

## Telefon-, Handy- und Internetverträge: Wichtige neue Kundenrechte

24.11.2021

---

**Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bringt etliche Verbesserungen bei Kundenrechten. Sie tritt am 1. Dezember 2021 in Kraft. Wir geben einen Überblick über wichtige Punkte der Gesetzesreform.**

### Das Wichtigste in Kürze:

- **Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes bringt viele neue Regeln für Festnetz-, Internet- und Mobilfunkverträge – und zwar für alle Verträge, egal ob Sie Ihren Vertrag vor dem 1. Dezember 2021 oder danach abgeschlossen haben.**
- **Dazu gehören: Kürzere Kündigungsfristen bei automatischen Vertragsverlängerungen, ein Minderungs- und Kündigungsrecht bei zu geringer Bandbreite, Entschädigungen in verschiedenen Fällen und mehr Transparenz.**
- **Angesichts der Breitband-Unterversorgung der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) einen Universaldienst, die diese Unterversorgung beheben soll.**
- **In einem **Positionspapier** macht er konkrete Vorschläge dazu.**

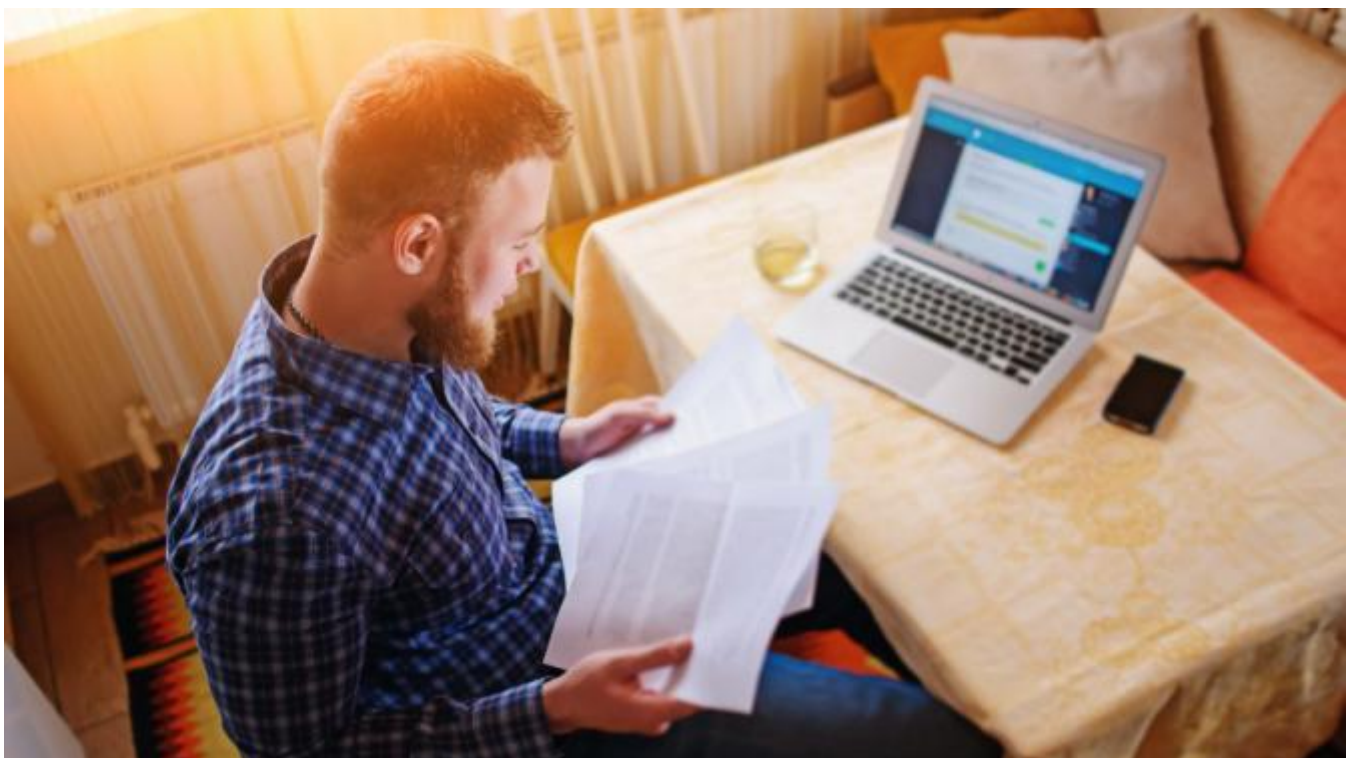


Foto: Cezarksv / stock.adobe.com

## Inhaltsverzeichnis



- ↓ **Verständliche Zusammenfassung vor Abschluss eines neuen Vertrags**
- ↓ **Vertragslaufzeit und Kündigung**
- ↓ **Ihre Rechte, wenn der Anbieter den Vertrag ändert**
- ↓ **Jedes Jahr eine Information zum optimalen Tarif**
- ↓ **Möglichkeiten für Kündigung oder Minderung**
- ↓ **Entschädigungen bei Störungen des Anschlusses**
- ↓ **Rechtlich abgesicherter Anspruch auf schnelles Internet**
- ↓ **Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme**
- ↓ **Leistungen von Drittanbietern auf der Rechnung**
- ↓ **Vermieter können Kosten für einen Glasfaseranschluss auf Mieter umlegen**
- ↓ **Weitere Änderungen**

Am 1. Dezember 2021 tritt die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Kraft – und bringt etliche Verbesserungen der Kundenrechte bei Telefon-, Internet- und Handyverträgen. Darunter sind

- Minderungs- und Kündigungsrecht bei **zu geringer Bandbreite**,
