

BREITBANDMESSUNG

Stellungnahme der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. zur Testversion der Desktop-App der Bundesnetzagentur

24. Januar 2018

Impressum

*Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.*

*Bereich Markt und Recht
Gruppe Verbraucherrecht*

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

recht@verbraucherzentrale.nrw

INHALT

I. ALLGEMEINE ANMERKUNGEN	3
II. ZUSAMMENFASSUNG	3
III. IM EINZELNEN	4
1. Überprüfung der technischen Hinweise	4
2. Automatisierte Messläufe	4
3. Mindestabstand zwischen einzelnen Messungen	5
4. Maximalabstand zwischen Messtagen.....	5
5. Anzahl der Messungen	5
6. Speichern der Messergebnisse	5
7. Weiteres Vorgehen	5
8. Darstellungen im Messprotokoll.....	6
9. WLAN-Verbindung.....	6
10. Upload-Rate	6

I. ALLGEMEINE ANMERKUNGEN

Die Ergebnisse des am 17. Januar 2018 veröffentlichten zweiten Jahresberichts zur Breitbandmessung durch die Bundesnetzagentur beweisen erneut eindrücklich, dass Anbieter von Festnetz-Internetanschlüssen ihren vertraglichen Verpflichtungen hinsichtlich der versprochenen Bandbreite oftmals nicht nachkommen. Demnach erreichen über alle Bandbreitklassen und Anbieter hinweg im Download gerade einmal 71,6 Prozent der Nutzer mindestens die Hälfte der vertraglich vereinbarten maximalen Datenübertragungsrate. Hieraus ergibt sich das dringende Erfordernis, Verbraucherinnen und Verbrauchern mit der angekündigten installierbaren Version einer Software zur Bandbreitenmessung zuverlässige Mittel an die Hand zu geben, mit denen sie nicht vertragsgemäße Leistungen feststellen und gerichtsfest dokumentieren können. In einem nächsten Schritt müssen dann Rechtsbehelfe für den Verbraucher wie ein Sonderkündigungsrecht oder ein pauschalierter Schadenersatzanspruch verbindlich geregelt werden.

Der Verbraucherzentrale NRW wurde im Dezember 2017 eine Testversion der Desktop-App zur Breitbandmessung zur Verfügung gestellt nebst Entwurf einer Anleitung und der technischen Spezifikationen.

Wir danken für die Gelegenheit zum Vorab-Test und zur Stellungnahme und beziehen uns im Folgenden auf diese Testversion.

Die wesentlichen Anforderungen an das Programm aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW sind die einfache Nutzbarkeit für die Verbraucher und die verlässliche Verwertbarkeit der Messergebnisse, wenn es zu Streitigkeiten mit dem Anbieter wegen einer festgestellten Minderleistung kommt.

Die Verbraucherzentrale NRW begrüßt dabei, dass das Programm einfach und übersichtlich gestaltet ist und nur die notwendigen Einstellmöglichkeiten bietet. Ebenso ist begrüßenswert, dass viele Anforderungen an die Messung entsprechend der Mitteilung Nr. 485/2017 bereits vorgegeben sind. Die Bedienung des Programms soll für den Verbraucher möglichst einfach sein und wenige Fehlerquellen bieten. Der Verbraucher sollte – soweit technisch möglich – an einer fehlerhaften Bedienung bzw. Missachtung der Messparameter gehindert werden. Nur dann können zuverlässig Ergebnisse produziert werden, die in einer evtl. Auseinandersetzung mit dem Anbieter auch belastbar sind. Es kann nicht erwartet, dass sich der Verbraucher selbst tiefer mit den technischen oder rechtlichen Hintergründen befasst.

II. ZUSAMMENFASSUNG

Die Verbraucherzentrale NRW sieht insbesondere folgenden Änderungsbedarf:

- Eindeutige Darstellung, welche technischen Hinweise vom Programm automatisch überprüft werden
- Anleitung zur Fehlerbehebung bei Nichtvorliegen der technischen Voraussetzungen
- Möglichkeit, Messkampagnen automatisiert ablaufen zu lassen
- Keine Vorgabe von Mindestabständen zwischen den Messungen eines Tages

III. IM EINZELNEN

1. ÜBERPRÜFUNG DER TECHNISCHEN HINWEISE

Das Programm gibt acht technische Hinweise vor, die der Verbraucher bei jeder Messung beachten soll. Bei einem Teil dieser Messparameter (wie z.B. Deaktivieren des WLAN am Computer) wird die Einhaltung von der Software automatisch überprüft. Die Erfüllung der weiteren Voraussetzungen muss der Verbraucher selbst überprüfen. Diese Unterscheidung ist im Programm nicht erkennbar. Alle acht Hinweise werden gleichrangig nebeneinander aufgeführt. Der Verbraucher muss mit einem Button insgesamt bestätigen, dass er diese Vorgaben beachtet hat.

