
Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit teile ich Ihnen mit, dass Herr [REDACTED]
[REDACTED] mich mit der Wahrnehmung seiner rechtlichen Interessen beauftragt hat.

Herr [REDACTED] hat bei Ihnen einen Vertrag mit der Kundennummer [REDACTED]

Mitte Mai diesen Jahres gab es ein Kabelproblem. Dieses ist von einem Ihrer Monteure repariert worden.

Am 31.05.2010 trat dann erneut eine Störung am Telefonkabel auf. Seit diesem Zeitpunkt funktioniert weder das Telefon noch der Internetanschluss meines Mandanten. Am 31.05.2010 teilte mein Mandant Ihnen diese Störung mit. Sie erklärten ihm hierauf, dass es sich dabei wahrscheinlich um einen Erdungsschaden handeln würde, der auch bereits vermessen worden sei. Um eine baldige Reparatur würde sich Ihrerseits gekümmert werden.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Postbank Dortmund
[REDACTED]
[REDACTED]

Bis zum 07.06.2010 geschah nichts. An diesem Tag meldete sich mein Mandant erneut bei Ihnen. Hier wurde ihm telefonisch eine Reparatur am gleichen Tage versprochen. Geschehen ist jedoch nichts. Am 09.06.2010 meldete mein Mandant sich erneut bei Ihrer Service-Hotline. Auch hier wurde ihm eine noch am gleichen Tag erfolgende Reparatur versprochen. Im Anschluss erhielt er eine SMS, dass der Schaden am 14.06.2010 behoben werden sollte. Auch an diesem Tag ist keine Regulierung des Schadens geschehen. Daraufhin meldete sich mein Mandant erneut am 14.06.2010 bei Ihnen. Er sprach mit einem Herrn W█████. Dieser erklärte, dass die Reparatur an diesem Tage um 15:00 Uhr geschehen sollte. Dies geschah aber ebenfalls nicht. Daraufhin sprach mein Mandant über ihre Service-Hotline mit einem Herrn S█████. Dieser erklärte, dass sich die Reparatur des Telefonkabels in Phase 3, der Abschlussphase befinden würde. Er erklärte, dass der Schaden im Laufe des Tages bzw. bis zum 15.06.2010 um 11:00 Uhr erfolgen sollte. Andernfalls würde er sich bis spätestens um 11:00 Uhr am 15.06.2010 bei meinem Mandanten melden. Eine Reparatur erfolge nicht. Herr S█████ rief den Mandanten aber auch nicht zurück. Daraufhin sprach mein Mandant mit einer Frau K█████. Diese verwies ihn an einen Techniker namens Herrn M█████, diesen sollte er anrufen. Am 16.06.2010 um 12:53 Uhr erhielt mein Mandant auf der Mailbox seines Handys eine Nachricht, dass die Störung noch nicht behoben werden konnte, dieses aber im Laufe des Tages oder am morgigen Tag geschehen sollte. Weiterhin bekam er eine SMS um 12:55 Uhr, dass die Reparatur nunmehr erledigt sein sollte. Dies ist aber nicht geschehen. Am 17.06.2010 meldete sich mein Mandant erneut über Ihre Service-Hotline. Auch hier wurde er wieder getröstet. Ein angekündigter Rückruf erfolgte nicht.

Seit dem Wochenende vom 12.06. und 13.06.2010 klingelt das Telefon jeden Tag ungefähr 50 Mal. Ein Annehmen des Telefonats ist aber nicht möglich, da kein Zeichen in der Leitung ist.

Ich fordere Sie nunmehr auf, die Telefonleitung unverzüglich, jedoch längstens bis zum

25.06.2010

zu erledigen.

Es ist für meinen Mandanten unzumutbar, wochenlang ohne Telefon und Internet zu leben. Seit dieser Zeit ist er gezwungen, sein Handy zu benutzen. Das Handy benutzt mein Mandant normalerweise nur für Urlaubsfahrten. Die in der Zeit der Störung des Telefonkabels aufgelaufenen Kosten für das Handy werden Ihnen gegenüber, sobald die Handyrechnung vorliegt, geltend gemacht.

