

## Digital nicht immer besser

Die Telekommunikationsanbieter wollen ihr gesamtes Telefonnetz möglichst schnell auf Internet-Telefonie umstellen. Allerdings gibt es oft Probleme beim Wechsel von der analogen zur digitalen Technik. Welche das sind und wie Sie sich als Verbraucher verhalten sollten.



© Monkey Business Images/shutterstock.com

Stand: 05.01.2016

Der Wechsel von analog und ISDN zu digital soll den Festnetzanschluss ins 21. Jahrhundert befördern. Zukünftig wird die Telefonverbindung nicht mehr über den klassischen Festnetz bzw. ISDN-Anschluss laufen, sondern deutlich schneller und digital über den DSL-Anschluss erfolgen. Dies ist nicht nur eine enorme Kostenersparnis für die Anbieter, sondern angeblich auch für die Nutzer von Vorteil: Bessere Übertragungsqualität, Verzögerungen oder Verbindungsabbrüche werden nahezu ausgeschlossen, und die Festnetznummer von zuhause kann bald auch

unterwegs genutzt werden.

---

## **Welche Probleme gibt es bei der Umstellung?**

Eine aktuelle Erhebung der Verbraucherzentralen zeigt jedoch, dass es viele Schwierigkeiten bei der Umstellung von Telefonanschlüssen auf die sogenannte Voice-over-IP-Telefonie („VoIP“) gibt. So kritisierten die 1.885 Befragten nicht nur die mangelnde oder gänzlich fehlende Information seitens des Anbieters zu der Technikumstellung, sondern auch die erheblichen Kosten und technischen Störungen im Zuge der Umstellung.

**Schlechte Kundeninformation:** Fast alle Teilnehmer der Umfrage beklagten sich über die mangelnden Informationen ihres Anbieters, wobei 90 Prozent der Befragten einen Anschluss der Telekom besaßen. Ein Drittel gab an, dass der Anbieter den Fakt der Umstellung gar nicht erwähnt, sondern etwa nur von einer „Tarifoptimierung“ gesprochen habe. Etwa 60 Prozent fühlten sich unzureichend über die Umstellung und deren Folgen informiert. So wurden die Betroffenen über die anfallenden Kosten für neue Router oder einen Techniker, den mehr als zwei Drittel der Befragten benötigten, nicht aufgeklärt.

**Ausfall des Telefonanschlusses:** Technische Störungen in Form von Gesprächsunterbrechungen und Verbindungsproblemen bis hin zu langanhaltenden Ausfällen der Verbindung mussten sogar zwei Drittel der Kunden in Kauf nehmen. Bei 11 Prozent funktionierte der Telefonanschluss länger als einen Monat nicht. Immerhin 13 Prozent gaben Ausfälle von über einer Woche an und bei 26 Prozent war der Telefonanschluss länger als einen Tag nicht verfügbar.

**Sonstige Nachteile:** Als weitere Einschränkungen nannten die Befragten außerdem ein dauerndes Besetztzeichen, eine fehlende Rufnummernanzeige sowie den Ausfall von Telefon und Internet bei Stromausfall. Viele Teilnehmer berichteten zudem von unzureichendem Kundenservice, da die Hotlines der Telefonanbieter häufig schlecht zu erreichen waren und Störungen erst nach mehrfachem Anrufen behoben wurden.

**Sprachqualität:** Einzig die Sprachqualität der digitalen Telefonverbindung schnitt gut ab. Die Mehrzahl der Befragten bezeichnete diese als ordentlich bis ausgezeichnet. 20 Prozent hingegen gaben nur eine mäßige oder mangelhafte Sprachqualität an.

---

## **Wie sollte ich mich als Verbraucher verhalten?**

### **Was kann ich tun, wenn mein Anbieter meinen Festnetzanschluss auf die digital Technik umstellen möchte?**

Langfristig können Sie sich der IP-Umstellung nicht entziehen, da über kurz oder lang alle Telefonanschlüsse auf die digitale Technik umgestellt werden. Als Kunde können Sie sich jedoch nach einem besseren Angebot umsehen und im Bedarfsfall Ihren Anbieter wechseln, wenn ein anderes Unternehmen beispielsweise die Kosten für einen neuen Router oder den Einsatz eines Technikers bezahlt.

### **Warum beginnt mit der Umstellung eine neue Vertragslaufzeit?**

Durch die Umstellung auf IP-Telefonie verändert sich die Anschlusstechnik und die Telefonkonzerne sind verpflichtet, ihren Kunden neue Verträge anzubieten. Achtung, durch die neuen Verträge ändern sich auch automatisch die Mindestlaufzeiten. Ein Blick ins Kleingedruckte lohnt sich also.

### **Mein Anschluss ist seit der Umstellung gestört. Was kann ich dagegen tun?**

Informieren Sie Ihren Anbieter über die Störung und setzen Sie eine Frist (in der Regel ein bis zwei Wochen) bis die Störung behoben sein muss, am besten schicken Sie ihren Brief aus Beweisgründen per Einschreiben/Rückschein. Ändert sich nichts, teilen Sie erneut schriftlich mit, dass Sie den Vertrag kündigen werden, wenn die Leistungen nicht erbracht werden. Können Sie weiterhin nicht surfen oder telefonieren, kündigen Sie Ihren Vertrag.

---

## **Welche Verbesserungen sind notwendig?**

Angesichts der gravierenden Mängel fordern die Verbraucherzentralen die Telefonanbieter dazu auf, unbedingt die Kundeninformation zu verbessern. Außerdem sollten sie grundsätzlich die umstellungsbedingten Kosten für neue Endgeräte und einen Technikerbesuch übernehmen. Funktioniert der neue Anschluss nicht richtig, müssen Verbraucher in jedem Fall zum alten Anschluss zurückwechseln können, bis die Funktionsfähigkeit wiederhergestellt ist.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/digital-nicht-immer-besser>