



*Ein Erlebnisbericht, wir fortgesetzt...*

## ***Vom Versuch zu einem zufriedenen Kunden der 1und1 Internet AG zu werden***

### ***Rechtlicher Hinweis:***

Alle Anmerkungen und Erlebnisberichte stellen eine gesetzlich geregelte freie Meinungsäußerung dar, sind somit subjektive Eindrücke resultierend aus dem belegbaren Schriftwechsel mit der 1und1 Internet AG und hiermit als solche ausdrücklich zu verstehen.

Aufgeführter Emailverkehr liegt im Original vor, persönliche Daten sind zur Wahrung der rechtlichen Bestimmungen bei Veröffentlichungen unkenntlich gemacht, können jedoch bei berechtigtem Interesse anhand des vorliegenden Schriftwechsels belegt werden.

### ***Zur Vorgeschichte***

Als Interessent für einen Vollanschluss mit einer enthaltenen Internet- und Telefon-Flatrate setzte ich mich Ende August mit dem Vertrieb der 1und1 Dienstleistungen zum Abschluss eines entsprechenden Vertrages in Verbindung.

Als Tarif schwebte mir ein Tarif „Surf & Phone-FLAT 2000“ für einen monatlichen Gesamtpreis von 19,95€ monatlich unter Übernahme meines bisherigen Anschlusses vor. Selbiger wurde, so erschien es mir, auch beantragt.

Augenscheinlich nahm die Erledigung des gewünschten auch seinen perfekten Lauf, die Technik wurde geliefert, installiert und funktionierte zufrieden stellend.

Doch dann kamen Zweifel am Perfekten auf, denn der ehemalige Anbieter (so dachte ich jedenfalls) meldete sich mit ebenfalls mit einer Rechnung. Ein mit selbigen geführtes Telefonat veranlasste mich zu folgendem Schreiben und die Geschichte nahm ihren Lauf...

### ***Anmerkung:***

*Mein Schreiben vom 07.10.2009, per E-Mail an den Support sowie per Post:*

---

1 & 1 Internet AG  
Vertragsservice Produkte  
Brauwerstr. 48  
76135 Karlsruhe

Verdacht auf sittenwidriges Geschäftsgebaren / Betrug  
Kundennummer XXXXXXXXXXXX / Tel.Nr.: XXXXXXXXXXXX

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der Absicht meinen bestehenden einfachen Telefonanschluß bei der Telekom in eine Telefon und DSL Flatrate bei der 1 & 1 Internet AG umzuwandeln nahm ich, im Beisein eines Zeugen, Kontakt zu Ihrem Vertriebspartner firmierend als Debitel-Vertretung im XXXXXXXX XXXXXXX auf. (ehemals und noch auf dem Firmenstempel als .dug firmierend)

Hier trugen wir unseren Wunsch auf die XXXXXXXX AG als Anbieter vollständig verzichten zu wollen und anstelle dessen eine Kombi-Flat für DSL und Telefonie unter Beibehaltung der bestehenden

Telefonnummer (oben aufgeführt) bereitgestellt von der 1 & 1 Internet AG zum Aktionspreis von monatlich 19,99 € in Anspruch nehmen zu wollen vor.

Ihr Vertriebspartner und somit Bevollmächtigter für die Entgegennahme unserer eindeutig formulierten Willenserklärung als Ausgangsbasis des hierauf zu gründenden Vertragsverhältnisses bot uns die „Doppel-FLAT 2000 für 19,99 „ an, geschaltet auf die bestehende Telefonnummer (oben aufgeführt).

In den unterhalb der Bestellung aufgeführten AGB ist eindeutig benannt:

„Die 1 § 1 Surf und Fon Tarife (Anmerkung: Somit alles was unter diesem Namen angeboten wird) im Detail: 1 § 1 Komplettanschluss (Anmerkung: somit alles was Telefonie belangt) und Internet\_FLAT: „in den meisten Anschlussgebieten verfügbar. Kein Telekom Anschluss erforderlich. 1 § 1 Surf & Phone Doppel-Flat 2000 für 19,99 €/ Monat“

Eine Einschränkung meines Leistungswunsches ist somit hieraus, als gültiger Bestandteil eines sich zukünftig ergebenden Vertrags, nicht ersichtlich.