Aufgrund der Vielzahl der Hinweise besteht die Gefahr, dass der Verbraucher sich überfordert fühlt und die Einhaltung vorschnell bestätigt ohne sich mit jedem einzelnen Hinweis zu befassen. Einem Großteil der Verbraucher dürfte ohnehin z.B. nicht bekannt sein, an welcher Stelle im Betriebssystem oder Router sich die Geschwindigkeit des LAN-Anschlusses überprüfen lässt.

Es ist aus Sicht der Verbraucherzentrale daher zwingend notwendig, dass erkennbar ist, bei welchen Parametern die Einhaltung vom Programm überprüft wird. Eine erfolgreiche automatische Überprüfung sollte sodann durch ein geeignetes Symbol am jeweiligen Kriterium gekennzeichnet werden. Für den Nutzer würde dies bedeuten, dass er sich um die Einhaltung dieser Kriterien nicht kümmern muss. Seine Aufmerksamkeit würde dadurch mehr auf die übrigen, von ihm selbst zu überprüfenden Hinweise gelenkt.

Umgekehrt sollte bei Nichteinhaltung der Parameter deutlich gemacht werden, welches Kriterium nicht erfüllt wird. Dies wird in der Anleitung auch so angekündigt, war bei Testläufen aber nicht festzustellen. In einem Pop-up sollten dann auch konkrete Hinweise erfolgen, wie das Problem behoben werden kann. Ebenso sollte darauf hingewiesen werden, dass manche Parameter (z.B. das Deaktivieren des WLAN-Adapters) einen Neustart des Programms erfordern. So stellte es sich jedenfalls bei Verwendung der Testversion dar.

Ein Laptop im Akkubetrieb ohne externe Stromversorgung wird vor der Messung offensichtlich nicht erkannt. Erst nach der Messung erscheint eine allgemeine Fehlermeldung („keine konstante Verbindung“), die eher auf ein Problem mit dem Internetanschluss schließen lässt. Hier sollte die Fehlerquelle eindeutiger beschrieben werden, um unbrauchbare Messungen zu verhindern.

2. AUTOMATISIERTE MESSLÄUFE

Bedauerlicherweise müssen die 10 einzelnen Tagesmessungen vom Nutzer jeweils manuell ausgelöst werden. Dies erfordert die ständige Anwesenheit am Computer. Gleichzeitig muss – entsprechend den technischen Hinweisen – das WLAN am Router deaktiviert sein und der Anschluss darf währenddessen nicht anderweitig genutzt werden.

Aus Verbrauchersicht sollte die Möglichkeit bestehen, die Tagesmessungen einer Messkampagne automatisiert starten zu können. Dies würde für den Verbraucher eine erhebliche Erleichterung in der Anwendung darstellen. Eine (optionale) Automatisierung könnte so aussehen, dass der Verbraucher die erste Messung startet und danach

die weiteren Messungen in einem festgelegten Abstand automatisch starten, bis die Anzahl erforderlicher Messungen unter Erfüllung aller technischen Anforderungen erreicht ist. Auf diese Weise könnten die Messungen durchgeführt werden, wenn der Nutzer den Anschluss ohnehin nicht verwendet.

3. MINDESTABSTAND ZWISCHEN EINZELNEN MESSUNGEN

Das Programm gibt einen Mindestabstand von fünf Minuten zwischen den einzelnen Messungen eines Tages vor. Dies ist insofern verwunderlich, da die Konkretisierung keine derartigen Vorgaben enthält. Dieser Mindestabstand sollte aus Sicht der Verbraucherzentrale verkürzt werden, um die Gesamtdauer eines Messlaufes akzeptabler zu gestalten, sofern keine Automatisierung verwendet wird. Ein durchgreifender Grund für die zwingende Einhaltung eines Mindestabstandes der Messungen ist nicht ersichtlich.

4. MAXIMALABSTAND ZWISCHEN MESSTAGEN

Die Software gibt einen Maximalabstand zwischen den Messtagen vor. Nach Start der ersten Messung und in den FAQs wird angegeben, dass die gesamte Messkampagne spätestens am 6. Tag nach dem ersten Messtag abgeschlossen werden muss. Auch insoweit beinhaltet die Konkretisierung keine derartige Vorgabe. Dieser Zeitraum sollte auf mindestens zwei Wochen verlängert werden, um die Messungen flexibel nach den persönlichen zeitlichen Kapazitäten der Verbraucherinnen und Verbraucher durchführen zu können. Zudem sollte der Maximalzeitraum zwischen den Messtagen vor Start einer Messkampagne deutlich erkennbar sein.

