



## NEGATIVTREND: FÜR SERVICE NICHT ERREICHBAR

Nach O2 fällt nun auch der Telekommunikationsanbieter Tele Columbus AG (pÿur) mit mangelndem Service für seine Kunden auf.

**Kiel/Berlin 16. November 2017 – Lange Warteschleifen, kein E-Mail-Service, kein Kontaktformular: Aufgrund von Verbraucherbeschwerden fällt der Telekommunikationsanbieter Tele Columbus negativ auf. Verbraucher berichten, den Anbieter bei Serviceproblemen kaum oder gar nicht zu erreichen. In den vergangenen Monaten hatten die Marktwächter-Experten bereits auf ähnliche Probleme beim Anbieter O2 aufmerksam gemacht. Im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen zeigt sich nun: Der Servicemangel breitet sich in der Branche aus.**

„Verbraucher erreichen bei Problemen nun einen weiteren Telekommunikationsanbieter nicht. Und zwar in Situationen, in denen die Kunden dringend Hilfe benötigen. Uns liegen bereits Beschwerden aus fünf Bundesländern sowie aus dem Marktwächterportal vor. Das ist eine Tendenz, die alles andere als verbraucherfreundlich ist. Das Thema haben wir momentan sehr genau im Blick. Wir wollen herausfinden, ob sich dieser Missstand noch weiter verbreitet und bitten Verbraucher, uns solche Probleme zu melden“, so Tom Janneck, Teamleiter beim Marktwächter Digitale Welt in der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Verbraucher melden beispielsweise, dass ihnen die Möglichkeit fehle, ihren Anbieter bei Störungen, Reklamationen oder Widerrufen via Telefon oder E-Mail zu erreichen.

### **TELE COLUMBUS VERSPRICHT BESSERUNG, BESCHWERDEN GIBT ES ABER WEITERHIN**

Die Marktwächter-Experten haben den Anbieter bereits zu den Beschwerden angeschrieben, um Stellungnahme gebeten und auch Antwort erhalten. Tele Columbus verweist auf technische Folgen unternehmerischer Umstrukturierungen. Zwar verspricht der Anbieter Besserung, im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen spiegelt sich allerdings ein anderes Bild: „An der Situation hat sich bisher nichts geändert. Wir erhalten weiterhin Beschwerden über die Nichterreichbarkeit von Tele Columbus“, so Janneck. „Bei unternehmensinternen Umstrukturierungen müssen die Verantwortlichen rechtzeitig Vorbereitungen treffen, um ihren Kunden unnötigen Ärger zu ersparen.“

## DIE MÖGLICHKEITEN DER BETROFFENEN

Einfach hinnehmen müssen Verbraucher diesen Umgang allerdings nicht: „Betroffene sollten diese Praktiken nicht akzeptieren. Wir empfehlen, Tele Columbus per Post eine Frist für eine Antwort zu setzen“, so Michèle Scherer, Expertin für Digitales von der Verbraucherzentrale Brandenburg. „Wichtig dabei ist: Verbraucher sollten den Sachverhalt ganz genau schildern, einen eindeutigen Stichtag setzen und den Brief als Einschreiben mit Rückschein versenden.“ Reagiert der Anbieter auch dann nicht, können Verbraucher je nach Fall zum Beispiel außerordentlich kündigen oder Schadensersatz fordern.

## HINWEISE UND BERATUNG

Betroffene, die ihren Telekommunikationsanbieter ebenfalls nicht erreichen, können diese Hinweise dem Marktwächter hier (<https://ssl.marktwaechter.de/mitmachen/beschwerdeformular>) melden und sich bei den Verbraucherzentralen nach Beratungsmöglichkeiten erkundigen. Weitere Informationen zum Beratungsangebot sind über folgenden Link zu finden: [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de).

### Über den Marktwächter Digitale Welt:

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

## Für weitere Informationen

*Samanta Hoffmann | Redakteurin Marktwächter Digitale Welt*

*Verbraucherzentrale Schleswig Holstein e.V.*

*Tel. (0431) 590 99-814*

*[hoffmann@vzsh.de](mailto:hoffmann@vzsh.de)*

*Timo Beyer | Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für die Marktwächter*

*Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)*

*Tel. (030) 25800 -529*

*[timo.beyer@vzbv.de](mailto:timo.beyer@vzbv.de)*