

## teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,  
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,  
<http://www.teltarif.de/presse/>, [presse@teltarif.de](mailto:presse@teltarif.de)

30.08.2013

### **Mühe los den Festnetzanbieter wechseln Bei langer Wartezeit schreitet Bundesnetzagentur ein**

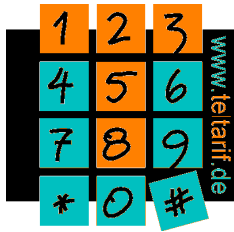
Berlin/Göttingen – Der Internetanschluss ist lahm gelegt, das Telefon seit Tagen tot. Über Probleme beim Anbieterwechsel klagen mittlerweile viele Kunden und beschweren sich vermehrt bei der Bundesnetzagentur. Doch die Versorgungsunterbrechung sollte so kurz wie möglich gehalten werden. Eine gesetzliche Regelung besagt, dass Kunden höchstens einen Kalendertag ohne Anschluss auskommen müssen. Für solche Fälle wurde nun ein Beschwerdeformular eingerichtet. "Jeder Verbraucher kann sich bei einem Scheitern des Anbieterwechsels an die Regulierer der Bundesnetzagentur wenden und seine Kundendaten übermitteln. Diese versucht dann zu vermitteln", weiß Bettina Seute vom Onlinemagazin teltarif.de.

Doch wie wechselt ein Kunde überhaupt den Anbieter? Zu bedenken ist, dass nicht alle Telekommunikationsanbieter bundesweit agieren. Welche generell in einer Stadt verfügbar sind, kann zum Beispiel über den Doppel-Flatrate-Rechner von teltarif.de erfragt werden. Nach der Entscheidung für einen Anbieter, kommt es auf die richtige Anmeldung an. Adresse, Lage der Wohnung sowie sämtliche Kundendaten müssen an den neuen Anbieter korrekt übermittelt werden, so dass dieser mit den Informationen beim bisherigen Anbieter kündigen kann. Auf keinen Fall sollte der Verbraucher selbst kündigen! "Die Umschaltung der Festnetzleitung darf nur noch einen Tag dauern - wenn es hier Probleme gibt, muss der alte Anbieter die Versorgung aufrechterhalten, bis eine Lösung gefunden wurde", erklärt Bettina Seute.

Erforderlich beim Antrag ist auch, alle bisherigen Rufnummern anzugeben, da sie nachträglich nicht mehr zu retten sind. Wird dies nicht beachtet, bekommt der Verbraucher neue Nummern vom Anbieter zugewiesen. Anbieterwechsel sind in der Regel störungsfrei möglich, wenn gewisse Punkte beachtet werden. "Wichtig ist, sich bei der Antragsstellung viel Zeit zu nehmen und alle Angaben in Ruhe einzugeben. Hier gemachte Fehler sind unter Umständen nur schwer zu korrigieren. Das betrifft insbesondere falsch ausgewählte Produkte sowie eigentlich nicht benötigte Zusatzprodukte, die dann umständlich gekündigt werden müssen. Grundsätzlich ist der Wechsel jedoch für jeden machbar und bedarf keiner besonderen technischen Kenntnisse", fasst Bettina Seute zusammen.

Ausführlichere Informationen zum Anbieterwechsel finden Sie auf der Ratgeberseite von teltarif.de: <http://www.teltarif.de/festnetz/vollanschluss/wechsel-tipps.html>

Den Doppel-Flatrate-Rechner finden Sie unter <http://www.teltarif.de/telefonanschluss-rechner>



## teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,  
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,  
<http://www.teltarif.de/presse/>, [presse@teltarif.de](mailto:presse@teltarif.de)

30.08.2013

### 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, Juli 2013). 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:

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

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,  
Brauweg 40, 37073 Göttingen  
Bettina Seute  
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11  
E-Mail: [presse@teltarif.de](mailto:presse@teltarif.de)