

Original Stellungnahme auf die seitens der Gemeinde Laubenheim gestellten Fragen an die eon AG/ Westendenergie AG*ⁱ

Umgang mit Doppelverträgen:

Wie muss ich mich verhalten, wenn ich zwei Verträge (innogy Telnet und Deutsche Glasfaser) abgeschlossen habe?

Der Bürger soll bitte bei dem Anbieter kündigen, bei dem er den Vertrag nicht aufrechterhalten möchte. Das ist wichtig, um zwar sehr unwahrscheinliche, aber dennoch mögliche Probleme im Nachgang zu vermeiden. Es ist zu empfehlen, mit der Kündigung nicht bis zum Schluss zu warten.

Besteht die Gefahr, dass ich mit Aktivierung meines Glasfaseranschlusses zwei wirksame Verträge habe und beide bezahlen muss?

Wir versuchen Doppelkunden bereits im Vorfeld zu identifizieren, jedoch ist uns dies nur im Rahmen der gültigen datenschutzrechtlichen Regelungen möglich. Spätestens bei der Inbetriebnahme zuhause ist zu entscheiden, von welchem Anbieter die zum Empfang des Dienstes notwendige Aktivtechnik installiert werden soll. Durch diese Rückfallebene wird im Normalfall auch sichergestellt, dass keine zwei Verträge aktive geschaltet werden. Diese Problematik sollte aber, wir bereits unter Punkt 1 beschrieben, vermieden werden.

Wie und wann ist einer der beiden Verträge zu kündigen?

Der Kunde sollte so schnell wie möglich einen der beiden Verträge kündigen. Die Aufrechterhaltung beider Verträge ist nicht zu empfehlen. Letztendlich muss der Kunde für sich entscheiden, welchen Vertrag er aufrechterhalten möchte.

Anschlusskostenregelung:

Wann genau ist der Glasfaseranschluss kostenlos?

Im Zuge der Baumaßnahme (Baumaßnahme = so lange der Graben vor dem betroffenen Haus noch offen ist) ist der Glasfaseranschluss kostenfrei. Dies gilt jedoch nur, sofern gleichzeitig auch ein Dienstvertrag im Zuge der Anschlussaktivierung abgeschlossen wurde. Ohne Dienstvertrag kein Glasfaserhausanschluss. Gleiches gilt auch für diejenigen Kunden, die sich für einen Dienstvertrag der Deutsche Glasfaser entschieden haben. In solchen Fällen wird die Westenergie Breitband GmbH (ehemals innogy Telnet GmbH) **kulanterweise** auch die Anschlüsse mit DG-Vertrag kostenfrei anschließen. An der Stelle sei ergänzend erwähnt, dass ein derartiges Vorgehen von anderen Anbietern nicht angeboten wird.

Nur im Zusammenhang mit einem innogy Dienstvertrag?

In der besonderen Ausbausituation in Laubenheim gilt dies sowohl für die Westenergie Breitband GmbH (ehemals innogy Telnet GmbH) als auch für Deutsche Glasfaser Kunden. In jedem Fall ist jedoch ein Dienstvertrag abzuschließen.

Kann ich auch einen kostenlosen Glasfaserhausanschluss erhalten, wenn ich keinen Dienstvertrag abschließe?

Nein. Wenn kein Dienstvertrag abgeschlossen wird, erfolgt auch kein Glasfaserhausanschluss.

Aktiver Internet und Telefonvertrag mit einem Drittanbieter:

Wie verhält sich der Wechsel auf meinen neuen Glasfaserhausanschluss, wenn ich noch einen bestehenden Internet und Telefonvertrag mit einem Drittanbieter über Kupfer habe?

In solchen Fällen ist es besonders wichtig, dass die Kündigung beim alten Anbieter direkt durch uns erfolgt. Eine Kündigung seitens des Kunden führt in aller Regel auf beiden Seiten zu Fehlern im Anbieterwechselprozess. Nur so kann wirklich sichergestellt werden, dass der Wechsel reibungslos erfolgt. Die Kündigung unsererseits erfolgt frühestens dann, wenn unser Netz funktionsfähig und betriebssicher in Betrieb genommen wurde. So wird in jedem Fall sichergestellt, dass niemand ohne Internet und Telefon ist.

In einem ungünstigen Fall bedeutet dies aber auch, dass der Kunde zunächst noch seinen alten Vertrag bis zum Ende der gekündigten Vertragslaufzeit erfüllen muss. Erst zum Ende der alten Vertragslaufzeit wird der Dienst auf das Breitbandnetz geschaltet. Der Schalttermin wird rechtzeitig mit allen Beteiligten abgestimmt. Eine parallele Freischaltung des Breitbandnetzes ist zwar möglich, in dem Fall muss der Kunde aber auch beide Verträge bezahlen.

Fehlende Vertragsbestätigungen:

Gab es in irgendeiner Weise eine Vertragsbestätigung beim damaligen Vertragsabschluss im Rahmen der Vorvermarktung?

Nach der Vorvermarktung wurden seitens der innogy Telnet ein Willkommensschreiben an alle Kunden versendet. Weiterhin wurde eine Quote-Erreicht-Karte versendet, sowie ein Anschreiben mit Zugangsdaten zum Kundenportal. Im Laufe des weiteren Ausbauprozesses werden wir die Kunden auch weiterhin mit denen für den Kunden relevanten Informationen anschreiben.

ⁱ Es handelt sich hierbei um die Originalantwort der eon/ Innogy Telnet GmbH welche der Gemeinde übermittelt wurde. Aus Verständnis- und redaktionellen Gründen ist dies im Layout geändert und um nicht relevante Passagen leicht gekürzt.