

MDCC

Eine Verbindung mit Zukunft

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG
ANRUUF
REPEATER
DVB-C
GESCHW.
ADRESSE MEDIATHEK
FIREWALL UPLOAD VERFÜGBAR
MULTIMEDIADOSE
HOTEL
ANSCHLUSS
FLUT
LAN
S
Z
PA
MBIT/S
INTERNET
ONT HEIMNETZ
FESTNETZ QR-CODE
SPAM IPTV GLAS
CI+MODUL PORT
FRITZ!BOX APP
KABEL-TV SMARTPHONE
STABILITÄT RUFNUMMER
KABELANSCHLUSSE
KABEL-TV
SMARTPHONE
STABILITÄT RUFNUMMER
KABEL-TV
SMARTPHONE
STABILITÄT RUFNUMMER



Einfach verbunden

Internet, Telefon und Fernsehen
verständlich erklärt

mdcc.de

Internet, Telefon und Fernsehen gehören heute für viele Menschen zum Alltag. Trotzdem sind viele Begriffe nicht sofort verständlich. Was bedeutet WLAN? Was ist ein Router? Was heißt Glasfaser? Und was passiert bei einem Anbieterwechsel?

Diese Broschüre erklärt die wichtigsten Begriffe einfach und verständlich. Sie müssen dafür kein Technikexperte sein.

Sie können die Broschüre wie ein kleines Nachschlageheft nutzen. Lesen Sie einfach den Begriff nach, der Sie interessiert. So finden Sie schnell eine klare Erklärung.

Unser Ziel ist: Sie sollen sich sicherer fühlen, wenn es um Internet, Telefon und Fernsehen geht. In Ruhe, ohne Fachwörter und ohne Druck.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen.

Themenübersicht

1. Grundbegriffe: Internet und Geschwindigkeit	3
2. Geräte im Haushalt	5
3. WLAN und Heimnetz	6
4. Glasfaser und Hausanschluss	8
5. Kabelanschluss, Koax und Fernsehen	9
6. Telefonie	11
7. Anbieterwechsel und Vertrag	12
8. Installation, Termine und Service	15
9. Störungen, Geschwindigkeit und Kundenrechte	16
10. Sicherheit, Datenschutz und Betrugsvermeidung	18
11. Kurze Zusatzbegriffe von A bis Z	19

1. Grundbegriffe: Internet und Geschwindigkeit

Internet

Ein weltweites Netz, über das Sie Webseiten ansehen, E-Mails schreiben, Videos schauen und mit anderen Menschen verbunden bleiben.
Wichtig: Internet ist nicht dasselbe wie WLAN. WLAN ist nur die Funkverbindung in Ihrer Wohnung.

Anschluss

Der technische Zugang zu Internet, Telefon oder Fernsehen in Ihrer Wohnung oder Ihrem Haus.
Beispiel: Ein Anschluss kann über Glasfaser, Kabel, DSL oder Mobilfunk laufen.
Wichtig: Welche Technik liegt wirklich an meiner Adresse an?

Verfügbarkeit

Die Prüfung, ob ein bestimmter Anschluss an Ihrer Adresse gebucht werden kann. Beispiel: In einer Straße kann Glasfaser verlegt worden sein, aber einzelne Häuser sind vielleicht noch nicht angeschlossen.
Wichtig: Am besten immer mit genauer Adresse prüfen lassen.

Tarif

Das gewählte Leistungspaket mit Geschwindigkeit, Preis, Laufzeit und Zusatzleistungen.
Beispiel: Ein Tarif kann Internet mit 500 Mbit/s und TV enthalten.
Wichtig: Vergleichen Sie nicht nur den Preis zu Beginn, sondern auch den Preis nach einer Aktion.

Paket

Eine Kombination aus mehreren Diensten, zum Beispiel Internet plus Telefon plus Fernsehen.
Wichtig: Ein Paket ist nur dann gut, wenn Sie die enthaltenen Leistungen wirklich nutzen.

Flatrate

Sie zahlen einen festen monatlichen

Betrag und können den Dienst im normalen Rahmen so oft nutzen, wie Sie möchten.

Beispiel: Eine Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz bedeutet viele Gespräche ins Festnetz ohne Einzelpreis.

Wichtig: Mobilfunk-, Auslands- oder Sonderrufnummern sind oft nicht enthalten.

Download

Daten kommen aus dem Internet zu Ihnen nach Hause.

Beispiel: Ein Film, eine Webseite oder ein Foto wird zu Ihrem Gerät geladen.

Upload

Daten werden von Ihnen ins Internet gesendet.

Beispiel: Sie verschicken Fotos, machen Videotelefonie oder laden Dokumente hoch.

Wichtig: Für Homeoffice, Cloud und Videoanrufe ist Upload wichtig.

Mbit/s

Abkürzung für Megabit pro Sekunde. Das ist die übliche Einheit für Internetgeschwindigkeit.

Beispiel: 1700 Mbit/s bedeutet, dass der Anschluss viele Daten pro Sekunde übertragen kann.

Wichtig: Mbit/s ist nicht dasselbe wie MB. Anbieter werben meistens mit Mbit/s.

Gbit/s

Abkürzung für Gigabit pro Sekunde. 1 Gbit/s entspricht 1000 Mbit/s.

Beispiel: Ein Gigabit-Tarif eignet sich für Haushalte mit vielen Geräten oder hohem Datenbedarf.

Wichtig: Viele Menschen benötigen nicht immer 1 Gbit/s. Wichtig ist, was im Alltag gebraucht wird.

Bandbreite

Die Datenmenge, die gleichzeitig durch die Leitung passt.

Beispiel: Wie eine breite Straße: Je breiter die Straße, desto mehr Verkehr passt gleichzeitig hindurch.

Geschwindigkeit

Wie schnell Internetdaten übertragen werden. Beispiel: Eine Webseite öffnet schneller, ein Film startet schneller, ein Download dauert kürzer.

Wichtig: Die tatsächliche Geschwindigkeit kann je nach Technik, Gerät und WLAN schwanken.

Latenz

Die Reaktionszeit einer Verbindung. Sie wird oft in Millisekunden gemessen.

Beispiel: Bei Videotelefonie oder Online-Spielen merkt man hohe Latenz als Verzögerung.

Wichtig: Eine niedrige Latenz fühlt sich flüssiger an.

Ping

Ein kurzer Test, der zeigt, wie schnell ein Gerät auf eine Anfrage antwortet.

Beispiel: Beim Online-Spiel ist ein niedriger Ping gut.

Wichtig: Ping sagt nicht alles über die Downloadgeschwindigkeit aus.

Stabilität

Wie zuverlässig die Verbindung über längere Zeit funktioniert.

Beispiel: Ein stabiler Anschluss bricht bei Videotelefonie nicht ständig ab.

Wichtig: Für viele Kunden ist Stabilität wichtiger als die höchste Geschwindigkeit.

Datenvolumen

Die Menge an Daten, die Sie nutzen. Bei Festnetzanschlüssen ist sie meist nicht begrenzt. Beispiel: Ein Film in hoher Qualität verbraucht deutlich mehr Daten als eine E-Mail.

Wichtig: Bei Mobilfunkverträgen ist Datenvolumen oft begrenzt.

Streaming

Filme, Serien, Musik oder Fernsehen werden direkt aus dem Internet abgespielt, ohne vorher vollständig heruntergeladen zu werden.

Beispiel: Mediatheken, YouTube, Netflix oder Internetradio nutzen Streaming.

Wichtig: Für gutes Streaming braucht man stabile Verbindung und ausreichend Download-Geschwindigkeit.

Mediathek

Eine Bibliothek im Internet von Fernsehsendern mit Sendungen auf Abruf.

Beispiel: Sie schauen die Tagesschau später in der ARD-Mediathek.

