

Wer hilft bei Problemen?

1. Informieren Sie Ihren Anbieter

Treten Probleme beim Anbieterwechsel, beim Umzug oder bei der Mitnahme einer Rufnummer auf, sorgen Sie bitte zunächst dafür, dass Ihr neuer Anbieter den vollständigen aktuellen Sachverhalt kennt. So kann er Ihrem Anliegen schnellstmöglich nachgehen.

2. Wenden Sie sich an die Bundesnetzagentur

Wenn Sie das Problem mit Ihrem Anbieter nicht klären können, melden Sie sich gerne per Kontaktformular bei uns:

www.bnetza.de/tk-formular

Gut zu wissen

Wenn Sie einen Vertrag für einen Internetanschluss abschließen, dürfen Sie einen **Router Ihrer Wahl** anschließen. Ihr Anbieter muss die erforderlichen Zugangsdaten und Informationen beim Vertragsabschluss unaufgefordert und kostenfrei zur Verfügung stellen.

Unter www.breitbandmessung.de können Sie die tatsächlichen Datenübertragungsraten Ihres Internetanschlusses mit den vertraglich vereinbarten Raten vergleichen.

Bundesnetzagentur
Kundenschutz Telekommunikation
Postfach 8001
53105 Bonn



www.bnetza.de/verbraucherportal



Bundesnetzagentur

Telefon- und Internetanbieter wechseln

So klappt's einfach und schnell



Bessere Qualität, günstigere Preise oder ein neuer Wohnort - es gibt verschiedene Gründe, Ihren Telekommunikationsanbieter zu wechseln. Wir zeigen Ihnen wie es geht!

So wechseln Sie einfach und schnell

Kündigungsfrist Ihres Vertrags prüfen

Prüfen Sie die Laufzeit sowie die Kündigungsfrist für Ihren Vertrag. Diese Angaben finden Sie auf Ihrer Rechnung und in Ihrem Vertrag.

Haben Sie Ihre Kündigungsfrist verpasst und Ihr Vertrag hat sich automatisch verlängert? Sie können ihn jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen.

Rechtzeitig wechseln

Leiten Sie den Wechsel möglichst frühzeitig, am besten drei Monate vor Vertragsende, ein.

Vergleichen Sie die Tarife und Angebote für Ihre neue Adresse. Nicht jeder Dienst ist überall verfügbar.

Beauftragen Sie Ihren Neuanbieter rechtzeitig mit der Kündigung.

Nummer behalten

Wenn Sie Ihre Rufnummer behalten möchten, beauftragen Sie den neuen Anbieter auch mit der Mitnahme der Rufnummer. Dieser Service ist für Sie kostenfrei, denn für eine Rufnummernmitnahme dürfen Ihnen keine Entgelte berechnet

werden. Das gilt für Festnetz- und Mobilfunknummern sowie für Privat- und Geschäftskunden.

Daten korrekt angeben

Bei der Beauftragung müssen Sie darauf achten, dass Ihre Daten im neuen Antrag mit den Vertragsdaten beim Altanbieter übereinstimmen.

Weiterversorgung und Entschädigung

Wenn Ihre Versorgung bei einem Anbieterwechsel ungewollt länger als einen Arbeitstag unterbrochen ist, wenden Sie sich schnellstmöglich an Ihren neuen Anbieter. In diesem Fall können Sie eine Weiterversorgung verlangen, die der neue Anbieter mit dem bisherigen Anbieter abstimmt.

Sie können eine Ausfallentschädigung von Ihrem Anbieter verlangen, wenn bei einem Anbieterwechsel, bei einer Rufnummernmitnahme oder bei einem Umzug:

- die Versorgung für länger als einen Arbeitstag ausfällt, sofern Sie die Verzögerung nicht vereinbart oder zu verantworten haben,
- oder wenn der Anbieter einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt hat,

sofern Sie die Verzögerung oder die Versäumnis nicht zu vertreten haben.

Umzug

Häufig können Sie Ihren bisherigen Vertrag am neuen Wohnort weiterhin nutzen. Dafür müssen Sie bei Ihrem Anbieter einen Umzugsauftrag stellen.

Sie können an Ihrem neuen Wohnsitz einen neuen Anbieter suchen, wenn Ihr bisheriger Anbieter die vereinbarten Leistungen dort nicht anbietet. In diesem Fall haben Sie ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat. Bietet Ihr bisheriger Anbieter die vereinbarten Leistungen auch an Ihrem neuen Wohnsitz an, müssen Sie den Vertrag bis zum Vertragsende weiterbezahlen.

