

# **Erfahrungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit dem mobilen Internet auf dem Smartphone**

**Auswertung einer Online-Stichprobe**

18. Dezember 2025

**Gefördert durch:**



**Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz**

# Inhalt

<b>I. Anlass der Umfrage .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Vorgehensweise .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Ergebnisse.....</b>	<b>4</b>
1. Teilnahmequoten.....	4
2. Frage 1: Störungen des mobilen Empfangs .....	4
3. Frage 2: Art der Störungen .....	5
4. Frage 3: Problemlösung.....	6
5. Frage 4: Art der Problemlösung.....	7
6. Frage 5: Scheitern der Problemlösung.....	9
7. Frage 6: Aufwand der Problemlösung.....	11
8. Frage 7: Rechtskenntnisse der Betroffenen .....	12
<b>IV. Schlussfolgerungen .....</b>	<b>13</b>
<b>V. Forderungen .....</b>	<b>14</b>

# I. Anlass der Umfrage

Laut der „Analyse von weißen Flecken“ des Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung vom Oktober 2025 liegt das Land Niedersachsen auf dem 6. Platz was die flächenmäßige Unterversorgung mit mobilem Breitband betrifft.<sup>1</sup> Aufgrund dieser Versorgungslücken gibt es weiterhin Probleme mit dem mobilen Internet.

Das Minderungs- und Sonderkündigungsrecht nach § 57 Absatz 4 TKG soll in der Theorie eine Grundlage zur Durchsetzung von Verbraucherrechten bei Abweichungen zwischen der vertraglich geschuldeten und der tatsächlich erbrachten mobilen Internetgeschwindigkeit bieten.

In der praktischen Anwendung der Vorschriften sind Verbraucherinnen und Verbraucher allerdings damit konfrontiert, dass nach wie vor keine Konkretisierung der Begriffe einer Minderleistung und des Überwachungs-/Nachweisverfahrens für das mobile Internet eingeführt worden ist.

Daher möchte die Verbraucherzentrale Niedersachsen wissen, welche Erfahrungen Verbraucherinnen und Verbraucher mit der Verfügbarkeit von mobilem Internet auf ihrem Smartphone machen und ob sie ihre Rechte bei Schlechtleistung durchsetzen können.

## II. Vorgehensweise

Im Zeitraum vom 28. August bis zum 6. Oktober 2025 wurden auf der Website der Verbraucherzentrale Niedersachsen ([www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)) in einer Online-Umfrage Verbraucherinnen und Verbraucher nach ihren Erfahrungen mit dem mobilen Internet befragt. Thematisch lag der Fokus auf dem Vorkommen von Störungen und deren Abhilfe.

Dafür wurden insgesamt sieben Fragen mit vorgegebenen, geschlossenen Antwortmöglichkeiten und zwei offenen Antwortmöglichkeiten (bei Frage 4 und 5) gestellt. Insgesamt haben 229 Verbraucherinnen und Verbraucher an der nicht repräsentativen Umfrage teilgenommen.

Die Frage 1 wurde von allen Verbraucherinnen und Verbrauchern beantwortet. Die Umfrage endete, wenn die Frage mit einem „Nein.“ beantwortet wurde. Auch bei den Fragen 2 und 3 endete die Umfrage, wenn „Nichts davon trifft zu.“ ausgewählt wurde. Die Fragen 4 und 6 wurden nur von Verbraucherinnen und Verbrauchern beantwortet, die bei Frage 3 angaben, dass das Problem gelöst wurde. Frage 5 wurde nur von denjenigen beantwortet, die bei Frage 3 mit „Nein. Die Störungen bestehen unverändert fort.“ geantwortet hatten. Bei den Fragen 2, 4 und 5 waren Mehrfachnennungen möglich. Die Frage 7 wurde von Verbraucherinnen und Verbrauchern beantwortet, die bei den Fragen 1, 2 und 3 die Umfrage nicht beendet haben.

Soziodemographische Variablen wurden nicht erhoben; alle Antworten konnten ausgewertet werden.

---

<sup>1</sup> [https://bmds.bund.de/fileadmin/BMDS/Dokumente/Publikationen/251020\\_Studie\\_wei%C3%9Fe\\_Flecken\\_2025\\_barrierefrei-final.pdf](https://bmds.bund.de/fileadmin/BMDS/Dokumente/Publikationen/251020_Studie_wei%C3%9Fe_Flecken_2025_barrierefrei-final.pdf)

## III. Ergebnisse

Die Prozentangaben wurden in der Auswertung und Darstellung in den Grafiken zur besseren Lesbarkeit (mathematisch) auf ganze Zahlen gerundet. Zu Beginn eines jeden Unterkapitels werden die Prozentangaben zudem bis zur ersten Nachkommastelle gerundet dargestellt.

In den Tabellen werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit TN abgekürzt. Die Stichprobengröße (n) gibt die Anzahl der Teilnehmenden pro Frage an.

### 1. Teilnahmequoten

Von den 229 Teilnehmer und Teilnehmerinnen wurden die sieben Fragen mit den folgenden Quoten beantwortet.