Wichtig: Für Mediatheken wird Internet benötigt. Das einfache Fernsehsignal reicht hier nicht.

Homeoffice

Arbeiten von zu Hause mit Internet, E-Mail, Videokonferenz und Firmenzugang.

Beispiel: Ein Familienmitglied arbeitet zwei Tage pro Woche zu Hause.

Wichtig: Hier sind stabile Verbindung, Upload und gutes WLAN wichtig.

Videotelefonie

Telefonieren mit Bild über das Internet.

Beispiel: Sie sehen Enkelkinder über WhatsApp, FaceTime usw.

Wichtig: Bei ruckelndem Bild liegt es oft an WLAN oder Upload.

Cloud

Ein Speicher im Internet, auf den Sie von verschiedenen Geräten zugreifen können.

Beispiel: Fotos werden in der Cloud gesichert und sind auch auf dem Tablet sichtbar.

Wichtig: Achten Sie auf Passwort- und Datenschutz.

Browser

Das Programm, mit dem Sie Internetseiten öffnen wie z. B. Chrome, Edge, Firefox oder Safari.

Wichtig: Ein Browser ist nicht der Internetanbieter.

App

Ein kleines Programm auf Smartphone, Tablet oder Smart-TV.

Beispiel: Die App der Mediathek oder die App Ihres Anbieters.

Online

Ein Gerät ist mit dem Internet verbunden.

Beispiel: Der Fernseher ist online, wenn er eine Mediathek öffnen kann.

2. Geräte im Haushalt

Router

Das zentrale Gerät, das Internet in Ihrer Wohnung verteilt.

Wichtig: Der Router sollte frei und zentral in der Wohnung oder im Haus stehen.

Modem

Ein Gerät, das das Signal der Leitung in ein Internetsignal für Ihre Geräte umwandelt.

Beispiel: Bei Kabelinternet ist oft ein Kabelmodem im Router eingebaut.

Wichtig: Viele moderne Router enthalten bereits ein Modem.

ONT

Abkürzung für Optical Network Terminal. Das ist der technische Netzabschluss bei vielen Glasfaseranschlüssen. Der ONT sitzt oft nahe an der Glasfaserdose.

Wichtig: Nicht ausschalten, wenn Internet und Telefon darüber laufen.



Abbildung: Genexis Fiber Twist - Glasfaseranschluss und ONT als Kombination

FRITZ!Box

Ein bekannter Router des Herstellers AVM.

Beispiel: Viele Haushalte nutzen eine FRITZ!Box für Internet, Telefon und WLAN.

Wichtig: FRITZ!Box ist eine Marke, nicht die Bezeichnung für jeden Router.

Leihgerät

Ein Router oder Receiver, der vom Anbieter gestellt wird und zurückgegeben werden muss.

Beispiel: Nach Vertragsende müssen Sie das Leihgerät meist zurücksenden.

Kaufgerät

Ein Gerät, das Ihnen gehört.

Beispiel: Sie kaufen einen Router im Handel. Das ist dann ein kundeneigener Router.

Wichtig: Vorher prüfen, ob das Gerät zum Anschluss und Anbieter passt.

Receiver

Ein Gerät zum Empfangen und Anzeigen von Fernsehprogrammen.

Beispiel: Ein Kabel-TV-Receiver oder IPTV-Receiver wird an den Fernseher angeschlossen.

Wichtig: Moderne Fernseher brauchen keinen separaten Receiver mehr.

Smart-TV

Ein Fernseher mit Internetfunktionen und Apps.

Beispiel: Mediatheken oder Streamingdienste laufen direkt auf dem Fernseher.

Wichtig: Ein Smart-TV braucht WLAN oder LAN, wenn Internetfunktionen genutzt werden.

Tablet

Ein tragbarer Bildschirmcomputer, größer als ein Smartphone.

Beispiel: Viele Kunden nutzen Tablets für Zeitung, E-Mail oder Videotelefonie.

Wichtig: Für zu Hause reicht meist WLAN. Unterwegs braucht man Mobilfunk oder Hotspot-Verbindungen.

Smartphone

Ein Mobiltelefon mit Internet, Apps und Kamera.

Beispiel: WhatsApp, Fotos, Navigation und E-Mail laufen über das Smartphone.

Wichtig: Das Smartphone kann zu Hause im WLAN sein und unterwegs im Mobilfunknetz.

Endgerät

Ein Gerät, das mit dem Router oder dem WLAN verbunden werden kann.

Beispiel: Ein PC kann per LAN-Kabel besonders stabil verbunden werden.

Wichtig: Ältere Geräte können eine schnelle Leitung manchmal nicht voll ausnutzen.

Netzteil

Der Stromadapter eines Gerätes.

Beispiel: Router und ONT brauchen ein Netzteil.

Wichtig: Ohne Strom funktionieren Internettelefonie und WLAN nicht.

LED-Leuchten

Kleine Lämpchen am Router, die den Zustand anzeigen.

Beispiel: Blinkt die Internet-Leuchte dauerhaft rot, kann eine Störung vorliegen.

3. WLAN und Heimnetz

Gutes WLAN in der ganzen Wohnung

Jedes Zuhause ist individuell. Immer mehr Geräte nutzen eine Funkverbindung.

Diese ist störanfällig. Daher ist es wichtig, beste Voraussetzungen für ein leistungsstarkes Netz zu schaffen und möglichst alle beeinflussenden Faktoren zu beseitigen.

Dazu drei schnelle Tipps:

- ✓ Router möglichst frei aufstellen
- ✓ Störquellen wie Aquarien oder auch Pflanzen in der Nähe meiden
- ✓ Wo es möglich ist, auf feste Verbindungen mit LAN-Kabel zurückgreifen

Weitere Informationen unter
mdcc.de/wlan

WLAN

Die drahtlose Funkverbindung in Ihrer Wohnung.

Beispiel: Smartphone, Tablet und Fernseher verbinden sich ohne Kabel mit dem Router.

Wichtig: WLAN ist bequem, aber Wände und Entfernung können es schwächen.

LAN

Eine Internetverbindung über ein Netzkabel.

Beispiel: Ein Fernseher oder PC wird per Kabel direkt mit dem Router verbunden.

Wichtig: LAN ist meist stabiler als WLAN.

Ethernet

Der Fachbegriff für das kabelgebundene Heimnetzwerk.

Beispiel: Ein Ethernet-Kabel wird oft LAN-Kabel genannt.

LAN-Kabel

Ein Kabel, das Router und Gerät verbindet.

Wichtig: Ein altes oder beschädigtes Kabel kann Geschwindigkeit bremsen.

WLAN-Name / SSID

Der Name Ihres Funknetzes, der in der Geräteliste angezeigt wird.

Wichtig: Nicht mit dem WLAN-Passwort verwechseln.

WLAN-Passwort

Das Kennwort, mit dem sich Geräte ins WLAN einwählen.

Wichtig: Nicht mit Fremden teilen und nicht sichtbar am Fenster aufhängen.

Gast-WLAN

Ein separates WLAN vom Router für

Besucher.

Beispiel: Gäste können ins Internet, ohne Zugriff auf Ihre eigenen Geräte zu bekommen.

Repeater

Ein Gerät, das WLAN in entfernte Räume verlängert oder verstärkt.

Beispiel: Der Router steht im Flur, der Repeater verbessert Empfang im Schlafzimmer.

Mesh-WLAN

Mehrere WLAN-Geräte arbeiten zusammen und bilden ein gemeinsames Funknetz.

Powerline / DLAN

Internet wird über die Stromleitungen im Haus weitergegeben.

Beispiel: Ein Adapter kommt in die Steckdose beim Router, einer in die Steckdose am Fernseher.

Wichtig: Powerline kann je nach Stromnetz gut oder schlecht funktionieren.

Funkloch

Ein Bereich mit schlechtem WLAN-Empfang.

