
Dirk Winkel · XXXstr. X · D-35XXX Marburg

An die
Vodafone D2 GmbH
Kundenbetreuung

40875 Ratingen

IHR ZEICHEN
Kd. Nr. XXX

IHR SCHREIBEN VOM

MEIN ZEICHEN

DATUM
30. Oktober 2010

Widerspruch gegen die Rechnung Nr. XXX

Geachtete Damen und Herren,

Hiermit widerspreche ich der Rechnung Nummer XXX vom 25.10.2010 (Anlage 1). Desweiteren widerrufe ich die an Sie erteilte Einzugsermächtigung für das Konto Nr. XXX bei der XXXBank mit sofortiger Wirkung bis auf Wiedererteilung.

Im Vodafone Shop Marburg, Barfüsserstr. 48, habe ich bei Herrn XXX auf der Grundlage ihres InfoDoc 604 (Anlage 2) zu meinem bestehenden Mobilfunkvertrag mit der Rufnummer 0160 7514048 die Vodafone StartAutomatik vereinbart. Der Shopangestellte versicherte mehrfach, dass diese sofort gebucht sei und, wie auch in besagtem InfoDoc beschrieben, "nach den 30 Tagen [...] **automatisch** die für [mich] günstigste Datentarifoption" [InfoDoc 604, Vorteile: zweiter Punkt] eingerichtet würde. Sollte dies nicht funktionieren möge ich mich an den Shop wenden, beriet der Mitarbeiter mich weiter.

Zeuge dieses Gespräches wurde unter anderen XXX, XXXstr. X, 35XXX Marburg.

Die Startautomatik wurde gebucht, nachweislich durch die auf der anliegenden Rechnung kostenlosen Nutzung des mobilen Internet bis zum 6.10.2010. In dem Startzeitraum von 30 Tagen habe ich dabei ein Datenaufkommen von etwa 130MB erzielt. Für mich die günstigste Option wäre damit zweifelsfrei ihre Option "Vodafone MobileInternet HandyFlat" für €9,95 im Monat, nachzulesen auf ihrer Webseite unter:

<http://www.vodafone.de/privat/tarife/superflat-festnetz.html>

nach Klick auf "Tarif Buchen" und danach unter "SuperFlat Festnetz" auf "Wählen" [kein direkter permanenter Link, Auszug der Webseite: Anlage 3] oder ihrem InfoDoc 4005.

Am 26.10.2010 schockierten Sie mich jedoch mit einer Rechnung von €309,52, wobei €290,00 inkl. USt. (€243,7000 o. USt.) auf die Internetnutzung entfielen. Dieser Betrag widerspricht wie oben

geschildert der vertraglichen Vereinbarung. Ich fordere Sie daher auf den Betrag aus der Rechnung sowie entsprechend aus etwaig folgenden Rechnungen zu streichen und an dessen Stelle rückwirkend zum Ende der 30-Tage-Laufzeit der StartAutomatik die vertraglich vereinbarte günstigste Tarifoption, in diesem Falle "Vodafone MobileInternet HandyFlat" zum monatlichen Preis von €9,95 inkl. USt., einzurichten.

Bei einem persönlichen Gespräch im genannten Vodafone Shop am 26.10.2010 um 13:45 Uhr betonte der Mitarbeiter Hr. X[gleicher Mitarbeiter]X, dass er dies, entgegen seiner Ankündigung bei der Vereinbarung der StartAutomatik (s.o.), nicht könne. Auch könne er meine Rechnungsdaten nicht einsehen. Ebenso könne er, so betonte er, dieses Problem nicht telefonisch mit Vodafone klären. Dies widerspricht nicht nur jeder Erwartungshaltung eines Kunden an ein TK-Unternehmen, sondern auch seiner vorherigen, unter Zeugen genannten Aussage. Ich empfehle Ihnen solche Vorgehensweisen zu prüfen.

