



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

10.09.2020

Diese Rechte haben Sie bei einem Netzausfall

Privatkunden sind auf schnelle Störungsbehebung durch Provider angewiesen

Berlin/Göttingen – Einen Netzausfall hat sicherlich fast jeder schon erlebt. Solche Störungen sind nicht nur ärgerlich, sondern führen auch zu Beeinträchtigungen im Alltag. Wer berufsbedingt auf ein funktionierendes Netz angewiesen ist, muss gegebenenfalls sogar mit finanziellen Einbußen rechnen. Alexander Kuch vom Onlinemagazin teltarif.de sagt: „Verbraucher, die plötzlich ohne Festnetz, Internet oder Mobilfunknetz 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.“

Zwar können Kunden bei einer Störung nicht viel zur Behebung des Schadens beitragen, aber sie können vorbeugend tätig werden. „Um für einen Netzausfall gewappnet zu sein, ist es ratsam, sich mit alternativen Möglichkeiten für Telefonie und Internet zu beschäftigen“, so Kuch. Beispielsweise kann eine Ersatz-Prepaidkarte oder ein grundgebührenfreier Vertrag in einem anderen Netz als dem üblicherweise genutzten im Notfall Abhilfe schaffen. Selten genutzte Prepaidkarten sollten regelmäßig auf ihre Funktionstüchtigkeit getestet werden. Denn Provider können länger nicht verwendete oder aufgeladene Karten kündigen und abschalten.

Nicht jede Störung ist auch ein echter Netzausfall. So gehören ein Funkloch im Mobilfunknetz oder Wartungsarbeiten durch den Netzbetreiber nicht in diese Kategorie. „Ein echter Netzausfall liegt vor, wenn das Netz plötzlich sowohl für den Netzbetreiber als auch für den Kunden überraschend ausfällt“, erläutert Kuch. Verursacht werden kann so etwas unter anderem durch Unwetter oder Bauarbeiten.

Ist das Netz ausgefallen, sollten sich Nutzer über die Informationskanäle des Providers informieren, ob die Störung bereits bekannt ist und ob an seiner Behebung gearbeitet wird. Falls nicht, kann die Störung über die Hotline des Anbieters gemeldet werden. Auf Seiten wie Allestörungen.de erhalten Anwender zudem zuverlässige Hinweise auf bundesweite Großstörungen oder lokale Netzausfälle. Kuch merkt an: „Während ein Neustart bei Störungen des eigenen Geräts helfen kann, ist dieser bei einem tatsächlichen Netzausfall übrigens wenig zielführend. Vielmehr belasten die vermehrten Neusynchronisations-Vorgänge das Netz nur zusätzlich.“

Da Netzbetreiber in ihren AGB keine hundertprozentige Netzverfügbarkeit garantieren und kurzfristige Störungen vertraglich einkalkulieren, ist eine außerordentliche Kündigung bei Ausfällen juristisch meist nicht zu rechtfertigen. Dennoch steht Kunden bei einem Mangel der Dienstleistung eine Nachbesserung zu. Erst wenn es dauerhaft nicht zur Nacherfüllung kommt, ist ein Rücktritt vom Vertrag möglich. Alternativ kann es auch zur Preisminderung kommen. Beim Mobilfunk gibt es noch eine Besonderheit, wie Kuch weiß: „Grundsätzlich wird ein Mobilfunkvertrag für ganz Deutschland abgeschlossen und nicht für einen bestimmten Standort. Ein außerordentliches Kündigungsrecht, weil am Wohnort kein Netz vorhanden ist, gibt es daher nicht.“

Um bei einem Ausfall Schadensersatzansprüche geltend zu machen, sollten sich etwa Geschäftskunden an den Rechtsanwalt ihres Unternehmens wenden. Zumal Business-Tarife manchmal eine Entstörung in einem bestimmten Zeitraum beinhalten. Privatkunden hingegen steht kein grundsätzliches Recht auf eine Entstörung in



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schildweg 16, 37085 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

10.09.2020

einem fest definiertem Zeitraum zu. Kuch sagt: „Privatkunden sind bei Netzausfällen vor allem auf die Kulanz ihres Providers angewiesen. Hat dieser mehrere Marken in unterschiedlichen Netzen im Portfolio, ist vielleicht ein Wechsel des Netzes im laufenden Vertrag möglich. Einen Rechtsanspruch auf Entlassung aus dem Vertrag bei einer lokalen Störung gibt es jedoch nicht. Da können Kunden nur auf ein Entgegenkommen ihres Anbieters hoffen. Wer wegen kurzen Netzstörungen anderweitig einen neuen Vertrag abschließt, kann zudem seinen ‚alten‘ Provider nicht zur Kostenübernahme verpflichten. Generell sind Kosten für den Abschluss eines Ersatz-Tarifs zur Überbrückung der Ausfallzeit nur dann erstattungsfähig, wenn diese auch tatsächlich entstanden sind.“

Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.teltarif.de/verbraucher/netzausfall/>

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, August 2020). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

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>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Schildweg 16, 37085 Göttingen
Lisa Hinze
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de