

# IP-MIGRATION VERBRAUCHERFREUNDLICH UMSETZEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands zu den Problemen der Telekommunikationsbranche im Zusammenhang mit der IP-Migration im Telefoniebereich

***Impressum***

*Verbraucherzentrale*

*Bundesverband e.V.*

*Markgrafenstraße 66*

*10969 Berlin*

Die deutschen Telekommunikationsanbieter stellen derzeit ihre Telefon- und Internetanschlüsse auf sog. All-IP-Netze um. Telefonieren und Surfen wird zukünftig nur noch „über das Internet“ möglich sein – das alte analoge Telefonnetz wird nach und nach abgeschaltet.

Das ist weniger neu als es klingt. Schon heute fließt im Hintergrund sämtliche Kommunikation in Form von Datenpaketen durch die Leitungen. Häufig besteht nur noch die so genannte „letzte Meile“ zwischen Kabelverzweiger und Hausanschluss aus Kupferdraht. Teilweise wird aber auch darüber hinaus noch veraltete Technik eingesetzt. Und allmählich gehen die Ersatzteile aus. Außerdem möchten die Unternehmen Geld sparen, denn die Wartung des veralteten Netzes kostet jedes Jahr viel Geld.

Deshalb forciert besonders die Deutsche Telekom jetzt den Umstieg. Bis 2018 sollen alle ihre Kunden, die noch „alte“ Anschlüsse haben, auf einen IP-basierten Anschluss umgestellt werden.

Das Problem dabei: Die Unternehmen haben die neue Technik nicht im Griff. Im Sommer 2014 reihte sich bei der Deutschen Telekom eine bundesweite Großstörung an die nächste, mit zum Teil tagelangen Ausfällen. Die Deutsche Telekom ist zwar nicht der einzige Anbieter, der mit der Umstellung Probleme hat. Aber aus historischen Gründen muss kein anderes Unternehmen so viele Altkunden auf die neue Technik migrieren. In einer von Juni bis Juli 2015 durchgeführten, nicht repräsentativen bundesweiten [Umfrage](#) der Verbraucherzentralen beziehen sich mehr als 92 % der Antworten auf die Deutsche Telekom.

### **1. Die Informationen zum IP-basierten Anschluss und zum Wechselprozess sind oftmals unzureichend bzw. falsch.**

Mehr als ein Drittel der Kunden wird im Rahmen einer Tarifoptimierung ohne weitere Hinweise umgestellt. Fast 60 % werden nicht umfassend über vertragliche Veränderungen informiert. Aus Hinweisen von Verbrauchern wissen wir, was hinter diesen Zahlen steht: Es wird beispielsweise behauptet, alle vorhandenen Geräte würden weiterhin funktionieren, während in Wirklichkeit (veraltete) Endgeräte ausgetauscht werden müssen. Kunden werden nicht darauf hingewiesen, dass sie im Zuge der Umstellung einen neuen Vertrag mit zweijähriger Laufzeit abschließen. Es wird teils gar nicht über die Umstellung auf eine neue Technologie aufgeklärt. Teilweise wird der Vertrag ohne jegliche Information bei der Bestellung eines neuen Tarifs oder Routers umgestellt. Den Kunden wird mitunter nichts über mögliche Folgekosten gesagt, etwa für Technikerbesuche oder neue Endgeräte. Es erfolgt häufig keine Aufklärung über die eingeschränkte Verfügbarkeit von Diensten, etwa von Hausnotrufsystemen. Teils kommt es zu unangemeldeten

Hausbesuchen, oder der Monatspreis ist in der schriftlichen Bestätigung plötzlich höher als vereinbart.

## **2. Die technische Qualität des Anschlusses ist mangelhaft**

Mehr als zwei Drittel der Umfrageteilnehmer haben nach der Umstellung mit Ausfällen des Telefonanschlusses zu kämpfen. Bei fast 90 % der Betroffenen gibt es mehrfache Ausfälle. Nur bei knapp 16 % davon bleibt es bei kleineren Störungen von ein paar Minuten – alle anderen müssen sich auf Tage, Wochen, ja sogar Monate mit regelmäßigen Störungen und teils kompletten Ausfällen der Telefon- und Internetversorgung gefasst machen. Auch eine schlechte Verbindungsqualität wird kritisiert: So wird die Verbindung teils gar nicht erst aufgebaut, sondern der Anrufer bekommt einen Hinweis, es später erneut zu versuchen. Das Freizeichen ist erst nach langem Warten zu hören, oder der Anschluss ist dauernd besetzt. Bei Anrufen ertönt kein oder nur ein sehr kurzes Klingeln, ohne dass der entgangene Anruf angezeigt wird. Gespräche werden unterbrochen, der netzinterne Anrufbeantworter funktioniert nicht. Teilweise ist bei ausgehenden Anrufen auch dann ein Besetztsymbol zu hören, wenn auf der anderen Seite nicht telefoniert wird. Die Sprachqualität bezeichnen nicht einmal 60 % als ausgezeichnet oder gut. Wäre dies nicht das Ergebnis einer Verbraucherumfrage, sondern einer wissenschaftlichen Erhebung, dürfte man folgern: Die IP-Sprachqualität in Deutschland liegt weit unter dem in anderen Ländern vorgeschriebenen Universaldienstniveau.

