

ANGA

Verband Deutscher Kabelnetzbetreiber e.V.

bitkom

BREKO
BUNDESVERBAND
BREITBANDKOMMUNIKATION



vainm
Wettbewerb verbindet

Gemeinsame Position

zur öffentlichen Anhörung des Wirtschaftsausschusses am 28.9.2016 zum Regierungsentwurf der TK-Transparenzverordnung

Die Bundesregierung hat die von der BNetzA erarbeitete Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung) am 15. Juni 2016 beschlossen und zur weiteren Beratung an den Deutschen Bundestag weitergeleitet.

Die unterzeichnenden Verbände und deren Mitgliedsunternehmen stehen Verbesserungen im Bereich der Transparenz gegenüber Verbrauchern grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber, mit denen Verbraucher sich besser über TK-Dienstleistungen informieren und entsprechende Produktentscheidungen in einem wettbewerbsintensiven Markt treffen können. Dabei greift die Verordnung wichtige Aspekte eines von der Branche ursprünglich vorgelegten Selbstverpflichtungsangebots auf, geht jedoch in etlichen Bereichen deutlich über das gebotene Maß hinaus.

Die weitgehenden Vorgaben führen zu tiefgreifenden Einschnitten und weitreichenden Anpassungen sowie Veränderungen in den bislang gelebten Abläufen und Prozessen in nahezu sämtlichen Bereichen der Unternehmen. Die sich dadurch vergrößernde Schiefelage zwischen überbordend ausgestalteten sektorspezifischen Vorgaben im TK-Bereich einerseits und horizontalen Regelungen, die in allen Branchen gelten, andererseits ist diese Entwicklung äußerst kritisch anzusehen. Es ist deshalb insbesondere wichtig, die den Unternehmen aufzuerlegenden Verpflichtungen auf ein angemessenes Maß zu beschränken und der Branche die für die Umsetzung dieser weitgehenden Maßnahmen erforderliche Zeit einzuräumen.

Im Folgenden möchten wir gerne darlegen, an welchen Stellen des Verordnungsentwurfes aus Sicht der betroffenen Branche noch dringender Änderungsbedarf gesehen wird:

1. Begrenzung des Geltungsbereichs auf Privatkunden

Ursprünglich zielte das Vorhaben der Bundesnetzagentur zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt ausschließlich auf Verbraucher ab. Aufgrund der Unterschiede zwischen dem Privat- und Geschäftskundenmarkt ist es sachgerecht, dass der Anwendungsbereich auf Endverbraucher beschränkt wird. Geschäftskunden haben oftmals individuelle Anforderungen und nutzen maßgeschneiderte, d. h. speziell für ihren Bedarf entworfene Produkte. Auch aufgrund der damit verbundenen fehlenden Vergleichbarkeit dieser Produkte sind Geschäftskunden kein sinnvoller Adressatenkreis für eine Verordnung, die primär den Verbraucher schützen soll.

Nicht zuletzt ist eine Anwendung auf Geschäftskunden deswegen regelmäßig nicht erforderlich, weil diese sowohl die verhandelten Leistungen, als auch Servicezusagen und Vertragslaufzeiten bestens kennen, zumal diese von ihnen selbst ausgehandelt werden. Bei Unklarheiten verfügen Geschäftskunden meist – anders als Verbraucher – auch über konkrete Ansprechpartner bei ihrem Anbieter, an die sie sich problemlos wenden können.

2. Klarstellung des Geltungsbereichs auf das Angebot von (breitbandigen) Internetzugangsdiensten

Der jetzt gewählte Anwendungsbereich klammert auch den Internetzugang über die Schmalbandeinwahl, wie sie auch heute noch an jedem reinen Sprachanschluss möglich ist, nicht eindeutig aus.

Daher wäre es aus unserer Sicht hilfreich, wenn eine entsprechende Klarstellung erfolgt. Dies lässt lässt sich jedoch weder mit Blick auf Bandbreiten, noch über den Vorgang der Einwahl in das Schmalband sinnvoll bewerkstelligen. **Vielmehr sollte klargestellt werden, dass Internetzugangsdienste im Sinne der TK-Transparenzverordnung nur Produkte sein können, die auch als Internetzugang beworben werden.** Hierdurch würde unzweifelhaft vermieden, dass der Anwendungsbereich, etwa im Rahmen etwaiger späterer juristischer Verfahren, auch auf schmalbandige Anschlüsse ausgedehnt wird.

