M A R C N. K R E I S E L

Vodafone Kabel Deutschland

Offenbach/Pfalz, 04.02.2020

Anforderung SIP-Zugangsdaten - Kunden-Nummer 708653763

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich hatte heute viele Telefonate mit vielen ihrer Mitarbeiter. Mit einem bis dato sehr frustrierenden Ergebnis. Grund der Kontaktaufnahme war der die Inbetriebnahme meiner neu erworbenen Fritzbox 6591.

Zur Freischaltung meines Telefons benötigte ich die SIP-Zugangsdaten.
Diese sind normalerweise in meinen Daten hinterlegt oder werden mit bei Nennung der Fritzbox freigeschaltet. In meinen Einstellungen sah ich dieses SIP-Daten jedoch nicht, daher kontaktierte ich heute Ihre Hotline gegen 8:00 Uhr.

Die erste Mitarbeiterin in der Hotline verwies mich direkt in den Service. Dort rief ich dann an an und der Service Mitarbeiter verwies mich wieder zurück zur Hotline, da dies die Einpflegung von Daten betrifft und die Kollegen in der Hotline dafür zuständig seien.

Die nächste Mitarbeiterin verkaufte mir dann ein neues Paket mit 50er Mbit Leitung zur besseren Nutzung!!

Dann telefonierte ich wiederum mit einem Mitarbeiter in der Hotline (mit eher gebrochenen Deutschkenntnissen). Er nahm meine Gerätenummer auf und sagte mir, dass ich in 30 Minuten die SIP-Daten in meinem Vodafone-Portal einsehen könne. (Zudem hat er mir einen Aktivierungscode zugesendet, obwohl ich doch bereits schon in meinem Portal drin war.)

Nach einer Stunde überprüfte ich dies, aber es waren keine Daten einsehbar.

Marc N. Kreisel ■ Im See 23 ■ 76877 Offenbach
M +49 – 151 – 16 11 01 94 ■ T. +49 - 6348-1203 ■ marc.kreisel@t-online.de

Daher rief ich wiederum bei der Vodafone-Hotline an und sprach mit einem Herrn Hense. Herr Hense sagte mir, dass Telefonie mit meiner privaten FritzBox und dem mir gerade verkauften Vertrag nicht funktioniert.
Er bot mir an, das gleiche Gerät von Vodafone dafür zu mieten. Dann würde es funktionieren. Das würde halt nochmal extra was kosten. Mein privates Gerät könne ich als Briefbeschwerer nutzen.
Er bestätigte zudem, dass der Verkauf des neuen Vertrags an mich sowie die vorherigen Beratungen nicht nur unprofessionell, sondern die Vorgehensweise auch höchst unseriös sei.
Ich solle das alles mal runterschreiben und das Vodafone zusenden. Jedoch ist es nicht so einfach eine Mail an Vodafone zu senden. Nun denn, ich richte daher diese Aufforderung daher zunächst an die Community von Vodafone mit der Hoffnung einer Antwort eines kompetenten Vodafone-Mitarbeiters.
Ganz ehrlich: Ich war sehr verstört über die Vorgehensweisen, die Vertriebsaktivitäten und die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter.

Ich sprach nun mit einem Mitarbeiter von AVM, der mich über die rechtlichen Rahmenbedingungen der freien Routerwahl aufklärte. Zudem erklärte mir der AVM Mitarbeiter, dass ich mit dem neuen Zugangscode von Vodafone das Gerät doch freischalten könne.
Leider jedoch ist der Link https://kabelmodemaktivieren.vodafone.de zur direkten Freischaltung nicht funktional. So kann man es halt auch machen ….

In diesem Zuge weise ich das Gesetz der freien Routerwahl hin, welches seit dem 01.08.2016 gültig ist. Entgegen Ihren Aussagen bin ich nicht dazu verpflichtet Ihren Router zu mieten und meinen eigenen Router als Briefbeschwerer zu verwenden. Sie sind rechtlich verpflichtet mir die SIP-Daten zur Verfügung zu stellen.

Ich wünsche mir eine Antwort auf dieses Anschreiben am heutigen Tag. Gerne können Sie mich auch telefonisch kontaktieren.
Ich erwarte zudem, dass Sie mir die SIP-Zugangsdaten bis morgen - 05.02.2020 - in meinem Kundenportal zur Verfügung stellen.
Ich erwarte weiterhin, dass mir der gerade auf dieser Basis des eigenen Routers verkaufte Vertrag auch entsprechende Möglichkeiten zur Telefonie gibt.

Besten Dank für eine schnelle Rückantwort

Marc Kreisel

Marc N. Kreisel ■ Im See 23 ■ 76877 Offenbach
M +49 – 151 – 16 11 01 94 ■ T. +49 - 6348-1203 ■ marc.kreisel@t-online.de