Beispiel: Im hinteren Zimmer bricht Videotelefonie ab.

Wichtig: Ein WLAN-Check kann helfen.

2,4-GHz-WLAN

Ein WLAN-Frequenzbereich mit guter Reichweite, aber oft weniger Geschwindigkeit.

Beispiel: Gut für weiter entfernte Räume und ältere Geräte.

Wichtig: Kann durch WLAN vom Nachbarn oder Haushaltsgeräte gestört werden.

5-GHz-WLAN

Ein WLAN-Frequenzbereich mit mehr Geschwindigkeit, aber geringerer Reichweite.

Beispiel: Gut nahe am Router für Streaming und schnelle Geräte.

Wichtig: Durch dicke Wände dringt das Signal schlechter.

6 GHz WLAN / Wi-Fi 6E

Ein neuerer Funkbereich für moderne Geräte mit mehr Platz im Funknetz.

Beispiel: Nicht jedes Smartphone oder Tablet kann 6 GHz nutzen.

Wichtig: Für Senioren meistens kein Muss, aber bei vielen Geräten nützlich.

Wi-Fi 6 / Wi-Fi 7

Neue WLAN-Generationen mit besserer Leistung bei passenden Geräten.

Beispiel: Ein neuer Router kann mehrere moderne Geräte besser versorgen.

Wichtig: Alte Geräte werden dadurch nicht automatisch schneller.

Heimnetz

Alle Geräte in Ihrer Wohnung, die miteinander oder mit dem Router verbunden sind.

Beispiel: Drucker, Fernseher, Tablet und PC gehören zum Heimnetz.

Wichtig: Bei Problemen hilft die Frage: Betrifft es ein Gerät oder alle Geräte?

IP-Adresse

Eine Art Hausnummer für Geräte im Netzwerk.

Beispiel: Der Router hat eine IP-Adresse, der Computer auch.

Wichtig: Sie müssen diese Nummer normalerweise nicht kennen.

DNS

Ein Dienst, der Namen von Webseiten in technische Adressen übersetzt.

Beispiel: Aus www.beispiel.de wird eine Adresse, die Computer verstehen.

Wichtig: Bei DNS-Problemen öffnet sich eine Webseite manchmal nicht, obwohl Internet da ist.

Firewall

Ein Schutz, der unerwünschte Zugriffe blockiert.

Beispiel: Der Router hat meist eine eingebaute Firewall.

Wichtig: Schalten Sie Schutzfunktionen nicht ohne Grund aus.

VPN

Eine geschützte Verbindung über das Internet.

Beispiel: Im Homeoffice nutzt man oft eine VPN-Verbindung zur Firma.

Wichtig: VPN kann die Geschwindigkeit verringern, ist aber oft sicherer.

4. Glasfaser und Hausanschluss

Glasfaser

Ein sehr dünnes Kabel aus Glas oder Kunststoff, das Daten als Lichtsignale überträgt.

FTTH

Fiber to the Home: Glasfaser bis in die Wohnung oder bis ins Einfamilienhaus. Wichtig: Bei Werbung mit Glasfaser immer nachfragen, ob FTTH gemeint ist.

FTTB

Fiber to the Building: Glasfaser bis ins Gebäude, oft bis in den Keller. Beispiel: Im Mehrfamilienhaus liegt Glasfaser im Keller, danach geht es über vorhandene Kupferleitungen weiter. Wichtig: Die letzte Strecke im Haus kann die Leistung beeinflussen.

FTTC

Fiber to the Curb: Glasfaser bis zum Verteilerkasten an der Straße, danach meist Kupferleitung. Beispiel: Viele DSL-Anschlüsse nutzen diese Technik.

HÜP

Hausübergabepunkt. Dort kommt die Glasfaserleitung ins Gebäude. Beispiel: Der HÜP sitzt oft im Keller oder Hausanschlussraum. Wichtig: Von dort muss die Verbindung weiter zur Wohnung oder zum Router geführt werden.

Gf-TA / Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose

Die Glasfaserdose in der Wohnung oder im Haus. Beispiel: Hier wird das Glasfaserkabel oder Glasfaser-Modem angeschlossen. Wichtig: Diese Dose sollte nicht eigenständig geöffnet oder versetzt werden.

Hausanschluss

Die Verbindung vom öffentlichen Netz bis in das Gebäude. Beim Glasfaserausbau wird ein Haus an das Glasfasernetz angeschlossen. Wichtig: Eigentümer

müssen oft zustimmen.

Inhouse-Verkabelung

Die Leitungen innerhalb des Hauses. Beispiel: Vom Keller bis zur Wohnung braucht es oft eine Hausverkabelung. Wichtig: Gerade im Mehrfamilienhaus ist gute Planung wichtig.

NE3 und NE4

NE steht für Netzebene. Es sind Fachbegriffe aus Netzen: NE3 ist meist das Netz bis zum Haus, NE4 das Netz im Gebäude.

Leerrohr

Ein leeres Rohr, durch das später Kabel eingezogen werden können. Beispiel: Ein vorhandenes Leerrohr macht den Ausbau oft einfacher. Wichtig: Ein Leerrohr ist noch kein aktiver Anschluss.

Mikrotrenching

Eine Bauweise, bei der schmale Schlitze in Straßen oder Gehwegen genutzt werden. Damit kann Glasfaser schneller verlegt werden.

Tiefbau

Bauarbeiten im Boden, um Leitungen zu verlegen. Wichtig: Tiefbau ist oft der zeitaufwendigste Teil des Ausbaus.

Vorvermarktung

Eine Phase vor dem Ausbau, in der genügend Interessenten gesammelt werden. Beispiel: Der Anbieter prüft, ob sich der Ausbau in einem Gebiet lohnt.

Ausbauggebiet

Ein Gebiet, in dem ein Anbieter Glasfaser plant oder baut. Beispiel: Ein Ortsteil kann Ausbauggebiet sein, während ein anderer noch wartet. Wichtig: Ausbauggebiet heißt nicht immer: sofort verfügbar.

Hausbegehung

Ein Termin, bei dem geprüft wird, wo Kabel, HÜP und Geräte montiert werden können.

Beispiel: Techniker schauen sich Keller, Leitungswege und Wohnung an.

Wichtig: Legen Sie vorher fest, wo der Router später stehen soll.

Eigentümergeklärung

Die Zustimmung des Eigentümers zu Arbeiten am Gebäude oder Grundstück.

Wichtig: Ohne Zustimmung kann der Anschluss verzögert werden.

Grundstücksnutzungsvertrag

Eine Vereinbarung, dass der Anbieter Leitungen auf dem Grundstück verlegen darf.

Beispiel: Wichtig bei Einfamilienhäusern oder privaten Grundstücken.

Spleißen

Das fachgerechte Verbinden von Glasfasern. Dafür ist ein Spezialgerät notwendig.

Wichtig: Das sollte nur Fachpersonal machen.

Biegeradius

Glasfaser darf nicht zu stark geknickt werden.

Wichtig: Glasfaserkabel nicht quetschen oder scharf biegen.

Aktivierung

Der Anschluss wird technisch freigeschaltet. Nach der Aktivierung können Internet und Telefon genutzt werden.

Wichtig: Aktivierung ist nicht immer derselbe Tag wie die Bauarbeiten.

Symmetrische Geschwindigkeit

Download und Upload sind gleich schnell. Zum Beispiel 500 Mbit/s Download und 500 Mbit/s Upload.

Wichtig: Im Privatbereich sind viele Tarife nicht symmetrisch.

GPON / XGS-PON

Technische Glasfaserverfahren, bei denen sich mehrere Haushalte eine Glasfaserstrecke im Netz teilen.

Wichtig: Diese Begriffe müssen Sie im Alltag normalerweise nicht erklären können.