3. Bereitstellung des Produktinformationsblattes allgemein (§ 2)

Die Pflicht zur Bereitstellung aktueller Produktinformationsblätter vor Vertragsschluss in sämtlichen Vertriebskanälen ist für Verkaufsstellen wie Supermärkte oder Tankstellen logistisch nicht praktikabel umsetzbar. Ein hoher Anteil des Endkundengeschäfts wird gerade in diesem Bereich abgewickelt, ist aber aufgrund der hohen Kundenfluktuation und Transaktionsgeschwindigkeit nicht auf die breite Darbietung vieler verschiedener Produktinformationsblätter ausgelegt. Letztlich würde auch die Entscheidung über den Fortbestand eines wesentlichen Vertriebswegs der TK-Branche in die Sphäre der angesprochenen Discounter, Tankstellen und Einzelhändler gelegt und von deren Wohlwollen abhängig gemacht.

Hier ist eine Klarstellung dergestalt erforderlich, dass die Vorgaben die etablierten und vom Kunden gewünschten Vertriebswege nicht beeinträchtigen und marktkonforme Umsetzungsspielräume verbleiben. Die Branche befindet sich dazu bereits mit der BNetzA in einem konstruktiven Dialog mit dem Ziel, die Vorgaben der TK-Transparenzverordnung umzusetzen ohne nicht gewollte Nachteile für die vom Kunden geschätzten Vertriebswege mit sich zu bringen. In der Diskussion ist beispielsweise der einheitliche Abdruck der Informationen des Produktinformationsblattes auf der Rückseite des im Vertrieb erhältlichen „Welcome Packages“, womit größere und ggf. damit nicht zu realisierende Veränderungen auf den Verkaufsflächen vermieden werden könnten.

4. Angabe der für die Nutzung der Zugangsdienste geltenden Preise im Produktinformationsblatt (§ 1 Abs. 2 Nr. 7)

§ 1 Abs. 2 Nr. 7 verlangt die Angabe „*der für die Nutzung der Zugangsdienste geltenden Preise*“. Unklar ist hier, was genau mit „die Nutzung der Zugangsdienste“ gemeint ist, wenn dem Kunden ein Produkt überlassen wird, welches aus mehreren Komponenten besteht, z. B. Telefonie, Internetzugang und Fernsehen.

Eine Information allein über den Preis der Zugangsdienste – hier z. B. den Internetzugang – wird jedoch in den praktisch sehr häufigen Fällen nicht möglich sein, in denen der Zugangsdienst zusammen mit weiteren Dienstleistungen in einem Paket angeboten wird. Wenn etwa ein Produkt sowohl einen Festnetztelefon- als auch einen DSL-Anschluss zu einem pauschalen Preis enthält, kann dessen Anbieter den Preis für den Zugangsdienst DSL-Anschluss in aller Regel nicht isoliert angeben. Der isolierte Ausweis des Preises für den konkreten Zugangsdienst ist für den Kunden auch nicht zielführend, da er diesen Preis auch nicht separat

in den Vertragsunterlagen findet. Das „Bündel“ kann nur als Gesamtpaket zu einem einheitlichen Preis gebucht werden.

Es sollte klargestellt werden, dass bei einem Produkt, welches zu einem monatlichen Pauschalpreis vermarktet wird und das neben dem reinen Zugang noch weitere Komponenten enthält, kein gesonderter Ausweis der einzelnen Komponenten erfolgen muss, vielmehr hier die Angabe des monatlichen Gesamtpreises ausreicht. Die bisher missverständliche Formulierung sollte daher wie folgt korrigiert werden:

*„7. Der für die Nutzung **des** Zugangsdienstes **bzw. des** Produktbündels geltende Preis.“*

5. Vorgaben zum standardisierten Musterinformationsblatt (§ 1 Abs. 3)

In § 1 Abs. 3 des Verordnungsentwurfes ist vorgesehen, dass die BNetzA, um eine einheitliche Darstellung zu gewährleisten, ein Musterproduktinformationsblatt vorgibt. In diesem Zusammenhang fehlt noch eine Klarstellung, dass Anbieter erst dann verpflichtet sind Produktinformationsblätter zu ihren Angeboten zu erstellen, wenn die BNetzA das Musterinformationsblatt erarbeitet hat.

