

Verordnungsentwurf

der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Entwurf einer Verordnung für Rahmenvorschriften zur Förderung der Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und zusätzlicher Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle auf dem Telekommunikationsmarkt

Allgemeines:

Mit der Novelle des Telekommunikationsgesetzes im Mai 2012 hat der Gesetzesgeber ein breites Instrumentarium zur Verbesserung der Transparenz im Telekommunikationsmarkt geschaffen. Hierzu gehören bspw. die erweiterten Vorgaben für die Endkundenvertragsinhalte (§ 43a TKG) oder die Regelungen für generelle Veröffentlichungspflichten (§ 45n TKG). Ziel dieser Maßnahmen ist es, dem Endkunden in einem Wettbewerbsmarkt eine sachgerechte Entscheidung zu ermöglichen.

Die Bundesnetzagentur hat seit Inkrafttreten der TKG-Novelle im Endkundenmarkt insbesondere das Informationsverhalten der Anbieter bezogen auf stationäre und mobile Breitbandanschlüsse untersucht. Dabei stand das Verhältnis der vertraglich vereinbarten und der tatsächlich gelieferten Datenübertragungsrate im Fokus.

Hierzu hat die Bundesnetzagentur in der Messstudie zur Dienstqualität breitbandiger Internetzugänge u. a. gemessen, wie weit die tatsächliche von der vermarkteten „Bis-zu“-Übertragungsrate abweicht¹. Die Untersuchung hat ergeben, dass es über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg eine deutliche Diskrepanz zwischen der vertraglich vereinbarten Maximaldatenübertragungsrate und der tatsächlich realisierten Datenübertragungsrate gibt. Gleichzeitig hat die Studie deutlich gemacht, dass Transparenz bei der Leistungserbringung einen wichtigen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit nimmt.

Parallel zur Messstudie wurden die Telekommunikationsverträge sowohl im Festnetz- als auch im Mobilfunkbereich im Hinblick auf Regelungen zur gelieferten Datenübertragungsrate analysiert². Hier hat sich u. a. gezeigt, dass die Anbieter gar keine oder nur wenig belastbare Aussagen zur realisierbaren Datenübertragungsrate machen. Der Endkunde weiß nur vage, mit welcher Leistung er konkret rechnen kann. Auch nach Vertragsabschluss und erfolgter Schaltung bestehen keine standardisierten Prozesse, dem Endkunden aktiv einen transparenten Überblick über die Leistungsfähigkeit des konkreten Anschlusses zu bieten.

Nach der Diskussion im Rahmen des BMWi/BNetzA Forums „Verbraucherschutz Telekommunikation“ am 10.04.2013 hat die Bundesnetzagentur am 10.05.2013 Eckpunkte zur Förderung der Transparenz im Endkundenmarkt und zu Messverfahren vorgelegt³, die die Basis für einen konstruktiven Dialog mit der Branche dargestellt haben. Ziel war es, zeitnah sachgerechte Lösungen zum Wohle des Verbrauchers zu erarbeiten.

¹ www.bundesnetzagentur.de/qualitaetsstudie

² www.bundesnetzagentur.de/transparenz

³ www.bundesnetzagentur.de/transparenz

Mit Ende der Anhörungsfrist im September 2013 wurden die Einzelstellungen der Unternehmen und Verbände sowie der branchenübergreifend erarbeitete Vorschlag zur Verbesserung der Transparenz im Endkundenmarkt ausgewertet und in der Folge weitere Anhörungen zu administrativen und technischen Details durchgeführt.

Vor dem Hintergrund dieser Diskussion kommt die Bundesnetzagentur im Hinblick auf die grundsätzliche Frage, ob es eines regulatorischen Ansatzes bedarf oder ob ein selbstregulatorischer Ansatz zur Transparenzverbesserung für den Verbraucher ausreicht, zu dem Ergebnis, dass ein einheitliches und insbesondere verbindliches Regelungskonzept notwendig ist. Nur auf diesem Wege lassen sich zuverlässig die Zielvorgaben des Gesetzgebers erreichen, eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Information Verbrauchers auf eine klare, verständliche und leicht zugängliche Form sicherzustellen (vgl. §§ 43a und 45n TKG).

Daneben greift der Verordnungsentwurf die Praxis auf, Breitbandanschlüsse nur gebündelt mit einem Multifunktionsgerät zu vermarkten, das neben den für den Netzabschluss notwendigen Funktionen auch weitere Funktionen klassischer Endgeräte integriert (z.B. WLAN). Diese Praxis führte unter dem Stichwort „Routerzwang“ zu Beschwerden bei der Bundesnetzagentur und wurde im Herbst 2013 in einer öffentlichen Anhörung vertieft erörtert. Die Ergebnisse dieser Anhörung sind ebenfalls in dem vorliegenden Verordnungsentwurf berücksichtigt: Zukünftig soll es dem Endkunden möglich sein, die notwendigen Informationen zu erhalten, um das gebündelte Multifunktionsgerät bewerten und ggf. durch ein frei am Markt erhältliches, technisch kompatibles Gerät austauschen zu können.

Der Verordnungsentwurf zielt darauf ab, trotz der teilweise hohen Komplexität möglicher Lösungsansätze, dem Verbraucher kurzfristig und branchenübergreifend eine verbesserte Transparenz der von ihm in Anspruch genommenen Leistung zu bieten. Außerdem sollen die in der Telekommunikationsbranche tätigen Anbieter durch den Rückgriff auf bereits bestehende Instrumente zur Transparenzförderung und deren Fortentwicklung nicht über Gebühr belastet werden. Ferner sind die vorgesehenen Ansätze entwicklungs offen ausgestaltet, dass insbesondere auch für die Entwicklung etwaiger branchenübergreifender und technisch komplexerer, aber möglicherweise auch besserer Messverfahren zukünftig ausreichend Anreiz verbleibt.

Darüber hinaus wird die Bundesnetzagentur die weitere Verbesserung der Transparenz von stationären und mobilen Breitbandanschlüssen mit der Entwicklung eines eigenen Messtools unterstützen, um dem Verbraucher auch eine unabhängige Kontrollmöglichkeit zu bieten.

Schließlich sind die im Verordnungsentwurf vorgesehenen Regelungen so ausgestaltet, dass sie vor dem Hintergrund der aktuell auf europäischer Ebene laufenden Diskussion zum Telekommunikationsrechtsrahmen eine Basis darstellen, die ggf. entsprechend der zu erwartenden Entwicklung ergänzt werden könnte.

Abschließend ist zur Klarstellung darauf hinzuweisen, dass die im Verordnungsentwurf vorgesehenen Regelungen nicht auf § 45n Abs. 4 Nr. 1 TKG beruhen und damit die Geltung der §§ 66a ff. TKG auf Gesetzebene uneingeschränkt fortwirkt.