Siehe Anlage 1 (*Anm: bei berechtigtem Interesse einsehbar*)

Als Folge hierauf wurde mir ein Antwortfax zugesendet, von mir mit Datum vom 31.08.2009 unterzeichnet per Fax an die 1 & 1 Internet AG zurück gesendet. Hierbei wurde, um eine eindeutige Willenserklärung abzugeben, der Begriff DSL durch ungültig machendes durchstreichen explizit markiert, der Begriff „Anschluss“ somit eindeutig als „Komplett-Anschluss“ definiert.

Weiterhin geht hieraus eindeutig der Auftrag hierfür den bestehenden XXXXXXXXX Anschluss zu kündigen und, sollte dies nicht möglich sein, keinen Auftrag, somit keine Leistungserstellung durchzuführen, hervor.

Dieses Fax und somit ein Auftrag zur Bereitstellung der von mir gewünschten Leistung seitens der 1 & 1 Internet AG wurden per E-Mail vom 29.08.2009 bestätigt.

Auszug: „Ihr gewünschter Tarif: 1 & 1 Surf und Phon“, siehe Anlage 3. Für alle Surf und Phon Tarife galt bei Beauftragung, siehe Anlage 1,: „Die 1 § 1 Surf und Fon Tarife im Detail: 1 § 1 Komplettanschluss und Internet\_FLAT: in den meisten Anschlussgebieten verfügbar. Kein Telekom Anschluss erforderlich. 1 § 1 Surf & Phone Doppel-Flat 2000 für 19,99 €/ Monat?“.

Die ebenfalls mitbestellte Hardware kam per Versand, wurde zum Wechseltermin installiert und ab diesem Zeitpunkt genutzt?

Soweit zur Vorgeschichte, nun zum Anlass dieses Schreibens Zu meiner Überraschung erhielt ich, trotz objektiv erfolgtem Wechsel des Leistungsanbieters von der Telekom AG zur 1 & 1 Internet AG von der Telekom AG mit Datum vom 05.10.2009 eine Rechnung für die Bereitstellung eines Telefonanschlusses für obige Telefonnummer und den Abrechnungszeitraum Oktober 2009.

Hiervon irritiert fragte ich bei der Telekom nach dessen geschäftlicher Grundlage und erfuhr, der ursprünglich bestehende Vertrag zur obigen Nummer wurde bei der Telekom trotz direkter Beauftragung durch mich (siehe Anlage 2) (*Anm: bei berechtigtem Interesse einsehbar*) bis heute nicht gekündigt, besteht momentan weiter. Auf ein Telefonat mit der 1§1 Hotline war zu erfahren, mein ursprünglicher Auftrag sei gekündigt, dann aber erneut unter einem anderen Tarifwunsch gestellt worden.

Hierzu erlaube ich mir die Frage: Wer wurde, ohne gültige Handlungsvollmacht, gem. §§177 - 180 BGB, in meinem Namen tätig? Sollte dieses Handeln, die Rücknahme und erneute Stellung des Auftrags tatsächlich erfolgt sein, erhielt sie nicht meine Genehmigung, ist somit unwirksam gem. § 177 BGB) Sich hieraus ergebende Schadensersatzansprüche gem. §179 BGB (Grundgebühr Telekom, Gebühren Hotline,?) bleiben vorbehalten. Weiterhin sei in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass eine Inhaftungnahme des Anbieters für Handlungen seiner Vertriebspartner als Erfüllungsgehilfen inzwischen von der Rechtsprechung als legitim angesehen wird. (vergl.

<<http://www.jurpc.de/rechtspr/20080114.htm>, Urteil vom 08.02.2008 - Az. 6 U 149/07)

Ach ist für mich ein anderes Produkt als das im Beisein des Zeugen eindeutig definiertes und gewünschtes Leistungsangebot aus Auftrag, Antwortfax und Bestätigung objektiv nicht erkennbar. Der Vertrag wurde im Vertrauen und durch den Vertriebspartner zugesicherten Leistungsmerkmale begründet. Jedes Abweichen, ohne mich hiervon in Kenntnis zu setzen, könnte als vorsätzliche Täuschung erfüllend als Tatbestand des vorsätzlichen Betruges gem. § 263 StGB angesehen werden und wird, sollte sich diese Annahme als festigen, zu Anzeige gebracht. Weiterhin erhielt ich die Aussage momentan sei DSL und Internetflat nur, unter Nutzung des bestehenden Angebots der Telekom AG, „aufgeschaltet“ und selbiges durch die fehlende Bezeichnung „Komplettanschluss“ in den Vertragunterlagen ersichtlich. Es stimme, der Telekom Anschluss sei noch vorhanden, die Telefonnummer nicht an die 1 & 1 Internet AG übertragen und somit der Wechsel des Anbieters, nicht vollzogen.

