



**verbraucherzentrale**  
*Rheinland-Pfalz*

# ÄRGER MIT DER INTERNET- GESCHWINDIGKEIT

MARKTCHECK 2020

# 1. EINLEITUNG

Viele Menschen haben das »Gefühl«, ihr Internet zuhause sei zu langsam, obwohl ihr gebuchter Anschluss laut Vertrag mehr Leistung erbringen müsste. In den Beratungen der Verbraucherzentrale wird das von Ratsuchenden seit langem immer wieder thematisiert.

Bislang hatten Verbraucherinnen und Verbraucher keine Möglichkeit, sich effektiv zu wehren, wenn die Internetgeschwindigkeit nicht stimmte. Sie konnten an ihrem häuslichen Internetanschluss keine belastbaren Messungen durchführen, um ihr »Gefühl« zu überprüfen. So war es schwer bis unmöglich, einen gerichtsfesten Beweis zu erstellen. Dieser Nachweis ist jedoch zwingend erforderlich, will man den eigenen Telekommunikationsanbieter zur Gewährleistung – sprich Nachbesserung beim Anschluss oder Reduzierung des Monatsbeitrages – verpflichten.

Mittlerweile hat sich die Waffengleichheit zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und der Industrie jedoch zumindest deutlich verbessert. Dank des Mess-tools [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) der Bundesnetzagentur haben Verbraucherinnen und Verbraucher endlich ein Werkzeug an der Hand, um selbst belastbare Messungen bei sich zuhause durchzuführen und mit diesen dann die eigenen Rechte wirksam durchzusetzen.

Allerdings kennen viele das Messinstrument offenbar noch nicht. Das stellt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz in ihren Beratungen immer wieder fest.

Die Verbraucherzentrale hat daher Interessierte aus Rheinland-Pfalz dazu aufgerufen, Stichproben-Messungen bei sich zuhause durchzuführen. Mit dieser Aktion wollte die Verbraucherzentrale einerseits Anhaltspunkte erhalten, ob die Internetgeschwindigkeit auch so erbracht wird, wie sie im Vertrag vereinbart ist.

Andererseits wollte die Verbraucherzentrale Verbraucherinnen und Verbraucher dazu ermutigen, das Mess-tool selbst zu nutzen, um den eigenen Anschluss zu überprüfen und sich gegebenenfalls gegen Minderleistungen der Anbieter zu wehren. Die Verbraucherzentrale verfügt bei Reklamationen von Ratsuchenden seit Jahren über viel Erfahrung bei Verhandlungen mit den Anbietern. Sie kann Verbraucherinnen und Verbrauchern im konkreten Einzelfall bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen.

Das Kernergebnis vorab: Bei einer deutlichen Mehrheit der beteiligten Festnetz- und Internetanschlüsse kommt nicht die vertraglich versprochene Geschwindigkeit an.

## ÄRGER MIT DER INTERNETGESCHWINDIGKEIT Marktcheck 2020

1. EINLEITUNG .....	2
2. MARKTCHECK .....	3
3. BREITBANDAUSBAU IN DEUTSCHLAND UND INSBESONDERE RHEINLAND-PFALZ .....	5
4. RECHTE DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER .....	7
5. ERGEBNISSE DES MARKTCHECKS .....	10
6. FAZIT UND FORDERUNGEN .....	15

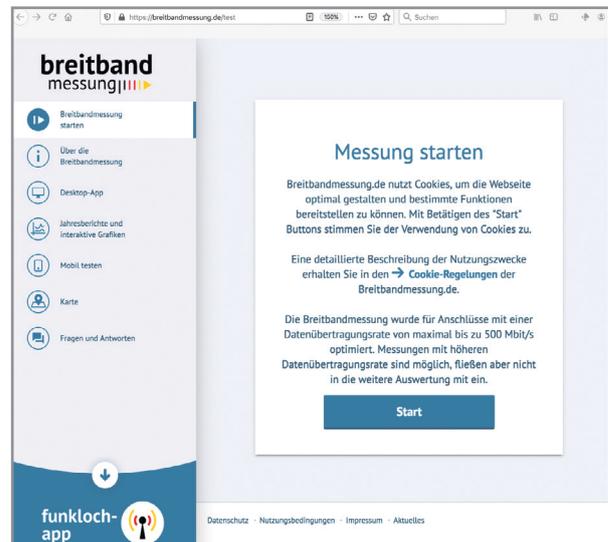
## 2. MARKTCHECK

### SO HABEN WIR UNTERSUCHT

Nach einem öffentlichen Aufruf der Verbraucherzentrale haben 185 Verbraucherinnen und Verbraucher aus Rheinland-Pfalz im Zeitraum Januar bis Februar 2020 zuhause fünf Messungen zu unterschiedlichen Zeiten durchgeführt und diese an die Verbraucherzentrale weitergeleitet.

Das Untersuchungsdesign der Verbraucherzentrale sollte möglichst realitätsnah und für die Beteiligten möglichst einfach durchzuführen sein. Genutzt wurde das Messtool [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) der Bundesnetzagentur. Zum einen stößt dieses Tool auf eine hohe Akzeptanz bei den Anbietern und die Möglichkeit der Einflussnahme durch Anbieter ist hier sehr gering. Zum anderen bietet das Messtool auch für Technik-Laien einfach und verständlich die Möglichkeit, die Messergebnisse einheitlich abzubilden und zur späteren Weiterverwendung abspeichern zu können.

Das Messtool der Bundesnetzagentur kann zwar auf dem Rechner installiert werden, jedoch hat sich die Verbraucherzentrale bei der Stichprobe für die Messung über



den Internetbrowser entschieden. Diese ist einfacher zu bedienen und war für den Marktcheck gut geeignet.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher stellte die Verbraucherzentrale eine Anleitung für die Messung und ein Erklärvideo auf ihrer Internetseite bereit, damit richtige Messergebnisse generiert werden konnten.

### SO BEKOMMEN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER IHR STATIONÄRES INTERNET IN DEUTSCHLAND

Um zu verstehen, welche Verbraucherprobleme es beim stationären Internet gibt, muss zunächst ein Blick auf die Technik gerichtet werden. Im Folgenden wird kurz erläutert, wie das stationäre Internet üblicherweise in die deutschen Haushalte gelangt.

#### »Flaschenhalse« bei Breitbandanschlüssen

##### Grundsätzliche Problematiken bei VDSL- und Kabelanschlüssen

Während »echte« Glasfaseranschlüsse bis in die Wohnung (FTTH) deutschlandweit noch sehr selten zu finden sind, beziehen die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Internet entweder über die Telefonleitung (VDSL) oder über das Breitbandkabelnetz. Das bedeutet, dass die Glasfaserleitung nur bis zu einem Schaltkasten am Straßenrand reicht (»Fiber to the Curb«, FTTC)

**!** Wichtig: Hiervon ist der Internetzugang über Mobilfunk klar zu unterscheiden. Dieser war nicht Gegenstand der Untersuchung.

und der letzte Abschnitt dann über die Telefonleitung oder den Kabelanschluss erfolgen muss.

