Ana Saiden

ABC Straße 711

20467 Hamburg

(00) 111-1111

verenasaiden@gmail.com

Unternehmen

EFG Straße 7

20467 Hamburg

unternehmen@gmail.com

16.03.2016

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, da ich mit dem Kundenservice Ihres Unternehmens mehr als unzufrieden bin.

Am 10. Februar 2016 rief ich bei Ihrer Kunden-Hotline an, um einige Informationen zu meinem Mobilfunkvertrag einzuholen. Doch leider waren Ihre Mitarbeiter keine wirkliche Hilfe.

Zunächst musste ich mindestens 10 Minuten in der Warteschleife warten, bis ich mit einem der Mitarbeiter des Kundenservice sprechen konnte. Dieser konnte allerdings keine meiner Fragen zu meinem Vertag beantworten, sodass er mich in eine andere Abteilung weiterleitete und ich weitere 5 Minuten warten musste.

Das eigentliche Ärgernis kam allerdings mit der folgenden Telefonrechnung, auf der der Anruf bei Ihrer Kunden-Hotline mit über 100€ angesetzt war. Ich konnte und kann es nicht fassen: Ich soll also tatsächlich einen völlig absurden Preis für die unglaubliche Inkompetenz Ihrer Mitarbeiter bezahlen?

Ich wurde weder zu Beginn noch im Vorfeld des Anrufes darüber aufgeklärt, dass ein Anruf bei Ihrer Kunden-Hotline entsprechende Kosten verursachen würde. Sie sollten Ihren Kunden allerdings klar auf die horrenden Gebühren hinweisen, die Sie für Ihren “Service” verlangen.

Daher denke ich, dass es mehr als fair ist, wenn Sie mir die Kosten für den Anruf bei Ihrer Kunden-Hotline erstatten.

Ich hoffe, dass Sie mein Feedback berücksichtigen und freue mich auf Ihre schnelle Antwort,

Mit freundlichen Grüßen,

Ana Saiden.