

Mein Internetanschluss ist zu langsam. Was kann ich tun?

Checkliste

Schritt 1: Vertragsgemäße Soll-Geschwindigkeit ermitteln → Produktinformationsblatt zu Ihrem Vertrag prüfen (sollte auf der Internetseite Ihres Anbieters leicht zu finden sein). Eine Werbeaussage „bis zu ... Mbit/s“ ist nicht aussagekräftig!

Schritt 2: Speedtest der Bundesnetzagentur unter möglichst optimalen Bedingungen durchführen, z. B. auf www.breitbandmessung.de oder mit der gleichnamigen App:

- Sie sollten den Test nicht über drahtlose Verbindungen durchführen.
- Am besten verbinden Sie Ihr Gerät direkt mit der sog. LAN-Buchse Ihres Routers; sie sollten keine Zwischengeräte wie z. B. Powerline (Netzwerk über die Steckdose) verwenden.
- Prüfen Sie, ob Ihre Netzwerkkarte (sog. LAN-Adapter) schnell genug ist; für Anschlüsse mit einer Übertragungsrate von mehr als 100 Megabit/Sekunde benötigen Sie z. B. eine Karte mit 1 Gigabit/Sekunde.
- Während des Tests sollten keine Programme parallel laufen. Insbesondere sollten nebenbei keine Downloads stattfinden. Achten Sie z. B. darauf, dass nicht nebenbei Updates von Windows oder anderen Programmen heruntergeladen werden.
- Der Energiesparmodus des Gerätes sollte deaktiviert sein.
- Bei Nutzung eines Laptops/Notebooks sollte dies mit dem Netzgerät und dem Stromnetz verbunden sein.
- Der Router sollte die aktuelle Firmware besitzen.

Eine genaue Beschreibung zur Durchführung des Tests mit konkreten Hinweisen finden Sie unter:

<https://breitbandmessung.de/downloads/Beschreibung%20-%20Die%20Breitbandmessung%20aus%20Sicht%20des%20Endkunden.pdf>

Schritt 3: Tatsächlich am Anschluss ankommende Geschwindigkeit mittels Speedtest ermitteln:

Mobil: www.breitbandmessung.de/mobil-testen

Fest: <https://breitbandmessung.de/startseite/>

WICHTIG:

Die Geltendmachung von Ansprüchen gegen Ihren Anbieter fällt bei mobilen Anschlüssen (z. B. LTE, UMTS) bedeutend schwerer, da hier kein durch die Bundesnetzagentur standardisiertes Messverfahren vorliegt.

Schritt 4: Ergebnisse des Speedtests Speichern (bei o. g. Speedtest klicken Sie bitte „Mein Ergebnis exportieren (.csv)“ und speichern die Datei auf Ihrem Computer ab) und ausdrucken (bei o. g. Speedtest klicken Sie einfach „Mein Ergebnis drucken“) oder Desktop App benutzen (siehe TIPP).

TIPP

Verwenden Sie für den Speedtest am besten die Desktop-App der Bundesnetzagentur (<https://breitbandmessung.de/desktop-app>), welche für Windows, Mac OS und Linux zur Verfügung

steht. Sie können mit der Desktop App die Schritte 3-5 komfortabel durchführen und eine sog. Messkampagne starten. Damit können Sie die Messwerte direkt speichern und auswerten lassen. Am Ende einer Messkampagne gibt Ihnen die App als Ergebnis den Hinweis, ob eine **Erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit und damit eine nicht-vertragsgemäße Leistung vorliegt.**

Bedienungsanleitung zur Desktop-App:

<https://breitbandmessung.de/downloads/Beschreibung%20-%20Die%20Desktop-App%20oder%20Breitbandmessung%20aus%20Sicht%20des%20Nutzers.pdf>

Wenn der Speedtest eine zu niedrige Geschwindigkeit ergibt und Sie gegen Ihren Anbieter vorgehen möchten, wiederholen Sie Schritt 3 und Schritt 4 nach folgendem Schema:

- Es müssen mindestens 20 Messungen erfolgen.
- Die Messungen müssen an mindestens zwei unterschiedlichen Tagen vorgenommen werden.
- Die Messungen sollen sich im gleichen Umfang auf die beiden Tage verteilen, sodass mindestens 10 Messungen an einem Tag erfolgen.
- Die Messungen sind mit LAN-Verbindung vorzunehmen.
- Die Messungen sollen über die im Rahmen der Breitbandmessung bereitgestellte installierbare Version durchgeführt werden.
- Darüber hinaus sollen die Empfehlungen der Bundesnetzagentur zur Durchführung der Messungen beachtet werden.

Schritt 5: Prüfen Sie, ob die gewonnenen Ergebnisse belegen, dass die Leistung Ihres Anbieters nicht mehr vertragsgemäß ist. Dies ist der Fall, wenn **einer** der folgenden Punkte erfüllt ist:

Danach gilt die Geschwindigkeit nicht mehr als Vertragsgemäß, wenn

1. nicht an mindestens zwei Messtagen jeweils mindestens einmal 90 % der vertraglich vereinbarten maximalen Geschwindigkeit erreicht werden,
2. die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit nicht in 90 % der Messungen erreicht wird **oder**
3. die vertraglich vereinbarte minimale Geschwindigkeit an mindestens zwei Messtagen jeweils unterschritten wird.

Schritt 6: Kontaktieren Sie Ihren Anbieter.

- a) Fordern Sie ihn mit den ausgedruckten Messprotokollen in Kopie und mit Fristsetzung zur vertragsgemäßen Leistung auf (Musterschreiben 1: Fristsetzung – Leistung der vereinbarten Geschwindigkeit mit Kündigungs- und Schadensersatzdrohung) **oder**
- b) für den Fall, dass Ihr Anbieter nach Fristablauf immer noch nicht vertragsgemäß leistet, erklären Sie ggf. direkt die fristlose Kündigung (Musterschreiben 2: Fristsetzung zu Leistung der vereinbarten Geschwindigkeit mit Kündigung, Schadensersatzandrohung) **oder**
- c) Warten Sie die Frist aus a) ab und kündigen Sie dann unmittelbar nach Fristablauf (Musterschreiben 3: außerordentliche Kündigung).
- d) Alternativ fordern Sie Ihren Anbieter zur Vertragsanpassung auf (Musterschreiben 4: Aufforderung Vertragsanpassung).
- e) Machen Sie ggf. Schadensersatz geltend (Musterschreiben 5: Schadensersatz).