

BUGLAS | Bahnhofstraße 11 | 51143 Köln

Bundesnetzagentur
Referat 216 (Universaldienst, Öffentliche
Angelegenheiten, Verbraucherfragen,
Schlichtungsstelle)
Fehrbelliner Platz 3
10707 Berlin

Bundesverband Glasfaseranschluss e. V.
(BUGLAS)
Bahnhofstraße 11 | 51143 Köln
Tel: +49 2203 20210-0
Fax: +49 2203 20210-88
www.buglas.de
info@buglas.de

Per E-Mail: 216-postfach@bnetza.de

BUGLAS: Stellungnahme zu den Eckpunkten der Bundesnetzagentur zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren

02.09.2013

Stellungnahme enthält keine Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse

Sehr geehrte Damen und Herren,

ergänzend zu unserer intensiven Mitarbeit an der Erstellung des Entwurfs einer Branchen-Selbstverpflichtung „Maßnahmen zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren“ möchten wir gerne die Gelegenheit wahrnehmen, zum Eckpunktepapier der Bundesnetzagentur Stellung zu nehmen und bedanken uns an dieser Stelle für die dazu eingeräumte Möglichkeit.

Der Bundesverband Glasfaseranschluss begrüßt und unterstützt grundsätzlich die Absicht der Bundesnetzagentur, mehr Transparenz im Endkundenmarkt hinsichtlich der Vertrags-Parameter und der tatsächlichen Leistungsfähigkeit des im jeweiligen Einzelfall gebuchten Telekommunikationsproduktes herbeiführen zu wollen. Diese Transparenz ist unserer Auffassung nach für den gesamten TK-Markt von Vorteil. Die Verbraucher können auf der Basis besserer Information sachgerechte Entscheidungen treffen, die Anbieter hochwertiger TK-Produkte können durch die bessere Vergleichbarkeit ihre Produkte erfolgreicher vermarkten.

Der BUGLAS begrüßt weiterhin, dass die Bundesnetzagentur der Branche die Möglichkeit eingeräumt hat, mit einer Selbstverpflichtung in diesem Bereich regulatorische Eingriffe zu vermeiden bzw. die regulatorische Eingriffstiefe niedrig zu halten.

Vor diesem Hintergrund haben wir gerne an der Branchen-Selbstverpflichtung, die wir am 3. September in Ihrem Hause vorstellen werden, mitgewirkt. In diesem Zusammenhang möchten wir jedoch im Folgenden einige wichtige Aspekte noch einmal ansprechen.

Schwächen der von der BNetzA durchgeführten Mess-Studie

Wir haben sowohl beim BNetzA-Workshop am 4. Juni 2013 wie auch bei der Anhörung in Ihrem Hause am 27. Juni 2013 auf methodische Schwächen (und damit zumindest teilweise verfälschte Ergebnisse) der von der Firma Zafaco im Auftrag Ihres Hauses durchgeführten, den Transparenz-Eckpunkten zugrunde liegenden Mess-Studie hingewiesen. Da diese Mess-Studie nun „in die zweite Runde gegangen ist“, erlauben wir uns, unsere diesbezüglichen Anmerkungen und Anregungen auf diesem Wege noch einmal in Erinnerung zu rufen.

Für besonders kritisch halten wir, dass dem jeweiligen Endkunden-Provider Messergebnisse zugerechnet werden, die er in vielen Fällen zumindest teilweise überhaupt nicht beeinflussen kann.

- Vorleistungsebene: Mietet beispielsweise ein Carrier die letzte Meile an, so hat er keinerlei Einfluss auf die Qualität, die der Incumbent ihm zur Verfügung stellt
- Endgeräteebene: Der Endkunden-Provider hat auch dann keinerlei Einflussmöglichkeiten hinsichtlich der Qualität der von ihm angebotenen Dienste, wenn die Messergebnisse durch die Endgeräte des Kunden negativ beeinflusst werden.

Diese beiden Aspekte sind im Design der Zafaco-Mess-Studie grundsätzlich falsch angelegt und lassen sich nicht korrigieren bzw. optimieren. Damit wird jedoch die tatsächlich einem Carrier zuzurechnende Dienstqualität zumindest grob verzerrt dargestellt. Vor diesem Hintergrund versteht sich auch der Entwurf der Branchenselbstverpflichtung, mit der ein Mess-System entwickelt werden soll, das für den einzelnen Provider Messergebnisse ermittelt, die sich tatsächlich auf seinen Verantwortungsbereich beziehen.

