



Georg Schnurer

# Frech weiterkassieren

## Primacall ignoriert seine eigene Kündigungsbestätigung

**Bestätigt der Telefonanbieter eine Kündigung schriftlich, wägt sich der Kunde in Sicherheit. Doch bei Primacall zählt so eine Bestätigung offenbar weniger: Im Fall des Ehepaars H. kassierte das Unternehmen auch nach dem vermeintlichen Vertragsende munter weiter.**

Familie H. ist seit 2006 Kunde der Primacall GmbH und bezieht von diesem Berliner Anbieter sowohl den Telefonanschluss als auch den Internetzugang via DSL. Der zunächst passabel funktionierende Anschluss wurde 2009 auf einen Vertrag vom Typ „Prima Home 16 000“ umgestellt. Primacall versprach „pures Telefon- und Internetvergnügen“ mit Festnetz-Telefonie-Flatrate und 30 monatlichen Freiminuten für Telefonate in alle deutschen Mobilfunknetze. Surfen sollten Peter und Anita H. mit bis zu 16 000 kBit/s, bei einem Freivolumen von 1,5 GByte im Monat. Jenseits dieser Grenze berechnete Primacall dann happige 1 Cent/Megabyte Datenvolumen.

Doch der neue Anschluss erfüllte die Erwartungen der Familie von Anfang an nicht. Peter H. beschwerte sich am 28. November 2007 erstmals über eine viel zu geringe Datenrate. Seinen Messungen nach erreichte die DSL-Leitung gerade einmal 1251 kBit/s und damit nicht einmal ein Zehntel der versproche-

nen 16 000 kBit/s. Zudem gab es Probleme mit der Abrechnung: Die Familie zahlte monatlang parallel an die deutsche Telekom und an Primacall. Erst im Mai 2009 gelang es dem Kunden, diesen Zustand mit dem Wechsel zu einem Primacall-Komplett-Vertrag zu beseitigen.

Doch das Verhältnis zum TK-Dienstleister blieb von Störungen überschattet: Im Mai 2010 gab es den Berichten der Familie zufolge massive Probleme beim Telefonieren. Immer wieder wurden Anrufe unterbrochen. Primacall reagierte erst im Februar 2011 mit der Umstellung auf einen neuen SIP-Anbieter. Es folgten weitere Störungen des Anschlusses, die über Weihnachten 2012/2013 in einem Komplettausfall gipfelten. Primacall schrieb dem Kunden dafür immerhin 50 Euro gut.

Mitte November 2013 fiel der Anschluss von Familie H. erneut aus. Nach sieben Wochen ohne Telefon hatte Peter H. endgültig die Nase voll von Primacall. Nachdem er über ein Dutzend Tele-

fonate mit der Hotline geführt hatte und stets nur vertröstet wurde, beschwerte er sich am 5. Dezember schriftlich bei dem TK-Dienstleister. Der schickte dem Kunden am 13. Januar 2014 eine neue Fritzbox und forderte die Familie auf, den defekten Router zurückzusenden, andernfalls müsse man das Gerät mit 129 Euro in Rechnung stellen. Peter H. tauschte den Router umgehend aus, forderte aber eine Erstattung der Rücksendekosten und einen Ausgleich für die telefonlose Zeit.

Primacall ignorierte das Schreiben von Peter H., weshalb dieser am 27. Februar 2014 den Vertrag mit dem Unternehmen zum 5. Juni 2014 kündigte. Am 13. März 2014 bestätigte Primacall den Eingang der Kündigung, lehnte diese aber aus formalen Gründen ab: Der Vertrag laufe auf Peter und Anita H., die Kündigung sei aber nur von Peter H. unterschrieben. Trotz dieser Einwendung bestätigte Primacall

am 18. März 2014 die Kündigung des Vertrags zum 30. Juni 2014.

Um Klarheit in die Angelegenheit zu bringen, kündigte Familie H. am 24. April 2014 erneut – dieses Mal per Einschreiben mit Rückschein und mit den Unterschriften beider Eheleute. Da Telefonanschluss und Internetzugang immer noch nicht störungsfrei funktionierten, sprach der genervte Kunde eine außerordentliche Kündigung zum 15. Mai 2014 aus.