Dies ist jedoch genau der »Flaschenhals«, da beide Technologien Vor- und Nachteile haben.

Während beim VDSL-Anschluss die Anschlussleitung von verschiedenen Faktoren, wie beispielsweise der Leitungslänge und der Leitungsqualität abhängig ist und auch von benachbarten Leitungen gestört werden kann,

## 4 | Marktcheck

hat die Verbraucherin oder der Verbraucher jedoch den Vorteil, dass sie oder er die Telefonleitung von ihrer/seiner Wohnung bis zum MSAN<sup>1</sup> (Schaltkasten am Straßenrand) exklusiv für sich alleine hat. Dadurch ist die verfügbare Bandbreite sehr konstant.

Im Gegensatz zum Kabelanschluss ist die Leitungslänge für die Bandbreite nicht so entscheidend, allerdings teilt sich die Verbraucherin oder der Verbraucher beim Kabelanschluss die Bandbreite mit anderen Anschlüssen. Laut inoffiziellen Aussagen der Kabelnetzbetreiber können dies zwischen 500 und 1.000 Kabelanschlüsse sein.

Diese sogenannte »shared medium«-Problematik ist auch beim mobilen Internet ein entscheidender Faktor: Je mehr Verbraucherinnen und Verbraucher gleichzeitig das Internet nutzen, desto geringer ist die Bandbreite für

jeden Einzelnen. Zu den Spielzeiten der Fußball-Bundesliga etwa – wenn Fußballspiele über das Internet, zum Beispiel über »Sky Go«, gestreamt werden – ist das Netz besonders ausgelastet.

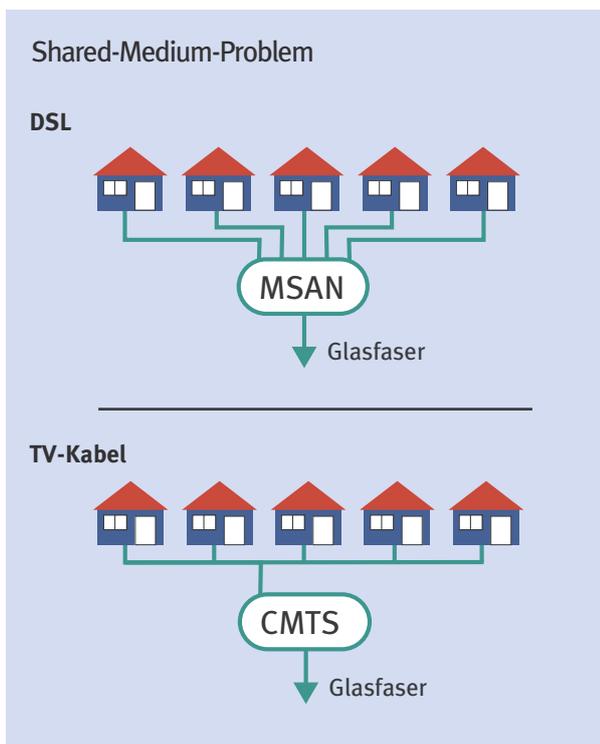
Um ein möglichst valides Messergebnis zu bekommen, war es für die Untersuchung unter Berücksichtigung dieser Faktoren gerade bei Kabelanschlüssen sehr wichtig, dass mehrere Messungen an unterschiedlichen Tagen zu unterschiedlichen Uhrzeiten durchgeführt wurden.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden gebeten, die Messung über ein LAN-Kabel direkt am Router durchzuführen und das WLAN sowie andere LAN-Geräte auszuschalten. Gerade die Messung über WLAN würde bei höheren Bandbreiten die Messung stark verfälschen. Ist eine Messung trotzdem per WLAN erfolgt, so wurde dies in der Messdatei angezeigt. Diese Messergebnisse wurden dann nicht berücksichtigt.

Kritik am Messtool der Bundesnetzagentur: Einige Anbieter bemängeln, dass der Zuständigkeitsbereich und der Einflussbereich des Anbieters nur vom Netzabschlusspunkt in der Wohnung des Verbrauchers bis zu dem Punkt reicht, an dem das Netz des Anbieters in das Verkehrsnetz übergeht. Auf andere Einflussfaktoren, wie beispielsweise den Router innerhalb der Wohnung oder den Bereich zwischen dem Ende des Anbieternetzes und dem Server der Bundesnetzagentur, hat der Anbieter keinen Einfluss.

Dies kann mitunter ein Grund dafür sein, dass die vom Anbieter gemessene Bandbreite höher ist, als die mit dem Messtool gemessene Bandbreite.

Allerdings interessiert die Nutzerin oder den Nutzer die »Gesamtpformance« – also wie schnell der Internetanschluss im realen Betrieb läuft.



Quelle: heise<sup>2</sup>

1 Multi-Service Access Node (Ein Gerät, welches die einzelnen Telefonleitungen der Verbraucher mit dem Kernnetz verbindet)

2 <https://www.heise.de/newsticker/meldung/Und-ewig-lahmt-der-Breitbandanschluss-3248855.html>

### 3. BREITBANDBAU IN DEUTSCHLAND UND INSBESONDERE IN RHEINLAND-PFALZ

Gerade vor dem Hintergrund der aktuellen Corona-Krisenlage mit Millionen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern im Home-Office und drastisch steigenden Anforderungen an die Netzinfrastruktur zeigt sich die große Aktualität des Themas Breitbandausbau. Dabei sind die vorhandenen Defizite gerade in Deutschland nicht neu, sondern ein seit langem wiederkehrendes Thema.

Seit Jahren nimmt die Internetnutzung in Deutschland stetig zu. Laut der ARD/ZDF-Onlinestudie 2019 nutzten im letzten Jahr rund 90 Prozent der Bevölkerung das Internet zumindest gelegentlich. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Tagesreichweite des Internets: Demnach gaben – bezogen auf die Gesamtbevölkerung – 71 Prozent der Befragten an, an einem normalen Tag online gewesen zu sein, 2018 waren es 67 Prozent. Bei den 14- bis 29-Jährigen beträgt diese sogenannte Tagesreichweite sogar 98 Prozent.<sup>3</sup>

Seit dem Jahr 2013 liefert die Studie »D21-Digital-Index« ein umfassendes jährliches Lagebild zur digitalen Gesellschaft in Deutschland. Sie zeigt empirisch auf, wie die Gesellschaft die Veränderungen durch die Digitalisierung adaptiert. Die Studie dient als Basis für aktuelle und zukünftige Entscheidungen durch politische, wirtschaftliche, zivilgesellschaftliche und wissenschaftliche Akteurinnen und Akteure. Hervorgegangen aus den Studien (N)ONLINER Atlas und Digitale Gesellschaft erfasst der »D21-Digital-Index« in einer integrierten Untersuchung sowohl Onlinerinnen und Onliner als auch Offline-rinnen und Offliner und bildet damit die gesamte deutsche Wohnbevölkerung ab 14 Jahren ab.<sup>4</sup>

Der Anteil der Offlinerinnen und Offliner sinkt weiter auf 14 Prozent, aktuell sind rund neun Millionen Menschen in Deutschland ohne Zugang zum Internet.<sup>5</sup>

