

# Yannik Börgener

---

Brieger Weg 10, 53119 Bonn | 0176 / 430 71031 | yannik@boergener.de

**02.08.2017**

TeleColumbus

zuzustellen an: Ronny Verhelst

Kaiserin-Augusta-Allee 108

10553 Berlin

## Sehr geehrter Herr Verhelst,

ich schreibe Ihnen in Bezug auf einen, angeblichen, Anbieterwechsel unseres Kabelbetreibers. Der derzeitige Kabelbetreiber ist Unitymedia, in Zukunft soll unser Kabelanschluss durch TeleColumbus betrieben werden. Dabei ist einiges schiefgegangen und es würde mich freuen Ihre Meinung zu diesen Sachverhalten zu hören.

Bereits vor einigen Wochen informierte mich unsere Hausverwaltung über einen Wechsel von Unitymedia zu TeleColumbus. Dazu sollten wir Techniker von TeleColumbus (oder einem beauftragten Unternehmen) in unsere Wohnung lassen, damit diese die Kabelbuchsen austauschen könnten.

Die Mitarbeiter drohten zuvor in dem Schreiben massiv damit, dass man auf jeden Fall zu Hause sein sollte, da andere Haushalte ansonsten kein Internetzugang mehr erhalten könnten. Weder bei einer Stern- noch bei einer Baumstruktur ist dies der Fall. Mein Internetanschluss hat mit dem Internetanschluss meines Nachbarn nichts zu tun. Derzeit sind wir Business Kunde bei Unitymedia und betreiben einen eigenen Server, entsprechend wichtig war mir, dass die installierte Kabelbuchse die richtige ist. Da wir im Haus eine Baumstruktur haben (das wussten die Techniker nicht, sie gingen von einer Sternstruktur aus?) kann es leicht zu Über- bzw. Untersteuerung des Signals kommen. Ich bat daher die Techniker die Leitung durchzumessen. Dies könnte ich selber machen, wurde mir mitgeteilt, mit einem DSL Speedtest. Ich war kurz etwas sprachlos und musste die Mitarbeiter mehrmals daran erinnern die Leitung zu messen, bevor dies dann auch geschah.

Am letzten Donnerstag, dem 27.08.2017 fiel mir dann eine Postkarte auf, welche im Flur vor unserer Wohnung auf dem Boden lag (siehe Anhang). Auf der Postkarte werde ich von „Holger [Nachname]“ dazu aufgefordert einen Kabelanschluss zu mieten, für stolze 18,50 €. Ich als Unitymedia Kunde war über diese Wegelagerertaktik natürlich überrascht weswegen ich sowohl Herrn [Holger] als auch Unitymedia kontaktierte.

Herr [Holger] teilte mir mit, dass ich den Rahmenvertrag abschließen müsse um auch weiter Dienste (**Internet, Telefon, Fernsehen**) über Kabel nutzen zu können, da die Hausverwaltung den Rahmenvertrag nicht mehr selber zahlen würde.

Unitymedia teilte mir mit, dass man von einer Umstellung von Unitymedia zu TeleColumbus nichts wisse, etwaige Versorgungsverträge mit Unitymedia nicht gekündigt wurden und die Gebühr höchstwahrscheinlich nur **Fernsehen und Radio** umfassen würde.

Ich versucht in diesem Zuge mehrmals Herrn [Holger] erneut zu erreichen, ohne Erfolg. Auch die Kundenhotline von TeleColumbus ist, nett ausgedrückt, das Schlimmste was ich jemals als Kunde erfahren musste. Mehrere Tage lang habe ich verzweifelt versucht die Hotline zu erreichen und legte, nach mehr als 30 Minuten Wartezeit, genervt auf. Die Neukundenhotline hingegen erreicht man immer sehr schnell, ein Schelm wer hier Böses denkt, diese konnten mir aber zu meinem Anliegen keine Auskunft geben.

Am Dienstag, den 01.08.2017 erreichte ich dann doch noch einen Mitarbeiter an der Kundenhotline von TeleColumbus welche mir mitteilten, dass TeleColumbus kein Versorgungsvertrag mit meinem Vermieter vorliegen würde und nach wie vor Unitymedia verantwortlich für den Kabelanschluss sei.

