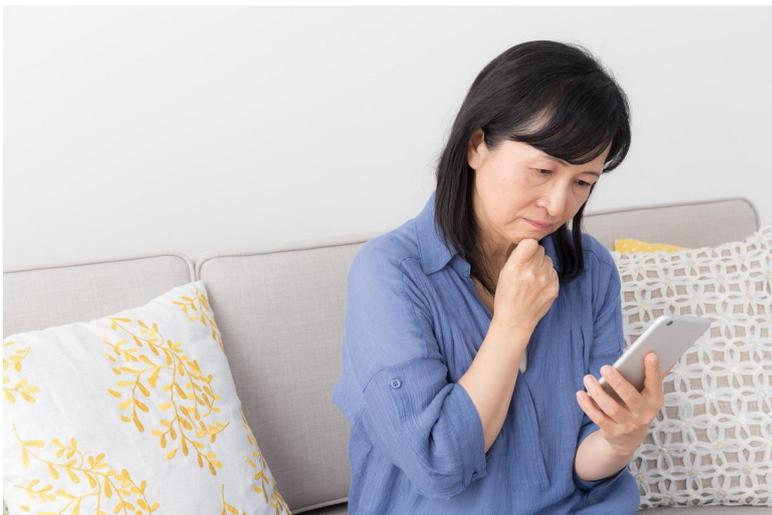


Verträge für Telefon, Handy, Internet - das sind Ihre Rechte

Mit der Novellierung des Telekommunikationsgesetz hat sich einiges geändert: Kündigungsfristen, Regelungen für Vertragsabschlüsse am Telefon und Kosten für die Mitnahme von Rufnummern. Wir haben das Wichtigste übersichtlich zusammengefasst und geben Tipps.



© polkadot - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Am Telefon geschlossene Mobilfunk-, Kabelanschluss-, DSL- und ähnliche Telekommunikationsverträge sind nur dann wirksam, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher sie nach Erhalt der Vertragszusammenfassung in Textform genehmigen.

2. Verträge können nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
3. Können Leistungen nach einem Umzug an einen anderen Wohnort nicht erbracht werden, so dürfen Kundinnen und Kunden ihren Vertrag zum Zeitpunkt des Umzugs mit einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.
4. **Kostenloser Online-Vortrag: „Altes Handy? Zeit für ein Comeback!“** [Jetzt anmelden](#)

Stand: 04.01.2024

Ende 2021 hat sich einiges im sogenannten Telekommunikationsgesetz (TKG) geändert. Sie profitieren davon. Das sind seither Ihre Rechte:

Schluss mit undurchsichtigen Verträgen am Telefon

Mobilfunk-, Kabelanschluss-, DSL- und ähnliche Telekommunikationsverträge sind typischerweise sehr komplex. Dennoch werden die Verträge in der Praxis häufig am Telefon „verkauft“, und nicht selten kommt es anschließend zum Streit über den Inhalt des Vertrags. Nach den Regeln des TKG soll damit endgültig Schluss sein.

An Ihre Vertragserklärungen sind Sie nur dann noch gebunden, wenn man Ihnen vorher eine Zusammenfassung des angebotenen Vertrags übermittelt hat. Diese muss neben den wesentlichen Merkmalen beispielsweise auch die monatlichen Entgelte und die Vertragslaufzeit enthalten. Die Übergabe oder Übersendung eines Dokuments in Papierform ist dabei nicht unbedingt erforderlich, auch eine E-Mail mit entsprechendem Anhang ist in Ordnung. Wichtig ist lediglich die Textform.

Nicht ausreichend ist der Verweis auf eine Internetseite mit veröffentlichten Tarifen und schon gar nicht das bloße Vorlesen der Zusammenfassung. Am Telefon können solche Verträge in Zukunft also allenfalls noch beworben, aber nicht mehr sofort abgeschlossen werden. Denn der Vertrag kommt nur dann zustande, wenn Sie die Ihnen übermittelte Zusammenfassung anschließend (in Textform) genehmigen. Reagieren Sie nicht, gibt es keinen Vertrag!

