



1&1 Internet AG
Eigendorfer Str. 57
56410 Montabaur

22. November 2011

Meine Kündigung vom 7. November 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 19. November bestätigten Sie mir die Kündigung meines DSL Vertrages (Kundennummer:). Bei dem von Ihnen genannten Kündigungsdatum, dem 22. Oktober 2013, handelt es sich offenbar um ein Missverständnis. Laut AGB verlängert sich ein Vertrag automatisch um höchstens ein Jahr. Selbst wenn eine Verlängerung bis Oktober erfolgt ist, dann höchstens bis 2012, nicht 2013. Den für meinen Anschluss erfolgten Auftrag zum Tarifwechsel mit neuer Vertragslaufzeit, erachte ich aus unten genannten Gründen als nichtig.

Ich war bis vor wenigen Wochen zufriedener Kunde von 1&1. Meinen Vertrag schloss ich vor sechs Jahren ab. Sogar, als ich von Oktober 2010 bis September 2011 in Japan lebte, habe ich ihn nicht gekündigt, in der Hoffnung, dadurch Probleme bei meiner Rückkehr nach Deutschland zu vermeiden. Ich nahm deshalb seit über einem Jahr Ihre Leistungen nicht mehr in Anspruch, bezahlte sie jedoch freiwillig weiter. Die Art und Weise, wie Sie jetzt meinen Umzugsantrag bearbeitet haben, gipfelnd in dem genannten Kündigungsdatum, kann ich aber nur als unverschämt bezeichnen. Allen Ernstes beabsichtigen Sie mir für zwei Jahre einen Vertrag in Rechnung zu stellen, dessen Leistungen ich (laut Ihrer Hotline) gar nicht mehr nutzen kann.

Die Ereignisse der vergangenen Wochen, die im Zusammenhang mit meiner Kündigung stehen, habe ich im Folgenden dokumentiert.

13. Oktober 2011 Über die 1&1-Hotline erteilte ich den Auftrag, meinen DSL-Anschluss (den ich bis dahin ein Jahr lang freiwillig ungenutzt bezahlte) zu meiner neuen Adresse umzuziehen. Ich teilte dem Mitarbeiter an der Hotline mit, dass ich bei der Telekom bereits einen Umzugsauftrag erteilt hatte. Da ich neue Hardware bestellen wollte, wurde ich zu einer Mitarbeiterin der Versandabteilung weitergeleitet, die mir vorschlug auf einen Komplettanschluss zu wechseln. Um Hardwarekosten und Telekomgebühren zu sparen, nahm ich das Angebot an. Ich ging davon aus, dass der Wechsel mit dem Umzug des Anschlusses

vorgenommen wird, da ich den Umzugsantrag ja vorher gestellt hatte.

1&1 bestätigte mir sowohl den Umzug als auch den Wechsel zum Komplettanschluss (Auftragsnummer: ~~XXXXXXXXXX~~) noch am selben Tag per E-Mail – getrennt voneinander zuerst den Umzugsantrag, dann den Tarifwechsel.

22. Oktober 2011 1&1 bestätigte mir per E-Mail den Eingang des unterschriebenen Auftrags zur Anschluss- und Rufnummernmitnahme. An diesem Datum beginnt anscheinend die zweijährige Vertragslaufzeit des beauftragten Komplettanschlusses, welche 1&1 dem oben genannten Kündigungsdatum zu Grunde legt.

23. Oktober 2011 1&1 teilte mir per E-Mail mit, dass mir ab sofort alle Leistungen meines Komplettanschlusses zur Verfügung stehen, ich jedoch meinen Telekom-Vertrag noch bis zur vollständigen Umstellung behalte. Ob zu diesem Zeitpunkt Leistungen zur Verfügung standen, konnte ich ohne Hardware nicht überprüfen.

31. Oktober 2011 1&1 informierte mich schriftlich, dass die bestellte Hardware nicht lieferbar sei. Ich rief daraufhin bei der 1&1-Hotline an, um mir die Gebühren bis zur Lieferung der Hardware erstatten zu lassen, da ich den Anschluss ja bis dahin nicht nutzen konnte. Auf meine Anfrage hin, teilte mir der Mitarbeiter an der Hotline mit, dass es sich bei dem Brief um ein Standardschreiben handle, sehr wohl Hardware vorrätig sei und diese mir unverzüglich zugeschickt würde.

Dass ich als langjähriger Kunde standardmäßig belogen wurde, war die erste Unverschämtheit der vergangenen Wochen.