Im Koalitionsvertrag Rheinland-Pfalz 2016 - 2021 hat sich die Landesregierung zum Ziel gesetzt, den Breitbandausbau zu verstärken.<sup>6</sup> Den Netzinfrastrukturwechsel von Kupfer zu Glasfaser hat sie als vorrangigstes breitbandpolitisches Ziel formuliert.<sup>7</sup>

Die im Jahr 2014 veröffentlichte rheinland-pfälzische NGA-Strategie des Landes skizziert den Weg, nennt Handlungsempfehlungen und stellt Maßnahmen des Landes vor, auf deren Grundlage bereits vorhandene und neu zu schaffende Instrumentarien eingesetzt, Synergien identifiziert und genutzt werden sollen, um den Auf- und Ausbau von leistungsstarken Breitbandinfrastrukturen in Rheinland-Pfalz zu beschleunigen.<sup>8</sup>

Seit 2018 arbeitet das Land Rheinland-Pfalz an einer umfassenden Digitalstrategie.<sup>9</sup> Beim Thema Breitbandausbau ist eine leistungsfähige Breitbandinfrastruktur mit mobilem Internet Grundvoraussetzung für die Teilnahme am heutigen gesellschaftlichen Leben, eine nachhaltige Entwicklung und die Wettbewerbsfähigkeit des Landes.<sup>10</sup> Schwerpunkte der Digitalstrategie sind u.a. die Unterstützung aller Städte und Landkreise, flächendeckend eine Breitbandversorgung zur Verfügung zu stellen und zügig den Netzwechsel vom Kupfer zur Glasfaser zu vollziehen sowie bis zum Jahr 2025 flächendeckende Giga-bit-Netze zu errichten.<sup>11</sup>

3 <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie-2019/>

4 [https://initiated21.de/app/uploads/2020/02/d21\\_index2019\\_2020.pdf](https://initiated21.de/app/uploads/2020/02/d21_index2019_2020.pdf) (Seite 7)

5 [https://initiated21.de/app/uploads/2020/02/d21\\_index2019\\_2020.pdf](https://initiated21.de/app/uploads/2020/02/d21_index2019_2020.pdf) (Seite 13)

6 [https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Koalitionsvertrag\\_RLP.pdf](https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Koalitionsvertrag_RLP.pdf) (Seite 28)

7 [https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Koalitionsvertrag\\_RLP.pdf](https://www.rlp.de/fileadmin/rlp-stk/pdf-Dateien/Koalitionsvertrag_RLP.pdf) (Seite 45)

8 [https://breitband.rlp.de/fileadmin/breitbandinitiative/NGA-Strategie\\_2014.pdf](https://breitband.rlp.de/fileadmin/breitbandinitiative/NGA-Strategie_2014.pdf) (Seite 12)

9 <https://www.digital.rlp.de/startseite/>

10 <https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/breitbandausbau/>

11 <https://www.digital.rlp.de/digitales-leben/breitbandausbau/>

## 6 | Breitbandausbau in Deutschland und insbesondere Rheinland-Pfalz

Der seit 2015 stattfindende systematische Breitbandausbau in den Landkreisclustern bildet die Basis für die flächendeckende Errichtung von Netzen, die schnelles Internet im Gigabit-Bereich übertragen können. Die Aktivitäten und Leistungen in den Landkreisen kontinuierlich darzustellen, ist Aufgabe und Ziel der Statusberichte Breitbandausbau des Landes Rheinland-Pfalz.<sup>12</sup> Einen Überblick auf die aktuelle Versorgung mit Breitbandnetzen in Rheinland-Pfalz kann dem Statusbericht vom Dezember 2019<sup>13</sup> entnommen werden. Um die Optimierung der Breitbandinfrastruktur voranzutreiben, hat sich die Landesregierung Rheinland-Pfalz für ein kooperatives Modell mit klaren Zuständigkeiten und dem Schwerpunkt »Information und Beratung« entschieden. Für die Umsetzung der Ziele hat sie eine Organisationsstruktur geschaffen, die zum einen den Projektcharakter der unterschiedlichen Aktivitäten in Rheinland-Pfalz abbildet

und zum anderen institutionell verankert ist: In der IT-Zentralstelle »Breitband« im für den Breitbandausbau federführenden Ministerium des Innern und für Sport wurde das Breitband-Kompetenzzentrum eingerichtet, das die konkrete Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen und Projekte koordiniert.<sup>14</sup>

In der »Gemeinsamen Absichtserklärung Memorandum of Understanding« vom 5. Juli 2017<sup>15</sup> bekundeten Landesregierung, Telekommunikationsunternehmen, Digital-Verbände sowie kommunale Spitzenverbände ihren gemeinsamen Willen, im Rahmen des Netzbündnisses für Rheinland-Pfalz den Breitbandausbau in Land noch weiter voranzubringen<sup>16</sup> und bis zum Jahr 2025 die Voraussetzungen für ein flächendeckendes Glasfasernetz zu schaffen.<sup>17</sup>

---

12 <https://breitband.rlp.de/de/kompetenzzentrum/statusbericht-breitbandausbau/>

13 [https://mdi.rlp.de/fileadmin/isim/Service/Dokumente/3.\\_Statusbericht\\_2019.pdf](https://mdi.rlp.de/fileadmin/isim/Service/Dokumente/3._Statusbericht_2019.pdf)

14 <https://breitband.rlp.de/de/kompetenzzentrum/>

15 [https://breitband.rlp.de/fileadmin/breitbandinitiative/MoU\\_-\\_05072017\\_mit\\_Unterschriften\\_Final.pdf](https://breitband.rlp.de/fileadmin/breitbandinitiative/MoU_-_05072017_mit_Unterschriften_Final.pdf)

16 <https://breitband.rlp.de/de/kompetenzzentrum/netzbuendnis-fuer-rheinland-pfalz/>

17 <https://breitband.rlp.de/de/kompetenzzentrum/entwicklung-des-breitbandausbaus/>

## 4. RECHTE DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER

»Highspeed Internet!«, »Bis zu 100 MBit/s!« – mit solchen Aussagen werben Telekommunikationsanbieter für ihre Internet-Tarife. Leider stellt sich aber viel zu oft heraus, dass die Internetgeschwindigkeit, die in den Haushalten ankommt, tatsächlich viel langsamer ist, als die Werbung vorgegeben hat.

Welche Internetgeschwindigkeiten der eigene Vertrag verspricht, entnimmt man am besten dem jeweiligen Produktinformationsblatt.

