

Nico Haase
Heinrichstraße 187 – 64289 Darmstadt – nico.haase@gmx.de

Hansenet Telekommunikation GmbH
Postfach 60 09 40
22209 Hamburg

- vorab per Fax -

Darmstadt, 04. Februar 2008

Sehr geehrte Damen und Herren,

Hiermit möchte ich gegen die Rechnung vom 26. Januar 2008 (Rechnungsnummer M211080034548115) Einspruch einlegen. Beginnen muss ich jedoch schon mit der Rechnung M211070031666267 vom 27. Dezember letzten Jahres und der Rückbuchung des dort angefallenen Betrags.

Anfang Dezember habe ich einen Anschlussinhaberwechsel beantragt, da ich am 21. Dezember umgezogen bin. Der Wechsel hat gut geklappt, aber am 02. Januar 2008 wurden mir 40,79 Euro von meinem Konto abgebucht. Diesen Betrag konnte ich mir nicht erklären, und auf die Alice Lounge hatte ich keinen Zugriff mehr. Die mir im September zur Vertragseröffnung zugeteilten Zugangsdaten wies das System mit dem Verweis ab, dass „Benutzer-ID und/oder Passwort (...) falsch“ seien. Am Abend des 02. Januar forderte ich eine Rechnungskopie an mit dem Hinweis, sie bitte an meine neue Adresse schicken zu lassen.

Lange tat sich nichts. Am 16. Januar wies ich per Email darauf hin, dass ich das Geld von meiner Bank zurückbuchen lasse, da keine Rechnungskopie eingetroffen war. Diese Mail wurde mit einer Standardmail beantwortet und scheinbar unter der Nummer #883926 in Ihr Ticketsystem eingebucht. Am 20. Januar antwortete Frau Zugehör, leider nur Bezug nehmend auf den Rechnungsinhalt. Sie kündigte eine Abschlussrechnung im Folgemonat nach dem Inhaberwechsel an, antwortete aber nicht, warum ich keine Rechnungskopie erhalten hatte oder wie nun – nach der erfolgten Rückbuchung – zu verfahren sei. Weitere Mails meinerseits (abgesendet am 21. Januar, 00:39 Uhr, oder 25. Januar, 13:05) blieben bislang unbeantwortet, von den automatischen Eingangsbestätigungen am 25. Januar um 13:09 unter der Nummer #918578 und am 31. Januar, 13:53 abgesehen.

Am Donnerstag, dem 31. Januar 2008, erhielt ich endlich die Rechnungskopie. Sie war laut Aufdruck auf dem Umschlag am 04. Januar per TNT an meine **alte** Adresse verschickt worden und mit einem Nachsendeaufkleber der Deutschen Post versehen (der Nachsendeantrag ist seit dem 21. Dezember 2007 aktiv). Der Rechnung konnte ich entnehmen, dass bis zum 20. Dezember 4,95 Euro Gesprächsgebühren angefallen sind (brutto 5,89 Euro). Diesen Betrag habe ich noch am darauffolgenden Freitag, dem 01. Februar, an die auf der Rechnung vermerkte Kontoverbindung überwiesen. Den Restbetrag von netto 29,33 Euro, brutto 34,90 Euro, behalte ich weiterhin ein, da ich nicht bereit bin, für den Monat Januar noch die Grundgebühr des Anschlusses zu zahlen, wenn ich doch zu Ende Dezember einen Inhaberwechsel beantragt habe.

Am Samstag, den 02. Februar, habe ich einen auf den 23. Januar datierten Brief erhalten, in dem Sie die Rücklastschrift bemängeln und mich zur Zahlung oder Stellungnahme innerhalb von 5 Tagen auffordern. Dabei haben Sie erneut meine alte Adresse verwendet, sodass durch die Laufzeiten des Nachsendeantrags dieser Brief mich erst heute erreichte.

In einem Gespräch mit der Hotline habe ich am Samstag nachmittag erfahren, dass sogar schon eine weitere Rechnung für mich vorliegt. Mit Hilfe des außerordentlich freundlichen Mitarbeiters war es mir nach drei missglückten Anläufen endlich möglich, unter mir bislang komplett fremden Zugangsdaten einen Einblick in die neue Rechnung vom 26. Januar (Rechnungsnummer M211080034548115) zu erhalten. Darin findet sich die Gutschrift der Grundgebühr für den Januar 2008 und die letzten Tage des Dezembers, aber auch Gesprächsgebühren in Höhe von netto 24,05 Euro. Als Hauptposten tauchen hier 3 Stunden und 15 Minuten in 15 Telefonaten zu „Servicediensten“ auf, die mit netto 22,94 Euro verbucht sind. Da ich diese nicht verursacht habe, wünschte ich zunächst Einblick in die Verbindungsnachweise, vor allem da es sich laut Rechnungskopf um Leistungen „bis 20.01.2008“ handelt. Diese Daten lägen nicht mehr vor, da sie mit Rechnungsstellung gelöscht wurden. Einen Einzelbindungsnachweis habe ich nicht im Vorfeld angefordert. Widersprüchlich finde ich hierzu die Angaben in der Alice-Lounge, dort ist zu lesen:

Wenn Sie bei Alice die sofortige Löschung Ihrer Verbindungsdaten nach Rechnungsstellung bestellt haben, können Sie Ihre Rechnung mit Einzelbindungsnachweis sowie die CSV-Datei nur noch einen Monat nach Rechnungsstellung ansehen und downloaden. Danach stellen wir Ihnen nur noch die Rechnungsübersicht zur Verfügung.

Weiterhin beginnen die AGB, die Sie mir am 31. August 2008, mit folgendem Absatz:

Sofern ich nicht ausdrücklich eine vollständige Löschung meiner Verkehrsdaten mit Versendung meiner Rechnung oder eine verkürzte Speicherung meiner Verkehrsdaten unter Kürzung der Zielrufnummer um die letzten drei Ziffern wünsche, werden meine vollständigen Verkehrsdaten für mindestens 8 Wochen ab Zugang ihrer Rechnung gespeichert. Die Löschung der Verkehrsdaten erfolgt in der Regel 8 Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung, spätestens jedoch 6 Monate nach Versendung der Rechnung. Wünsche ich die vollständige Löschung meiner Verkehrsdaten mit Rechnungsversand, werden diese mit Versendung der Rechnung vollständig und unwiderruflich gelöscht.

Da die Rechnungsstellung für die Verbindungen nach dem 20. Dezember erst am 26. Januar erfolgte, müsste ich doch noch bis Ende Februar die Daten herunterladen können. Denn an eine ausdrückliche Aufforderung zur Löschung der Daten kann ich mich nicht erinnern.

Laut meiner ehemaligen Vermieterin B. S., die in der Heinheimer Straße 71 den Anschluss übernommen hat, hat sie rund drei Stunden mit der Alice-Hotline telefoniert, da sie zwei Tage nach meinem Auszug Probleme mit dem Internetzugang hatte. Diese seien laut des Mitarbeiters, der sie am Telefon beraten hat, auf technische Störungen zurückzuführen gewesen. Somit sei eine Erstattung der Kosten möglich.

Ich bitte um baldige Klärung des Sachverhalts und verbleibe

Mit freundlichen Grüßen

Nico Haase