

Wechsel des Telekommunikationsanbieters

Stand: 30.01.2013

Vorteile des Anbieterwechsels

Der Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt bietet dem Verbraucher die Chance, aus vielfältigen Angeboten zu wählen. Er kann sich für den Anbieter entscheiden dessen Angebot seinen Wünschen am ehesten entspricht (Preis, Service, Tarife). Je mehr Verbraucher die Möglichkeit des Wechsels nutzen, desto stärker kommt es zu Wettbewerb im Markt.

Der Anbieterwechsel nach dem Telekommunikationsgesetz 2012

Seit dem 10. Mai 2012 ist das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) in Kraft. Durch die Gesetzesänderung wurden die Rechte des Verbrauchers beim Anbieterwechsel in § 46 TKG grundlegend neu geregelt.

Anbieterwechsel möglichst ohne Versorgungsunterbrechung

In der Vergangenheit kam es immer wieder vor, dass der Anbieterwechsel nicht reibungslos verlief. Kurze oder auch längere Versorgungsunterbrechungen waren die Folge.

Haben Sie einen Anbieterwechsel eingeleitet und endet Ihr Vertrag mit Ihrem bisherigen Anbieter, darf dieser zukünftig nicht einfach die Leitung abschalten. Ihr bisheriger Anbieter muss Sie solange weiterversorgen bis alle vertraglichen und technischen Details für den Wechsel zum neuen Anbieter geklärt sind.

Am Tag der Umschaltung auf Ihren neuen Anbieter kann es zwar zu einer Versorgungsunterbrechung kommen, diese Unterbrechung darf jedoch nicht länger als einen Kalendertag andauern. Gelingt die Umschaltung auf Ihren neuen Anbieter zum angekündigten Termin nicht und sind Sie länger als einen Kalendertag ohne Telekommunikationsversorgung, ist zunächst der bisherige Anbieter zur Weiterversorgung verpflichtet.

Entgeltreduzierung im Fall der Weiterversorgung

Nach der gesetzlichen Neuregelung kann es zwei Fälle geben, in denen Sie zunächst von Ihrem bisherigen Anbieter weiterversorgt werden:

- entweder sind bis zum Auslaufen Ihres bisherigen Vertrages noch nicht alle technischen oder vertraglichen Details zwischen den Unternehmen geklärt oder
- der Wechsel bzw. die Umschaltung ist fehlgeschlagen und der bisherige Anbieter versorgt zunächst weiter (letzteres ab Anfang Dezember gültig).

Im Falle einer Weiterversorgung durch den bisherigen Anbieter hat dieser Ihnen gegenüber nur einen Anspruch auf 50 % der regelmäßigen monatlichen Entgelte. Davon ausgenommen sind einzelfallabhängige Entgelte (bspw. Mehrwertdienste oder Call-by-Call). Der bisherige Anbieter ist verpflichtet, Ihnen eine taggenaue Abrechnung zur Verfügung zu stellen. Ihr neuer Anbieter kann ein Entgelt erst verlangen, wenn der Wechsel erfolgreich abgeschlossen worden ist.

Mitnahme der Rufnummer (sog. Rufnummernportierung)

Nach dem Telekommunikationsgesetz haben Sie einen Anspruch darauf, Ihre Rufnummer bei einem Anbieterwechsel beizubehalten (sog. Rufnummernportierung), wenn Ihr neuer Anbieter Ihnen die Mitnahme der Rufnummer in seinem Vertrag angeboten hat.

Besonderheit im Mobilfunk – Rufnummernmitnahme vor Ablauf des Vertrages

Das Recht, eine Rufnummer bei einem Anbieterwechsel beizubehalten, gilt auch für Mobilfunkrufnummern. Nach der neuen Rechtslage können Sie jederzeit Ihre Mobilfunkrufnummer zu einem anderen Anbieter portieren. Zu beachten ist jedoch, dass der bisherige Vertrag zwischen Ihnen und dem Anbieter fortbesteht und hierfür weitere Kosten anfallen.

Damit Sie die finanziellen Belastungen besser abschätzen können, ist der bisherige Anbieter verpflichtet, Sie auf Anfrage über alle, bis zum Ende der Vertragslaufzeit auflaufenden Kosten zu informieren. Weiterhin können Sie sich auf Wunsch von Ihrem bisherigen Anbieter eine neue Rufnummer für die Restlaufzeit des Vertrages zuteilen lassen.

Was Sie beim Anbieterwechsel beachten müssen

Zunächst sollten Sie sich in Ihren Vertragsunterlagen darüber informieren, wann Ihr jetziger Vertrag ausläuft und welche Kündigungsfristen bestehen.

Informieren Sie sich frühzeitig über mögliche neue Anbieter. Planen Sie genügend zeitlichen Vorlauf ein, die Kündigung sollte möglichst nicht kurzfristig erfolgen. In der Praxis ist es üblich, dass Sie Ihren zukünftigen Anbieter mit der Kündigung des bisherigen Vertrages beauftragen.

Wenn Sie Ihre bisherige(n) Rufnummer(n) zum zukünftigen Anbieter mitnehmen möchten, müssen Sie diesen mit der Portierung der Rufnummer(n) rechtzeitig beauftragen. Füllen Sie dazu die Auftrags-/Vertragsunterlagen sehr sorgfältig aus und kontrollieren Sie diese vor dem Absenden nochmals. Geben Sie alle Rufnummern auf dem entsprechenden Formular an und achten Sie darauf, dass die Schreibweise des Namens oder der Anschrift im Auftrag an den zukünftigen Anbieter mit Ihren Kundendaten beim bisherigen Anbieter übereinstimmen. Sollte dieses nicht der Fall sein, müssen Sie die Daten angleichen.

Was können Sie tun, wenn es zu einer **Versorgungsunterbrechung** gekommen ist?

Bitte teilen Sie uns schriftlich oder per E-Mail mit, wenn es bei einem Anbieterwechsel trotz der gesetzlichen Neuregelung zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist, die länger als einen Kalendertag andauert hat. Die Bundesnetzagentur wird gezielt auf die im Einzelfall betroffenen Unternehmen zugehen, um für Sie einen zügigen und erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels zu erreichen.

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur www.bundesnetzagentur.de (> Verbraucher > Verbraucherservice Telekommunikation > Anbieterwechsel) stehen Ihnen weitere Informationen sowie ein **spezielles Beschwerdeformular** zur Verfügung. Alternativ können Sie das Formular auch über die u.a. Kontaktdaten des Verbraucherservice bestellen.

Weitere Informationen und sachkundige Hilfe erhalten Sie beim Verbraucherservice der Bundesnetzagentur:

Telefonisch unter: 030 22480-500 von Mo.-Fr. von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Elektronisch per E-Mail: tk-anbieterwechsel@bnetza.de

[**Hinweis:** Bei den an die E-Mail-Adresse tk-anbieterwechsel@bnetza.de gerichteten Teilnehmerbeschwerden wird davon ausgegangen, dass einer Weitergabe der Daten an die betroffenen Unternehmen zur Lösung des konkreten Einzelfalls zugestimmt wird.]

Schriftlich:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation,
Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice
Postfach 8001
53105 Bonn