Es muss gewährleistet sein, dass die Anbieter ausreichend Zeit haben, das Muster in ihre Systeme einzupflegen, mit den entsprechenden Angaben zu befüllen und als Druckmaterial in den Shops auszulegen. Daher sollte sichergestellt werden, dass der Branche bzw. den unterzeichnenden Verbänden das Musterproduktinformationsblatt rechtzeitig vor dem Inkrafttreten der Verordnung zugänglich gemacht wird.

Wir regen an, dass zwischen der Veröffentlichung des Musterproduktinformationsblattes im Amtsblatt der BNetzA und dem Inkrafttreten der TK-Transparenzverordnung mindestens vier Monate zeitlicher Abstand gewährt werden. Die Verbände stehen der BNetzA bei der Ausgestaltung des Musterproduktinformationsblatts gerne unterstützend zur Verfügung.

6. Informationen auf der Rechnung (§§ 5, 10)

Kunden sollen Informationen zur Vertragslaufzeit (§ 5) sowie zum Datenvolumen (§ 10) auf der Rechnung erhalten. Durch die Angabe auf der Rechnung werde eine einheitlich und stets aktuelle Information sichergestellt. In der Verordnungsbegründung heißt es weiter: *„Eine dauerhafte, über die Übergangsfrist von zwölf Monaten hinausgehende Angabe der aktuellen Vertragsdaten im Online-Kundencenter des Anbieters ist nicht ausreichend, da der Verbraucher oder Endnutzer gerade bei späteren Streitigkeiten über das Vertragsende und über die Wirksamkeit der Kündigung nach dem Vertragsende auf das Online-Kundencenter in der Regel keinen Zugriff mehr hat.“*

Eine einheitliche und sogar aktuellere Information lässt sich in Online-Kundencentern umsetzen. Eine Ausdruckfunktion im Online-Kundencenter könnte eine Verfügbarkeit über das Vertragsende hinaus sicherstellen. Der Kundennutzen eines zwingenden Abdrucks auf der Rechnung erscheint somit zweifelhaft. Rechnungssysteme sind zudem nicht auf die Angabe solcher Informationen ausgelegt, sodass der Branche hohe Umstellungskosten entstehen.

Die verpflichtende Angabe der Informationen zur Vertragslaufzeit auf der Rechnung ist ein beispiellos beeinträchtigender Markteingriff. In keiner anderen Branche sind derartige Vorgaben gegeben, obwohl der Verbraucher auch vielfach außerhalb der Telekommunikationsbranche Dauerschuldverhältnisse eingeht (Strom, Zeitungsabonnements etc.). Eine Anpassung der Verordnung dahingehend, dass Angaben im Online-Kundencenter alternativ möglich sind, ist sachdienlich und dringend geboten.

Zum Abdruck der Informationen zum Datenvolumen auf der Rechnung heißt es: *„Damit erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer auch über einen längeren Zeitraum eine Basis für eine Beurteilung seines Verbrauchsverhaltens“*. Die Branche ist auch hier der Auffassung, dass solche Informationen wesentlich übersichtlicher im Online-Kundencenter oder einer App darstellbar sind, so dass die Darstellung dieser Informationen auf diese Weise zumindest alternativ möglich sein sollte. Eine Ausdruckfunktion könnte mit überschaubarem Aufwand implementiert werden.

7. Information zur Kündigungsfrist (§ 5 S. 1 Nr. 3)

In § 5 S. 1 Nr. 3 des Verordnungsentwurfes soll geregelt werden, dass künftig auf den Rechnungen auch die Kündigungsfrist und der letzte Kalendertag, an dem die Kündigung eingehen muss, um eine Vertragsverlängerung zu verhindern, von den Anbietern angegeben werden muss. Ausweislich der Begründung soll dies auch für alle Bestandsverträge gelten.

Diese Verpflichtung sehen wir kritisch:

Die Ermächtigungsgrundlagen in § 45n Abs. 2 Nr. 2 und Abs. 3 Nr. 5 TKG sehen vor, dass Anbieter lediglich die noch verbleibende Vertragslaufzeit und ggf. die Kündigungsbedingungen anzugeben haben. Demgegenüber ist die Angabe des letzten Kalendertages, an dem die Kündigung eingehen muss, deutlich weitergehend und komplexer.

Aus Sicht der Branche ist die vorgesehene Verpflichtung nicht mehr von der Ermächtigungsgrundlage des § 45n TKG gedeckt.

Soweit uns bekannt, würde dies zudem eine nur die Telekommunikationsbranche treffende einzigartige Verpflichtung sein. Diese ist nicht erforderlich, weil bereits nach Art. 246 Abs. 1 Nr. 6 und Art. 246a Abs. 1 Nr. 11 EGBGB Unternehmer dem Verbraucher bei Dauerschuldverhältnissen in allen Branchen „*die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge*“ mitteilen müssen.

Für diese zusätzliche Information durch den Anbieter besteht deshalb kein Bedarf und sie überspannt die sowieso schon im TK-Bereich überbordenden Informationspflichten, die neben den allgemeinen Informationspflichten des BGB und des EGBGB für Verbraucherverträge gelten.

Eine Umsetzung wäre technisch aufgrund vielfältiger Kündigungsfristen, für deren Berechnung die §§ 188 ff. BGB anzuwenden sind, komplex und aufwendig. Zu berücksichtigen wären neben den üblichen Tücken der Datenberechnung, wie beispielsweise regionale Feiertage, insbesondere die Besonderheiten der TK-Branche: Genannt seien diesbezüglich eine große Anzahl von Kunden, die unmittelbar nach Vertragsschluss wieder kündigen, um die anderenfalls eintretende Vertragsverlängerung zu vermeiden (sog. Vorratskündiger). Trotz dann bereits erfolgter wirksamer Kündigung müsste gleichwohl ein Kündigungstermin für die folgenden 12 oder 24 Monate dargestellt werden, der in diesem Fall eher für Verunsicherung und Irritationen sorgen würde.

Aufgrund dieser Anforderungen wären unter anderem Verknüpfungen von CRM- und Kalendersystemen notwendig, welche nur die Komplexität, Fehleranfälligkeit und Kostenbasis der Systeme erhöhen. Der Abdruck von Kündigungsfrist und Kündigungstag sowie von verbrauchtem Volumen und Vertragsende würde mit einem enormen Aufwand für die Anbieter einhergehen, da bestehende Systeme für den Rechnungsdruck häufig nicht entsprechend ausgelegt sind. Eine solche Informationsdarstellung würde auch deswegen häufig ins Leere laufen, weil die Kunden diese Informationen bereits heute über Kunden-Hotlines und entsprechende Apps abfragen können. Wegen des nur geringen Nutzens für die Verbraucher gegenüber erscheint die Regelung daher unverhältnismäßig. Eine Umsetzungsfrist von sechs Monaten wäre dafür zudem zu kurz bemessen.

8. Information zum Messtool auch gegenüber Bestandskunden (§ 8 Abs. 3, 4)

Im Vergleich zum Referentenentwurf ist es eine massive Verschärfung, dass gem. § 8 Abs. 3 des Verordnungsentwurfes auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsraten nach § 7 Abs. 1 auch dann unverzüglich hinzuweisen ist, wenn die Schaltung des jeweiligen Anschlusses vor Inkrafttreten dieser Verordnung erfolgt ist. Die Branche spricht sich gegen diese Belastung aus. Kunden, die ein Defizit bei der Leistungsfähigkeit ihres Anschlusses sehen, werden ohnehin von Messmöglichkeiten Gebrauch machen.

23. September 2016

*ANGA Verband Deutscher Kabelnetzbetreiber e. V., Reinhardtstraße 14, 10117 Berlin
Tel.: 030 / 2404 7739-0, Fax: 030 / 2404 7739-9, E-Mail: info@anga.de*

*Bitkom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V., Albrechtstraße 10, 10117 Berlin
Tel.: 030 / 27576-0, Fax: 030 / 27576-400, E-Mail: bitkom@bitkom.org*

*BREKO Bundesverband Breitbandkommunikation e. V., Invalidenstraße 91, 10115 Berlin
Tel.: 030 / 58580-415, Fax: 030 / 58580-412, E-Mail: breko@brekoverband.de*

*BUGLAS Bundesverband Glasfaseranschluss e. V., Bahnhofstraße 11, 51143 Köln
Tel.: 02203 / 20210-0, Fax: 02203 / 20210-88, E-Mail: info@buglas.de*

*eco Verband der Internetwirtschaft e. V., Französische Straße 48, 10117 Berlin
Tel.: 030-2021567-0, Fax: 030-2021567-11, E-Mail: berlin@eco.de*

*VATM Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V., Neustädtische Kirchstraße 8, 10117 Berlin
Tel.: 030 / 505615-38, Fax: 030 / 505615-39, E-Mail: vatm@vatm.de*