



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Netzausfall: Betroffene erhalten Geld als Entschädigung

Anspruch besteht ab dem dritten Ausfall-Tag in Folge

Netz-Störung bei der Telekom, Kabel-Ausfall bei Vodafone: Wer im Homeoffice arbeitet, war zu Beginn dieser Woche möglicherweise schon über mehrere Stunden von Telefon und Internet abgeschnitten. Das ist nicht nur ärgerlich, sondern in vielen Fällen ein echtes Problem, beispielsweise dann, wenn man beruflich erreichbar sein muss. "Verbraucher, die plötzlich ohne Festnetz, Internet oder Handy-Netz dastehen, wünschen sich vor allem Informationen zu den Ursachen, zur Planung, wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird, und ob sie für den Ausfall entschädigt werden," klärt Alexander Kuch vom Telekommunikations-Portal teltarif.de auf.

Die Rechtslage hat sich allerdings für Handy- und Internet-Kunden seit Dezember spürbar verbessert, weiß der Experte: "Seit Einführung der neuen TKG-Regelungen zum 1. Dezember 2021 müssen Kunden nicht mehr bangen, ob sie von ihrem Provider für den Ausfall entschädigt werden. Der Gesetzgeber schreibt jetzt knallhart Entschädigungszahlungen des Providers an seine Kunden bei einem Ausfall vor", so Alexander Kuch.

Ab dem dritten Ausfalltag gibts Geld

Der Kunde kann jetzt von einem Provider verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Verbraucher spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Wird die Störung allerdings nicht innerhalb von zwei Kalendertagen beseitigt, kann der Verbraucher ab dem dritten Tag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls eine Entschädigung verlangen. "Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der monatlichen Grundgebühr, und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der Grundgebühr - je nachdem, welcher Betrag höher ist", fasst Kuch die neuen Regelungen zusammen. Auch wenn zur Schaltung eines neuen Internetanschlusses der Techniker nicht wie vereinbart erscheint, muss der Provider eine Entschädigung bezahlen.

Sich für einen Netzausfall rüsten

Ist man zwar dem eigentlichen Ausfall, der meist unvorhergesehen passiert, hilflos ausgeliefert, muss das nicht bedeuten, dass man nicht erreichbar ist: "Um für einen Netzausfall gewappnet zu sein, ist es ratsam, sich schon im Vorfeld ein paar Gedanken über alternative Möglichkeiten für Telefonie und den Internet-Zugang zu machen", rät Alexander Kuch und fährt fort: "Es ist natürlich keine Alternative, bei einem Handy-



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Netzausfall eine Prepaidkarte im selben Netz vorrätig zu haben, das man ohnehin bereits nutzt. Die Prepaidkarte in der Schublade oder der Alternativ-Vertrag mit niedriger Grundgebühr sollte unbedingt in einem anderen Netz als dem üblicherweise genutzten sein".

Bei Prepaidkarten für den Notfall ist allerdings Vorsicht geboten: "Werden Prepaidkarten über einen Zeitraum von sechs oder zwölf Monaten weder genutzt noch aufgeladen, ist es üblich, dass die Provider die Prepaidkarte kündigen und abschalten. Rein rechtlich ist das bei Prepaidkarten sogar mit der Frist von nur einem Tag ohne Angabe von Gründen möglich. Bei einer SIM in der Schublade sollten Sie also am besten drei bis vier Mal jährlich überprüfen, ob diese noch funktioniert", so Kuch abschließend.

Der Link zum Artikel:

<https://www.teltarif.de/verbraucher/netzausfall/>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>