Mir wurde angeboten in einen Komplettanschluss überwechseln zu können, jedoch zu genannten Konditionen von 25,-€ monatlichen Gesamtkosten und im Kleingedruckten ersichtlichen effektiven 29,-€ monatlichen Gesamtkosten.

Allein dieses Geschäftsgebaren erscheint zweifelhaft, handelt es sich doch um differenzierte Aussagen des Anbieters zu einem seiner Produkte und entspricht als angebotene Lösung des Sachverhalts keinesfalls der von mir der als Grundlage eines eventuell bestehenden Vertragsgrundlage abgegebenen Willenserklärung.

Ich darf in sofern davon ausgehen, auch im Interesse des Ansehens der geschäftlichen Tätigkeiten der 1&1 Internet AG, eine Erklärung zu den geschilderten Sachverhalten sowie Lösungsvorschläge zum Erhalt der von mir bei der Beauftragung und objektiv gewünschten Leistung, einer vollständigen Übernahme des Anschlusses zu den bei Beauftragung geltenden Konditionen von 19,99 € monatlich für DSL-und Phone FLAT unter Übernahme der obigen Telefonnummer und des damit bestehenden Anschlusses durch die 1 & 1 Internet AG zu erhalten.

Im Vertrauen auf eine schnelle Lösung verbleibe ich,  
mit freundlichen Grüßen,

XXXXXXXXXX

---

**Anmerkung:**

*Die Widersprüchlichen Angaben für den alternativ angebotenen Tarif ergaben sich aus der Aussage des telefonischen Kundenservices und dem betrachten des eingestellten optional verfügbaren und somit angebotenen Tarifs im Kundencenter unter „Tarif-Wechseloptionen“*

*Auf mein Schreiben erfolgte bis heute keine Reaktion, per E-Mail erhielt ich jedoch folgende Antwort:*

---

-----Ursprüngliche Nachricht-----

**Von:** support@1und1.de [mailto:support@1und1.de]

**Gesendet:** Freitag, 9. Oktober 2009 13:36

**An:** XXXXXX@XXXXXXXXXXXX.de

**Betreff:** C143892005 Ihre E-Mail vom 07.10.2009

Sehr geehrter Herr XXXXXXXX,

vielen Dank für Ihr Schreiben.

Gerne haben wir den Vorgang für Sie geprüft.

Gemäß Ihrer Kopie (Seite 4) bestellten Sie den 1&1 Internet-Vertrag Doppel-FLAT 2.000 BASIC. Dieser Vertrag wird auch unter dem Namen 1&1 Surf & Phone 2.000 geführt und setzt weiterhin einen Telekom-Telefonanschluss voraus.

In Ihrem Antwort-Fax an 1&1 sollte der vorhandene T-DSL-Anschluss von der Deutschen Telekom AG zu 1&1 gewechselt werden. Sie haben jedoch das Wort >T-DSL< durchgestrichen. Nach Erhalt dieses Faxes wurde der Anschluss geprüft und wir stellten fest, dass der DSL-Port frei war. Daher wurde der gewünschte Providerwechsel der DSL-Leitung storniert und ein neuer 1&1 DSL-Netzanschluss 2.048 bestellt.

Ihr Vermittler ist bei uns eingetragen. Es besteht jedoch zwischen 1&1 und ihm weder ein Angestelltenverhältnis noch ein Handelsvertretervertrag oder ein anders geartetes, arbeitsrechtliches Verhältnis. Diese Vermittler sind insbesondere nicht berechtigt, im Namen von 1&1 aufzutreten, für 1&1 Angebote auszusprechen, Erklärungen abzugeben oder entgegenzunehmen. Das bedeutet, dass er selbstständig und eigenverantwortlich auftritt. Der Vertrag kommt letztendlich zwischen Ihnen und der 1&1 Internet AG zustande und wurde von dieser Person lediglich vermittelt. Insofern bitten wir Sie, sich bei Falschaussagen oder sonstigen Beschwerden im Zuge eines Vertragsabschlusses auch wieder direkt an den entsprechenden Vermittler zu wenden.

Ein für Sie abgestimmtes Angebot (1&1 Doppel-FLAT 2.000) haben wir für Sie in Ihrem 1&1 Kundenshop unter "<https://kundenshop.1und1.de>" bereitgestellt. Loggen Sie sich dazu ganz einfach mit Ihrer Kundennummer XXXXXXXXX und dem dazugehörigen 1&1 Kundenkennwort ein.

