



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

DSL: Passenden Tarif wählen und Probleme mit Anbieter vermeiden

So verhalten sich Verbraucher bei Streit mit dem DSL-Provider

In den letzten Jahren hatten viele Bürger ihre Festnetz-Internet-Anschlüsse zu Hause gekündigt - das Handy mit Allnet-Flat und mobilem Internet schien auszureichen. Doch dann kam Corona - und es zeigte sich, wie wichtig ein gut funktionierender Festnetz-Internet-Anschluss zu Hause ist. Vor allem dann, wenn die Eltern im Homeoffice arbeiten und die Kinder mit Homeschooling beschäftigt sind - und wenn es ans allabendliche Streaming von Filmen und Serien geht.

"Der Festnetz-Internet-Anschluss hat im vergangenen Jahr eine echte Renaissance erlebt", fasst Alexander Kuch vom Telekommunikations-Portal teltarif.de die neue Situation zusammen. "Doch damit wurden auch viele Verbraucher mit Fragen und Problemen konfrontiert, die sie bislang vielleicht nicht kannten. Vor allem, was die Wahl des richtigen Tarifs betrifft oder ob man den DSL-Router beim Anbieter leihen oder lieber auf eigene Faust kaufen sollte", so Kuch. "Viele DSL-Kunden sind auch überfordert damit, wie sie richtig darauf reagieren, wenn der Anschluss nicht funktioniert und der Provider nicht reagiert."

Tücken bei der DSL-Verfügbarkeitsabfrage

Zunächst sollten Interessenten und auch Tarifwechsler im DSL-Tarifvergleich von teltarif.de nachschauen, welcher Provider aktuell das günstigste Angebot bietet. Auf der Webseite dieses Providers sollte man dann als nächstes eine Verfügbarkeitsabfrage mit den eigenen Adressdaten machen, um herauszufinden, welche Geschwindigkeit der Provider am eigenen Ort überhaupt bieten kann.

"Das Ergebnis der Verfügbarkeitsabfrage ist aber kein Garant dafür, dass man diese Geschwindigkeit auch wirklich geliefert bekommt", fasst Alexander Kuch die technische Eigenheit bei DSL-Anschlüssen zusammen. Wenn der Provider in der schriftlichen Auftragsbestätigung nur eine geringere Geschwindigkeitsstufe zusichert, sollte man auch nur für diese Geschwindigkeitsstufe bezahlen oder den Auftrag widerrufen.

Router selbst kaufen oder beim Provider mieten?

Etliche Anbieter vergeben einfache WLAN-Router zum Versandkostenpreis an ihre Neukunden, für höherwertige Router wird meist ein monatlicher Aufpreis verlangt. Hierbei sollten Interessenten sich aber genau anschauen, ob es sich um den Kauf oder die Miete eines Routers handelt.

"Bei einer Miete des Routers ist dieser weder nach zwei Jahren abbezahlt noch geht er in den Besitz des Kunden über", warnt Kuch. Eine Miete des Routers hat den Vorteil, dass der Provider dafür zuständig ist, dass das Gerät reibungslos funktioniert - bei einem Ausfall muss er sofort für Ersatz sorgen. Bleibt der Kunde über mehrere Jahre



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

bei dem Provider, bezahlt er möglicherweise aber insgesamt deutlich mehr für den Router als das Gerät im freien Handel gekostet hätte. "Und nach Vertragsbeendigung muss ein Leih-Router an den Provider zurückgesandt werden, sonst droht eine Strafzahlung selbst bei einem inzwischen technisch veralteten Router", gibt Alexander Kuch zu bedenken.

Erwirbt der Kunde den Router per Ratenkauf beim Provider oder auf eigene Faust im Handel, gehört das Gerät ihm und er kann es jederzeit nach Belieben tauschen oder ersetzen. "Für Software-Updates oder einen Ersatz bei einem Ausfall ist der Kunde dann allerdings auch selbst zuständig", fasst Kuch zusammen.

Weitere Probleme rund um Geschwindigkeit oder Vertrag

Doch selbst wenn der Anschluss bestellt und geschaltet wurde, läuft nicht immer alles reibungslos. Mitunter kommt die vom Provider zugesagte Geschwindigkeit nicht beim Kunden an oder es gibt Funkstörungen innerhalb der eigenen Wohnung. Möglicherweise sind auch die Rechnungen des Providers falsch. "Vor allem wer nach einigen Monaten in eine andere Wohnung umzieht, kann einen Zweijahres-Vertrag nicht einfach so kündigen, sondern muss den Anschluss mit umziehen - auch dabei gibt es einiges zu beachten", rät Kuch.

teltarif.de als ausgewiesenes Fachportal für Telekommunikation gibt in einem großen Ratgeber zahlreiche Tipps und Empfehlungen, wie DSL-Kunden technische und vertragliche Probleme lösen oder am besten gleich ganz vermeiden können.

Alle wichtigen Tipps zum DSL-Anschluss lesen Sie hier:

<https://www.teltarif.de/internet/dsl/tipps.html>

Den aktuellen DSL-Tarifvergleich von teltarif.de finden Sie hier:

<https://www.teltarif.de/dsl-tarife-vergleich>

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>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:
teltarif.de,



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

[Henning Gajek](#)

Tel: +49 (0) 30 / 453081-423

Mobil: +49 (0) 170 / 5583724

E-Mail: presse@teltarif.de