



Pressemitteilung

Bonn, 30.11.2021

Seite 1 von 5

Telefon und Internet: Mehr Rechte für Verbraucherinnen und Verbraucher

Präsident Homann: „Mehr Schutz und Transparenz für Verbraucher“

Ab 1. Dezember 2021 haben Verbraucherinnen und Verbraucher neue Rechte bei Telefon-, Internet- und Mobilfunkverträgen. Zu den wichtigsten Änderungen gehören kürzere Kündigungsfristen bei automatischer Vertragsverlängerung, ein Minderungsrecht bei nicht gelieferten Bandbreiten sowie Entschädigungszahlungen bei Telefon- und Internetausfällen sowie bei versäumten Techniker-Terminen.

„Die neuen Regelungen sorgen für mehr Transparenz und schützen Verbraucherinnen und Verbraucher besser“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Unser Kundenschutzbereich informiert über die neuen Kundenrechte. Bei Streitigkeiten mit dem Anbieter sucht unsere Schlichtungsstelle nach einer gemeinsamen Lösung.“

Das neue Telekommunikationsgesetz gilt grundsätzlich auch für Verträge, die vor dem 1. Dezember 2021 abgeschlossen wurden.

Die wichtigsten Änderungen

Vertragslaufzeit und Verlängerung

Die Laufzeit für einen Telefon- oder Internetvertrag darf weiterhin maximal 24 Monate betragen. Wenn Verbraucher aber die Kündigungsfrist verpassen und der Vertrag sich automatisch verlängert, können sie ihn jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen. Bevor sich der Vertrag stillschweigend verlängert, muss der Anbieter rechtzeitig darauf hinweisen.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt

Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 – 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 30.11.2021

Seite 2 von 5

Vertragszusammenfassung

Bevor ein Telefon- oder Internetvertrags abgeschlossen wird, muss der Anbieter den Verbrauchern eine klare und leicht verständliche Zusammenfassung der wichtigsten Vertragsbedingungen zur Verfügung stellen. Darunter fallen u. a. Leistungen, Preis, Laufzeit und die Kündigungsfrist. So können Kunden Angebote vergleichen und wissen, welche Leistungen ihr Vertrag beinhaltet.

Verbraucherinnen und Verbraucher werden insbesondere bei Verträgen, die sie telefonisch abschließen, geschützt. Ein Vertrag wird erst wirksam, wenn Kunden im Nachgang an das Telefonat eine Vertragszusammenfassung erhalten und sie den Vertrag in Textform genehmigen. Eine E-Mail reicht dafür aus.

Neue Rechte bei einer Störung

Wenn der Telefon-, Internetanschluss oder Mobilfunkempfang gestört ist, haben Verbraucherinnen und Verbraucher einen gesetzlichen Anspruch, dass die Störung schnellstmöglich und kostenlos behoben wird.

Kann der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Tages nach der Störungsmeldung beseitigen, muss er den Kunden spätestens am Folgetag informieren. Er muss angeben, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Verbraucherinnen und Verbraucher können ab dem Folgetag eine Ausfallentschädigung verlangen, wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen beseitigen kann und keine Ausnahmegründe wie zum Beispiel höhere Gewalt greifen. Eine Ausfallentschädigung gilt auch, wenn der Anbieter einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt

Fiete Wulff
*Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit*

Tel. +49 228 14 – 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 30.11.2021

Seite 3 von 5

Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme und Umzug

Wenn bei einem Anbieterwechsel, Umzug oder bei der Mitnahme einer Telefonnummer die Versorgung mit Telefon oder Internet für länger als einen Arbeitstag ausfällt, können Kunden ebenfalls eine Ausfallentschädigung verlangen, sofern die Kunden die Verzögerung nicht vereinbart oder zu verantworten haben.

Ein Anspruch darauf besteht auch, wenn der Anbieter einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt hat.

Wenn Kunden den Anbieter wechseln, können sie ab jetzt ihre Rufnummer kostenlos mitnehmen.

Minderungsrecht bei zu langsamem Internetzugang

Wenn Verbraucherinnen und Verbraucher nicht die vertraglich vereinbarte Leistung ihres Internetzugangsdienstes erhalten, können sie zukünftig das monatliche Entgelt gegenüber ihrem Anbieter mindern oder den Vertrag außerordentlich kündigen.

Voraussetzung ist eine erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit zwischen der tatsächlichen und der vertraglich vereinbarten Leistung.

Wann konkret eine solche Abweichung im Festnetz vorliegt und zu einer Minderung oder einer außerordentlichen Kündigung berechtigt, legt die Bundesnetzagentur im Rahmen einer Allgemeinverfügung am 8. Dezember 2021 fest. Konkrete Vorgaben zum Nachweisverfahren stellt die Bundesnetzagentur zudem in einer Handreichung bereit.

Zeitgleich mit dem Wirksamwerden der Allgemeinverfügung am 13. Dezember 2021 stellt die Bundesnetzagentur eine überarbeitete Version der Breitbandmessung Desktop-App als Überwachungsmechanismus zur Verfügung. Mit der neuen App können Verbraucherinnen und Verbraucher ab diesem Zeitpunkt einen Minderungsanspruch oder ein außerordentliches

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt
Fiete Wulff
*Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit*

Tel. +49 228 14 – 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 30.11.2021

Seite 4 von 5

Kündigungsrecht nach den neuen TKG-Regelungen gegenüber ihrem Anbieter nachweisen.

Für den Mobilfunk beabsichtigt die Bundesnetzagentur, im Jahr 2022 Vorgaben zur Konkretisierung einer Minderleistung zu machen und einen Überwachungsmechanismus zum Nachweis zur Verfügung zu stellen.

Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten

Kunden haben einen Anspruch auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten. Dies umfasst ein Mindestangebot an Telefonie und einen schnellen Internetzugangsdienst zur wirtschaftlichen und sozialen Teilhabe. Die konkreten Werte zur Datenrate werden in einer gesonderten Vorgabe festgelegt, die jährlich durch das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur überprüft wird. Aktuell werden diese konkreten Werte anhand von Studien erarbeitet. Die Vorgabe wird voraussichtlich ab Juni 2022 veröffentlicht.

Ausführliche Informationen, weitere Änderungen sowie die Höhe der Entschädigungszahlungen finden Sie auf unserem Verbraucherportal unter: www.bundesnetzagentur.de/kundenschutz-aktuell.

Bei Fragen hilft unser Kundenschutzbereich gerne weiter. Bei Streitigkeiten mit dem Anbieter können Kunden ein Streitbeilegungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur beantragen. Unsere Schlichtungsstelle versucht, eine Lösung im Einvernehmen zwischen Kunden und Anbieter zu erreichen.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

bundesnetzagentur.de
twitter.com/bnetza

Pressekontakt

Fiete Wulff
*Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit*

Tel. +49 228 14 – 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 30.11.2021

Seite 5 von 5

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.