Die gewünschte 1&1 Doppel-FLAT 2.000 mit einer Grundgebühr von 19,99 EUR/Monat kann von Ihnen nicht in Anspruch genommen werden.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen können.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXX  
Kundenservice



1&1 Internet AG  
Elgendorfer Str. 57  
D-56410 Montabaur

Amtsgericht Montabaur HRB 6484  
Vorstand: Henning Ahlert, Ralph Dommermuth, Matthias Ehrlich, Thomas Gottschlich, Robert Hoffmann, Markus Huhn, Hans-Henning Kettler, Dr. Oliver Mauss, Jan Oetjen  
Aufsichtsratsvorsitzender: Michael Scheeren

---

**Anmerkung:**

*Diese, für mich unbefriedigende Antwort, veranlasste mich umgehend zu folgendem Antwortschreiben per E-Mail:*

---

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu Ihrer Aussage der Tarif „Surf und Phone 2000“ setze einen Telecom Anschluss voraus, verweise ich auf die Tarifvertragsbedingungen auf der Bestellung (Anlage 1 der ursprünglichen Mail).

Hier ist eindeutig für ALLE Surf & Phone Tarife klar definiert: „Die 1&1 Surf und Phone Tarife im Detail: 1 & 1 Komplettanschluss und Internet –Flat“.... „Kein Telekom Anschluss notwendig.“ ...“1&1 Surf & Phone Doppel-Flat 2000 für 19,99 € im Monat“

Hierauf war die notwendige Willenserklärung zum Abschluss dieses Vertrages gerichtet.

Die Begrifflichkeit „Basic“ ist in diesen Tarifbeschreibungen nicht erwähnt, ist somit nicht als Einschränkung der obigen Ausführungen erkennbar.

Hierzu sei zu erwähnen, diese Einschränkung, welche zudem nicht in den Tarifbezeichnungen aufgeführt und somit für den Leser selbst bei bestem Lesen der Tarifierklärungen nicht erkennbar ist, entspricht den überraschenden Klauseln der AGB gem. §305 BGB, ist somit als unwirksam annehmbar und berechtigt zum Rücktritt vom Vertrag infolge objektiv nicht erkennbaren Irrtums.

Das Streichen des Wortes DSL bezieht sich somit auf die Entfernung der Einschränkung der beauftragte Wechsel bezöge sich nur auf den DSL-Anschluss. (Anzumerken ist dass bei Beauftragung kein DSL zugehörig zur Tel.-Nummer existierte)

In sofern trägt das Streichen des Wortes T-DSL zur Eindeutigkeit des Auftrages bei, dem Wechsel des Anschlusses mit der Nummer zu 1&1 Surf § Phone (ohne die Einschränkung) und der Kündigung des Anschlusses bei der Telekom.

In sofern hat die 1&1 Internet AG die beauftragte Leistung bei objektiver Betrachtungsweise nicht erbracht, oder durch die überraschende Klausel „Basic“, welche anhand der AGB´s nicht nachvollziehbar und in den Tarifbeschreibungen nicht erklärt ist, eine vorher nicht erklärte Leistung erbracht, welche dem Sinne nach nie beantragt wurde.

In sofern fordere ich Sie hiermit auf die beantragte Leistung zu erbringen oder trete wegen nachweislicher Nichterfüllung vom Vertrag zurück.

Sollte die Rechtsprechung unwahrscheinlicher Weise der Meinung sein, allein die Hinzufügung des Wortes „Basic“ (auch ohne Hinweis auf die Bedeutung des Wortes und unter Berücksichtigung der in den allgemeingültigen Tarifbeschreibungen (siehe oben) nicht erwähnten Einschränkung) sei begründend für einen Vertrag über die momentan erbrachte Leistung, fechte ich ersatzweise den Vertrag gem. §119 BGB infolge Irrtums an und erkläre den Rücktritt vom Vertrag infolge Irrtums.

Zu Haftung für Erfüllungsgehilfen, auch ohne arbeitsrechtliches Verhältnis, sei zu erwähnen, da meine Vollmacht für den Abschluss dieses Vertrages nicht vorlag, unter Hinzuziehung der Aussage Ihrer telefonischen Hotline vom 06.10.09 „Der ursprüngliche Auftrag sei erteilt, dann zurückgezogen und anders geartet erneut gestellt worden“, erfolgte somit bei erneuter zweiter Beauftragung Handeln ohne Auftrag, hieraus resultierende Verträge gewinnen Gültigkeit nur, wenn mir der Inhalt bekannt und dem nicht widersprochen wurde, was ich hiermit zum bestehenden Vertragsausführung / Leistungserbringung ausführlich tue.

