

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 – Probleme mit Up- oder Downloads sind noch immer ein Ärgernis für Verbraucherinnen und Verbraucher. 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.
3. Behebt der Internet-Provider das Problem nicht, kann man fristlos kündigen. Zudem dürfen Kundinnen und Kunden das Entgelt für den Zeitraum der Störung mindern.

Stand: 28.04.2025

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.

Das sollten Sie tun, wenn Ihr Internet zu langsam ist

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

Vertrag anschauen: 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 im Netz auf der Seite Ihres Anbieters einsehen können.

Speedtest machen: Nutzen sie für den Speedtest das von der Bundesnetzagentur bereitgestellte Tool auf www.breitbandmessung.de. Achtung, es müssen mindestens 20 Tests an mindestens zwei unterschiedlichen Tagen durchgeführt werden. Zudem sind die Messungen mit einer LAN-Verbindung durchzuführen. Eine erhebliche Abweichung, die zur Minderung oder Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn:

- nicht an mindestens zwei Messtagen jeweils mindestens einmal 90 Prozent der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit erreicht werden oder
- die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit nicht in 90 Prozent der Messungen erreicht wird oder
- die vertraglich vereinbarte minimale Geschwindigkeit an mindestens zwei Messtagen jeweils unterschritten wird.

Anbieter anschreiben: 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. 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

Unser Online-Service für Musterbriefe hilft Ihnen, ein passendes Schreiben aufzusetzen, dass Sie an Ihren Telekommunikationsanbieter schicken können.

Musterbrief erstellen

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/zu-langsam-internet-was-kann-ich-tun>