## **3. Die Service-Qualität ist mangelhaft**

Fast 60 % beklagen lange Wartezeiten an den Kundenhotlines. Mehr als ein Drittel aller Anliegen werden erst nach mehrfacher Aufforderung erfolgreich bearbeitet. Knapp einem Drittel der Kunden kann die Hotline überhaupt nicht helfen. Aus Hinweisen von Verbrauchern wissen wir: Trotz Terminvereinbarung erscheinen die Techniker nicht; Vereinbarungen, die mit der Hotline getroffen wurden, werden nicht umgesetzt; auf Briefe kommen keine Antworten; Probleme („Tickets“) werden als erledigt gemeldet, obwohl sie weiter bestehen; etc. pp.

Der vzbv befindet sich seit November 2014 mit der Deutschen Telekom und seit Anfang 2015 auch mit der Bundesnetzagentur (BNetzA) im Gespräch über die Probleme der Verbraucher. Leider haben diverse Dialogrunden, die die Bundesnetzagentur auf Wunsch des Bundeswirtschaftsministeriums zu diesem Thema veranstaltet, bis dato noch keinerlei erkennbare Verbesserungen für Verbraucherinnen und Verbraucher erbracht. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen jedoch, dass die Probleme im Zusammenhang der Umstellung mitnichten behoben sind.

#### 4. Was der vzbv von den Telekommunikationsanbietern erwartet

##### Roadmap offenlegen:

Verbraucher sollten wissen, was auf sie zukommt. **Die Anbieter sollte öffentlich darüber informieren, wann in welcher Region auf Internet-Telefonie umgestellt wird und wie viele Kunden betroffen sein werden.**

##### Technikkosten übernehmen:

Viele Verbraucher benötigen für die Umstellung neue Endgeräte, teilweise muss auch ein Techniker vorbeikommen. Das kostet zum Beispiel bei der Telekom viel Geld: 149,99 Euro für einen Router, 69,95 Euro für einen ISDN-Adapter, 99,95 Euro für einen Technikerbesuch. **Verbraucher, die unfreiwillig oder allein zur Vermeidung einer Kündigung zu der neuen Technik wechseln, sollten neue Endgeräte kostenlos gestellt bekommen, da diese die Umstellung zur Kostensenkung realisiert. Auch der Technikerbesuch, wenn er denn nötig wird, sollte in diesem Fall nichts kosten.**

##### Verbraucherberatungskosten übernehmen:

Viele Verbraucher hängen zu lange in Warteschleifen der Anbieter, um am Ende festzustellen, dass das Callcenter am anderen Ende ihr konkretes Problem nicht lösen kann. Dann wenden sie sich an die Verbraucherzentralen, die ein Entgelt für eine Beratung verlangen müssen. **Die Anbieter sollten Kunden, die zuvor an der Servicehotline gescheitert sind, die Beratungskosten erstatten.**

##### Fallback-Option einführen:

Oft funktioniert nach der Umstellung die Technik nicht richtig. Dann gibt es kein Zurück mehr – oder wenn doch, ist die alte Rufnummer verloren. Die Anbieter sollten eine Fallback-Option anbieten: **Wenn der neue Anschluss nicht richtig funktioniert, sollte der Verbraucher zu seinem alten Anschluss zurückwechseln können – so lange, bis der Anbieter ihre technischen Probleme im Griff hat.**

##### Verträge nicht automatisch verlängern:

Vielen Verbrauchern ist nicht bewusst, dass sie bei der Umstellung einen neuen Vertrag abschließen, mit dem in der Regel eine neue Vertragslaufzeit von 24 Monaten anfängt. Sie sind dann an den neuen Vertrag gebunden – und, wenn sie Pech haben, auch an die technischen Probleme mit ihrem neuen Anschluss. **Ähnlich wie beim Wohnsitzwechsel sollte der Anbieter im Zuge der Umstellung auf IP-Telefonie Verträge anbieten, deren Laufzeit über die Restlaufzeit des alten Vertrags nicht hinausgeht.**

