

Sehr geehrter Herr Streichert,

das Angebot nach der Testphase Sie wieder zu kontaktieren nehme ich hiermit gerne war.

Es hat sich für mich ein Problem aufgetan bei dem ich mir von Ihnen Hilfe erhoffe da ich in der Kundenbetreuung bis jetzt keine gefunden habe.

Es handelt sich um Folgendes.

Die Testphase des GigaCube ist am 20.9.2018 vorbei. Vorsorglich habe ich daher den Kundendienst angerufen um zu erfahren wie es danach weitergeht. Wie es scheint wird am Jahresende in Lübtheen und somit auch an meinem Standort DSL zur Verfügung stehen. Das bedeutet für mich das ich, was auch schon beantragt ist, mit DSL versorgt werde. Nun habe ich aber, weil mein UMTS Internet über meinen Router keine nennenswerte Verbindung mehr bekommt einen GigaCube bekommen der auch leidlich funktioniert. Meine Überlegung ging jetzt dahin das ich nach der Testphase den Cube zurückschicken muß und damit kein Internet mehr vorhanden ist oder ich behalte diesen und habe einen 24 Monatsvertrag aus dem ich laut Kundenbetreuung nicht vorher raus komme. Das bedeutet im günstigsten Fall habe ich zum Jahreswechsel 2 Internetverträge.

Soweit so gut. Da ich mir nicht zu helfen weiß habe ich erst einmal den UMTS Vertrag wieder aufleben lassen und den GigaCube werde ich am Montag wieder zur Post tragen.

Sie werden es nicht glauben was mich nachdem ich den UMTS Router wieder in Betrieb nahm erwartete. Es hat sich in den letzten Wochen nichts geändert. Zumindest nicht am Internet. Das Telefonieren mit dem Handy funktioniert wieder aus dem Haus heraus das ist OK. Aber das Internet bewegt sich mit Quelenden 10-30Kb/s. Ich habe heute versucht den Vodafone Speedtest zu verschiedenen Uhrzeiten zu machen. Wegen Zeitüberschreitung war das nicht möglich.

Den letzten Speedtest hatte ich am 20.8.2018 um 0:00Uhr gemacht. Ich erlaube mir diesen an diese Mail anzuhängen.

Jetzt zu der Hoffnung die ich in Sie setze. Ich stelle mir vor das Vodafone mir ein Sonderkündigungsrecht für den GigaCube einräumt und das in der Form, wenn die DSL Leitung geschaltet ist greift die Sonderkündigung und ich habe weiterhin

"nur" 1 Vertrag. Den so gut wie nicht funktionierenden UMTS Vertrag kann man dann in dem Zusammenhang beim Zustandekommen des GigaCube Vertrags aufheben. Sodas auch hier und jetzt nur 1 Vertrag besteht.

Diese Ausführungen habe ich versucht der Kundenbetreuung darzulegen. Ich vermute das aus Kompetenzmangel dies alles nicht verstanden wurde oder nicht verstanden werden wollte.

Meine Frage also zum Abschluß. Werden Sie sich für mich einsetzen können das dieses nicht ganz leichte Problem eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung findet? Ich würde mich freuen.

Abschließend möchte ich noch sagen das es einen DSL Antrag in der Warteschleife gibt ARC6903835602 ist die Auftragsnummer.

Mit freundlichen Grüßen aus Lübtheen

Manfred Zander