Entwurf einer

Verordnung für Rahmenvorschriften zur Förderung der Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und zusätzlicher Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV)

Infolge der durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie nach § 45n Absatz 7 Satz 1 TKG⁴ übertragenen Ermächtigung erlässt die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen auf Grund von § 45n Abs. 1 i. V. m. Absatz 2 Nr. 1, Nr. 3 und 4, Absatz 3 Nr. 2 bis Nr. 5 und Nr. 7, Absatz 5, Absatz 6 Nr. 5 TKG im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, dem Bundesministerium des Innern, dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz und dem Deutschen Bundestag folgende Rechtsverordnung:

§ 1 Produktinformationsblatt

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern hierfür ein Produktinformationsblatt zur Verfügung stellen.

(2) Das Produktinformationsblatt enthält mindestens folgende Angaben:

- a) die Vertragslaufzeit,
- b) die Voraussetzungen für die Verlängerung und Beendigung des Vertrages,
- c) die Datenübertragungsrate (minimale und maximale Download- und Upload-Rate),
- d) soweit verfügbar Paketlaufzeiten,
- e) soweit verfügbar für den Zugang zu Mobilfunknetzen die durchschnittliche Datenübertragungsrate (Download- und Upload-Rate),
- f) im Falle einer Datenvolumenbeschränkung:
 - den Schwellenwert, ab dem eine Reduzierung der Datenübertragungsrate eintritt,
 - die Datenübertragungsrate, die ab Erreichen eines Datenvolumenbeschränkung angeboten wird,
 - welche Dienste oder Anwendungen in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen eingerechnet werden und für welche dieses nicht zutrifft,
- g) das monatlich zu entrichtende Entgelt,
- h) das Datum, zu dem das Produkt angeboten wurde.

(3) Sofern der Telekommunikationsdienst mit einem integrierten Netzabschlussgerät (insbesondere Multifunktions-Router) gebündelt vermarktet wird, hat das Produktinformationsblatt zusätzlich mindestens die folgenden Angaben zu enthalten:

⁴ Verordnung zur Übertragung der Befugnis zum Erlass von Rechtsverordnungen nach dem Telekommunikationsgesetz und dem Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (TK-EMV-Übertragungsverordnung – TKEMVÜbertrV, v. 16. Januar 2013, BGBl. I 2013, Nr. 2 v. 23. Januar 2013, S. 79).

- a) Hinweis auf die Austauschbarkeit des Netzabschlussgeräts mit frei am Markt verkäuflichen Geräten,
- b) Darstellung der Funktionen des Gerätes sowie etwaiger Einflüsse auf den Telekommunikationsdienst,
- c) Darstellung der Zugriffsmöglichkeiten des Anbieters auf das Gerät sowie etwaiger Auswirkungen auf die personenbezogenen Daten des Kunden,
- d) etwaige mit der Nutzung des Geräts verbundene Kosten.

(4) Das Produktinformationsblatt ist vor dem Vertragsschluss und vor einer Vertragsverlängerung, die mit einer Veränderung der im Produktinformationsblatt genannten Konditionen verbunden ist, auf eine leicht zugängliche Art zur Verfügung zu stellen. Die Produktinformationsblätter von Angeboten, die nicht mehr vermarktet werden, sind auf der Internetpräsenz des Anbieters in einem Archiv zur Verfügung zu stellen.

(5) Auf Verlangen der Bundesnetzagentur ist ihr ein Exemplar des Produktinformationsblattes und ein Nachweis der Art und Weise, wie dieses dem Verbraucher oder Endnutzer zugänglich gemacht wurde, zur Verfügung zu stellen.

(6) Die Inhalte der Produktinformationsblätter gemäß § 1 Abs. 2 Buchstabe c) bis e) von nicht mehr am Markt vertriebenen, aber von Verbrauchern und Endnutzern noch genutzten Produkten, und der aktuell am Markt vertriebenen Produkte sind der Bundesnetzagentur in einer zur elektronischen Weiterverarbeitung tauglichen Form zu übersenden. Bei der Einführung zukünftiger Produkte hat die Übersendung der Inhalte nach Satz 1 an die Bundesnetzagentur rechtzeitig vor der aktiven Vermarktung zu erfolgen. Die Bundesnetzagentur kann auf ihrer Internetseite weitere Angaben zum Umfang und zeitlichen Ablauf der Mitteilungspflicht nach Satz 1 veröffentlichen. Auf Verlangen sind die Inhalte der Produktinformationsblätter auch Betreibern von Internetvergleichsportalen regelmäßig in einer zur elektronischen Weiterverarbeitung tauglichen Form zu übersenden.

§ 2 Hervorgehobene Angaben in Verträgen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer in ihren Verträgen hervorgehoben über die gemäß § 1 Absatz 2 genannten Angaben informieren.

§ 3 Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen es Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern ermöglichen, sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der in Absatz 2 genannten Produktmerkmale zu informieren. Hierzu sind die Verbraucher oder Endnutzer auf bestehende Angebote der Bundesnetzagentur zur Messung der Dienstqualität des Internetzugangsdienstes hinzuweisen. Zusätzlich können Anbieter Verbraucher oder Endnutzer im Rahmen ihrer Informationspflicht insbesondere darauf hinweisen,

- a) dass eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, oder
- b) dass ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, welches durch den Verbraucher bzw. Endnutzer durchgeführt werden kann.

(2) Die Messung der Datenübertragungsrate umfasst mindestens

- a) die aktuelle Download-Rate und
- b) die aktuelle Upload-Rate
- c) die Paketlaufzeit

des Zugangs des Verbrauchers oder Endnutzers.

§ 4 Information des Verbrauchers oder Endnutzers zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate

(1) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, die über einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz Internetzugangsdienste anbieten, müssen Verbraucher und auf Verlangen andere Endnutzer beim Vertragsschluss auf die Überprüfbarkeit nach § 3 Absatz 1 Satz 1 hinweisen.

(2) Unverzüglich nach der Schaltung des jeweiligen Anschlusses müssen die Verbraucher oder Endnutzer nochmals über die Überprüfbarkeit nach § 3 Absatz 1 Satz 1 informiert werden. Die Information nach Satz 1 sollte durch Fernkommunikationsmittel, insbesondere E-Mails oder SMS, in Textform erfolgen. Dabei ist ein direkter Link auf den Ort, an dem die Angebote zur Messung abgerufen werden können, zur Verfügung zu stellen. Dabei ist eine vorherige Identifikation des Verbrauchers zum Zugang zur unternehmenseigenen Internetpräsenz des Anbieters (Kundencenter) möglich.

§ 5 Darstellung und Speicherung von anbielereigenen Messergebnissen

(1) Im Falle einer anbielereigenen Messung nach § 3 Abs. 1 Satz 3 hat direkt im Anschluss an die Messung die Darstellung der Ergebnisse in der in Anlage 1 dargestellten Form zu erfolgen.

(2) Das Messergebnis ist in einer zum Ausdruck fähigen Form mindestens für sechs Monate zum Abruf durch den Verbraucher oder Endnutzer im Kundencenter bereitzuhalten.

