Internet Speed Log & Complaint Kit

Collect real numbers before you call your internet provider. Print this, fill it in, and keep it with your contract.

1. My contract

	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)
Maximal (max.)		
Normalerweise (normal)		
Minimal (min.)		

Provider: _____ Customer no.: _____ Contract since: _____

2. Before every test

☐ Other downloads, streaming, game updates and cloud backups are stopped

☐ VPN is off

☐ Same device every time (write it down: _____)

☐ If possible: LAN cable to the router (true line speed)

☐ Test at different times: morning, afternoon, evening (19–23 h)

3. WiFi or line? (quick check)

Test	Download	Upload	Ping
Next to router / LAN cable			
Room where it is slow			

Fast near router, slow in the room → WiFi problem (move router, mesh, powerline, LAN cable). Slow even on cable → line problem → keep the log and contact your provider.

4. How to read the numbers

- Download: 5 Mbit/s = HD video, 25 Mbit/s = 4K video.
- Upload: 3–5 Mbit/s for a smooth HD video call.
- Ping: under 30 ms very good, over 100 ms feels slow.
- Mbit/s vs MB/s: 100 Mbit/s ≈ 12.5 MB/s in a download app.
- Normal: 80–95% of contract on cable. Under 50% again and again = report it.

5. My speed log

Type: L = LAN cable, W = WiFi, M = mobile. Aim for 10 tests on each of 3 different days.

#	Date	Time	Type	Down	Up	Ping	Note
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

Average download: _____ Mbit/s Lowest: _____ Share of contract: _____ %

6. Germany: official proof

• Your rights: § 57 Abs. 4 TKG – lower price or early cancellation if the speed is far below the contract again and again.

• Proof only with the official tool of the Bundesnetzagentur: breitbandmessung.de.

• Home internet (DSL, cable, fibre): desktop app, computer with LAN cable, 30 measurements on 3 different days within 14 days.

• Mobile internet: app "Breitbandmessung Nachweisverfahren Mobilfunk" (since 20 April 2026), usually 30 measurements on 5 days.

• Send the protocol to your provider. Help: Verbraucherzentrale.

7. Letter template (Deutsch)

[Name]
[Straße, PLZ Ort]

An: [Anbieter] – Kundenservice / Technik
[Datum]

Betreff: Internetgeschwindigkeit deutlich unter Vertrag – Kundennummer [ ]

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein Vertrag sieht bis zu [ ] Mbit/s im Download und [ ] Mbit/s im Upload vor. Vom [ ] bis [ ] habe ich [ ] Messungen an [ ] Tagen durchgeführt (davon [ ] per LAN-Kabel).

Ergebnisse: Download Durchschnitt [ ] Mbit/s (niedrigster Wert [ ]), Upload Durchschnitt [ ] Mbit/s. Das sind nur etwa [ ] % der vertraglichen Geschwindigkeit.

Ich bitte Sie, die Leitung zu prüfen und die Störung bis zum [Datum] zu beheben. Bitte bestätigen Sie mir den Eingang dieses Schreibens.

Sollte sich die Geschwindigkeit nicht verbessern, werde ich eine Messung mit dem Nachweisverfahren der Bundesnetzagentur (breitbandmessung.de) durchführen und mir meine Rechte nach § 57 Abs. 4 TKG vorbehalten.

Mit freundlichen Grüßen
[Unterschrift]

Tip: The free online tool fills this letter with your numbers automatically: sepoootools.com/internet-speed-test.php

Phone call log: Date _____ Ticket no. _____ Name of agent _____ What they promised _____