



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

Ärger mit DSL-Provider: So reagieren Sie richtig

Streitfälle mit dem DSL-Anbieter können jeden treffen

Für zahlreiche Verbraucher ist der heimische Internet-Anschluss unverzichtbar, besonders wenn diese im Homeoffice arbeiten. Wenn der Anschluss ausfällt, ist der Ärger meist groß - und wenn die Internet-Geschwindigkeit langsamer ist als versprochen, beschweren sich nicht nur die Kinder im Haushalt.

"Obwohl der Staat viele Rechte von Internet-Kunden ganz klar geregelt hat, kommt es immer noch vor, dass DSL-Anbieter ihre Kunden bei Problemen im Regen stehen lassen", warnt Alexander Kuch vom Telekommunikationsportal teltarif.de. "Doch das müssen sich die Internet-Nutzer keinesfalls gefallen lassen."

Probleme beim Anbieterwechsel vermeiden

Manchmal beginnt der Ärger möglicherweise schon bei der Bestellung eines DSL-Anschlusses oder beim Wechsel zu einem neuen Anbieter. "Wenn sich der Anbieter nach Bestellung gar nicht meldet oder kein Schaltungstermin zustande kommt, muss sich der Kunde das nicht bieten lassen - er kann dann vom Vertrag zurücktreten", rät Alexander Kuch.

Für eine Sache sind Verbraucher allerdings selbst verantwortlich: "Auf keinen Fall sollte der Kunde selbst die Kündigung an seinen bisherigen Anbieter schicken, sondern dies den neuen Anbieter erledigen lassen", warnt Alexander Kuch. "Denn nur dann kann ein reibungsloser Wechsel mit Übernahme der möglicherweise seit Jahrzehnten im Verwandten- und Freundeskreis bekannten Festnetznummer garantiert werden."

Und eine weitere Sache hat der Gesetzgeber ebenfalls geregelt: "Sollte doch eine Verzögerung beim Anbieterwechsel auftreten, muss der alte Anbieter bis zur Umschaltung auf den neuen Anbieter weiter versorgen und darf den Anschluss nicht einfach abschalten", beruhigt Alexander Kuch.

Netzausfall oder Internet-Speed zu langsam

Alexander Kuch nennt weiter Probleme, die bei Internet-Anschlüssen auftreten können: Eine Störung wird nicht (rechtzeitig) beseitigt, die Geschwindigkeit des DSL-Anschlusses ist langsamer als vereinbart oder an einem abgelegenen Ort will gar kein Netzbetreiber einen Breitband-Anschluss bereitstellen.

"Auch in diesen Fällen lässt der Gesetzgeber den Verbraucher nicht allein", erläutert Alexander Kuch. "Fällt der Anschluss mehrere Tage aus, steht dem Kunden eine Entschädigungszahlung zu. Ist die Internet-Geschwindigkeit zu langsam, kann der Kunde den Preis mindern oder den Anschluss kündigen. Und wer bisher keinen Breitband-Internet-Anschluss bekommen konnte, kann sein Recht auf schnelles Internet einfordern."

Wichtig ist es allerdings, seine Rechte zu kennen und diese gegenüber dem Provider einzufordern. "In vielen Fällen hilft die Bundesnetzagentur betroffenen Verbrauchern - und auch die



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

Juristen der örtlichen Verbraucherzentralen haben bei derartigen Problemen immer ein offenes Ohr", rät Alexander Kuch abschließend.

Der Link zum Artikel: <https://www.teltarif.de/aerger-mit-provider>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de

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>