

KONKRETISIERUNGSPAPIER ZUM UNABHÄNGIGEN VERGLEICHSSINSTRUMENT IM TELEKOMMUNIKATIONSMARKT

Konkretisierungspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V.
(vzbv) zu den Anforderungen an ein unabhängiges Vergleichsinstrument im Telekommunikationsmarkt nach § 53 Telekommunikationsgesetz

16. Dezember 2024

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Digitales und Medien
digitales@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

INHALT

VERBRAUCHERRELEVANZ	3
I. ZUSAMMENFASSUNG	4
II. EINLEITUNG	5
III. KONKRETISIERUNGEN IM INDIVIDUELLEN	5
1. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 TKG	5
2. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 TKG	6
3. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 TKG	6
4. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 TKG	8
5. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 5 TKG	8
6. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 6 TKG	9
7. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 7 TKG	10
8. § 53 Abs. 2 S. 1 Nr. 8 TKG	10

VERBRAUCHERRELEVANZ

Im Telekommunikationsmarkt gibt es eine große Vielfalt an Anbietern und somit auch an Produkten und Tarifoptionen. Verbraucher:innen nutzen häufig Plattformen wie Check24 oder Verivox, um sich einen Überblick über die derzeit verfügbaren Optionen zu verschaffen und einen Tarif auszuwählen. Trotz vieler Vorteile, verfolgen diese Plattformen ein kommerzielles Interesse. Ein unabhängiger Vergleich von Produkten ist daher fragwürdig. Umso wichtiger ist es, dass der europäische Gesetzgeber vor einigen Jahren im Telekommunikationsmarkt vorgeschrieben hat, dass Verbraucher:innen Zugang zu einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben müssen.

Ein solches unabhängiges Vergleichsinstrument kann Verbraucher:innen in der richtigen Ausgestaltung viele Vorteile gegenüber Vermittlungsplattformen bieten: Die bereitgestellten Informationen wären nicht durch finanzielle Anreize seitens der Anbieter beeinflusst. So könnten sich Nutzer:innen darauf verlassen, dass die angezeigten Tarife und Angebote objektiv ihren Suchkriterien entsprechen, ohne versteckte Kosten, Konditionen oder Lockangebote. Ein unabhängiges Vergleichsinstrument könnte es Verbraucher:innen ermöglichen, schnell, einfach und übersichtlich verschiedene Telekommunikationstarife zu durchsuchen und miteinander zu vergleichen, ohne verschiedene Portale nutzen zu müssen. Solch ein Tool könnte darüber hinaus auch helfen unseriöse Angebote zu meiden. Diese Vorteile tragen insgesamt dazu bei, dass Verbraucher:innen besser informierte Entscheidungen treffen und sicherstellen können, dass sie den für sie optimalen Telekommunikationstarif wählen.

I. ZUSAMMENFASSUNG

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hat folgende Vorschläge zur konkreten Ausgestaltung eines unabhängigen Vergleichsinstruments nach § 53 Telekommunikationsgesetz (TKG):

