

Kundenbetreuung

Postfach 10 25 63
45025 Essen

Kundenservice online:
www.kunden.arcor.de

Tel: 0201 379-6170
Fax: 0201 379-3709

04. Februar 2008

Arcor AG & Co. KG, Postfach 10 25 63, 45025 Essen

Kanzlei Hoenig Berlin
Herrn Carsten R. Hoenig
Paul-Lincke-Ufer 42

10999 Berlin



Ihr Anruf vom 30.01.2008

Kundennummer: 001906797747/GV-Nummer: 80374609 (Bitte halten Sie diese bereit)

Sehr geehrter Herr Hoenig,

vielen Dank für Ihren Telefonanruf. Wir bedauern den von Ihnen geschilderten Sachverhalt aufgrund einer bei Ihrem Arcor-Sprache/Internet-Anschluss aufgetretenen Anschlussstörung.

Störungsmeldungen können Sie direkt unserer Technik unter **0800 10 73 010** melden. Die dort eingesetzten Mitarbeiter haben Zugang zu unseren technischen Systemen, prüfen unsere Leitungen und geben Ihnen sofort eine Rückmeldung über die weitere Bearbeitung.

Für weitere Auskünfte und Anliegen steht Ihnen als Rechtsanwalt auch unsere Hotline **0201**   zur Verfügung. Zur Erstattung Ihrer Aufwendungen und für Ihre Unannehmlichkeiten aufgrund der zeitweiligen Anschlussstörung schreiben wir Ihrem Rechnungskonto € 50,- (Brutto) gut.

Wir verstehen Ihren Einwand, dass eine Störung im Netz der Deutschen Telekom AG (sog. „Letzte Meile“) sich auf Arcor Kunden auswirken kann, Sie jedoch keinen direkten Zugang zur Störungsstelle der T-Com haben. Aus Kulanz, d. h. ohne Anerkennung einer Rechtspflicht, und ohne Präjudiz für gleichgelagerte Fälle räumen wir Ihnen ein außerordentliches Kündigungsrecht ein. Bei einem Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme ist es erforderlich, dass Sie bei Ihrer neuen Gesellschaft einen Portierungsauftrag erteilen.

Für Fragen steht Ihnen Herr T  unter der oben angegebenen Rufnummer gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Arcor AG & Co. KG