Der angebotene Wechsel zum vorgeschlagenen Tarif entspricht einer 50% igen Verteuerung gegenüber dem ursprünglichen Auftrag und stellt somit keine Alternative dar.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX

#### § 305c

Überraschende und mehrdeutige Klauseln

(1) Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die nach den Umständen, insbesondere nach dem äußeren Erscheinungsbild des Vertrags, so ungewöhnlich sind, dass der Vertragspartner des Verwenders mit ihnen nicht zu rechnen braucht, werden nicht Vertragsbestandteil.

(2) Zweifel bei der Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen gehen zu Lasten des Verwenders.

#### § 119

Anfechtbarkeit wegen Irrtums

(1) Wer bei der Abgabe einer Willenserklärung über deren Inhalt im Irrtum war oder eine Erklärung dieses Inhalts überhaupt nicht abgeben wollte, kann die Erklärung anfechten, wenn anzunehmen ist, dass er sie bei Kenntnis der Sachlage und bei verständiger Würdigung des Falles nicht abgegeben haben würde.

(2) Als Irrtum über den Inhalt der Erklärung gilt auch der Irrtum über solche Eigenschaften der Person oder der Sache, die im Verkehr als wesentlich angesehen werden.

---

**Anmerkung:**

*Die gemachten Aussage der Hotline zu der Beantragung, Rücknahme und erneuten Beantragung der Leistung konnte mir bis heute nicht nachvollziehbar erklärt werden.*

*Es folgte folgende Antwort:*

---

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: customercare@1und1.de [mailto:customercare@1und1.de]

Gesendet: Freitag, 16. Oktober 2009 17:45

An: XXXXXXXXXX

Betreff: C143892005 Ihre E-Mail vom 11.10.2009

Sehr geehrter Herr XXXXXXXXXX,

mit Schreiben vom 11.10.2009 haben Sie den Widerruf Ihres Auftrages bei 1&1 erklärt.

Die Beauftragung von 1&1 Surf & Phone 2.000 erfolgte nach einer persönlichen Beratung bei einem Fachhändler. Ein Widerrufsrecht besteht jedoch nur bei Verträgen, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Telefon, Internet) abgeschlossen wurden.

Bitte beachten Sie dabei auch unsere Widerrufsbelehrung, die wir an dieser Stelle auszugsweise zitieren möchten:

"Sofern der Kunde ein Verbraucher ist und der Vertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wurde (Fernabsatzvertrag), steht dem Kunden das in diesem Abschnitt beschriebene Widerrufsrecht zu."

Da Sie vor Vertragsabschluß durch einen Fachhändler beraten wurden, ist der Vertrag nicht allein unter Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen worden. In diesem Fall ist ein Widerruf Ihres Auftrages bei 1&1 nicht möglich. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Da uns Ihre Zufriedenheit am Herzen liegt bieten wir Ihnen an, die gewünschte Doppel Flat 2.000 einzustellen. Eine Erstattung der bis jetzt angefallenen Kosten können wir jedoch nicht zusagen.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX

Vertragskundenservice

1&1 Internet AG

[Dieses Schreiben ist ohne Unterschrift gültig.]

Vorstände: Henning Ahlert, Ralph Dommermuth, Matthias Ehrlich,  
Thomas Gottschlich, Robert Hoffmann, Markus Huhn, Hans-Henning Kettler,  
Dr. Oliver Mauss, Jan Oetjen

---

**Anmerkung:**

*Hier erscheint zum ersten Mal das Angebot mir die gewünschte Leitung zu den gewünschten Konditionen bereitzustellen. Es handelt sich somit um ein eindeutiges Angebot an mich, welches ich im folgenden Schreiben vom 19.10.2009 per E-Mail gerne annehmen möchte.*

---

Sehr geehrte Frau XXXXXXXXXXXX,

mein Widerruf hat als Grundlage nicht die AGB der 1und1 Internet AG, nicht das Fernabsatzgesetz, sondern die gesetzliche Grundlage des BGB. (Anfechtung infolge Irrtums)

In sofern wird der Widerruf bei bekannt werden des Irrtums durchaus möglich und sollte durch die Rechtsprechung im juristischen Streitfall als gerechtfertigt und begründet angesehen werden.

