**Musterbrief „Gewährleistung bei schlechter Internetverbindung“**

Klicken Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben.

Klicken Sie hier, um Ihre Adresse einzugeben.

Klicken Sie hier, um Ihre PLZ und Ihren Ort einzugeben.

Einschreiben

Klicken Sie hier, um die Firma einzugeben.

Klicken Sie hier, um die Adresse der Firma einzugeben.

Klicken Sie hier, um die PLZ und den Ort der Firma einzugeben.

Klicken Sie hier, um den Ort und das Datum einzugeben.

**Mangelhafte Internetverbindung; Vertragsnummer:** Klicken Sie hier, um die Vertragsnummer einzugeben.

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich bin seit Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben. Kunde bei Ihrem Unternehmen und habe folgendes Internetprodukt: Klicken Sie hier, um Ihr Internetprodukt einzugeben..

Vertraglich wurde mit eine Downloadgeschwindigkeit von bis zu Klicken Sie hier, um die Mbit/s einzugeben. Mbit/s zugesagt. Tatsächlich erreiche ich seit Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben. jedoch nur eine Geschwindigkeit von Klicken Sie hier, um Mbit/s einzugeben. Mbit/s. Im Anhang übermittle ich Ihnen Screenshots, die das dokumentieren.

Ich habe diese Probleme bereits in Ihrem Kundendienst gemeldet, warte nun jedoch schon seit Klicken Sie hier, um die Wochen einzugeben. Wochen auf eine zufriedenstellende Lösung des Problems.

Ich räume Ihnen hiermit letztmals eine Nachfrist von 14 Tagen ein, das ist bis längstens Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben.. Sollte sich bis dahin die Verbindung nicht gebessert haben und Sie somit den vertragsgemäßen Zustand nicht wiederhergestellt haben, ersuche ich Sie mir bis Vertragsende eine angemessene Preisminderung zu gewähren. Ich behalte mir außerdem das Recht vor Ablauf der Frist gewährleistungsrechtliche Wandlung, das heißt sofortige, kostenlose Auflösung des Vertrages, geltend zu machen.

Freundliche Grüße

Klicken Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben. (=eigenhändige Unterschrift)

# Wichtige Informationen zum Musterbrief

**Gewährleistung bei schlechter Internetverbindung:**

Gesetzliche Vorgaben zur Angabe der Internetgeschwindigkeit

Internet-Anbieter argumentieren damit, dass die beworbenen Geschwindigkeitswerte nur Maximalwerte sind und diese nicht immer garantiert werden können.

Seit Mai 2016 müssen Mobilfunker in Neuverträgen die geschätzte maximale Bandbreite am Standort des Kunden angeben. Für Festnetzanbieter gelten sogar strengere Informations-pflichten: Sie müssen neben der maximalen auch eine Mindest- und eine Durchschnittsgeschwindigkeit am Standort des Kunden angeben. Jede deutliche Abweichung davon stellt dann einen Mangel dar, der vom Verbraucher reklamiert werden kann.

Doch auch bei Verträgen die früher abgeschlossen wurden, kann die langsame Internetverbindung ein Mangel sein, da hier die Maximalwerte so angegeben sein müssen, dass diese auch realistisch erreicht werden können.

Internetgeschwindigkeit dokumentieren

Die Störungen sollten zu Beweiszwecken zunächst über einen Zeitraum von einigen Tagen dokumentiert werden. Langsame Geschwindigkeiten beim Internetsurfen können beispielsweise mittels eines Speedtests online gemessen und durch Screenshots protokolliert werden. Die Telekomregulierungsbehörde (RTR) bietet etwa einen derartigen Netztest kostenlos unter www.netztest.at an.

Die Messung kann hier auch in einem Widerholungsmodus durchgeführt werden, bei dem die Geschwindigkeit automatisch über einen Zeitraum von bis zu 48 Stunden gemessen wird.

Diese Geschwindigkeiten sollten auch zu unterschiedlichen Tageszeiten und wenn möglich auch mit verschiedenen Endgeräten erhoben werden, um Fehler am Gerät selbst auszuschließen.

Recht auf Gewährleistung: Preisminderung oder Vertragsauflösung

Wieviel Abweichung von der versprochenen Geschwindigkeit noch erlaubt ist, ist in Österreich rechtlich noch nicht geklärt.

Kommt es wiederholt zu deutlichen Unterschreitungen der versprochenen Geschwindigkeit oder längeren Ausfällen, sind Sie aber auf jeden Fall zur Geltendmachung von Gewährleistung berechtigt. Sie können dann den Anbieter zunächst auffordern die Störungen innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben oder defekte Hardware wie z.B. einen WLAN Router auszutauschen. Bringt dies keinen Erfolg oder weigert sich der Provider, können Sie danach zumindest eine Preisminderung verlangen. Bei häufigen Leistungsausfällen oder dauerhaften, deutlichen Unterschreitungen der versprochenen Geschwindigkeit kommt auch ein außerordentliches Kündigungsrecht in Frage.

Kostenlose Testphase und Rücktrittsrecht

Einige Anbieter bieten aktuell an, ihre Produkte während einer Testphase zunächst unverbindlich auszuprobieren und bei Nichtgefallen den Vertrag danach zu stornieren. Da Verträge über Internettarife meist online abgeschlossen werden, kann man sich hier auch auf das Rücktrittsrecht im Fernabsatz berufen und den Vertrag binnen 14 Tagen kostenlos und ohne Angabe von Gründen widerrufen.

**Weitere Infos zu diesem Thema** finden Sie auf unserer Homepage unter Konsumentenrecht / Internet