

Anbieterwechsel: Kein Anschluss unter dieser Nummer

Immer wieder hört man im Bekannten- und Kollegenkreis, dass es Probleme gibt, wenn man seinen Telefonanbieter wechselt. Häufig geht damit einher, dass man auch sein Internet nicht mehr nutzen kann. Wir haben bei der Bundesregierung nachgefragt, wie hoch bundesweit die Beschwerden sind und welche Ursachen gesehen werden. Die Antwort findet sich [hier](#).

Mehr als 25.000 Bürger haben sich seit letztem Jahr bei der Bundesnetzagentur beschwert, dass sie aufgrund des Anbieterwechsel zeitweise ohne Telefon und Internet waren. Nach langem Zögern hat die Bundesnetzagentur Anfang des Jahres drei Bußgelder gegen Telefonunternehmen verhängt. Seitdem sind aber die Beschwerdezahlen nicht zurück gegangen, sondern sind seit 2012 nahezu konstant.

Der reibungslose Wechselprozess ist in der Tat kompliziert. Hier bedarf es vieler technischer Voraussetzungen und entsprechender Investitionen. Die Branche hat sich darum jahrelang nicht gekümmert und auch neue Gesetzeslagen nicht wirklich ernst genommen. Die Bundesnetzagentur (BNetzA) hat lange zugeschaut und keinen Druck gemacht. Das ist das alte Spiel, dass wir aus anderen Bereichen kennen (bspw. Telefonwerbung oder Probleme bei 0900 Nummern): Kompetenzen sind vorhanden, die Bundesnetzagentur wechselt aber hauptsächlich freundliche Worte mit den Anbietern.

Letztes Jahr haben wir sie deswegen öffentlich angegriffen und Anfang des Jahres gab es die ersten Bußgelder. Die BNetzA muss man leider zum Jagen tragen. Verbraucherschutz ist dieser Behörde nicht so geheuer.

Jetzt muss man schauen, wann die Branche die technischen Lösungen realisiert – wie bspw. ein IT Verfahren zur Übermittlung der Kundendaten. Die BNetzA muss aber weiter Druck machen. Die bisherigen Bußgelder sind Peanuts für die Unternehmen. Der augenblicklich sehr manuelle Wechselprozess ist sehr mitarbeiterintensiv, gerade für den alten Anbieter, der den Kunden verliert. Der hat natürlich kein Interesse hier ausreichend Leute anzustellen. Hier muss die BNetzA mit weiteren Bußgelddrohungen vor der Tür stehen, ansonsten ist die Übergangsphase weiterhin holprig.

Eine Sache hat sich als hilfreich erwiesen: Wenn es Probleme beim Wechsel gibt, sollte man dies als Verbraucher in die Vorstände des alten und neuen Anbieters eskalieren. Also ein freundliches Fax/ Mail in die jeweiligen Vorstandsbüros, dass man sich nicht richtig betreut fühl.