

Bürgerverein Heuchelhof e.V.
www.buergerverein-heuchelhof.de

Bürgerverein Heuchelhof e.V. Trojaweg 12, 97084 Würzburg

BVH Trojaweg 12
97084 Würzburg
Tel.: 0931 / 66 26 05

christiane@familie-kerner.de
1. Vors.: Christiane Kerner

Würzburg, 2. Juli 2013

Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH & Co. KG
Frau Gisela Bauer
Südwestpark 15
90449 Nürnberg

Ausfall des Breitband-Kabels im Bereich 97084 Würzburg-Heuchelhof

Sehr geehrte Frau Bauer,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 24. Juni 2013 an Frau Kerner und den Mitgliedern des Bürgervereins Heuchelhof, mit dem Sie unseren Brief vom 5. Juni 2013 beantworten.

Wir werden Ihr Schreiben vom 24. Juni und diese heutige Stellungnahme dazu in den nächsten Tagen auf unsere Homepage stellen, um unsere Mitglieder über den Stand der Dinge zu informieren.

Leider sehen wir, aber auch zahlreiche Mitglieder des BVH, einige Passagen und Behauptungen in Ihrem Brief vom 24.06.2013 etwas anders.

So können wir beispielsweise nicht verstehen, wieso es am 31. Mai 2013 zu „Verständigungsschwierigkeiten“ zwischen Ihren Technikern und der Stadtbau kommen konnte und welcher Art diese waren.

Sie behaupten die Ausfallsicherheit von Kabel Deutschland läge bei 99,85%. Die Realität sieht aus unserer Sicht anders aus. Wir möchten Ihnen hier nur einige wenige Ausfälle dokumentieren, die wir der Tageszeitung Main Post und dem Internet entnahmen:

1. Vier Tage Totalausfall ab dem 30. Mai 2013 am Heuchelhof
2. Vier Tage Totalausfall über Weihnachten, ebenfalls am Heuchelhof, ab dem 23. Dezember 2012
3. Mehrere Tage Totalausfall ab dem 17.02 in Thalfingen
4. Ab dem 18.02.2012 hatten 18 Haushalte in Grafenrheinfeld einen mehrtägigen Ausfall
5. Die Main Post berichtete Mitte Februar 2012 über den Ausfall des KD-Netzes in Geldersheim
6. Das KD-Netz hatte in Marktsteinach, laut Main Post, am 15.06.2010 eine Woche lang Ausfall.

Diese Aufstellung ist nicht vollständig und zeigt nur einige Fälle aus der näheren Umgebung auf. Wir führen darüber ja keine Statistik. Weitere Berichte über Netzausfälle und Störungen in Deutschland findet man im Internet. Dass Kabel Deutschland unter diesen Umständen eine 99,85-prozentige Ausfallsicherheit erreicht erscheint uns sehr unwahrscheinlich.

Natürlich, wir geben Ihnen Recht: Eine 100-prozentige Ausfallsicherheit wird es niemals geben. Entscheidend dabei ist jedoch wie schnell die Panne behoben wird.

Wenn man über Weihnachten vor einem schwarzem Bildschirm sitzt und vier Tage warten muss, weil aus „Verständigungsschwierigkeiten“ eine Sicherung nicht erneuert werden kann, dann trägt dies nicht dazu bei das Image von Kabel Deutschland bei den Kunden zu erhöhen.

Ein weiterer Punkt ist die Kompetenz Ihrer Mitarbeiter an der technischen Hotline. Selbstverständlich ist es deren Aufgabe durch **sinnvolle** Routinefragen der Störungsursache näher zu kommen um Kosten zu sparen. Lesen Sie jedoch zu diesem Punkt, was wir Ihnen am 5. Juni dazu geschrieben haben.

Wenn wir uns den Störfall Weihnachten 2012 nochmals in Erinnerung rufen, dann haben wir den Eindruck: Über Feiertage „tut sich in punkto Reparatur bei KD nichts“. Ist unser Eindruck hier richtig oder gibt es bei Kabel Deutschland auch einen Notdienst? Diese Frage interessiert unsere Mitglieder sehr.

Von Mitgliedern unseres Vereins wurden wir zusätzlich gefragt, wie viele Tage muss bei Kabel Deutschland das Netz ausfallen bis die Betroffenen ein Minderung ihrer Monatsmiete erhalten. Dies hatten wir schon am 5. Juni angesprochen, aber leider sind Sie in Ihrer Antwort nicht darauf eingegangen.


Wir würden uns freuen wenn Sie zu den heute von uns angesprochenen Punkten kurz Stellung nehmen würden.

Mit freundlichen Grüßen

Bürgerverein Heuchelhof e.V.


(1. Vorsitzende)

Bürgerverein Heuchelhof e.V.


(Beirat)