Weiterhin sehen wir in der von der Bundesnetzagentur beauftragten Mess-Studie kritisch,

- dass dynamisch zugewiesene IP-Adressen nur einmal in die Messung eingehen. Dynamisch zugewiesene IP-Adressen sind insbesondere im Endkunden-Markt vorherrschend. Bei Verwerfen von mehreren Messungen ein und derselben dynamisch zugewiesenen IP-Adresse werden mit einer nicht unerheblichen Wahrscheinlichkeit im Vergleich zur erstmaligen Messung bessere Folge-Messergebnisse fälschlicherweise ausgeschlossen

- dass bei den Messungen durch den Endverbraucher kein Plausibilitäts-Check hinsichtlich der von ihm gemachten Eingaben (Anschlusstechnologie, Verfügbarkeit der Anschlusstechnologie in der jeweiligen Region usw.) erfolgt
- dass FttB/H-Anschlüsse von der Messung ausgeschlossen waren bzw. die dabei gemessenen Ergebnisse nicht in die Mess-Studie eingeflossen sind.

Der BUGLAS spricht sich auch an dieser Stelle noch einmal ausdrücklich dafür aus, insbesondere auch die Leistungsfähigkeit von FttB/H-Anschlüssen in die Erhebung mit einzubeziehen.

Verhältnismäßigkeit zwischen Aufwand für Transparenzmaßnahmen bei Unternehmen und informationellem Mehrwert für Verbraucher

Bei aller Unterstützung für das grundsätzliche Anliegen der Bundesnetzagentur, eine höhere Transparenz für den Endverbraucher zu schaffen, muss unserer Auffassung nach immer auch berücksichtigt werden, ob Auflagen, so wie sie in den Eckpunkten angerissen werden, erstens dem Verbraucher tatsächlich ein höheres Maß an relevanter Information bieten und zweitens welche Aufwände dadurch bei den Telekommunikationsanbietern entstehen.

So würde beispielsweise die in Eckpunkt 29 geforderte Aufnahme der Angabe von Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist auf jeder Monatsrechnung einen vergleichsweise hohen administrativen Aufwand bei den Anbietern auslösen, der zudem das gewünschte Transparenzergebnis nicht oder nur teilweise zeitigt, weil die Rechnung mit diesen und weiteren geforderten Angaben unübersichtlich würde. Die Bereitstellung der Angaben zu Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist etwa in einem Customer Self Service Center im Internet würde den gewünschten Transparenzeffekt besser erbringen, die Angaben wären so rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr abrufbar. Gleichzeitig würde eine solche Vorgehensweise zu niedrigeren Aufwänden bei den Anbietern führen, weil die Information nur einmal zentral bereitgestellt werden müssen.

Auf gleiche Art und Weise könnten beispielsweise auch die gemäß den Eckpunkten 1 bis 8 geforderten Informationen für den Kunden bereitgestellt werden.

Entwurf der Selbstverpflichtung als Grundlage für eine Branchenlösung

Der BUGLAS hat aufgrund der oben geschilderten Überzeugung intensiv an den „Eckpunkten für eine Selbstverpflichtung für Maßnahmen zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren“ mitgearbeitet. Dabei ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass der Verband den Entwurf trägt und seinen Mitgliedsunternehmen eine Beteiligung an dieser Branchenlösung empfiehlt. Es ist jedoch auch darauf hinzuweisen, dass der BUGLAS seine Mitgliedsunternehmen nicht zu einer Beteiligung verpflichten kann. Diese Entscheidung ist von den Mitgliedsun-

ternehmen selbst zu treffen und wird vor allem auch von der Klärung der folgenden offenen Fragen abhängen:

- Sofern die Bundesnetzagentur dem Entwurf der Selbstverpflichtung zustimmt, wie werden die enthaltenen Einzelmaßnahmen der Selbstverpflichtung konkretisiert?
- Kann eine Enthaltung einzelner Marktteilnehmer, die angesichts der zur Erhöhung der Transparenz notwendigen Investitionen der sich beteiligenden Unternehmen zu Wettbewerbsverzerrungen führen würde, vermieden werden? Wie würde die Bundesnetzagentur an dieser Stelle gleiche Bedingungen für alle Marktteilnehmer sicherstellen?
- Wie wird das Messverfahren, das die Branche gemäß dem Entwurf der Selbstverpflichtung entwickeln will, angesichts bislang fehlender technischer Standards konkret aussehen? Welche Kosten kommen dabei auf die Branche zu und wie werden diese auf die Unternehmen umgelegt?

Zudem ist zu berücksichtigen, dass bei der Realisierung einer Branchen-Selbstverpflichtung (Bereitstellung von Informationen für die Kunden, Implementierung eines Mess-Systems usw.) nicht nur Aufwände auf die sich beteiligenden Unternehmen zukommen, sondern auch nicht unerhebliche und nicht in kurzer Zeit umzusetzende Änderungen in den Geschäftsprozessen. Dafür sind insbesondere für kleinere und mittlere Unternehmen, so wie sie im BUGLAS organisiert sind, hinreichende Übergangsfristen vorzusehen, um Wettbewerbsverzerrungen so weit wie möglich zu vermeiden.

Der BUGLAS steht für den weiteren konstruktiven Dialog ebenso wie für Rückfragen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Bundesverband Glasfaseranschluss e. V.



Wolfgang Heer
Geschäftsführer



Astrid Braken
Justiziarin