§ 6 Informationspflichten bei beschränktem Datenvolumen

(1) Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in Verbindung mit einem beschränktem Datenvolumen anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- a) Mindestens tagesaktuell den Anteil des bislang verbrauchten Datenvolumen innerhalb des vereinbarten Abrechnungszeitraums und
- b) nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums das insgesamt verbrauchte Datenvolumen und das vertraglich vereinbarte Datenvolumen.

(2) Die Informationen nach Abs. 1 Buchstabe a) und b) sind über die unternehmenseigene Internetpräsenz (Kundencenter) oder in mittels einer unternehmenseigenen Software-Applikation zur Verfügung zu stellen. Die Informationen nach Buchstabe b) sind zusätzlich auf der Rechnung abzudrucken.

(3) Werden während der Nutzung 80 % des vertraglich vereinbarten Datenvolumens erreicht, ist der Verbraucher oder Endnutzer spätestens nach Beendigung der aktuellen Datenverbindung und Auswertung der Kommunikationsdatensätze darauf in leicht zugänglicher Weise hinzuweisen. Der Hinweis kann durch den Verbraucher oder Endnutzer abbestellt und im Anschluss wieder bestellt werden.

§ 7 Kostenkontrolle bei inländischen mobilen Datentarifen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Mobilfunknetz in Verbindung mit einem inländischen Datentarif anbieten, der kein beschränktes Datenvolumen mit einer Geschwindigkeitsreduzierung oder einem unbeschränktem Datenvolumen enthält, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern, eine geeignete Einrichtung anbieten, um die Kosten zu kontrollieren. Dieses umfasst auch unentgeltliche Warnhinweise bei anormalem oder übermäßigem Verbraucherverhalten, die sich an Artikel 6a Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EG) Nr.717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG (ABl. L 171 vom 29.6.2007, S. 32), die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 (ABl. L 167 vom 29.6.2009, S. 12) geändert worden ist, orientiert. Die Verpflichtung nach Satz 1 und 2 entfällt, wenn Anbieter gegenüber der Bundesnetzagentur anzeigen, dass dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder übermäßig hohen Kosten aufgrund einer regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis ausschließlich verhältnismäßige Kosten in Rechnung gestellt werden.

§ 8 Information zur Vertragslaufzeit und zum Anbieterwechsel

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und auf Verlangen anderen Endnutzern zusätzlich zu den Angaben gemäß § 45h TKG auf der Rechnung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- a) das Datum des Vertragsbeginns und
- b) das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit und
- c) ein Hinweis auf die Informationen zum generellen Ablauf des Anbieterwechsels auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

S. 1 gilt nicht für Vertragsverhältnisse ohne Vertragslaufzeit.

§ 9 Information über Zugangskennungen

Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, müssen Verbrauchern und anderen Endnutzern auf Verlangen die zur Inanspruchnahme der zur Verfügung gestellten Dienste notwendigen Zugangskennungen übermitteln.

§ 10 Informationsverpflichtung der Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen

Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet ihren Anbietern

eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, die Informationen, die zur Erfüllung der in dieser Rechtsverordnung auferlegten Verpflichtungen notwendig sind, zur Verfügung zu stellen.

§ 11 Evaluation und Kontrollmöglichkeiten durch die Bundesnetzagentur

(1) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten und Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen sind verpflichtet, der Bundesnetzagentur mindestens zwei Mal in einem Kalenderjahr über die Erfahrungen bei der praktischen Anwendung der in dieser Rechtsverordnung geregelten Instrumente zu berichten. In diesem Zusammenhang ist insbesondere zu der Frage Stellung zu nehmen, inwieweit Verbraucher bzw. Endnutzer neben der durch die Anbieter angebotene Überprüfung der Datenübertragungsrate auf die von der Bundesnetzagentur angebotene Überprüfungsmöglichkeit zurückgreifen und wie unternehmensindividuell auf die Überprüfungsergebnisse reagiert wird. Die Bundesnetzagentur veröffentlicht auf ihrer Internetseite weitere Angaben zum Umfang, weiteren Inhalten und zeitlichen Ablauf der Berichtspflicht. Stellungnahmen durch die Branchenverbände des Telekommunikationssektors unter Nennung der dadurch vertretenen Einzelunternehmen sind möglich.

(2) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, auf Verlangen der Bundesnetzagentur Musternutzerprofile für einen Zugang zum Kundencenter des jeweiligen Anbieters einzurichten, soweit dieses zur Kontrolle der transparenten, verständlichen und leicht zugänglichen Information des Verbrauchers oder Endnutzer im Kundencenter des jeweiligen Anbieters notwendig ist.

(3) Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sind verpflichtet, auf Verlangen der Bundesnetzagentur dieser die genaue Funktionsweise der von ihnen Verbrauchern und Endkunden angebotenen Messverfahren zur Erfassung der Datenübertragungsrate zur Verfügung zu stellen.

§ 12 Bußgeldbewehrung

Ordnungswidrig gemäß § 149 Absatz 1 Nr. 7d TKG handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig

1. entgegen § 1 Absatz 1 ein Produktinformationsblatt nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt,
2. entgegen § 2 in seinen Verträgen nicht hervorgehoben über die in § 1 Absatz 2 genannten Angaben informiert,
3. entgegen § 3 Absatz 1 Satz 1 es nicht ermöglicht, sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der in § 3 Absatz 2 genannten Produktmerkmale zu informieren,
4. entgegen § 4 Absatz 1 beim Vertragsschluss nicht auf die Überprüfbarkeit der in § 3 Abs. 2 genannten Produktmerkmale hinweist,
5. entgegen § 4 Absatz 2 Satz 1 nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach der Schaltung des jeweiligen Anschlusses über der Überprüfbarkeit der in § 3 Absatz 2 genannten Produktmerkmale informiert,
6. entgegen § 5 Absatz 1 im Falle einer anbieter eigenen Messung nach § 3 Absatz 1 Satz 3 im Anschluss an die Messung die Darstellung der Ergebnisse nicht in der in Anlage 1 dargestellten Form vornimmt und das Messergebnis nicht gemäß § 5 Absatz 2 bereithält,

7. entgegen § 6 Absatz 1 Buchstabe b) in Verbindung mit Absatz 2 Satz 2 Informationen nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig auf der Rechnung bereitstellt,
8. entgegen § 8 Satz 1 eine Information nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder
9. entgegen § 9 Satz 1 Zugangskennungen nicht, nicht richtig oder nicht vollständig übermittelt.

§ 13 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am ersten Tag des dritten auf die Verkündung dieser Verordnung folgenden Kalendermonats in Kraft.

Begründung:

Zu § 1:

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, was auch Resale-Anbieter umfasst, können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 1, 3 und Nr. 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Abs. 5 TKG).