5. Kabelanschluss, Koax und Fernsehen

Kabelanschluss

Ein Anschluss über das Fernsehkabelnetz.

Beispiel: Über denselben Anschluss können TV, Internet und Telefon laufen.

Koaxialkabel / Koax

Das runde Fernsehkabel mit Innenleiter und Abschirmung. Es wird an der Kabeldose oder Multimediadose angeschlossen.

Wichtig: Koax ist häufig im Haus vorhanden, aber nicht dasselbe wie Glasfaser.

Multimediadose

Eine Anschlussdose mit zwei oder drei Buchsen für TV, Radio und Internet über Kabel.



Abbildung: Multimediadose am Kabelanschluss

DVB-C

Digitales Fernsehen über Kabel.

Wichtig: Der Fernseher braucht einen passenden Tuner oder Receiver.

DOCSIS

Der technische Standard für Internet über das Kabelnetz.

Beispiel: DOCSIS 3.1 ermöglicht hohe Geschwindigkeiten über Koaxialkabel.

Wichtig: Der Begriff ist für Kunden meist nur bei Routerauswahl wichtig.

Kabel-TV

Fernsehen über das Kabelnetz.

Einzelvertrag TV

Ein persönlicher Vertrag des Haushalts für Fernsehen. Mieter entscheiden oft selbst über Kabel-TV, IPTV oder andere Empfangsarten.

Triple Play

Ein Paket aus Internet, Telefon und Fernsehen.

Wichtig: Praktisch, aber nur sinnvoll, wenn alle Bestandteile gebraucht werden.

HD

Hochauflösendes Fernsehen mit schärferem Bild als Standardauflösung.

Beispiel: Viele Programme gibt es in HD.

Wichtig: Private HD-Sender können zusätzlich kosten.

UHD / 4K

Sehr hochauflösendes Fernsehen mit besonders scharfem Bild.

Beispiel: Nur nützlich, wenn Fernseher und Inhalte 4K unterstützen.

Wichtig: Für normales Fernsehen reicht HD vielen Menschen aus.

CI+ Modul

Eine kleine Steckkarte für den Fernseher, um verschlüsselte Programme zu empfangen. Wird oft zusammen mit einer Smartcard in den Fernseher eingesteckt.

Wichtig: Nicht jeder Fernseher und jedes Angebot ist kompatibel.

Smartcard

Eine Karte zum Entschlüsseln bestimmter

TV-Programme.

Wichtig: Bei Vertragsende muss sie oft zurückgegeben werden.



Abbildung: Beispiel eines CI+ Moduls

EPG

Elektronische Programmzeitschrift auf dem Fernseher. EPG ersetzt oft die gedruckte Fernsehzeitung.

Timeshift

Zeitversetztes Fernsehen.

Beispiel: Sie pausieren eine laufende Sendung und schauen später weiter.

Wichtig: Dafür braucht man oft Receiver, App oder Speicherfunktion.

Aufnahmefunktion

Sendungen werden gespeichert und später angeschaut.

Beispiel: Ein Receiver nimmt den Film am Abend auf.

Wichtig: Manche Sender oder Apps beschränken Aufnahmen.

Pay-TV

Bezahlfernsehen mit zusätzlichen Sendern oder Inhalten.

Beispiel: Sportpakete oder Filmkanäle kosten extra.

IPTV

Fernsehen über den Internetanschluss.

Beispiel: Das TV-Signal kommt über Internet zum Receiver, Stick oder zur App.

Wichtig: Eine stabile Internetverbindung ist wichtig.

Satellitenfernsehen / DVB-S

Fernsehen über eine Satellitenschüssel.
Beispiel: Viele Programme sind verfügbar, oft ohne monatlichen Kabelanschluss.

Wichtig: In Mietwohnungen ist die Montage einer Schüssel nicht immer erlaubt.

6. Telefonie

Festnetz

Der Telefonanschluss zu Hause mit Ortsrufnummer.

Wichtig: Heute läuft Festnetztelefonie oft technisch über das Internet.

Rufnummer

Ihre Telefonnummer. Sie kann heute problemlos bei einem Anbieterwechsel mitgenommen werden.

Wichtig: Daten im neuen Auftrag müssen exakt zu den alten Vertragsdaten passen.

Rufnummernmitnahme / Portierung

Die bisherige Telefonnummer wird zum neuen Anbieter mitgenommen.

Beispiel: Sie behalten Ihre bekannte Nummer trotz Anbieterwechsel.

Wichtig: Die Mitnahme ist für Festnetz- und Mobilfunknummern kostenlos.

Portierungsauftrag

Der Auftrag, die Rufnummer mitzunehmen.

Wichtig: Name, Adresse, Geburtsdatum und Nummer müssen mit dem alten Vertrag übereinstimmen.

VoIP

Telefonieren über das Internet.

Beispiel: Das Telefon steckt am Router und nutzt die Internetverbindung.

Wichtig: Bei Stromausfall kann ein VoIP-Telefon ausfallen, wenn kein Notstrom vorhanden ist.

SIP

Ein technisches Verfahren für Internettelefonie. Der Router verwendet SIP-Daten, um Telefonie einzurichten.

Wichtig: Für Kunden meist nur wichtig, wenn ein eigener Router genutzt wird.

DECT

Funktechnik für schnurlose Telefone zu Hause.

Beispiel: Das Mobilteil verbindet sich mit der Basis oder dem Router.

Wichtig: Achten Sie darauf, dass Telefon und Router zusammenpassen.

Basisstation

Die Station, mit der ein schnurloses Telefon verbunden ist.

Beispiel: Manchmal ist die Basis im Router eingebaut.

Wichtig: Bei Umstellung auf neuen Router muss das Telefon eventuell neu angemeldet werden.

Telefon-Flatrate

Viele Gespräche sind durch den Monatspreis abgedeckt. Festnetz-Flatrate heißt meist, dass Gespräche ins deutsche Festnetz inklusive sind.

Wichtig: Mobilfunk-, Auslands- und Sondernummern können extra kosten.

Mobilfunknummer

Eine Handynummer. Sie beginnt oft mit 015, 016 oder 017.

Wichtig: Mobilfunknummern haben eigene Portierungsregeln.

Rufumleitung

Anrufe werden automatisch an eine andere Nummer weitergeleitet.

Beispiel: Das Festnetz wird auf das Handy weitergeleitet.

Wichtig: Kann je nach Zielnummer Kosten verursachen.

Anrufbeantworter

Ein Dienst oder Gerät, das Nachrichten aufnimmt. Viele Router oder Anbieter bieten einen digitalen Anrufbeantworter.

Wichtig: Nach einem Anbieterwechsel muss er eventuell neu eingerichtet werden.

CLIP

Die Anzeige der Rufnummer des Anrufers. Auf dem Telefon steht, wer anruft. Bei unterdrückter Nummer sieht man die Nummer wiederum nicht.

Rufnummernunterdrückung

Die eigene Nummer wird beim Angerufenen nicht angezeigt. Beispiel: Man ruft anonym an.

Wichtig: Kann dauerhaft oder pro Anruf eingestellt werden.

Notruf

Die Notrufnummern 110 und 112.

Wichtig: Bei Stromausfall funktioniert ein Telefon am Router ohne Stromversorgung meist nicht.

Telefonbuch-Eintrag

Ihre Nummer kann in öffentlichen Verzeichnissen erscheinen. Man kann Eintrag, Änderung oder Löschung beantragen.

Wichtig: Achten Sie auf Datenschutz und unerwünschte Werbeanrufe.

Mehrere Rufnummern

Ein Anschluss kann mehrere Telefonnummern haben.

Beispiel: Eine Nummer für privat, eine für Fax oder Büro.

Wichtig: Nach dem Wechsel prüfen, ob alle Nummern übernommen wurden.

Fax

Ältere Technik zum Senden von Dokumenten über Telefonleitung.

Beispiel: Manche Arztpraxen oder Betriebe nutzen Fax noch.

Wichtig: Fax über Internettelefonie kann funktionieren, ist aber störanfälliger als früher.



Haustürgeschäft? Nein, danke!

Ein Haustürangebot kann überraschend kommen und schnell zu einer Entscheidung drängen. Nehmen Sie sich deshalb die Zeit, das Angebot in Ruhe zu prüfen und lassen Sie sich zu nichts überreden. Darauf sollten Sie achten:

- ✓ Lassen Sie sich Ausweis und Unterlagen zeigen.
- ✓ Prüfen Sie Anbieter, Preis, Laufzeit und Zusatzkosten in Ruhe.
- ✓ Geben Sie Bank- oder Zugangsdaten nicht vorschnell weiter.
- ✓ Lassen Sie sich Zeit und unterschreiben Sie nicht unter Druck.
- ✓ Haben Sie bereits unterschrieben? Innerhalb von 14 Tagen können Sie den Vertrag widerrufen!

7. Anbieterwechsel und Vertrag

Anbieter

Das Unternehmen, das Internet, Telefon oder TV bereitstellt wie die MDCC.

Wichtig: Nicht jeder Anbieter nutzt dieselbe Technik.

Altanbieter

Bezeichnung für den bisherigen Anbieter.

Dort läuft Ihr aktueller Vertrag.

Neuanbieter

Der Anbieter, zu dem Sie wechseln möchten. Der Neuanbieter koordiniert den Anbieterwechsel häufig mit dem Altanbieter.

Anbieterwechsel

Der Wechsel von einem Telekommunikationsanbieter zu einem anderen.

Beispiel: Sie wechseln von Kabel oder DSL zu Glasfaser.

Wichtig: Der Anbieterwechsel kann auch zu einem in der Zukunft liegenden Termin erfolgen.

Wechselauftrag

Der Auftrag an den neuen Anbieter, den Wechsel zu organisieren.

Beispiel: Dazu kann auch Kündigung und Rufnummernmitnahme gehören.

Wichtig: Lesen Sie, ob wirklich der neue Anbieter kündigt oder ob Sie selbst kündigen müssen.

Kündigung

Die schriftliche Beendigung eines Vertrags, wie zum Beispiel zum Ende der Laufzeit.

Wichtig: Bei Rufnummernmitnahme ist oft der Wechselservice des neuen Anbieters sinnvoll.

Kündigungsfrist

Die Zeit, bis zu der eine Kündigung beim Anbieter eingegangen sein muss. Ein Vertrag kann zum Beispiel mit einem Monat Frist kündbar sein.

Wichtig: Das genaue Datum steht in den Vertragsunterlagen oder im Kundenportal.

Mindestvertragslaufzeit

Die Zeit, an die man mindestens gebunden ist. Bei MDCC beträgt sie in der Regel 12 Monate.

Wichtig: Vorher ist ein Wechsel oft nur mit Sondergrund möglich.

Automatische Verlängerung

Ein Vertrag läuft nach der Mindestlaufzeit weiter, wenn nicht gekündigt wird.

Beispiel: Nach der ersten Laufzeit kann häufig monatlich gekündigt werden.

Wichtig: Trotzdem Vertragsunterlagen prüfen.

Sonderkündigungsrecht

Ein besonderes Recht, einen Vertrag früher zu beenden.

Beispiel: Wenn der Anbieter am neuen Wohnort die Leistung nicht erbringen

kann.

Wichtig: Sonderkündigung muss meist begründet und nachgewiesen werden.

Widerruf

Das Recht, bestimmte Verträge innerhalb einer Frist rückgängig zu machen.

Beispiel: Bei vielen Online-, Telefon- oder Haustürverträgen gibt es ein Widerrufsrecht.

Haustürgeschäft

Ein Vertrag oder Angebot, das an der Haustür angebahnt wird. Dabei sollte man Angebote besonders sorgfältig prüfen.

Beispiel: Ein Vertreter klingelt und bietet Glasfaser oder Kabel-TV an.

Vertragszusammenfassung

Eine kurze Übersicht über Preis, Laufzeit und wichtige Leistungen vor Vertragsabschluss. Sie soll helfen, das Angebot zu verstehen.

Wichtig: Lesen Sie besonders Monatspreis, Laufzeit, Geschwindigkeit und Zusatzkosten.

Auftragsbestätigung

Die Bestätigung des Anbieters, dass Ihr Auftrag angenommen wurde.

Wichtig: Sofort prüfen, ob alles richtig ist.

Kundennummer

Ihre persönliche Nummer beim Anbieter.

Beispiel: Die Kundennummer hilft bei Nachfragen oder Störungen.

Wichtig: Bei Beschwerden immer bereithalten.

Bereitstellungstermin

Der geplante Termin, an dem der Anschluss nutzbar wird.

Wichtig: Termin notieren und Geräte bereithalten.

Schaltung

Die technische Freischaltung des Anschlusses. Am Schaltungstag wird der Anschluss aktiviert.

Wichtig: Am Umschalttag kann eine kurze Unterbrechung auftreten.

Wechseltermin

Der abgestimmte Tag, an dem der neue

Anbieter übernimmt, damit Telefon und Internet möglichst ohne lange Unterbrechung wechseln.
Wichtig: Daten zwischen Alt- und Neuanbieter müssen passen.

Restlaufzeit

Die verbleibende Zeit bis zum Ende des alten Vertrags.

Preisgarantie

Der Anbieter garantiert einen Preis für eine bestimmte Zeit.

Beispiel: Der Monatspreis bleibt für 24 Monate gleich.

Wichtig: Nach Aktionszeit oder Garantieende kann der Preis anders sein.

Aktionspreis

Ein vergünstigter Preis für eine begrenzte Zeit.

Beispiel: Die ersten 6 Monate kosten weniger.

Wichtig: Immer den späteren Normalpreis daneben schreiben lassen.

Einmalkosten / Bereitstellungsentgelt

Ein einmaliger Betrag für Anschluss, Aktivierung oder Versand.

Beispiel: Auf der ersten Rechnung steht eine Anschlussgebühr.

Routermiete

Monatlicher Preis für einen gemieteten Router.

Beispiel: Der Router kostet zusätzlich 5,99 Euro im Monat.

Wichtig: Über mehrere Jahre kann Miete teurer sein als Kauf. Dafür gibt es oft Service.

Kaution

Eine Sicherheitszahlung, die zurückgezahlt werden kann. Bei manchen Geräten oder Verträgen möglich.

Lastschrift / SEPA

Der Anbieter zieht den Rechnungsbetrag automatisch vom Konto ein.

Beispiel: Sie erteilen ein SEPA-Mandat.
Wichtig: Rechnungen trotzdem

kontrollieren.

Rechnung

Die monatliche Abrechnung Ihrer Leistungen.

Beispiel: Darin stehen Grundpreis, Zusatzkosten und Mehrwertsteuer.

Wichtig: Unklare Posten innerhalb der Frist reklamieren.

Gutschrift

Ein Betrag wird Ihnen gutgeschrieben.

Beispiel: Ein Wechselbonus erscheint als Gutschrift auf der Rechnung.

Wichtig: Prüfen Sie, wann und wie die Gutschrift verrechnet wird.

Bonität

Eine Prüfung, ob ein Kunde voraussichtlich zahlen kann.

Beispiel: Manche Anbieter prüfen Daten bei Auskunfteien.

Wichtig: Bei Ablehnung nachfragen, woran es liegt.

Umzug

Der Anschluss soll an eine neue Adresse mitgenommen werden.

Beispiel: Sie ziehen von Magdeburg nach Schönebeck.

Wichtig: Früh melden. Wenn der Anbieter dort nicht leisten kann, kann ein Sonderkündigungsrecht bestehen.