Zur Beratung durch den Fachhändler sei, wie schon in einer vorangegangenen Mail erwähnt angemerkt, hier wurde ausdrücklich zu einem Wechsel des Anschlusses unter Einbeziehung der Telefonnummer und somit Leitung zu 1und1 beraten und dieser augenscheinlich nach den "kleingedruckten" Tarifbestimmungen auch verkauft.

Das hinzufügen des Wortes "Basic" als alleinige Grundlage des irrtümlich eingegangenen Tarifs dürfte den Tatbestand der Täuschung wenn nicht sogar der arglistigen Täuschung, somit des Betruges darstellen und ist bei objektiver Betrachtung nicht als Vertragsgrundlage erkennbar.

Der Begriff "Basic" taucht nicht in den Tarifierklärungen auf, wohl jedoch der Wortlaut "Alle Surf und Phone-Tarife", somit gültig ohne Ausnahme und Einschränkungen.

Ein auf der Grundlage der objektiven Täuschung, des Betruges eingegangener Vertrag ist rechtswidrig und benötigt keiner Kündigungsbedingungen, ermöglicht jederzeit der Anfechtung.

Strafanzeige wegen Betrugsverdacht wird bei Notwendigkeit gestellt.

Um in der Sache jedoch zu einem zufriedenen Kunden der 1und1 AG zu werden, freue ich mich über Ihr Angebot mir den gewünschten und als Grundlage des Vertragsschlusses ursprünglich inhaltlich gewollten Tarif zu Verfügung zu stellen.

Um weitere Missverständnisse zu vermeiden, noch einmal die Konditionen:

- 24 Monate Vertragslaufzeit
- Komplettanschluss durch 1und1 und Übernahme meiner Telefonnummer
- Surf- und Phone FLAT
- Komplettpreis 19,99 monatlich, Telekom Anschluss nicht mehr notwendig

Ich bitte um Bestätigung dieser Mail sowie umgehende Ausführung der Notwendigkeiten.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern unter der Mobil-Nr. XXXXXXXXXXXXXXXX zu Verfügung.

In der Hoffnung zufriedener Kunde zu werden und viel Freude in den nächsten zwei Jahren mit 1und1 zu haben, verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

---

**Anmerkung:**

*Alles schien nach meiner Annahme des Angebots auf dem Weg zu einer glücklichen Lösung, ich auf dem Weg zum zufriedenen 1und1 Kunden. Sicherheitshalber hatte ich die Konditionen noch einmal festgehalten und bekam diese in folgender E-Mail auch bestätigt:*

---

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: customercare@1und1.de [mailto:customercare@1und1.de]  
Gesendet: Dienstag, 20. Oktober 2009 07:59  
An: XXXXXXXXXXXX  
Betreff: AW: C143892005 Ihre E-Mail vom 19.10.2009, Ihre 1&21  
Kundennummer XXXXXXXXXXXX

Sehr geehrter Herr XXXXXXXXXXXX

vielen Dank für Ihre E Mail

Gerne bearbeiten wir Ihren Auftrag nach Ihren Wünschen.  
Bitte teilen Sie uns Ihre Rufnummern mit , welcher Hardware und welchen Zusatzoptionen Sie haben möchten. Sobald uns die notwendigen Informationen vorliegen, werden wir Ihren Auftrag stornieren und einen neuen erfassen.

Die Konditionen:

24 Monate Vertragslaufzeit

Komplettanschluss durch 1und1 und Übernahme meiner Telefonnummer

Surf- und Phone FLAT

Komplettpreis 19,99 monatlich, Telekom Anschluss nicht mehr notwendig

Über eine baldige Antwort würden wir uns sehr freuen.

Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXXXX  
Vertragskundenservice  
1&1 Internet AG

[Dieses Schreiben ist ohne Unterschrift gültig.]

Vorstände: Henning Ahlert, Ralph Dommermuth, Matthias Ehrlich,  
Thomas Gottschlich, Robert Hoffmann, Markus Huhn, Hans-Henning Kettler,  
Dr. Oliver Mauss, Jan Oetjen  
Aufsichtsratsvorsitzender: Michael Scheeren  
Amtsgericht Montabaur / HRB 6484

---

**Anmerkung:**

*Voll Freude über den glücklichen Ausgang der unliebsamen Geschichte kam ich der Bitte nach den gewünschten Angaben umgehend in meiner Antwortmail nach:*

Sehr geehrte Frau XXXXXXXXXXX,

die Telefonnummer sollte bei 1und1 bekannt sein, es handelt sich um die 033638 29315 , diese ist auf der ursprünglichen (falschen) Bestellung durch die Debitel ersichtlich, gilt immer noch.

