

Sieben Forderungen für mehr Verbraucherschutz und Wettbewerb in den Telekommunikationsmärkten

Heidelberg. Seit 1998 ist viel passiert: Das Monopol für Sprachtelefonie-Dienste ist passé, und seitdem können Kunden der Deutschen Telekom bei jedem Gespräch unter Dutzenden von Anbietern wählen. Zudem muss die Telekom seit vielen Jahren ihre Vorleistungsprodukte für schnelles Internet den Wettbewerbern zur Verfügung stellen. Doch nicht nur aufgrund regulatorischer Maßnahmen, sondern auch wegen des Booms neuer Technologien wie Kabel-Internet, UMTS, LTE und Glasfaser wurden wesentliche Voraussetzungen für einen lebhaften Wettbewerb zum Nutzen der Verbraucher geschaffen. Bezogen auf die Entwicklung des Preis-Leistungs-Verhältnisses ist die Liberalisierung des Marktes eine wirkliche Erfolgsgeschichte. Trotzdem läuft aus Verbrauchersicht noch längst nicht alles optimal.

Deshalb fordert Verivox:

1. Schnellere und ausfallsichere Wechselprozesse

Inzwischen besagt das Telekommunikationsgesetz, dass der Anbieterwechsel innerhalb eines Werktages vollzogen sein muss. Doch in der Realität gibt es weiterhin Verzögerungen, vor allem beim Wechsel des Breitbandanbieters. Verbrauchern sollte eine Ausfallsicherheit beim Wechsel garantiert werden, wenn sie ihre Rufnummer mitnehmen.

2. Vertragsunabhängige Mitnahme der Rufnummer

Verbraucher sollten bei DSL- und Mobilfunkanschlüssen ihre Nummer jederzeit und unabhängig vom Vertrag zu einem neuen Anbieter mitnehmen können. Hier sind Kunden, die auf ihre feste Rufnummer angewiesen sind, immer noch sehr stark eingeschränkt. Denn eine Rufnummernmitnahme ist derzeit nur in einem festgelegten Zeitfenster möglich. Die Portierungsprozesse sollten (etwa nach dem Vorbild Österreichs) weiter vereinfacht werden, auch für Unternehmen.

3. Begrenzte Mindestvertragslaufzeiten

Die Anbieter sollten flexible Tarife anbieten, damit Kunden je nach individuellen Bedürfnissen zwischen mehr Laufzeitvarianten als heute wählen können. Aufgrund des Aufwands, der anfangs mit einem Neukunden einhergeht (z.B. mit subventionierter Hardware), sollte allerdings weiterhin die Chance bestehen, 24 Monate als Vertragslaufzeit anzubieten. Dann können die Verbraucher davon profitieren, dass der Anbieter preislich anders kalkuliert als bei einem Vertrag ohne Mindestvertragslaufzeit.

4. Kürzere Kündigungsfristen

Die Kündigungsfrist sollte auf sechs Wochen und die automatische Verlängerung bei Nicht-Kündigung auf allerhöchstens sechs Monate begrenzt sein, um die Kunden nicht unnötig einzuschränken.

5. Call-by-Call für alle Telefonkunden

Aus Verbrauchersicht wäre es wünschenswert, wenn jeder Telefon- und DSL-Anbieter zur Zulassung von Call-by-Call verpflichtet werden würde, nicht nur die Telekom. Denn die Endkundenpreise sind inzwischen bei alternativen Anbietern manchmal sogar höher als beim ehemaligen Monopolisten.

6. Netzneutralität und Schutz vor Diskriminierung

Die Netzneutralität ist inzwischen zu weiten Teilen gegeben. Auch künftig bietet ein funktionierender Wettbewerb den besten Schutz vor Diskriminierungen von Anbietern oder Diensten im Markt. Im Bedarfsfall sollte die Bundesnetzagentur die Möglichkeit zu einem schnellen Eingreifen haben.

7. Breitbandtarife auf Kautions- oder Prepaidbasis

Die Anbieter sollten zukünftig auch Tarife für Kunden mit eingeschränkter Bonität anbieten. Manche Verbraucher haben es im DSL-/Breitband-Bereich aufgrund fehlender Bonität (Schufa-Einträge etc.) zunehmend schwer, von einem Anbieter angenommen zu werden. Hier sollten Anbieter kreativ sein und sich über Kautions- und/oder Prepaidmodelle bemühen, auch solchen Kunden attraktive Angebote zu machen.

Ansprechpartnerin:

Verena Blöcher, Tel.: +49 (0)6221 7961 – 193,
Mobil: +49 (0)160 90415705, verena.bloecher@verivox.com

Verivox-Presseinformationen als RSS-Feed: <http://www.verivox.de/rss.ashx?c=Presse>

Verivox GmbH | Am Taubenfeld 10 | D-69123 Heidelberg | <http://www.verivox.de>