

Nachbesserungsbedarf Produktinformationsblätter (PIB) gem. TK-Transparenz-VO für verbändeübergreifenden Dialog mit der BNetzA

Berlin, 06.04.2017

Dies sind Änderungswünsche einiger unserer Mitgliedsunternehmen sowie derer der bislang an der Diskussion weiteren, beteiligten Verbände Buglas, Breko, Bitkom, Anga und VATM hinsichtlich der Gestaltung des Produktinformationsblatts (PIB) nach der TK-Transparenz-VO. Andere Handhabungen der BNetzA sollen aus Sicht der Unternehmen beibehalten werden. Zudem besteht der Wunsch, dass Widersprüche zwischen der Ausfüllanleitung des PIB und der TK-Transparenz-VO seitens der BNetzA ausgeräumt werden.

Den bisher sehr konstruktiven Dialog mit der Bundesnetzagentur möchten wir in diesem Sinne weiterführen, und somit den Interessen der Unternehmen als auch der Endnutzer noch gerechter werden zu können.

Wir halten folgende Änderungen zur Erhöhung der Transparenz und akkurateren Beschreibung der Produkte in den PIB für sinnvoll und angezeigt:

Anpassungsbedarf im Einzelnen:

Rückfallbandbreiten

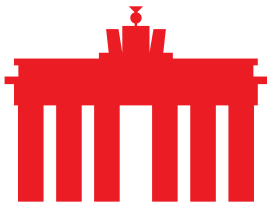
Die Möglichkeit „Rückfallbandbreiten“ bei Festnetzanschlüssen im PIB zusammenfassend darzustellen, wäre sehr hilfreich. Es dient der besseren Abbildung der Produkte am Markt und der Vorbeugung von Missverständnissen beim Endnutzer.

Zeichenbeschränkung

Eine Lockerung der Zeichenbeschränkung auf z.B. 600 von derzeit 400 für die Produktbeschreibung im PIB ist sinnvoll für den Zweck der TK-Transparenz-VO. Dadurch wäre es deutlich besser möglich das Produkt im Sinne einer höheren Vergleichbarkeit zutreffender zu beschreiben.

Zeilen- und Spaltenbeschränkung

Ebenfalls für eine zutreffendere und nutzerfreundlichere Beschreibung des jeweiligen Produkts sollte es möglich sein, je nach Bedarf eine Zeile bzw. Spalte mehr oder weniger nutzen zu können. Bspw. gibt es konkret Bündelprodukte, in denen vier Hardware-Komponenten enthalten sind. Das PIB sollte keine



Missverständnisse ggü. der Angebotsbeschreibung erzeugen, bei den die 4 Hardware-Komponenten aufgeführt. Der Endnutzer gelänge leicht in Zweifel, ob das entsprechende PIB und das Angebot des Internetzugangsanbieters dasselbe Produkt betreffen. Aus unserer Sicht handelt es sich dabei um wesentlichen Teil des Produkts.

Diesem Gedankengang folgend halten wir eine größere Flexibilität als bisher hinsichtlich der Reduzierung von nicht benötigten Zeilen und Spalten. Bleiben diese einfach leer, könnte sich der Endnutzer schnell fragen, ob einen Fehldruck vorliegen hat. Daher sollte man nicht benötigte Spalten und Zeilen als Anbieter weglassen dürfen.

Hinsichtlich der vorgenannten Punkte, dass auch die Ausfüllanleitung zum PIB ggf. entsprechend zu ändern bzw. zu ergänzen ist.

Beibehalten:

Listenpreise

Im PIB sollte Gelegenheit bestehen, in unmittelbarer Nähe der Preisangaben darauf hinzuweisen, dass individuell abweichende Preise gelten. Dies könnte sehr hilfreich sein, um Missverständnisse zu vermeiden. Konsistent zur TK-Transparenz-VO sollen weiterhin nur Listenpreise dargestellt werden und keine Aktionen/Promotionspreise.

Angabe von Minuten/SMS

In Einklang mit § 1 TK-Transparenz-VO sollte auch weiterhin von einer verpflichtenden Angabe von Minuten/SMS abgesehen werden.

Unklarheiten und Inkonsistenzen der PIB-Ausfüllanleitung ggü. TK-Transparenz-VO:

Positive Kenntnis/Möglichkeit Kenntnisnahme

Die Ausfüllanleitung verlangt in Abschnitt 2 zu § 2 Abs. 2 positive Kenntnis d. Verbrauchers vor Vertragsschluss oder vor Vertragsverlängerung der im PIB bereitgestellten Informationen. Hingegen ist nach § 2 Abs. 2 TK-Transparenz-VO ausreichend, dass Verbraucher die Möglichkeit der Kenntnisnahme hat.



Zur Verfügung stellen

Bei Internetgeschäften ist der Ausfüllanleitung zu Folge das PIB auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Dies ist nicht in der TK-Transparenz-VO geregelt.

Begriffliche Unklarheiten

Große Probleme bereiten unklare Begriffe in der Ausfüllanleitung zur Platzierung innerhalb des Internetauftritts eines Anbieters: Wie sind die Termini „Ebene der Tarifdetails“ bzw. „nachgelagerte Ebene“ auf Internetseite eines Anbieters zu verstehen?

Auszug Ausfüllanleitung, S. 3: „Die Produktinformationsblätter sind in dem Bereich des Internetauftritts leicht zugänglich zu platzieren, in dem sich der Verbraucher bzw. Endnutzer über die jeweiligen Angebote des Anbieters vorrangig informiert. Ein Zugriff erst auf Ebene der Tarifdetails oder auf nachgelagerten Ebenen, in denen bspw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt werden, ist nicht mehr als leicht zugänglich zu bewerten und ist daher nicht ausreichend.“

Angabe von Zusatzoptionen

Sind Zusatzoptionen von Internetzugangsdiensten auf dem PIB anzugeben, wenn diese hinzugebucht werden können, konkret muss oder kann die Checkbox „TV“ auch angekreuzt werden, wenn der Verbraucher TV-Dienstleistungen optional beauftragen kann (Bezug Abschnitt 3.1.1 Ausfüllanleitung)?

Vorschlag aus Branchensicht: Nicht gebuchte Optionen werden auf dem PIB nicht angegeben bzw. nicht angekreuzt. Somit ist für den Endnutzer besser verständlich, was im Produkt enthalten ist.

Über eco

eco - Verband der Internetwirtschaft e.V. ist Interessenvertreter und Förderer aller Unternehmen, die mit oder im Internet wirtschaftliche Wertschöpfung betreiben. Der Verband vertritt derzeit mehr als 1000 Mitgliedsunternehmen. Hierzu zählen unter anderem ISP (Internet Service Provider), Carrier, Hard- und Software-lieferanten, Content- und Service-Anbieter sowie Kommunikationsunternehmen. eco ist der größte nationale Internet-Service-Provider-Verband Europas.