

Herta Heiniger
Zentralstrasse 90
5430 Wettingen

Einschreiben

10. Juli 2011

UPC Cablecom
Hauptsitz
Zollstrasse 42
8021 Zürich

Widerspruch Rechnung / Nichtigerklärung des Vertrags

Sehr geehrte Firma Cablecom

Am 10. 5. 2011 habe ich eine Rechnung (mit der Rechnungsnummer **77539271**) erhalten, und am 7. 6. 2011 eine zweite (Nummer **78705601**). Ich werde diese Rechnungen nicht bezahlen sondern erhebe Einspruch dagegen. Bitte lassen Sie mich erklären, warum.

Ungefähr Mitte März habe ich Sie angerufen, um mich zu erkundigen, ob an der Adresse **Etzel matt 5 in Wettingen** Telefon mittels Cablecom-Anschluss verfügbar sei. Dabei handelt es sich um meine **Geschäftsräumlichkeiten**, dort betreibe ich nämlich meine Praxis für klassische Homöopathie. Auf diese Tatsache habe ich auch am Telefon hingewiesen, insbesondere auf den Unterschied zwischen Wohnadresse (siehe oben) und Praxisadresse. Ihr Berater am Telefon gab die Auskunft, an dieser Adresse sei alles bestens, da seien alle Installationen vorhanden, und ich könne gerne ein Abo haben. Daraufhin habe ich einen Vertrag für Internet + Telefonie bestellt inklusive Übernahme meiner bisherigen Swisscom-Festnetz-Telefonnummer.

Am **28. 3. kam ein Paket mit Kabelmodem** und Installationsanleitung. Leider konnte ich diese Technik nicht in Betrieb nehmen, weil ich bei näherer Untersuchung meiner Praxisräume und auf der Suche nach der Cablecom-Steckdose leider nicht fündig wurde. **Eine solche gibt es dort nämlich nicht.**

Ein Anruf auf der Hotline ergab dann den Aha-Effekt: An der Adresse Etzel matt 5 gibt es zwar sehr wohl Cablecom-Anschlüsse, aber nur in den Privatwohnungen in den obersten Stockwerken. Die Geschäftsräumlichkeiten in den unteren Stockwerken werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des jeweiligen Mieters mit Cablecom-Anschlüssen versorgt.

Was nun? Der Hotline-Berater empfahl, ich solle mich an die Hausverwaltung wenden. Diese solle bei Cablecom eine Steckdose für meinen Praxisraum bestellen und installieren lassen. Auf meine Frage, wie das denn sei mit der Abrechnung, ab wann denn der Vertrag zu laufen beginne, meinte er, das sei ab Empfang des Kabelmodems. Daraufhin wandte ich ein, dass das in meinem Fall wohl wenig Sinn mache, da ich das Kabelmodem ja mangels Anschluss überhaupt nicht in Betrieb nehmen und daher keinerlei vertraglich zugesicherte Leistungen beziehen könne. Die Antwort des Hotline-Mitarbeiters darauf war, dass man über den genauen Vertragsbeginn reden könne, sobald das Ganze einmal eingeschaltet und aktiv sei.

Die Swisscom teile in einem Schreiben ordnungsgemäss mit, **mein Telefonanschluss werde wie gewünscht per 21. 4. abgeschaltet und die Telefonnummer an die Cablecom**

übergeben. Ein weitere Anruf bei der Cablecom-Hotline ergab den Hinweis, dass die Telefonnummer tatsächlich übernommen und nicht verloren gegangen sei. Ich müsse einfach so rasch wie möglich für die Inbetriebnahme meines Kabelmodems sorgen, dann könne ich dann schon wieder telefonieren. Inzwischen würden Anrufe auf meine Nummer gerne auf den Anrufbeantworter weitergeleitet.

Nun gut, nun wandte ich mich an meine Hausverwaltung. Da tat sich erst mal eine Weile lang nichts (weil die zuständige Person in den Ferien war), dann meldete sich jemand, dass das mehrere Wochen dauern könne. Und die Kosten müsse ich natürlich übernehmen. Es würde etwa 700 Franken kosten. Mit derartigen Kosten hatte ich nicht gerechnet. Das Ziel, das ich mit dem Wechsel zur Cablecom erreichen wollte, war ja vielmehr eine Kosteneinsparung, nicht dass alles noch teurer wird.

Langer Rede kurzer Sinn: Obwohl ich rein administrativ gesehen ungefähr Mitte März einen Vertrag unterschrieben habe, und obwohl Sie meine Telefonnummer bereits übernommen haben, **kann ich von Ihren Dienstleistungen leider überhaupt nicht profitieren. Im Gegenteil. Jetzt konnte ich nicht einmal mehr telefonieren.**

Deshalb habe ich beschlossen, diese ganze Sache rückgängig zu machen und habe bei Swisscom eine **Rückübernahme der Telefonnummer** veranlasst, welche am 30. 6. erfolgt ist. Vorher hatte ich noch einmal mit einem Cablecom Hotline-Mitarbeiter gesprochen, weil ich den Vertrag rückgängig machen wollte, und ihm die Sache geschildert, worauf er mir erklärte, es sei das Beste, wenn ich mit der Reklamation bezüglich der Rechnungen abwarten würde, bis die Rückübernahme der Telefonnummer abgeschlossen sei.

Am **6. 7. habe ich mit Frau Ferenc** von der Cablecom Hotline diese ganze Angelegenheit besprochen. Sie erklärte mir, ich müsse eine schriftliche Eingabe machen, weil sie nicht befugt sei, Beträge über 100 Franken zu erlassen.

Fazit: Meiner Meinung nach sind auf beiden Seiten Fehler gemacht worden. Ich selber habe zuwenig präzise nachgefragt, oder in meinen Praxisräumlichkeiten kontrolliert, ob überhaupt bereits ein Cablecom-Anschluss vorhanden ist. Auf Ihrer Seite wurde mehrfach behauptet, der Anschluss sei vorhanden oder "kein Problem", obwohl das nicht für alle Räumlichkeiten an der Etzel matt 5 zutrifft, und insbesondere nicht auf meine Praxis.

Deshalb bin ich im Sinne eines Entgegenkommens bereit, die Einschaltgebühr von 39.- (die auf der ersten Rechnung vom 10. Mai erwähnt ist) zu übernehmen und erwarte im Gegenzug von Ihnen, den gegenstandslosen Internet+Telefonie-Vertrag als Nichtig zu betrachten. Am 8. 7. habe ich das Kabelmodem per Post an Sie zurückgesandt.

Mit freundlichen Grüßen

Herta Heiniger