

Ich bin bereits langjähriger Kunde bei Sky.

Im August 2018 bin ich umgezogen und hatte einen Tausch beantragt meines Receivers von SAT auf Kabel beantragt.

Ich bezahlte auch zu diesem Zeitpunkt bereits den vollen Preis für meine Pakete (alle). Der Kundenberater bot mir gleich einen Sky Q kompatiblen Receiver an und bestätigte mir, dass für vollzahlende Kunden Sky Q kein Aufpreis bedeutet und auch keine Verlängerung des Vertrags erfolgen würde.

Mai 2019 habe ich zum 1.10.2019 gekündigt.

Den Receiver habe ich am 5.10.2019 an Sky zurückgesendet.

Leider wird zurzeit immer noch von meinem Konto abgebucht.

Auf Anfrage an Ihre Hotline wurde mir gesagt es gäbe eine Vertragsverlängerung von 2018 um 2 Jahre und die neue Kündigungsfrist wäre 2020.

- Ich habe keinen neuen Vertrag mit Laufzeit von 24 Monaten abgeschlossen! Hier die Fakten zum angeblichen Vertragsabschluss:
- ich bin schon lange vollzahlender Kunde (auch zu diesem Zeitpunkt)
- ich hatte schon alle Pakete gebucht
- ich hatte mich vor dem Tausch über die hotline informiert ob dies eine Vertragsverlängerung beinhalten Antwort: NEIN
- ich hatte mich über die hotline informiert ob Sky Q bei vollzahlenden Kunden zusätzliche Kosten entstehen oder eine Vertragsverlängerung nach sich zieht Antwort: kostenlos und der Vertrag verlängert sich nicht
- der Preis für meine Sky Pakete blieb ebenfalls gleich - Sky Q konnte ich übrigens nie nutzen weder über Samsung Smart TV, noch über AppleTV , aber das ist eine andere Geschichte).

erschwerend hinzu kommt noch, dass:

- ich Sky Q nie nutzen konnte, weder über Samsung Smart TV, noch über AppleTV
- ich bei meinem Tausch 6 Wochen keine Sky karte zugeschickt bekam und auch der Receiver erst Wochen später bei mir ankam
- und trotzdem den vollen Betrag zahlte. --> Kulanz meinerseits
- ich im Juni 2019 nochmals umgezogen bin und in meiner neuen Wohnung kein Kabel, kein Satellit und bis Mitte 2020 kein DSL (nur mobiles Internet) habe.
- Mir war bewusst, dass der Vertrag automatisch am 30.9.2018 um 1 Jahr verlängert wird und danach noch bis 30.09.2019 läuft und kündigte daher fristgemäß bereits im Mai 2019.

- Mir war 2018 ebenfalls bewusst, dass ich 2019 umziehen werde und Sky weder über Kabel noch über Satelit nutzen werden kann.
- Nicht nur hätte ich gar keinen Grund gehabt meinen Vertrag zu verlängern zusätzlich war mir schon bewusst, dass ich 2019 umziehen werde.
- ich habe weder per e-mail noch per Post Informationen über eine Vertragsverlängerung. ich habe auch nicht mit einem Erhalt gerechnet, da ich keinen neuen Vertrag abgeschlossen habe.

#### FAZIT:

Um Sky auch in Zukunft wieder zu nutzen, bat ich SKY um drei Dinge:

1. um Korrektur, da ich wie vorausgesehen 2019 / 2020 Sky nicht nutzen kann und ja deshalb bereits im Mai 2019 fristgerecht gekündigt habe  
Korrektur = Vertragsende 30.09.2019 und Rücküberweisung des im Oktober 2019 bezahlten Betrages (ist nicht erfolgt)
2. um Bestätigung dass der zurückgesandte Receiver bei Ihnen eingetroffen ist (wurde bestätigt)
3. um den Nachweis der Auftragserteilung, welche die Vertragsverlängerung nach sich gezogen hätte. leider kam in der Antwort nur die Widerrufsfrist (für eine Vertragsverlängerung für den ich keine Bestätigung bekommen habe und den ich nicht abgeschlossen habe).

Inzwischen habe ich die Überweisung zurückgehen lassen und bekam prompt eine Mahnung, aber noch immer keine Bestätigung der Auftragserteilung.

Ich kann leider nicht nachweisen dass ich keinen Vertrag um 2 Jahre abgeschlossen habe Bitte dringend um Hilfe