Hardware (Modem-Router) ist in Form der Surf Phone Wlan (Fritz - Box 7113) durch 1und1 geliefert worden, durch mich bezahlt und soll weiter genutzt werden.

Hardware ist somit nicht nötig.

Weitere Zusatzleistungen benötige ich nicht.

In sofern bitte ich um umgehende Ausführung der Tarifumstellung sowie die Kündigung bei der Telekom zur Übernahme der Tel.-Nr. durch 1und1.

Ich hoffe nun schnellstmöglich zu meinem gewünschten Komplettanschluss bei 1und1 mit der Surf und Phone FLAT unter Beibehaltung meiner Telefonnummer zu kommen und verbleibe,

mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX

***Anmerkung:***

*Und war über folgende Rückmeldung nachvollziehbar irritiert:*

-----Ursprüngliche Nachricht-----

**Von:** customercare@1und1.de [mailto:customercare@1und1.de]

**Gesendet:** Montag, 26. Oktober 2009 09:19

**An:** XXXXXXXXXXX

**Betreff:** AW: C143892005 Ihre E-Mail vom 25.10.2009, Ihre 1&21 Kundennummer XXXXXXXXXXX

Sehr geehrter Herr XXXXXXXXXXX,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Nur aus Sicht unserer Kunden erfahren wir, wie wir den Service für Sie verbessern können.

Wichtig ist , Sie uns zu unseren zufriedenen Kunden dazu gewinnen zu können.

Gerne können wir für Sie einen Tarifwechsel für die monatlichen Grundgebühren von 24,98 EURO durchführen.

Den Tarif für monatlich 19,99 Euro ist nicht mehr möglich.

Daher bieten wir Ihnen bei Tarifwchsel eine grundgebührenbefreiung von zwei Monaten an.

Wir freuen uns wenn wir gemeinsam eine Lösung finden können

Wir freuen uns auf Ihre Antwort

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX  
Vertragskundenservice  
1&1 Internet AG

[Dieses Schreiben ist ohne Unterschrift gültig.]

Vorstände: Henning Ahlert, Ralph Dommermuth, Matthias Ehrlich,  
Thomas Gottschlich, Robert Hoffmann, Markus Huhn, Hans-Henning Kettler,

Dr. Oliver Mauss, Jan Oetjen  
Aufsichtsratsvorsitzender: Michael Scheeren  
Amtsgericht Montabaur / HRB 6484

---

**Anmerkung:**

*Handelte es sich hier um eine Hinhaltetaktik? Oder verfügt der Kundenservice über Mitarbeiter, welche Angebote unterbreiten die nicht realisierbar sind? Herrsch im Kundenservice mangelnde Kenntnis über Produkte oder wurde hier wissentlich schon seit mehreren Schriftwechseln (erstmalig per E-Mail vom 16.10.2009) ein Tarif als Grundlage einer Einigung angeboten, welches nie zur Bereitstellung kommen sollte?). Jedenfalls veranlasste mich diese, nachvollziehbar unerwartete Antwort zu folgender Email an den Kundenservice:*

---

Sehr geehrte XXXXXXXXXXXX,

in Ihrer vorherigen Mail bestätigten Sie die Konditionen (siehe unten) sowie erklärten die Bearbeitung entsprechend meinem ursprünglich gewollten Vertrag.

Nun bieten Sie wiederholt verschlechterte Konditionen, denn eine Gutschrift über 2 X 25,- € führt weiterhin zu einer Differenz von 70,- € gegenüber dem gewollten und beantragten Tarif, befriedigt somit nicht.

Ich bestehe weiterhin auf Vertragserfüllung, nunmehr auch auf Grundlage der unten von ihnen gemachten Angaben Ihrer Mail vom 19.10. (siehe unten, rot markiert).

Erlaubt sei die Frage, weshalb Konditionen bestätigt werden, wenn selbige nicht realisierbar sein sollten, oder sollte dieses ein unglückliche Beispiel für den Umgang mit dem Kunden Teil der Geschäftspolitik sein?