- Entschädigungen bei kompletten Telefon- und Internetausfällen, sofern der Anbieter die Störung nicht innerhalb von 2 Kalendertagen behebt,
- kürzere Kündigungsfristen,
- Verträge, die früher am Telefon abgeschlossen wurden, müssen durch die Verbraucher:innen in Textform (zum Beispiel via E-Mail) bestätigt werden, wenn Ihnen vor Vertragsschluss keine Vertragszusammenfassung bereitgestellt wurde

Eine **Verschlechterung für Verbraucher:innen** ist dagegen die neue Regelung für Glasfaseranschlüsse: Danach müssen im Zweifel alle Mieter für einen Glasfaseranschluss des Hauses bezahlen, auch wenn sie ihn nicht selbst nutzen.

Wichtig ist außerdem das "Recht auf schnelles Internet". Im Gesetz **fehlt dafür allerdings eine Mindestbandbreite**, die den konkreten Anspruch definiert. Diese muss noch festgelegt werden – und damit ist offen, ob das Recht für Verbraucher:innen auch ein konkreter Gewinn ist, insbesondere auf dem Land, wo Anschlüsse teils noch immer sehr langsam sind. Der vzbv hat zum Thema Breitband-Versorgung Forderungen formuliert. Welche das sind, lesen Sie **diesem Positionspapier** sowie im Abschnitt "Rechtlich abgesicherter Anspruch auf schnelles Internet".

Wir geben eine kompakte Übersicht wichtiger Änderungen.

## Verständliche Zusammenfassung vor Abschluss eines neuen Vertrags

Anbieter müssen Ihnen künftig eine Vertragszusammenfassung in **Textform** (z.B. eine PDF per E-Mail oder in ausgedruckter Form) geben, bevor Sie einen Telefonvertrag (für Festnetz, Internet und/oder Mobilfunkanschluss) abschließen.

Darin müssen ausdrücklich stehen:

- die Kontaktdaten des Anbieters,
- wesentliche Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste,
- Aktivierungsgebühren,
- und die Laufzeit sowie Bedingungen für Verlängerung und Kündigung.

Wenn diese Informationen beim Vertragsschluss nicht ausgehändigt werden können (das dürfte z.B. der Fall sein, wenn Sie Angebote am Telefon erhalten), muss Ihnen der Anbieter diese Zusammenfassung unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen.

