

Zu langsames Internet – was kann ich tun?

Kurz vorm Elfmeterschießen bricht das Streaming ab, das Herunterladen von Programmen wird zur Geduldsprobe und die Steuererklärung lässt sich wegen Zeitüberschreitung nicht übermitteln – zu langsames Internet ist für viele Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin ein großes Ärgernis. Wir sagen Ihnen, welche Rechte Sie haben, wenn der Breitbandanschluss nicht hält, was versprochen wurde.



© kerkezz - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Immer wieder ärgern sich Verbraucherinnen und Verbraucher über zu langsame Internetverbindungen.

2. Betroffene sollten die vertraglich vereinbarte Download- und Upload-Geschwindigkeit für ihren Festnetzbreitbandanschluss überprüfen und mit der tatsächlichen Surfgeschwindigkeit vergleichen. Weichen die Werte stark und immer wieder voneinander ab, muss der Anbieter handeln. Hierfür stellt die Bundesnetzagentur ein verbindliches Nachweisverfahren zur Verfügung.
3. Weichen die Messergebnisse erheblich von den vertraglich vereinbarten Internetgeschwindigkeiten ab (Minderleistung) und behebt der Anbieter das Problem nicht, kann man seinen Vertrag fristlos kündigen. Zudem dürfen Kundinnen und Kunden das Entgelt für den Zeitraum der Störung mindern. **Wichtig:** Voraussetzung ist die Vorlage des Messprotokolls aus dem offiziellen Messverfahren gegenüber dem Anbieter.

Stand: 21.05.2026

Immer wieder beschwerten sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns über zu langsame Datenverbindungen, die es ihnen unmöglich machen, beispielsweise Filme zu streamen oder online Fotoalben mit den Bildern des letzten Urlaubs zu gestalten und zu bestellen. Den Frust darüber müssen Sie nicht herunterschlucken. Selbstverständlich haben Sie ein Recht darauf, dass Ihr Anbieter die vertraglich vereinbarte Leistung erbringt.

Wenn Sie ausschließen können, dass beispielsweise veraltete Treiber auf dem Rechner, falsche Router-Einstellungen oder ein schlechter WLAN-Empfang oder ungeeignete Kabel die Internetgeschwindigkeit bremsen, sollten Sie wie folgt vorgehen.

Vertrag prüfen: Welche Internetgeschwindigkeit wurde vereinbart?

Überprüfen Sie, welche Download- und Upload-Geschwindigkeit mit Ihnen vertraglich vereinbart wurde. Die Informationen finden Sie im Produktinformationsblatt, das Sie bei Vertragsschluss erhalten haben, oder auf der Internetseite Ihres Anbieters.

Beim **Festnetzanschluss** müssen folgende Werte angegeben sein:

- minimale Geschwindigkeit,

- normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit,
- maximale Geschwindigkeit.

Beim **Mobilfunkanschluss** ist derzeit lediglich eine geschätzte Geschwindigkeit Bestandteil der vertraglichen Leistungsbeschreibung.

Langsames Internet bei Festnetzverträgen

Wenn Sie Rechte gegenüber Ihrem Anbieter geltend machen möchten, reicht ein gewöhnlicher Online-Speedtest nicht aus. Entscheidend sind ausschließlich die offiziellen Messverfahren der Bundesnetzagentur.

So läuft die Breitbandmessung beim Festnetz ab

Für DSL-, Kabel- oder Glasfaseranschlüsse stellt die Bundesnetzagentur das Messtool bereit: [breitbandmessung.de](https://www.breitbandmessung.de). Für den Nachweis müssen:

- innerhalb von 14 Tagen insgesamt 30 Messungen erfolgen,
- an mindestens drei Kalendertagen gemessen werden,
- pro Messtag jeweils 10 Messungen durchgeführt werden,
- die Messungen per LAN-Verbindung erfolgen.

Wann liegt eine erhebliche Abweichung beim Festnetz vor?

Eine erhebliche Abweichung, die zur **Minderung des Preises oder Kündigung eines Vertrags** berechtigt, liegt vor, wenn **mindestens eines** der folgenden Kriterien erfüllt ist:

- An mindestens zwei Messtagen werden jeweils nicht einmal 90 Prozent der maximal vereinbarten Geschwindigkeit erreicht.
- Die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit wird in weniger als 90 Prozent der Messungen erreicht.
- Die vertraglich vereinbarte minimale Geschwindigkeit wird an mindestens zwei Messtagen jeweils unterschritten.