Mit der in Absatz 1 und 2 vorgesehenen Einführung eines einheitlichen Produktinformationsblattes werden für das Angebot von paketvermittelten Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen die wesentlichen Produkt- und Vertragseigenschaften in übersichtlicher und für den Verbraucher bzw. Endnutzer leicht verständlicher Form zusammengefasst. Damit wird die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Produkte eines Anbieters erhöht. Durch die marktübergreifend einheitliche Vorgabe wird darüber hinaus aber insbesondere auch die Vergleichbarkeit der Produkte unterschiedlicher Anbieter erleichtert und demzufolge auch eine wettbewerbsfördernde Wirkung erzielt.

Außerdem werden mit dem Ausweis der Rahmenbedingungen bei Zugangstarifen, die eine Datenvolumenbeschränkung beinhalten, aktuelle Marktentwicklungen berücksichtigt. Es wird mit Absatz 2 Buchstabe f) sichergestellt, dass Verbraucher oder Endnutzer vor dem Vertragsschluss übersichtlich darüber Kenntnis erlangen können, unter welchen Bedingungen eine etwaige Reduzierung der Datenübertragungsrates eintritt. Dieses ist notwendig, da zunehmend stationär genutzte Zugänge zu Mobilfunknetzen als Ersatz für einen Festnetzanschluss vermarktet werden. Verbraucher oder Endnutzer unterliegen dabei oftmals dem Irrtum, dass damit auch mit einem Festnetzanschluss vergleichbare Vertragskonditionen insbesondere im Hinblick auf das im Abrechnungszeitraum zur Verfügung stehende Datenvolumen verbunden sind. Dieses ist bei den als Festnetzersatz vermarkteten Anschlüssen jedoch in der Regel nicht der Fall, da diese weiterhin den bei Mobilfunkanschlüssen üblichen Datenvolumenbegrenzungen unterliegen. Mögliche Transparenzdefizite sollen darüber hinaus auch für jüngste Entwicklungen bei der Vermarktung von Festnetzanschlüssen vermieden werden. Mit der Vorgabe in Absatz 2 Buchstabe f) 3. Spiegelstrich wird sichergestellt, dass der Verbraucher oder Endnutzer frühzeitig darüber informiert wird, ob bestimmte Dienste nicht in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen mit einberechnet bzw. nicht einberechnet werden.

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können zudem verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über den Umfang und die Qualität des Dienstes zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 3 und Nr. 4 TKG, § 45n Abs. 3 Nr. 2 TKG). Bei Breitbandanschlüssen hat sich zunehmend die Praxis etabliert, den Anschluss im Bündel mit einem Netzabschlussgerät zu vermarkten, das neben den für den Netzabschluss notwendigen Funktionen auch weitere Funktionen klassischer Endgeräte (z.B. Router, WLAN, etc.) integriert. In diesem Bereich ist es in den vergangenen Jahren zu Beschwerden bei der Bundesnetzagentur gekommen. Die Praxis wurde auch in der Öffentlichkeit als sogenannter Routerzwang intensiv diskutiert. Die Bundesnetzagentur hat die darin vorgebrachten Argumen-

te 2013 in einer öffentlichen Anhörung inhaltlich vertieft erörtert. Neben den Marktteilnehmern hat sich auch eine Vielzahl von Endnutzern an der Anhörung beteiligt. Bedenken bestehen hinsichtlich IT-Sicherheit, Datenschutz und Transparenz mit Blick auf die Nutzbarkeit von Diensten. Diesen soll durch die in Absatz 3 vorgesehene Transparenzerhöhung begegnet werden soll.

Verbraucher bzw. Endnutzer sollen bereits im Vorfeld über die Gerätefunktionen sowie deren Auswirkungen auf den gebuchten Telekommunikationsdienst informiert werden. Dies versetzt sie in die Lage, zu beurteilen, ob z.B. der Multifunktionsrouter bestimmte, für sie relevante Diensteeigenschaften negativ beeinflusst. Die Informationspflicht umfasst damit den Umfang des Dienstes und steht nicht nur im Zusammenhang zu Fragen der Netzneutralität sondern auch zur Nutzbarkeit von Massenprodukten für kleine und mittelständische Unternehmen. Die Offenlegung der Zugriffsmöglichkeiten der Anbieter setzt die Informationspflicht aus § 45n Abs. 3 Nr. 7 TKG i. V. m dem grundlegenden Recht auf Datenschutz im Sinne von Teil 7 TKG um, der Hinweis auf die grundsätzliche Austauschbarkeit das grundlegende, im FTEG begründete Recht des Endnutzers auf Endgerätewahlfreiheit auf. Der Verweis auf die Kosten (bspw. die monatliche Mietkosten für das Endgerät) setzt § 45n Abs. 3 Nr. 3 TKG um.

Durch Absatz 4 Satz 1 werden Ort und Form der Veröffentlichung des Produktinformationsblattes festgelegt, um sicherzustellen, dass dieses - entsprechend des jeweiligen Vertriebsweges - vor dem Vertragsschluss oder bei Änderung der wesentlichen Vertragsinhalte dem Verbraucher oder Endnutzer auf eine leicht zugängliche Art zur Verfügung gestellt wird. Dazu ist für das Angebot im Ladengeschäft ein Ausdruck, für das Produktangebot im Internet eine dauerhaft speicherbare und ausdrückbare Fassung des Produktinformationsblattes zum Download (bspw. als Pdf-Datei) bereit zu stellen. Leicht zugänglich ist das Produktinformationsblatt, wenn es in hervorgehobener Position in dem Bereich verfügbar ist, in dem sich der Verbraucher bzw. Endnutzer über die jeweiligen Angebote des Anbieters vorrangig informiert. Ein Zugriff auf die nachgelagerten Ebenen, in denen bspw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, ist für eine leicht zugängliche Art und Weise nicht ausreichend. Beim fernmündlichen Angebot des jeweiligen Produktes sind dem Verbraucher oder Endnutzer eine mündliche Erläuterung der Inhalte und die postalische oder elektronische Übermittlung des Produktinformationsblattes im Nachgang zum Gespräch anzubieten.

Gleichzeitig soll es mit Absatz 4 S. 2 dem Verbraucher oder Endnutzer ermöglicht werden, auch im Nachgang auf das Produktinformationsblatt zurückgreifen zu können, um so nochmals die wesentlichen Vertragsinhalte recherchieren zu können. Mit der Einrichtung eines Archives für die nicht mehr vermarkteten, aber noch von Verbrauchern bzw. Endnutzern genutzten Produkte, erhalten diese die Möglichkeit hierzu.

Sollte die Bundesnetzagentur Verbraucherbeschwerden wegen fehlender oder unzulänglicher Verfügbarkeit der Produktinformationsblätter erhalten, wird dieser mit Absatz 5 die Möglichkeit eingeräumt, diesen im Einzelfall nachzugehen. Hierzu kann sie auf Verlangen ein Exemplar des Produktinformationsblattes anfordern. Außerdem kann bspw. für den Vertriebsweg Internet ein Nachweis über sog. Screenshots darüber verlangt werden, in welcher Art und Weise, die Produktinformationsblätter dem Verbraucher oder Endnutzer zugänglich gemacht werden bzw. bei Umgestaltung der unternehmenseigenen Internetseite zugänglich gemacht wurden.