	TN	Quote (%)
<b>Frage 1</b>	229	100
<b>Frage 2</b>	120	52,4
<b>Frage 3</b>	114	49,8
<b>Frage 4</b>	27	11,8
<b>Frage 5</b>	47	20,5
<b>Frage 6</b>	28	12,2
<b>Frage 7</b>	75	32,8

### 2. Frage 1: Störungen des mobilen Empfangs

**Hatten Sie in den letzten zwei Monaten Störungen des mobilen Internetempfangs auf Ihrem Smartphone?** (Einfachantwort) **n = 229**

	TN	Quote (%)
<b>Ja.</b>	120	52,4
<b>Nein.</b>	109	47,6

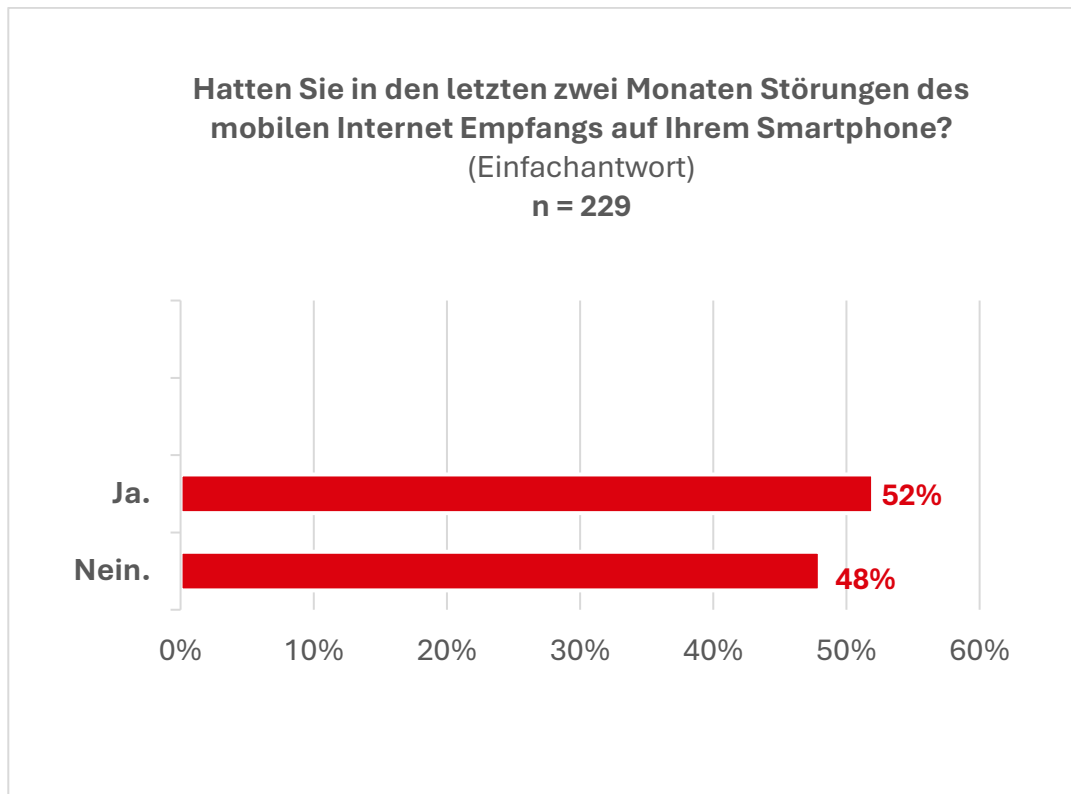


Abbildung 1: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 1.

**So viele hatten Störungen des mobilen Internetempfangs:**

Etwas mehr als die Hälfte (52 %) der Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatte in den letzten zwei Monaten Störungen des mobilen Internets. 48 % gaben an, keine Störungen des mobilen Empfangs auf dem Smartphone gehabt zu haben.

### 3. Frage 2: Art der Störungen

**Welche Störungen treffen zu? (Mehrfachantwort) n = 120**

	TN	Quote (%)
Eine Verbindung kommt zustande, bricht aber ab.	68	34
Die Verbindung ist zu langsam.	64	32
Eine Verbindung kommt nie zustande.	62	31
Nichts davon trifft zu.	6	3

