

04.09.2024

## Ärger mit dem Kundenservice?

So setzen Verbraucher:innen ihre Rechte durch

Immer wieder beschwerten sich Verbraucher:innen, weil sie Probleme mit einem Kundendienst haben. Schlechte Erreichbarkeit, falsche Auskünfte oder überteuerte Telefongebühren erzeugen großen Unmut. In manchen Fällen scheitert die Kommunikation sogar schon an fehlenden Kontaktdaten des Unternehmens. Und das kann Folgen haben. „Verbraucher:innen berichten, dass sie Verträge nicht zum gewünschten Zeitpunkt beenden konnten oder wegen einer fehlenden Kündigungsbestätigung keinen Neuvertrag mit einem anderen Unternehmen abgeschlossen haben“, sagt Iwona Husemann, Juristin bei der Verbraucherzentrale NRW. Die Expertin erklärt, welche Rechte Verbraucher:innen haben und was sie bei einem schlechten Kundenservice tun können.

- **Kontaktversuche dokumentieren**

Verbraucher:innen sollten im besten Fall genau notieren, wann und auf welche Weise sie versucht haben, den Anbieter zu erreichen. Im Gespräch mit dem Kundenservice können sie den Namen oder die Position des Service-Personals erfragen und notieren. Wenn das Anliegen mit Fristen verbunden ist, zum Beispiel bei einer Kündigung oder einer Zahlungsverpflichtung, sollten Betroffene ihr Anliegen schriftlich formulieren und nachweisbar, etwa als Einschreiben, an den Anbieter übermitteln.

- **Schriftliche Bestätigung fordern**

Bei wichtigen Anliegen sollten Verbraucher:innen nicht auf mündliche Zusagen oder Versprechen vertrauen. Vereinbarungen sollten immer schriftlich festgehalten werden. Erfolgt die Kommunikation nicht per E-Mail, sondern am Telefon, empfiehlt es sich, um eine schriftliche Bestätigung der Absprachen zu bitten. Ist ein Kündigungsbutton auf der Webseite des Unternehmens vorhanden, sollten Kund:innen diesen nutzen, wenn sie einen laufenden Vertrag beenden wollen.

- **Hartnäckig bleiben**

Verbraucher:innen sollten beim Kundenservice auf die Lösung ihres Anliegens pochen – besonders wenn ihre Rechte verletzt werden. Immer wieder werden Betroffene hingehalten, der Service leitet das Anliegen an andere Abteilungen weiter oder kündigt immer wieder neue Fristen beispielsweise für eine Warenlieferung an. Spätestens wenn das Unternehmen blockiert, Telefonate einseitig beendet oder das

tipp tipp tipp tipp tipp

Verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen e.V.

Verbraucherarbeit im Kreis Kleve

mobil & digital

Tel. (0211) 54 2222 11

service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

Kundenkonto sperrt, sollten Betroffene sich professionellen Rat bei der Verbraucherzentrale einholen.

- **Verstöße melden**

Unternehmen sind verpflichtet, schnelle Kontaktwege zum Beispiel per E-Mail oder Telefon anzubieten. Tun sie dies nicht, verstoßen Anbieter gegen das Gesetz und können von der Verbraucherzentrale abgemahnt werden. Auch teure Rufnummern sind in vielen Fällen nicht erlaubt. Ein telefonischer Kundendienst muss über eine Nummer zum normalen Festnetz- oder Mobilfunktarif erreichbar sein. Kostenpflichtige Sondernummern sind für reine Bestellhotlines oder wenn der Unternehmer seine Dienstleistung während des Anrufs erbringt erlaubt.

**Weiterführende Infos und Links:**

- Weitere Infos über Probleme mit dem Kundenservice unter: [www.verbraucherzentrale.de/node/31456](http://www.verbraucherzentrale.de/node/31456)