



Presse- mitteilung

Pressestelle

HAUSANSCHRIFTEN Rochusstraße 1, 53123 Bonn
Wilhelmstraße 54, 10117 Berlin

TEL +49 (0)30 18 529 - 3171 bis 3177

FAX +49 (0)30 18 529 - 3179

E-MAIL pressestelle@bmelv.bund.de

INTERNET www.bmelv.de

DATUM 10. November 2008

NUMMER 176

SPERRFRIST

Heinen: Service bei DSL-Internetanbietern verbessern

„Versprechungen und Wirklichkeit klaffen bei vielen Anbietern von DSL-Breitbandanschlüssen weit auseinander. Häufig beklagen Verbraucherinnen und Verbraucher, dass zugesagte Leistungen nicht erbracht werden. Solche Mängel müssen abgestellt werden“, sagte Ursula Heinen, Parlamentarische Staatssekretärin bei der Bundesverbraucherministerin, heute auf einer Pressekonferenz des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) in Berlin.

Die Verbraucherzentralen hatten vom 1. Juli bis zum 7. Juli 2008 bundesweit eine Online-Umfrage auf ihren Internetseiten durchgeführt, um festzustellen, welche Erfahrungen die Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Anbietern von Breitbandanschlüssen gemacht haben. Die Ergebnisse sind für die Unternehmen nicht schmeichelhaft. In erheblicher Zahl beschwerten sich die Kundinnen und Kunden über nicht eingehaltene Termine bei der Umstellung oder der Bereitstellung des Anschlusses. In der Werbung zugesagte Übertragungsgeschwindigkeiten werden in der Praxis oft erheblich unterschritten. Auch der Kundenservice der Anbieter ist häufig nur schlecht erreichbar.

„Ich kann mich des Eindrucks nicht erwehren, dass mit dem Volumen des Marktes die Qualität des Service nicht mitgewachsen ist“, sagte Ursula Heinen. „Vielfach fühlen sich Kunden von den Anbietern nach Vertragsabschluss allein gelassen.“ Heinen appellierte an die Unternehmen, ihre gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten. Die Kunden sollten von ihrem Recht auf Minderung oder Kündigung Gebrauch machen. Die Verbraucherorganisationen sollten weithin gezielt darauf achten, dass die Werbeaussagen korrekt sind. Gegebenenfalls müssten sie gegen unzulässige Werbung gerichtlich einschreiten.