Am 8. Mai beantwortete Primacall die Kündigung: Man widersprach einer fristlosen Kündigung zum 15. Mai 2014, bestätigte aber den 30. Juni 2014 als Kündigungstermin. Kurz darauf beantragte die Familie einen neuen Telefon- und Internetzugang bei der Telekom. Die alte Rufnummer sollte zum 1. Juli 2014 portiert werden.

## Schicksalsschlag

Mit Primacall wollte sich Familie H. wegen der zwei Wochen längeren Vertragslaufzeit nicht weiter herumschlagen. Es gab Wichtigeres: Peter H. war an Krebs

erkrankt und verstarb kurz darauf. Anita H. teilte Primacall den Wechsel des Anschlussinhabers mit und fügte zum Beleg den Totenschein ihres Ehemannes bei. Primacall buchte derweil weiter Grundgebühren vom Konto der Familie ab – und zwar auch für den Zeitraum nach dem Kündigungstermin.

Doch rupfen lassen wollte sich die Witwe nicht. Deshalb entzog sie Primacall am 25. Juli 2014 die Einzugsermächtigung per Einschreiben mit Rückschein.

Obwohl Primacall das Vertragsende bestätigt hatte, verweigerte das Unternehmen gegenüber der Telekom die Herausgabe der Rufnummer zum 1. Juli 2014. Der Vertrag mit der Familie laufe angeblich noch bis zum 5. Juni 2015. Selbst als Anita H. der Telekom die Primacall-Kündigungsbestätigung zum 30. Juni 2014 übermittelte, gelang es nicht, die alte Rufnummer zu portieren. Kurzerhand verzichtete Frau H. auf die alte Nummer und nutzt seit dem 29. Juli 2014 die Dienste der Telekom.

Primacall freilich interessierte das nur wenig: Das Unternehmen versandte weiter Rechnun-

**VOR  
SICHT  
KUNDE!**

gen und Mahnungen an Frau H. Am 14. August 2014 forderte man 44,95 Euro Gebühr, am 18. waren es dann schon 47,95 Euro. Anita H. wollte nur noch ihre Ruhe, weshalb sie Primacall am 27. August 2014 eine Kopie der Kündigungsbestätigung per Einschreiben zukommen ließ und das Unternehmen aufforderte, sie endlich in Ruhe zu lassen.

## Muskelspiel

Primacall reagierte fünf Tage später mit der Androhung einer Anschlussperre, verbunden mit der Forderung, 102,89 Euro zu überweisen. Zwei Wochen später folgte die nächste Drohstufe: Man werde den Anschluss zum 22. September 2014 abschalten, wenn Anita H. nicht unverzüglich zahle. Zudem würde man die Nichtzahlung unverzüglich an „eine Auskunftsteilnehmerin wie Creditreform oder Bürgel“ melden und die Forderung an eine Kanzlei weitergeben, was weitere Kosten nach sich ziehen werde.

Am 1. Oktober folgte die nächste Mahnung. Nun forderte Primacall von der Witwe schon 164,89 Euro. Wieder protestierte Anita H. per Einschreiben mit Rückschein. Dieses Mal beantwortete Primacall den Kundenprotest: Bei der Kündigungsbestätigung zum 30. Juni 2014 handele es sich um einen Irrtum, ließ Theresa S. vom Primacall Qualitätsmanagement die Ex-Kundin wissen. Der Vertrag laufe noch bis zum 5. Juni 2015. Man entschuldigte sich zwar für das Versehen, von den bislang geltend gemachten Forderungen wollte man aber nicht abrücken, schließlich seien Primacall bereits erheblicher Aufwand und erhebliche Kosten entstanden. Dafür hatte wiederum Anita H. kein Verständnis und beschloss, nicht weiter auf das Schreiben einzugehen.

Gut einem Monat später, am 3. November 2014, erfolgte dann eine weitere Drohung, den Anschluss zu sperren. Um dies abzuwenden, sollte Anita H. plötzlich nur noch 89,94 Euro zahlen. Kommt gar nicht in Frage, beschloss die Witwe und wartete erst einmal ab.