Kündigung und automatische Vertragsverlängerungen

Auch mit dem Inkrafttreten der neuen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes im Jahr 2021 kann die Erstlaufzeit von Verträgen 24 Monate betragen. Wenn Sie also vorschnell im Handy-Shop einen Vertrag unterschreiben, sind Sie auch weiterhin regelmäßig für zwei Jahre gebunden. Daher prüfen Sie vor Unterschrift, ob der Vertrag auch wirklich Ihrem Nutzungsverhalten entspricht und der Preis für Sie in Ordnung ist.

Neu ist, dass sich Verträge nach Ablauf der Mindestlaufzeit nicht – wie bisher üblich – um 12 Monate, sondern *nur noch auf unbestimmte Zeit verlängern dürfen*. Dabei steht Ihnen das Recht zu, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von *höchstens 1 Monat* jederzeit zu kündigen. Wenn Sie also die Kündigung zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit versäumen, können Sie Ihren Vertrag trotzdem zeitnah beenden. Das gilt übrigens auch für Verträge, die vor dem 1. Dezember 2021 geschlossen wurden und die sich nach der Mindestvertragslaufzeit bereits um einen längeren Zeitraum verlängert haben.

Zudem muss Sie Ihr Telefonanbieter rechtzeitig vor der anstehenden Vertragsverlängerung per Post oder Mail – nicht telefonisch – darauf hinweisen, dass sich Ihr Vertrag automatisch verlängert, dass Sie die Verlängerung durch eine Kündigung verhindern können und dass der Vertrag ab Verlängerung jederzeit mit einmonatiger Kündigungsfrist gekündigt werden kann.

Rufnummernmitnahme muss kostenlos sein

Ab sofort ist die Mitnahme der Rufnummer nicht mehr nur bei einem Anbieterwechsel, sondern auch bei einem **Tarifwechsel** möglich. Das war bisher gesetzlich nicht vorgesehen und führte bei denjenigen, die lediglich den Tarif bei ihrem bisherigen Anbieter wechseln wollten, mitunter zu unliebsamen Überraschungen.

Zudem ist die Portierung der Rufnummer kostenlos. Wie zuvor gilt: Beim Mobilfunk können Sie die **Portierung Ihrer Nummer** auch vor Vertragsende verlangen. Der alte Vertrag muss aber trotz vorzeitiger Portierung der Rufnummer natürlich noch bis zum Vertragsende weiterbezahlt werden.

Wechsel des Anbieters

Der Anbieterwechsel läuft unter Führung des neuen Anbieters. Dieser hat sicherzustellen, dass die Anschlussumstellung am vereinbarten Tag erfolgt. Sind die Dienste länger als einen Arbeitstag unterbrochen, können Sie für jeden weiteren Arbeitstag eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des monatlichen Entgeltes vom alten Anbieter fordern.

Klappt der Wechsel nicht, so sollten Sie sich an die Bundesnetzagentur wenden.

Keine Leistung nach Umzug berechtigt zur Kündigung

Sollten Sie umziehen und Ihr Telefonanbieter seine Leistungen am neuen Wohnort nicht anbieten, steht Ihnen ein Sonderkündigungsrecht zu. Das war auch bisher schon so. Neu ist allerdings die für diese Kündigung geltende Frist. Bisher galt eine Sonderkündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende, die außerdem erst mit dem Umzug zu laufen beginnen sollte. Ab Dezember 2021 ist es in diesem Fall möglich, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat und auch schon zum Zeitpunkt des Umzugs zu kündigen. Nach der Gesetzesbegründung soll das im Übrigen auch dann gelten, *wenn ein Verbraucher oder eine Verbraucherin in eine Wohnung zu einer anderen Person zieht, die bereits über einen Telekommunikationsvertrag verfügt*. Das war bisher nicht klar. Ebenso steht nun fest, dass der Verbraucher seinen Mobilfunkvertrag kündigen kann, wenn er ins Ausland umzieht.