**Außerdem gibt es in diesen Fällen einen weiteren Schutzmechanismus:** Sie müssen einen solchen Telekommunikationsvertrag, der z.B. am Telefon geschlossen worden ist, ohne dass Sie zuvor eine Vertragszusammenfassung erhalten haben, anschließend in Textform genehmigen. Bis dahin ist der Vertrag, so sagen Juristen, "schwebend unwirksam".

Das bedeutet: Geben Sie keine Genehmigung für den Vertrag, ist er nicht wirksam geworden. Der Anbieter hat dann nicht einmal Ansprüche Ihnen gegenüber, wenn er gleich nach dem Telefonat auf die neuen Leistungen umgeschaltet hat. Sie müssen dafür dann nicht zahlen. Stellen Sie also mit der zugeschickten Zusammenfassung fest, dass der Vertrag für Sie nicht in Frage kommt, können Sie an dieser Stelle noch leicht ablehnen.

Der Hintergrund: Betroffene berichten den Verbraucherzentralen regelmäßig von am Telefon untergeschobenen Verträgen und unerwartet teuren Dienstleistungen. Das soll in Zukunft aufgrund der neuen Regelungen nicht mehr möglich sein.

## Vertragslaufzeit und Kündigung

Neue Verträge dürfen zwar, wie bisher, für bis zu 24 Monate abgeschlossen werden. Es wird nach dieser anfänglichen Laufzeit aber keine automatischen Verlängerungen mehr geben, die erst nach weiteren 12 Monaten gekündigt werden können. Haben Sie z.B. nach den 24

Monaten nicht gesagt, ob Sie kündigen oder wie Sie den Vertrag fortführen möchten, dann kommen Sie jederzeit mit einer einmonatigen Kündigungsfrist aus einem automatisch verlängerten Vertrag heraus.

Telefon-, Internet- und Mobilfunkverträge, die sich automatisch immer wieder um lange Zeiträume verlängern, werden damit der Vergangenheit angehören.

## Ihre Rechte, wenn der Anbieter den Vertrag ändert

Anbieter können unter bestimmten Bedingungen den Vertrag mit Ihnen einseitig ändern. **In einem solchen Fall können Sie künftig fristlos kündigen.**

Davon gibt es nur wenige Ausnahmen: Falls z.B. die Änderungen ausschließlich zu Ihrem Vorteil oder rein administrativer Art und ohne negative Auswirkungen sind; denkbar ist außerdem, dass der Anbieter zu den Vertragsänderungen rechtlich verpflichtet ist. **Eine solche Ausnahme muss der Anbieter beweisen.**

Anbieter müssen Sie mindestens einen und höchstens zwei Monate vor der Änderung darüber informieren. Die Kündigung können Sie innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt dieser Information erklären und frühestens für den Zeitpunkt der Gültigkeit der Änderung. Ihnen dürfen keine Kosten für die Kündigung auferlegt werden (eine Ausnahme: falls Sie Endgeräte aus dem Vertrag behalten, z.B. ein mit dem Mobilfunkvertrag günstig gekauftes Smartphone).

## Jedes Jahr eine Information zum optimalen Tarif

Anbieter verändern ständig ihre Tarife – und nicht immer teilen Sie Ihren Bestandskund:innen das bisher mit. So bleibt mancher in einem teuren Alt-Tarif, während es beim Anbieter längst günstigere Konditionen gibt und ein Wechsel leicht möglich wäre.

Die Telekommunikationsnovelle schreibt Anbietern nun vor, Sie einmal jährlich über den, anhand des aktuellen Tarifes, optimalen Tarif zu informieren. Und: Das darf der Anbieter nicht ausschließlich am Telefon tun.

## Möglichkeiten für Kündigung oder Minderung

Mit der Telekommunikationsnovelle bekommen Sie Möglichkeiten, bei schlechten Leistungen des Anbieters zu reagieren. Sie können den Vertrag dann fristlos kündigen oder Ihre Zahlungen so weit mindern, wie die Dienste eingeschränkt sind.