Tarifwechsel

Wechsel in einen anderen Tarif beim selben Anbieter. Beispiel: Von 150 Mbit/s auf 500 Mbit/s wechseln.

Wichtig: Ein Upgrade ist oft einfacher als ein Downgrade.

Upgrade

Wechsel in einen höheren Tarif mit mehr Leistung.

Beispiel: Mehr Geschwindigkeit oder zusätzliches TV-Paket.

Wichtig: Prüfen, ob dadurch eine neue Laufzeit beginnt.

Downgrade

Wechsel in einen kleineren Tarif.

Beispiel: Von 1700 Mbit/s auf 500 Mbit/s.
Wichtig: Während der Laufzeit oft nicht

oder nur eingeschränkt möglich.

8. Installation, Termine und Service

Technikertermin

Ein Termin, bei dem ein Techniker vor Ort etwas installiert oder prüft.

Beispiel: Der Techniker installiert Geräte oder misst die Leitung. Wichtig: Zugang zu Keller, Technikraum und Wohnung sicherstellen.

Installation

Das Einrichten von Anschluss, Geräten und Diensten.

Beispiel: Router anschließen, WLAN einrichten, Telefon anmelden.

Wichtig: Fragen Sie, was genau im Installationsservice enthalten ist.

Selbstinstallation

Sie schließen Geräte anhand einer Anleitung selbst an.

Beispiel: Der Router kommt per Paket und wird selbst verbunden.

Wichtig: Nur geeignet, wenn Dose und Anschluss bereits funktionieren.

Vor-Ort-Service

Ein Mitarbeiter kommt zu Ihnen nach Hause.

Wichtig: Vorher klären, ob Kosten entstehen.

Fernwartung

Der Anbieter hilft aus der Ferne über die Leitung.

Beispiel: Ein Mitarbeiter prüft Routerdaten, ohne ins Haus zu kommen.

Kundenportal

Online-Bereich beim Anbieter für Verträge, Rechnungen und Einstellungen.

Hotline

Telefonische Kundenbetreuung.

Beispiel: Sie rufen bei Vertragsfragen oder einer Störung an.

Wichtig: Kundennummer und Störungsbeschreibung bereitlegen.

Ticket / Störungsnummer

Eine Vorgangsnummer für Ihr Anliegen.

Beispiel: Bei jedem Anruf können Sie die Nummer nennen.

Wichtig: Notieren Sie Datum, Uhrzeit und Gesprächsergebnis.

Servicetechniker

Fachperson für Anschluss, Messung oder Reparatur.

Beispiel: Der Techniker misst das Signal am Anschluss.

Wichtig: Ausweis zeigen lassen, wenn jemand unangekündigt kommt.

WLAN-Check

Prüfung, ob das Funknetz in der Wohnung gut verteilt ist.

Beispiel: Es wird geschaut, wo Empfang schwach ist.

Wichtig: Oft verbessert ein besserer Routerstandort schon viel.

Router-Neustart

Router kurz vom Strom trennen und wieder starten.

Wichtig: Nach dem Einschalten einige Minuten warten.

Werkseinstellungen

Der Router wird auf den ursprünglichen Zustand zurückgesetzt.

Beispiel: Alle eigenen Einstellungen gehen verloren.

Wichtig: Nur machen, wenn Anleitung oder Service es empfiehlt.



Abbildung: Telefonnummer der Service-Hotline der MDCC

Firmware-Update

Aktualisierung der Software im Router oder Gerät. Updates schließen Sicherheitslücken und beheben Fehler. Wichtig: Nicht während eines Updates ausschalten.

Rücksendung

Leihgeräte werden nach Vertragsende zurückgeschickt.

Beispiel: Router, Receiver oder Smartcard zurücksenden.

Wichtig: Einlieferungsbeleg aufbewahren.

9. Störungen, Geschwindigkeit und Kundenrechte

Störung

Ein Dienst funktioniert nicht richtig. Beispiel: Internet ist weg, Telefon rauscht oder TV hat Klötzchenbildung. Wichtig: Störung immer zuerst beim Anbieter melden.

Störungsnummer.

Speedtest

Ein Test der Internetgeschwindigkeit.

Beispiel: Sie messen Download und Upload.

Wichtig: Ein einzelner Speedtest reicht für rechtliche Ansprüche meist nicht aus.

Totalausfall

Telefon oder Internet funktioniert gar nicht.

Beispiel: Kein Gerät kommt ins Internet.

Wichtig: Notieren Sie Beginn und

Breitbandmessung

Offizielles Messverfahren der



Abbildung: Ergebnis einer Breitbandmessung der Bundesnetzagentur (BNetzA) unter breitbandmessung.de

Bundesnetzagentur zur Prüfung von Internetgeschwindigkeit.

Beispiel: Damit kann eine erhebliche Abweichung dokumentiert werden.

Wichtig: Für Ansprüche müssen bestimmte Messvorgaben eingehalten werden.

Mindestgeschwindigkeit

Die niedrigste Geschwindigkeit, die laut Vertrag nicht unterschritten werden soll. Sie steht in den Vertragsinformationen.

Normalerweise verfügbare Geschwindigkeit

Die Geschwindigkeit, die im Alltag typischerweise erreichbar sein soll.

Sie liegt oft unter der Maximalgeschwindigkeit.

Wichtig: Diese Angabe ist ein Durchschnittswert der Geschwindigkeit.

Maximalgeschwindigkeit

Die höchste beworbene Geschwindigkeit, oft mit „bis zu“ angegeben.

Beispiel: Bis zu 1700 Mbit/s im Download verfügbar.

Entstörung

Der Anbieter beseitigt eine gemeldete Störung.

Beispiel: Techniker prüft Leitung, Dose oder Router.

Wichtig: Der Anbieter muss Störungen grundsätzlich unverzüglich und unentgeltlich beseitigen, wenn Sie sie nicht selbst verursacht haben.

Ausfallentschädigung

Geldbetrag, der unter bestimmten Voraussetzungen bei längerem Komplettausfall oder verpasstem Termin verlangt werden kann.

Beispiel: Bei vollständigem Ausfall nach einer gemeldeten Störung können Ansprüche entstehen.

Wichtig: Ansprüche hängen vom Einzelfall ab. Unterlagen und Störungsmeldungen aufbewahren.

Minderung

Eine Verringerung des monatlichen Preises, wenn die Leistung erheblich abweicht.

Beispiel: Bei dauerhaft viel zu langsamer Leitung kann Minderung in Betracht kommen.

Wichtig: Dazu sollte die Abweichung sauber nachgewiesen werden.

Außerordentliche Kündigung

Kündigung aus wichtigem Grund vor Vertragsende. Kann bei schwerwiegenden Leistungsproblemen möglich sein.

Wichtig: Vorher meist Frist zur Abhilfe setzen und Nachweise sammeln.

Ersatzlösung

Eine vorübergehende Lösung, bis die Störung behoben ist.

Beispiel: Zum Beispiel ein Mobilfunk-Router als Übergang.

Wichtig: Wenn eine Ersatzlösung funktioniert, kann das Einfluss auf Entschädigung haben.

Versorgungsunterbrechung

Die Verbindung ist unterbrochen.

Beispiel: Beim Wechsel ist am Umschalttag eine kurze Unterbrechung möglich.

Wichtig: Bei ungewollt längerer Unterbrechung schnell den neuen Anbieter informieren.

Weiterversorgung

Der alte Anbieter versorgt den Kunden weiter, bis der Wechsel abgeschlossen ist. So soll man nicht unnötig lange ohne Anschluss sein.

Wichtig: Gilt bei rechtzeitig eingeleitetem Anbieterwechsel am selben Anschlussort.

Schlichtung

Ein außergerichtlicher Weg zur Streitbeilegung.