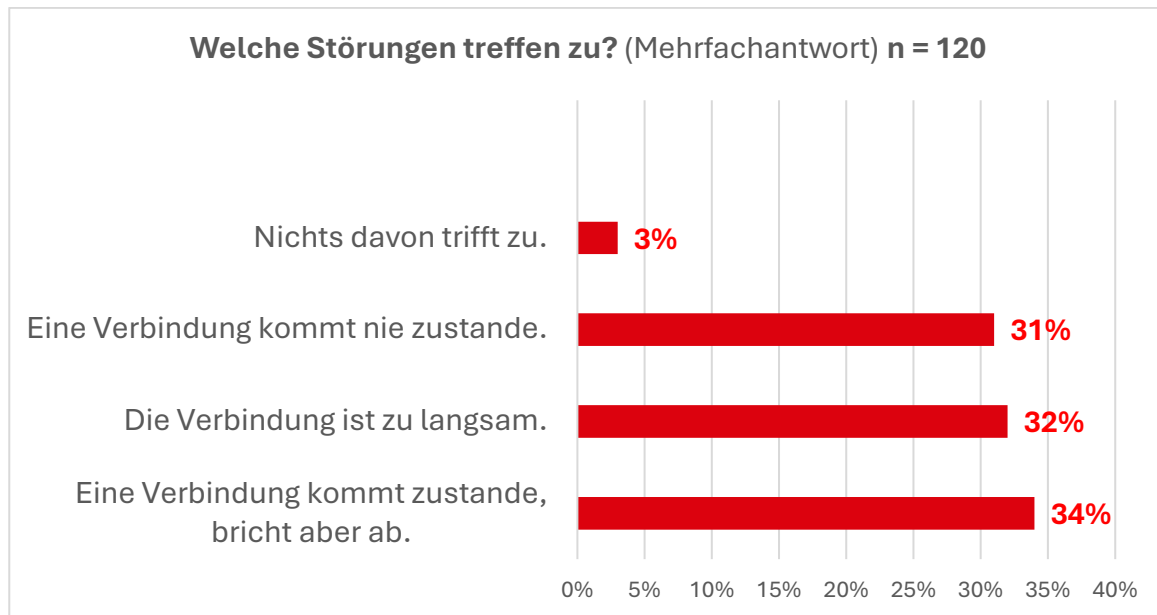


Abbildung 2: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 2.

**Diese Störungen trafen zu:**

Am häufigsten kam eine Verbindung zustande, die aber abgebrochen ist (34 %). Dicht gefolgt von Störungen, weil die Verbindung zu langsam war (32 %) oder nie eine Verbindung zustande kam (31 %). Bei 3 % traf keine der vorgegebenen Antworten zu.

**4. Frage 3: Problemlösung**

**Konnten Sie das Problem mit den Störungen lösen? (Einfachantwort) n = 114**

	TN	Quote (%)
Nein. Die Störungen bestehen unverändert fort. (Der Vertrag läuft noch.)	47	41,2
Nichts davon trifft zu.	39	34,2
Ja. Ich habe das Problem selbst gelöst.	16	14
Ja, der Anbieter hat das Problem gelöst.	11	9,7
Ja. Ich habe das Problem mit fachlicher Hilfe (Verbraucherzentrale, Anwaltskanzlei, Freundeskreis) gelöst.	1	0,9

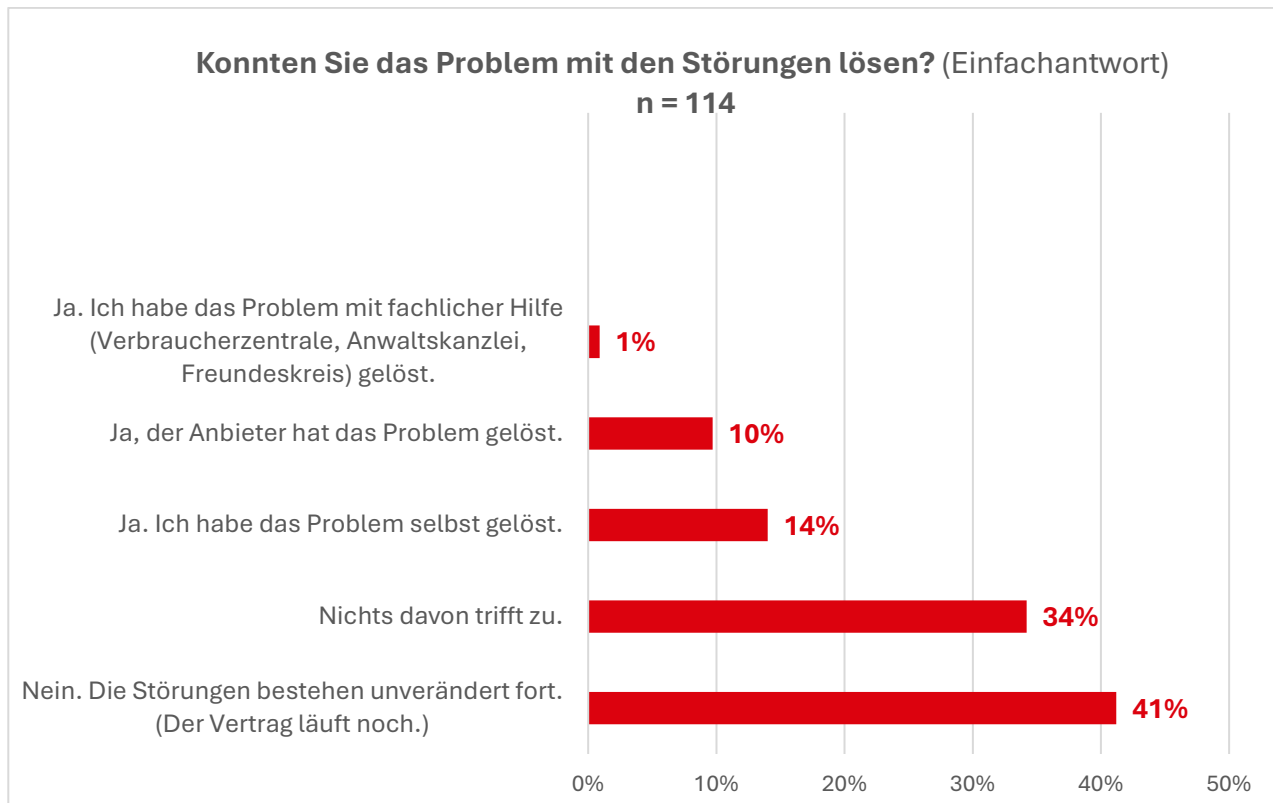


Abbildung 3: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 3.

