

Erfahrungen beim Umstieg von einem Vertrag der deutschen Telekom zu NetCom BW

Von Reiner Schmohl (1.Vorstand Verein InfrA)

In meinem Fall lagen die Termine so, dass mein Telekomvertrag sich wiederum um 1 Jahr verlängert hätte, wenn er nicht bis zum 14.03.2020 gekündigt worden wäre. Ich habe also im Vorfeld des aufziehenden letztmöglichen Kündigungstermins, für dieses Jahr, das Gespräch mit der Netcom-BW gesucht. Mein Ziel ist es die bisherigen Rufnummern auf den Netcom BW Vertrag zu übernehmen.

Rufnummer Mitnahme:

Der Netcom-BW Servicemitarbeiter sagte: Ich solle bitte ein PDF Antragsformular ausfüllen, unterschreiben und per Email verschicken um zu einer Kundennummer zu kommen. Danach könne er sich um mein Anliegen besser kümmern. Der Antrag steht auf der Homepage:

<https://www.netcom-bw.de/privatkunden/produkte/> nach unten scrollen zu „Vertragsunterlagen ComeHome basic“ und „Antragsformular ComeHome basic“ auswählen oder direkt zum Formular: https://www.netcom-bw.de/fileadmin/user_upload/01_Privatkunden/Docs/ComHome_basic/AUF_ComHome-basic.pdf

Ich habe das ausgefüllte Antragsformular und einen Anbieterwechselauftrag am 06.03.2020 an die Netcom-BW per Email versandt. Am 09.03.2020 kam die Eingangsbestätigung der NetCom BW. In diesem Schreiben bekam ich auch die Kundennummer zugeteilt. Leider hab ich auch die Mitteilung bekommen, dass die Freigabe für das Ausbaugbiet noch nicht vorläge, und eine zeitnahe Kündigung des Telekomvertrages durch die NetCom BW deshalb nicht möglich ist.

Diskussionen über eine Telekom Vertragslaufzeit von weniger als 12 Monaten:

Jetzt habe ich versucht erneut mit der Telekom zu verhandeln um zu einer etwas längeren Vertragslaufzeit zu kommen, bzw. ich habe versucht der Telekom eine verbesserte Bandbreiten Zusage abzurufen, ohne Erfolg.

Kündigung des Telekom Vertrages auf eigene Faust:

Das Gespräch mit der Telekom führte nicht zum gewünschten Erfolg. Die Folge war die Kündigung des Telekomvertrages am 13.03.2020, also einen Tag vor einer weiteren Vertragslaufzeitverlängerung um ein Jahr. Die schriftliche Kündigungsbestätigung ging mit Datum des 13.03.2020 ein. Das Signal werde wie gewünscht zum 15.04.2020 abgeschaltet.

Geben Sie uns eine zweite Chance:

Die Telekom versandte dann einen Flyer mit der Überschrift Geben Sie uns eine zweite Chance ! Dies habe ich dazu genutzt um mit der Telekom zu einer erhöhten Bandbreite zu kommen, oder den Abschalttermin nach hinten zu verschieben.

Erhöhte Bandbreite im Telekomvertrag nach NetCom BW Ausbau?

Auch in diesen Verhandlungen mit der Telekom wurde klar. Die Telekom wird nicht in die Lage kommen vom Ausbau der NetCom BW zu profitieren. Bessere Bandbreiten bei Telekomverträgen sind nach meinen Erfahrungen/Informationen bis dato nicht möglich.

Verlängerung der Telekom Vertragsrestlaufzeit:

Bei der Aufschiebung des Abschalttermins war jetzt jedoch alles möglich. Die freundliche Mitarbeiterin war in der Lage den Termin nach hinten zu schieben, und eröffnete mir gleichzeitig die Möglichkeit den Restlauftermin wieder nach vorne zu holen, sollte der NetCom BW Ausbau in einen lieferfähigen Zustand kommen. Die Rufnummer der zuständigen Telekomabteilung ist: 0800 330 1000.