Ich rief daraufhin Herrn [Holger] erneut an, welcher mir mitteilte **weder Unitymedia noch TeleColumbus wüssten über die Umstellung Bescheid, da alles intern geregelt worden wäre**. Er nannte mir einige Namen von Personen

an welche ich mich wenden sollte (aber nicht wenden kann). Ich könnte mich aber auch an die Hausverwaltung wenden (welche komplett im Urlaub ist, ein Ansprechpartner ist nicht verfügbar). Als ich ihn aufforderte von einer Abschaltung meines Kabelanschlusses abzusehen und ich ihm mitteilte, dass ich den Hotlines von zwei großen Unternehmen mehr vertrauen würde als einer Person, welche mir einen Zettel vor die Türe legt anstatt ihn in den Briefkasten zu werfen reagierte Herr [Holger] außerordentlich wütend, fiel mir mehrfach ins Wort, wurde laut und beendete am Ende das Telefonat.

Ich fasse meine Kritikpunkte also noch mal zusammen:

- **Hotline:** Wie kann es sein, dass Sie Kunden anwerben möchten aber nicht mal in der Lage sind Ihren Bestandskunden eine annehmbare Wartezeit bei Ihrer eigenen Telefonhotline zur Verfügung zu stellen?
- **Rahmenverträge:** Warum werde ich dazu genötigt Techniker von TeleColumbus in meine Wohnung zu lassen obwohl ein Rahmenvertrag mit Unitymedia besteht?
- **Kommunikation:** Wie kann es sein, dass sowohl Unitymedia als auch TeleColumbus der Übernahme der Kabelleitungen in unserem Haus widersprechen?
- **Zustellung wichtiger Informationen:** Wie kann es sein, dass Informationen welche die ABSCHALTUNG meines Internetzugangs betreffen per POSTKARTE vor meiner Türe deponiert werden und nicht, wie gesetzlich vorgeschrieben, in meinem Briefkasten laden?
- **Vertriebsleiter:** Entweder TeleColumbus und Unitymedia haben keine Ahnung oder der Vertriebsleiter lügt. Des Weiteren stellt sich für mich natürlich die Frage ob der Kabelanschluss tatsächlich Fernsehen, Internet und Telefonie abdeckt oder doch nur Fernsehen und Radio. Sollte letzteres der Fall sein handelt es sich hierbei ganz klar um Betrug mit dem Ziel Provision zu erwirtschaften.

Derzeit ist mir überhaupt nicht klar was überhaupt richtig und falsch ist. Ich fordere Sie daher auf, zu den oben genannten Kritikpunkten Stellung zu beziehen sowie die unten aufgeführten Fragen **bis zum 16.08.2017** vollständig und rechtsverbindlich zu beantworten. Außerdem fordere ich Sie auf **von jeglicher Abschaltung meines Kabelanschlusses bis zur endgültigen Klärung des Sachverhaltes** abzusehen.

- Was beinhaltet der Rahmenvertrag für 18,50 €? (Zugang zu Internet, Telefonie, Fernsehen, Radio...?)
- Wer ist berechtigt die Kabelversorgung in unserem Haus zu gewährleisten, Unitymedia oder TeleColumbus?
- Ist Herr Holger [Nachname] ein von Ihnen autorisierter Vertriebspartner?

Ich weise Sie bereits jetzt darauf hin, dass ich nach Verstreichen der Frist sowohl mit der Rechtsabteilung von Unitymedia sowie der Bundesnetzagentur Kontakt aufnehmen werde. Gegen Herrn Holger [Holger] werde ich im Zweifelsfalle Anzeige wegen des Verdachts auf Betrug erstatten. Außerdem werde ich bei einer Abschaltung meines Internetzugangs einen Anwalt mit dem Ausgleich der durch die Abschaltung entstandenen Schäden (Geschäftskundenvertrag) beauftragen.

Es ist mir unverständlich wie man es schafft einen Menschen, welcher überhaupt nicht ihr Kunde ist, beim ersten Kontakt derart zu verärgern.

**Mit freundlichen Grüßen**

**Yannik Börgener**