



Neue Kundenrechte bei **Telefon-, Handy- und Internetverträgen**

Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) tritt zum 1.12.2021 in Kraft und soll die Kundenrechte bei Telefon-, Internet- und Handyverträgen stärken. Hier einmal die wichtigsten Regelungen kurz zusammengefasst:

- Anbieter müssen eine **Vertragszusammenfassung in Textform** geben, bevor der Telefonvertrag (für Festnetz, Internet und/oder Mobilfunkanschluss) abgeschlossen wird. Sie muss folgende Informationen enthalten:
 - die Kontaktdaten des Anbieters
 - wesentliche Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste
 - Aktivierungsgebühren
 - die Laufzeit sowie
 - die Bedingungen für eine Verlängerung bzw. eine Kündigung.
- Neue **Verträge** dürfen für bis zu 24 Monate abgeschlossen werden. Neu ist, dass es keine **automatischen Verlängerungen** mehr gibt, die erst nach weiteren 12 Monaten gekündigt werden können. Ein automatisch verlängerter Vertrag kann mit einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden.
- Wird **nicht die versprochene Bandbreite** zur Verfügung gestellt und ist der Internetanschluss regelmäßig bzw. besonders deutlich zu langsam, sieht das Gesetz Möglichkeiten für Kündigung und Minderung vor. Diese Einschränkung muss der Nutzer nachweisen. Für den Nachweis kann aktuell die Breitbandmessung der Bundesnetzagentur (<https://breitbandmessung.de>) genutzt werden.
- Kann beim **Umzug an einen neuen Wohnort** der bisherige Anbieter die Leistung dort nicht anbieten, kann der Vertrag mit einmonatiger Frist gekündigt werden. Das kann auch schon vorab erfolgen, sodass diese schon zum Zeitpunkt des Auszugs wirkt.
- Bei einer **Störung** besteht das **Recht auf eine schnelle Beseitigung**. Sollte diese länger als einen Kalendertag in Anspruch nehmen, muss der Anbieter darüber informieren. Nach dem Eingang der Störungsmeldung steht dem Kunden ab dem 3. Kalendertag bei einem Komplettausfall des Telefon- und Internetanschlusses eine Entschädigung zu.