

Seit Monaten offline: Haushalte in Sülfeld ohne Internet und Festnetz

Anwohner beschweren sich über den Netzbetreiber und wollen eine Entschädigung

Wolfsburg. Von der Außenwelt abgeschnitten: Patrick Mischkowsky wohnt auf dem Ditzberg in Sülfeld. Die Brücke der Calberlaher Straße (L292) wird aufgrund der Weddeler Schleife momentan neu gebaut. Nach Angaben des Anwohners wurde bei den Bauarbeiten am 24. August 2023 die Internetleitung zerstört. Er ist nicht der einzige Betroffene, auch sein Vermieter Hartmuth Rodemann und ein anderer Anwohner können seitdem nicht online gehen oder mit dem Festnetz telefonieren.

Mischkowsky und Rodemann haben einen Vertrag mit der Wobcom, und die hat die Anschlüsse in dem Gebiet bei dem dortigen Netzbetreiber, der Telekom, angemietet. Mischkowsky sagt: „Zuerst sollte ich sogar noch die Telefonrechnung bezahlen und erst, als ich Druck gemacht habe, hat die Wobcom davon abgesehen“.

Nach Angaben der Wobcom ist der Netzbetreiber für die Behebung des Schadens verantwortlich. „Die Wobcom kann den Schaden selbst nicht beheben, sondern ist auf die Zusammenarbeit des dortigen Netzbetreibers angewiesen. Mit den Kunden und dem Netzbetreiber ist die Wobcom eng und regelmäßig im Austausch“, teilte Sprecherin Leslie Corbeck auf Anfrage unserer Zeitung mit. Bisher sei kein Techniker der Telekom in Sülfeld gewesen. „Die Telekom verschiebt die Termine immer und immer wieder. Inzwischen sind es bestimmt 15 Termine, die abgesagt wurden“, beklagt sich Mischkowsky.

Mischkowsky und die Wobcom haben die Störung bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) gemeldet. Die Behörde informiert auf ihrer Internetseite, was die Kunden bei einem Netzausfall beachten müssen. Das Gesetz verpflichtet den Anbieter, eine Störung unverzüglich und unentgeltlich zu beseitigen. Es sei denn, der Kunde hat die Störung selber zu verantworten.

Kann der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Tages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen, muss er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren. Der Anbieter muss dem Kunden mitteilen, welche Entschädigungsmaßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. „Offiziell sagt



Sülfeld: Patrick Mischkowsky und Hartmuth Rodemann haben seit August kein Festnetz und Internet.

FOTO: BRITTA SCHULZE

keiner, wann die Störung behoben wird. Aber wir befürchten, dass es noch Monate dauert bis wir wieder am Netz sind“, so Rodemann.

Verbraucherinnen und Verbraucher können nach Angaben der BNetzA eine Ausfallentschädigung verlangen, wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann oder der Anbieter einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt hat. Die Höhe der Entschädigung ist gesetzlich geregelt. Am 3. und 4. Tag jeweils 5 Euro oder alternativ 10 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, wenn dieser Betrag höher als 5 Euro ist. Ab dem 5. Tag oder pro versäumten Termin: 10 Euro oder alternativ 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, falls dieser Betrag höher als 10 Euro ist.

Grundsätzlich muss für eine Entschädigung diese Voraussetzungen erfüllt sein: Telefon oder Internet fallen komplett aus und der Anbieter hat keine Ersatzlösung zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist nicht für die Störung verantwortlich und es handelt sich nicht um Fälle höherer Gewalt oder gesetzlich zulässige Maßnahmen des Anbieters.

Die Wobcom betont, dass sie den Betroffenen einen Hotspot

zur Überbrückung angeboten habe. Doch Mischkowsky widerspricht: „Angeblich wurde mir ein Hotspot mündlich angeboten, doch jetzt steht in meinen Unterlagen der Wobcom, dass ich diesen abgelehnt habe. Dadurch bekomme ich aktuell keine Entschädigung.“ Der Anwohner ist vom Anbieter enttäuscht und möchte einen Anwalt einschalten. Momentan stockt Mischkowsky sein Handy-Datenvolumen auf, um beispielsweise seinen Dienstplan online einzusehen oder Online-Banking zu erledigen.

Hartmuth Rodemann habe bei der Wobcom nach einem Hotspot, auch Homespot genannt, gefragt. „Das Gerät habe ich abgelehnt, aber das Datenvolumen von 20 Gigabyte war nach rund einer Woche aufgebraucht, da wir das Internet zum Arbeiten und für Vereinsaktivitäten brauchen. Damit kommen wir also nicht weiter“, so Rodemann.

Seit Dezember habe er einen Homespot mit einer Flatrate von einem anderen Anbieter. Die Kosten liegen bei rund 24 Euro pro Monat. „Uns teilt die Wobcom auch mit, dass die Telekom dauernd die Termine verschiebt. Und ich vermute, dass sich die Unternehmen weigern, eine Entschädigung zu zahlen. Ohne Anwalt läuft daher vermutlich nichts“, sagt Rodemann.

Neueröffnung Friseursalon 13.01.2024

DAMEN	Waschen, Schneiden, Föhnen	30,00 €
	Farbe je nach Haarlänge	ab 35,00 €
	Strähnen	ab 50,00 €
	Dauerwelle	ab 65,00 €

HERREN	Waschen, Schneiden, Föhnen, inkl. Bart	20,00 €
--------	--	---------

KIDS	Waschen, Schneiden, Föhnen	10,00 €
------	----------------------------	---------

Dieses Angebot ist gültig bis 29.02.2024



Black Pearl

05361-7793777
Rothenfelder Str. 11/A
38440 Wolfsburg
www.blackprl.de
info@blackprl.de

blackprl f blackprl.de