Mit Absatz 6 Satz 1 bis 3 werden die notwendigen tatsächlichen Voraussetzungen geschaffen, damit auch im Rahmen des Angebots der Bundesnetzagentur zur Überprüfung der aktuellen Dienstqualität (vgl. § 3 Abs. 1 S. 2) die Messergebnisse in Verbindung mit den vertraglich vereinbarten Angaben dargestellt werden können.

Zum Vergleich der unterschiedlichen Angebote haben sich im Telekommunikationsmarkt Inter-

netvergleichsportale etabliert, die in der Regel von Dritten angeboten werden. Da bei einer möglichen weiteren Differenzierung der Produktausgestaltung bspw. durch die Berücksichtigung oder Nicht-Berücksichtigung einzelner Dienste bei Datenvolumenbegrenzungen der Vergleich der einzelnen Produkte für den Verbraucher oder Endnutzer zunehmend komplexer wird, soll mit Absatz 6 Satz 4 die Vergleichbarkeit der Tarife über Internetvergleichsportale gefördert werden. Zur Reduzierung der Beschaffungskosten sind dazu die Inhalte der Produktinformationsblätter in einer zur elektronischen Weiterverarbeitung mit entsprechenden Datenbanksystemen tauglichen Form zur Verfügung zu stellen. Vorrangig gilt dieses für die Bereitstellung der Internetvergleichsportale durch Dritte, grundsätzlich besteht aber auch die Möglichkeit, dass die Bundesnetzagentur ein entsprechendes Informationsangebot schafft.

Zu § 2:

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 1, 3 und Nr. 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Abs. 5 TKG).

Mit § 2 wird im Hinblick auf die Vertragsdarstellung sichergestellt, dass wesentlichen technische und vertragliche Rahmenbedingungen des angebotenen Produkts so hervorgehoben dargestellt werden, dass sie vom Teilnehmer beim Vertragsschluss und im Nachgang einfach wahrgenommen werden können. Dieses kann bspw. durch Fettdruck oder eine hervorgehobene Positionierung der Angaben in den Vertragsunterlagen geschehen.

Zu § 3:

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Abs. 5 TKG).

Mit § 3 Abs. 1 Satz 1 erhält der Verbraucher bzw. Endnutzer einen konkreten Anspruch gegenüber seinem Anbieter, nach der Schaltung des jeweiligen Festnetz- bzw. Mobilfunkanschlusses Informationen über die aktuell zur Verfügung gestellte Dienstqualität zu erhalten. Dieser Informationsanspruch wird entsprechend § 3 Abs. 1 S. 2 in jedem Fall dadurch erfüllt, dass der Anbieter auf das von der Bundesnetzagentur zur Verfügung gestellte Angebot zur Messung der Dienstqualität des Internetzugangsdienstes hingewiesen wird. Zusätzlich zum Hinweis auf das Angebot der Bundesnetzagentur kann der Anbieter gemäß § 3 Abs. 1 Satz 3 auch auf anbieter-eigene Informationsangebote hinweisen, was durch anbieterinitiierte oder vom Endkunden initiierte Messungen realisiert werden kann. Mit dem Informationsanspruch (Abs. 1 S. 1), der Hinweispflicht auf das Messangebot der Bundesnetzagentur (Abs. 1 S. 2) und dem optionalen Hinweis auf anbiereigene Messangebote (Abs. 1 S. 3) wird ein angemessener Ausgleich zwischen den Verbraucher- und Anbieterinteressen geschaffen. Für den Verbraucher wird sichergestellt, dass von jedem der am Markt tätigen Anbieter eine Information über die zur Verfügung gestellte Dienstqualität verlangt werden kann. Mit der ausschließlichen Ausgestaltung als Hinweispflicht erhalten alle am Markt tätigen Anbieter technologieneutral und unabhängig von ihrer Größe den entsprechenden Ausgestaltungsspielraum, dem Informations-

anspruch des Verbrauchers bzw. Endnutzer zu genügen. Kleine- und mittelständische Unternehmen sind durch das von der Bundesnetzagentur geschaffene Angebot zur Überprüfung der Dienstqualität nicht gezwungen notwendigerweise eigene Messsysteme aufzubauen. Gleichzeitig wird mit Abs. 1 S. 3 auf einen bereits von der ganz überwiegenden Zahl der Telekommunikationsanbieter den eigenen Endkunden angebotenen Ansatz zur Überprüfung der Leistungsfähigkeit des jeweiligen zur Verfügung gestellten Zugangs aufgesetzt. Diese sog. Speedtests basieren auf Programmen, die auf der unternehmenseigenen Internetseite zur Verfügung gestellt und vom Verbraucher mit Hilfe eines Internetbrowsers bzw. einer App aufgerufen und ausgeführt werden können. Auch damit wird für den Verbraucher ein einfacher Zugang zu technischen Hilfsmitteln gewährleistet, um sich über die aktuelle Dienstqualität informieren zu können.

Mit Absatz 2 werden die mindestens zu messenden Qualitätsmerkmale festgelegt. Beim Internetzugang stellt die Datenübertragungsrate eines der wesentlichen Merkmale dar. Dabei ist die Download-Rate für die Nutzung herkömmlicher Internetdienste von entscheidender Bedeutung. Bspw. für die Nutzung von sog. Cloud-Diensten gilt dieses auch zunehmend für die Upload-Rate bzw. für die Paketlaufzeiten (durchschnittliche Einweglaufzeit in ms gemäß ITU-T Rec. Y.1540 Kapitel 6.2) im Hinblick auf Echtzeitanwendungen. Der Teilnehmer wird in die Lage versetzt, mindestens für diese Qualitätsmerkmale eigenständig klare, verständliche, leicht zugängliche und insbesondere aktuelle Informationen zu erhalten.

Zu § 4:

Nach jetzigem Stand der Technik erscheint es nur mit erhöhtem Aufwand möglich, eine vom Anbieter nach Schaltung des Anschlusses durchgeführten regelmäßige und flächendeckende Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Anschlusses vorzusehen. Demzufolge ist es angemessen, eine vom Verbraucher oder Endnutzer initiierte Messung der Qualität des individuellen Anschlusses vorzugeben, um kurzfristig eine Transparenzverbesserung zu erreichen. Zwingende Voraussetzung hierfür ist, dass der Verbraucher Kenntnis davon hat, dass er eigenständig die Datenübertragungsrate überprüfen kann. Hierzu wird mit § 4 der entsprechende Rahmen geschaffen. Es werden damit hinsichtlich Ort und Form der Information weitere Anforderungen festgelegt (§ 45n Abs. 5 TKG), um eine leicht zugängliche Form der Information des Verbrauchers oder Endnutzer zu gewährleisten.

