Verbraucherzentrale
Hamburg

Musterbrief: Zu langsames Internet

Ist Ihre Internetverbindung erheblich, kontinuierlich oder regelmäßig zu langsam, 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. Mit unserem kostenlosen Musterbrief können Sie ein Anschreiben erstellen – für Festnetz- oder Mobilfunkanschlüsse.

Kopieren Sie den Text in ein Textverarbeitungsprogramm (Microsoft Word, Open Office, etc.). Ergänzen Sie ihn mit den erforderlichen Angaben und löschen Sie die kursiven Platzhalter. Versenden Sie den Brief als Einwurf-Einschreiben.

Per Einwurf-Einschreiben

Absender
(Ihren Namen, Ihre Anschrift einsetzen)

Empfänger
(Namen des Anbieters, Anschrift des Anbieters eintragen)

Ort, Datum einfügen

Beanstandung wegen erheblicher Abweichung der vereinbarten Internetgeschwindigkeit gem. § 57 Abs. 4 TKG
Kundennummer *(Kundennummer eintragen)*

Sehr geehrte Damen und Herren,

am *(Datum eintragen)* habe ich mit Ihnen den oben genannten Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen geschlossen.

Nach dem Produktinformationsblatt gemäß TK-Transparenzverordnung wurden folgende Geschwindigkeiten für den Up- und Download vereinbart *(Werte aus Produktinformationsblatt eintragen):*

Variante Festnetzanschluss

Geschwindigkeit im Download

- minimale Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s
- normalerweise zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s
- maximale Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s

Geschwindigkeit im Upload

- minimale Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s
- normalerweise zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s
- maximale Datenübertragungsrate: ___ Mbit/s

Variante Mobilfunkanschluss

- geschätzte maximale Datenübertragungsrate ___ Mbit/s **im Download**
- geschätzte maximale Datenübertragungsrate ___ Mbit/s **im Upload**

Die im Produktinformationsblatt angegebenen Werte sind Vertragsbestandteil.

Seit (*Datum eintragen*) wird die vereinbarte Datenübertragungsrate jedoch regelmäßig unterschritten. Es liegt eine immer wiederkehrende erhebliche Störung vor.

Die beigefügten Messprotokolle wurden unter Nutzung des von der Bundesnetzagentur bereitgestellten Messverfahrens erstellt (*Messprotokolle mitschicken*).

Ich fordere Sie hiermit auf, unverzüglich, spätestens aber innerhalb der nächsten 14 Tage ab Zugang dieses Schreibens, die vertragsgemäße Leistung mit

den im Produktinformationsblatt genannten Datenübertragungsraten zu erbringen.

Sollte die vertragswidrige Leistung nach Ablauf dieser Frist weiterhin bestehen, behalte ich mir die außerordentliche Kündigung des Vertrags gemäß § 57 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 TKG vor.

Schließlich weise ich darauf hin, dass mir für den Zeitraum der nicht vertragsgemäß erbrachten Leistung auch ein Anspruch auf Minderung des vertraglichen Entgelts zusteht. Ich bitte, diese Minderung bereits bei der nächsten Rechnungsstellung zu berücksichtigen. Andernfalls werde ich sie nach Behebung der Störung gesondert geltend machen.

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)

Stand: 23.10.2026

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/musterbriefe/musterbrief-zu-langsames-internet