Eingeschränkte Sperre des Anschlusses

Eine (teilweise) Anschlusssperre kann Sie vor einer unbeabsichtigten Nutzung und damit vor erhöhten Kosten schützen. Deshalb können Sie eine solche Sperre (zum Beispiel für Premiumdienste oder Drittanbieter) verlangen und auch Anbieter – sozusagen bei Gefahr im Verzug – eigenständig eine Sperre verhängen. Diese, auch nach bisherigem Recht geltenden Regelungen, sind im neuen Gesetz weitgehend beibehalten worden.

Leider gilt das ebenfalls für die Regelungen zur Sperre wegen eines (angeblichen) Zahlungsverzugs. Zwar soll in Zukunft eine Sperre – auch des Internetanschlusses – überhaupt erst bei einem Zahlungsverzug von mindestens 100 Euro erlaubt sein. Diese Grenze lag bisher bei 75 Euro und galt nach dem Gesetzeswortlaut nur für die Sperre des Telefondienstes. Bei einer darüberhinausgehenden, auch eher zweifelhaften

Forderung, soll die Sperre aber grundsätzlich weiterhin nur dann unzulässig sein, wenn Sie die Forderung *form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet haben*. Diese Regelung hat sich in der Praxis als wenig praktikabel erwiesen und wird wohl auch in Zukunft für Unsicherheiten sorgen. Dasselbe gilt für die im neuen Gesetz vorgesehene Bestimmung, wonach die *Sperre auf die ... vom Zahlungsverzug betroffene Leistung zu beschränken* ist.

Zweifellos unzulässig ist danach aber die bei manchen Anbietern verbreitete Unsitte, wegen einer offenen Rechnung aus einem Vertrag gleich auch noch den Zugang aus einem anderen, mit derselben Person geschlossenen Vertrag zu sperren.

Entschädigungspflicht bei Störungen

Sie haben im Fall der Störung – unabhängig ob Festnetz oder Mobilanschluss – das Recht, dass die Störung unverzüglich und kostenfrei beseitigt wird. Anbieter müssen Sie zudem unverzüglich über einhergehende Störungsmeldungen, Installationstermine und Kundendiensttermine informieren. Wenn Anbieter einen Installations-/Kundendiensttermin (ohne Verschulden der Kunden) nicht wahrnehmen, können Sie eine Entschädigung von 10 Euro verlangen.

Ab dem 3. Tag einer vollständigen Störung kann für jeden Tag eines **vollständigen Ausfalls der Dienste** eine Entschädigung verlangt werden.

- Am 3. und am 4. Tag der vollständigen Störung: 5 Euro oder 10 Prozent des monatlichen Beitrages, je nach dem was höher ist.
- Ab dem 5. Tag der vollständigen Störung: jeweils 10 Euro oder 20 Prozent des monatlichen Beitrages, je nach dem was höher ist.

Die Entschädigung wird nur auf Verlangen ausgezahlt. Das heißt: Sie sollten die Entschädigung schriftlich einfordern. Keine Entschädigungspflicht besteht, wenn Anbieter die Störung nicht zu vertreten haben, zum Beispiel wenn ein Sendemast durch ein Unwetter ausfällt. Und auch dann nicht, wenn der Anbieter eine angemessene Übergangslösung bereitstellt.

UNSER RAT

- Lesen Sie sich alle Dokumente gut durch, bevor Sie einen Mobilfunk-, Kabelanschluss-, DSL- und anderen Telekommunikationsvertrag unterschreiben.
- Bleiben Sie wachsam und werden Sie aktiv! Bei Störungen müssen Sie Entschädigungen selbst einfordern.
- Sollten Sie Probleme mit Ihrem Telefonanbieter haben, helfen Ihnen unsere Juristinnen und Juristen gerne weiter. [Jetzt Beratungstermin vereinbaren](#)

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/vertraege-fuer-telefon-handy-internet-das-sind-ihre-rechte>