Langsames Internet bei Mobilfunkverträgen

Auch bei Mobilfunkanschlüssen können Sie die tatsächliche Geschwindigkeit der Internetverbindung (Download und Upload) offiziell prüfen. Die Bundesnetzagentur stellt für das rechtsverbindliche Nachweisverfahren die kostenfreie App „Nachweisverfahren Mobilfunk“ zur Verfügung.

So läuft die Messung im Mobilfunk ab

- maximal 30 Messungen innerhalb von 14 Tagen,
- Messungen an bis zu fünf Messtagen
- pro Messtag sechs Messungen,

Das Verfahren kann bereits nach drei Messtagen beendet werden, wenn feststeht, dass eine erhebliche Abweichung vorliegt.

Wann liegt eine erhebliche Abweichung im Mobilfunk vor?

Beim Mobilfunk kommt es darauf an, ob die geschätzte maximale Geschwindigkeit erheblich unterschritten wird. Maßgeblich ist dabei die Haushaltsdichte des Gebiets. Eine erhebliche Abweichung liegt vor, wenn an mindestens drei von fünf Messtagen jeweils mindestens einmal folgende Werte nicht erreicht werden:

- **Hohe Haushaltsdichte (145 Haushalte und mehr)**
weniger als **25 Prozent** der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit
- **Mittlere Haushaltsdichte (45 bis unter 145 Haushalte)**
weniger als **15 Prozent** der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit
- **Geringe Haushaltsdichte (0 bis unter 45 Haushalte)**
weniger als **10 Prozent** der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit

Für die Ermittlung der Haushaltsdichte wurde das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland in 300 Meter x 300 Meter große Rasterzellen aufgeteilt.

Anbieter informieren und Frist setzen

Zeigt sich eine erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung zwischen der vereinbarten und der tatsächlich erbrachten Geschwindigkeit, müssen Sie das nicht hinnehmen. Informieren Sie Ihren Anbieter über das Testergebnis und fordern Sie ihn unter Fristsetzung zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung auf. **Wichtig:** Sie müssen zwingend das offizielle Messprotokoll der Messinstrumente vorlegen. Dieses sollten nicht älter als vier Wochen sein. Andersfalls muss der Anbieter die Angaben nicht anerkennen.

Erfolgt keine Besserung können Sie den Vertrag fristlos kündigen. Auch dürfen Sie das monatliche Entgelt für den Zeitraum, in dem die vereinbarte Leistung nur eingeschränkt erbracht wurde, proportional ändern. Wird die Leistung gar nicht erbracht, steht Ihnen ein Entschädigungsanspruch zu. Dieser ist dann auf die Minderung anzurechnen.

Musterbrief

Nutzen Sie unseren kostenlosen Musterbrief, um ein passendes Schreiben aufzusetzen, das Sie an Ihren Telekommunikationsanbieter schicken können.

[Musterbrief verwenden](#)

Welche Rechte haben Betroffene bei zu langsamem Internet?

Reagiert der Anbieter nicht oder verbessert sich die Leistung nicht, haben Verbraucherinnen und Verbraucher verschiedene Rechte.

- **Minderung des Entgelts:** Sie dürfen den monatlichen Preis anteilig reduzieren, wenn die vereinbarte Leistung nur eingeschränkt erbracht wird. Das Entgelt ist in dem Verhältnis herabzusetzen, in dem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- **Fristlose Kündigung:** Bleibt die Störung bestehen, kann der Vertrag außerordentlich gekündigt werden.
- **Entschädigung:** Wird die Leistung vollständig nicht erbracht, kann zusätzlich ein Entschädigungsanspruch bestehen. Eine gewährte Entschädigung wird auf die Minderung angerechnet.

UNSER ANGEBOT

Sie haben Probleme mit Ihrem Telekommunikationsanbieter, ärgern sich wegen Ihres Vertrag oder benötigen wegen einer anderen Sache Unterstützung? Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie gerne bei Problemen mit Festnetz, Handy oder Internet. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/zulangsames-internet-was-kann-ich-tun>