

DEUTSCHLAND / ARTIKEL MIT ARBEITSBOGEN

Internet in der Wohnung vollständig ausgefallen: Störungsmeldung und mögliche Entschädigung zusammenführen

Bei einem kompletten Internetausfall zählen Eingang der Störungsmeldung, Ausfalldauer und Ersatzversorgung. Eine eigene Fallübersicht hilft bei Entstörung und möglicher Entschädigung.

Recherche und Quellenstand: 17.10.2026.



Titelmotiv: KI-generiertes Symbolbild. Kein konkretes Immobilienangebot.

Leserfrage: Welche Nachweise und Beträge brauche ich, um nach einem vollständigen Ausfall meinen eigenen Telekommunikationsanbieter konkret anzusprechen?

Der Internetanschluss deiner Wohnung funktioniert vollständig nicht mehr. Ein Neustart hilft nicht, du hast den Anbieter informiert und wartest auf die Entstörung. Neben einer tatsächlich nutzbaren Übergangslösung kann jetzt eine gesetzliche Entschädigung relevant werden. Dafür brauchst du einen nachvollziehbaren Vorgang statt nur den Satz „Seit Tagen ist alles kaputt“.

Dieser Beitrag behandelt deinen eigenen deutschen Verbrauchervertrag über den betroffenen Dienst. Eine Mietminderung gegenüber der Vermietung oder ein ausschließlich langsames WLAN ist damit nicht automatisch geklärt.

Mit einer belegten Störungsmeldung beginnen

§ 58 TKG verlangt grundsätzlich unverzügliche unentgeltliche Störungsbeseitigung, soweit der Verbraucher die Störung nicht selbst zu vertreten hat. Zugleich besteht eine Mitwirkungspflicht. Der Anbieter muss den Meldungseingang und vereinbarte Kundendienst- beziehungsweise Installationstermine dokumentieren. [\[TKG58\]](#)

Sichere daher Ticketnummer, Eingangsbestätigung, Zeitpunkt und deine sachliche Fehlerbeschreibung. Welche Dienste fallen vollständig aus? Welche Hinweise gab der Anbieter? Halte vereinbarte Prüf- und Zugangsschritte sowie ihre tatsächliche Durchführung fest. Eine neue Ticketnummer am nächsten Tag sollte nicht unbemerkt als Beginn eines ganz neuen Sachverhalts erscheinen, wenn dieselbe Störung fortbesteht.

Zeitraum und Ersatzlösung konkret feststellen

Die gesetzliche Ausfallentschädigung setzt die in § 58 Absatz 3 beschriebene Frist nach Meldungseingang und einen vollständigen Dienstausschlag voraus; es bestehen unter anderem Ausnahmen bei eigener Verantwortlichkeit, höherer Gewalt und bestimmten gesetzlichen Maßnahmen. [\[TKG58\]](#) Eine zeitweise langsame Verbindung wird deshalb nicht ohne weitere Prüfung als durchgehender Totalausfall gezählt.

Die Bundesnetzagentur weist außerdem auf eine bereitgestellte Ersatzlösung als relevanten Prüfpunkt hin.

[\[BNetzStoer\]](#) Notiere, was tatsächlich angeboten, wann bereitgestellt und wofür nutzbar war. Ein unverbindlich angekündigter Versand und eine tatsächlich vorhandene Ersatzversorgung sollten in deiner Übersicht unterscheidbar bleiben.

Fiktiver Betrag mit zwei gesetzlichen Stufen

Bei gleichbleibendem Monatsentgelt nennt § 58 für den dritten und vierten Tag jeweils 5 Euro oder 10 Prozent, ab dem fünften Tag jeweils 10 Euro oder 20 Prozent, jeweils den höheren Betrag. [\[TKG58\]](#)

Für den frei erfundenen Rechenfall beträgt das einschlägige gleichbleibende Monatsentgelt 80 Euro.

Angenommen, alle Anspruchsvoraussetzungen und genau vier entschädigungspflichtige Tage sind bereits geprüft:

- **Dritter und vierter Tag: je höherer Betrag aus 5 Euro oder 8 Euro:** je 8 Euro
- **Fünfter und sechster Tag: je höherer Betrag aus 10 Euro oder 16 Euro:** je 16 Euro
- **Summe der vier angenommenen Tage:** 48 Euro

Das Beispiel bestimmt weder deinen tatsächlichen Fristbeginn noch einen Anspruch für jeden bloßen Störungstag. Ersetze diese Annahmen erst nach Prüfung durch die belegten eigenen Daten.