Um Stellungnahme wird gebeten, vorbehalten bleibt der Rücktritt vom Vertrag wegen Nichterfüllung, (ersatzweise Anfechtung infolge vorsätzlichen Herbeiführens des Irrtums durch Ihre Vertragspartner) und die Geltendmachung von Schadensersatzforderungen, spätestens ab Zeitpunkt der Zusicherung der Konditionen.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX

---

**Anmerkung:**

*Auch wenn nach meinen bisherigen Erfahrungen als Kunde der 1und1 ich kaum erwarten konnte eine Erklärung oder Stellungnahme zu erhalten, überraschte mich folgende Antwort doch:*

---

Ihre Kundennummer: XXXXXXXXXXXX  
Ihre Vertragsnummer: XXXXXXXXXXXX

Sehr geehrte(r) Herr XXXXXXXXXXXX,

mit Bedauern haben wir die Stornierung Ihres Vertrages zur Kenntnis genommen und bestätigen Ihnen diese zum heutigen Tag.

Bitte beachten Sie, dass eine Vertragsreaktivierung nach der Stornierung nicht mehr möglich ist.

Haben Sie Fragen zu Ihrer Stornierungsbestätigung? Sie erreichen uns unter: 0180 5 001 006 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunkpreise ggf. abweichend)

Selbstverständlich können Sie uns auch per E-Mail erreichen.

Wählen Sie sich dazu in Ihrem 1&1 Control-Center unter <https://login.1und1.de> mittels Ihrer Kundennummer und Ihres Kundenpasswortes ein. Unter "Hilfe&Kontakt" können Sie eine Anfrage an unsere Serviceabteilung richten.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXX  
Vertragskundenservice  
1&1 Internet AG

---

**Anmerkung:**

*Immer noch im unerschütterlichen Glauben der Kunde und seine Zufriedenheit lägen im Interesse des Kundeservices der 1und1, bemühte ich mich über die telefonische Hotline, zum Preis von 0,14 € die Minute um eine Lösung. Auch wenn der Mitarbeiter durchaus freundlich und kompetent erschien, versprach er sich doch der Angelegenheit anzunehmen, scheint das Ergebnis den bisherigen Erfahrungen zu entsprechen. Nichts desto Trotz versende ich nachfolgende Email:*

---

**Gesendet:** Montag, 26. Oktober 2009 20:12

**An:** 'customercare@1und1.de'

**Betreff:** WG: C143892005 Ihre E-Mail vom 25.10.2009, Ihre 1&21 Kundennummer XXXXXXXX

Sehr geehrte Frau XXXXXXXX,

vorsorglich weise ich darauf hin, dass ich keine Stornierung seit Ihrer Mail vom 20.10.2009 mit Ihrem Angebot mir gewünschte Leistungen für einen monatlichen Gesamtpreis in Höhe von 19,95€ zu Verfügung stellen zu wollen ausgesprochen, sondern mir diese ausdrücklich in meiner Mail vom 26.10.2009, nach der widersprüchlichen Aussage zu den von Ihnen selbst gemachten Aussagen und Angebots, indem Sie mir den selbigen Tarif für nunmehr 24,95 € inklusive einer Gebührenbefreiung von 2 Monaten angeboten haben, vorbehalten habe.

In sofern können Sie hierauf beruhend keine Kündigung bestätigen.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXX

---

**Anmerkung:**

*Trotz des in meinem Telefonat mit dem Kundenservice erhaltenen Versprechens einer schnellstmöglichen Rückmeldung (und der Frage nach einer Rückrufnummer) erhielt ich bis jetzt, 24 Stunden später, keine Reaktion seitens der 1und1.*

*Somit führte auch dieses, immerhin 25 Minuten dauernde und somit 3,50€ kostende Telefonat zu keinem Ergebnis.*

**Erlebnis vom 27.10.2009**

*Ohne weitere Erklärung stellt 1und1 die Versorgung mit dem Internetzugang ein. Eine Reaktion, weder per Email, noch per Telefon, wie beim letzten Gespräch mit dem Kundenservice versprochen, seitens 1und1 ist bis jetzt noch nicht erfolgt.*

***Als momentaner Eindruck über 1und1 und seine Geschäftsgebaren verbleibt bei mir als abschließender Eindruck :***

***Undurchsichtige Vertriebsstrukturen, grenzwertige Geschäftsbedingungen, widersprüchliche Serviceangebote und Hinhaltetaktik bis zur erklärungslosen Leistungseinstellung.***

***In diesem Sinne:***

***mag sich jeder selbst (aus dem Inhalt des Schriftwechsels) sein 1und1 zusammenreimen....***

Stand 27.10.2009, Veröffentlichung vorbehalten.