Am 2. Februar 2015 trat die Rechtsanwalts-GmbH Advovox auf den Plan: Im Namen von Primacall forderte sie ultimativ die Zahlung von 402,63 Euro. Doch auch von Anwälten ließ sich Anita H. nicht einschüchtern. Sie

Vergütungsberechnung gem. §§ 10, 13 RVG	
Aktenzeichen: 2015/000676	
Hauptforderung	399,26 EUR
Zinsen 5,00 Prozentpunkte über Basiszins	7,37 EUR
Mahnspesen	0,00 EUR
Ermittlungskosten	0,00 EUR
Gegenstandswert: 399,26 EUR	
1,3 Geschäftsgebühr gem. Nr. 2300 VV RVG	58,50 EUR
1,5 Einigungsgebühr gem. Nr. 1000 VV RVG	0,00 EUR
Post- und Telekommunikation Nr. 7002 VV RVG	11,70 EUR
<b>Kosten aus Mahnbescheid</b>	
1,0 Verfahrensgebühr gem. Nr. 3305 VV RVG	0,00 EUR
Post- und Telekommunikation gem. Nr. 7002 VV RVG	0,00 EUR
Gerichtskosten gem. Nr. 1100 KV GKG	0,00 EUR
<b>Kosten aus Vollstreckungsbescheid</b>	
0,5 Verfahrensgebühr gem. Nr. 3308 VV RVG	0,00 EUR
Post- und Telekommunikation gem. Nr. 7002 VV RVG	0,00 EUR
<b>Kosten aus Zwangsvollstreckung</b>	
0,3 Verfahrensgebühr gem. Nr. 3309 VV RVG	0,00 EUR
Post- und Telekommunikation Nr. 7002 VV RVG	0,00 EUR
Gerichtsvollzieherkosten gem. GvKostG	0,00 EUR
Gerichtskosten gem. Nr. 2111 KV GKG	0,00 EUR
Gerichtskosten gem. Nr. 2113 KV GKG	0,00 EUR
<b>Summe</b>	<b>476,83 EUR</b>
abzüglich geleisteter Zahlungen	0,00 EUR
<b>Von Ihnen zu begleicher Gesamtbetrag</b>	<b>476,83 EUR</b>

Der Zahlungseingang von insgesamt 476,83 EUR wird auf dem unten genannten Konto bis spätestens zum 18.05.2015 erwartet.

widersprach dem Zahlungsverlangen unter Bezug auf die ihr vorliegende Kündigungsbestätigung von Primacall zum 30. Juni 2014 und kündigte an, sich gegebenenfalls gerichtlich gegen die aus ihrer Sicht unberechtigten Forderungen von Primacall wehren zu wollen.

Für die Advovox-Anwälte war das anscheinend kein Grund, sich näher mit dem Fall zu beschäftigen: Am 24. März 2015 ließ man Frau H. wissen, die Forderung von Primacall sei durchaus rechtens. Die Kündigungsbestätigung vom 8. Mai 2014 sei ein Irrtum gewesen, den Primacall am 13. Oktober 2014 aufgeklärt habe. Tatsächlich liefere der Vertrag von Frau H. noch bis zum 5. Juni 2015, weshalb sie nun 474,47 Euro überweisen möge.

Am 11. Mai 2015 folgte die nächste Mahnung der Anwälte: Man bedrängte Anita H., doch bis zum 18. Mai 476,83 Euro auf das Konto der Kanzlei zu überweisen, um weitere Kosten durch ein gerichtliches Mahnverfahren und Zwangsvollstreckungsmaßnahmen zu vermeiden.

## Hilferuf

„Ich zahl das nicht!“ – so viel stand für Anita H. schon mal fest. Doch wie sollte sie mit Primacall und deren Anwälten weiter umgehen? Sie fragte die c't-Redaktion um Rat. Wir rekonstruierten zunächst den Fall und kamen wie Frau H. zum Ergebnis, dass der Vertrag mit Primacall rechtskräftig zum 30. Juni 2014 gekündigt worden war.

