



11.04.2013

Bundesnetzagentur veröffentlicht Ergebnisse der Messkampagne

Homann: „Transparenz für Endkunden erhöhen“

Die Bundesnetzagentur hat heute die Ergebnisse der im vergangenen Jahr durchgeführten Studie zur Messung der tatsächlichen Geschwindigkeit von Breitbandanschlüssen veröffentlicht. Die Messstudie bestätigt die Vielzahl der Kundenbeschwerden über Abweichungen zwischen der vertraglich vereinbarten „bis zu“- Bandbreite und der tatsächlichen Bandbreite. Über alle Technologien, Produkte und Anbieter hinweg haben die teilnehmenden Nutzer oft nicht die Bandbreite gemessen, die ihnen als maximal mögliche Bandbreite von ihrem Anbieter in Aussicht gestellt wurde.

„Der Studie liegt mit knapp einer Viertelmillion ausgewerteter Messungen eine äußerst umfangreiche Datenbasis zugrunde. Dies war nur durch eine rege Teilnahme der Internetnutzer möglich, für die ich mich ausdrücklich bedanke“, betonte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Im Rahmen der novellierten gesetzlichen Transparenzvorgaben hatte die Bundesnetzagentur eine Studie zur Dienstqualität von breitbandigen Internetzugängen in Auftrag gegeben.

Teil der Studie war eine bundesweite Messkampagne, bei der Internetnutzer über die Internetseite www.initiative-netzqualitaet.de die Geschwindigkeit ihres Breitbandanschlusses messen konnten.

Parallel hierzu hat die Bundesnetzagentur die Standardverträge der Anbieter untersucht. Dabei hat sich gezeigt, dass fast alle Anbieter gegenüber den Kunden flexible Angaben zur verfügbaren Bandbreite machen. „Der Kunde weiß so nur vage, mit welcher Leistung er konkret rechnen kann. Auch nach Vertragsabschluss und erfolgter Schaltung besteht kein überschwängliches Bemühen, dem Endkunden aktiv einen transparenten Überblick über die Leistungsfähigkeit des konkreten Anschlusses zu bieten“, so Homann weiter.

„Mit den nun vorliegenden Ergebnissen haben wir wichtige Anknüpfungspunkte für einen konstruktiven Dialog mit den Unternehmen, um die Transparenz zum Wohle des Endkunden zu erhöhen“, betonte Homann. „Ich hoffe sehr, dass sich die Anbieter bemühen werden, transparent zu machen, was der angebotene Internetzugang leisten kann – und was nicht. Endkunden sollen langfristig die Qualität des Internetzugangs besser bewerten können.“

Neben der Transparenz sind effiziente Wechselprozesse entscheidend für den Wettbewerb. Endkunden müssen auf die Angebote im Markt reagieren und dann frei den gewünschten Anbieter und das passende Produkt auswählen können. Leider gibt es trotz der neuen gesetzlichen Regelungen aktuell Probleme beim Anbieterwechsel. Die Bundesnetzagentur hat seit der Novellierung des Telekommunikationsgesetzes im vergangenen Jahr mehrere Tausend Beschwerden erhalten und sich individuell für deren Lösung eingesetzt. Wegen Verstößen gegen die gesetzlichen Regelungen hat die Bundesnetzagentur jetzt gegen mehrere Anbieter Bußgeldverfahren eingeleitet.

„Der Gesetzgeber wollte mit den Neuregelungen den Endkunden vor langwierigen Ausfällen beim Anbieterwechsel schützen. Seit Dezember des vergangenen Jahres muss der abgebende Anbieter im Falle eines Scheiterns des Wechselprozesses die Versorgung wieder aufnehmen. Die Unterbrechung darf zudem nicht länger als einen Kalendertag andauern“, erläuterte Homann. Die Beschwerdezahlen zeigen, dass es in der Praxis bei einem Anbieterwechsel allerdings nach wie vor zu länger dauernden Unterbrechungen des Telefon- und Internetanschlusses kommen kann. „Ich appelliere noch einmal eindringlich an die Unternehmen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechend umzusetzen. Wie die eingeleiteten Bußgeldverfahren zeigen, werden wir die für Endkunden nicht hinnehmbare Situation nicht länger akzeptieren. Der unkomplizierte Anbieterwechsel ist eine Voraussetzung für funktionierenden Wettbewerb.“

Die Auswertung der Vertragsinhalte und die Ergebnisse der Messstudie sind auf der Internetseite der [Bundesnetzagentur](http://www.bundesnetzagentur.de) zu finden. Außerdem sind die Ergebnisse der Messstudie auf der Internetseite www.initiative-netzqualitaet.de veröffentlicht. Auf dieser Seite können darüber hinaus weiterhin Breitbandmessungen sowie Messungen zu bestimmten Aspekten der Netzneutralität durchgeführt werden.

Quelle: Pressemitteilung der Bundesnetzagentur