### Produktinformationsblatt nach Telekommunikationsgesetz (TKG):

Seit 01. Juni 2017 müssen Telekommunikationsanbieter Verbraucherinnen und Verbrauchern ein sogenanntes Produktinformationsblatt zu ihrem Tarif zur Verfügung stellen. Dieses muss Angaben enthalten, wie beispiels-

weise die maximal erreichbare Datenrate, die normalerweise zur Verfügung stehende Datenrate sowie die minimale Datenrate. Diese Daten müssen sowohl für den Download als auch für den Upload angegeben werden.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
<b>Standard</b>		
Maximal	50 Mbit/s bei VDSL-Technologie 50 Mbit/s bei Fiber-Technologie	10 Mbit/s bei VDSL-Technologie 10 Mbit/s bei Fiber-Technologie
Normalerweise zur Verfügung stehend	47 Mbit/s bei VDSL-Technologie 47 Mbit/s bei Fiber-Technologie	9,4 Mbit/s bei VDSL-Technologie 9 Mbit/s bei Fiber-Technologie
Minimal	27,9 Mbit/s bei VDSL-Technologie 45 Mbit/s bei Fiber-Technologie	2,7 Mbit/s bei VDSL-Technologie 8 Mbit/s bei Fiber-Technologie
<b>Rückfalloption</b> auf Kundenwunsch, wenn die Standard-Datenübertragungsraten nicht zur Verfügung stehen.		
Maximal	25 Mbit/s	5 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	23,5 Mbit/s	4,7 Mbit/s
Minimal	16,7 Mbit/s	1,6 Mbit/s
<b>Weitere Produktinformationen</b>		
Vertragslaufzeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 Monate</li> <li>• Verlängerung um jeweils 12 Monate, wenn nicht mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.</li> </ul>	
Monatliches Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis ohne Endgeräte)	39,95 EUR	

Beispiel eines Produktinformationsblattes mit vertraglichen Geschwindigkeitsangaben.

Die Anbieter sind verpflichtet, für jeden Tarif eine entsprechende Übersicht zur Verfügung zu stellen. Dort finden sich bei den Angaben zur Geschwindigkeit Werte zur Mindest-, Normal- und Maximalgeschwindigkeit, so dass Verbraucherinnen und Verbraucher die bei ihnen tatsächlich gemessenen Werte besser einschätzen können.

Um eine zu geringe Internetgeschwindigkeit erfolgreich beim Telekommunikationsanbieter reklamieren zu können, müssen im ersten Schritt die Vertragsunterlagen genau überprüft werden. In den Verträgen sind beispielsweise Download-Geschwindigkeiten von 16, 50, 100 oder 250 Mbit/s und Upload-Geschwindigkeiten von 2, 4, 10 oder 40 Mbit/s zu finden. Im zweiten Schritt sollte der wahre Geschwindigkeitswert mit einem Test an unterschiedlichen Tagen und zu unterschiedlichen Uhrzeiten ermittelt werden.

Hierfür ist der Test [breitbandmessung.de](http://breitbandmessung.de) der Bundesnetzagentur für Verbraucherinnen und Verbraucher besonders gut geeignet. Wenn sie das Messtool nutzen, greift zu ihren Gunsten eine Beweiserleichterung. Diese führt dazu, dass die so ermittelten Messergebnisse rechtlich maßgeblich sind für die Frage, ob eine vertragsmäßige Leistung durch den Anbieter erbracht wurde oder nicht.<sup>18</sup>

Ergibt der eigene Test beispielsweise nur eine Geschwindigkeit von 5 Mbit/s, obwohl der Tarif eine Geschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s beinhalten sollte, und kann der Anbieter diesen Mangel nicht innerhalb von zumindest 14 Tagen beheben, stellt sich für die Kundin oder den Kunden die Frage, ob sie oder er den vollen Preis für den Tarif bezahlen muss, wenn im Gegenzug nicht die volle Leistung erbracht wird.

Das Amtsgericht Kiel entschied im Jahr 2011 einen solchen Fall und hat dafür die Vorschrift zur Störung der Geschäftsgrundlage herangezogen. Verändern sich Umstände, die zur Grundlage des Vertrags geworden sind nach

Vertragsschluss schwerwiegend und hätten die Parteien den Vertrag nicht oder mit anderem Inhalt geschlossen, wenn sie diese Veränderung vorausgesehen hätten, so kann eine Anpassung des Vertrags verlangt werden, soweit einem Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls, insbesondere der vertraglichen oder gesetzlichen Risikoverteilung, das Festhalten am unveränderten Vertrag nicht zugemutet werden kann. Einer Veränderung der Umstände steht es gleich, wenn wesentliche Vorstellungen, die zur Grundlage des Vertrags geworden sind, sich als falsch herausstellen. Ist eine Anpassung des Vertrags nicht möglich oder einem Teil nicht zuzumuten, so kann der benachteiligte Teil vom Vertrag zurücktreten. An die Stelle des Rücktrittsrechts tritt für Dauerschuldverhältnisse das Recht zur Kündigung. Das Gericht entschied, dass dem Verbraucher ein Kündigungsrecht wegen wesentlicher Unterschreitung der maximalen Übertragungsgeschwindigkeit zustand.

Auch das Amtsgericht München urteilte am 7. November 2014, dass ein Telekommunikationsvertrag vor dem vertraglich vereinbarten Ablauf wirksam gekündigt werden kann. Nach dem Vertrag schuldet der Anbieter die Zurverfügungstellung eines Anschlusses mit einer maximalen Bandbreite von 18 Mbit/s. Damit wird bei entsprechender Auslegung eine Leistung geschuldet, welche zumindest zeitweilig wenigstens zweistellige Werte erreichen sollte. Dies war jedoch im vorliegenden Verfahren zu keinem Zeitpunkt der Fall.

Die Urteile aus der Vergangenheit zeigen, dass die Gerichte zugunsten von Verbraucherinnen und Verbrauchern entschieden haben. Eine klare gesetzliche Regelung gibt es aber nicht und auch keine höchstrichterliche Rechtsprechung.

Aus diesem Grund sollten die Kundinnen und Kunden zunächst anhand ihrer Messprotokolldaten die Übertragungsgeschwindigkeit prüfen und mit den Kriterien der Bundesnetzagentur abgleichen: »Wenn diese Abwei-

---

<sup>18</sup> <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Vertragsfragen/Internetgeschwindigkeit/internetgeschwindigkeit-node.html>

chung erheblich, kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend ist und sie durch die Breitbandmessung der Bundesnetzagentur ([www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de)) festgestellt wurde, gilt dies für die Auslösung von Rechtsbehelfen als nichtvertragskonforme Leistung.«<sup>19</sup> Liegt eine solche Abweichung vor, sollte diese reklamiert werden und der Anbieter unter Fristsetzung aufgefordert werden, die vertraglich vereinbarte Geschwindigkeit zu liefern. Sollte der Anbieter dazu nicht in der Lage sein und seinen Kundinnen und Kunden auch keinen günstigeren Tarif anbieten, können diese von ihrem Kündigungsrecht Gebrauch machen. Bevor jedoch eine Kündigung ausgesprochen wird, empfiehlt es sich, mithilfe der Verbraucherzentrale mit dem Anbieter zu verhandeln. Die Erfahrung zeigt, dass die Anbieter für von der Verbraucherzentrale vorgebrachte Argumente und Rechtsansichten zugänglicher sind. In den meisten Beratungsfällen konnte die Verbraucherzentrale eine für Ratsuchende zufriedenstellende Lösung erzielen.

Detaillierte Anleitungen zum Vorgehen bei der Messung und Musterbriefe für die Durchsetzung der Rechte gegenüber den Anbietern finden sich unter [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de)<sup>20</sup>.