Dazu ist es zunächst erforderlich, dass der Verbraucher oder Endnutzer spätestens beim Vertragsschluss erstmals über entsprechende Überprüfungsmöglichkeiten informiert wird (Abs. 1).

Da üblicherweise zwischen Vertragsschluss und Realisierung der Schaltung ein zeitlicher Zwischenraum liegt, ist es angemessen, dass diese Information über die Überprüfungsmechanismen entsprechend wiederholt und konkretisiert wird. Die Information hat gemäß Absatz 2 S. 1 unverzüglich nach der Schaltung zu erfolgen, da somit – zumindest für den Fall von Fernabsatzverträgen – der Verbraucher oder Endnutzer in die Lage versetzt wird, die Leistung zu überprüfen und ggf. sein Widerrufsrecht nach § 355 BGB rechtzeitig auszuüben.

Die in Absatz 2 S. 2 und S. 3 konkret geregelte Form der Information gegenüber dem Verbraucher oder Endnutzer stellt sicher, dass der Zugang zur Überprüfungssoftware lediglich durch einen Aufruf des übermittelten Links aufgerufen werden kann und damit leicht zugänglich ist. Da die Prüfungsergebnisse in Verbindung mit den vereinbarten Vertragsdaten des einzelnen Verbrauchers oder Endkunden dargestellt werden (vgl. § 5 und Anlage 1), bedarf es einer vorherigen Identifikation des einzelnen Verbrauchers oder Endnutzers. Demzufolge muss nach Aufruf des nach Absatz 2 S. 3 zur Verfügung gestellten Links, sich der Verbraucher oder Endnutzer üblicherweise über die Eingabe eines Benutzernamens und eines Passwortes

identifizieren, um dann Zugang zum kundenindividuellen Bereich des Kundencenters zu erlangen. Direkt im Anschluss an die Identifikation muss der Verbraucher oder Endnutzer in den Bereich gelangen, in dem die Überprüfung der Datenübertragungsrate ermöglicht wird.

Zu § 5:

Um eine transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Standardbedingungen des bereitgestellten Anschlusses und dessen Dienstqualität zu erreichen, wird in § 5 in Verbindung mit Anlage 1 die Darstellung und Speicherung der Messergebnisse einheitlich geregelt (§ 45n Abs. 2 Nr. 1, 3 und Nr. 4, Abs. 5 TKG).

Kernbestandteil der Regelung ist dabei eine graphische und damit leicht verständliche Darstellung des Verhältnisses der vertraglich vereinbarten minimalen und maximalen Datenübertragungsrate (Download- und Uploadrate) zur tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate (Anlage 1 Pkt. 5 und 7). Dieses wird durch die prozentuale Darstellung des Verhältnisses der tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate zur vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate unterstützt (Anlage 1 Pkt. 6 und 8). Schließlich wird dem Anbieter optional die Möglichkeit eingeräumt, dem Verbraucher oder Endnutzer darzulegen, welche Faktoren das Messergebnis beeinflussen können (Anlage 1 Pkt. 10).

Der Verbraucher oder Endnutzer hat die Möglichkeit, die Messung beliebig zu wiederholen und somit auch etwaige Qualitätsschwankungen im Rahmen einer Messreihe zu ermitteln. Um die einzelnen Messungen identifizieren zu können, sind die Angaben von Datum und Uhrzeit notwendig (Anlage 1 Pkt. 2).

Außerdem soll bei einer etwaigen Abweichung der vertraglich vereinbarten von der tatsächlich gemessenen Datenübertragungsrate mit Absatz 2 und Anlage 1 Pkt. 11 für den Verbraucher oder Endnutzer die Möglichkeit geschaffen werden, auf eine einfache Art und Weise die Kommunikation mit dem jeweiligen Anbieter aufnehmen zu können. Dazu ist auf Grundlage von § 45n Abs. 2 Nr. 3, Abs. 3 Nr. 4 und Abs. 5 in Anlage 1 Pkt. 10 vorgesehen, dass der Anbieter über die vertraglich vereinbarten Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sowie Sonderkündigungsrechte informiert. Mit diesem Kenntnisstand und den vorzuhaltenden Messergebnissen kann sich der Verbraucher oder Endnutzer dann an seinen Anbieter wenden.

Zu § 6:

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen über die geltenden Preise und Tarife, die Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Dienste und deren Nutzung bzw. über die Dienstqualität zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 1, 3 und Nr. 4 TKG). Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen. Hinsichtlich Ort und Form der Veröffentlichung können weitere Anforderungen festgelegt werden (§ 45n Abs. 5 TKG).

Mit § 6 Absatz 1 Buchstabe a) wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränkten Datenvolumen vorgesehen, dass die Verbraucher bzw. Endnutzer eine aktuelle Information zum bislang verbrauchten Datenvolumen erhalten. Die Information sollte auf einer mindestens tagesaktuellen Basis beruhen, d. h. auf der Auswertung von Kommunikationsdatensätzen, die nicht älter als 24 Stunden sind.

Mit § 6 Absatz 1 Buchstabe b) wird bei Festnetz- bzw. Mobilfunktarifen mit einem beschränkten Datenvolumen vorgesehen, dass nach Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums das ver-

brauchte und vertraglich vereinbarte Datenvolumen gegenübergestellt wird. Mit der zunehmenden Verbreitung von Tarifen mit einem beschränktem Datenvolumen wird es für den Verbraucher bzw. Endnutzer bei der Beurteilung, ob der zu seinem Nutzungsverhalten den passenden Tarif gewählt hat, von entscheidender Bedeutung sein, in welchem Umfang das gebuchte Datenvolumen ausgeschöpft wurde. Hierfür soll § 6 Absatz 1 Buchstabe b) eine entsprechende Basis schaffen.

Durch § 6 Absatz 2 wird gemäß § 45n Absatz 5 die entsprechende Form vorgegeben, in der die Informationen nach Absatz 1 zur Verfügung gestellt werden müssen. Dabei wird mit der Darstellung über die unternehmenseigene Internetpräsenz oder eine unternehmenseigene Software-Applikation auf bereits im Markt etablierte Verfahren zurückgegriffen (Absatz 2 Satz 1). Der Abdruck einer Gegenüberstellung des verbrauchten und des vereinbarten Datenvolumens auf der monatlichen Rechnung wird zum Teil ebenfalls im Markt praktiziert und schafft für den Verbraucher bzw. Endnutzer auch über einen längeren Zeitraum eine verbindliche Basis für eine Beurteilung des Verbrauchsverhaltens (Absatz 2 S. 1).

Durch § 6 Absatz 3 wird der Verbraucher bzw. Endnutzer in die Lage versetzt, sich darauf einzustellen, dass das vereinbarte beschränkte Datenvolumen möglicherweise in Kürze verbraucht ist, was in der Regel mit einer Reduzierung der Übertragungsrate einhergeht, und sein Nutzungsverhalten daran ausrichten.