Bekommen Sie **nicht die versprochene Bandbreite zur Verfügung gestellt und ist Ihr Internetanschluss regelmäßig bzw. besonders deutlich zu langsam**, dann sieht das Gesetz Möglichkeiten für Kündigung und Minderung vor.

Diese Einschränkung müssen Sie nachweisen. Vielen wird es hier vor allem auf die Geschwindigkeit des Internetanschlusses ankommen. Für den Nachweis können Sie aktuell **die Breitbandmessung der Bundesnetzagentur** nutzen.

**Ebenfalls neu:** Wenn Sie **an einen neuen Wohnort umziehen** und der bisherige Anbieter die Leistung dort nicht anbietet, können Sie den Vertrag kündigen – und zwar mit einmonatiger Frist. Die Kündigung können Sie rechtzeitig vorab erklären, sodass sie zum Zeitpunkt des Auszugs wirkt.

Auch bei **Angebotspaketen** (z.B. Mobilfunkanschluss kombiniert mit einem Smartphone) haben Sie nun stärkere Kundenrechte. Können Sie einen Bestandteil aus dem Paket kündigen, weil der Anbieter den Vertrag dazu nicht eingehalten hat, dann können Sie in vielen Fällen gleichzeitig auch das gesamte Paket kündigen.

## Entschädigungen bei Störungen des Anschlusses

Verbraucher:innen haben im Falle einer Störung das Recht auf eine schnelle Beseitigung. Sollte diese länger als einen Kalendertag in Anspruch nehmen, muss Sie der Anbieter darüber informieren.

Ab dem 3. Kalendertag nach dem Eingang der Störungsmeldung steht Ihnen bei einem Komplettausfall des Telefon- und Internetanschlusses sogar eine Entschädigung zu:

- **für den 3. und 4. Tag:** 10% des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts, aber mindestens 5 Euro
- **ab dem 5. Tag:** 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts, aber mindestens 10 Euro

**Außerdem:** Versäumt der Anbieter Kundendienst- oder Installationstermine, stehen Ihnen 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts zu, aber mindestens 10 Euro.

## Rechtlich abgesicherter Anspruch auf schnelles Internet

Verbraucher:innen haben auch mit dem neuen Gesetz weiterhin ein Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen. Zusätzlich im Gesetz verankert ist nun der rechtlich abgesicherte Anspruch auf schnelles Internet.

Wie nützlich dieser Abschnitt des Gesetzes für Verbraucher:innen (besonders im ländlichen Raum) ist, wird sehr davon abhängen, wie schnell die Bandbreite dann mindestens sein muss. Diese steht nämlich nicht im Gesetz und muss noch festgelegt werden.

Verbraucher:innen haben auch mit dem neuen Gesetz weiterhin ein Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen. Zusätzlich im Gesetz verankert ist nun der **rechtlich abgesicherte Anspruch auf schnelles Internet**.

Wie nützlich dieser Abschnitt des Gesetzes für Verbraucher:innen (besonders im ländlichen Raum) ist, wird sehr davon abhängen, wie schnell die Bandbreite dann mindestens sein muss. Diese steht nämlich nicht im Gesetz und muss noch festgelegt werden.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert nun einen Breitband-Universaldienst, der die Unterversorgung in Deutschland beheben soll. Wie das konkret aussehen könnte, hat der vzbv in **einem Positionspapier** zusammengefasst.

## Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme

Wechseln Sie bei Telefon-, Internet oder Mobilfunkvertrag zu einem neuen Anbieter, übernimmt dieser die Abwicklung des Anbieterwechsels und der Rufnummernmitnahme. Achten Sie darauf, dass der alte Vertrag bei einem Wechsel keine Probleme macht, z.B. weil die Vertragslaufzeit noch lange nicht zu Ende ist.