#### Über Einschränkungen informieren:

Einige Dienste funktionieren mit den neuen IP-Anschlüssen nicht mehr oder nur noch eingeschränkt. Derzeit steht beispielsweise bei der Deutschen Telekom das Leistungsmerkmal „Rückruf bei besetzt“ nicht mehr zur Verfügung. Auch mit Hausnotrufsystemen kann es Probleme geben. Die Kunden werden hierüber oft nicht informiert. **Die Anbieter sollten ihre Kunden vor Vertragsschluss sowie in den schriftlichen Unterlagen auf alle Einschränkungen bei der Nutzung von Diensten hinweisen.**

#### Notrufverfügbarkeit verbessern:

Im Kleingedruckten ihrer AGB weist beispielsweise die Deutsche Telekom auf eine eingeschränkte Verfügbarkeit der Notrufe bei ihren neuen Anschlüssen hin. IP-Anschlüsse sind tot, wenn der Strom ausfällt oder es Störungen im Netz gibt. **Die DSLAMs (graue Kästen am Bürgersteig) sollten mit einer Notstromversorgung versehen sein.**

### 5. Was der vzbv von der Politik erwartet

**Die Bundesnetzagentur sollte den Telekommunikationsunternehmen auf Basis anerkannter Standards Mindestvorgaben für die Dienstqualität machen.** Viele Verbraucher beklagen Verbindungsabbrüche und schlechte Sprachqualität bei den neuen Anschlüssen. Als Orientierung können die Vorgaben aus der österreichischen Universaldienstverordnung gelten. Die Ende-zu-Ende-Qualität im Festnetz sollte mindestens dem ISDN-Standard entsprechen. Die Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen sollte nicht standardmäßig mit „bis zu“-Angaben umgangen werden können.

**Die Bundesregierung muss sicherstellen, dass die Telekom als Erbringerin des Universaldienstes eine weitaus höhere Diensteverfügbarkeit gewährleistet, insbesondere auch von Notdiensten.** Die Telekom sichert in ihren Verträgen eine Verfügbarkeit ihrer Dienste von 97 % zu. Das bedeutet: An 11 Tagen im Jahr kein Telefon, kein Internet, keine Notrufe. Wie es auch gehen kann, zeigen die Universaldienstverpflichtungen aus Österreich: mind. 99 % Verfügbarkeit am Netzabschlusspunkt, bei sämtlichen Notrufdiensten mind. 99,9 %. Auch die Notruffunktionalität bei Aufzügen (die häufig auf analoger Technik basiert) muss sichergestellt werden.

**Für Neuverträge im Zusammenhang mit einer IP-Migration sollte im Telekommunikationsgesetz dieselbe Regel wie für Umzüge gelten: keine automatische Verlängerung der Vertragslaufzeit.** Damit beispielsweise die Deutsche Telekom bestehende Verträge nicht ändern und dafür die Zustimmung ihrer Kunden einholen muss, berichten Verbraucher von Drohungen einer Kündigung und dem Drängen auf neue Verträge. Was den

Verbrauchern meist nicht bewusst ist: Damit fängt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten an.

**Verbraucher sollten ein Recht auf einen pauschalierten Schadenersatz für Probleme im Zusammenhang mit der IP-Umstellung bekommen: 20 Euro für jeden Tag ohne Telefon und/oder Internet bzw. für jeden Tag mit technischen Störungen – zahlbar ab dem 3. Tag nach Meldung der Störung.**

**Die BNetzA sollte dafür sorgen, dass die Anbieter die Transparenzvorschriften des Telekommunikationsgesetzes einhalten, also auf Einschränkungen bei der Dienstverfügbarkeit ausdrücklich hinweisen** (etwa beim Leistungsmerkmal „Rückruf bei besetzt“ oder bei Hausnotrufsystemen). Die tatsächlich möglichen vermittlungstechnischen Leistungsmerkmale sollten transparent dargestellt und vertraglich zugesichert werden.

## **6. Beratung bei den Verbraucherzentralen**

Verbraucher, die sich im Zusammenhang mit der IP-Migration ihres Anbieters über ihre Rechte beraten lassen wollen, können sich an eine Beratungsstelle in der Nähe ihres Wohnorts wenden. Unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) sind die Adressen aufgeführt.