Des Weiteren wird mein Mandant die Grundgebühr für den Monat Juni 2010 nicht begleichen, solange die Störung vorliegt. Die Zahlung der Grundgebühr erfolgt, damit meinem Mandanten eine Gegenleistung erbracht wird, nämlich die Möglichkeit, ins Internet zu gelangen und telefonieren zu können. Aufgrund der seit 31.05.2010 andauernden Störung ist dies nicht mehr möglich. Daher ist er nicht verpflichtet, die Grundgebühr zu erbringen.

Des Weiteren möchte ich Sie darauf hinweisen, dass in der Nachbarschaft des Mandanten in der Straße [REDACTED] ebenfalls Störungen sind. Dies bedeutet aber nicht, dass die Störung am [REDACTED] und die Störung in der [REDACTED] im Zusammenhang stehen. Die Störung in der [REDACTED] Straße liegt nur in dem Haus vor, in dem mein Mandant und der Eigentümer des Hauses, [REDACTED] wohnen vor. Ich bitte Sie dies zu beachten.

Mit freundlichem Gruß

Rechtsanwalt

Sehr geehrte Damen und Herren,

in der Sache möchte ich darauf hinweisen, daß in der Zwischenzeit immer noch nichts geschehen ist.

Mein Mandant hat am 24.06.2010 um 16.25 Uhr mit Frau V. gesprochen. Diese erklärte, daß sie den zuständigen Techniker zurückrufen läßt.

Um 16.55 Uhr hat mein Mandant über die Servicehotline mit Herrn J. gesprochen. Dieser ist ein Mitarbeiter des technischen Dienstes. Er erklärte, daß kein Erdungsfehler vorliege, sondern vielleicht ein Kabelfehler. Dieser müßte vor Ort vermessen werden. Herr J. erklärte, daß er sich beim zuständigen Disponenten erkundigen würde und dann unverzüglich zurückrufen werde. Herr J. erklärte weiterhin, daß sich der zuständige Techniker dann am 25.06.2010 per Handy melden würde oder sofort vor Ort vermessen werde.

[Redacted signature]

[Redacted signature]

Postbank Dortmund

[Redacted address]

Bürozeiten: Mo. bis Fr. 8.00 bis 12.30 und 14.30 bis 18.00 Uhr

[Redacted phone number]

Mein Mandant erkundigte sich im Internet, ob bezüglich seiner Störungsmeldung wenigstens aufgeführt wird. Mit großem Erstaunen las er, daß seine Störung ab dem 24.06. um 16.38 Uhr behoben sein sollte. Dies war aber nicht der Fall.

Am 25.06.2010 meldet sich bei meinem Mandanten niemand, obwohl dies so von Herrn J. erklärt worden war.

Am 26.06.2010 um 9.30 Uhr rief mein Mandant erneut in Ihrem Unternehmen an. Er sprach mit einem Herrn C. Mein Mandant bat um eine Stellungnahme, warum am 25.06.2010 nicht wie versprochen ein Techniker vor Ort war. Herr C. wollte beim Außendienst nachfragen und schilderte, daß beim zuständigen Disponenten mehrere Störungen in vorliegen würden. Herr C. rief meiner Partei daraufhin, daß er sich selbst beim Bautrupps erkundigen könne. Mehr könne er zu der Sache leider nicht sagen. Ebenfalls am 26.06.2010 um 9.50 Uhr rief mein Mandant erneut über Ihre Servicehotline an. Er sprach dann mit Frau und bat erneut um Stellungnahme. Frau teilte mit, daß sie sich erkundige, warum niemand vor Ort war und warum die Störung im Internet als erledigt ausgeschrieben ist. Sie erklärte, daß sie ihn diesbezüglich zurückrufen werde. Ein Rückruf erfolgte zu keiner Zeit.

