

ohne **Starke**  
**Verbraucher**  
keine **Starke**  
**Wirtschaft**



**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

**STARKE VERBRAUCHERRECHTE BEI ZU  
GERINGER INTERNETGESCHWINDIGKEIT  
UND INTERNETAUSFÄLLEN**

Wenn die vertraglich vereinbarte und die tatsächliche Internetgeschwindigkeit voneinander abweichen oder die Versorgung mit Telefon und Internet gestört ist, sollten Verbraucherinnen und Verbrauchern starke Verbraucherrechte und Entschädigungsmöglichkeiten unkompliziert zur Verfügung stehen.

## 70 PROZENT DER VERBRAUCHER ERHIELTEN IM DOWNLOAD NUR MINDESTENS DIE HÄLFTE DER VERTRAGLICH VEREINBARTEN MAXIMALEN DATENÜBERTRAGUNGSRATE – ÜBER ALLE BANDBREITEKLASSEN UND ANBIETER HINWEG.<sup>1</sup>

### Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Verbraucherinnen und Verbraucher haben seit Jahren das Problem, dass sie nicht die Bandbreite bekommen, die vertraglich mit ihrem Telekommunikationsanbieter vereinbart wurde. Der aktuelle Jahresbericht zur Breitbandmessung der Bundesnetzagentur spiegelt die seit Jahren bestehende Problematik eindrücklich. Laut einer Umfrage des vzbv aus dem Jahr 2019 wünschen sich eine große Mehrheit der Verbraucher (76 Prozent) bei zu geringer Bandbreite die Möglichkeit, ihren Internetvertrag außerordentlich zu kündigen oder monatlich weniger zu bezahlen.<sup>2</sup> Auch dass das Internet zu Hause ausfällt, ist ein bekanntes Problem. Wenn das regelmäßig und über Stunden, Tage oder sogar Wochen passiert, werden gerade in der Corona-Krise, in der viele von zu Hause arbeiten, diese Probleme alltagsbestimmend.

### So kann's gehen:

Wenn die vertraglich vereinbarte und die tatsächliche Datenübertragungsrate voneinander abweichen, sollte Verbrauchern ein **Sonderkündigungs- und Minderungsrecht** zustehen. Verbraucher sollten kostenfrei wählen können, ob sie das Sonderkündigungs- oder Minderungsrecht in Anspruch nehmen möchten. Daneben sollten **Versorgungsausfälle** des Telefon- und Internetanschlusses, die vom Verbraucher nicht selbst verschuldet sind, **innerhalb kürzester Zeit von Telekommunikationsanbietern behoben werden müssen**. Sofern dies nicht möglich ist, müssen die Anbieter verpflichtet werden, Verbraucher für die Dauer des Ausfalls **automatisiert zu entschädigen**.

<sup>1</sup> Jahresbericht zur Breitbandmessung der Bundesnetzagentur 2020, [https://download.breitbandmessung.de/bbm/Breitbandmessung\\_Jahresbericht\\_2018\\_2019.pdf](https://download.breitbandmessung.de/bbm/Breitbandmessung_Jahresbericht_2018_2019.pdf)

<sup>2</sup> [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/01/28/busumfrage\\_versorgungsprobleme.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/01/28/busumfrage_versorgungsprobleme.pdf)

**[www.starke-verbraucher.de](http://www.starke-verbraucher.de) | [www.twitter.com/vzbv](https://www.twitter.com/vzbv) | [#StarkeVerbraucher](https://www.instagram.com/starkeverbraucher)**

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin  
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | [Digitales@vzbv.de](mailto:Digitales@vzbv.de)