Weicht die vereinbarte Leistung regelmäßig von den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Werten ab, können Verbraucherinnen und Verbraucher außerdem die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur in Bonn beantragen (§ 47a TKG). Nach Angaben der Bundesnetzagentur führte dieses bei eingeleiteten Verfahren in knapp der Hälfte der Fälle zu einer Übereinkunft der Parteien.<sup>21</sup>

19 <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Vertragsfragen/Internetgeschwindigkeit/internetgeschwindigkeit-node.html>; weitere Konkretisierungen finden sich hier:

[https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen\\_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Breitbandgeschwindigkeiten-node.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Breitbandgeschwindigkeiten-node.html)

20 <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/>

21 [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2020/Taetigkeitsbericht\\_SchlichtungTK2019.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2020/Taetigkeitsbericht_SchlichtungTK2019.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

## 5. ERGEBNISSE DES MARKTCHECKS

### ... ❖ RÜCKMELDUNGEN AN DIE VERBRAUCHERZENTRALE

Verbraucherinnen und Verbraucher nahmen den Aufruf zur Teilnahme an der Messaktion sehr positiv auf. 185 Verbraucherinnen und Verbraucher haben sich an der Messaktion beteiligt, allerdings waren einige Messungen fehlerhaft. Die Verbraucherzentrale konnte 480 Messergebnisse von 150 Verbraucherinnen und Verbrauchern

auswerten. Etliche Teilnehmende nahmen die Messaktion zum Anlass, eine mangelhafte oder zu geringe Leistung des Anbieters mit Unterstützung der Verbraucherzentrale zu reklamieren. Die Verbraucherzentrale hat sich darüber hinaus um Problemfälle gekümmert und für Abhilfe gesorgt.

### ... ❖ ERGEBNISSE DER AUSGEWERTETEN MESSUNGEN

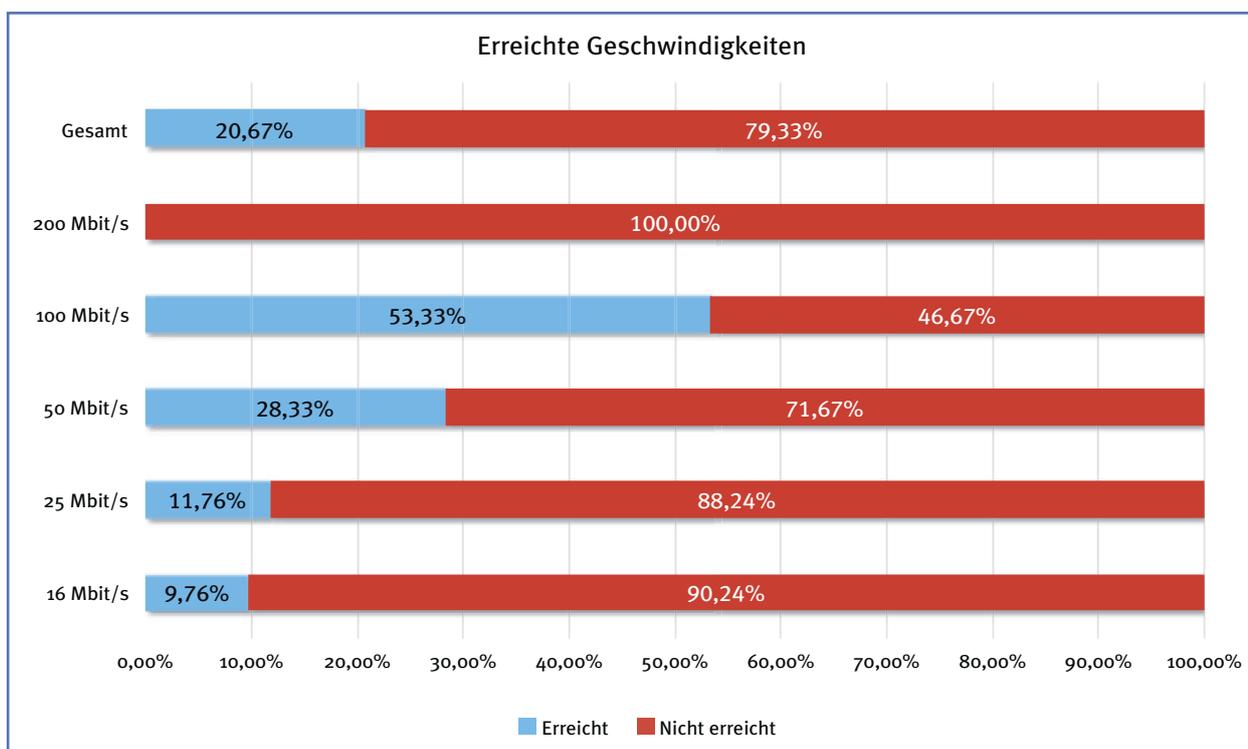
Bei der Auswertung wurde zunächst geprüft, ob die vertraglich geschuldete Leistung erbracht wurde. Wenn mindestens 90 Prozent der normalerweise zur Verfügung stehenden Internetgeschwindigkeit erreicht wurde, galt dieses Kriterium als erfüllt. Dies war insgesamt lediglich bei 20 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer der Fall. Bei

den Anschlüssen mit 100 Mbit/s war die Internetgeschwindigkeit bei 53 Prozent der Haushalte erreicht, gefolgt von den Anschlüssen mit 50 Mbit/s mit rund 28 Prozent. Bei den Anschlüssen mit 200 Mbit/s erreichte keiner der Anschlüsse die vertraglich geschuldete Leistung.

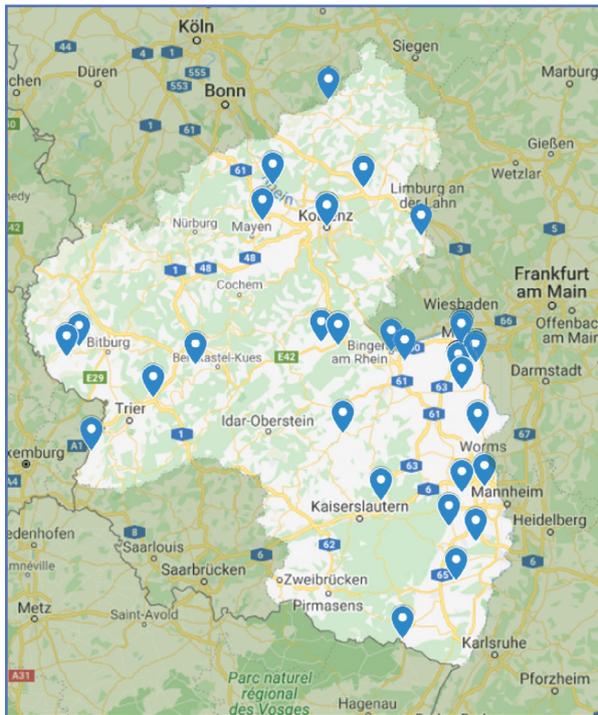
### ... ❖ INTERNETGESCHWINDIGKEIT LAUT VERTRAG

Der erste Blick in der Auswertung der Messungen richtete sich darauf, ob die vertraglich vereinbarte Internetgeschwindigkeit erreicht wurde. Dies war nur in etwas mehr als 20 Prozent der Fälle. Die Internetgeschwindigkeit gilt als erreicht, wenn mindestens 90 Prozent der ge-

buchten Geschwindigkeit erreicht wurde. In dieser Auswertung wurden einige wenige Internetanschlüsse mit unüblichen Geschwindigkeiten nicht berücksichtigt, wie beispielsweise 60 Mbit/s oder ganz alte Anschlüsse mit 2 Mbit/s oder 6 Mbit/s.



