

Das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) startet

Publiziert am 9. Mai 2012 von CLA



Morgen, **am 10.05.2012**, tritt das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) in Kraft.

Mit Inkrafttreten des neuen TKG profitieren Ihre Privatkunden als Verbraucher zukünftig u.a. auch von einigen **Verbesserungen im Geschäftsfall Umzug Festnetz**, wie die Telekom jetzt informierte.

Der Ablauf im Geschäftsfall Umzug (Festnetz, Verbraucher) sieht ab morgen laut Telekom dann folgendermaßen aus:

- Der bisherige Vertrag bleibt bei Umzug am neuen Wohnsitz bestehen – die Vertragslaufzeit läuft weiter.
- Wird die bisherige Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten (z.B. ein VDSL-Kunde zieht in eine Region, in der kein VDSL verfügbar ist), ist der Verbraucher zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.
- Möchte der Kunde seinen Anschluss bei einem Umzug verändern, wird wie bisher am neuen Standort ein neuer Vertrag mit neuer Mindestvertragslaufzeit abgeschlossen.

Achtung! Die Realisierung in den IT-Systemen der Telekom läuft noch: Derzeit ist die Buchung eines Umzuges mit Mitnahme des Vertrages an den neuen Wohnsitz noch nicht möglich. Es kann momentan lediglich der Abschluss eines neuen Vertrages am neuen Wohnsitz gebucht werden. Bitte informieren Sie den Kunden ausdrücklich über diesen Sachverhalt und darüber, dass er die Möglichkeit hat, den bestehenden Vertrag mit o. g. Frist zu kündigen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden kann dieser selbstverständlich am neuen Standort einen neuen Vertrag über ein neues Produkt abschließen.

Es gilt grundsätzlich: Kein Neuvertrag ohne Hinweis auf das Sonderkündigungsrecht und ausdrückliche Zustimmung des Kunden!

Bitte beachten Sie, dass nicht der Eindruck erweckt werden darf, dass Ihr Kunde einen neuen Vertrag am neuen Wohnort abschließen muss (wie bisher)!! Nur mit der ausdrücklichen Willenserklärung Ihres Kunden und Verzicht auf das Sonderkündigungsrecht kann ein neuer Vertrag mit neuer Laufzeit am neuen Standort abgeschlossen werden.

Ihr Kunde möchte das Sonderkündigungsrecht in Anspruch nehmen?

Bitte verweisen Sie ihn dazu an die kostenfreie Kunden-Hotline der Telekom, Tel. 0800 – 330 1000.

Bitte beachten Sie zudem: Die neuen Umzugsregeln gelten **nur für Verbraucher** (Privatkunden). Prüfen Sie daher, ob der Kunde Verbraucher oder Unternehmer ist. Ist der Kunde Unternehmer, wird der Geschäftsfall Umzug Festnetz wie bisher bearbeitet (d.h. Sonderkündigungsrecht kann verweigert werden).