Beispiel: Bei festgefahrenem Streit mit dem Anbieter kann eine Schlichtungsstelle helfen.

Wichtig: Sie ersetzt keine individuelle Rechtsberatung.

Beschwerde

Eine formelle Meldung, wenn ein Problem nicht gelöst wird.

Beispiel: Man wendet sich mit Unterlagen an Anbieter oder Bundesnetzagentur.

Wichtig: Immer Auftragsbestätigung, Kündigungsbestätigung und Störungsnummern bereithalten.

10. Sicherheit, Datenschutz und Betrugsvermeidung

Passwort

Ein geheimes Wort oder eine Zeichenfolge zum Schutz eines Zugangs.

Beispiel: WLAN, E-Mail und Kundenportal brauchen Passwörter.

Wichtig: Nicht dasselbe Passwort überall verwenden.

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Zusätzlicher Schutz neben dem Passwort.

Beispiel: Sie bestätigen eine Anmeldung zusätzlich per SMS, App oder Code.

Phishing

Betrugsversuch per E-Mail, SMS oder Webseite. Beispiel: Eine Nachricht behauptet, Ihr Konto müsse dringend bestätigt werden.

Wichtig: Nie auf verdächtige Links klicken und keine Zugangsdaten eingeben.

Spam

Unerwünschte Nachrichten oder Werbung.

Beispiel: Viele Werbe-E-Mails landen im Spamordner.

Wichtig: Spam nicht beantworten.

Malware

Schadsoftware, die Geräte beschädigen oder Daten stehlen kann.

Beispiel: Sie kommt oft über falsche Anhänge oder unseriöse Downloads.

Wichtig: Updates und Virenschutz helfen.

Update

Eine Aktualisierung für Gerät, App oder Router. Updates schließen häufig Sicherheitslücken.

Wichtig: Wichtige Updates nicht dauerhaft aufschieben.

Datenschutz

Regeln und Maßnahmen zum Schutz persönlicher Daten.

Beispiel: Adresse, Geburtsdatum, Kundennummer und Bankdaten sind persönliche Daten.

Wichtig: Nur weitergeben, wenn Sie

wissen, mit wem Sie sprechen.

Einwilligung

Eine ausdrückliche Zustimmung.

Beispiel: Sie erlauben Werbung per Telefon oder E-Mail.

Wichtig: Eine Einwilligung kann oft widerrufen werden.

Werbeanruf

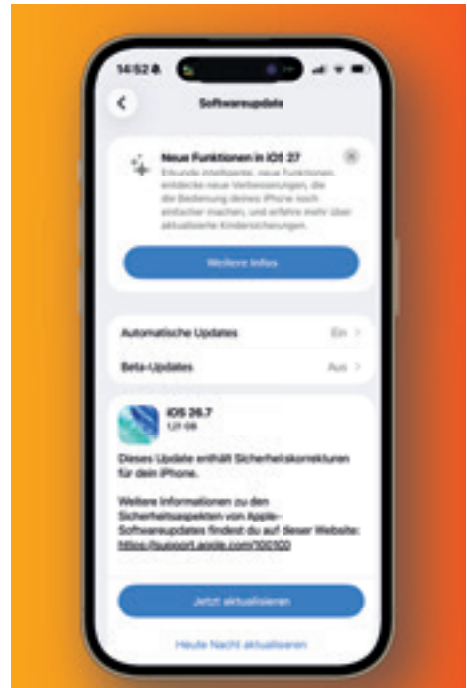
Ein Anruf, bei dem ein Produkt verkauft werden soll. Beispiel: Jemand bietet angeblich einen neuen Tarif an.

Wichtig: Keine Bankdaten nennen, wenn Sie den Anruf nicht sicher zuordnen können.

Medienberater

Ein Verkaufsberater für TV, Kabel oder Internet. Kann seriös sein, aber es gibt auch

Abbildung: Apple iPhone zeigt Softwareupdate an.



aggressive Haustürverkäufe.

Wichtig: Ausweis zeigen lassen und keine vorschnelle Unterschrift leisten.

Fake-Hotline

Eine falsche Telefonnummer, die Betrüger nutzen. Beispiel: Man findet über eine Suchmaschine eine teure oder falsche Nummer.

Wichtig: Nutzen Sie Nummern aus offiziellen Unterlagen des Anbieters.

Cookies

Kleine Daten, die Webseiten auf Ihrem Gerät speichern. Beispiel: Sie merken sich Einstellungen oder verfolgen Werbung.

Wichtig: Bei sensiblen Seiten nur notwendige Cookies akzeptieren.

Sicheres WLAN

Ein WLAN mit moderner Verschlüsselung und starkem Passwort.

Beispiel: WPA2 oder WPA3 ist üblich.

Wichtig: Offenes WLAN ohne Passwort ist unsicher.

11. Kurze Zusatzbegriffe von A bis Z

Abrechnungstag

Der Tag, an dem ein Monatszeitraum auf der Rechnung beginnt oder endet.

Beispiel: Ein Vertrag startet am 12. des Monats, die erste Rechnung kann anteilig sein.

Wichtig: Anteilig berechnete Beträge sind normal, aber sollten nachvollziehbar sein.

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen. Dort stehen viele Vertragsregeln.

Wichtig: Nicht alles muss man auswendig kennen, aber Laufzeit, Kündigung und Kosten sind wichtig.

Aktivierungslink

Ein Link, mit dem ein Konto oder Dienst freigeschaltet wird.

Beispiel: Nach Registrierung kommt eine E-Mail mit Aktivierungslink.

Wichtig: Nur anklicken, wenn die E-Mail wirklich vom Anbieter stammt.

Anschlussdose

Die Dose in der Wohnung für Kabel, Telefon oder Glasfaser.

Beispiel: Je nach Technik sieht sie unterschiedlich aus.

Wichtig: Nicht jede Dose unterstützt jede Anschlussart.

Bandbreitenprofil

Technische Einstellung, welche Geschwindigkeit am Anschluss geschaltet ist. Beispiel: Der Anbieter schaltet 500

Mbit/s frei.

Wichtig: Bei falschem Profil kann die Leitung langsamer sein.

Benutzername

Der Name für die Anmeldung in einem Portal oder Gerät.

Beispiel: Oft ist es eine E-Mail-Adresse.

Wichtig: Zusammen mit dem Passwort schützen.

Bestandskunde

Ein Kunde, der bereits beim Anbieter ist.

Beispiel: Ein Bestandskunde möchte in einen neueren Tarif wechseln.

Drittanbieter

Ein anderes Unternehmen, dessen Leistung über Rechnung oder App abgerechnet wird.

Beispiel: Ein Abo wird zusätzlich auf der Rechnung aufgeführt.

Wichtig: Unbekannte Drittanbieterposten sofort prüfen.

Einrichtungspreis

Einmalige Kosten für die Einrichtung des Anschlusses.

Beispiel: Kann auf der ersten Rechnung stehen.

Wichtig: Vor Vertragsabschluss nach allen Einmalpreisen fragen.

Entgeltnachweis

Aufstellung der berechneten Entgelte.

Beispiel: Die Rechnung zeigt Grundpreis

und Zusatzkosten.
Wichtig: Hilft bei Reklamationen.

Fair-Use

Regel, dass ein Dienst normal genutzt werden soll.
Beispiel: Bei ungewöhnlich hoher Nutzung kann der Anbieter Regeln haben.
Wichtig: Im Festnetz spielt das meist eine geringere Rolle als im Mobilfunk.

Freischaltung

Der Dienst wird nutzbar gemacht.
Beispiel: Internet, Telefon oder TV wird freigeschaltet.
Wichtig: Freischaltung kann automatisch oder durch Techniker erfolgen.