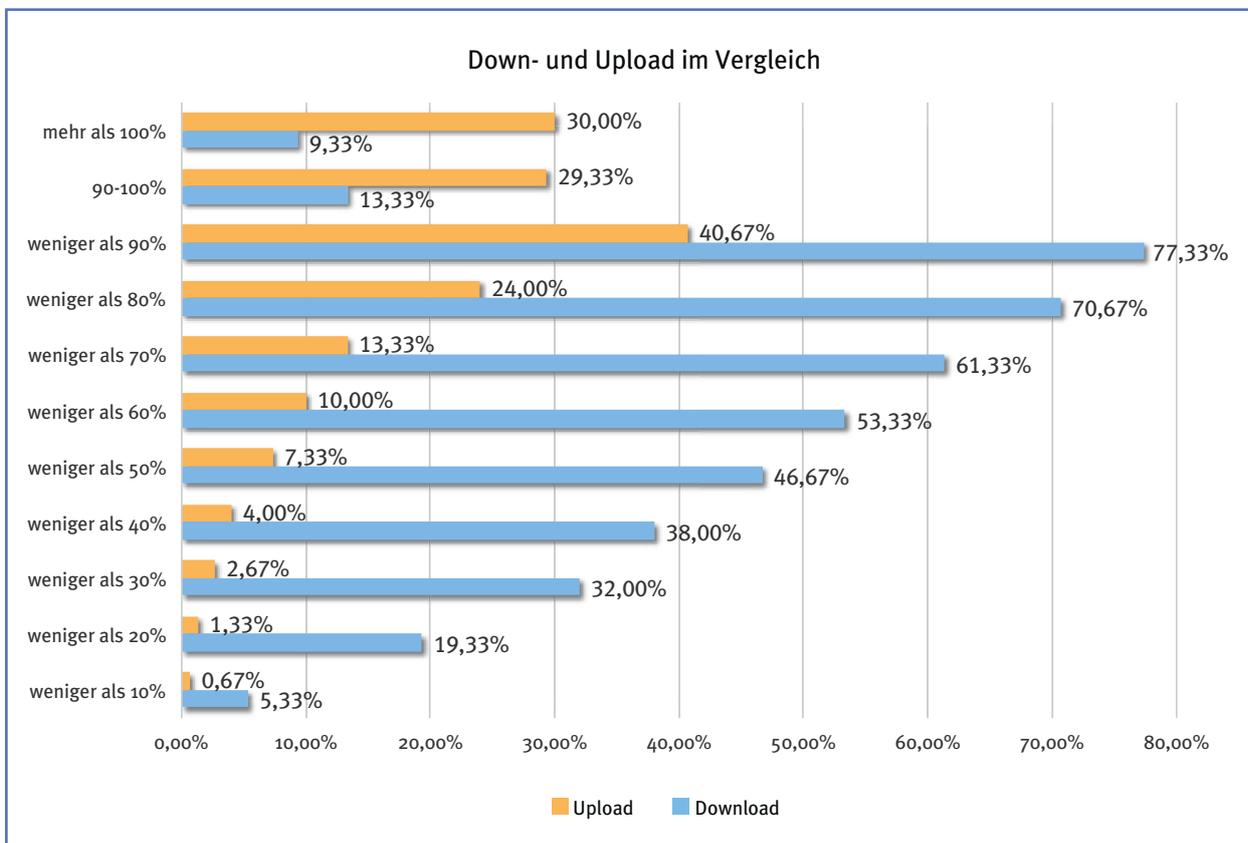
Verteilung der Messungen:



Erreichte Geschwindigkeit



Nicht erreichte Geschwindigkeit



## Vergleich der Leistungen bei Download und Upload

In der Werbung wird fast ausschließlich mit der Downloadgeschwindigkeit geworben, also wie schnell die Daten vom Internet heruntergeladen werden können. Nicht zu vernachlässigen ist aber auch der Upload, also die Geschwindigkeit wie schnell eine Datei ins Internet geschickt werden kann.

In der Grafik sind die erreichten Internetgeschwindigkeiten klassifiziert. So erreichten 9,33 Prozent sogar mehr als 100 Prozent der gebuchten Leistung im Download. Das bedeutet, dass der Anbieter sogar eine höhere Geschwindigkeit liefert, als der Verbraucher gebucht hat. Beim Upload lag dieser Wert sogar bei 30 Prozent.

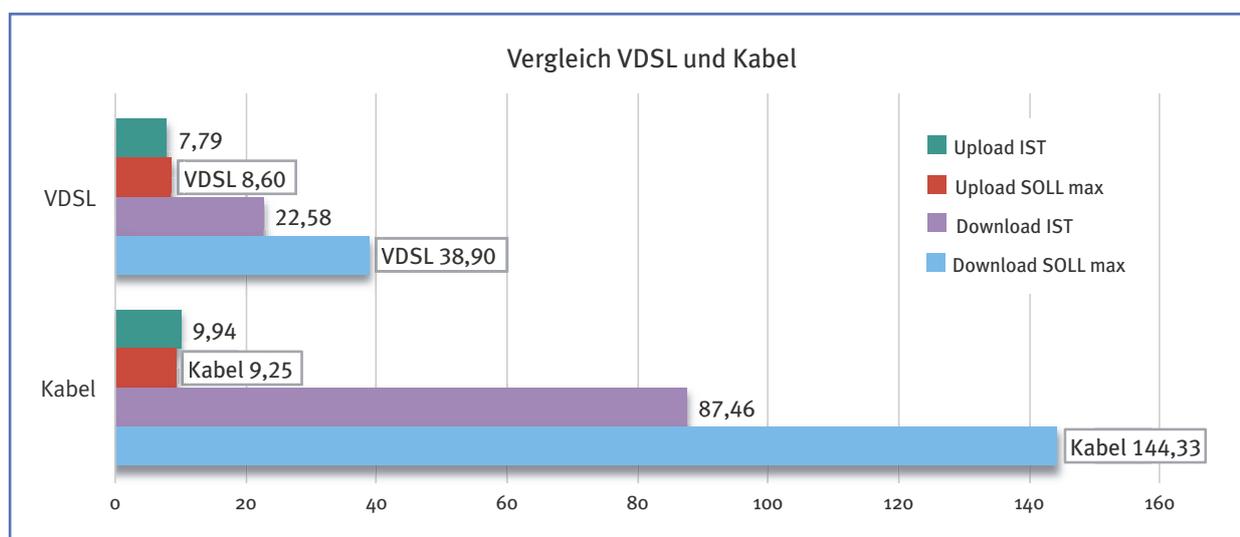
Bei rund 13 Prozent der Verbraucher wurden zwischen 90 und 100 Prozent der gebuchten Leistungen im Download erreicht, beim Upload waren es sogar 29 Prozent. Ist die tatsächliche Internetgeschwindigkeit jedoch weniger als 90 Prozent der versprochenen Leistung, so gilt die Geschwindigkeit als nicht erreicht.

