



Ressort: Internet und Technik

Vodafone Kundenservice ohne Service 12.11.2022

Berlin, 12.11.2022 [ENA]

Der oder einer der Werbesprüche von Vodafone lauten: Entdecke Handytarife, Internet und TV im ausgezeichneten Vodafone Netz! Entdecken ja, doch ausgezeichnetes Netz ? Das muß nicht sein, wie dieser Bericht zeigt. Darüber will ich sprechen, ganz aktuell.

Auch ich habe seit Jahren einen Internetvertrag über Vodafone. Recht preiswert, insbesondere wenn man mit dem Telekom – Riesen vergleicht, der quasi seit Jahrzehnten seine Preise für Bestandskunden nie gesenkt hat, denn da war ich von Beginn des DSL Zeitalters und hatte einen der ersten damals noch Modems hier im Wohngebiet, weil ich ein Gewerbe hatte. Wie gesagt, später zu Vodafone gewechselt und ab Verfügbarkeit einen 100 Mbit Vertrag genommen, weil ich gerne am Video – Live – Stream teilnehme und diese Geschwindigkeit bei mir lt. