

Maintal Tagesanzeiger, 18.08.2014


 MAINTAL  
TAGESANZEIGER

## „Brechen Sie solche Gespräche ab und lassen Sie sich das schriftlich schicken“

*Jörg Schuschkow aus Hochstadt berichtet davon, dass beim Wechsel des Internetanbieters ungeahnte Schwierigkeiten mit dem bisherigen Anbieter auftreten können. Er hat dies in der vergangenen Woche selbst am Telefon erlebt.*

Ich hatte mich in der Leitungsgruppe der Bürgerinitiative „300 für Hochstadt“ für den Ausbau des schnellen Internets in Hochstadt durch die MKK-Breitband und deren Provider, die Firma M-net eingesetzt. Inzwischen hat alles geklappt, der Ausbau ist nicht nur in Hochstadt erfolgt, sondern davon angestoßen auch in Dörnigheim und die ersten Kunden surfen mit bis zu 50 Megabit pro Sekunde statt vorher mit teilweise unter einem Megabit pro Sekunde. Nun, da es immer mehr Kündigungen gibt, werden aber auch die bisherigen Anbieter aktiv.

Aktiv leider im negativen Sinne. Nachdem man jahrelang nichts für ein schnelles Internet in Hochstadt getan hat, versucht man nun mit Tricks, die Kunden im lahmen Netz zu halten. Beauftragt man M-net, stellt man auch einen so genannten Portierungsauftrag, das heißt die alte(n) Rufnummer(n) werden zu M-net mit dem dortigen Vertragsbeginn nahtlos übertragen. M-net fragt dazu beim bisherigen Anbieter an und bekommt den Termin des Vertragsendes genannt. Es bleibt aber alles beim Alten, bis der alte Vertrag ausläuft.

Was mir bisher nur aus Berichten unserer Interessenten bekannt war, ist mir nun selbst passiert. Ich erhielt in der vergangenen Woche den Anruf eines Herrn, der sich als Mitarbeiter der Telekom vorstellte. Er teilte mir mit, dass die Kündigung angekommen sei. Allerdings, so erklärte er mir, laufe mein Vertrag noch bis Ende Juni 2015 (was ich schon wusste) und sie könnten daher die Portierung nicht bearbeiten. Diese könne erst im Juni 2015 bearbeitet werden. Alles soweit richtig. Nun aber kam etwas, was nicht stimmt und letztlich meinen Wechsel verhindert hätte.

Sie würden daher der Portierung, so der Mitarbeiter der Telekom, in meinem Interesse jetzt widersprechen, sonst wäre ich ja jetzt schon meine Telefonnummern los. Denn meine Nummern wären, wenn sie der Portierung nicht widersprechen würden, dann bei M-net, obwohl mein Telekomvertrag ja noch weiterlaufen würde. Ich hätte dann zwei Verträge parallel, die ich beide bezahlen müsste. Außerdem müssten sie auch meine Daten

schützen. Ob ich damit einverstanden wäre, wenn sie die Portierung deswegen nicht durchführten. Er müsse das Gespräch nun aufnehmen und ich müsse klar „Ja“ oder „Nein“ sagen. Auf meine Frage, ob sich an der Kündigung etwas ändern würde, verneinte er. Die Portierung würde im Juni 2015 dann neu von ihnen ins System genommen und bearbeitet.

Das alles klang für mich plausibel, so wie es erklärt wurde. Und wenn ich nicht gewusst hätte, dass es gelogen war, hätte ich mich wahrscheinlich darauf eingelassen.

So aber war ich gewarnt und bat den Herrn mehrfach, mir das ganze schriftlich zu schicken, damit ich es lesen und dann entscheiden könne. Das verweigerte er aber und bestand auf einer sofortigen Erklärung, die er aufnehmen wollte. Danach würde ich dann etwas schriftlich bekommen. Nach einigem hin und her wurde es mir dann zu bunt und ich habe ihm gesagt, dass ich das Gespräch abbrechen würde, was ich dann auch tat. Schriftlich habe ich bis jetzt natürlich nichts erhalten.

Hätte ich der Portierung widersprochen, wäre dies M-net von der Telekom zusammen mit dem Hinweis, dass ich es mir mit der Kündigung anders überlegt hätte, mitgeteilt worden und ich hätte alles wieder von vorne beginnen müssen.

Von einer Bekannten, die bei der Telekom arbeitet, wurde mir gesagt, dass das wahrscheinlich niemand von der Telekom war, sondern jemand von einem Call-Center. Die bekämen die Aufträge von der Telekom, Wechsel zu verhindern und würden nur über Prämien bezahlt, die sie für jeden erhielten, der dem Wechsel, also der Portierung, widersprechen würde.

Ich rate daher jedem, der wechseln möchte: Brechen Sie solche Gespräche ab, lassen Sie sich alles schriftlich schicken. Dann können sie ruhig zu Hause noch einmal darüberlesen. Am Telefon sind solche Dinge schnell gesagt. Und aufgenommen wird dann nur die Frage, ob man der Portierung widerspreche und die Antwort des Kunden, nicht die Lügen vorher.

Jörg Schuschkow  
Weierstraße 18, Maintal-Hochstadt