

## Dienstqualität von Breitbandanschlüssen

(Studie zur Messung der Qualität von Breitbandanschlüssen)

### Grundlage der Studie: Novelliertes TKG

Im 2012 novellierten TKG wird die Bundesnetzagentur zu weit reichenden Transparenzvorgaben gegenüber den Telekommunikationsunternehmen ermächtigt. Sie erhält dabei auch verschiedene Möglichkeiten, die Qualität der Leistung der Telekommunikationsunternehmen zu messen:

- Sie kann die Unternehmen verpflichten, die Qualität ihrer Dienste zu messen,
- sie kann eigene Messungen anstellen und
- sie kann Hilfsmittel entwickeln, die es dem Kunden ermöglichen, eigene Messungen anzustellen.

### Zweck der Studie

Mit Blick auf diese Ermächtigung und aufgrund zahlreicher Verbraucherbeschwerden über die Nichteinhaltung zugesagter Bandbreiten durch die Telekommunikationsunternehmen hat die Bundesnetzagentur die Studie „Dienstqualität von Breitbandzugängen“ durchgeführt. In der Studie wurde untersucht, inwiefern die Unternehmen die gegenüber dem Kunden zugesagten Bandbreiten erbringen. Sowohl durch die Verbraucher selbst als auch über klassische Messplattformen wurden die Bandbreiten gemessen.

### Ergebnis der Studie

Fazit der Studie ist, dass die vertraglich zugesagten Maximalbandbreiten häufig erheblich unterschritten werden:

- **Nur jeder fünfte Endkunde (19,5 %) hat die vertraglich vereinbarte („Bis zu“-) Bandbreite gemessen.**
- **Knapp 69,2% erreichten nur die Hälfte der versprochenen („Bis zu“-) Bandbreite.**
- Von den **LTE-Anschlüssen** erhielten in der Bandbreiteklasse 25-50 MBit/s von den Endnutzern **nur 1,6 % die volle** und **23,3 % die halbe Übertragungsrate.**
- Bei den DSL-Anschlüssen schneiden die Anschlüsse der untersten Bandbreiteklasse (1 > 2 MBit/s) am besten ab. Hier erreichen 80,1 % bzw. 42,5 % die halbe bzw. die volle vermarktete Übertragungsrate während es in der Bandbreiteklasse 8-10 MBit/s nur 63,4 % bzw. 4,5 % waren.
- Die hochbitratigen **Angebote bei Kabelanschlüssen sind im Ergebnis viel realistischer** als DSL/VDSL und Mobilfunkangebote.

Das Ergebnis der Untersuchung verdeutlicht, wie wichtig die neuen Transparenzvorgaben im Telekommunikationsgesetz sind. Ohne diese Gesetzesvorgaben und ihre Ausschöpfung durch die Bundesnetzagentur wären diese erheblichen Qualitätsdefizite nicht zutage getreten.

## **Konsequenzen**

- **Kritik der Unternehmen evaluieren und konstruktiv erörtern.**

Erste kritische Stellungnahmen von Unternehmen an der Messmethodik sind unberechtigt. Die geäußerten Vorbehalte, die unterschiedlichen Fallgestaltungen (Mobilfunk als „Shared Medium“, deshalb Abhängigkeit der Bandbreite von der Anzahl der Nutzer) und die Situationen vor Ort (Abhängigkeit der Bandbreite von Entfernung des Teilnehmeranschlusses vom Kabelverzweiger) seien nicht ausreichend berücksichtigt worden, sind unbegründet. Der methodische Ansatz der Messstudie ist repräsentativ. Es wurde eine optimale Testumgebung (z.B. nur LAN-Verbindungen) sichergestellt. Mögliche „Verzerrungen“ sind bei dem Ergebnis der Studie einkalkuliert, das heißt im Ergebnis bereinigt worden.

- **Qualität steigern bzw. vertragliche Angaben der Realität anpassen.**

Die Unternehmen stehen nun in der Pflicht, die Versorgung ihrer Kunden ihren vertraglichen Zusagen entsprechend zu verbessern oder zumindest im Vertrag deutlich zu machen, welche Bandbreiten tatsächlich erreicht werden können. Durch die Aufdeckung von Qualitätsdefiziten wird der Druck auf die Unternehmen erhöht, ihre Verträge transparenter zu gestalten und vertraglich zugesagte Bandbreiten einzuhalten. Erfahrungen im Ausland zeigen, dass die Unternehmen ihre sehr offensiven Werbekampagnen – z.B. „Bis zu 50 MBit/s mit LTE“ – sehr rasch den Realitäten anpassen.

- **Kontinuierliche Qualitätskontrolle sicherstellen.**

Nun geht es darum, die **aufgedeckten Defizite zügig abzustellen**. Das Ergebnis der Messstudie war bereits Gegenstand des am 10. April 2013 gemeinsam von BMWi und BNetzA veranstalteten „Forums Verbraucherschutz Telekommunikation“. Die Bundesnetzagentur wird am 4. Juni 2013 mit den Unternehmen einen Workshop veranstalten, auf dem die Ergebnisse analysiert und erörtert werden sollen. Hierbei wird es auch um die Frage gehen, ob und inwieweit die Qualitätskontrolle der Selbstregulierung überlassen wird und ob weitere Messungen und Kontrollen behördlicherseits durchgeführt werden sollen.

- **Bei Bedarf weitere Festlegungen**

Für den Fall, dass der Markt nicht selbst für die nötige Transparenz sorgt, hat die Bundesnetzagentur wirksame Mittel, die Unternehmen zu realistischen Bandbreitenangaben zu verpflichten.

- Erforderlichenfalls kann die Bundesnetzagentur – wie es im TKG vorgesehen ist – Einzelheiten über Mindestanforderungen an die Dienstqualität auch verbindlich festlegen.
- Das Bundeswirtschaftsministerium wird sich für den effizienten Einsatz dieser Mittel stark machen.
- Die Behörde hat hierzu bereits am 10. Mai 2013 ein Eckpunktepapier zur Kommentierung veröffentlicht. Der zur Diskussion gestellte Maßnahmenkatalog enthält detaillierte Vorgaben, wie und in welchem Umfang die Unternehmen den Verbrauchern die erforderlichen Informationen über die Datenübertragungsraten und zugesagte Datenvolumen bereitstellen müssen und wie eine effiziente Kontrolle der vertraglichen Zusagen sichergestellt werden kann. Hierbei wird es auch um die Frage gehen, ob und inwieweit die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen der Selbstregulierung überlassen werden kann oder verbindliche behördliche Festlegungen erfolgen müssen.

### **Netzneutralität**

Netzneutralitätsaspekte spielten bei dieser Studie nur eine nachrangige Rolle.

Geprüft wurden u.a. Interdependenzen zwischen Bündeldiensten (z.B. die Auswirkungen von IP-TV auf VOIP). Netzneutralitätsaspekte werden deshalb Gegenstand einer gesonderten Messung sein.

Die Bundesnetzagentur führt zur Zeit mit Blick auf das Thema "Netzneutralität" zusätzliche Messungen und Kontrollen durch, bei denen insbesondere untersucht wird, ob bei einzelnen "Peer to Peer Übertragungen" unterschiedliche Qualitätsstufen (Volumen, Geschwindigkeit) feststellbar sind. Die Ergebnisse sollen Mitte des Jahres vorliegen.

Nach dem TKG hat die Bundesnetzagentur auch die Befugnis, Einzelheiten über Mindestanforderungen an die Dienstqualität festzulegen.