

## TELDAFAX (TROISDORF)

### Keine Stromabrechnung, freches unverschämtes Personal

Nachdem wir nun seit vier Wochen auf unsere Nebenkostenabrechnung warten, haben wir heute bei Teldafax angerufen, um den Stand der Dinge zu erfahren. Die Servicehotline 01804001020 mehrfach wählend, wurden wir nun zu einer Frau M. durchgestellt.

Diese Mitarbeiterin ist der lebende Beweis für Unverschämtheit und Kundendesorientierung. Keine Begrüßung oder Namensnennung, voraussetzend fragte die Dame nach der Kundennummer und ob ich wegen der Schlussabrechnung der alten Wohnung anrufen würde. Irritierend sagte ich der Dame, dass die alte Wohnung bereits vor zwei Jahren abgerechnet wurde und ich jetzt auf meine mir zustehende Jahresabrechnung warte, da bereits vier Wochen nach Meldung des Zählerstandes vergangen sind.

Die Dame antwortete in einem Ton, der jeglichem Anstand widersprach, dass ich gefälligst vier bis sechs Wochen haben soll. Auf meine Aussage, dass laut Gesetzgeber binnen vier Wochen die Abrechnung vorliegen soll, wurde der eh schon rüde Umgangston härter, denn Teldafax hätte laut Gesetz bis sechs Monate Zeit.

Ich sagte der Dame, dass es das gleiche Theater wie die Jahre zuvor sei und ich erst die Zahlung einstellen muss, bevor eine Reaktion seitens Teldafax erfolgt. Jetzt wurde der Ton noch aggressiver und die Dame führt mir die Konsequenzen bis zur Pfändung vor Augen.

Jetzt ebenfalls etwas sauer sagte ich der Dame, dass wir Kunde und sie Dienstleister sei und ich einfach nur meine Abrechnung haben möchte. Ich fragte die Dame nach ihrem Namen. Diese sagte nun M. Dass es in der Regel in einem grossen Unternehmen mehrere Müller gibt, fragte ich nach ihrem Vornamen. Diesen hätte sie mir schon gesagt. Ich verneinte und fragte noch drei Mal nach ihrem Vornamen mit der Androhung, mich über sie, Frau M., und deren Gebahren und Umgangston mit Kunden zu beschweren.

Frau Müller wurde nun derart ungehalten, so dass ich ihr sagte, dass es gut sei, die Telefonate aufzuzeichnen, um diese Vorgehensweisen zu entlarven, und legte auf. Das Gespräch fand heute zwischen 16:06 - 16:08 Uhr statt.

Wir werden nunmehr die Zahlungen einstellen, bis eine ordentliche uns zustehende Abrechnung an uns versandt ist. Sollte bis 15.08. noch immer nicht vorliegen, werden wir unseren Rechtsanwalt (Verwandtschaft) beauftragen, diese einzutreiben.

#### Meine Forderung:

Unsere ordentliche Jahresabrechnung, KD 2954358

**Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?**

**Jetzt antworten!**