- Die größtmögliche Unabhängigkeit eines Vergleichsinstrumentes ist dann gegeben, wenn es keine wirtschaftlichen Interessen verfolgt. Aus Sicht des vzbv sollte die Bundesnetzagentur daher ein solches Instrument selbst aufsetzen und betreiben.
- Die Inhaberschaft des Vergleichsinstruments wird bereits über die Impressumspflicht offengelegt.
- Klare Kriterien sind solche, die eindeutig für die Nutzer:innen des Vergleichsinstruments verständlich sind. Objektiv sind die Kriterien für den Vergleich nach Ansicht des vzbv dann, wenn sie auf klar definierten und messbaren Daten beruhen, die unabhängig von kommerziellen Interessen sind.
- Ein Vergleich kann für Verbraucher:innen nur dann ein nutzbares Ergebnis bieten, wenn die Kriterien vergleichbar sind.
- Die Informationen, die das Instrument bereitstellt, müssen einfach zu lesen und zu verstehen sein. Es geht darum, dass die Texte klar, präzise und ohne unnötig komplexe oder technische Begriffe formuliert sind. Die verwendete Sprache sollte eindeutig sein, ohne Mehrdeutigkeiten oder vage Formulierungen, die zu Missverständnissen führen könnten.
- Aus Sicht des vzbv muss sich der Betreiber des Vergleichsinstruments Tarifinformationen umgehend, ohne Verzögerung beschaffen. Denkbar wäre ein tägliches Update der Informationen.
- Der vzbv spricht sich für eine angestrebte Marktdeckung von mindestens 95 Prozent aus, um eine umfassende Übersicht über die verfügbaren Angebote auf dem Markt für Verbraucher:innen zu garantieren.
- Der Betreiber des Vergleichsinstruments muss eine Kontaktmöglichkeit auf der Webseite bereitstellen, um Falschinformation melden zu können. Denkbar wäre ein allgemeines Kontaktformular, eine Emailadresse und/oder zusätzlich ein Hinweisbutton neben den Tarifen.
- Auch muss ein Verfahren entwickelt werden, um die gemeldeten Informationen schnell zu bearbeiten, damit eventuelle Fehlinformationen auf der Webseite zeitnah korrigiert werden können.
- Verbraucher:innen sollten die Möglichkeit haben, nach ihren individuellen Präferenzen (z. B. Preis, Geschwindigkeit, Netzqualität) zu filtern, um personalisierte Ergebnisse zu erhalten. Insgesamt soll das Vergleichsinstrument so gestaltet sein, dass Verbraucher:innen leicht nachvollziehen können, welches Angebot für sie am besten geeignet ist, basierend auf Preis, Leistung und Qualität.

II. EINLEITUNG

Im April 2024 hat die Bundesnetzagentur eine Anhörung zu unabhängigen Vergleichsinstrumenten für den Telekommunikation- und Energiemarkt durchgeführt. Auch gab es die Möglichkeit zur Interessensbekundung für potentielle Betreiber.¹ Der vzbv hat sich in diesem Verfahren mit einer Stellungnahme beteiligt und sich dafür ausgesprochen, dass die Bundesnetzagentur jeweils selbst ein unabhängiges Vergleichsinstrument für Telekommunikationsdienste und Energielieferverträge auf den Markt bringt oder die Leistung nach bestimmten Kriterien ausschreiben sollte.²

Ergänzend zu den Positionen der zur Anhörung eingereichten Stellungnahme, dient das vorliegende Papier der Konkretisierung der Vorgaben des § 53 Abs. 2 S. 1 TKG. Hier aufgeführt ist ein Katalog von Kriterien, die ein Vergleichsinstrument erfüllen muss, um als Angebot im Sinne des Abs. 1 TKG zu gelten oder nach Abs. 3 S. 1 TKG auf Antrag des Anbieters von der Bundesnetzagentur zertifiziert zu werden.

III. KONKRETIERUNGEN IM EINZELNEN

1. § 53 ABS. 2 S. 1. NR. 1 TKG

Gemäß § 53 Abs. 2 Nr. 1 TKG muss das Vergleichsinstrument unabhängig von den Anbietern der Dienste betrieben werden und damit sicherstellen, dass die Anbieter bei den Suchergebnissen gleichbehandelt werden. Zur Auslegung der Unabhängigkeit gibt es bereits Ausführungen des vzbv aus der Stellungnahme zur oben genannten Anhörung der Bundesnetzagentur³

Laut Literatur beziehen sich die Vorgaben aus Nr. 1 vornehmlich auf gesellschaftsrechtliche Verflechtungen.⁴ Ausgeschlossen werden muss eine Einflussnahme durch Telekommunikationsanbieter. Aus Sicht des vzbv beschränkt sich die Pflicht nach Unabhängigkeit nicht nur auf bestimmte Aspekte des Vergleichsinstruments, wie zum Beispiel das Ranking. Das Ranking ist eine der Haupteinnahmequellen für Plattformen wie Check24 oder Verivox.⁵ Aus Sicht des vzbv muss jegliche Einflussnahme oder die Möglichkeit dazu ausgeschlossen werden.

