

AUSFALL MOBILFUNKNETZ – ENTSCHÄDIGUNG

Die mehrtägige Störung bei 1&1 amüsiert technisch Interessierte und ärgert ernsthafte Nutzer. Abgesehen vom technischen Aspekt, wie sieht es mit Schadenersatz aus? Einfach hinnehmen müssen Betroffene das nicht.

Die Idee eines Mobiltelefons ist, überall unterwegs erreichbar sein und im Internet surfen können. Mit einem Smartphone in der Tasche sollte das eigentlich der Standard sein. Ist allerdings das Mobilfunknetz des eigenen Anbieters gestört, kann es für Verbraucherinnen und Verbraucher unangenehm werden.

Es gibt Einschränkungen, wie es gerade Kunden erleben, die das Mobilfunknetz von 1&1 nutzen. Dazu gehören auch Anbieter wie BlackSIM, sim.de, handyvertrag.de, WinSim, Premiumsim, Simplytel, Yourfone und Deutschlandsim - um nur einige Beispiele zu nennen.

Verbraucherzentrale: Beim Anbieter schriftlich reklamieren

Im Par. 58 des TKG ist das klar geregelt. Was Betroffene dann tun können, erklärt die Verbraucherzentrale Brandenburg: Informieren Sie Ihren Anbieter zunächst schriftlich über die Störung und fordern Sie ihn auf, das Problem zu beseitigen. Das Telekommunikationsgesetz (TKG) sieht vor, dass der Anbieter die Störungen unverzüglich und kostenfrei beseitigen muss, sofern sie nicht durch den Verbraucher selbst verursacht worden sind.

Nach einem Kalendertag Information notwendig

Kann der Anbieter die Probleme innerhalb eines Kalendertages ab Eingang der Störungsmeldung nicht beseitigen, ist er am darauffolgenden Tag dazu verpflichtet, den Verbraucher zu informieren, welche Maßnahmen er einleitet und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Ist das Mobilfunkproblem auch am dritten Tag nach der Störungsmeldung nicht behoben, haben Kundinnen und Kunden Anspruch auf eine pauschale Entschädigung, sofern das Problem eben nicht auf den Verbraucher selbst oder Unwetterschäden zurückzuführen ist.

Für den dritten und vierten Tag der vollständigen Störung steht Betroffenen eine Entschädigung von fünf Euro beziehungsweise zehn Prozent des monatlichen Grundentgelts zu - je nachdem, welcher Betrag höher ist. Ab dem fünften Tag steht ihnen für jeden weiteren vollen Kalendertag eine Entschädigung von 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent des monatlichen Grundbetrags zu.