

→→

15.10.2021

Geld zurück bei langsamem Internet

Wenn der Provider nicht liefert, was er verspricht, können ab dem 1. Dezember Minderungen oder Entschädigungen eingefordert werden.

Der Stream hängt, die Videokonferenz bricht immer wieder ab und selbst das Laden einer Internetseite dauert eine gefühlte Ewigkeit. Das versprochene „High Speed“-Internet entpuppt sich in vielen Haushalten als leere Floskel. Durch eine Änderung des Telekommunikationsgesetzes können Verbraucher:innen ab dem 1. Dezember ihre Zahlungen kürzen, wenn die vertraglich vereinbarte Internetgeschwindigkeit nicht erreicht wird. Auch bei einem Komplettausfall des Internets stehen ihnen Entschädigungen zu. Welche Rechte Verbraucher:innen haben und wie sie diese durchsetzen, erklärt die Beratungsstelle Köln der Verbraucherzentrale NRW.

- **Fehlerquellen ausschließen**

Nicht immer liegt die Ursache für langsames Internet an der Leitung. Auch veraltete Treiber der Netzwerkkarte, schlechter WLAN-Empfang, zu viele Cookies im Browser, falsche Router-Einstellungen, ungeeignete Kabel oder Antivirenprogramme können die Geschwindigkeit bremsen. Bevor der Vertragspartner kontaktiert wird, sollten mögliche Fehlerquellen geprüft und ausgeschlossen werden.

- **Geschwindigkeit messen**

Um die tatsächliche Leistung der Internetleitung zu erfassen und nachzuweisen, bietet die Bundesnetzagentur eine Desktop-App an, mit der die Geschwindigkeit der Datenübertragung gemessen wird. Verbraucher:innen wählen im Vorfeld ihren Tarif aus oder geben manuell die vertraglich vereinbarte Download- und Uploadgeschwindigkeit ein. Im Anschluss starten sie eine Messreihe: 20 Messungen verteilt auf zwei Tage sind erforderlich. Nach dem erfolgreichen Abschluss der Messreihe liefert die App nicht nur detaillierte Messdaten, sondern bewertet anhand des persönlichen Tarifs, ob es sich um eine vertragskonforme Leistung handelt oder nicht.

- **Kündigung oder Minderung**

Weicht die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung ab, haben Betroffene zwei Möglichkeiten: Sie können ihre Zahlungen an den Anbieter kürzen, und zwar in dem Verhältnis, in dem die tatsächliche Leistung von der vertraglichen Leistung abweicht. Wer beispielsweise 20 Euro im Monat für seinen Internetanschluss zahlt und nur 80 Prozent der vertraglich vereinbarten Leistung erhält,

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.

Köln

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

kann die Zahlungen auf 16 Euro mindern. Wer aufgrund der schlechten Leistungen den Anbieter wechseln möchte, hat ein Anrecht auf eine fristlose Kündigung. Einzige Voraussetzung: Dem Anbieter muss vorab eine Frist gesetzt werden, um die vertraglich vereinbarte Leistung doch noch zu erbringen.

- **Störung**

Fällt das Internet komplett aus, haben Verbraucher:innen das Recht auf eine unverzügliche und unentgeltliche Behebung des Problems. Sollte diese länger als einen Kalendertag dauern, muss der Anbieter darüber informieren. Ab dem 3. Kalendertag nach Eingang der Störungsmeldung steht Betroffenen eine Entschädigung zu. Diese beträgt für den 3. und 4. Tag jeweils 5 Euro (oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte) und ab dem 5. Tag 10 Euro (oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte). Maßgeblich ist der höhere der beiden Beträge.

- **Kundenservice**

Erscheint der Kundendienst oder Technikerservice nicht zum vereinbarten Termin muss ebenfalls eine Entschädigung gezahlt werden. Die Höhe beträgt auch hier 10 Euro oder 20 Prozent des Monatsentgelts.

Weiterführende Infos und Links:

Die App der Bundesnetzagentur zur kostenfreien Messung der Datenübertragungsrate finden Sie unter:

www.breitbandmessung.de

Rat und Hilfestellung zu diesen und anderen Themen des Verbraucheralltags gibt es per Mail, telefonisch oder nach vorheriger Terminvereinbarung auch vor Ort in der Beratungsstelle.

Die Kontaktdaten finden Kölner Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/node/45695