Stattdessen wurde er um 10.10 Uhr am 26.06.2010 von Herrn V., einem Disponenten, angerufen. Dieser erklärte, daß für Freitag 25.06.2010 kein Auftrag dokumentiert worden sei. Er erklärte, daß nunmehr ein Auftrag erteilt werde für Dienstag, 29.06.2010 zwischen 8.00 Uhr und 9.00 Uhr. Dann solle die Leitung vor Ort vermessen werden. Mein Mandant hat den Disponenten darauf aufmerksam gemacht, daß die Messstation der Telekom sich in der Wohnung des Vermieters befindet. Zudem teilte mein Mandant Herrn V. die Handy-Nr. des Vermieters mit. Weiterhin teilte mein Mandant auch Ihrem Unternehmen gegenüber die Handy-Nr. nochmals mit.

Am 29.06.2010 warteten mein Mandant und der Vermieter vergebens auf den versprochenen Techniker. Nach 2 fehlgeschlagenen Verbindungen erreichte mein Mandant um 9.40 Uhr Herrn N. Dieser war gegenüber meinem Mandanten sehr unfreundlich und stellt meine Partei zu den Disponenten durch. Dieses Mal soll der zuständige Disponent ein Herr S. sein. Dieser erteilte die Auskunft, daß dem Bautrupps ein Schaden gemeldet sei. Daraufhin erklärte mein Mandant gegenüber Herrn S., daß Herr V. ihm gegenüber versprochen habe, daß die Vermessung der Leitung vor Ort am 29.06.2010 zwischen 8.00 Uhr und 9.00 Uhr erfolgen sollte. Herr S. erklärte, daß er sich erkundigen wolle und verspricht, daß der zuständige Kollege zurückruft. Ein Rückruf ist nicht geschehen.

Ich fordere Sie nunmehr letztmalig auf, die Störung bezüglich der Telefon- und Internetleitung meines Mandanten

**unverzüglich,
jedoch spätestens bis zum 06.07.2010**

zu beheben.

Ich mache Sie weiterhin darauf aufmerksam, daß nunmehr die Grund-
gebühr für den Anschluß in Höhe von 19,62 €
sowie die Gebühr für die Internet und Festnetzflaterate in Höhe von 24,52 €
mithin insgesamt 44,14 €
zurückgefordert wird. Die Rechnungen sind in Kopie beigefügt.

Bitte überweisen Sie umgehend

bis spätestens zum 14.07.2010

die Grundgebühren auf das Ihnen bekannte Konto meines Mandanten oder auf eines unserer angegebenen Konten.

Ich möchte Sie darauf aufmerksam machen, daß mein Mandant zu keinem Zeitpunkt die Störungsmeldung storniert hatte. Dies haben Sie auf Ihrer Homepage falsch ausgewiesen. In Bezug auf die Handykosten bitte ich Sie, die vorgelegte Handyrechnung zu erstatten. Von dem Rechnungsbetrag in Höhe von 33,38 € sind Sie 9,42 € abzuziehen, so daß von Ihnen 23,95 € zu erstatten sind. Mein Mandant hat im letzten halben Jahr durchschnittlich monatlich für 9,42 € telefoniert. Aufgrund der Störung Ihrer Telefonleitung ist es für meinen Mandanten zu Mehrkosten bezüglich der Handyrechnung gekommen, die von Ihnen zu erstatten sind. Die Handyrechnung liegt in Kopie zu Ihrer Kenntnisnahme an.

Zur Erstattung der Handyrechnung und der Grundgebühr für das Telefon und Internet setze ich Ihnen eine Frist bis zum

14.07.2010.

Überweisen Sie bitte den Gesamtbetrag von 68,09 € bis zum vorgenannten Zeitpunkt auf eines unserer vorstehenden Konten.

Im Bezug auf die Handygebühren ist anzumerken, daß die Handyrechnung lediglich bis zum Abrechnungszeitraum zum 11.06.2010 ausgewiesen ist. Die nächste Handyrechnung wird Ihnen daher ebenfalls zur Erstattung vorgelegt werden.

Mit freundlichem Gruß

gez. K. 
Rechtsanwältin