Zu § 7:

Mit § 45n Abs. 6 Nr. 5 können Anbieter öffentlich zugänglicher Telefondienste und Anbieter öffentlicher Telekommunikationsnetze verpflichtet werden, eine geeignete Einrichtung anzubieten, um die Kosten öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zu kontrollieren, einschließlich unentgeltlicher Warnhinweise für die Verbraucher bei anormalem oder übermäßigem Verbraucherverhalten, die sich an Artikel 6a Absatz 1 bis 3 der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG (ABl. L 171 vom 29.6.2007, S. 32), die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 (ABl. L 167 vom 29.6.2009, S. 12) geändert worden ist, orientiert.

In der Praxis sind wiederholt Fälle zu verzeichnen gewesen, dass es bei nationalen Mobilfunktarifen, die kein beschränktes Datenvolumen mit einer Geschwindigkeitsreduzierung oder ein unbeschränktes Datenvolumen (Flatrate) enthalten, bei der Datennutzung zu sehr hohen Rechnungsbeträgen gekommen ist. Dieses tritt insbesondere dann auf, wenn Verbraucher neue Smartphones mit dem bisherigen Mobilfunktarif nutzen und dabei bewusst oder unbewusst die Datenfunktion nutzen. Mit § 7 Satz 1 und 2 werden die Anbieter verpflichtet, geeignete technische Vorkehrungen zu schaffen, die den Verbraucher vor dem Entstehen sehr hoher Rechnungsbeträge auf diese Entwicklung hinweisen.

Sollte die technische Einrichtung solcher Schutzvorrichtungen für die Mobilfunkanbieter mit einem erhöhten Umsetzungsaufwand verbunden sein, so besteht darüber hinaus die Möglichkeit, der Bundesnetzagentur gegenüber anzuzeigen, dass dem Verbraucher oder Endnutzer bei erstmalig auftretenden anormalen oder übermäßig hohen Kosten aufgrund einer regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis ausschließlich verhältnismäßige Kosten in Rechnung gestellt werden (§ 7 Satz 3). Die Bundesnetzagentur wird dann überprüfen, ob mit der angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis die Verpflichtung aus § 7 Satz 1 und 2 entfällt. Treten im Nachgang hierzu erneut Verbraucherbeschwerden auf, die auf ein Abweichen vom der nach Satz 3 angezeigten regelmäßigen unternehmensindividuellen Praxis hindeuten, wäre

die Überprüfung erneut vorzunehmen.

Zu § 8:

Mit § 8 wird sichergestellt, dass Verbraucher oder Endnutzer transparente und aktuelle Informationen über die angebotenen Standardbedingungen und dabei über die angebotenen Mindestvertragslaufzeiten, die Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel nach § 46 und die Kündigungsbedingungen erhalten. Die Informationen sind in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form zu veröffentlichen (§ 45n Abs. 2 Nr. 3 und Abs. 3 Nr. 5 TKG).

Die Verpflichtung zur aktuellen Information über den Vertragsbeginn und das aktuelle Ende der Mindestvertragslaufzeit ist aufgrund der für den Verbraucher oder Endnutzer unklaren Praxis der einzelnen Anbieter geboten. Denn für den Vertragsbeginn kommen neben der Beauftragung im Ladengeschäft bzw. im Internet, die Auftragsbestätigung oder der Zeitpunkt der Schaltung der Leitung in Betracht und bedürfen einer vertieften Kenntnis des Verbrauchers oder Endnutzers. Ähnliche Unklarheiten können bzgl. des Vertragsendes bspw. durch automatische Vertragsverlängerungen bei Ablauf einer vertraglich vereinbarten Laufzeit oder durch zwischenzeitliche Vertragsänderungen entstehen. Durch die Angabe des Vertragsbeginns und des Endes der Mindestvertragslaufzeit auf der Rechnung wird eine einheitliche und stets aktuelle Information geschaffen. Gleiches gilt für den Hinweis auf die Internetseite der Bundesnetzagentur, wo generelle Informationen zum Ablauf des Anbieterwechsels für den Verbraucher zur Verfügung gestellt werden.

Die Regelung ist trotz des entstehenden technischen Umstellungsaufwands angemessen, da die aktuellen Vertragsdaten als solche bereits für entsprechende Auskünfte im telefonischen Kundenservice bzw. im Kundencenter im Internet aktuell vorgehalten werden. Eine ausschließliche Angabe der aktuellen Vertragsdaten im Internet Kundencenter des Anbieters ist nicht ausreichend, da der Verbraucher oder Endnutzer gerade bei späteren Streitigkeiten über das Vertragsende und die Wirksamkeit der Kündigung nach dem Vertragsende auf das Kundencenter regelmäßig keinen Zugriff mehr hat. Der Abdruck in der Rechnung gewährleistet die notwendige Aktualität und Zuverlässigkeit.

Zu § 9:

Die Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten können verpflichtet werden, ausreichende und aktuelle Informationen über Standardbedingungen für den Zugang zu den von ihnen für Endnutzer und Verbraucher bereitgestellten Diensten und deren Nutzung zur Verfügung zu stellen (§ 45n Abs. 2 Nr. 3 TKG). Im Falle eines Zugangs zu einem öffentlichen paketvermittelten Telekommunikationsnetz in Form eines All-IP-Anschlusses werden dem Verbraucher oder Endnutzer üblicherweise ein Telefonie- und ein Internetzugangsdienst zur Verfügung gestellt. Um den angebotenen Telefoniedienst technisch mit einem Endgerät seiner Wahl realisieren zu können, muss der Verbraucher oder Endnutzer über die hierfür notwendigen Zugangskennungen informiert sein, die ihm nach § 9 auf Verlangen mitzuteilen sind. Da diese Information die aktuelle Nutzung des Dienstes umfasst, gilt dieses für Alt- und Neuverträge. Die Vorschrift des § 9 ergänzt die im FTEG angelegte Endgerätefreiheit des Endkunden, da Zugangsdaten regelmäßig zum Betrieb alternativer Router benötigt werden.

Zu § 10:

Gemäß § 45n Abs. 2 TKG können neben den Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes auch die Anbieter des Telekommunikationsnetzes Adressat von Informationsverpflichtungen sein. Die Anbieter eines öffentlich zugänglichen Telekommunikati-

onsdienstes, die einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz anbieten, werden mit dieser Rechtsverordnung verpflichtet, Informationen gegenüber dem Verbraucher oder Endnutzer zur Verfügung zu stellen. Es kann der Fall eintreten, dass hierfür nicht alle Informationen beim Telekommunikationsdiensteanbieter vorliegen, sondern nur der Anbieter des Telekommunikationsnetzes auf diese Informationen zugreifen kann. Demzufolge ist zur Realisierung des Informationsanspruchs des Verbrauchers oder Endnutzer gemäß § 10 der Anbieter des Telekommunikationsnetzes zur Kooperation zu verpflichten.