Das bedeutet, dass die Betreiber des Vergleichsinstruments in keiner Weise mit den Anbietern der Telekommunikationsdienste verbunden sein dürfen, um eine objektive und faire Darstellung der Suchergebnisse zu gewährleisten. Es soll sicherstellen, dass

¹ Bundesnetzagentur, 2024: Anhörung zu unabhängigen Vergleichsinstrumenten; <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Vorhaben/start.html>, 21.06.2024.

² Verbraucherzentrale Bundesverband: Unabhängige Vergleichsinstrumente im Energie- und Telekommunikationsmarkt, 2024, <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Vorhaben/Stellungnahmen/vzbv.pdf?blob=publicationFile&v=2>, 13.08.2024.

³ Verbraucherzentrale Bundesverband: Unabhängige Vergleichsinstrumente im Energie- und Telekommunikationsmarkt, Ausführungen zu Vermittlungsplattformen, S. 7ff., 2024, <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Vorhaben/Stellungnahmen/vzbv.pdf?blob=publicationFile&v=2> 10.08.2024.

⁴ Säcker/Körber: TKG/Böttcher, 4. Aufl. 2023, TKG § 53 Rn. 6-12.

⁵ Ebenda.

alle Anbieter bei den Suchergebnissen gleichbehandelt werden und dass keine bevorzugte Behandlung von bestimmten Anbietern erfolgt.

POSITION VZBV

Die größtmögliche Unabhängigkeit eines Vergleichsinstruments ist dann gegeben, wenn es keine wirtschaftlichen Interessen verfolgt. Aus Sicht des vzbv sollte die Bundesnetzagentur daher ein solches Instrument selbst aufsetzen und betreiben.

2. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 2 TKG

Die Inhaberschaft des Vergleichsinstruments muss eindeutig offenlegt werden. Grundsätzlich wird dem genüge getan, indem die Impressumspflicht erfüllt wird. Der Betreiber des Vergleichsinstruments hat die Funktionsherrschaft. Dem Inhaber gehört das Instrument wirtschaftlich.⁶ Inhaber müssen bereits nach § 5 Abs. 1 Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) veröffentlicht sein. Sofern die Bundesnetzagentur ein eigenes Instrument aufbauen würde, hätte sie auch zumindest die Inhaberschaft. Für Verbraucher:innen hätte die Bundesnetzagentur den Vorteil, dass sie als Regulierungsbehörde inhärent kein wirtschaftliches Interesse verfolgt. Eine ihrer vielen Aufgaben ist dafür Sorge zu tragen, dass Verbraucherrechte gewahrt bleiben. Da die Behörde seit Jahrzehnten im Bereich Telekommunikation auch Ansprechpartnerin für Verbraucher:innen ist, kann davon ausgeganen werden, dass ihr Unabhängigkeit und Kompetenz zugeschrieben wird.

POSITION VZBV

Die Inhaberschaft des Vergleichsinstruments wird bereits über die Impressumspflicht offengelegt.

3. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 3 TKG

Das Vergleichsinstrument nach Absatz 1 muss klare und objektive Kriterien enthalten, auf die sich der Vergleich stützt. Die Kriterien sind sehr offen gehalten, daher bedarf es weiterer Konkretisierungen.

Das Handbuch der Rechtsförmlichkeit des Bundesministeriums der Justiz sieht unter den Randnummern 69-70 vor, dass Wörter treffend sein und logisch richtig verwendet werden müssen. Zudem soll das gewählte Wort das Gemeinte so genau wie möglich wiedergeben.⁷ „Klar“ ist laut Duden etwas, wenn es deutlich, genau erkennbar, unterscheidbar, fest umrissen, eindeutig und für jedermann übersichtlich und verständlich ist.⁸ Klare Kriterien sind solche, die eindeutig für die Nutzer:innen des Vergleichsinstruments verständlich sind. „Objektiv“ wird im Duden mit sachlich, unvoreingenommen, unparteiisch umschrieben.⁹ Objektiv sind die Kriterien für den Vergleich nach Ansicht des vzbv dann, wenn sie auf klar definierten und messbaren Daten beruhen, die unabhängig von subjektiven Interessen sind. Sie müssen frei von externen Einflüssen sein

⁶ Kiparski: BeckOK InfoMedienR/Kiparski, 44. Ed. 1.2.2024, TKG2021 § 53 Rn. 18.