**So häufig wurde das Problem gelöst:**

Die Frage richtete sich an die Personen, die in der Frage zuvor angaben, dass bei ihnen Störungen vorlagen.

Die Mehrheit (41 %) gab an, dass die Störungen und der Vertrag unverändert fortbestehen. Ein Viertel (25 %) konnte das Problem lösen; davon die meisten selbst (14 %), gefolgt vom Anbieter (10 %) und mit fachlicher Hilfe (1 %). Für gut ein Drittel (34 %) traf keine der Antworten zu.

**5. Frage 4: Art der Problemlösung**

**Wie wurde das Problem gelöst? (Mehrfachantwort) n = 28**

	TN	Quote (%)
Die Störung wurde behoben.	17	60,7
Andere. [Leerfeld]	7	25
Ich konnte in einen günstigeren Tarif wechseln.	2	7,1
Ich habe eine Rückerstattung erhalten.	1	3,6

Ich konnte kündigen.

1

3,6

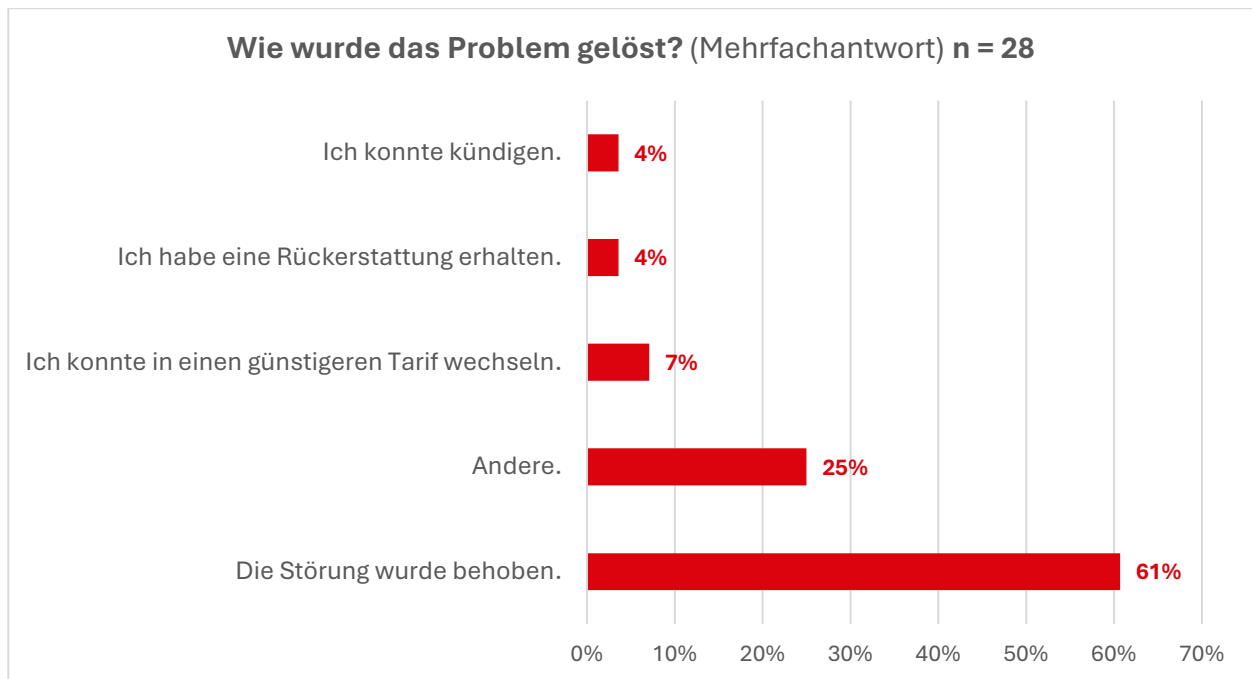


Abbildung 4: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 4.

**So wurde das Problem gelöst:**

Die Frage richtet sich an diejenigen, die bei Frage 3 angaben, das Problem mit den Störungen gelöst zu haben.

Am häufigsten wurde die Störung behoben (61 %). Ein Viertel (25 %) gab an, dass das Problem anders gelöst wurde. Am dritthäufigsten konnte in einen günstigeren Tarif gewechselt werden (7 %) und - zu gleichen Teilen der Häufigkeit nach - an vierter und fünfter Stelle eine Rückerstattung erhalten (4 %) und gekündigt werden (4 %).

