

PM 13/2023

09.06.2023

Schneller Glasfaserausbau gelingt nur mit gut informierten Bürgern

- Haustürvertrieb wird mit neuem Branchenkodex transparenter und verbraucherfreundlicher

Köln, 09. Juni 2023. Eine Arbeitsgruppe aus Telekommunikations-Providern erarbeitet auf Initiative des VATM unter Begleitung des unabhängigen Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V. (SRIW) einen Verhaltenskodex für den Door-to-Door-Vertrieb.

Die Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft ist das gemeinsame Ziel von Politik und Telekommunikationsbranche in Deutschland. Die Bundesregierung hat den flächendeckenden Glasfaserausbau bis 2030 in ihrer Gigabitstrategie klar festgeschrieben. Die Telekommunikationsbranche ist sich einig: die Digitalisierung Deutschlands und die Umsetzung der Gigabitstrategie des Bundes benötigen eine steigende Wechselbereitschaft der Bürgerinnen und Bürger auf die neue Technologie.

Der Haustürvertrieb ist hier das zentrale Instrument, Verbraucher:innen aufzuklären, zu informieren und in die neue Gigabit-Gesellschaft mitzunehmen. Ohne Haustürvertrieb kann Hauseigentümer:innen kaum kommuniziert werden, dass die Glasfaser in naher Zukunft auch in ihrer Straße ausgebaut wird. Radio, Fernsehen oder Printmedien können diese wichtigen Informationen gerade nicht zielgruppengenau in die Haushalte transportieren.

Wenn es aber nicht gelingt, Hauseigentümer:innen rechtzeitig zu erreichen, und die Vorvermarktungsquote daher gering ist, droht die Gefahr, dass der Ausbau vor Ort entweder gar nicht erfolgt oder aber einige Eigentümer:innen davon zu spät erfahren. Ein zeitlich verzögerter oder ein möglicherweise individueller Anschluss an das Glasfasernetz geht eindeutig zu Lasten der Betroffenen, da dieser letztlich deutlich teurer wird als ein Anschluss, der gemeinsam mit allen anderen Häusern in einer Straße erfolgt.

Mehr als 75 % der Vertragsabschlüsse im boomenden Glasfaserbereich werden unmittelbar über den initialen Kontakt zu den Haushalten abgeschlossen. Die Erfahrungen zeigen, dass viele Bürgerinnen und Bürger einen hohen Informations- und Beratungsbedarf haben, wenn sie sich für einen Glasfaseranschluss entscheiden. Die zahlreichen und sehr detaillierten Fragen lassen sich verlässlich und sinnvoll nur direkt vor Ort klären.

Die Mitgliedsunternehmen des VATM stehen für einen fairen und transparenten Haustürvertrieb. Selbstregulierung ist ein hervorragendes Instrument hier zu verlässlichen Rahmenbedingungen zu kommen und die wenigen schwarzen Schafe davon abzuhalten, mit falschen Angaben, statt objektiver Aufklärung die Kund:innen vom Sinn der Glasfasertechnologie zu überzeugen.

Der SRIW steht hier mit jahrelanger Erfahrung an der Seite des VATM und unterstützt die Provider bei der Entwicklung eines Verhaltenskodex, der Vorgaben für den fairen Umgang an der Haustür festlegt. Darüber hinaus gewährleistet der SRIW unabhängige und erprobte Kontrollmechanismen.

Die im Kodex abgebildeten Verhaltenspflichten beinhalten zusätzlich zu den rechtlich ohnehin vorgesehenen Informationspflichten auch die individuelle, einheitliche und befristet ausgestellte Legitimierung der Salesagenten und weitere Maßnahmen zur Herstellung maximaler Transparenz für die Kund:innen. Die Einrichtung von Verkäuferschulungsprozessen ist ein weiterer zentraler Baustein des Kodex. In ihm werden das Aufklären der Verbraucher:innen über Verkaufsabsichten, die transparente und verständliche Beratung auf Basis einer Befragung zum Nutzungsverhalten und das allgemeine Gebot zur Rücksichtnahme als Basis des fairen Kundengesprächs manifestiert. Einfache Widerrufsmöglichkeiten und ein Management von Verbraucherbeschwerden durch Provider runden den Verhaltenskodex ab.

Die Einhaltung der Verhaltensregeln durch die unterzeichnenden Telekommunikationsunternehmen wird regelmäßig von einer unabhängigen, privaten Überwachungsstelle überprüft. Sich dem Kodex unterwerfende Unternehmen werden in einem öffentlich einsehbaren Register geführt. Regeln und Kontrollmechanismen des Verhaltenskodex sollen regelmäßig untersucht und bei Bedarf angepasst werden.

Der Branchenkodex wird damit ein verlässliches Instrument für mehr Transparenz, Beratungsqualität und Verbraucherschutz. Der Kodex wird von den Unternehmen BBV Deutschland, Deutsche Telekom, Deutsche GigaNetz, Goetel GmbH, LEONET, Tele Columbus / PÿUR und Vodafone bereits in der Konzeptionsphase aktiv unterstützt und soll ein Angebot für den gesamten Telekommunikationsmarkt sein. Interessierte Unternehmen können sich beim VATM informieren.

Verband der Anbieter von
Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V.
VATM-Geschäftsstelle
Caroline Winter
Telefon: 02 21/3 76 77-23
mailto: cw@vatm.de

VATM im Internet: www.vatm.de
mailto: presse@vatm.de

Dem VATM gehören die größten deutschen Telekommunikationsunternehmen an, insgesamt rund 180 auch regional anbietende Netzbetreiber, Diensteanbieter aber auch Zulieferunternehmen. Zudem steht der Verband für wichtige Investoren, die den Glasfaserausbau in Deutschland deutlich voranbringen werden. Die VATM-Mitgliedsunternehmen versorgen 80 Prozent aller Festnetzkunden und nahezu alle Mobilfunkkunden außerhalb der Telekom. Seit der Marktöffnung im Jahr 1998 haben die Wettbewerber im Festnetz- und Mobilfunkbereich Investitionen in Höhe von rund 100 Milliarden Euro vorgenommen. Sie investieren auch am stärksten in den zukunftssicheren Glasfaserausbau direkt bis in die Häuser. 90 Prozent der angeschlossenen Kunden nutzen die gigabitfähigen Netze der Wettbewerber.

Der SRIW e.V. wurde 2011 als unabhängige, private Aufsichtsstelle branchenspezifischer Verhaltensregeln gegründet. Oberste Prämisse seit Gründung war und ist es, die notwendigen, unabhängigen Strukturen bereitzustellen, um branchenspezifische Verhaltensregeln zu etablieren und zu verwalten sowie deren glaubwürdige und wirksame Überwachung, inklusive eines Beschwerdemanagements, zu gewährleisten. Seither ist der SRIW erfolgreich an der Entwicklung von Verhaltensregeln, unter anderem im Bereich Datenschutz, beteiligt und engagiert sich auch in anderen Formen rund um das Thema modern regulation.