

So bringst Du Dein langsames Internet auf Trab

In vier Schritten zum schnellen Internet oder Geld zurück

Dein Internetanbieter muss dafür sorgen, dass die vertraglich zugesicherte Download- und Upload-Geschwindigkeit auch bei Dir am Internetanschluss ankommt. Ist Dein Internet daheim regelmäßig langsamer, kannst Du Deinen Anbieter in die Pflicht nehmen, das Problem zu lösen, den Preis mindern oder Dir einen anderen Anbieter suchen. Unsere Checkliste erklärt Dir kurz und knapp, wie Du dabei am besten vorgehst:

1. Richtig messen

- Mit dem [Speed-Test der Bundesnetzagentur](#) (BNetzA) findest Du heraus, ob Dein Internetanschluss zu langsam ist.
 - Folge den technischen Hinweisen im Speed-Test. Ungenaue Messergebnisse ziehen die spätere Fehlersuche unnötig in die Länge. So muss der Computer zum Beispiel per Lan-Kabel direkt am Router angeschlossen sein.
 - Am besten hast Du den Anbieter- und Tarifnamen bereits rausgesucht. Dann verrät Dir der Speed-Test, wie schnell Deine Internetverbindung sein sollte.
 - Du findest die vertraglich zugesicherte Download- und Upload-Geschwindigkeit auch als PDF im Produktinformationsblatt auf der Anbieterseite.
- Die Messkampagne dient als offizieller Nachweis
 - Hast Du den [Speed-Test der BNetzA](#) auf Deinen Computer geladen, kannst Du zwischen Einzelmessung und ausführlicher Messkampagne wählen.
 - In insgesamt 30 Messungen innerhalb von 14 Tagen muss Deine Internetverbindung folgende drei Kriterien erfüllen. Andernfalls gilt sie als mangelhaft:
 - 1.) Sie muss an zwei Tagen mindestens einmal 90 Prozent der Maximalgeschwindigkeit erreichen.
 - 2.) Sie muss 27-mal die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit erreichen.
 - 3.) Sie darf maximal an einem Messtag die minimale Geschwindigkeit verfehlen.

2. Eigene Fehlerquellen ausschließen

Viele Probleme entstehen am Computer, in den W-Lan-Einstellungen oder dem Internet-Router. Für diese Fehler ist Dein Internetanbieter aber nicht verantwortlich. Nur wenn die langsame Geschwindigkeit wirklich an der Internetleitung liegt, kannst Du ihn in die Pflicht nehmen oder den Preis mindern. Vergewissere Dich, dass sich der Fehler nicht bei Dir versteckt:

- Der Internet-Router steht am Anfang und am Ende jeder Fehlersuche
 - Bist Du Dir nicht sicher, wo der Fehler liegt, solltest Du als erstes Deinen Internet-Router einmal

ausschalten und wieder anschalten.

- Hast Du alle anderen Fehlerquellen zuhause ausgeschlossen, kann es höchstens noch an einem defekten Router oder einem kaputten Kabel liegen. Nutzt Du ein Mietmodell Deines Anbieters, lass Dir ruhig ein neues zuschicken.
- **Versteckt sich das Problem vielleicht in Deinem Computer?**
 - Aktuelle Treiber, Browser-Cookies, Updates im Hintergrund: Bist Du Dir unsicher, ob Dein Computer das Problem ist, solltest Du mit einem anderen Laptop nachmessen und die Ergebnisse vergleichen. Zur Not geht es auch mit Deinem Smartphone per W-Lan.
- **Bremst Dein W-Lan die Internetgeschwindigkeit aus?**
 - Ist das Internet nur über W-Lan zu langsam, ist Dein Anbieter nicht das Problem – Dein Internet-Router aber vielleicht schon. Er sollte möglichst zentral stehen. In den Einstellungen kannst Du auch die W-Lan-Frequenzen optimieren. Ein besserer Internet-Router und Zusatzgeräte wie W-Lan-Repeater, Powerline und Mesh-W-Lan-Systeme erhöhen die Reichweite Deines Internets.

3. Mängelanzeige schicken und Frist setzen

Liegt es nicht an Deiner Technik zuhause, musst Du Deinem Internetanbieter genau eine Chance einräumen, das Problem zu lösen.

- **Informiere Deinen Anbieter über die mangelhafte Internetverbindung mit unserem [Musterschreiben](#) per E-Mail oder Brief.**
 - Gib ihm eine Frist von 14 Tagen, um die vertraglich vereinbarte Geschwindigkeit herzustellen. Auf Nummer sicher gehst Du mit einem Einwurfeinschreiben.
 - Nachdruck verleihst Du Deinem Schreiben, wenn Du das Messprotokoll der Messkampagne gleich mitschickst. Als Brief reichen auch die ersten drei Seiten.
 - Bleibt das Internet auch nach zwei Wochen langsam, kannst Du den Preis mindern oder außerordentlich kündigen und Dir einen neuen Anbieter suchen. Wenn sich Dein Anbieter quer stellt, solltest Du Dich allerdings vorher mit der Bundesnetzagentur absichern.

