

VATM e. V. • Frankenwerft 35 • 50667 Köln

Bundesnetzagentur  
z. Hd. Ulrich Hommel  
Referat 116  
Canisiusstr. 21  
55122 Mainz

Ansprechpartner	Email	Fax	Durchwahl	Datum
Dr. Frederic Ufer	fu@vatm.de	02 21 / 3 76 77 26	0221 / 376 77 22	30.01.2015

## Auskunftersuchen zur kommenden Marktdefinition und Marktanalyse, Verbindungsaufbau und Anrufzustellung

Berlin • Köln • Brüssel

Sehr geehrter Herr Hommel,

die Bundesnetzagentur (BNetzA) hat mit Schreiben vom 20.11.2014 ein förmliches Auskunftersuchen gegenüber den Marktbeteiligten eingeleitet, mit dem das turnusgemäße Marktanalyseverfahren vorbereitet werden soll.

Von Seiten des VATM begrüßen wir die fundierte Marktabfrage der BNetzA zur Entwicklung der Märkte 2 und 3 (der Märkteempfehlung 2007) sehr. Hierbei handelt es sich um Schlüsselmärkte für gleich mehrere Bereiche der Telekommunikationsbranche:

Der **Auskunfts- und Mehrwertdienstemarkt** ist in Deutschland europaweit mit am weitesten entwickelt und von der Qualität und der Nutzung durch die Industrie, durch international agierende Unternehmen, aber auch den Mittelstand unverzichtbar. Die Endverbraucherakzeptanz, z. B. von Servicrufnummern, ist trotz der wachsenden Konkurrenz durch rein Online-basierte Angebote im Internet, extrem hoch.

Eine Studie von Prof. Jens Boecker im Auftrag des VATM („Servicequalität und Kundenzufriedenheit in der digitalen Gesellschaft“<sup>1</sup>) hat erst im Jahr 2013 belegt, dass die Kunden – neben dem Internet selbst – ausdrücklich auch die dort häufig mit angebotene telefonische Kontaktaufnahme und persönliche Betreuung wertschätzen. **Die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden erfolgt nach wie vor unmittelbar per Telefon – auf sie kann keinesfalls verzichtet werden.** Auch perspektivisch wird sie in den nächsten Jahren nicht durch das Internet substituiert. Die Studie sowie die vom VATM jährlich erhobenen Marktdaten belegen, dass der Kunde in Deutschland von einem starken Qualitätswettbewerb und günstigen Preisen profitiert und dies auch zu schätzen weiß.

**Besonders wichtig ist, dass hier ein Milliardenmarkt mit Wertschöpfung in Deutschland bzw. in Europa besteht, der in zunehmender Konkurrenz zu meist US-dominierten Anbietern im IP-Bereich steht. Deutsche Telekom und Wettbewerber profitieren vom Wettbewerb zu fast gleichen Teilen.** Um den Markt in den nächsten Jahren aufrecht zu erhalten und in starker Konkurrenz zu den Over-the-top Anbietern (OTTs) und ausländischen Anbietern umzustrukturieren, müssen die regulatorischen Rahmenbedingungen ausreichende Planungssicherheit gewährleisten.

**Für einen stabilen Regulierungsrahmen, der die Wertschöpfung des gesamten Marktes in Deutschland hält,** gleichzeitig aber allen serviceorientierten Unternehmen ebenso zu gute kommt wie den Verbrauchern, **brauchen wir weiterhin Regelungen, die eine umfassende Erreichbarkeit aller Nutzer sicherstellen.** Für die Erreichbarkeit und Verfügbarkeit entsprechender Servicedienste ist die gesicherte Durchleitung durch das Netz der Deutschen Telekom weiterhin absolut unverzichtbar, wie die Marktabfrage eindeutig belegt. Alternative Zugangsmöglichkeiten bestehen gerade nicht durch in Konkurrenz stehende, IP-basierte Lösungen.

---

<sup>1</sup> Die Studie ist auf der Internetseite des VATM abrufbar: <http://www.vatm.de/studien.html>

In besonderem Maße ist zudem das Segment der Geschäftskundenanbieter mit dem Auskunfts- und Mehrwertdienstemarkt verzahnt. Geschäftskundenangebote unterscheiden sich signifikant von Privatkundenangeboten und bedürfen spezieller Vorleistungsangebote durch die Deutsche Telekom. Die Befriedigung des Bedarfs von Geschäftskunden ist oft nur durch ein produktübergreifendes und flächendeckendes Bündel maßgeschneiderter Lösungen darstellbar. Ausschließlich Anbieter, welche Geschäftskunden den gesamten Anforderungskatalog zur Verfügung stellen können, werden bei Angeboten und Ausschreibungen berücksichtigt. Dies bedingt die umfassende Erreichbarkeit von Rufnummern und die Anbindung von Standorten und Filialen in entlegenen Regionen und Gebieten, die auch heute noch nicht mit Breitband erschlossen sind. Die gesamtwirtschaftliche Bedeutung von Geschäftskundenangeboten ist erheblich: Der Umsatz, der mit Telekommunikationsleistungen für Geschäftskunden innerhalb der EU erzielt wird, summiert sich auf über 90 Mrd. Euro. **Ein Wegbrechen dieser Märkte würde die Wettbewerbsfähigkeit alternativer Geschäftskundenanbieter gefährden** und hat sogar negative Konsequenzen für die Gesamtwirtschaft.<sup>2</sup>

Erklärtes Ziel der Regulierung, der Bundesregierung und der EU-Kommission ist es, mittels investitionsfördernder Regulierung Wertschöpfung zu schaffen, zumindest aber zu sichern und nicht immer weiter abwandern zu lassen. Der hier zur Diskussion stehende Rechts- und Regelungsrahmen stellt für den gesamten telefonbasierten Dienstemarkt in Deutschland die entscheidende Weichenstellung für die nächsten Jahre dar. Er ist für unseren Wirtschaftsstandort und die hier gesicherten Arbeitsplätze von ebenso großer Relevanz wie für die Verbraucher selbst.

---

<sup>2</sup> Ausführlich thematisiert dies unser Positionspapier: Anforderungen der Geschäftskundenanbieter an den Regelungsrahmen, abrufbar unter: <http://www.vatm.de/studien.html>

Wir bitten Sie daher, die kommende Marktanalyse auch und insbesondere unter diesem Aspekt durchzuführen und die im Rahmen der europäischen Vorgaben eingeräumten Möglichkeiten bei der Marktabgrenzung auszuschöpfen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Frederic Ufer

Leiter Recht und Regulierung