Zu § 11:

Mit § 11 Absatz 1 wird die Basis dafür geschaffen werden, dass eine regelmäßige Evaluation der mit dieser Rechtsverordnung vorgesehenen Transparenzmaßnahmen vorgenommen wird, um diese ggf. den Marktgegebenheiten anzupassen.

Durch § 11 Absatz 2 wird vorgesehen, dass die Anbieter auf Verlangen der Bundesnetzagentur dieses Musternutzerprofil zur Verfügung stellen. Mit diesem der realen Erfahrung entsprechenden Testzugang zum Kundenbereich der Internetpräsenz eines Anbieters soll es der Behörde ermöglicht werden, auf etwaige Verbraucherbeschwerden zur fehlenden Transparenz und dem direkten Hinweis auf ein anbielereigenen Messtools nachzugehen (vgl. § 3 Abs. 1 S. 3 i. V. m. § 4 Abs. Abs. 2 S. 2 und S. 3).

Mit dem Auskunftsanspruch nach § 11 Abs. 3 soll der Behörde die Möglichkeit gegeben werden, bei Bedarf etwaigen Verbraucherbeschwerden zum anbielereigenen Messverfahren nachzugehen.

Zu § 12:

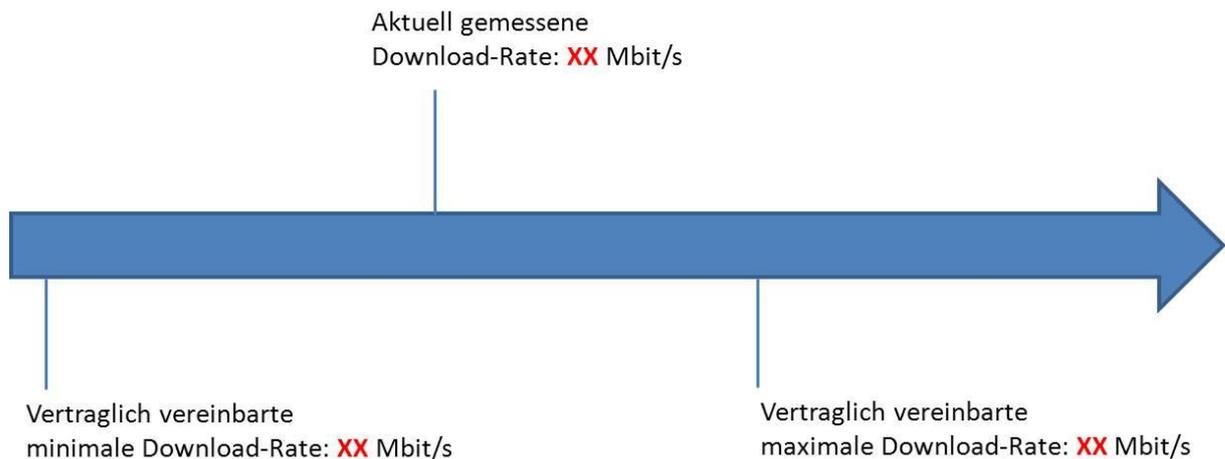
Die in dieser Verordnung vorgesehenen Verpflichtungen zielen darauf ab, den Telekommunikationsmarkt für den Verbraucher transparenter auszugestalten. Dieses kann jedoch nur erreicht werden, wenn die Regelungen einheitlich angewendet werden und im Falle einer fehlerhaften Umsetzung durch einzelne Anbieter gegen diese entsprechend wirksam vorgegangen werden kann. Demzufolge ist eine Bußgeldbewehrung, ebenso wie sie bei einem Großteil anderer kundenschützender Regelungen vorgesehen ist (vgl. bspw. § 149 Abs. 1 Nr. 4 b), Nr. 7b, Nr. 7c, Nr. 7d bis Nr. 8), auch hier angemessen.

Zu § 13:

Mit § 13 wird für die sich aus der TransparenzV ergebenden Verpflichtungen eine dreimonatige Umsetzungsfrist vorgesehen. Aufgrund des Umstandes, dass die vorgesehenen Verpflichtungen in einem großen Umfang auf bereits am Markt zum Teil etablierten Verfahren aufsetzen, angemessen.

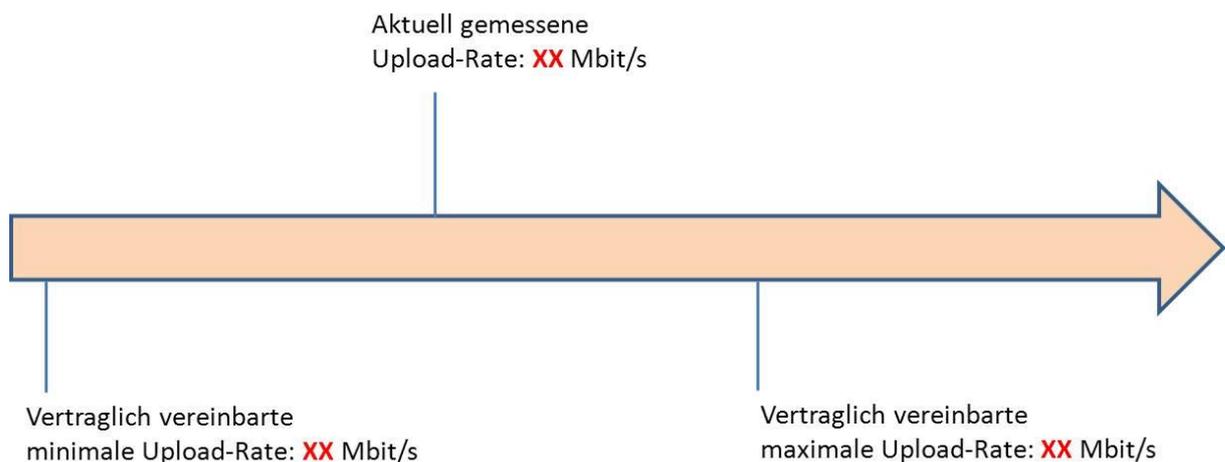
Überprüfung der Datenübertragungsrate

1. Name des Anbieters:
2. Datum / Uhrzeit:
3. Name des Teilnehmers:
4. Adresse⁵:
5. Ergebnis zur Download-Rate:



6. Tatsächlich gemessene Download-Rate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten maximalen Download-Rate: %

7. Ergebnis zur Upload-Rate:



8. Tatsächlich gemessene Upload-Rate im Verhältnis zur vertraglich vereinbarten maximalen Upload-Rate: %

9. die Paketlaufzeit:

⁵ Lediglich beim Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz an einem festen Standort anzugeben.

10. Erläuterungen des [NAME DES ANBIETERS], welche Faktoren das Messergebnis beeinflussen können [optional]:

11. Vertraglich vereinbarte Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sowie Sonderkündigungsrechte:

Hinweis:

Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen bietet im Internet unter <http://www.bundesnetzagentur.de/> [direkter Link noch einzufügen] eine vom jeweiligen Anbieter unabhängige Messsoftware an, mit der die Datenübertragungsrate von Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen überprüft werden kann.