

# EU-KODEX: NEUE REGELN FÜR DEN TELEKOMMUNIKATIONSMARKT

**i** Telefonieren, SMS schreiben oder über verschiedene Messenger chatten - Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen viele Wege, um sich auszutauschen. Das Angebot an digitalen Dienstleistungen auf dem Telekommunikationsmarkt wächst stetig. Doch die Vielfalt an Möglichkeiten wirft bei Verbrauchern Fragen auf: etwa dazu, ob sie zu viel für die Dienste zahlen oder mit welcher Geschwindigkeit sie tatsächlich surfen können.

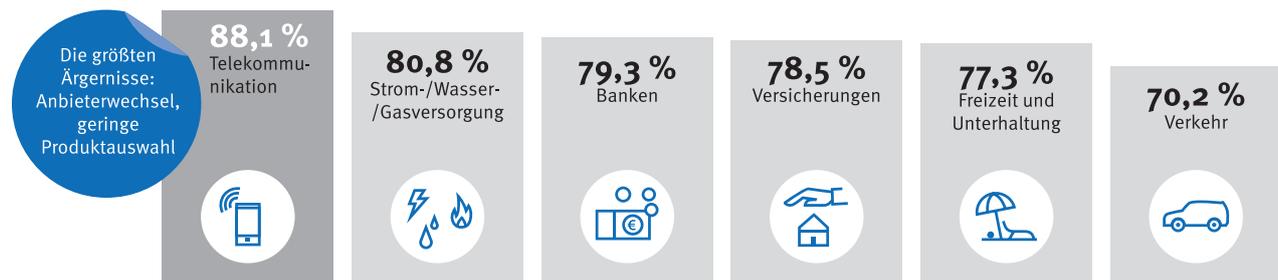
Im Rahmen der Strategie für einen digitalen Binnenmarkt hat die EU-Kommission im September 2016 mit dem Konnektivitätspaket Vorschläge zur Überarbeitung der bisherigen EU-Vorschriften zur Telekommunikation vorgelegt (COM (2016) 590 final). Die Ziele der EU-Kommission: Investitionsanreize für den Ausbau von Telekommunikationsnetzen, Europas Wettbewerbsfähigkeit steigern, Verbraucherrechte vereinheitlichen sowie eine flächendeckende Breitbandversorgung ermöglichen. Um diese zu erreichen, sollen vier der fünf zentralen Richtlinien des eu-

ropäischen Rechtsrahmens für Telekommunikation in einer Richtlinie zusammengefasst werden, dem Europäischen Kodex für elektronische Kommunikation.

**!** Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt, dass die EU den Rechtsrahmen für elektronische Kommunikation modernisiert. Aber: Wettbewerb und starke Verbraucherrechte dürfen nicht hinten angestellt werden.

## VIEL ÄRGER MIT TELEFON UND INTERNET

Verbraucher in der EU klagen bei Dienstleistungen am häufigsten über Probleme auf dem Telekommunikationsmarkt.



Quelle: Europäische Kommission, Consumer Market Scoreboard, 2016 Edition, Seite 11,74

## DER VZBV FORDERT

**👍 Vorabregulierung nicht weiter einschränken:** Die EU-Kommission plant eine Deregulierung des Telekommunikationssektors mit vielen Erleichterungen für ehemalige Monopolisten. Für einen funktionierenden Wettbewerb muss aber eine effiziente Zugangsregulierung bestehen bleiben.

**👍 Gleichbehandlung aller Regulierungsziele:** Die EU-Kommission will den Zugang zu und die Nutzung von Datenverbindungen mit sehr hohen Kapazitäten fördern. Das darf keinen Vorrang gegenüber den anderen Zielbestimmungen erhalten. Sonst könnten steigende Preise und sinkende Leistungsangebote durch Monopolstrukturen drohen.

**👍 Mindestharmonisierung für Flexibilität:** Mit der Vereinheitlichung der EU-Vorschriften ist eine Vollharmonisierung der Verbraucherrechte am Telekommunikationsmarkt geplant. Der vzbv plädiert stattdessen für die Beibehaltung einer Mindestharmonisierung, damit die nationalen Regulierungsbehörden weiterhin ländertypische Besonderheiten oder lokale Umstände berücksichtigen können.

**👍 Gleiche Dienste, gleiche Pflichten:** Der vzbv unterstützt den Vorschlag der EU-Kommission, Over-the-Top-Dienste (OTT), wie beispielsweise die Messenger von WhatsApp oder Skype, in den Kodex zu integrieren und an sinnvollen Stellen gleiche Regelungen zu schaffen.

