

Subject: C1122654203 Ihr Anliegen

From: 1&1 <billing@1und1.de>

Date: 14.08.25, 08:35

To: Stephan_Epp@web.de

Guten Tag Stephan Epp,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die ausführlichen Informationen zu Ihrem Anliegen. Ich verstehe, dass Sie Fragen zur möglichen Sperrung Ihres 1&1 Vertrags sowie zur Klärung der Lastschrifteinzüge haben.

Was die Zahlung betrifft, so ist der offene Betrag noch nicht bei uns eingegangen. Ihr Vertrag wird nach Zahlungseingang automatisch freigeschaltet. Es kann bis zu 4 Werktagen ab dem Tag Ihrer Überweisung dauern, bis 1&1 den Betrag verbuchen kann. Das gilt auch für Echtzeitüberweisungen. Nachdem Ihre Zahlung eingegangen ist, benötigen wir maximal 48 Stunden bis Ihr Vertrag freigeschaltet ist. Meistens geht es schneller. Leider ist es mir nicht möglich, in diesen automatisierten Prozess einzugreifen. Um zu prüfen, ob Ihnen die 1&1 Dienste wieder bereitstehen, starten Sie Ihr Gerät bitte zwischendurch neu. Vielen Dank.

Weitere Informationen rund um das Thema "Freischaltungsdauer nach Zahlungseingang" erfahren Sie in unserem 1&1 Hilfe-Center unter:

<https://hilfe-center.1und1.de/sperre-trotz-ueberweisung>

Hinsichtlich Ihrer Fragen zu den Lastschrifteinzügen und der hinterlegten Bankverbindung kann ich Ihnen mitteilen, dass wir keine Informationen über einen fehlgeschlagenen Lastschrifteinzug an Sie gesendet haben. Ich empfehle Ihnen, sich in Ihr 1&1 Control-Center einzuloggen, um Ihre hinterlegten Bankdaten zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren.

Bitte haben Sie noch ein wenig Geduld, während wir Ihre Anliegen prüfen.

Mit freundlichen Grüßen

Eleni Tzamali
1&1 Kundenservice

1&1 Telecom GmbH
Elgendorfer Str. 57
56410 Montabaur

Hauptsitz Montabaur, Amtsgericht Montabaur, HRB 22331, UST-ID: DE 273 413 910, E-Mail: info@1und1.de, Telefon: +49 (0) 721 96 00, WEEE-Reg.-Nr. DE13470330

Geschäftsführung: Christian Bockelt, Cretièn Brandsma, Sascha D'Avis, Thomas Henkel, Alessandro Nava, Monika Weninger

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 13.08.2025. Darin erwähnen Sie die mögliche Sperrung meines 1&1 Vertrags.

Bitte beachten Sie: Sie haben die Fragen, die ich Ihnen am 23.07.2025 an zahlungserinnerung@1und1.de zur Klärung des Sachverhalts zukommen lassen habe, bisher *n i c h t* beantwortet:

In der Mahnung K762226089 vom 23.07.2025 schreiben Sie, dass Sie mich darüber informiert haben, dass der Lastschrifteinzug fehlgeschlagen ist. Das kann ich nicht bestätigen.

Ich habe bisher keine Information darüber erhalten, dass der Lastschrifteinzug fehlgeschlagen ist.

(1) Wann haben Sie mir die Information zukommen lassen, dass der Lastschrifteinzug fehlgeschlagen ist?

Bitte beachten Sie außerdem, dass zur Zeit der Rechnung 709770431 vom 23.06.2025 die Bankverbindung meiner Ehefrau, Christin Epp,

IBAN: DE2XXXXXXXXXXXXXX294
BIC: CSDBDE71XXX

für den Lastschrifteinzug hinterlegt war. Ich habe heute nachgeschaut und gesehen, dass im 1&1 Control Center momentan keine IBAN für eine Bankverbindung hinterlegt ist. Christin hat gegen meinen Willen vor der Vertragsübernahme die IBAN für den laufenden Vertrag entfernen lassen. Das war so nicht abgestimmt. Einen Zugang zum 1&1 Control Center hatte Christin nicht. Christin kann das Entfernen der IBAN nicht ohne Ihre Hilfe veranlasst haben. Ich habe dem Entfernen der IBAN nicht zugestimmt.

(2) Mit Christin habe ich vereinbart, dass wir abwechselnd für die anfallenden Kosten der Rechnungen bei 1&1 aufkommen.

Das bedeutet, dass in einem bestimmten Zeitraum ich die anfallenden Kosten der Rechnungen bei 1&1 über meine IBAN begleiche und in einem anderen Zeitraum Christin die anfallenden Kosten der Rechnungen bei 1&1 über ihre IBAN begleicht.

Ich bitte Sie, die Punkte (1) und (2) zu prüfen und mir zeitnah dazu Rückmeldung zukommen zu lassen.

Die Rechnung 709770431 vom 23.06.2025 liegt dieser E-Mail als Anhang bei.

Ohne Klärung dieser Punkte kann ich den Sachverhalt nicht abschließend bewerten.