Gerätenummer / Seriennummer

Eindeutige Nummer eines Routers oder Receivers. Beispiel: Steht auf dem Aufkleber am Gerät.
Wichtig: Bei Störung oder Rücksendung hilfreich.

Hotspot

Ein WLAN-Zugangspunkt, oft öffentlich oder mobil.
Beispiel: Ein Smartphone kann einen Hotspot für ein Tablet bereitstellen.
Wichtig: Öffentliche Hotspots nur vorsichtig nutzen.

Installationsadresse

Die Adresse, an der der Anschluss geschaltet wird.
Beispiel: Sie kann von der Rechnungsadresse abweichen.
Wichtig: Bei Wechsel oder Umzug exakt angeben.

Kombiangebot

Mehrere Produkte werden zusammen günstiger angeboten.
Wichtig: Prüfen, was passiert, wenn ein Teil gekündigt wird.

Kundenkonto

Ihr persönlicher Zugang beim Anbieter.
Beispiel: Dort sehen Sie Verträge, Rechnungen und Daten.
Wichtig: Mit starkem Passwort sichern.

Laufzeitbeginn

Der Tag, ab dem die Vertragslaufzeit zählt.
Beispiel: Kann der Aktivierungstag oder der Vertragsabschluss sein.
Wichtig: In den Unterlagen nachsehen.

Leitungsweg

Der Weg, den das Kabel durchs Haus nimmt.
Beispiel: Vom Keller über Steigeschacht in die Wohnung.
Wichtig: Vor Bauarbeiten mit Eigentümer und Anbieter klären.

MAC-Adresse

Eine technische Kennung eines Netzwerkgeräts.
Wichtig: Die MAC-Adresse kann bei der Nutzung eines kundeneigenen Routers benötigt werden.

Netzabschluss

Der Punkt, an dem das Netz des Anbieters in den Kundenbereich übergeht.
Beispiel: Bei Glasfaser kann das die Glasfaserdose oder der ONT sein.
Wichtig bei eigener Routerwahl.

Neukunde

Ein Kunde, der neu zum Anbieter kommt.
Neukunden bekommen oft Aktionsangebote.

Option

Eine Zusatzleistung zum Tarif, wie z. B. ein TV-Paket.
Wichtig: Optionen haben manchmal eigene Kündigungsfristen.

Port

Ein Anschlussplatz am Router oder im Netz. Beispiel: LAN-Ports sind die Buchsen am Router.
Wichtig: Für Kunden meist nur beim Anschließen von Geräten wichtig.

Preisliste

Dokument mit monatlichen und einmaligen Preisen.
Wichtig: Vor Abschluss ansehen, nicht nur Werbeflyer.

Produktinformationsblatt

Kurzübersicht zu einem Tarif. Es nennt zum Beispiel Geschwindigkeiten und Vertragsdaten.

Wichtig: Sehr nützlich zum Vergleichen.

QR-Code

Ein quadratischer Code, den man mit dem Smartphone scannt. Beispiel: Er führt meist zu Seiten im Internet, kann aber auch andere Daten enthalten.

Wichtig: Nur scannen, wenn die Quelle vertrauenswürdig ist.

Rechnungsadresse

Die Adresse, an die Rechnungen gehen. Beispiel: Kann anders sein als die Anschlussadresse.

Wichtig: Bei Umzug aktualisieren.

Roaming

Nutzung des Handys in fremden Netzen, besonders im Ausland.

Beispiel: Im Urlaub nutzt das Handy ein ausländisches Netz.

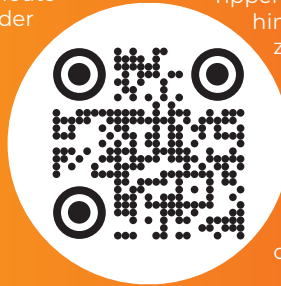
Wichtig: Hat mit Festnetz-Internet zu Hause wenig zu tun.

QR-Code einfach ausprobieren

QR-Codes begegnen Ihnen heute auf Rechnungen, Plakaten oder Informationsblättern. Mit Ihrem Smartphone können Sie die darin gespeicherten Informationen ganz einfach öffnen. Probieren Sie es direkt einmal aus.

So funktioniert's:

Öffnen Sie die Kamera Ihres Smartphones. Halten Sie die



Kamera auf den QR-Code. Sie müssen kein Foto machen. Auf dem Bildschirm erscheint ein Hinweis oder Link.

Tippen Sie darauf, um die hinterlegte Startseite der MDCC zu öffnen.

Gut zu wissen:

Öffnen Sie QR-Codes nur, wenn Sie der Quelle vertrauen. Prüfen Sie im Zweifel die angezeigte Internetadresse, bevor Sie den Link öffnen.

Rückkanal

Der Weg, über den Daten vom Kunden zurück ins Netz gesendet werden.

Beispiel: Bei Internet-TV oder Kabelinternet wichtig.

Wichtig: Ohne Rückkanal funktionieren interaktive Dienste nicht.

Sammelvertrag

Ein Vertrag für mehrere Wohnungen oder Nutzer.

Beispiel: Früher oft bei Kabel-TV in Mietshäusern.

Wichtig: Nach Änderungen beim Kabelfernsehen lohnt sich individuelle Prüfung.

Servicepauschale

Ein pauschaler Preis für bestimmte

Serviceleistungen.

Beispiel: Installation oder Vor-Ort-Hilfe.

Wichtig: Fragen, ob die Pauschale einmalig oder monatlich ist.

Signalstärke

Beschreibt, wie stark das technische Signal ankommt.

Beispiel: Bei Kabel-TV oder WLAN wichtig.

Wichtig: Schwache Signalstärke kann Störungen verursachen.

Sonderrufnummer

Telefonnummer mit besonderem Preis oder Zweck.

Beispiel: Zum Beispiel 0900 oder bestimmte Servicenummern.

Wichtig: Kann teuer sein. Vorher Preis prüfen.

Startguthaben

Ein Guthaben zum Vertragsbeginn.

Beispiel: Der Anbieter verrechnet die ersten Rechnungen teilweise.

Wichtig: Prüfen, wann es gutgeschrieben wird.

Stichtag

Ein festgelegtes Datum, an dem etwas gilt oder endet.

Beispiel: Vertragsende, Umschalttermin oder Aktionsfrist.

Wichtig: Stichtage im Kalender notieren.

Vertragsinhaber / Vertragspartner

Die Person, auf deren Namen der Vertrag läuft. Nur sie darf oft kündigen oder ändern.

Wichtig: Bei Rufnummernmitnahme

müssen Daten übereinstimmen.

Vertragsnummer

Nummer eines bestimmten Vertrags.

Beispiel: Nicht immer identisch mit der Kundennummer.

Wichtig: Bei mehreren Verträgen beachten.

Wunschtermin

Ein vom Kunden gewünschter Termin.

Beispiel: Sie wünschen die Schaltung an einem bestimmten Tag.

Wichtig: Der Anbieter muss ihn bestätigen.

Zahlungsart

Wie die Rechnung bezahlt wird.

Beispiel: SEPA-Lastschrift, Überweisung oder andere Methoden.

Wichtig: Lastschrift ist bequem, aber Rechnungen trotzdem prüfen.



Jetzt zusätzliches
Videomaterial entdecken!

youtube.com/@mdcc-youtube
instagram.com/mdcc_magdeburg

Wir sind für Sie da!

Ganz persönlich.
Online und offline.

Kundencenter Blauer Bock
Am Blauen Bock 1
39104 Magdeburg

Servicebüro Stadtwerkehaus
Friedrichstraße 117
39218 Schönebeck

Aktuelle Öffnungszeiten
finden Sie auf unserer Website
unter [mdcc.de](https://www.mdcc.de)

Telefon: 0391 587 4444
E-Mail: service@mdcc.de

MDCC GmbH, Weitlingstraße 22, 39104 Magdeburg