

Bundesverband Glasfaseranschluss – **BUGLAS** e.V. | Am Coloneum 9 | 50829 Köln

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
Frau Dr. Astrid Wirnhier
Villemombler Str. 76

53123 Bonn

BUGLAS e.V.
Bundesverband Glasfaseranschluss
Am Coloneum 9 | 50829 Köln
Tel: 0221-22 25 608-0
Fax: 0221-22 25 608-8
info@buglas.de

Köln, 03.09.2009

Sehr geehrte Frau Wirnhier,

nach der von Ihnen initiierten Veranstaltung zur Revision des Telekommunikationsgesetzes im Sinne des Verbraucherschutzes Ende Juli haben unsere Mitgliedsunternehmen zu den angesprochenen Problemkomplexen folgende Rückmeldungen gegeben:

1.) Versorgungsunterbrechungen bei Anbieterwechsel:

Nachgewiesene Schäden werden dem Kunden häufig in Form von Gutschriften erstattet. Bei längerer Verzögerung des Anbieterwechsels wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht angeboten.

Ursache zahlreicher Kundenbeschwerden in diesem Zusammenhang sind die ausgedehnten Zeitfenster bei der Bereitstellung. Viele Kunden sind nicht in der Lage, vier Stunden zu Hause auf den DTAG-Techniker zu warten. Der BUGLAS regt daher an, kundenindividuellere Zeitfenster einzurichten. Dadurch würde sich der Bereitstellungsprozess im Durchschnitt verkürzen und die Zahl der "KN-Fälle" auf der Negativliste reduzieren.

2.) Umzug des Kunden und damit verbundene Probleme

Auch in diesen Fällen ermöglichen die Mitgliedsunternehmen des BUGLAS dem Kunden eine günstige Beendigung des Vertrages: Bei einem Wegzug aus dem Versorgungsgebiet hat der Kunde die Möglichkeit, gegen ein reduziertes monatliches Entgelt in Höhe von (z.B.) € 15,- pro Monat Restlaufzeit aus dem Vertrag entlassen zu werden.

Da es zu diesem Themenkomplex bereits eine gefestigte Rechtsprechung gibt, die wir in Anlage beifügen, und die unsere Mitgliedsunternehmen als Grundlage für die Vertragsabwicklung heranziehen, sieht der BUGLAS hier keinen Bedarf an weitergehendem gesetzgeberischem Handeln.

Für Nachfragen stehen wir selbstverständlich jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Astrid Braken
Justitiarin