⁷ Bundesministerium der Justiz: Bekanntmachung des Handbuchs der Rechtsförmlichkeit, 2022, Rn. 69f..

⁸ Duden: „klar“, 2024, https://www.duden.de/rechtschreibung/klar_erkennbar_anschaulich, 08.08.2024.

⁹ Duden: „objektiv“, 2024, <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/objektiv>, 08.08.2024.

und sollten auf allgemein anerkannten Standards basieren, die für alle Anbieter konsistent angewendet werden können.

Im Zusammenhang mit Telekommunikationsprodukten könnten hier zum Beispiel die Vorgaben der Transparenzverordnung hilfreich sein. Das Produktinformationsblatt enthält mehrere spezifische Kriterien, die dazu dienen, Verbraucher:innen einen Überblick über die wichtigsten Tarifbedingungen zu geben. Diese Kriterien sind darauf ausgelegt, Transparenz zu schaffen und den Vergleich von Telekommunikationsdienstleistungen zu erleichtern. Beispiele für klare, objektive Kriterien, sind die Download- und Uploadgeschwindigkeit und die Latenz des Internetdienstes. Diese Werte können unabhängig über das Messtool der Bundesnetzagentur gemessen werden. Klar und objektiv ist auch die genutzte Netztechnologie (DSL, Kabel, Glasfaser).

Schwieriger wird es zum Beispiel beim Preis. Hier ist für Verbraucher:innen nicht auf den ersten Blick ersichtlich, was gemeint ist. Es gibt einen monatlichen Tarifpreis, der aber abweichen kann, sobald bestimmte Zusatzgebühren wie die Routermiete oder eine Anschlussgebühr dazukommen. Auch gibt es häufig im Markt Angebote, bei denen der Tarifpreis die ersten 12 Monate geringer ist und dann in den verbleibenden Monaten ansteigt. Aus diesen Gründen sollte der Preis im Kontext der angebotenen Leistungen und unter Berücksichtigung von Transparenz und Vollständigkeit der Preisangaben bewertet werden, um eine fundierte und objektive Vergleichsgrundlage zu schaffen.

In der Literatur wird zudem auf die Beziehung zwischen den Kriterien und dem darauf basierendem Ranking der Tarifoptionen eingegangen.¹⁰ Die Vergleichskriterien tragen maßgeblich zum Ranking der Tarifoptionen bei. Der Gesetzgeber wollte damit sicherstellen, dass Vergleichsfaktoren vom Vergleichsinstrument so gegenübergestellt werden, dass sie einen aussagekräftigen und verständlichen Vergleich aufzeigen.¹¹ Ein Vergleich bietet für Verbraucher:innen nur dann ein nutzbares Ergebnis, wenn die Kriterien vergleichbar sind. So zum Beispiel, wenn Entgelte für vergleichbare Leistungen verglichen und bestimmte andere (wiederkehrende) Zahlungen berücksichtigt werden.¹²

POSITION VZBV

Klare Kriterien sind solche, die eindeutig für die Nutzer:innen des Vergleichsinstruments verständlich sind. Objektiv sind die Kriterien für den Vergleich nach Ansicht des vzbv dann, wenn sie auf klar definierten und messbaren Daten beruhen, die unabhängig von kommerziellen Interessen sind.

Ein Vergleich kann für Verbraucher:innen nur dann ein nutzbares Ergebnis bieten, wenn die Kriterien vergleichbar sind.