**Offene Antworten, wie das Problem gelöst wurde:**

- Der Aufenthaltsort wurde geändert: das Gebiet mit den Störungen wurde verlassen. (7,1 %)
- Die Störungen waren im ländlichen Raum. (3,6 %)
- Es lag an der fehlenden Netzabdeckung vor Ort. (3,6 %)
- Es wurde abgewartet. (3,6 %)
- Die technischen Einstellungen am Gerät wurden geändert. (3,6 %)
- Es wurde in einen höheren Tarif gewechselt. (3,6 %)



## 6. Frage 5: Scheitern der Problemlösung

Weshalb konnte das Problem nicht gelöst werden? (Mehrfachantwort) n = 47

	TN	Quote (%)
Ich habe etwas unternommen und ich werde vom Anbieter nur getröstet. Keine Lösung in Sicht.	15	31,9
Ich habe nichts unternommen, der Aufwand war zu hoch.	15	31,9
Andere. [Leerfeld]	11	23,4
Ich habe noch nichts unternommen, plane es jedoch.	3	6,4
Der Anbieter hat mein Anliegen abgelehnt, weil laut Vertrag nicht überall eine Netzabdeckung vorhanden ist.	2	4,3
Ich habe etwas unternommen und ich werde ignoriert.	1	2,1
Ich habe etwas unternommen und ich warte noch auf eine Rückmeldung.	0	0
Der Anbieter hat mein Anliegen abgelehnt, weil die Störung in meinem Verantwortungsbereich liegt.	0	0
Der Anbieter hat mein Anliegen abgelehnt, weil die Störung durch höhere Gewalt verursacht wurde - wie Unwetter, Blitzschlag.	0	0

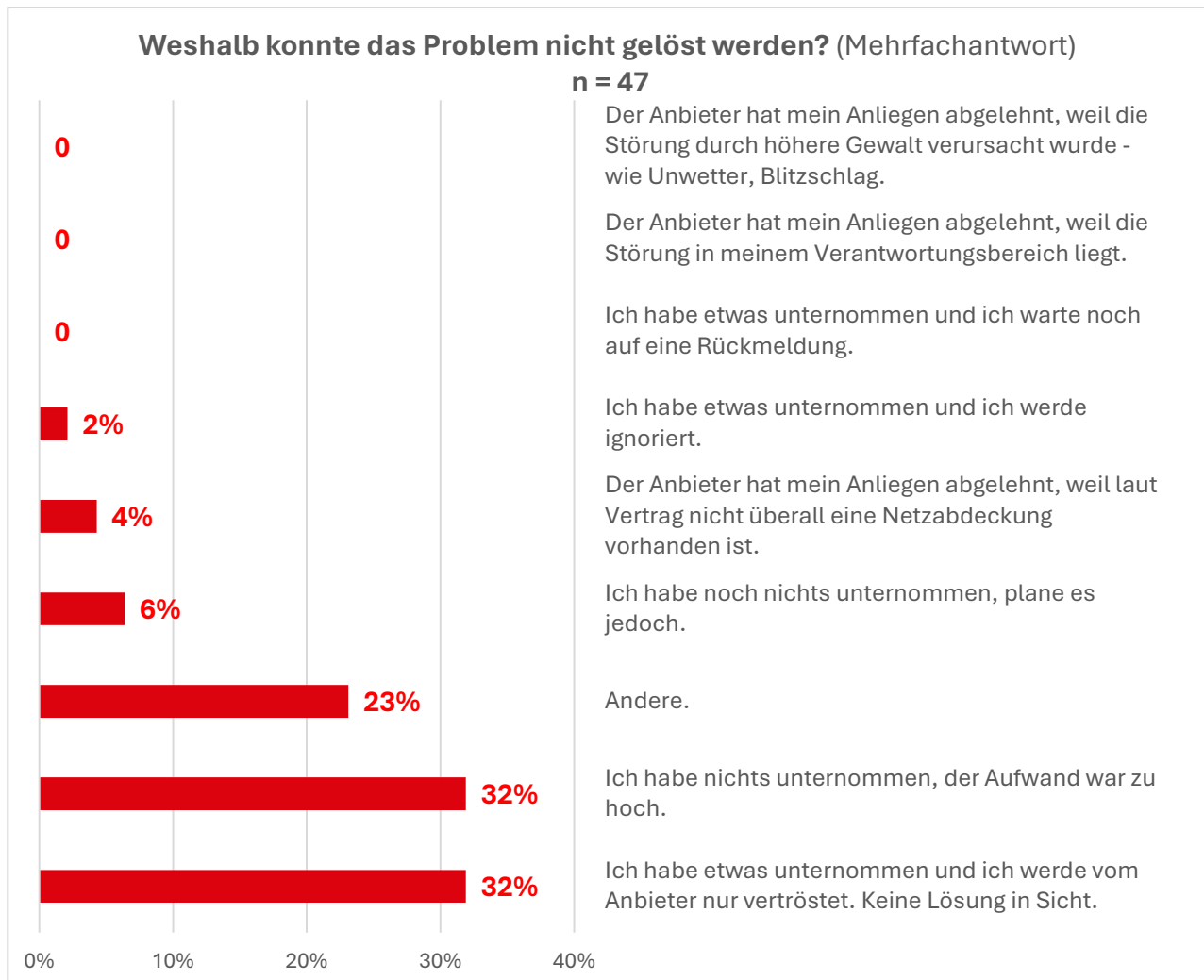


Abbildung 5: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 5.