Also baten wir Primacall um Aufklärung. Warum bestätigte das Unternehmen am 8. Mai 2014 eine Kündigung zum 30. Juni 2014, um sie erst nach mehreren Protesten der Kundin im Oktober

2014 als Irrtum zu deklarieren? Wie ist so etwas mit den Regeln eines geordneten Geschäftsbetriebs vereinbar? Zudem wollten wir wissen, warum Primacall die Herausgabe der Rufnummer von Anita H. zum 1. Juli 2014 abgelehnt hatte. Zu guter Letzt interessierte uns noch, ob Primacall die bestrittene Forderung gegen Anita H. wie angedroht an irgendwelche Auskunftsteilnehmerin gemeldet hat und wie sich das Unternehmen weiter zu verhalten gedanke.

Als Primacall-Pressesprecher antwortete uns Moussah Köster – einer der Anwälte, die auf dem Briefpapier der Advovox Rechtsanwalts GmbH auftauchen. Anwalt Köster gab zu, dass die Berechnung der Restlaufzeit des Vertrags von Anita H. nicht korrekt erfolgt sei. Der Vertrag sei ordnungsgemäß zum 30. Juni 2014 gekündigt worden. Bei dem im Schreiben vom 13. Oktober 2014 genannten Vertragsende zum 5. Juni 2015 handele es sich um einen Irrtum. Man sei zwar bemüht, solche Irrtümer zu vermeiden, bitte aber um Verständnis dafür, dass Primacall viele Prozesse automatisiert habe. Deshalb sei der Vertrag von Frau H. zunächst intern weitergeführt worden, obwohl er gar nicht mehr bestand.

## Schräge Nummer

Auch mit Blick auf die gesetzliche Forderung nach einem geregelten Geschäftsbetrieb sah Anwalt Köster kein Problem. Schließlich habe eine Kündigungsbestätigung keine rechtskonstituierende Wirkung, sondern sei lediglich eine Klarstellung. Maßgeblich für die Vertragslaufzeit seien ausschließlich die zwischen beiden Parteien vereinbarten vertrag-

„Bezahle, oder es wird richtig teuer“ – das scheint die Botschaft der Auflistung der möglichen weiteren Forderungen in der Mahnung der Primacall-Anwälte zu sein. Noch sind viele Posten mit 0,00 Euro ausgewiesen, doch das könnte man ja ändern ...

lichen Konditionen. Es bedürfe also keiner Rechtsgrundlage, um eine Kündigungsbestätigung zurückzuziehen; grundsätzlich könne ein Vertrag auch unabhängig von einer etwaigen Kündigungsbestätigung rechtmäßig weitergeführt werden. Ob diese Rechtsauffassung vor einem Gericht Bestand haben würde, steht in den Sternen. Schließlich muss sich ein Verbraucher auf die schriftlich übermittelten Informationen seines Vertragspartners verlassen können.

Die Herausgabe der Rufnummer von Anita H. habe Primacall im Übrigen gar nicht verweigert, insistierte Köster weiter. Man habe gegenüber der Telekom lediglich einer Portierung zum 30. Juni 2015 zugestimmt, weil dieser Termin als Vertragsende in der Primacall-Kundendatenbank hinterlegt gewesen sei. Im Übrigen stehe die Rufnummer von Frau H. weiterhin zur Portierung zur Verfügung. Frau H. oder ihrem neuen Anbieter stehe es jederzeit frei, eine Portierung anzustoßen.

Man habe, so der Primacall-Pressesprecher, auch keinerlei Daten über Frau H. an Auskunftsteilnehmerin übermittelt. Primacall halte sich hier an die gesetzlichen Bestimmungen und meldete keine bestrittenen Forderungen an Auskunftsteilnehmerin. Zum Schluss bestätigte Köster im Namen von Primacall, dass keinerlei Forderungen gegenüber Frau H. mehr bestünden. Anita H. könne deshalb jegliche Forderungen als gegenstandslos betrachten.

Schade nur, dass diese Erkenntnis nicht auch bei Kösters Kollegen von der Advovox Rechtsanwalts GmbH ankam: Mit gleichem Datum, zu dem Moussah Köster im Namen von Primacall erklärt, dass keine Forderungen mehr gegenüber Frau H. bestehen, versendete einer seiner Kollegen einen neuen Drohbrief, in dem ultimativ als „letzte außergerichtliche Aufforderung“ die Zahlung von 477,25 Euro eingefordert wurde. (gs@ct.de) **ct**