

06.07.2020

## Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 3760 vom 28. Mai 2020  
des Abgeordneten Matthi Bolte-Richter BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN  
Drucksache 17/9510

### **Mogelpackung Internet – Störungen und gebrochene Leistungsversprechen**

#### ***Vorbemerkung der Kleinen Anfrage***

Am 27. und 28. April klagten Vodafone-Kunden über massive Störungen im Netz. Wie ein Sprecher des Unternehmens mitteilte, waren zwischenzeitlich bis zu 500.000 Kunden betroffen.<sup>1</sup> Auch in Nordrhein-Westfalen kam es zu erheblichen Einschränkungen für Vodafone- und Unitymedia-Kunden. Auch bei anderen Netzbetreibern kommt es zwischenzeitlich immer wieder zu regional begrenzten, kürzeren Störungen.

Darüber hinaus gibt es das Problem, dass es nach Abschluss eines Internetvertrages, oft zu einer Diskrepanz zwischen den versprochenen und den tatsächlichen Geschwindigkeiten seitens des Anbieters kommt. Laut Jahresbericht 2019 der Bundesnetzagentur haben bei den stationären Breitbandanschlüssen über alle Bandbreitklassen und Anbieter hinweg 71,3 Prozent der Nutzer nur mindestens die Hälfte der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate im Download erhalten.<sup>2</sup>

**Der Minister für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie** hat die Kleine Anfrage 3760 mit Schreiben vom 6. Juli 2020 namens der Landesregierung im Einvernehmen mit der Ministerin für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz beantwortet.

- 1. Wie viele Störungen gab es nach Kenntnisstand der Landesregierung im Breitbandnetz in Nordrhein-Westfalen in den vergangenen 24 Monaten? (Bitte nach Ereignis, Provider, Region, Zahl der betroffenen Haushalte und Dauer aufschlüsseln)***
- 2. Wie viele Störungen gab es nach Kenntnisstand der Landesregierung im Mobilfunknetz in Nordrhein-Westfalen in den vergangenen 24 Monaten? (Bitte nach Ereignis, Provider, Region, Zahl der betroffenen Haushalte und Dauer aufschlüsseln)***

---

<sup>1</sup> <https://www.spiegel.de/netzwelt/web/vodafone-und-unitymedia-weitreichende-internet-stoerung-a-28a8d2c5-d0fc-4dd3-8536-00b32821d26d>

<sup>2</sup> [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2019.pdf;jsessionid=F3F1FF53ECC3976C37CA760395B41BCC?\\_\\_blob=publicationFile&v=6](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2019.pdf;jsessionid=F3F1FF53ECC3976C37CA760395B41BCC?__blob=publicationFile&v=6) , S. 67

**3. *Wie viele Fälle in den vergangenen 24 Monaten sind der Landesregierung bekannt, in denen Verträge mit Providern außerordentlich gekündigt wurden, als Folge wiederholter Unterschreitung vertraglich zugesicherter Bandbreiten?***

Die Fragen 1, 2 und 3 werden zusammen beantwortet.

Die Zuständigkeit bei Fragen nach Störungen im Breitband- sowie im Mobilfunknetz liegt bei der Bundesnetzagentur.

Im Jahr 2019 gab es in Deutschland ca. 35,1 Millionen Breitbandanschlüsse im Festnetz und rund 107,2 Millionen aktive Mobilfunkanschlüsse. Laut dem Jahresbericht 2019 der Bundesnetzagentur sind im vergangenen Jahr ca. 35.500 Fachanfragen und Beschwerden (einschließlich Nachträgen) im Bereich Telekommunikation eingegangen. Unter Beschwerden werden die Aufnahme und die Behandlung von Störungsmeldungen, fehlende Rückmeldungen zum Stand von Entstörungen, lange Störungszeiträume und die Inrechnungstellung des Technikereinsatzes gefasst. Die Zahl der störungsbezogenen Beschwerden lag bei ca. 4.200, was einem Anteil von 12 Prozent aller Fachanfragen und Beschwerden sowie einer Quote von 0,003 Prozent bezogen auf die Zahl der Telekommunikationsanschlüsse entspricht.

Zahlen über Störungen und gekündigte Verträge liegen der Landesregierung nicht vor.

**4. *Wie bewertet die Landesregierung den Umstand, dass 71,3 Prozent der Nutzer über alle Bandbreitenklassen und Anbieter hinweg nur mindestens die Hälfte der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate im Download erhalten?***

Die Aussage, dass Nutzer überwiegend nur „mindestens die Hälfte der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragung“ erhalten, greift für eine Beurteilung zu kurz. Zu ergänzen ist, dass 12,8 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer die vertraglich zugesicherte Maximalgeschwindigkeit oder mehr erhalten (Jahresbericht BNetzA 2019). Allgemein ist zu berücksichtigen, dass die Internet-Tarife der Telekommunikationsanbieter gemäß gesetzlicher Vorgaben drei Bandbreitenkorridore ausweisen: minimale, normalerweise zur Verfügung stehende und maximale Bandbreite. Somit wird vertraglich nicht garantiert, dass die maximale Bandbreite jederzeit verfügbar ist. Der Bericht berücksichtigt allein die Erreichbarkeit der maximalen Datenübertragungsrate. Außerdem können technische Einschränkungen, wie z.B. Energiespareinstellungen am Router, netzwerkseitige Beschränkungen am PC/Laptop oder mangelnde Inhouse-Verkabelungen, auf Seiten des Nutzers zu schlechteren Messergebnissen führen. Beschwerden oder Bürgeranfragen zur Verfügbarkeit von vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten im Festnetz waren im Geschäftsbereich des Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie kaum zu vermerken. Es besteht auch keine originäre Zuständigkeit des Landes. In Gesprächen mit den TK-Unternehmen und Netzbetreibern wird dieses Thema jedoch nach Bedarf aufgegriffen.

**5. *Welche Maßnahmen ergreift die Landesregierung, um Verbraucher besser zu schützen, insbesondere mit Blick auf Störungen und die Unterschreitung versprochener Bandbreiten im kabelbasierten Internet und Mobilfunk?***

Die Verantwortlichkeit für Maßnahmen, um Verbraucher besser zu schützen, liegt mit Blick auf Störungen und die Unterschreitung versprochener Bandbreiten im kabelbasierten Internet und Mobilfunk bei der Bundesnetzagentur. In der BNetzA-Mitteilung Nr. 485/2017, Amtsblatt Nr.

13/2017 vom 12.07.2017 finden sich Informationen, wie dieser Schutz durch die Bundesnetzagentur umgesetzt wird.<sup>3</sup>

Auf ihren Internetseiten stellt die Bundesnetzagentur für Verbraucher unter <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/verbraucher-node.html> umfangreiche Informationen über Kundenrechte und Unternehmenspflichten zur Verfügung. Unter anderem besteht die Möglichkeit, Breitbandmessungen vorzunehmen sowie die mobile Datenübertragungsrate zu überprüfen.

Die Landesregierung setzt sich darüber hinaus bereits seit längerem für eine transparente und realistische Darstellung der Bandbreiten von Internetverbindungen ein. So hat sich beispielsweise die Verbraucherschutzministerkonferenz 2019 mit Unterstützung Nordrhein-Westfalens für eine gesetzliche Konkretisierung der „vertraglich vereinbarten Leistung“ und die Sanktionierung von Abweichungen ausgesprochen.

---

<sup>3</sup> [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen\\_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Mitteilung\\_Konkretisierung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Unternehmen_Institutionen/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/Mitteilung_Konkretisierung.pdf?__blob=publicationFile&v=3)