4. Hilfe suchen gegen uneinsichtige Anbieter

Es kommt leider immer wieder vor, dass ein Internetanbieter das Problem so lange verschleppt, bis der Internetnutzer entnervt aufgibt. Bevor Du Dich zu sehr über Deinen Anbieter ärgerst, lass lieber die Bundesnetzagentur oder die Verbraucherzentrale für Dich mit dem Internetunternehmen rumschlagen.

- **Es gehört zu den ausgewiesenen Aufgaben der Bundesnetzagentur, Dir bei genau solchen Internetproblemen gegen Deinen Anbieter zur Seite zu stehen.**
 - Am besten wendest Du Dich über das [Online-Formular](#) an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur. Es geht aber auch per Brief.
 - Schildere Deinen Fall so genau wie möglich und schicke die Ergebnisse der Messkampagne mit. Alle weiteren Dokumente holt sich die BNetzA von Deinem Internetanbieter.
 - Das Schlichtungsverfahren kann allerdings mitunter mehrere Monate dauern.
- **Oft reicht bereits ein Schreiben der Verbraucherzentrale aus.**

- Die Verbraucherzentrale hilft bereits dadurch, dass sie Deinen Anbieter genauso anschreibt, wie Du es bereits getan hast – nur mit dem Briefkopf der Verbraucherzentrale. Vielleicht hat sie aber auch einen direkten Kontakt zum Störungsdienst Deines Anbieters.
- Sie kann Dich auch darin beraten, welche Preisminderung in Deinem Fall angebracht ist und wie viel Vorlauf Du für die außerordentliche Kündigung einplanen solltest.
- **Wenn es Dir um das Prinzip geht, schalte einen Anwalt ein.**
 - Geht es Dir beim Streit ums langsame Internet auch darum, Dich nicht einfach abspesen zu lassen, kannst Du einen Anwalt einschalten. Vor allem, wenn Du eine [Rechtsschutzversicherung](#) hast. Andernfalls wiegen die relativ geringen Beträge nur selten einen Rechtsstreit auf.

5. Preis kürzen oder Internetanbieter wechseln

- **Um wie viel Du den Preis mindern kannst, kommt auf Deinen Einzelfall an. Grundsätzlich gilt aber: Du musst nur für die Geschwindigkeit zahlen, die Du auch bekommst.**
 - Bevor Du den Preis minderst, empfehlen wir Dir eindringlich, die volle Rechnung unter Vorbehalt vorerst weiter zu zahlen. Bist Du nämlich mit 100 Euro im Rückstand, kann Dir der Anbieter das Internet abdrehen, bis der Fall geklärt ist.
 - Ein einfaches Beispiel zur Preisminderung: Zahlst Du 40 Euro für Deinen Internet- und Festnetztarif, bekommst aber nur die Hälfte der normalerweise zur Verfügung stehenden Geschwindigkeit, musst Du auch nur 20 Euro zahlen.
 - Hast Du eine Festnetz-Flatrate oder eine TV-Option im Tarif, wird es schon etwas komplizierter. Diese kannst Du wohl eher nicht mit mindern.
- **Vielleicht hast Du bei einem anderen Anbieter mehr Glück mit Deinem Internet**
 - Ist die 14-tägige Frist aus der Mängelanzeige verstrichen, kannst Du Dir einen neuen Internetanbieter suchen und den alten außerordentlich kündigen. Kündigen solltest Du schriftlich per E-Mail, Fax oder Brief.
 - Der neue Anbieter braucht womöglich ein oder zwei Monate, um Dich bei ihm ans Internet anzuschließen. Am besten bestimmst Du in der Kündigung einen festen Stichtag. Setze diesen nicht zu früh, damit Du am Ende nicht ganz ohne Internet dastehst.
 - Wechsel die Anschlussart und nicht nur den Anbieter. Die allermeisten Internetprobleme verschwinden, wenn Du von DSL zu TV-Kabel oder Glasfaser und andersherum wechselst. Wenn nicht, solltest Du nochmal einen sehr genauen Blick auf Punkt 2 werfen.

Diese Ratgeber helfen Dir weiter:

- <https://www.finanztip.de/internetanbieter/internet-langsam/>
- <https://www.finanztip.de/internetanbieter/>
- <https://www.finanztip.de/internetanbieter/internetanbieter-wechseln/>

Von Arne Düsterhöft (Stand: 15. Dezember 2021)