Verbraucherzentrale Hamburg

Glasfaser: Vermeiden Sie teure Kostenfallen!

In Hamburg sollen immer mehr Haushalte ans Glasfasernetz angeschlossen werden. Doch ob und wann genau, wissen viele Verbraucherinnen und Verbraucher nicht. Trotzdem versucht man, ihnen teure Telefon- und Internet-Verträge anzudrehen – auch für die Übergangszeit. Lassen Sie sich nicht überrumpeln!



© iStock.com/Drazen Zigic

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucherinnen und Verbraucher in Hamburg werden verstärkt zu Haustürverträgen gedrängt. Als Vorwand dient zurzeit der Ausbau des Glasfasernetzes.

2. Doch teure Verträge über Highspeed-Internet sind ohne die erforderlichen Glasfaserleitungen für die Betroffenen nutzlos.
3. Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs beginnt die zweijährige Mindestvertragslaufzeit der Glasfaserverträge bereits mit dem Vertragsschluss und nicht erst mit der Freischaltung des Anschlusses.
4. Zusätzlich werden häufig teure Übergangsverträge verkauft, die bis zur Freischaltung der Glasfaserleitung hohe, oft unnötige Zusatzkosten verursachen.
5. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten Vertragsangebote an der Haustür nicht leichtfertig unterschreiben und – falls erforderlich – ihr Widerrufsrecht nutzen.

Stand: 09.01.2026

Verbraucherinnen und Verbraucher werden vermehrt zu Vertragsabschlüssen für Telefon- und Internetdienste überredet. Als Vorwand dient der Ausbau des Glasfasernetzes. Vor allem über sogenannte Haustür-Ranger der Telekom beschweren sich immer wieder Betroffene bei uns.

Teures Highspeed-Internet ohne nötige Infrastruktur

Telefonanbieter scheinen den geplanten Glasfaserausbau in der Stadt zum Anlass zu nehmen, um Verbraucherinnen und Verbrauchern teure Daten- und Servicepakete anzudrehen. Dabei ist oft noch unklar, ob und wann vor Ort Glasfaserleitungen verlegt werden. In vielen Fällen können die Betroffenen die Leistungen der Verträge gar nicht in Anspruch nehmen, weil entweder noch kein Glasfaserkabel in der Erde liegt oder die Leitungen im Wohnhaus nicht für schnelle Datenübertragungen ausgelegt sind. Es fehlt also die nötige Infrastruktur, um von den teuren Highspeed-Paketen zu profitieren.

Doch jeder neu abgeschlossene Vertrag hat in der Regel eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren. Erst nach Ablauf von 24 Monaten ist eine monatliche Kündigung möglich.

Unberechtigte Verlängerung der Mindestlaufzeit

Noch dazu sehen die Verträge vieler Glasfaseranbieter – darunter die Deutsche GigaNetz GmbH – vor, dass die zweijährige Mindestlaufzeit der Glasfaserverträge **erst nach Freischaltung der Leitung** beginnen soll, also mit Beendigung des Glasfaserausbaus.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher hat das spürbare Nachteile: Der mögliche Kündigungstermin verschiebt sich nach hinten, die tatsächliche Vertragsbindung verlängert sich.

Der Bundesgerichtshof hat hierzu nun Klarheit geschaffen. In einem Urteil (Az. III ZR 8/25) bestätigte er die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: **Die maximale Vertragslaufzeit von zwei Jahren beginnt mit dem Tag des Vertragsschlusses**. Verzögerungen beim Ausbau dürfen **nicht zulasten der Kundinnen und Kunden** gehen.

Was bedeutet das für Sie?

Wenn in Ihrem Glasfaservertrag steht, dass eine Kündigung erst zwei Jahre nach Freischaltung möglich ist, müssen Sie das nicht akzeptieren. Entscheidend ist allein das Datum des Vertragsschlusses. Fordern Sie Ihren Anbieter schriftlich auf, die Vertragslaufzeit zu korrigieren und eine Kündigung zum rechtlich zulässigen Zeitpunkt zu bestätigen. Dafür können Sie den kostenlosen Musterbrief der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen nutzen.