¹⁰ Auch hierzu hatte der vzbv in der ersten Stellungnahme weitergehend kommentiert. Verbraucherzentrale Bundesverband: Unabhängige Vergleichsinstrumente im Energie- und Telekommunikationsmarkt, 7ff., 2024, <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Vorhaben/Stellungnahmen/vzbv.pdf?blob=publicationFile&v=2> 10.08.2024.

¹¹ Kiparski: BeckOK InfoMedienR, 44. Ed. 1.2.2024, TKG2021 § 53 Rn. 19, 19a.

¹² Ebenda.

4. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 4 TKG

Das Vergleichsinstrument muss eine leicht verständliche und eindeutige Sprache verwenden. Das Recht auf verständliche Informationen ergibt sich schon aus Artikel 3 Grundgesetz. Niemand darf von grundlegenden Informationen ausgeschlossen sein. In Bezug auf das Vergleichsinstrument sollten die Informationen, die bereitgestellt werden, einfach zu lesen und zu verstehen sein. Es geht darum, dass die Texte klar, präzise und ohne unnötig komplexe oder technische Begriffe formuliert sind. Die verwendete Sprache sollte eindeutig sein, ohne Mehrdeutigkeiten oder vage Formulierungen, die zu Missverständnissen führen könnten. Verbraucher:innen sollen auf den ersten Blick verstehen können, was genau gemeint ist. Sätze sollten kurz und einfach strukturiert sein. Komplizierte Satzstrukturen oder verschachtelte Formulierungen können es Leser:innen erschweren, die wesentlichen Informationen schnell zu erfassen. Alle Verbraucher:innen, unabhängig von ihrem Bildungsstand oder ihren Vorkenntnissen, sollten die bereitgestellten Informationen verstehen und darauf basierend fundierte Entscheidungen treffen können. Dies erhöht die Zugänglichkeit und den Nutzen des Vergleichsinstruments erheblich.

POSITION VZBV

Die Informationen, die das Instrument bereitstellt, müssen einfach zu lesen und zu verstehen sein. Es geht darum, dass die Texte klar, präzise und ohne unnötig komplexe oder technische Begriffe formuliert sind. Die verwendete Sprache sollte eindeutig sein, ohne Mehrdeutigkeiten oder vage Formulierungen, die zu Missverständnissen führen könnten.

5. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 5 TKG

Das Vergleichsinstrument sollte korrekte und aktualisierte Informationen bereitstellen und den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung angeben. In dem schnelllebigen Telekommunikationsmarkt stellt diese Anforderung durchaus eine Herausforderung dar. Es gibt unterschiedliche Netztechnologien, Festnetz- Mobilfunk- und Hybridangebote. Hinzukommen unterschiedliche Bündelprodukte. Anbieter ändern zudem regelmäßig ihre Angebote, haben Sonderaktionen und ändern ihre Preise. Ein Vergleichsinstrument sollte diese Änderungen abbilden können, damit Verbraucher:innen stets die aktuellen Tarife abrufen und vergleichen können. Im Gesetzentwurf der Bundesregierung zum § 53 TKG 2021 gibt es leider keine näheren Erläuterungen, allerdings enthält der Gesetzentwurf zum ähnlichen § 41c Energiewirtschaftsgesetz (EnWG), dass Verbraucher:innen keine veralteten Verträge angeboten bekommen sollten. Vergleichsportale sollen daher stets aktuelle Informationen im Ranking abbilden (den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung angeben).¹³ Da im Gesetz kein konkretes Zeitintervall angegeben ist, ist davon auszugehen, dass aktuelle Informationen zu Tarifen stetig eingepflegt werden sollten. In der Literatur gibt es mehrere Auslegungen: Böttcher hält eine Mindestaktualität von

¹³ Drucksache 19/27453: Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung unionsrechtlicher Vorgaben und zur Regelung reiner Wasserstoffnetze im Energiewirtschaftsrecht, 2021, S. 129.

zwei Wochen für angemessen.¹⁴ Kiparski weist auf die Vorgabe hin, dass die Informationen korrekt sein müssen. Wenn Produkte und Tarife also vom Anbieter geändert werden, muss der Betreiber des Vergleichsinstrumentes sich diese Information umgehend beschaffen und berücksichtigen.¹⁵

POSITION VZBV

Aus Sicht des vzbv muss sich der Betreiber des Vergleichsinstruments Tarifinformationen umgehend, ohne Verzögerung beschaffen. Denkbar wäre ein tägliches Update der Informationen.

6. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 6 TKG

Das Vergleichsinstrument muss allen Anbietern von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen interpersonellen Telekommunikationsdiensten offenstehen. Zudem muss es eine breite Palette an Angeboten umfassen, die einen wesentlichen Teil des Marktes abdecken. Sofern die angebotenen Informationen keine vollständige Marktübersicht darstellen, muss dies eindeutig gekennzeichnet werden, bevor die Ergebnisse angezeigt werden.

Die Vorgabe stellt sicher, dass kein Anbieter unbegründet vom Vergleichsinstrument ausgeschlossen werden darf.¹⁶ So wird sichergestellt, dass auch kleine Anbieter gleichbehandelt werden und keine wettbewerblichen Nachteile erfahren.¹⁷

Ein wichtiger Punkt ist die Marktabdeckung. Da in anderen Märkten ähnliche Vorgaben für Vergleichsportale vorhanden sind, gibt es zum Thema Marktabdeckung bereits Orientierung, wie die Anforderung umgesetzt werden könnte. 2021 entschied das Landgericht München I, dass das von Check24 betriebene Vergleichsportal für Girokonten wegen mangelhafter Marktabdeckung unzulässig ist. Die Entscheidung beruht auf einer Klage des vzbv. Der Check24-Vergleich erfasste nicht einmal die Hälfte der Anbieter. Darüber hinaus waren mehr als 90 Prozent der berücksichtigten Banken nur mit einem einzigen Kontomodell vertreten.¹⁸ Somit kann davon ausgegangen werden, dass eine Marktabdeckung von weniger als 50 Prozent nicht ausreichend für den wesentlichen Teil des Marktes sein dürfte. Ein konkreter Schwellenwert für die Erfüllung der wesentlichen Marktabdeckung ist im Gesetz nicht vorgegeben. In der Literatur wird eine Abdeckung von mindestens 75 Prozent für Teilmärkte (Festnetz, Mobilfunk, verschiedene Netztechnologien etc.) vorgeschlagen.¹⁹ In der Sektoruntersuchung Vergleichsportale des Bundeskartellamtes von 2019 wird aufgeführt, dass die Marktabdeckung für Telekommunikationsprodukte auf den großen Plattformen Check24 und Verivox etwa 95 Prozent der online im Markt verfügbaren DSL- und Mobilfunktarife anzeigen.²⁰

¹⁴ Böttcher: Säcker/Körber TKG/Böttcher, 4. Aufl. 2023, TKG § 53 Rn. 6-12.

¹⁵ Kiparski: BeckOK InfoMedienR/Kiparski, 44. Ed. 1.2.2024, TKG2021 § 53 Rn. 21.

¹⁶ Kiparski: BeckOK InfoMedienR/Kiparski, 44. Ed. 1.2.2024, TKG2021 § 53 Rn. 22-25.

¹⁷ Ebenda.

¹⁸ Verbraucherzentrale Bundesverband: Girokonto-Vergleich von Check24 war mangelhaft, 2021, <https://www.vzbv.de/urteile/girokonto-vergleich-von-check24-war-mangelhaft>, 15.08.2024.

¹⁹ Schuler: N&R, 2023, Unabhängige Vergleichsinstrumente für Telefon-, Strom- und Gastarife, S. 274ff.

²⁰ Bundeskartellamt: Sektoruntersuchung Vergleichsportale, 2019, S. 59, https://www.bundeskartellamt.de/Shared-Docs/Publikation/DE/Sektoruntersuchungen/Sektoruntersuchung_Vergleichsportale_Bericht.pdf?blob=publication-File&v=4, 15.08.2024.