2. November 2011 1&1 teilte mir schriftlich mit, dass sich laut Telekom die Leistungsdaten für meinen Anschluss zum 28. Oktober geändert hatten. Dies war das Datum des Umzugs meines Telekom-Anschlusses, über den ich 1&1 bereits am 13. Oktober informierte. Ich wurde aufgefordert, die Hotline anzurufen, um die weitere Vorgehensweise zu klären.

Ich rief erneut bei der 1&1-Hotline an, wo mir ein Mitarbeiter sagte, dass der Umzug meines DSL-Anschlusses auf Grund des Umzugs meines Telekom-Anschlusses nicht vorgenommen werden könne. Er machte mir ein Angebot für einen Neuvertrag samt Hardware, das ich genervt annahm, um endlich Internet nutzen zu können.

Noch am selben Abend rief ich erneut bei der 1&1-Hotline an, um den Auftrag wieder zu stornieren, da der bestellte Anschluss teurer und leistungsschwächer war, als der Anschluss, den ich vor hatte umzuziehen. Darüber hinaus wollte ich Klarheit darüber erlangen, warum mein Anschluss nicht umgezogen werden konnte. Ich wurde gebeten am nächsten Tag erneut anzurufen, da die zuständigen Mitarbeiter bereits Feierabend hatten.

3. November 2011 Am nächsten Morgen rief ich also erneut bei der Hotline an. Eine Mitarbeiterin erklärte mir, dass mein Anschluss wegen des Tarifwechsels zum Komplettanschluss im System in einem Übergangszustand abgelegt sei, für den ein Umzug nicht vorgesehen ist. Offenbar war also der Umzugsauftrag (trotz zuerst erfolgter Auftragsbestätigung) nicht vor dem Tarifwechsel ausgeführt worden und konnte deshalb nun gar nicht mehr ausgeführt werden – ein Problem, dass nicht ich sondern 1&1 verursacht hat.

Als einzige Möglichkeit schlug die Mitarbeiterin vor, einen Neuvertrag abzuschließen. Auf meine explizite Nachfrage nach einem Vertrag zu den Konditionen, die nach einem reibungslosen Umzug meines Anschlusses gegolten hätten, antwortete sie, dies sei nicht möglich. Kulanterweise stornierte sie meinen Auftrag vom Vortag. Eine Bestätigung der Stornierung erhielt ich noch am selben Tag per E-Mail.

Die Mitarbeiterin teilte mir weiterhin mit, dass mein alter DSL Vertrag nun mein einziger Vertrag sei, dieser aber wegen des Umzugs des zugehörigen Telekom-Anschlusses nicht nutzbar ist. Sie äußerte Verständnis für meine Absicht diesen Vertrag zu kündigen, informierte mich aber nicht über eine neue Mindestvertragslaufzeit von zwei Jahren. Ich ging davon aus, dass der Tarifwechsel zum Komplettanschluss auf Grund von Fehlern seitens 1&1 nicht zustande gekommen war und damit der alte Vertrag unverändert weiterläuft.

Dass 1&1 mir wegen eines nicht von mir verschuldeten Problems kein Angebot zu den Konditionen eines reibungslosen Umzugs unterbreiten konnte, war die nächste Unverschämtheit der vergangenen Wochen und der Auslöser meiner Kündigung.

7. November 2011 Ich kündigte den nicht mehr nutzbaren Vertrag schriftlich.

8. November 2011 1&1 forderte mich auf, das Formular zum Wechsel meines DSL-Anschlusses unterschrieben zurückzusenden. Da ich offene Aufträge storniert und meinen laufenden Vertrag gekündigt hatte, ignorierte ich dieses Schreiben.

19. November 2011 1&1 bestätigte die Kündigung meines Vertrags per E-Mail.

Das Kündigungsdatum – in zwei Jahren für einen nicht nutzbaren Vertrag – war die vorerst letzte Unverschämtheit seitens 1&1.

Ich widerspreche dem Kündigungsdatum mit der Bitte es gemäß AGB (Paragraph 5.3) zu korrigieren. Da ich den Tarifwechsel zum Komplettanschluss im Zusammenhang mit dem Umzug meines DSL-Anschlusses beauftragte und Sie sich weigerten, den Umzug vorzunehmen, betrachte ich den Auftrag zum Tarifwechsel nun als nichtig.

Falls Sie auf eine zukünftige Zusammenarbeit Wert legen, zeigen Sie sich über die genannte Korrektur hinaus kulanter, indem Sie den nicht nutzbaren Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen und mir die durch die Telefonate mit Ihrer Hotline entstandenen Kosten erstatten. Andernfalls behalte ich mir rechtliche Schritte vor. Bei Rückfragen erreichen Sie mich auch telefonisch unter ~~09941 9999999999~~.

Mit freundlichen Grüßen,

Dr. Sebastian Fischer