



- 1 Frage Stellen**
einem erfahrenen Anwalt
Jetzt auch vertraulich
- 2 Preis festlegen**
Sie bestimmen die Höhe selbst
- 3 Antwort in 1 Stunde**
Rechtssicher vom Anwalt

Jetzt eine Frage stellen

Schadenersatzansprüche gegen Telecom

30.11.2014 03:23

Preis: *****,00 €** Schadensersatz

Beantwortet von

Rechtsanwalt Johannes Kromer

Zusammenfassung: Haftung des Telefonanbieters



Hallo und schönen guten Abend,

In folgenden Fall handelt es sich um einen normalen Firmen Umzug innerhalb der selben Stadt.

Am 01.05.2013 sollte die Eröffnung am neuen Standort statt finden, unsere Firma ist ein Dienstleistungsunternehmen mit festen Standort Verkauf/Werkstatt und Mobilen Service Werkstatt um Verträge mit Stammkunden,

Großkunden,Privatkunden,Versicherer,Lieferanten zu Erfüllen.

Aufträge bei uns werden über Telefon,Fax,Mail und Laufkundschaft im Geschäft generiert.

Bei den Verträgen handelt es sich um Deutschland weite abkommen mit oftmals klar geregelten Reaktionszeiten und Abwicklung.

Unser Rechnungswesen und das Firmenprogramm für

Auskünfte,Rechnungslegung,Lieferscheine,Auftragsbearbeitung,Kundendaten u.s.w liegen

Zentral auf einen Server wo mit einer festen IP nur der Zugang per Internet möglich ist.

Umzugsauftrag wurde am 19.04.2013 vom alten Standort an den damahligen

Vedtragspartner Vodafon in Auftrag gegeben an den neuen Standort.

Zuschaltung am neuen Standort durch Vodafon sollte der 15.05.2013 statt finden.

Nach einigen Telefonaten mit der Vodafon teilte man mir mit das die Telecom keine leitung frei gibt an die Vodafon.

Am selben Tag dieser Mitteilung habe ich einen neuen Vertrag direkt im Telecomshop mit Nummerportierung vom alten zum neuen Standort ab. Hier war der 30.05.2013,also schon einen Monat ohne Telefon,Internet,Fax,Mail.

Dann kam das große Schweigen, und es passierte nicht von seitens Telecom.
Unsere unzähligen Anrufe um zu erfahren wie der Stand ist und warum es so lange dauert waren erfolglos.
Gründe dafür; Der Telecom Shop hätte keine Einsicht in den Vertragsverlauf, eine Beschwerde in Berlin würde da Vorliegen.
Ein direktes Servicecenter gab die Auskunft, es läge an den fehlenden Unterlagen von der Vodafone.
Die Vodafone gab die Auskunft, von der Telecom liegt kein Auftrag einer Nummernportierung vor.

Ich habe Tagelang ununterbrochen recherchiert und bin dabei selbst bald wahnsinnig geworden. Auch meine Besuche im Telecom Shop waren erfolglos.

Ich fand nach einem Nervenzusammenbruch raus, dass der Telecom Mitarbeiter im Shop (Filialleiter) mehrfach falsche Daten für die Portierung in dem Netz zur Verfügung stellte. Da eine Portierung von Telefonnummern nach Gesetz geregelt ist, war die Vodafone verpflichtet den falsch ausgeführten Auftrag von der Telecom zurück zu geben. Dies geschieht 4 mal, die Bearbeitung eines Portierungsauftrags ist mit 3 Wochen berechnet, also sind 12 Wochen ins Land gegangen. Ich habe in einem persönlichen Besuch den Filialleiter mehrmals darauf hin gewiesen genau wie das Servicecenter und den Vorstand per Beschwerde. Trotzdem hat der Filialleiter vor meinen Augen die falschen Daten eingereicht. Der gesamte Zeitraum ohne Internet, Telefon, Fax, Mail war vom 01.05.2013 bis 18.08.2013. Meine Firma konnte über drei Monate keine Rechnung stellen, Kunden bedienen oder wirtschaftlich handeln.

Konsequenz daraus, finanziell zahlungsunfähig, Kündigung von Mitarbeiter, Kündigungsschutzklage, Mahnverfahren von Finanzamt, Krankenkassen, Lieferanten, Kündigung durch die Bank, Kündigungsandrohung Privat Wohnung, hohe Rückstände.

Am 20.10.2013 Antrag auf Sanierungsinsolvenz, diese wurde eröffnet und ich kann mein Geschäft in Eigenverwaltung weiter führen.

Kann ich im Vorfeld ohne grösseren finanziellen Mittel leisten zu müssen, selbst wirkungsvoll gegen die Telecom vorgehen?

Laut AGB der Telecom für Festnetz und Mobilfunk ist der Absatz "Haftung durch Telecom" klar definiert, ich selbst vertrete die Ansicht des -Grob fahrlässigen Verstoss- den fahrlässigen Verstoss sehe ich nicht.

Ich bin Ihnen für Tipps oder Ratschlag und Ihrer eigenen Einschätzung dankbar.

