



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

"Beratung" im Shop: Rentnerin bekam 6 Vodafone-Verträge

Kundin wollte nur einen Vertrag verlängern

Wer in einen Laden geht, legt Wert auf eine persönliche Beratung. Stimmt die Chemie zwischen Kunde und Verkäufer, kann es durchaus vorkommen, dass der Kunde etwas mehr oder teurer kauft, als ursprünglich geplant. Wenn aber der Kunde oder hier eine Kundin in ein Geschäft geht, um einen Handyvertrag zu verlängern und am Ende mit sechs kompletten Kartenverträgen, einigem Zubehör und geballten monatlichen Kosten von insgesamt etwa 150 Euro nach Hause kommt, dann stimmt etwas nicht, findet Henning Gajek, Mobilfunk-Journalist und langjähriger Redakteur beim Online-Fachportal teltarif.de.

Aktuell konnte das Online-Portal einer Rentnerin in Nordrhein-Westfalen helfen, die zusammen mit ihrer besten Freundin in einem einschlägig bekannten Shop völlig "überberaten" wurde. Auf Bitten von teltarif.de stornierte Vodafone die überzähligen Verträge und nahm einen Teil der aufgedrängten Geräte zurück.

Leider keine Einzelfälle

Wie Recherchen von teltarif.de ergaben, sind solche krassen Fälle leider kein Einzelfall. Ein befragter Szenekenner, der tief in der Branche vernetzt ist und regelmäßig die Sicherheit der Unternehmen analysiert, weiß, dass bestimmte Shop-Betreiber in der Lage sind, ganz Straßenzüge oder Stadtviertel nach Kunden eines bestimmten Anbieters zu durchforsten und diesen Kunden Optionen und Verträge zu schalten, von denen sie gar nichts wissen oder die sie gar nicht gewollt haben. Auch komme es vor, dass günstige Handys auf Kunden gebucht würden, die davon gar nichts mitbekämen, die Shops würden diese dann an Dritte "auf eigene Rechnung" verkaufen. Betroffene hatten sich schon zu einem früheren Zeitpunkt mit ähnlichen Fällen bei teltarif.de gemeldet.

Bei solchen Problemfällen tauche der Netzbetreibername Vodafone relativ häufig auf. Beobachtungen aus der Szene zeigen aber, dass auch Kunden von o2 betroffen sein können. Wesentlich seltener komme das bei der Telekom vor. Hier gibt es deutlich striktere Sicherheitsvorschriften, die dem Händler einen eingeschränkten Zugriff auf Kundendaten nur erlauben, wenn der Kunde dazu einen Einmal-Code bekannt gibt, den er vorher per SMS erhalten hat.

„Ein Grundproblem vieler Branchen wie im Telekommunikationssektor ist“, so Gajek abschließend, „dass die selbstständigen Händler nur für zusätzlich neu abgeschlossene oder hochwertig verlängerte Verträge ihre Provisionen erhalten. Dabei haben die Händler oft eine beratende und unterstützende Aufgabe, die ihnen vom Vertragspartner nicht gedankt wird. Hier ist unbedingt ein generelles Umdenken der gesamten Branche erforderlich.“

Der Link zum Artikel: www.teltarif.de/s/s87005.html



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Worauf Kunden im Mobilfunkshop achten sollten, haben wir ebenfalls zusammengestellt: www.teltarif.de/s/s87014.html

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>