**Deshalb konnte das Problem nicht gelöst werden:**

Die Frage richtete sich an diejenigen, die bei Frage 3 angaben, dass das Problem nicht gelöst wurde.

Fast ein Drittel der Befragten gab an, dass sie vom Anbieter ohne Lösung in Sicht nur getröstet werden (32 %). Ebenso viele gaben an, nichts unternommen zu haben, weil ihnen der Aufwand zu hoch war (32 %). Am dritthäufigsten (23 %) wurden andere Gründe angegeben. Mit deutlichem Abstand (6 %) wurde angegeben, noch nichts unternommen zu haben, es sei aber geplant. An fünfter Stelle wurde das Anliegen vom Anbieter abgelehnt, weil laut dem Vertrag nicht überall eine Netzabdeckung vorhanden ist (4 %). Schließlich gaben Verbraucherinnen und Verbraucher an, etwas unternommen zu haben und ignoriert zu werden (2 %).

**Offene Antworten, weshalb das Problem nicht gelöst werden konnte:**

- Funklöcher und mangelnde Netzabdeckung. (10,7 %)
- Wiederkehrende Störungsfälle. (4,3 %)
- Örtliche Gegebenheiten. (4,3 %)
- Überlastung der Netze. (2,1%)
- Lösungsempfehlungen des Anbieters erfolglos. (2,1%)

## 7. Frage 6: Aufwand der Problemlösung

Wie aufwändig war die Lösung der Störung für Sie? Wie haben Sie es empfunden?

(Einfachantwort) n = 28

	TN	Quote (%)
Mittel – Etwas Aufwand, aber machbar.	12	42,9
Gering – Unkompliziert und angenehm.	8	28,6
Hoch – Aufwändig und mühsam.	4	14,3
Sehr gering – Kaum Aufwand, schnell gelöst.	4	14,3
Sehr hoch – Sehr aufwändig und zeitintensiv.	0	0

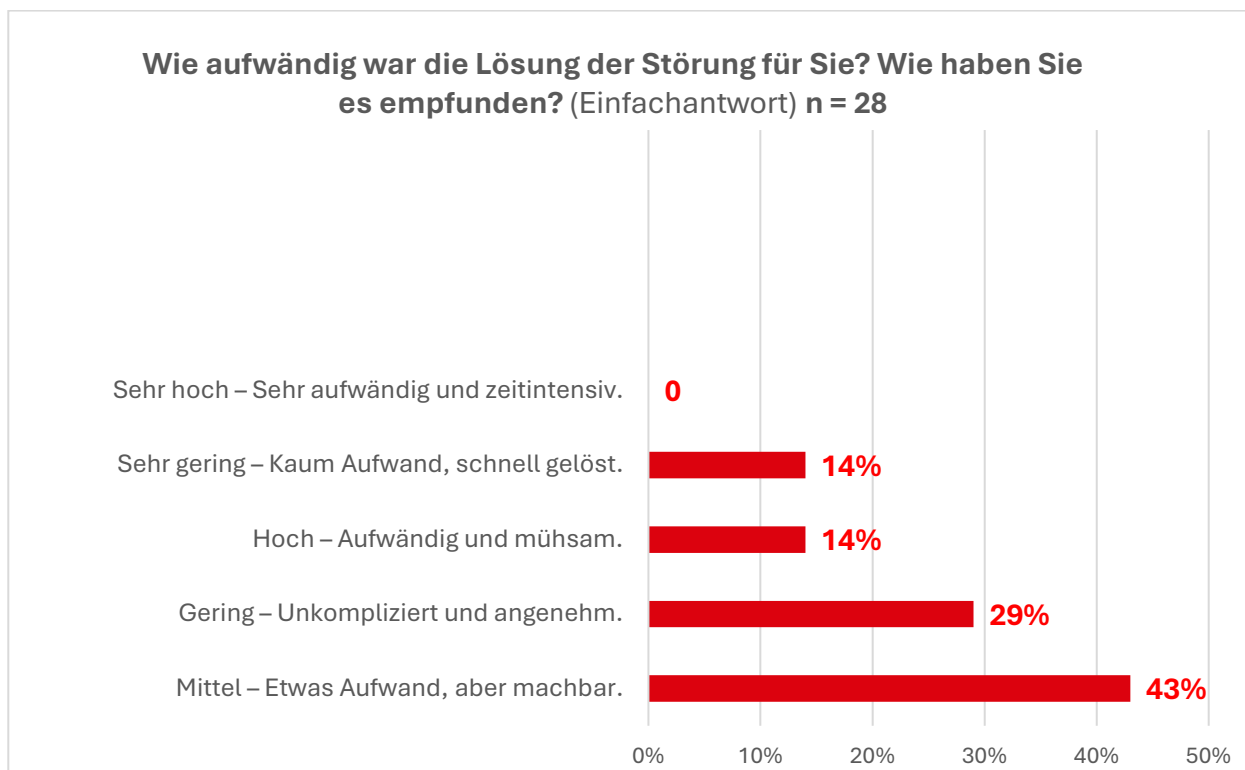


Abbildung 6: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 6.

