



## ANBIETERWECHSEL NACH WIE VOR VOLLER TÜCKEN FÜR VERBRAUCHER

Marktwächteruntersuchung nimmt Probleme bei Kündigung und Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt unter die Lupe

**Kiel/Berlin, 14. März 2019 – Anschluss nicht verfügbar, mangelhafte Problembeseitigung, abgelehnte Kündigung: Jeder fünfte befragte Verbraucher (21 %), der innerhalb der letzten 24 Monate den Festnetz-/Internetanschluss wechselte, hatte dabei Probleme. Das zeigt eine repräsentative Befragung im Rahmen der aktuellen Untersuchung des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Als ausschlaggebende Gründe für den Anbieterwechsel nennen Verbraucher neben Preis und Leistung einen Umzug.**

Knapp zwei Drittel der Befragten (64 %), die den Festnetz-/Internetanschluss wechselten und dabei Probleme hatten, schilderten, dass sie länger als einen Tag weder Festnetz noch Internet hatten. Ein Drittel (33 %) der Wechsler hatte darüber hinaus Probleme mit der Bereitstellung der Leistung: So erfolgte die Übergabe der Leitung nicht reibungslos, Technikertermine fielen aus oder aber der Anschluss funktionierte nicht einwandfrei. Des Weiteren nennt knapp ein Viertel der Wechsler (24 %) auch eine mangelhafte Kommunikation des Kundenservice rund um den Wechselprozess. Knapp ein Fünftel hatte Probleme mit der Kündigung (18 %).

Laut der Untersuchung mussten Verbraucher, die den Mobilfunkanbieter wechselten und dabei Probleme hatten, im Mittel zwei Wochen warten, bis die Probleme behoben wurden - bei den Befragten mit Problemen beim Wechsel im Bereich Festnetz/Internet dauerte es mit knapp drei Wochen im Mittel sogar noch fast eine Woche länger. „Die Dauer der Problembeseitigung ist völlig inakzeptabel. Es kann nicht sein, dass Verbraucher im Regen stehen gelassen werden und tage- oder sogar wochenlang darauf warten müssen, bis sie die vertraglich vereinbarte Leistung erhalten“, so Tom Janneck, Teamleiter im Projekt Marktwächter Digitale Welt bei der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein.

## **ORDENTLICHE KÜNDIGUNG: KEINE GARANTIE FÜR VERTRAGSBEENDIGUNG**

Beschwerden aus dem Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen weisen ebenfalls auf erhebliche Probleme rund um die Kündigung des Telekommunikationsvertrages hin: Offensichtlich erhalten Verbraucher immer wieder Rechnungen über den Kündigungstermin hinaus; der neue Anbieter setzt die Vertragsbeendigung nicht korrekt um oder ordentliche Kündigungen werden vom ehemaligen Anbieter einfach nicht akzeptiert. Janneck betont: „Häufig ist Verbrauchern unklar, ob ihre Kündigung überhaupt zur Kenntnis genommen wurde. Wenn Verbraucher eine Kündigung per E-Mail senden, können sie so gut wie gar nicht nachweisen, dass die Kündigung dem Unternehmen überhaupt zugegangen ist.“

## **MEHRFACHKOSTEN BEIM ANBIETERWECHSEL**

Vor allem bei Zusammen- oder Umzügen treten immer wieder unerwünschte Kosten auf. „In den Fällen, in denen der Vertragspartner am neuen Standort seine Leistung nicht liefern kann, gibt es zwar ein Sonderkündigungsrecht. Doch dabei ist der Fristbeginn nicht eindeutig festgelegt. Daher kann es passieren, dass Verbraucher auch nach einem Umzug für einen Anschluss an der alten Adresse weiterzahlen müssen, obwohl sie ihn nicht nutzen“, so Janneck. Beim Zusammenzug von mehreren Personen gilt das letztlich für alle Hinzuziehenden. Das führt zu Mehrfachkosten bei Verbrauchern, wie die Untersuchungsergebnisse zeigen.

## **NEUE EU-VORSCHRIFT BRINGT ENTSCHÄDIGUNGSRECHTE**

Mit dem kürzlich auf EU-Ebene in Kraft getretenen „Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation“ werden zukünftig die Rechte der Verbraucher gestärkt, falls der Anbieterwechsel nicht im gesetzlich vorgegebenen Rahmen stattfindet. Dauert der Wechselprozess länger als einen Arbeitstag oder werden Technikertermine nicht wahrgenommen, können Verbraucher bald entschädigt werden.

„Die neuen Regelungen können dazu beitragen, dass der Wechselprozess ohne große Versorgungslücken für Verbraucher abläuft, wenn Unternehmen für Ausfälle entschädigen müssen“, sagt Lina Ehrig, Teamleiterin Digitales und Medien des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

Die anstehende Novelle des Telekommunikationsgesetzes, bei der die EU-Richtlinie in nationales Recht umgesetzt wird, bietet zudem die Möglichkeit auch an anderen Stellen nachzubessern und für mehr Verbraucherschutz im Telekommunikationsbereich zu sorgen: „Unter anderem muss für das Sonderkündigungsrecht beim Wohnortwechsel im Gesetz eine klare Kündigungsfrist verankert werden. Auch müssen Verbraucher ihren Anschluss am neuen Wohnort unverzüglich nutzen können“, so Ehrig. Die Forderungen des vzbv finden sich auch auf [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de): <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/eu-reform-des-telekommunikationsmarktes-schutzniveau-muss-erhalten-bleiben> und <https://www.vzbv.de/meldung/misstande-bei-internetversorgung-angehen>.

Weitere Studienergebnisse der repräsentativen Verbraucherumfrage sind in einem aktuellen Marktwächter-Chartbericht zu finden: <https://www.marktwaechter.de/pressemitteilung/anbieterwechsel-nach-wie-vor-voller-tuecken-fuer-verbraucher>.

Den gesamten Untersuchungsbericht finden Sie auf [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de).

#### **Methodensteckbrief der bevölkerungsrepräsentativen Umfrage:**

Grundgesamtheit: In Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Personen ab 18 Jahren. Stichprobengröße: Insgesamt 1.968 Personen, darunter 703 Personen (inkl. Boost), die innerhalb der letzten 24 Monate ihren Anbieter (Festnetz, Mobilfunk oder Internet) gewechselt haben (Zielgruppe). Auswahlverfahren: Systematische Zufallsauswahl (mehrstufig geschichtete Stichprobe). Erhebungsmethode: Computergestützte Telefoninterviews (CATI) auf Basis einer Dual-Frame-Stichprobe. Erhebungszeitraum: 13. September bis 5. Oktober 2018. Statistische Fehlertoleranz: max.  $\pm 4$  Prozent-Punkte (in der Zielgruppe). Institut: forsa, Frankfurt.

#### **Über den Marktwächter Digitale Welt:**

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

#### **Für weitere Informationen**

*Tom Janneck | Teamleiter Marktwächter Digitale Welt*

*Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.*

*Tel. (0431) 590 99-810*

*[janneck@vzsh.de](mailto:janneck@vzsh.de)*

*Timo Beyer | Leiter Projektteam „Marktwächter Kommunikation“*

*Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)*

*Tel. (030) 25800 -529*

*[timo.beyer@vzbv.de](mailto:timo.beyer@vzbv.de)*