

# ANBIETERUMFRAGE ZUM MINDERUNGSRECHT NACH § 57 ABS. 4 NR. 1 TKG

Fragebogen für Anbieter von stationären Breitbandanschlüssen

*Der Fragebogen ist Teil einer Evaluierung der neuen Kundenschutzrechte im Rahmen der TKG-Novelle durch den Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv).*

(Name des an der Umfrage teilnehmenden Unternehmens)

1. Wie viele Kund:innen haben sich mit einem Protokoll der aktuellen Breitbandmessung-App der Bundesnetzagentur an Ihr Unternehmen gewandt, um nach § 57 Abs. 4 Nr. 1 TKG zu mindern? Falls Sie keine genauen Zahlen nennen können, bitten wir Sie um ungefähre Angaben.

2. Wie viel Prozent waren davon...
  - a. ...Kund:innen, die sich mit einer konkreten Minderungssumme an Sie gewandt haben?
  - b. ...Kund:innen, die eine Minderung wünschten, ohne eine konkrete Minderungssumme anzugeben?

3. Werden Kund:innen Ihres Unternehmens grundsätzlich auf die Möglichkeit der Minderung nach § 57 Abs. 4 Nr. 1 TKG hingewiesen (z.B. im Kundenportal oder auf der Rechnung)? Falls allgemein zugänglich, bitte Quelle angeben.

4. Können Kund:innen sich für eine außerordentliche Kündigung entscheiden, nachdem sie ihr Minderungsrecht geltend gemacht haben? Falls ja, wie lange?

**Ausgehend von dem Fall, dass die Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 Nr. 1 TKG nachweislich vorliegen und ein:e Kund:in mindern möchte:**

5.

- a. Wie lange dauert es im Durchschnitt, bis Kund:innen Rückmeldung über die Minderung und die Höhe derselben erhalten?

- b. Wie wird die Höhe der Minderung genau berechnet? Wir bitten um eine möglichst detaillierte Antwort.

- c. Werden bei den Bundle-Produkten Internet/Telefonie sowie Internet/TV Leistungsbestandteile in Abzug gebracht? Falls ja, in welcher Höhe erfolgt dies jeweils?

- d. Gibt es bei dem Bundle-Produkt Internet/Telefonie unabhängig vom Tarif einen konstanten prozentualen Anteil, der für Telefonie abgezogen wird, oder hängt dieser Anteil von dem jeweiligen Tarif ab?

- e. Wird den Kund:innen die genaue Berechnung der Minderung unaufgefordert mitgeteilt?

- f. Wie wird der Minderungsbetrag im Vertragsverhältnis mit den Kund:innen abgerechnet?

*Die Teilnahme an der Umfrage erfordert keine Angabe personenbezogener Daten. Sollten im Rahmen dieser Umfrage personenbezogene Daten seitens des Unternehmens übermittelt werden, findet die DSGVO Anwendung. In diesem Fall bitten*

*wir Sie, Ihre Einwilligung zu erteilen, dass die personenbezogenen Daten durch den Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. verarbeitet werden dürfen.*

*Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Auswertung der Umfrage nicht veröffentlicht und nicht an Dritte weitergegeben.*

## **Kontakt**

*Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.*

*Team  
Marktbeobachtung Digitales*

*Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin*

*mbdigitales@vzbv.de*