Ihr alter Anbieter muss seine Leistung **nach Vertragsende** bis zum erfolgreichen Wechsel wie bislang weiterführen und darf dafür maximal 50% des vereinbarten Anschlussentgeltes verlangen. So bleiben Sie bis zum erfolgreichen Wechsel telefonisch erreichbar bzw. ans Internet angeschlossen.

- Wird der Dienst **länger als einen Arbeitstag unterbrochen**, steht Ihnen für jeden weiteren Arbeitstag eine Entschädigung zu – und zwar 20% des vereinbarten Monatsentgelts, aber mindestens 10 Euro.
- Bei einer **fehlgeschlagenen Rufnummernmitnahme** steht Ihnen ab dem zweiten Arbeitstag nach dem vereinbarten Mitnahmetag eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden weiteren Tag zu.

**Außerdem:** Versäumt der Anbieter Kundendienst- oder Installationstermine, stehen Ihnen 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts zu, aber mindestens 10 Euro (siehe auch vorheriger Punkt).

## Leistungen von Drittanbietern auf der Rechnung

Ein regelmäßiges Ärgernis für Verbraucher:innen, die sich bei uns melden, sind **hohe Kosten für Drittanbieter auf der Rechnung**. Das können zum Beispiel Leistungen in Spiele-Apps und Abos sein, die über die Mobilfunkrechnung abgerechnet werden.

Auf Rechnungen müssen Sie nun alle notwendigen Informationen erhalten, um die Forderungen erkennen und sich im Zweifel wehren zu können. Dazu gehören:

- die ladungsfähige Adresse des Drittanbieters,
- eine nationale Ortsfestnetznummer oder kostenfreie Kundendienstnummer
- sowie einen Hinweis auf eine Internetseite des Drittanbieters.

Haben Sie Einwände gegen solche Forderungen auf der Rechnung, können Sie sich nun anstatt an den Drittanbieter auch an das abrechnende Unternehmen wenden – also z.B. an Ihren Mobilfunkanbieter.

## Vermieter können Kosten für einen Glasfaseranschluss auf Mieter umlegen

Beim ersten Anschluss eines Gebäudes an ein leistungsfähiges Glasfasernetz können Eigentümer:innen/Vermieter:innen das Entgelt als Betriebskosten auf die Mieter:innen umlegen, wenn eine solche Umlage im Mietvertrag vereinbart ist. Dabei geht es nur um den Anschluss. Mieter:innen müssen die freie Wahl bei der Suche nach einem Anbieter haben.

Die Umlage ist auf einen Zeitraum von fünf Jahren (Verlängerung auf neun Jahre möglich) und 60 Euro pro Wohneinheit, pro Jahr begrenzt.

Das gilt für Glasfaseranschlüsse, die bis zum 31.12.2027 gelegt werden, und kann auch für die Vergangenheit (frühestens 1.1.2015) gelten.

## Weitere Änderungen

- Gehört auch ein E-Mail-Account zum Telekommunikationsvertrag, darf man Sie nach Vertragsende künftig **nicht mehr einfach aus dem Postfach ausschließen**. Auf Ihre E-Mails müssen Sie nach Vertragsende weiterhin Zugriff haben. Wie lange genau, bestimmt noch die Bundesnetzagentur.
- Erst wenn Sie mit mindestens 100 Euro in Zahlungsverzug sind, darf **der Anbieter eine Sperre durchführen**. Außerdem muss der Anbieter die Sperre zwei Wochen vorher schriftlich androhen. Eine Sperre darf außerdem nur die Leistungen betreffen, bei denen Sie in einem entsprechenden Verzug sind (wer z.B. seinen Mobilfunkanschluss lange nicht bezahlt hat, dem kann deswegen nicht der Festnetzanschluss gesperrt werden).

*Dieser Inhalt wurde von der Gemeinschaftsredaktion in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale **Nordrhein-Westfalen** und unserem **Bundesverband (vzbv)** für das Netzwerk der Verbraucherzentralen in Deutschland erstellt.*