**So aufwändig war die Lösung:**

Die Frage richtete sich an diejenigen, die angaben, dass das Problem gelöst wurde.

Der überwiegende Teil der Befragten (43 %) gab an, dass der Aufwand „Mittel – etwas Aufwand, aber machbar“ war. Knapp ein Drittel (29 %) gab an, der Aufwand war „Gering- unkompliziert und angenehm“. Eher seltener gaben Verbraucherinnen und Verbraucher an, dass der Aufwand „Hoch – Aufwändig und mühsam“ (14 %) oder „Sehr gering- kaum Aufwand, schnell gelöst“ (14 %) war.

## 8. Frage 7: Rechtskenntnisse der Betroffenen

**Wissen Sie, welche Rechte Sie haben, wenn Ihr mobiles Internet nicht richtig funktioniert?**

(Einfachantwort) n = 75

	TN	Quote (%)
<b>Ja.</b>	17	22,7
<b>Nein.</b>	58	77,3

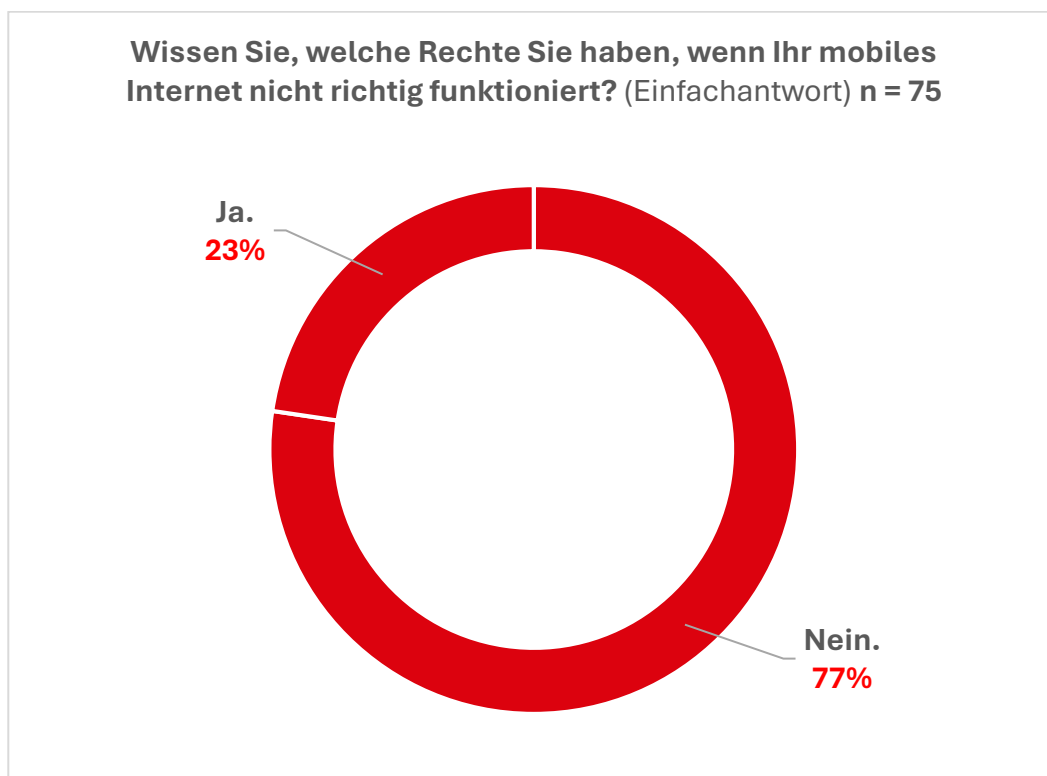


Abbildung 7: Prozentuale Verteilung der Antworten zu Frage 7.

**So viele wissen, welche Rechte sie bei Störungen haben:**

Über drei Viertel (77 %) der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher gaben an nicht zu wissen, welche Rechte sie bei Störungen des mobilen Internets haben.

## IV. Schlussfolgerungen

Die Stichprobe zeigt, dass über die Hälfte der befragten Verbraucherinnen und Verbraucher Störungen beim mobilen Internet hatten. Häufige Probleme sind Verbindungsabbrüche, eine langsame Geschwindigkeit oder gar keine Verbindung.

Nur ein Viertel der Betroffenen konnte die Störungen beheben. Bei der Mehrheit (über 40 %) bestehen die Störungen hingegen unverändert fort, während sie weiterhin an den Vertrag gebunden sind.

Die von den Störungen Betroffenen gaben häufig an, dass sie etwas unternommen hatten, aber vom Anbieter ohne Lösung in Sicht nur getröstet werden. Ähnlich viele hatten auch noch nichts unternommen, weil ihnen der Aufwand zu hoch war.

Somit fehlt es sowohl an der Absicht des Anbieters, Abhilfe zu schaffen, als auch an der Initiative der Betroffenen etwas zu unternehmen. Tatsächlich empfanden Verbraucherinnen und Verbraucher, die das Problem lösen konnten, den Aufwand meist als mittel und machbar oder sogar als gering und angenehm. Eher wenige fanden den Aufwand hoch und mühsam. Positiv ist, dass eine Problemlösung durchaus möglich ist. Allerdings stellten die Ansicht oder das Empfinden, der Aufwand sei zu hoch, ein Hemmnis für Beschwerden und die Durchsetzung der Rechte dar.