## DATEN UND FAKTEN

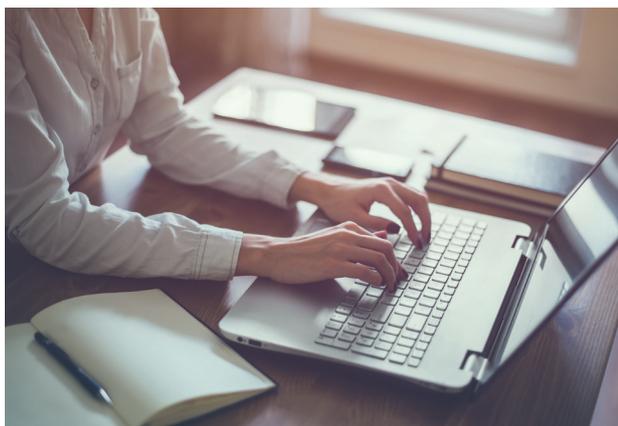
**i** Im Jahr 2015 verzeichnete die Bundesnetzagentur circa 178.000 Verbraucheranfragen und Beschwerden zum Thema Telekommunikation. Ungefähr die Hälfte aller Anliegen betrafen Belange rund um den Anbieterwechsel. Weitere Themenbereiche sind Vertragsinhalte, Rechnungen und Telefonwerbung.<sup>1</sup>

**i** 47% der von TNS Emnid im Auftrag des vzbv befragten Verbraucherinnen und Verbraucher hatten im Bereich Telekommunikation schon einmal Fragen oder Probleme.

**i** Bei der Wahl eines Internetanschlusses sind die Kosten der wichtigste Faktor für den Nutzer. Das ergab eine Befragung im Rahmen des Eurobarometers 438. Darauf folgen die maximale Download- oder Uploadgeschwindigkeit sowie die maximale Datenmenge, die herunter- oder hochgeladen werden kann.<sup>3</sup>

**i** Die überwiegende Zahl der Verbraucher findet, dass bei der Nutzung von digitalen und traditionellen Kommunikationsdiensten dasselbe Maß an Verbraucherschutz angewendet werden sollte.<sup>4</sup>

## UMZUG LEICHT GEMACHT?



Maria ist als Künstlerin viel unterwegs. Für ihre Engagements muss sie häufig den Wohnort wechseln. Mit den Änderungen des Telekommunikationsgesetzes im Jahr 2012 kam zumindest in Sachen Telefonvertrag und Internetanschluss etwas Ruhe in ihr Leben. Damals wurde festgeschrieben: Wer umzieht, kann seine Verträge – ganz gleich, ob Festnetz, Internet oder Mobilfunk – ohne Änderungen der Laufzeit oder sonstiger Vereinbarungen ins neue Zuhause mitnehmen. Einzige Voraussetzung: Der Anbieter muss die vereinbarte Leistung dort auch erbringen können, was im Ausland oder in entlegenen Gegenden mitunter nicht der Fall ist. Kann nicht geliefert werden, greift ein Sonderkündigungsrecht für Endnutzer. Sie haben dann die Möglichkeit, ihren Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit mit Dreimonatsfrist zu kündigen.

### Flexibilität bei Telefonverträgen

Diese Regelung ist speziell auf den deutschen Telekommunikationsmarkt zugeschnitten. Denn hier gab es in der Vergangenheit rund um Anbieterwechsel und Umzug viele Verbraucherbeschwerden.

Im Abschnitt zum Anbieterwechsel sieht der EU-Kodex zur elektronischen Kommunikation keine Regelungen im Falle eines Umzugs und mögliche Sonderkündigungsrechte vor. Wird der Kodex in dieser Form als vollharmonisierende Richtlinie umgesetzt, würden diese verbraucherfreundlichen Regeln in Deutschland möglicherweise wegfallen. Für Maria würde das bedeuten: Der Wohnortwechsel wird wieder komplizierter.

<sup>1</sup> Grafik in Bundesnetzagentur Jahresbericht 2015, Seite 62

<sup>2</sup> Spezial Eurobarometer 438, Elektronische Kommunikation und digitaler Binnenmarkt 2016, [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/image/document/2016-22/sp438\\_eb84\\_2\\_ecomm\\_summary\\_de\\_final\\_15831.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2016-22/sp438_eb84_2_ecomm_summary_de_final_15831.pdf) (Seite 31).

<sup>3</sup> <http://www.vzbv.de/pressemitteilung/telekommunikation-macht-verbrauchern-die-meisten-probleme>, März 2016

<sup>4</sup> Spezial Eurobarometer 438, Elektronische Kommunikation und digitaler Binnenmarkt 2016, [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/image/document/2016-22/sp438\\_eb84\\_2\\_ecomm\\_summary\\_de\\_final\\_15831.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2016-22/sp438_eb84_2_ecomm_summary_de_final_15831.pdf) (Seite 33)

verbraucherzentrale

Bundesverband