Für weitere Fragen zu diesem Sachverhalt stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Stephan Epp

--

Anlagen

- Mahnung K762226089 vom 23.07.2025
- Rechnung 709770431 vom 23.06.2025

On 13.08.25 09:35, 1&1 wrote:

Offener Posten für Ihren Vertrag fällig

1&1 Kundenservice

MÖGLICHE SPERRUNG IHRES 1&1 VERTRAGS

Guten Tag Stephan Epp,

aktuell ist für Ihren Vertrag V100444925 mit dem Tarif 1&1All-Net-FlatS ein größerer Rechnungsbetrag offen, der uns grundsätzlich zur Sperrung Ihrer vertraglichen Leistungen berechtigt.

*Sollte diese Summe weiterhin nicht bezahlt werden, werden wir die Leistungen Ihres Vertrags sperren. *

Bitte veranlassen Sie im 1&1 Control-Center oder der dazugehörigen App einen Bankeinzug. Hierdurch entstehen Ihnen keine weiteren Kosten.

<https://control-center.lund1.de/mailing/Bankdaten> » Bankeinzug
veranlassen <https://control-center.lund1.de/mailing/Bankdaten>
<https://control-center.lund1.de/mailing/Bankdaten>

Überprüfen Sie am besten im 1&1 Control-Center, ob Ihre Bankdaten aktuell sind:

- Loggen Sie sich im 1&1 Control-Center <https://control-center.lund1.de> mit Ihren Zugangsdaten ein.
- Kontrollieren Sie Ihre hinterlegten Bankdaten. Sind Ihre Angaben nicht korrekt, dann aktualisieren Sie diese bitte.
- Führen Sie den Bankeinzug erneut aus. Achten Sie darauf, dass Ihr Bankkonto über eine ausreichende Deckung verfügt.

Für diesen Ablauf haben wir Ihnen auch ein How-to-Video <https://hilfe-center.lund1.de/video-bankdaten-aendern> bereitgestellt.

Natürlich können Sie auch einfach eine Überweisung für den fälligen Betrag veranlassen. Wie Sie dabei vorgehen, erklären wir Ihnen im 1&1 Hilfe-Center <https://hilfe-center.lund1.de/bankverbindung>.

Rechtlicher Hinweis

Sollten Sie den offenen Betrag nicht innerhalb von 14 Tagen beglichen haben, behalten wir es uns vor, anschließend Teile Ihrer Leistungen zu sperren. Ferner behalten wir es uns vor, eine Woche nach einer erfolgten Teilspernung, unsere Leistungen für den oben aufgeführten Vertrag komplett zu sperren. Sie bleiben auch in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Kosten für Ihren Vertrag zu begleichen.

Notrufe sind trotz Sperrung weiterhin möglich. Gegen eine solche Sperrung können Sie Rechtschutz vor den Gerichten suchen.

Aufgrund der üblichen Bearbeitungszeit bei der Bank kann es bis zu 4 Werktagen dauern, bis Ihre Zahlung bei uns eingeht. Diese Zeit ist von der jeweiligen Bank abhängig und wir haben darauf leider keinen Einfluss.

*Wichtige Informationen zu möglichen Sperren und zum Datenschutz**gemäß § 61 Abs. 3 und 4 Telekommunikationsgesetz (TKG)**finden Sie im Anhang dieser E-Mail.

*

Freundliche Grüße aus Montabaur

Ihr 1&1 Kundenservice

[Hilfe/Weitere Informationen](#)

<#nltop>

•

1&1 Control-Center

<https://control-center.1und1.de/mailing/Startseite> (Android
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.oneandone.controlcenter>
 | iOS <https://apps.apple.com/de/app/1-1-control-center/id667892191>)
 – *Ihr persönlicher Kundenbereich:
 1&1 Vertrag verwalten, Rechnungen abrufen, persönliche Daten
 einsehen/ändern.

•

1&1 Hilfe-Center <https://hilfe-center.1und1.de/> – *Ihre Fragen,
 unsere Antworten*

•

Persönlicher Service rund um die Uhr: 0721 96 00 (kostenlos aus
 dem 1&1 Netz, Festnetz- und Mobilfunkpreise anderer Anbieter ggf.
 abweichend)

Wichtig. Bitte halten Sie bei Anruf Vertragsdaten und 1&1
 Service-PIN bereit (im 1&1 Control-Center unter "Meine Daten
<https://control-center.1und1.de/mailing/Kundendaten>" einsehbar).

•

Ihre Vertragsdaten:

Ihre Kundennummer: K762226089

Ihre Vertragsnummer: V100444925

1454-1481-3003-DE

Internet made in Germany

1&1 Telecom GmbH
 Elgendorfer Straße 57
 56410 Montabaur

Hauptsitz Montabaur, Amtsgericht Montabaur, HRB 22331, UST-ID: DE 273
 413 910, E-Mail: info@1und1.de, Telefon: +49 (0) 721 96 00,
 WEEE-Reg.-Nr. DE13470330

Geschäftsführer: Christian Bockelt, Cretièn Brandsma, Sascha D'Avis,
 Thomas Henkel, Alessandro Nava, Monika Weninger

Besuchen Sie uns auch hier:

Facebook <https://www.facebook.com/1und1>

Twitter

<https://x.com/1und1>

YouTube <http://youtube.com/1und1>

LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/1und1de/>

Xing

<https://www.xing.com/pages/1-1>