Einen versäumten Termin getrennt dokumentieren

§ 58 Absatz 4 enthält auch eine Entschädigungsregel für vom Anbieter versäumte vereinbarte Kundendienst- oder Installationstermine. [\[TKG58\]](#) Bewahre konkrete Vereinbarung, Zeitfenster und Ablauf auf. Eine von dir angefragte, aber nie bestätigte Wunschzeit wird nicht nachträglich zum verbindlichen Termin erklärt.

Die Norm regelt außerdem Anrechnungen bei Minderung beziehungsweise weiterem Schadenersatz. [\[TKG58\]](#)

Dieselbe Beeinträchtigung wird daher nicht ungeprüft über mehrere Forderungswege doppelt angesetzt.

Die Forderung an den richtigen Empfänger bringen

Lege dem Anbieter Meldung, Dauer, Ersatzversorgungsstand und Berechnung zusammen vor. Eine Beschwerde bei der Bundesnetzagentur ersetzt die eigene Geltendmachung nicht; die Behörde setzt individuelle Geldansprüche grundsätzlich nicht durch. [\[BNetzStoer\]](#)

Bleibt ein konkreter Unterschied offen, lässt du ihn weiter rechtlich beziehungsweise im passenden Schlichtungsweg klären. Die Entstörung selbst läuft daneben weiter. Eine mögliche Entschädigung ist kein Ersatz für einen bearbeiteten Anschlussfehler und bestätigt keinen beliebigen vollständigen Rechnungsstopp.

DEIN ARBEITSBOGEN

Aus dem Lesen wird ein nächster Schritt

Für den eigenen Fall ausfüllen. Die Felder strukturieren deine Vorbereitung; sie bestätigen keine rechtliche, technische oder finanzielle Prüfung.

01 / Beginn des Ausfalls

Seit wann funktioniert der Anschluss vollständig nicht mehr? Datum und Uhrzeit.

02 / Störungsmeldung

Wann hast du die Störung gemeldet? Ticketnummer und Eingangsbestätigung notieren.

03 / Betroffene Dienste

Was fällt vollständig aus: Internet, Telefon, Fernsehen? Was funktioniert noch?

04 / Termine des Anbieters

Welche Techniker- oder Installationstermine wurden vereinbart, und fanden sie statt?

05 / Ersatzlösung

Welche Ersatzversorgung wurde angeboten, wann bereitgestellt und wofür war sie nutzbar?

06 / Monatsentgelt

Welches Monatsentgelt zahlst du laut Vertrag für den betroffenen Dienst?

07 / Ende des Ausfalls

Wann war der Anschluss wieder vollständig nutzbar? Wie viele Tage sind betroffen?

08 / Nächster Schritt

Wann schickst du dem Anbieter deine Forderung mit Meldung, Dauer und Berechnung?

QUELLEN UND GRENZEN

Nachlesen und richtig einordnen

[TKG58] TKG § 58

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz / Bundesamt für Justiz. Geltung: Deutschland. Abruf am 17.10.2026.

[BNetzStoer] Störung

Bundesnetzagentur. Geltung: Deutschland. Abruf am 17.10.2026.

Über dieses Dokument

Mit Unterstützung von KI erstellt. Quellenfakten sind extern belegt; Beispiele, Arbeitsbogen und organisatorische Empfehlungen sind redaktionelle Einordnungen.

Inhalte wurden sorgfältig vorbereitet. Fehler, unvollständige Angaben und spätere Änderungen können dennoch nicht ausgeschlossen werden. Keine individuelle Rechts-, Steuer-, Finanzierungs- oder Bewertungsberatung. Maßgeblich sind die konkreten Umstände und die einschlägigen aktuellen Vorschriften. Bei verbindlichen Entscheidungen fachkundige Beratung einholen. Gesetzliche Verantwortung lässt sich nicht pauschal durch diesen Hinweis ausschließen.

Dokument-ID: WX26-P02-0106-DL | Revision 1 | Land/Zielgruppe: Deutschland | Redaktion: immosearch.eu | Stand: 17.10.2026.