälle gelten. Sollte eine Entstörung nicht möglich sein, brauchen Verbraucher ein Sonderkündigungsrecht.

DATEN UND FAKTEN

i 2018 bis 2019 erhielten rund 70 Prozent der Nutzer im Download nur mindestens die Hälfte der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrates. Nur bei etwa 16 Prozent der Nutzer wurde die Datenübertragungsrate voll erreicht oder überschritten.¹

i Bei Abweichungen der Bandbreite wünschen sich rund drei Viertel der Verbraucher ihren Vertrag unkompliziert kündigen oder den Tarifpreis mindern zu können.¹

i Mehr als die Hälfte der Verbraucher mit DSL-, Kabel- oder Glasfaser-Anschluss verzeichnete in den letzten zwölf Monaten eine Störung, rund ein Drittel sogar mehrmals.²

i Sofern es zu längeren Störungen der Internetverbindung kommt, wünschen sich 81 Prozent der Verbraucher eine Tarifminderung, 60 Prozent möchten ein Sonderkündigungsrecht.³ Bei länger andauernden Störungen sprechen sich 84 Prozent der Befragten sogar für Entschädigungen aus.⁴

... VIEL ÄRGER UM WENIG LEISTUNG



Familie Meier-Kaya hat einen Internetvertrag mit bis zu 50 Mbit/s gebucht. Diese Bandbreite brauchen sie seit einiger Zeit auch, denn Herr und Frau Meier-Kaya arbeiten jetzt meistens im Home-Office und auch die Kinder nutzen das Internet seit der Corona-Zeit viel intensiver: für digitales Lernen und auch für's Gaming. Leider gibt es immer wieder Probleme. Die Ladezeiten sind richtig langsam. Und neuerdings fällt das Internet manchmal ganz aus. Mitten in der Videokonferenz oder beim Online-Mathe-Test

ist das mehr als nervig. Zahlreiche Anrufe bei der Hotline des Anbieters haben bislang keine Verbesserung gebracht. Herr Meier-Kaya hat von dem „Messtool“ der Bundesnetzagentur gehört und die Familie macht gespannt einen Speed-Test. Das Ergebnis ist noch ernüchternder als befürchtet. Sie bekommen nicht annähernd die Bandbreite, für die sie bezahlen. Die Kinder schlagen vor, den Anbieter zu wechseln. Fehlanzeige: Bei ihnen auf dem Land gibt es nur einen.

Schieflage

Als drei Tage später wieder eine Videokonferenz mit ihrem Chef zusammenbricht, platzt Frau Meier-Kaya der Kragen. Warum müssen sie eigentlich zahlen, aber der Anbieter muss nicht liefern? Wenigstens eine Tarifminderung müsste doch drin sein. Aber auch mit diesem Vorschlag läuft sie bei der Hotline ins Leere: Die Familie muss sich an den Vertrag halten und weiter hoffen, dass der Anbieter das Problem in den Griff bekommt. Die Meier-Kayas empfinden das als Schieflage – machen können sie aber nichts. Resigniert stocken sie ihr Datenvolumen beim Mobilfunkanbieter auf: ganz schön teuer und auch nicht fehlerfrei. Aber so bleiben sie wenigstens handlungsfähig.



Kontakt:

Lina Ehrig
Teamleiterin Digitales und Medien
Digitales@vzbv.de

¹ Bundesnetzagentur: Breitbandmessung, Jahresbericht 2018/2019, 2020, S. 6, https://download.breitbandmessung.de/bbm/Breitbandmessung_Jahresbericht_2018_2019.pdf, 23.10.2020.

² Marktwächter Digitale Welt: Breitband in Deutschland: Gestört und langsam statt always on, 2019, S. 3, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2019/12/23/19-09-11_chartbericht_busumfrage_final.pdf, 23.10.2020.

³ Kantar: Befragung zum Thema Verbraucherprobleme im Telekommunikationsmarkt im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverband, 2019, S. 16, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/01/28/busumfrage_versorgungsprobleme.pdf, 23.10.2020.

⁴ Kantar: Befragung zum Thema Verbraucherprobleme im Telekommunikationsmarkt im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverband, 2019, S. 19, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/01/28/busumfrage_versorgungsprobleme.pdf, 23.10.2020.