VERBRAUCHERBERICHTE

„Ich wurde an der Haustür von einem Mitarbeiter der Telekom zu Glasfaserverträgen angesprochen, und dass ich demnächst keinen Internetzugang mehr hätte, da alles an der Straße umgebaut würde. Deshalb seien die Baustellen an der Fabriciusstraße eingerichtet worden. Laut Internetseite der Telekom gibt aber keine geplanten Umbauarbeiten in dieser Straße.“ (April 2025)

„Ich bekam Besuch von einem Vertreter der Telekom, der mir erzählte, dass mein Internetanschluss abgestellt wird, wenn ich keinen neuen Vertrag abschließe.“ (Januar 2025)

„Bei meiner Mutter klingelte ein (...) Mitarbeiter, der im Auftrag der Telekom im Gebiet Niendorf-Nord unterwegs war. Er informierte meine Mutter, dass Sie zur Telekom wechseln

müsse, um vom Glasfaseranschluss zu profitieren und ansonsten später hohe Kosten auf sie zukämen. Meine Mutter hatte das Gefühl, dass (...) sie ihn erst los wird, wenn sie einen Vertrag abschließt. So hat sie einen Glasfaservertrag (100 MBit/s für 55 Euro monatlich) unterschrieben. Nun die Realität: Unser Haus ist bereits an das Glasfasernetz angeschlossen – mit 250 MBit/s für 40 Euro monatlich bei Vodafone / Kabel D." (Dezember 2024)

Übergangsverträge mit teuren Zusatzleistungen

Ein weiteres Problem sind sogenannte Übergangsverträge. Diese laufen bis zur tatsächlichen Freischaltung der Glasfaserleitung – ein Zeitpunkt, der in vielen Stadtteilen Hamburgs noch völlig unklar ist. Oft sind diese Zwischenlösungen mit teuren Zusatzleistungen wie hohen Datenraten, Streamingdiensten oder besonderen TV-Funktionen verbunden, die viele Menschen im Alltag gar nicht benötigen.

Die Glasfaserverträge dienen bei dieser Masche häufig als Türöffner: Im Gespräch wird vor allem mit den Vorteilen des zukünftigen Highspeed-Anschlusses geworben. Über die tatsächlichen Kosten und Inhalte der Übergangsverträge werden Interessierte dagegen anscheinend meist nur knapp informiert. Besonders ältere Menschen sind gefährdet, da sie die technischen Details der Pakete oft nicht richtig einschätzen können.

Vertragsangebote in Ruhe überdenken

Bewahren Sie einen kühlen Kopf, wenn Vertreter Sie an der Haustür besuchen. Die geschulten Verkaufsprofis der Telefongesellschaften nutzen bewusst den Überraschungsmoment für spontane Vertragsschlüsse. Fragen Sie sich, ob Sie wirklich noch mehr Bandbreite für die Datenübertragung benötigen, als Ihnen bereits zur Verfügung steht. Wenn Sie in einem Mehrfamilienhaus wohnen, sollten Sie zunächst klären, ob das Glasfaserkabel auch tatsächlich bis in Ihre Wohnung verlegt wird. Achten Sie außerdem darauf, ob man Ihnen im Rahmen des Glasfaservertrags vorübergehend einen teuren Übergangstarif unterschieben will. Manchmal steigt der Preis auch erst nach einem halben Jahr – dann allerdings deutlich.

Unser Tipp: Unterschreiben Sie einen Vertrag keinesfalls auf einem Tablet, wenn Sie nicht hundertprozentig sehen, was Ihnen zur Unterschrift vorgelegt wird.

Handeln Sie nicht voreilig, vergleichen Sie verschiedene Angebote und nehmen Sie sich ausreichend Zeit für Ihre Entscheidung (am besten eine Nacht drüber schlafen). Haben Sie einen Vertrag an der Haustür unterschrieben haben, sollten Sie unbedingt kontrollieren, ob die im Gespräch genannten Konditionen auch wirklich in den Vertragsunterlagen oder der Auftragsbestätigung stehen.

Widerrufsrecht von 14 Tagen nutzen

Haben Sie an der Haustür überstürzt in einen zu teuren Vertrag eingewilligt, können Sie diesen bis zu 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen. Hierfür ist lediglich eine Erklärung – aus Beweisgründen schriftlich per Einwurf-Einschreiben – gegenüber dem Vertragspartner erforderlich. Gründe für Ihren Widerruf müssen Sie nicht nennen. Bei Vertragsschluss erhalten Sie ein entsprechende Widerrufsformular.

UNSER ANGEBOT

Wenn Sie Ärger mit Unternehmen der Telekommunikationsbranche haben und nicht weiterkommen, helfen Ihnen unsere Beraterinnen und Berater weiter. Buchen Sie einfach einen **Beratungstermin** online oder unter Tel. (040) 24832-107. Gerne können Sie Ihren Fall auch über unser Missstand-melden-Formular schildern.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/glasfaser-vermeiden-sie-teure-kostenfallen