Weitere Gründe, warum die Störung nicht behoben werden konnte, waren auch eine fehlende flächendeckende Netzabdeckung, eine Überlastung der Netze oder technische Umstände.

Bei denjenigen, die etwas unternommen hatten, wurde am häufigsten die Störung behoben. Das zeigt, dass technische Probleme grundsätzlich lösbar sind, wenn Maßnahmen ergriffen werden.

Oft wurde das Problem der Störung allerdings anders gelöst. Verbraucherinnen und Verbraucher fanden Erklärungen und gingen Kompromisse ein, wenn eine technische Behebung der Störung nicht möglich war. Umstände hierfür waren etwa eine unzureichende Netzabdeckung oder der Aufenthalt im ländlichen Raum. Diese Umstände wurden durch einen Standortwechsel umgangen. Dies zeigt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nachteilige Umstände hinnehmen oder aktiv in eine eigenständige Lösungssuche gehen (müssen).

Nur wenige Befragte wechselten in einen günstigeren Tarif. Das deutet darauf hin, dass Preis- oder Vertragsanpassungen keine primäre Lösung für technische Probleme darstellen. Rückerstattungen und Kündigungen sind selten. Das könnte bedeuten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher diese Ansprüche selten geltend machen oder Anbieter nur in wenigen Fällen finanzielle Entschädigungen gewähren.

Drei Viertel der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher gaben an, ihre Rechte nicht zu kennen, wenn ihr mobiles Internet nicht richtig funktioniert. Dies schlägt sich auch in ihren vorherigen Antworten nieder. Sie schätzten den Aufwand zur Behebung der Störung höher ein, als er tatsächlich war. Zudem wurden neben der Entstörung weniger Minderungs- oder Sonderkündigungsrechte geltend gemacht.

### Fazit:

- **Störungen des mobilen Internets:** Von 229 teilnehmenden Verbraucherinnen und Verbrauchern an der Onlineumfrage der Verbraucherzentrale Niedersachsen waren etwas über 50 % von Störungen des mobilen Internets betroffen.

- **Mangelnde Problemlösung durch die Anbieter:** In einer Vielzahl der Fälle boten die Anbieter keine Hilfe. Betroffene wurden ohne Lösung in Sicht lediglich getröstet. In den seltensten Fällen gab es eine finanzielle Kompensation.
- **Weißer Flecken:** Ein guter Mobilfunkempfang ist nach wie vor noch von den örtlichen Gegebenheiten und dem Netz am Standort abhängig.
- **Rechtskenntnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher:** Verbraucherinformation ist dringend nötig: Sind Verbraucherinnen und Verbraucher mit Störungen konfrontiert, besteht eine große Unsicherheit, welche Rechte sie wie geltend machen können.

## V.Forderungen

### Investitionen in den Ausbau

- Ziel des Mobilfunkausbaus muss es weiterhin sein, bestehende Funklöcher zu beseitigen, mangelnde Kapazitäten auszugleichen und gleichwertige Verhältnisse für Verbraucherinnen und Verbraucher unabhängig vom Standort herzustellen.

### Definition der Minderleistung beim mobilen Internet, ein faires Nachweis- und Messverfahren sowie die Aufrechterhaltung einer gleichwertigen Mobilfunkversorgung

Hemmnisse bei der Rechtsverfolgung müssen beseitigt werden:

- Ohne die Konkretisierung der Begriffe der erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit nach § 57 Absatz 4 TKG sind sich Verbraucherinnen und Verbraucher ihrer Rechte weiterhin nicht bewusst.
- Der Sinn und Zweck der Vorschrift, Verbraucherinnen und Verbrauchern in der Durchsetzung ihrer Rechte zu stärken, kann nur durch ein leicht zugängliches Nachweisverfahren mit geringem Aufwand erreicht werden.
- Dabei muss der Grundsatz gelten, dass die Anbieter flächendeckend den gleichen Leistungspflichten ohne regionale Unterschiede unterliegen. Hohe Abschläge der zu leistenden Geschwindigkeit aufgrund des Aufenthaltsorts, wie sie der derzeitige Konsultationsentwurf zur Bestimmung der Minderleistung im Mobilfunk der Bundesnetzagentur<sup>2</sup> nach der Höhe der Haushaltsdichte der Gebiete vorsieht, konterkarieren das Ziel einer flächendeckenden, gleichwertigen Mobilfunkversorgung.

---

<sup>2</sup>[https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Breitband/Breitbandgeschwindigkeit/EV\\_AV.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Breitband/Breitbandgeschwindigkeit/EV_AV.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

## Impressum

### **Herausgegeben von:**

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.  
Herrenstraße 14, 30159 Hannover

T 0511 91196-0

[info@vzniedersachsen.de](mailto:info@vzniedersachsen.de)

[verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://verbraucherzentrale-niedersachsen.de)

### **Stand:**

Dezember, 2025