



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

Internet ausgefallen: Nicht alle bekommen Geld

BNetzA nennt Ausnahme bei Entschädigung

Lange hat der Kampf um mehr Verbraucherrechte gedauert, seit Dezember 2021 ist es geltendes Recht: Fällt der Internet-Anschluss aus, erhalten Verbraucher ab dem dritten Ausfalltag eine gesetzlich festgelegte Entschädigung. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten monatlichen Grundgebühr, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Doch nun hat das Telekommunikationsmagazin teltarif.de einen ersten Fall aufgedeckt, bei dem der Provider einem Kunden keine Entschädigung für den Ausfall zahlen muss. "Die Bundesnetzagentur hat es offiziell bestätigt: In einem ganz bestimmten Fall muss der Provider keine Entschädigung zahlen - der Internet-Kunde geht finanziell leer aus", konstatiert Alexander Kuch, Redakteur bei teltarif.de.

Anbieter muss Störung schnellstmöglich beheben

Grundsätzlich bleibt es dabei: Der Provider muss die Störung oder den Ausfall schnellstmöglich beheben und seinen Kunden regelmäßig über den Fortschritt der Entstörung informieren. Denn wenn die Störungsbehebung dauerhaft fehlschlägt, hat der Kunde ein Recht auf außerordentliche Kündigung des Vertrags.

"Die Rückmeldungen vieler Internet-Kunden zeigen: Viele Verbraucher wollen aber bei einem Internet-Ausfall gar nicht gleich dem bisherigen Provider den Laufpass geben und sich dann auch noch mit einem Anbieterwechsel herumärgern", schildert Alexander Kuch. "Die von einem Ausfall betroffenen Kunden wollen schlicht und ergreifend, dass der Provider die Störung so schnell wie möglich behebt und alles wieder wie gewohnt funktioniert."

Provider liefert LTE-Ersatztarif: Keine Entschädigung

Manchmal dauert die Störungsbehebung allerdings mehrere Tage oder gar Wochen. Das ist oft der Fall, wenn dem Internet-Provider das Netz nicht selbst gehört, sondern wenn er es (beispielsweise als günstiger Provider) bei der Deutschen Telekom angemietet hat. Dann muss der Provider eventuell mit der Telekom einen Technikertermin vereinbaren - und das kann dauern.

"Immerhin sind viele Internet-Provider inzwischen so kulant, dass sie ihre Kunden nicht im Regen stehen lassen", lobt Alexander Kuch den Service einiger Provider. "Manche Provider liefern ihren Kunden bei einem Ausfall einen LTE-Router mit SIM-Karte und mobilem Datenvolumen, über das der Kunde dann funkbasiert surfen und vor allem auch im Homeoffice weiter arbeiten kann, bis die Internet-Leitung repariert ist".

Doch genau in diesem Fall entfällt auch die Entschädigungszahlung: "Stellt der



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

Provider kostenlos einen Ersatz-Anschluss mit einem LTE- oder 5G-Router und einer SIM-Karte mit viel Datenvolumen bereit, ist das nicht mehr als 'Ausfall' zu bezeichnen - und dann gibts auch keine finanzielle Entschädigung", fasst Alexander Kuch die Erläuterungen der Bundesnetzagentur zusammen. "Opfer eines Ausfalls sollten aber stets darauf achten, dass eine gute mobile Funkversorgung an ihrem Wohnort besteht und dass man vom Provider nicht mit einem lächerlich niedrigen Datenpaket abgespeist wird. Ideal ist eine unlimitierte mobile Datenflat für die Zeit des Ausfalls", rät Alexander Kuch.

Der Link zum Artikel:

<https://www.teltarif.de/bnetza-internet-ausfall-tkg-keine-entschaedigung/news/88562.html>

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 Tarif Tabellen 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 Tarif Tabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>