Die große Mehrheit (77 Prozent) der teilnehmenden Verbraucherinnen und Verbraucher erreichte weniger als 90 Prozent der gebuchten Leistung und rund 47 Prozent erreichte weniger als die Hälfte der gebuchten Leistung.

## Vergleich der Technologien

Im nächsten Schritt der Auswertung wurden die Messergebnisse von VDSL-Anschlüssen und von Kabelanschlüssen getrennt voneinander untersucht und ausgewertet. Hier gab es wesentliche Geschwindigkeitsunterschiede im Download, so erreichten Kabelnutzer durchschnittlich 87 Mbit/s (von gebuchten 144 Mbit/s), während VDSL-Nutzer im Durchschnitt nur 22,58 Mbit/s im Download erreichten von gebuchten 39 Mbit/s.

Im Upload hingegen gab es kaum ein Unterschied, so erreichten VDSL-Nutzer von den gebuchten 8,6 Mbit/s etwa 7,79 Mbit/s im Durchschnitt. Beim Kabelanschluss erreichten die Messwerte 9,94 Mbit/s und überschritten sogar das maximale Soll von 9,25 Mbit/s.



## Upload im Kabelanschluss vs. Upload bei VDSL

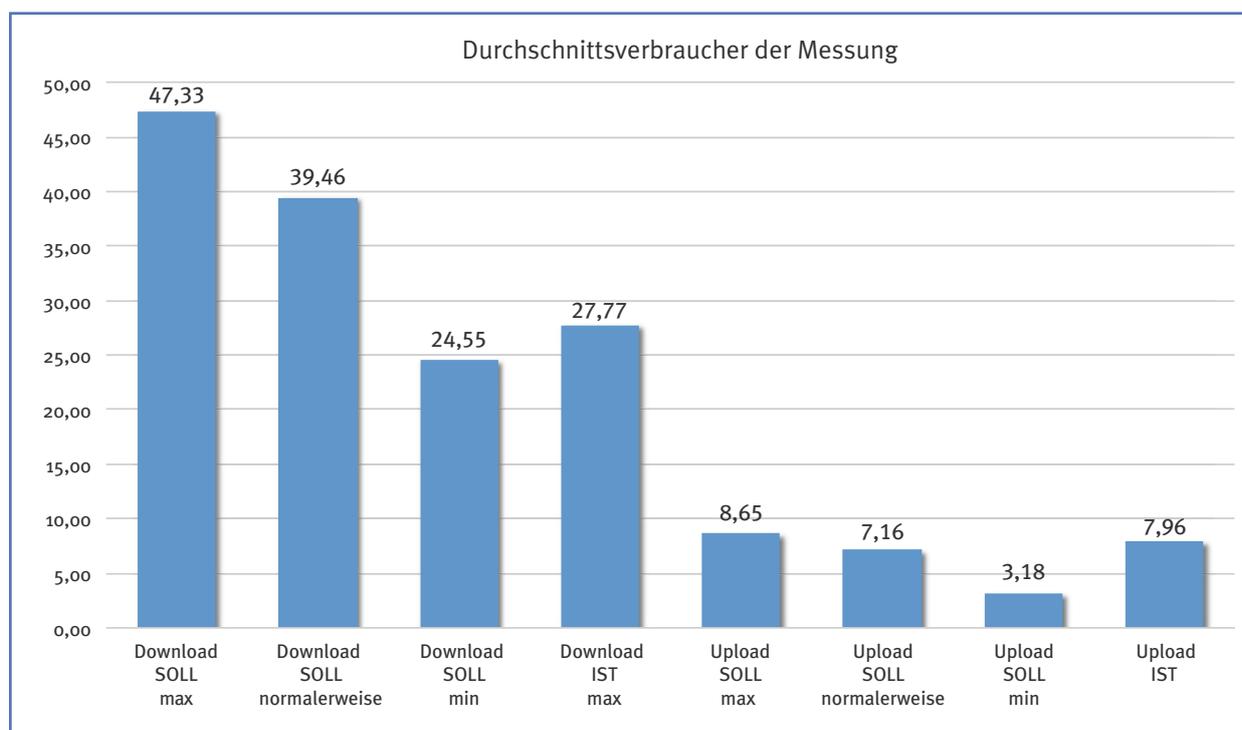
Das Verhältnis zwischen Download und Upload unterscheidet sich wesentlich bei den beiden Infrastrukturen. In der Werbung erscheint beispielsweise für einen Verbraucher ein 100 Mbit/s Anschluss bei einem VDSL-Anbieter gleichwertig einem 100 Mbit/s Anschluss bei einem Kabelanbieter zu sein. Erst bei näherer Betrachtung erkennt man, dass beim Kabelanschluss der Upload nur

10 Mbit/s beträgt, während beim VDSL-Anschluss der Upload das Vierfache, nämlich 40 Mbit/s beträgt. Hier unterscheiden sich die Anschlüsse also wesentlich. In Zeiten der Cloudnutzung und auch beim Verschicken größerer Dateien sind hier die VDSL-Anbieter, was das Download-Upload Verhältnis angeht, besser aufgestellt.

## ❖ DURCHSCHNITTsverbraucher

Aus den Messergebnissen wurde ein »Durchschnittsverbraucher« mit einem Durchschnittsanschluss errechnet. Dieser Durchschnittsverbraucher hat 47,33 Mbit/s

im Download gebucht, bekommt allerdings nur 27,77 Mbit/s vom Anbieter geliefert, also rund 20 Prozent weniger, als er bezahlt.



## ❖ GESCHWINDIGKEITSÄNDERUNGEN DURCH DIE COVID-19 PANDEMIE

Die Messungen wurden im Januar und Februar 2020 durchgeführt, also noch vor den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie. Exemplarisch wurden auf Wunsch der Verbraucherzentrale die Messungen bei 10 Verbrau-

chern im April wiederholt. Es konnten jedoch keine signifikanten Schwankungen gegenüber den Messungen im Januar/Februar festgestellt werden.

### ❖ EXEMPLARISCHE VERBRAUCHERFÄLLE

#### Störung im VDSL-Netz

In der Hunsrückgemeinde Kappel waren die VDSL-Anschlüsse gestört und die Bandbreite stark eingeschränkt. Einige Bürger hatten sich bereits zusammengeschlossen und beim Anbieter Vodafone eine entsprechende Störungsmeldung veranlasst. Allerdings wurde die Störung bei Vodafone nicht korrekt bearbeitet bzw. Vodafone be-

hauptete nach einer Leistungsprüfung, dass keine Störung vorliege. Erst als die Verbraucherzentrale sich einschaltete, wurde die Störung erkannt und entsprechende Bauteile wurden ersetzt. Die dort ansässigen Verbraucherinnen und Verbraucher können inzwischen wieder mit höherer Bandbreite surfen.