5. ANZAHL DER MESSUNGEN

Führt der Verbraucher (freiwillig) mehr als 10 Messungen an einem Tag durch, erhöht sich die verpflichtende Mindestzahl an Messungen am zweiten Tag ebenfalls. Hierfür sieht die Verbraucherzentrale keine Notwendigkeit. Es sollten stets jeweils 10 Messungen an einem Tag ausreichen. Zumindest sollte auf diesen Umstand an geeigneter Stelle (z.B. in den FAQs) deutlicher hingewiesen werden.

6. SPEICHERN DER MESSERGEBNISSE

Die Messergebnisse ließen sich in der Testversion nicht exportieren bzw. als Messbericht im PDF-Format speichern. Da dies in der Anleitung anders beschrieben wird, gehen wir davon aus, dass es sich um eine bekannte Einschränkung in der Testphase handelt. Zwingende Anforderung an eine finale Programmversion ist aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW, dass die Ergebnisse ohne weiteres dauerhaft gespeichert, ausgedruckt und versendet werden können.

7. WEITERES VORGEHEN

Das Programm sollte dem Nutzer Hinweise geben, wie er nach Abschluss einer Messkampagne weiter vorgehen kann, wenn die Messung eine Abweichung der Geschwin-

digkeit i.S.d. Konkretisierung ergeben hat. Das technische Ergebnis überlässt den Verbraucher hierbei zunächst sich selbst und erklärt nicht, welche Möglichkeiten oder Ansprüche er hat. Allgemeine Handlungsratschläge z.B. in den FAQs könnten dem Verbraucher helfen. Dies kann der Hinweis sein, sich an den Anbieter zu wenden oder sich weiteren Rechtsrat einzuholen.

8. DARSTELLUNGEN IM MESSPROTOKOLL

Im Messprotokoll ist derzeit nicht unterscheidbar, welche technischen Voraussetzungen vom Programm überprüft wurden und bei welchen Hinweisen der Verbraucher die Einhaltung nur selbst bestätigt hat.

Im Messprotokoll sollte – entsprechend den obigen Ausführungen zu den technischen Hinweisen – die programmseitige Überprüfung und deren Ergebnis ausgewiesen werden. Zum besseren Verständnis sollten ferner in Programm und Protokoll einheitliche Begriffe verwendet werden (derzeit im Programm: „Leistung der Netzwerkkarte“, im Protokoll: „Geschwindigkeit der LAN Verbindung“).

Ebenso sollte in der Anleitung noch eine Erläuterung zu den protokollierten Ergebnissen der Einzelmessung ergänzt werden.

9. WLAN-VERBINDUNG

Die Datenmessung ist nur bei deaktivierter WLAN-Verbindung möglich. Dies entspricht den in der Konkretisierung festgelegten Vorgaben. Gleichwohl ist dies aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW bedauerlich, da nicht in jedem Haushalt ein PC mit LAN-Anschluss vorhanden ist. Tablets und viele besonders flache Notebooks besitzen keinen LAN-Anschluss mehr. Haushalte ohne LAN-fähige Geräte können die Vertragsgemäßheit der Leistung somit nicht mit der installierbaren Version prüfen, um ihre Rechte entsprechend geltend zu machen.

10. UPLOAD-RATE

In der Desktop-App wird im Gegensatz zur webbasierten Breitbandmessung nur die Download-Rate gemessen. In der weiteren Entwicklung des Programms sollte noch die Messung der Upload-Rate nachgeliefert werden.

Die Upload-Geschwindigkeit ist für viele Verbraucher ebenfalls wichtig. Um beispielsweise große Dateien per Mail zu versenden, Cloud-Dienste oder Onlinespiele bzw. Spiele im Multiplayermodus zu nutzen wird ebenfalls die vereinbarte Upload-Geschwindigkeit verlässlich benötigt.

Art. 4 Abs. 1 lit. d i.V.m. Abs. 4 VO (EU) 2015/2120 bezieht sich ausdrücklich auf die Geschwindigkeit des Up- und Downloads. Auch in den Produktinformationsblättern muss gem. § 1 Abs. 2 Nr. 5 TK-TransparenzVO ebenfalls die minimale, normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Upload-Geschwindigkeit angegeben werden. Konsequenterweise müssen sich diese Angaben dann auch in der Breitbandmessung verlässlich überprüfen lassen, auch wenn die Konkretisierung bislang nur bzgl. der Download-Rate erfolgt ist.