Mit freundlichen Grüssen

A.P

Sehr geehrter Fragesteller,

Ihre Anfrage möchte ich Ihnen auf Grundlage der angegebenen Informationen verbindlich wie folgt beantworten:

Ein Anspruch auf Schadensersatz besteht grundsätzlich, wenn die Telekom schuldhaft eine Ihr

obliegende Pflicht verletzt hat und es hierdurch zu einem Schadenseintritt bei Ihnen kam.

Eine Pflichtverletzung liegt ohne weiteres vor. Nach Vertrag war die Telekom verpflichtet Ihnen ein funktionsfähiges Telefon- und Internetnetz zur Verfügung zu stellen.

Hiergegen verstieß die Telekom nach Ihren Schilderungen auch schuldhaft. Ein Verschulden wird bereits vom Gesetz vermutet, § 280 Abs. 1 Satz 2 BGB. Hier müsste die Telekom ausdrücklich darlegen, warum ihnen ein Verschulden nicht zu Last gelegt werden könnte. Allerdings dürfte dies, nach Ihren Schilderungen, sicherlich nicht gelingen.

Gerade durch die Pflichtverletzung muss bei Ihnen ein Schaden eingetreten sein. Das Ihnen hier ein Schaden eingetreten ist, liegt auf der Hand. Ebenso, dass dieser von der mangelnden Erreichbarkeit von Kunden resultierte. Schwieriger ist es diesen Schaden konkret zu beziffern. Insoweit ist auf die üblicherweise in diesem Zeitraum erzielten Umsätze abzüglich Ihrer Kosten abzustellen. Diese sind von Ihnen möglichst genau darzulegen. Selbst in einem Gerichtsprozess müssen Sie diese jedoch nicht auf den letzten Cent genau beziffern können, da § 287 Abs. 1 ZPO die Möglichkeit der Schätzung durch das Gericht zulässt.

Die Frage ob die Telekom leicht oder grob fahrlässig handelte, würde ich an dieser Stelle im Übrigen nicht als entscheidungsrelevant einstufen. Die AGB der Telekom sehen bei leichter Fahrlässigkeit nämlich keinen vollständigen Haftungsausschluss vor. In Ziffer 15.2 Satz 2 der AGB wird die Haftung nämlich lediglich auf den „vertrags-typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt“ Bei einem Unternehmen wie Ihrem war dies jedoch gerade vorhersehbar, dass eine monatelange Nichterreichbarkeit zu erheblichen Umsatzeinbrüchen führt.

Es stellt sich abschließend noch die Frage, ob Sie Ihrer Schadensminderungspflicht nach § 254 Abs. 2 BGB nachgekommen sind. Dies wäre dann zu verneinen, wenn Ihnen andere Möglichkeiten zur Verfügung gestanden wären, die Erreichbarkeit des Unternehmens aufrecht zu erhalten, also z.B. durch Wechsel des Kommunikationsanbieters. Dies müsste man für die einzelnen Bereiche (Fax, Telefon, Internet, etc.) im Detail prüfen.

Die möglichen Vorgehensweisen lassen sich relativ knapp beschreiben:

- außergerichtliche Geltendmachung eines Schadensersatzanspruches gegen die Telekom durch Sie selbst oder einen Rechtsanwalt. Ich empfehle hier zunächst die Geltendmachung durch Sie selbst unter Setzung einer angemessenen Frist. Dies hat zur Folge, dass – im Falle der Nichtzahlung – die Telekom in Verzug gesetzt würde und ab diesem Zeitpunkt auch Ihre Rechtsverfolgungskosten für einen später eingeschalteten Rechtsanwalt zu tragen hätte, sofern ein Anspruch von Ihrer Seite besteht.

- gerichtliche Geltendmachung. Dies dürfte aufgrund des Streitwerts voraussichtlich nur durch Beauftragung eines Rechtsanwalts möglich sein. Das ist dann der Fall, wenn es um einen Streitwert von über EUR 5.000 geht.

Allgemein zur Durchsetzung einer Forderung, erlaube ich mir auf einen allgemeinen Ratgeberartikel von mir zu verweisen, der zwar an Immobilienmakler gerichtet war, jedoch zahlreiche allgemeine Ausführungen enthält:

<http://www.123recht.net/article.asp?a=153508>

Gerne stehe ich Ihnen auch für eine rechtsanwaltliche Vertretung zur Verfügung und berate Sie bei Bedarf gerne darüber, ob eine mögliche Prozesskostenfinanzierung durch einen Prozessfinanzierer und/oder ein Erfolgshonorar des Rechtsanwaltes in Betracht kommt.

Ich hoffe, Ihre Frage verständlich beantwortet zu haben und bedanke mich für das entgegengebrachte Vertrauen. Bei Unklarheiten können Sie die kostenlose Nachfragesfunktion benutzen.

Mit freundlichen Grüßen

Jetzt eine Frage stellen

TESTSIEGER
einer unabhängigen
Verbraucherstiftung

Im Test: 8 Anbieter von
Online Rechtsberatung
Ausgabe 02/2008

