

vodafone GmbH
Am Seestern 1

40547 Düsseldorf

Gelsenkirchen, den 6.8.2014

**Fragen zur Kündigung meines Vodafone-Vertrages auf Grund mangelnden Kundenservices
Meine Mobilfunk-Kundennummer 80403295, Meine Festnetz-Kundennummer 001927543776**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor 2 Tagen erhielt ich einen Anruf eines Ihrer Kundenberater (Herr Kirsch) mit dem Angebot der Vertragsverlängerung für meinen Mobilfunkvertrag.

Das Angebot, das ich eigentlich durchaus wahrnehmen wollte: 1 Samsung S5 mini und eine kostenlose Versicherung für dieses Telefon bei einer weiteren Laufzeitverlängerung um 24 Monate.

Um mich technisch beraten zu lassen und mir das Handy anzuschauen, ging ich zu meinem langjährigen Händler vodafone shop Castrop-Rauxel, Münsterstraße 9, 44575 Castrop-Rauxel. Dort sprach ich mit Herrn Ralf Zupan.

Dieser eröffnete mir, dass für ihn als Handelspartner von vodafone weder das neue Handy noch die angebotene Versicherung verfügbar und freigeschaltet sei. Erst in einem Monat könne er meinen Vertrag (nebst neuem Handy) verlängern, allerdings ohne die angebotene Versicherung. Ich musste das Geschäft unverrichteter Dinge wieder verlassen. Die Investition betrug für mich 1 Stunde Arbeitszeit plus Fahrtkosten.

Nach heutiger telefonischer Rücksprache mit 2 Mitarbeitern Ihres Hauses (u.a. auch dem Chef von Herrn Kirsch) unter der Rufnummer 0172 1271177 erhielt ich die Information, dass ich das Angebot nicht über meinen Händler bekommen könnte. Ich musste feststellen, dass Sie im Kundenservice offenbar nicht miteinander, sondern sogar gegeneinander arbeiten. Dass ich bereits seit 15 Jahren Kunde bei vodafone bin, hatte für eine verbesserte Lösungsfindung leider keinen Wert.

Ich schätze die persönliche Beratung in einem Ihrer vielen Shops, aber einen Zugriff auf konkret gemachte telefonische Angebote gibt es dort dann wohl doch nicht. Da ich grundsätzlich nur bei Unternehmen kaufe, die kundenorientiert arbeiten, stelle ich nun an Sie die folgenden Fragen:

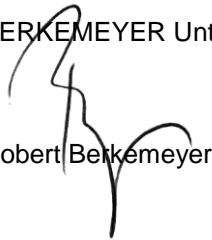
- Sehen Sie eine Lösung meines Problems?
- Zu welchem nächstmöglichen Zeitpunkt kann ich meinen Mobilfunk- und DSL-Vertrag (Daten siehe oben) kündigen?
- Was muss ich beachten, damit meine Rufnummern zu einem neuen Anbieter mitgenommen werden können?
- Können Sie mir eine Empfehlung für einen Telekommunikationsanbieter geben, der mir den Service bieten kann, den ich bei Ihnen vermisse? (Ich bin bereit, dafür auch mehr zu zahlen)

Wie Sie meinen Unternehmensinhalten entnehmen können, beschäftige ich mich auch beruflich mit dem Thema Kundenorientierung. Daher finde ich es persönlich besonders schade, einen langjährigen Vertrag mit Ihnen kündigen zu müssen, wenn der Service derart zu wünschen übrig lässt.

Mit freundlichem Gruß

BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung

Robert Berkemeyer



Vodafone GmbH · Kundenbetreuung · 40875 Ratingen

Herr
Robert Berkemeyer
Ückendorfer Str. 12
45886 Gelsenkirchen

Internet: www.vodafone.de

14. August 2014

Ihre Anfrage vom 06.08.2014

Ihre Kundennummer: 001927543776

Guten Tag Herr Berkemeyer,

Gern teilen wir Ihnen mit, dass die Möglichkeit besteht, Ihre Rufnummer/n bis zu 3 Monate nach Kündigung Ihres Anschlusses bei einem neuen Telekommunikationsanbieter schalten zu können. Hierfür ist Ihre Mithilfe erforderlich.

Das zwischen allen Netzbetreibern vereinbarte Verfahren sieht hierzu vor, dass Ihr neuer Netzbetreiber bei uns die von Ihnen gewünschte Übertragung der Rufnummer/n beantragt und uns dafür einen so genannten Portierungsauftrag sendet. Dieses Verfahren müssen Sie jedoch bei Ihrem neuen Netzbetreiber beauftragen.

