

02. Oktober 2023

Mobilfunknetz ausgefallen – Verbrauchern steht Entschädigung zu!

Bei den meisten zu Hause wird das Problem schon aufgetreten sein: Das Mobilfunknetz ist ausgefallen. Das ist ärgerlich, da viele darauf angewiesen sind. Wird der Mobilfunkanbieter kontaktiert, wird das Problem in der Regel innerhalb weniger Stunden gelöst. Doch was tun, wenn sich der Mobilfunknetzausfall über mehrere Tage oder gar Wochen und Monate zieht? Das Landgericht Göttingen hat jüngst entschieden, dass den Verbrauchern in einem solchen Fall eine Entschädigung zusteht. Gerne informieren wir Sie darüber, wie Sie eine Entschädigung erhalten.

Ausgangslage: Mobilfunknetz ausgefallen

Der Ausfall des Mobilfunknetzes bedeutet für die meisten Verbraucher erhebliche Einschränkungen. Arbeitnehmer, die z.B. im Homeoffice arbeiten und auf ein funktionierendes Netz angewiesen sind, benötigen eine schnelle Behebung des Problems. Der Verbraucher hat gegen den Anbieter eines öffentlichen zugänglichen Telekommunikationsdienstes einen Anspruch auf eine unverzügliche und unentgeltliche Beseitigung der Störung, sofern der Verbraucher die Störung nicht selbst zu vertreten hat. Dies ist in § 58 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz (TKG) geregelt.

Wenn das Problem nicht behoben wird: Entschädigungsanspruch

Das Landgericht Göttingen (Urteil vom 01.09.2023 – Az. 4 O 78/23) hatte jüngst in einem Fall zu entscheiden, in dem die Störung durch den Mobilfunkanbieter nicht behoben worden ist. Dem Verbraucher ist eine Entschädigung in Höhe von 2.810,00 € zugesprochen worden.

Dem Kläger sowie seinen Familienangehörigen war es nicht möglich, in ihrer Wohnung und deren Umfeld zu telefonieren. Dies beruhte auf einer Störung bei dem Mobilfunkanbieter, die sich über mehrere Monate hin erstreckte.

Da die Störung des Mobilfunknetzes nicht behoben werden konnte, steht dem Verbraucher gegen den Anbieter ein Anspruch auf Entschädigung nach § 58 Abs. 3 TKG zu. So hat auch das Landgericht Göttingen entschieden. Dass es dem Kläger möglich war, außerhalb der Wohnung zu telefonieren, ist dabei unerheblich. Zutreffend führt das Gericht aus: **„Wesen der Mobiltelefonie ist die Möglichkeit, zu jeder Zeit und an jedem Ort telefonieren zu können, ohne dafür den Ort wechseln zu müssen.“**

Wann eine Entschädigung nicht erfolgt

Nach dem Landgericht Göttingen hat eine Entschädigung dann nicht zu erfolgen, wenn der Vertrag erst nach dem Auftreten der Störung geschlossen wurde: **„Es ist nach Auffassung des Gerichts nicht mit dem Sinn und Zweck der Entschädigungsregelung vereinbar, dass ein Mobilfunkkunde in dem positiven Wissen um das Bestehen einer längerfristigen Störung einen Mobilfunkvertrag abschließt und im Anschluss eine entsprechende Entschädigung begehrt.“** Der Kläger hatte vorliegend zwei weitere Verträge mit dem Mobilfunkanbieter geschlossen, obwohl er Kenntnis von der Störung hatte. Nach den Ausführungen des Gerichts liegt hierin ein treuwidriges Verhalten, sodass er eine Entschädigung nur für den ersten Vertrag verlangen konnte.

Was zu tun ist, wenn das Mobilfunknetz ausgefallen ist

Zunächst muss der Mobilfunkanbieter über das Problem informiert werden. Sofern weder Internet noch Telefonieren funktionieren, können Sie sich an Freunde oder Nachbarn wenden und sich gegebenenfalls einen Hotspot einrichten lassen, um so den Mobilfunkanbieter zu kontaktieren.

Der Mobilfunkanbieter hat zwei Kalendertage Zeit, die Störung zu beseitigen. Ab dem dritten Kalendertag können Sie als Verbraucher nach § 58 Abs. 1, Abs. 3 TKG eine Entschädigung verlangen.

Was tun, wenn der Mobilfunkanbieter nicht reagiert?

Dann beraten wir Sie gerne in einem kostenlosen Erstgespräch und erörtern mit Ihnen das weitere Vorgehen. Wir freuen uns auf Sie!

[Kerstin Messerschmidt](#)

Angestellte Rechtsanwältin

Wir helfen Ihnen gerne! [Kontaktieren](#) Sie uns. Oder vereinbaren Sie [hier online einen Termin](#) für eine telefonische kostenfreie Erstberatung.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [WhatsApp](#)
- [E-mail](#)

[Zurück](#)