



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

06.12.2019

Internet zu lahm? Das können Sie tun

Die versprochene Surfgeschwindigkeit stimmt oft nicht mit der Realität überein

Berlin/Göttingen – Egal ob Video- oder Musikstreaming, Games zocken oder einfach nur ausgiebiges Surfen im Netz – ohne einen schnellen Internetanschluss geht es nicht. Doch auch wenn wir uns im Breitband-Zeitalter befinden und der DSL- oder Kabel-Provider Highspeed verspricht, heißt das noch lange nicht, dass der Anschluss auch die versprochene Geschwindigkeit liefert. Alexander Kuch vom Onlinemagazin teltarif.de sagt: „Provider halten ihr Geschwindigkeits-Versprechen oft nicht ein. Verbraucher müssen sich aber nicht alles gefallen lassen. Es gibt Möglichkeiten, wie sich Breitband-Kunden wehren können, wenn das Internet zu langsam ist.“

Die Internet-Verbindung ist oft langsamer als angegeben, weil sich viele Kunden die vom Provider zur Verfügung gestellte Internet-Kapazität teilen müssen. Dadurch können zu gewissen Stoßzeiten die Netze überlastet sein. Zudem spielt die Entfernung zur Festnetz-Vermittlungsstelle beziehungsweise zur Mobilfunk-Basisstation eine Rolle. Denn je weiter Anwender von der Basisstation oder Vermittlungsstelle entfernt sind, desto schwächer wird das Signal und dementsprechend sinkt die Surfgeschwindigkeit. Dennoch werben die Provider immer mit der maximalen Downstream-Geschwindigkeit. Der Hinweis ‚bis zu‘ vor der Highspeed-Angabe zeigt: Den Anbietern ist grundsätzlich bekannt, dass zahlreiche Anschlüsse niemals die versprochene Leistung erreichen werden. Um Verbraucher mit lahmem Anschluss nicht ganz im Regen stehen zu lassen, gibt es eine entsprechende Verordnung, wie Kuch weiß: „Die TK-Transparenzverordnung schreibt vor, dass der Provider dem Kunden vor Vertragsabschluss ein umfangreiches Produktinformationsblatt mit der minimalen, der normalerweise zur Verfügung stehenden sowie der maximalen Datenübertragungsraten für Upload und Download geben muss.“ Oft finden sich diese Angaben auch in den AGBs oder den Nutzungsbedingungen der Internetanbieter.

Wer denkt, sein Internet sei zu langsam, kann eine Breitbandmessung vornehmen. Vorab sollten mögliche Fehlerquellen wie schlechter WLAN-Empfang oder falsche Router-Einstellungen ausgeschlossen werden. Die Messung der eigenen Internetgeschwindigkeit kann über das staatliche Tool breitbandmessung.de im Browser sowie über eine App erfolgen. Die Bundesnetzagentur empfiehlt, mehrere Messungen an unterschiedlichen Tagen über die LAN-Verbindung durchzuführen. „Entsprechen die Messergebnisse beispielsweise nicht dauerhaft der normalerweise zur Verfügung stehenden Geschwindigkeit, können Breitband-Kunden diese nutzen, um dem Anbieter eine nicht vertragskonforme Leistung nachzuweisen“, erklärt Kuch.

Ist ein schnelles Surfen nicht möglich, sollten die gespeicherten Messergebnisse mit dem Hinweis auf eine nicht vertragskonforme Leistung an den Provider geschickt werden. Wer bei seinem Anbieter bleiben will, sollte diesem eine Frist setzen, in der das Problem gelöst oder ein Preisnachlass gewährt wird. Kuch rät: „Vor einer außerordentlichen Kündigung kann im teltarif.de Tarifvergleich nach einem günstigeren Tarif geschaut werden. Dabei sollten Nutzer prüfen, ob der neue Provider überhaupt eine schnellere Surfgeschwindigkeit bieten kann. Die Kündigung des Internet-Anschlusses sollten Kunden allerdings nicht selbst vornehmen, egal ob es sich um eine reguläre oder eine außerordentliche Kündigung wegen nicht erbrachter Leistung handelt. Stattdessen sollte nach der Bestellung des neuen Anschlusses der neue Anbie-

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2019/>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

06.12.2019

ter die Kündigung an den alten Provider senden und die Rufnummern-Übernahme mit ihm regeln.“

Mehr Informationen gibt es hier: <https://www.teltarif.de/internet/dsl-kabel-anschluss-zu-langsam.html>

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Oktober 2019). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Schildweg 16, 37085 Göttingen
Lisa Hinze
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de