#### Dauerstörung im Kabelnetz

Ein Verbraucher berichtete von einer Dauerstörung in Pirmasens beim Anbieter Vodafone Kabel Deutschland seit November 2019. Neben dem Internetanschluss war auch das Kabelfernsehen betroffen. Laut Anbieter konn-

te das Problem im Netz nicht kurzfristig behoben werden, aber der Verbraucher konnte seinen Vertrag außerordentlich kündigen und zu einem anderen Anbieter wechseln.

#### Quasimonopole durch fehlenden Wettbewerb

In der Ortsgemeinde Bodenheim hat der Energieversorger EWR das VDSL-Netz ausgebaut, lässt aber keine anderen Anbieter sein Netz mitnutzen. Verbraucher haben nur die Wahl entweder einen sehr hohen Preis von 55,95 Euro monatlich für 50 Mbit/s zu zahlen, oder auf das ADSL-Angebot, eine ältere DSL-Variante, eines anderen Anbieters in der regulären Preislage um die 30 Euro zurück-

greifen. Allerdings ist die Bandbreite mit 6 - 10 Mbit/s beim ADSL-Angebot sehr beschränkt. Zwar ist der Ort auch verkabelt, jedoch hat der örtliche Kabelnetzbetreiber PÿUR, der das ehemalige Kabelnetz der Kabelcom Rheinhessen betreibt, keinerlei Pläne, sein Netz auszubauen, um neben der Fernsehversorgung dann auch Internet- und Telefonieprodukte anbieten zu können.

#### Falscher Tarif

Ein häufiges Thema in Beratungen der Verbraucherzentrale sind Ärgernisse mit Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern der Telekommunikationsunternehmen. Diese versprechen am Telefon oder an der Haustür oft mehr, als der Anbieter leisten kann. Ein Verbraucher berichtete, dass er bis vor einem Jahr einen 50 Mbit/s Anschluss bei der Telekom hatte, mit dem er auch durchweg zufrieden war. Aufgrund eines Anrufes eines Beraters ließ er

sich dazu überreden, die Bandbreite auf 100 Mbit/s zu erhöhen und dementsprechend eine höhere Grundgebühr zu entrichten. Allerdings war der Anbieter gar nicht in der Lage, diese Bandbreite technisch zu liefern. In der Folge bezahlte der Verbraucher für mehr Bandbreite, die jedoch gar nicht geliefert werden konnte. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale wurde der Vertrag wieder auf den Altvertrag umgestellt.

## 6. FAZIT UND FORDERUNGEN

Der Marktcheck hat gezeigt, dass bei Messungen in Rheinland-Pfalz bei knapp 80 Prozent der beteiligten Verbraucherinnen und Verbraucher nicht die vertragsgemäße Internetgeschwindigkeit erreicht wurde. Bei rund 47 Prozent der Fälle stand sogar nur weniger als die Hälfte der gebuchten Geschwindigkeit zur Verfügung. Diese festgestellten Mängel bei der vertragsgemäßen Versorgung mit versprochener Bandbreite decken sich auch mit jüngeren Untersuchungen des Marktwächters Digitale Welt und der Bundesnetzagentur, die zu ähnlich niederschmetternden Ergebnissen kamen. Bei der Marktwächter-Untersuchung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes vom Sommer 2019 gab ein Drittel der Befragten an, unter Störungen des Internetanschlusses zu leiden.<sup>22</sup> Im aktuellen Jahresbericht der Bundesnetzagentur<sup>23</sup> ist nachzulesen, dass nur etwa die Hälfte der Nutzerinnen und Nutzer, die vertraglich vereinbarte maximale Datenübertragungsrate bei den stationären Breit-

bandanschlüssen erreicht – Tendenz gegenüber dem Vorjahr sinkend.

Die Bundesregierung hat nun mit der nationalen Umsetzung des »Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation«, kurz EECC, die Möglichkeit adäquate Durchsetzungsrechte für Verbraucherinnen und Verbraucher zu schaffen und ihnen somit einfache Mittel an die Hand zu geben, um sich unkompliziert wehren zu können. Laut einer repräsentativen Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) vom Dezember 2019<sup>24</sup> möchten 76 Prozent der Befragten die Möglichkeit bekommen, ihren Vertrag vorzeitig kündigen zu können oder im Monat weniger bezahlen, sofern die Bandbreite deutlich geringer ist als im Vertrag vorgegeben. Auch einen Tarifwechsel könnten sich 61 Prozent der Befragten vorstellen.

### ❖ FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE

- Liegt die tatsächlich vorhandene Bandbreite deutlich unter der vertraglich vereinbarten, sollte Verbraucherinnen und Verbrauchern ein Minderungsrecht oder ein Recht zum Tarifwechsel zustehen oder ein Sonderkündigungsrecht, wenn der Mangel nicht behoben werden kann.<sup>25</sup> Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten angesichts der unbefriedigenden Leistung vieler Anbieter eine deutliche Verbesserung ihrer Rechte, um sich zur Wehr setzen zu können. Dies ergab zuletzt auch eine repräsentative Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbands vom Dezember 2019.
- Anbieter sollten dazu verpflichtet sein, dass die von ihnen beauftragten Vertriebskräfte keine falschen Versprechungen machen. Sie arbeiten oft mit externen Dienstleistern, deren Entlohnung auf Provisionsbasis erfolgt und sich nach der Anzahl der Verträge richtet. Daher ist das Missbrauchspotential erheblich. Anbieter, die dies sehenden Auges zulassen oder keine geeigneten präventiven Vorsorgemaßnahmen treffen, sollten mit Bußgeldern belegt werden und Verbraucherinnen und Verbrauchern für entstandene Kosten Schadensersatz leisten.

22 <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/jeder-dritte-nutzer-hat-wiederholt-probleme-mit-seiner-internetverbindung>

23 [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/20200408\\_JahresberichtBreitband.html?nn=265778](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/20200408_JahresberichtBreitband.html?nn=265778)

24 <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/internetausfaelle-84-prozent-fuer-recht-auf-entschaedigung>

25 [https://www.vzbv.de/sites/default/files/document-wrapper-files/2019/08/21/18-11-08\\_forderungskatalog\\_vzbv\\_nationale\\_umsetzung\\_eecc.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/document-wrapper-files/2019/08/21/18-11-08_forderungskatalog_vzbv_nationale_umsetzung_eecc.pdf)

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
– Fachbereich Digitales und Verbraucherrecht –  
Seppel Glückert Passage 10, 55116 Mainz  
Tel. (0 61 31) 28 48 – 0  
telekommunikation@vz-rlp.de  
www.verbraucherzentrale-rlp.de

**Für den Inhalt verantwortlich:** Ulrike von der Lüche,  
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

**Titelfoto:** © Kirill Makarov / 123rf

**Gestaltung:** Wolfgang Scheffler, Mainz

**Stand:** 05/2020

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Gefördert durch



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR FAMILIE,  
FRAUEN, JUGEND, INTEGRATION  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz