

ANGA

Verband Deutscher Kabelnetzbetreiber e.V.

bitkom**BREKO**Bundesverband
Breitbandkommunikation e.V.**BUGLAS**
Bundesverband Glasfaseranschluss e.V.**vaim**
Wettbewerb verbindet

Gemeinsame Position zur BEREC-Konsultation zur vereinfachten Darstellung von Vertragsinhalten (BoR (18) 172)

Einleitung

Die unterzeichnenden Verbände begrüßen die frühzeitige Konsultation der BEREC zur Vertragszusammenfassung.

Transparenz ist ein Aspekt, welcher für Verbraucher stetig an Bedeutung zunimmt. Auch Telekommunikationsunternehmen sind hieran interessiert, da ihnen die Transparenz die Abgrenzung zu den übrigen Wettbewerbern in der Branche erleichtert und dazu beiträgt, den eigenen Service besser in den Vordergrund zu stellen.

Bereits in den letzten Jahren hat sich unter anderem durch die Verordnung (EU) 2015/2120 (sog. TSM-VO) viel zu Gunsten der Verbraucher entwickelt. Auch die nationale TK-Transparenz-Verordnung (TK-TransparenzVO) hat hierzu beigetragen. Informationen sind für die Verbraucher besser vergleichbar und auffindbar. In Deutschland schreiben § 43a TKG sowie die TK-TransparenzVO den Anbietern von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bereits vor, Verbrauchern und, auf deren Verlangen, anderen Endnutzern vor Vertragsschluss in klarer, umfassender und leicht zugänglicher Form nahezu alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die Art. 102 UAbs. 3 EECC verlangt. Ziel ist die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Angebote zahlreicher Anbieter.

In Deutschland erhalten Verbraucher auf einen Blick die Informationen, die sie für ihre Kaufentscheidung benötigen auf einem standardisierten Dokument, dem Produktinformationsblatt¹. Für die Unternehmen brachte dies einen erheblichen Anteil von Mehraufwand mit sich und auch die Bundesnetzagentur als nationaler Regulierer war hiervon betroffen.

1

https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Anbieterpflichten/Kundenschutz/Transparenzma%C3%9Fnahmen/muster-produktinformationsblaetter.pdf?__blob=publicationFile&v=3

Bevor wir weiter auf die aufgeworfenen Fragen eingehen, möchten wir darauf hinweisen, dass es aus Sicht der unterzeichnenden Verbände der Transparenz nicht zuträglich ist, wenn neben diesen Informationen noch weitere Zusammenfassungen erfolgen, die letztlich den Verbraucher zunehmend verwirren. Wir gehen angesichts der Formulierung in Art. 102 Abs. 3 UAbs. 3 EECC und der Vollharmonisierung in Art. 101 EECC davon aus, dass die nationale Lösung zum Produktinformationsblatt nicht weiter fortbesteht und die Anbieter daher keine Angaben doppelt zu machen haben. Die unterzeichnenden Verbände plädieren dafür, dass sich die europäischen Vorgaben zur Vertragszusammenfassung soweit wie möglich an den bereits im deutschen Produktinformationsblatt enthaltenen Informationen orientieren, da sich dies bereits in der Praxis bewährt hat. Bereits heute bekommen Verbraucher eine Vielzahl von Dokumenten (z. B. Preislisten, Leistungsbeschreibungen) und Geschäftsbedingungen ausgehändigt. Dies ist auch zwingend erforderlich, um den Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, von sämtlichen Bedingungen ausführlich Kenntnis zu nehmen. Aufgrund zwingender rechtlicher Vorgaben sind Verbraucher umfassend zu informieren und in die Lage zu versetzen, von den Vertragsmodalitäten, auch im Nachgang zum Vertragsschluss, noch Kenntnis nehmen zu können. Einen Mehrwert bietet eine Vertragszusammenfassung nur dann, wenn sie sich auf die allerwichtigsten Vertragsinhalte beschränkt und übersichtlich gestaltet ist.

Weiterhin ist darauf zu achten, dass die Anfertigung dieser Vertragszusammenfassungen nicht mit übermäßigem Aufwand verbunden ist. Die Erfahrungen in Bezug auf das nationale Produktinformationsblatt haben gezeigt, dass die Vorgaben nicht zu formalistisch sein dürfen, sondern den Unternehmen genügend Spielraum lassen müssen, ihre Produkte abbilden zu können. Komplexe Ausfüllanleitungen sind schwierig zu befolgen und für Unternehmen kaum leistbar. Dies kann zu höherem Personalaufwand führen, welcher sich letztlich negativ auf die Endkundenpreise auswirken kann. Zudem kann eine solch umfangreiche Maßnahme dazu führen, dass dadurch die Zahl individueller Regelungen zwischen den Vertragsparteien abnimmt. Durch das Interesse der Unternehmen, einen möglichst hohen Automatisierungsgrad zu erzielen, werden die Unternehmen diese möglichst nicht weiter durch individuelle Vereinbarungen modifizieren wollen, da dies zusätzlichen Aufwand verursacht.

Wichtig ist, dass mit diesem Vorhaben aus Sicht der unterzeichnenden Verbände die Angebotsvielfalt und Innovation nicht eingeschränkt wird. Die Erfahrung mit den bereits heute anzufertigenden Produktinformationsblättern zeigt, dass zu genaue Detailvorgaben zu einem hohen Bürokratieaufwand geführt haben. Individuelle Abreden müssen zu Gunsten der Endkunden auch weiterhin möglich bleiben, ohne dass diese in der Vertragszusammenfassung

aufgeführt werden müssen, da eine individuelle Anpassung einen hohen Umsetzungsaufwand zur Folge hat.

Bei diesem Vorhaben darf auch nicht außer Acht bleiben, dass es sich beim Telekommunikationsmarkt aufgrund zahlreicher Dienste und Angebote um einen vielschichtigen und agilen Markt handelt, der sich durch einen dynamischen Wettbewerb auszeichnet. Zusätzliche Regulierung kann dazu führen, dass dieser im Ergebnis eingeschränkt und über Gebühr belastet wird. Aus diesem Grunde muss das Muster für Vertragszusammenfassungen den Unternehmen genügend Spielraum lassen, um innovative und neue Produkte abbilden zu können.

1. Do you have any comments or observations regarding the summary of NRAs initiatives and measures, set out in Section 2, to assist consumers to better understand their ECS contracts?

Die von den nationalen Regulierungsbehörden als wesentliche Vertragsinhalte bezeichneten Punkte gehen aus Sicht der unterzeichnenden Verbände weit über das hinaus, was der Kunde für das bessere Verständnis des Vertrages benötigt und was bisweilen tatsächlich vertraglich vereinbart wird. Der Umfang der Inhalte der vereinfachten Vertragszusammenfassung muss deutlich hinter den Informationspflichten, welche die Anbieter in ihren Verträgen angeben müssen, zurückbleiben, da hier nur die wesentlichen Inhalte kurz und übersichtlich dargestellt werden sollen. Die Information über die „wesentlichen Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste“ (Art. 103 Abs. 3 UAbs. 1 Buchst. b)) muss so rudimentär sein, dass sie in wenigen Stichworten beschrieben werden kann.

2. Do you have any comments or observations regarding the summary of NRAs ranking of the key information elements, set out in Section 3?

In der nationalen Anwendung hat sich gezeigt, dass das Produktinformationsblatt vor allem durch die vereinheitlichte und kompakte Übersicht (max. eine Seite) für die Kunden brauchbar ist. Diesen Umfang würden wir auch bei der angestrebten Darstellung der Vertragsinformationen anregen und hat letztlich zur Folge, dass die dargestellten Informationen sorgfältig ausgewählt werden sollten. Technische Informationen wie beispielsweise Latenzen, Jitter und Paketverlust sind aus unserer Sicht der Übersichtlichkeit der Zusammenfassung abträglich. Sie können im Vorfeld nicht oder nur als geschätzter Wert bereitgestellt werden. Darüber hinaus ist ihr Informationswert für den Endkunden sehr gering. Schließlich sind diese Werte von unterschiedlichen Parametern abhängig, für welche die ISP nicht verantwortlich sind. Auf diese gleichgelagerte Problematik haben wir auch bereits im Hinblick auf die Anga-

be von Bandbreiten im nationalen Produktinformationsblatt hingewiesen, die wir nach wie vor für problematisch halten. Die Anzahl der bisher vorgeschlagenen Informationen erscheint aus unserer Sicht daher nicht in dieser Weise darstellbar, so dass hier eine weitere Priorisierung zwingend erforderlich ist. Jedenfalls darf keine Ausweitung der Informationspflichten über das Merkmal der „wesentlichen Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste“ erfolgen.

Die Erfahrung mit dem Produktinformationsblatt hat zudem gezeigt, dass strenge Vorgaben zur Nutzung des Musters Unsicherheiten erzeugen, da bei Erstellung des Musters nicht absehbar ist, welche Produkte im Markt in Zukunft angeboten werden.

3. Do you agree with the NRAs views on the rankings of the key information elements for the summary template?

Die von den NRA als besonders wichtig eingestuften Informationen stehen den Kunden aus unserer Sicht bereits ausreichend im nationalen Produktinformationsblatt zur Verfügung. Hierin sind auch weitergehende Informationen enthalten, wie etwa die Preise für hinzubuchbare Hardware. Zur Wahrung der Klarheit und Übersichtlichkeit sollten daher auch nur solche Inhalte dargestellt werden, die zum einen tatsächlich für den Kunden relevant sind, wobei es hierbei maßgeblich auf die Kundensicht ankommt. Dies dürfte beispielsweise für die bereits benannten Informationen wie Latenz, Jitter und Paketverluste nicht der Fall sein, obgleich es von den NRA priorisiert wurde. Hier besteht also eine erhebliche Diskrepanz in der Wahrnehmung. Zudem sollte die Vertragszusammenfassung ausschließlich solche Inhalte darstellen, die tatsächlich vereinbart wurden. Nur so kann Übersichtlichkeit, Klarheit und praktische Umsetzbarkeit sichergestellt werden. Schließlich ist zu beachten, dass keine Elemente vorgegeben werden können, die kein Vertragsbestandteil sind (z. B. Dauer zur Lösung von Kundenbeschwerden).

4. Do you have any views on how a contract summary should be drafted, addressing the following aspects in your response:

Aus der Erfahrung der Erstellung des nationalen Produktinformationsblattes hat sich gezeigt, dass generelle, schematisierte Vorgaben zur Erstellung eines solchen Dokuments sinnvoll sind. Allerdings halten wir starre Vorgaben (z. B. Anzahl der Spalten) für nicht zielführend, da diese dazu führen, dass in den Unternehmen große Unsicherheit bei der Darstellung besteht, wenn diese etwa nicht ausreichen und hierdurch letztlich auch eine Limitierung des Angebotes resultiert. Die Vorlagen müssen unter allen Umständen der Angebotsvielfalt im Markt

gerecht werden und daher unterschiedliche Vorlagen für unterschiedliche Produkte vorsehen.

a. Size and number of pages on which the summary should fit

Um den beabsichtigten Zweck einer zusammenfassenden Darstellung nicht zu konterkarieren, erscheint eine Begrenzung der Seitenzahl auf eine Seite je ECS zweckmäßig. So kann der Endnutzer tatsächlich alle wesentlichen Informationen auf einen Blick erfassen.

b. Font size and contrast of key information elements

Maßgeblich sollte die Lesbarkeit der Informationen sein. Die genaue Schriftgröße sowie der Kontrast sollten ansonsten dem jeweiligen TK-Unternehmen überlassen werden.

c. Layout or order in which the key information elements should be presented

Die Grundstruktur der Produktinformationsblätter hat sich in Deutschland bewährt. Dies sollte weitgehend übernommen werden. Eine gesonderte Hervorhebung bestimmter Angaben in der Zusammenfassung halten wir für nicht zielführend. Das Dokument sollte von vornherein so schlank und übersichtlich gehalten werden, dass eine gesonderte Hervorhebung entbehrlich ist.

d. A single contract summary for each category of ECS or for multiple ECS

Es sollte für jede Produktkategorie eine Vertragszusammenfassung von nicht länger als einer Seite geben. Daneben sollte es die Möglichkeit geben Bündelprodukte auf einer Seite zusammenzufassen.

e. Particularities that should be considered with regard to disabled citizens

f. Any other elements you consider important to be included in the contract summary

Für Rückfragen oder eine weitere Erörterung der in der Stellungnahme ausgeführten Punkte stehen Ihnen die Ansprechpartner in den Verbänden jederzeit gerne zur Verfügung.

07.11.2018

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., Eduard-Pflüger-Straße 58, 53113 Bonn
Tel.: 0228 / 909045-0, Fax: 0228 / 909045-88, 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., Alexanderstraße 3, 10117 10178 Berlin
Tel.: 030 / 505615-38, Fax: 030 / 505615-39, E-Mail: vatm@vatm.de