Verbraucher:innen müssen sich darauf verlassen können, dass das Vergleichsinstrument eine vollständige oder zumindest eine hohe Marktdeckung enthält. Eine hohe Marktdeckung ermöglicht Verbraucher:innen eine umfassende Übersicht über die verfügbaren Angebote auf dem Markt. Je mehr Anbieter und Tarife abgedeckt werden, desto größer ist die Chance, das beste Preis-Leistungs-Verhältnis zu finden, das den individuellen Bedürfnissen entspricht. Zudem verhindert eine hohe Marktdeckung, dass günstige oder passende Tarife übersehen werden, was die Vergleichbarkeit und Transparenz erhöht und letztlich zu besseren informierten Kaufentscheidungen führt.

POSITION VZBV

Der vzbv spricht sich für eine angestrebte Marktdeckung von mindestens 95 Prozent aus, um eine umfassende Übersicht über die verfügbaren Angebote auf dem Markt für Verbraucher:innen zu garantieren.

7. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 7 TKG

Es muss ein wirksames Verfahren für die Meldung falscher Informationen geben. Die Ausgestaltung ist im Gesetz nicht näher geregelt. Nutzer:innen und Anbieter brauchen einen angemessenen Weg, um falsche Informationen an den Betreiber zu melden. Dies könnte beispielweise über ein auf der Webseite abrufbares Kontaktformular erfolgen und/oder über einen Hinweisbutton direkt bei der betreffenden Tarifinformation. In jedem Fall sollte eine Emailadresse zur Kontaktaufnahme angegeben werden. Wichtig ist zudem auch, dass die gelieferten Informationen zeitnah vom Betreiber bearbeitet werden, um Falschinformationen so schnell wie möglich zu korrigieren.²¹

POSITION VZBV

Der Betreiber des Vergleichsinstruments muss eine Kontaktmöglichkeit auf der Webseite bereitstellen, um Falschinformation melden zu können. Denkbar wäre ein allgemeines Kontaktformular, eine Emailadresse und/oder zusätzlich ein Hinweisbutton neben den Tarifen.

Auch muss ein Verfahren entwickelt werden, um die gemeldeten Informationen schnell zu bearbeiten, damit eventuelle Fehlinformationen auf der Webseite zeitnah korrigiert werden können.

8. § 53 ABS. 2 S. 1 NR. 8 TKG

Das Vergleichsinstrument muss Preise, Tarife und Dienstequalität zwischen Angeboten vergleichbar machen, die Verbraucher:innen zur Verfügung stehen. Vergleichsinstrumente müssen Preise klar und übersichtlich darstellen. Dies bedeutet, dass zum Beispiel Grundgebühren, Zusatzkosten (z. B. für spezielle Dienste), Rabatte und Gebühren für Vertragsänderungen verständlich und aufgeschlüsselt angezeigt werden müssen. Die verschiedenen Tarifoptionen (z. B. Datenvolumen, Geschwindigkeit, Vertragslaufzeiten) müssen in einheitlichen Kategorien aufgelistet werden, um einen direkten

²¹ Kiparski: BeckOK InfoMedienR/Kiparski, 44. Ed. 1.2.2024, TKG2021 § 53 Rn. 26.

Vergleich zwischen den Angeboten zu ermöglichen. Vergleichsinstrumente sollen auch die Dienstqualität transparent machen. Dazu könnten Kennzahlen wie Netzabdeckung, durchschnittliche Datenübertragungsraten und Kundenbewertungen herangezogen werden, um Verbraucher:innen eine fundierte Entscheidung zu ermöglichen.

POSITION VZBV

Verbraucher:innen sollten die Möglichkeit haben, nach ihren individuellen Präferenzen (z. B. Preis, Geschwindigkeit, Netzqualität) zu filtern, um personalisierte Ergebnisse zu erhalten. Insgesamt soll das Vergleichsinstrument so gestaltet sein, dass Verbraucher:innen leicht nachvollziehen können, welches Angebot für sie am besten geeignet ist, basierend auf Preis, Leistung und Qualität.