Am gleichen Tag telefonierte ich gegen 15:00 Uhr mit ihrem Kundenservice (Rufnummer 1212 aus dem Vodafone-Netz) und schilderte mein Problem. Ich wies darauf hin, dass unmissverständlich vereinbart wurde, dass "automatisch die für mich günstigste Option gebucht wird. Dem könne ich widersprechen und nur durch meinen Widerspruch würde eine andere Option gebucht." "Das ist völlig falsch!" [wörtliches Zitat aus dem telefonat, Zeuge: XXX, XXXstr. X, 35XXX Marburg] betonte daraufhin ihre Mitarbeiterin, die weiter behauptete, dass die StartAutomatik nur mit einem neuen Vertrag durch den Vodafone Shop hätte gebucht werden können, nicht etwa zu einem bestehenden. Die Mitarbeiterin machte deutlich, dass hier der Vodafone Shop fälschlicherweise die Option gebucht habe und dadurch keine automatische Einrichtung erfolgen konnte. Eine Korrektur der Rechnung wurde verweigert.

Die Aussage Ihrer Mitarbeiterin widerspricht Ihrem InfoDoc 604 Ziffer 1:

"1 Was gilt für die Vodafone StartAutomatik?

Um die Vodafone StartAutomatik zu nutzen, **brauchen Sie einen Vodafone-Vertrag** über Mobilfunk-Dienstleistungen ohne Datentarifoption. Die Vodafone StartAutomatik ist kostenlos für Sie.

[..]

Die Laufzeit der Vodafone StartAutomatik: Wir prüfen ab Einrichtung der StartAutomatik während Ihrer Vertragslaufzeit für jeden Abrechnungszeitraum, ob eine Datentarifoption sinnvoll und welche am günstigsten für Sie ist, richten diese einmal für Sie ein und informieren Sie darüber sowie über die Details der Datentarifoption per Post. Sie können innerhalb von vier Wochen nach Erhalt dieser Mitteilung widersprechen oder eine andere Datentarifoption wählen. Darauf weisen wir Sie in unserer Mitteilung nochmal hin. Ist die Datentarifoption für Sie eingerichtet, können Sie in eine Datentarifoption mit niedrigerem monatlichem Paketpreis erst zum Ende der Mindestlaufzeit der Datentarifoption wechseln. Die Datentarifoption hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten, die aber **spätestens mit der Mindestlaufzeit des zugrunde liegenden Vertrags endet**. Die Vodafone StartAutomatik endet, wenn wir eine Datentarifoption für Sie eingerichtet haben."

[Zitat InfoDoc 604, S. 3/3, siehe Anlage 2]

Aufgrund dieser Bedingungen, insbesondere des Hinweises: "*richten diese einmal für Sie ein und informieren Sie darüber sowie über die Details der Datentarifoption per Post*" warte ich nach wie

vor auf die Postmitteilung der von Ihnen eingerichteten Datentarifoption.

Die Mitteilung kann erst nach dem Ende der 30-Tage der StartAutomatik und damit nach der Einrichtung der Option erfolgen, da erst dann die für mich sinnvollste Option ermittelt werden kann. Daher besteht für mich mit dem Ende der 30-Tage-Laufzeit keine Handlungsverpflichtung bis zum Eintreffen der postalischen Mitteilung. Vielmehr muss ich von der Buchung der für mich günstigsten Option ausgehen und den **damit verbundenen** finanziellen Verpflichtungen (€9,95/Monat) nachkommen.

Ich erwarte eine Richtigstellung der Abrechnung im Sinne der vertraglichen Vereinbarung innerhalb von fünf Tagen nach Zustellung dieses Schreibens. Andernfalls sehe ich mich veranlasst, die beidseitige Vertragserfüllung auf dem Rechtsweg zu erwirken.

In jedem Falle behalte ich mir vor, sollte ich zu der Überzeugung gelangen, dass dieser Gegenstand von allgemeinem Interesse sein sollte, alle relevanten Entwicklungen und Dokumente unter Berücksichtigung etwaiger Geheimhaltungspflichten elektronisch unter <http://www.polarwinkel.de/> und anderweitig zu veröffentlichen und in einer Pressemeldung auf die Veröffentlichung hinzuweisen.

Hochachtungsvoll

Dirk Winkel

Anlage 1: Rechnung Nr. XXX

Anlage 2: InfoDoc 604

Anlage 3: Auszug aus Ihrer Webseite: "Auswahl SuperFlat Festnetz"