



# Bürgerverein Heuchelhof e.V.

[www.buergerverein-heuchelhof.de](http://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](mailto:christiane@familie-kerner.de)  
1. Vors.: Christiane Kerner

Würzburg, 5. Juni 2013

Kabel Deutschland  
Kundenservice

99116 Erfurt

## Ausfall des Breitband-Kabels im Bereich 97084 Würzburg-Heuchelhof

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den letzten Tagen wandten sich zahlreiche Mitglieder des BVH und Bürger unseres Stadtteils mit Beschwerden und der Bitte um Hilfe an den Bürgerverein Heuchelhof. Sie alle waren frustriert, wie lax Kabel Deutschland Ausfälle und Störungen beim Radio- TV- und Internet-Empfang behandelt.

So fiel im Bereich Kopenhagener Straße vom 23. Dez. bis 26. Dez. 2012 das Netz 4 Tage lang komplett aus.

Das Gleiche geschah am 30. Mai 2013. In der Kopenhagener und Londoner Straße hatten nach Schätzung der Anwohner rund 400 Haushalte über 4 Tage lang wegen eines Bagatell-Schadens – einer defekten Sicherung !!!- keinen Empfang von Radio und TV. Kabel Deutschland ist der Meinung, es wären „nur“ 150 Haushalte gewesen.

Obwohl mehrere der Betroffenen die Störungs-Hotline von Kabel Deutschland mit Anrufen „bombardierten“, es tat sich nichts.

Kabel Deutschland fand es, mit einer einzigen uns bekannten Ausnahme, bisher auch nicht für nötig sich bei den Betroffenen für die massiven Ausfälle zu entschuldigen oder gar eine Entschädigung für eine nicht erbrachte Leistung zu zahlen.

Von zahlreichen Bürgen wurden an uns diese Fragen gerichtet.

1. Müssen wir uns diese Behandlung durch Kabel Deutschland so gefallen lassen?
2. Gibt es Alternativen zu Kabel Deutschland, denn „uns reicht“s“.
3. Kabel Deutschland ist anscheinend nicht in der Lage Störungen in seinem Netz frühzeitig zu erkennen und dann auch kurzfristig zu beheben. Liegt das an einem Personalmangel?
4. Warum wird an Wochenenden oder über Feiertage von KD keine Störung behoben? Dies war früher bei der Vorgängerfirma besser geregelt. Wir als Kunden sind nicht bereit tagelang zu warten bis endlich der Schaden behoben wird.

Der Bürgerverein ist der Auffassung, für eine nicht erbrachte Leistung braucht man auch kein Entgelt zu zahlen. Außerdem: Ja, es gibt es auch Alternativen zu Kabel Deutschland.

Der Service von KD ist sehr verbesserungswürdig und Ihre Mitarbeiter die an der Schaden-Hotline sitzen sollten erst mal ordentlich geschult werden.

Wenn beispielsweise ein Netzausfall vorliegt, wie im vergangenen Jahr in der Osloer Straße geschehen, alle Anwohner in dieser Straße keinen Empfang hatten, diese Tatsache in aller Ausführlichkeit durch zwei Anrufe Ihren Mitarbeitern geschildert wurde und wir von beiden KD-Schadenshotlinern die Auskunft erhielten: „Starten Sie erst mal einen Sendersuchlauf, denn wenn wir einen Monteur schicken und der Fehler liegt bei ihnen, dann kostet es Geld“. Da half es auch nichts nochmals zu wiederholen, dass ja die ganze Straße vom Ausfall betroffen sei. Wir glauben, hier erübrigt sich jeder Kommentar.

Zu dem aktuell aufgetretenen Netzausfall vom 30. Mai bis 4. Juni erhielt die Würzburger Tageszeitung „Main Post“ auf Rückfrage von der Kabel Deutschland Pressesprecherin Frau Gisela Bauer folgende Auskunft:

„Kabel Deutschland hat am Freitag (31. Mai) einen Monteur zum Heuchelhof geschickt um eine defekte Zähler-Vorsicherung zu ersetzen. Aber der Kollege hat keinen Zutritt zum Kellerraum der Tiefgarage bekommen, in dem sich der Zähler befindet“. Und weiter Frau Bauer: „Wiederholungen seien nicht auszuschließen. So etwas kommt auch anderswo vor“.

Wir finden Frau Gisela Bauer macht es sich hier etwas zu leicht:

- Die Tiefgaragen in denen sich der Sicherungsraum für Kabel Deutschland befindet, werden von der Stadtbau Würzburg verwaltet. Die Stadtbau Würzburg hat einen Notdienst, der an 365 Tagen jeweils 24 Stunden erreichbar ist. Es hätte also nur eines Anrufs vom Ihrem Monteur bedurft und der Kellerraum wäre sofort geöffnet worden. War diese Tatsache Kabel Deutschland nicht bekannt? Sie mussten doch bei der Installation des Zählers seinerzeit abklären wie man bei einer eventuellen Störung Zugang zum Tiefgaragenkeller erhält, um diese beheben zu können.
- Technische Störungen und Ausfälle sind in der Tat nicht 100%-ig vermeidbar und es gibt sicherlich Ausnahmefälle, bei denen es u.U. zu einem mehrtägigen Netzausfall kommen kann. Der Bürgerverein und Ihre jetzt betroffenen Kunden können aber nicht einsehen und akzeptieren, dass wegen einer defekten Sicherung hunderte von Haushalte tagelang auf Radio, Fernsehen, Telefon und Internet verzichten mussten.

Wir können verstehen, es ist mehr als ärgerlich wenn man über´s Weihnachtsfest weder Radio- noch TV-Empfang hat oder jetzt das DFB-Pokalspiel nicht anschauen konnte.

Der Bürgerverein möchte im Interesse seiner Mitglieder wissen: Was gedenkt Kabel Deutschland zu tun um künftige Netzausfälle möglichst schnell zu beseitigen.

Die Lösung dieser Frage liegt auch in Ihrem eigenen Interesse: Nur zufriedene Kunden bleiben Ihnen auf Dauer erhalten.

Wir erwarten von Kabel Deutschland eine Stellungnahme, denn zahlreiche Mitglieder des Bürgervereins haben uns beauftragt hier „etwas zu unternehmen“.

Mit freundlichen Grüßen

Bürgerverein Heuchelhof e.V.

  
(1. Vorsitzende)

Bürgerverein Heuchelhof e.V.

  
(Beirat)