Sollten Sie eine Rufnummernmitnahme wünschen, dann setzen Sie sich bitte mit Ihrem neuen Netzbetreiber in Verbindung, damit er uns das entsprechende Formular zukommen lassen kann. Für die Rufnummernmitnahme zu Ihrem neuen Netzbetreiber berechnen wir Ihnen einmalig 29,95 Euro.

Wie Sie Ihrem Vertrag entnehmen können, haben Sie bei Vertragsabschluss bzw. bei Ihrer letzten Vertragsänderung (Tarifwechsel/Paketwechsel) eine Vertragslaufzeit von 12 Monaten vereinbart. Diese endet am 06.02.2015

Die Vertragslaufzeit ist Bestandteil Ihres Vertrages und unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie haben mit Ihrer Unterschrift diesem Vertragsbestandteil zugestimmt. Die Einhaltung der Vertragslaufzeit ist somit für Sie verbindlich.

Wir stehen Ihnen kostenfrei unter der Rufnummer 0172 / 12 12 aus dem deutschen Vodafone Netz oder unter 0 800 / 172 12 12 gern zur Verfügung. Sie haben auch die Möglichkeit, sich über unsere Produkte unter www.vodafone.de in der Rubrik Privat unter Internet & Festnetz zu informieren.

Vodafone GmbH
Ihre Vodafone-Kundenbetreuung

VR_A0039_001927543776_mod

Vodafone GmbH

Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, Postfach: 40543 Düsseldorf, vodafone.de
Geschäftsführung: Jens Schulte-Bockum (Vorsitzender), Dirk Barnard, Dr. Manuel Cubero del Castillo-Olivares, Dr. Robert Hackl, Frank Krause,
Dr. Eric Kuisch, Philip Lacor, Marcello Maggioni, Dr. Thomas Nowak, Dr. Peter Walz, Vorsitzender des Aufsichtsrats: Philip Humm,
Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Amtsgericht Düsseldorf, HRB 38062, USt-Nr.: 103/5700/1789, USt-IdNr.: DE 813113094, WEEE-Reg.-Nr.: DE 91 435957

Bankverbindung:
Deutsche Bank AG Düsseldorf
BIC: DEUTDE33XXX
IBAN: DE26 3007 0010 0397 9515 02

berkemeyer unternehmensbegeisterung • ückendorfer str. 12 • 45886 gelsenkirchen

vodafone GmbH
Kundenbetreuung
Am Seestern 1

40547 Düsseldorf

Gelsenkirchen, den 17.8.2014

**Meine Mobilfunk-Kundennummer 80403295, Meine Festnetz-Kundennummer 001927543776
Meine Fragen zur Kündigung meines Vodafone-Vertrages auf Grund mangelnden
Kundenservices am 6.8.2014 und Ihre Antwort vom 14.8.2014
- Schöne Steilvorlage für mein nächstes Beschwerdemanagement-Seminar**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Beantwortung meines Schreibens vom 6.8.2014.

Die seelenlose Zusammenstellung mehrerer Textbausteine nehme ich gerne als Steilvorlage für mein nächstes Seminar zum Thema Beschwerdemanagement.

Für Ihren zukünftigen Kundenservice wünsche ich Ihnen alles erdenklich Gute.

Mit freundlichem Gruß

BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung

Robert Berkemeyer



...und es ging noch weiter. Am 21.8.2014 erhielt ich folgende SMS:

Wir haben Ihre
Anfrage erhalten und
wollen Ihnen schnell
weiterhelfen. Rufen
Sie einfach unseren
exklusiven
Reklamationservice
an, kostenlos über Ihr
Mobiltelefon unter
[+4917212146](tel:+4917212146), Mo-Fr
[9-18:30 Uhr](#)

Wer sich dafür interessiert, wie der Fall schließlich ausgegangen ist,
kann sich ein Tondokument unter dem Link

www.download.ff-akademie.com/20140822AnrufbeimReklamationservice2.mp3

anhören. Ich habe nämlich auf Grund der obigen SMS eine
Mitarbeiterin von vodafone angerufen und noch einiges Interessantes
über die Arbeitsweise des Unternehmens erfahren - allerdings
braucht man für die Tondatei viel Zeit, das Gespräch dauerte 29
Minuten.

Immerhin bemühte sich die Mitarbeiterin wirklich und hat aus dem
gegebenen mangelhaften Kundenservice-System von vodafone noch
das Beste gemacht und mir dabei ein adäquates Schmerzensgeld
vermittelt.