

TELEFON- UND INTERNETANBIETER IN VERRUF FORDERUNGSPAPIER

Sächsische Verbraucher haben 2019 abgestimmt und im Rahmen des Negativpreises PRELLBOCK gleich drei Telekommunikationsanbietern schlechten Service, Leistungsverweigerung, Nichtlieferung oder Intransparenz bei der Preisgestaltung bescheinigt. Die Beschwerden in der Beratung belegen, dass die Probleme der Verbraucher alle Anbieter betreffen und von Vertragsabschluss über Bereitstellung der Leistung bis hin zur Rechnungsstellung vielfältig sind und alle Bereiche tangieren. Betroffene sehen sich den mächtigen Anbietern ausgeliefert und in ihrem Handlungsspielraum ohnmächtig. Deshalb hat die Verbraucherzentrale Sachsen klare Forderungen an die Politik.

INTERNETZUGANG PER GESETZ

Jedem Verbraucher muss ein gesetzlicher Anspruch auf Zugang zu kabelgebundenem Internet zu einem erschwinglichen Preis zustehen (sogenannter Universaldienst). Dieser Anspruch muss das Recht auf Ausbau neuer Infrastruktur umfassen (Erschließung „Weißer Flecken“). Die entsprechende Regelung im aktuellen Koalitionsvertrag muss die Bundesregierung unverzüglich umsetzen.

MARKTMACHT EINDÄMMEN

BREITBAND AUSBAU: Alle Telekommunikationsunternehmen mit mindestens vier Prozent Marktanteil müssen sich an den Kosten für den flächendeckenden Breitbandausbau beteiligen.

LEITUNGSÖFFNUNG: Ausbauende Unternehmen müssen von den Kommunen vertraglich verpflichtet werden, die Leitungen für weitere Anbieter zu öffnen.

MONOPOLÜBERWACHUNG: Deutsche sowie europäische Kartellbehörden sollten Fusionen von Telekommunikationsanbietern äußerst kritisch prüfen und dadurch zur Anbietervielfalt und Monopolverhinderung beitragen.

ALTERNATIVEN FÜR MIETER: Die zwangsweise Zahlung von Kabelgebühren, die Mieter an einen bestimmten Anbieter bindet, hemmt die Wechselmöglichkeit und bremst den Wettbewerb. Jeder Mieter soll frei über einen Vertrag mit einem Breitbandanbieter entscheiden dürfen. Die Regelung in der Betriebskostenverordnung, wonach die Kosten für den Kabel-Breitbandanschluss vom Vermieter als Betriebskosten abgerechnet werden dürfen, ist deshalb abzuschaffen.

KUNDENSCHUTZ DURCH KONKRETE REGELUNGEN

ANSPRÜCHE BEI MÄNGELN: Explizite gesetzliche Ansprüche gegenüber den Anbietern müssen her: Wichtig ist ein Recht auf Minderung, Tarifwechsel bzw. wahlweise zur Sonderkündigung, wenn der Anschluss nicht wie vertraglich vereinbart, funktioniert. Anbieter müssen zur Behebung kompletter Ausfälle des Telefon- und Internetanschlusses innerhalb eines Kalendertages verpflichtet werden. Besteht der Mangel weiterhin, müssen Verbraucher entschädigt werden.

KÜRZERE BINDUNG: Die Mindestvertragslaufzeit für Telekommunikationsverträge sollte auf maximal 12 Monate gesenkt werden. Danach sollte eine kurzfristige Lösung vom Vertrag idealerweise binnen Monatsfrist möglich sein.

WIDERRUFSRECHT IM SHOP: Langfristige Verträge, so auch Breitbandverträge, die im stationären Handel geschlossen werden, müssen ebenso einem Widerrufsrecht unterliegen wie online geschlossene Verträge.

RECHTLICHES SERVICE-MINIMUM: Anbieter von Telekommunikationsverträgen müssen zu bestimmten Mindestserviceleistungen verpflichtet werden. Bislang treffen den Anbieter bei unzureichendem Service keine rechtlichen Konsequenzen.

verbraucherzentrale

Sachsen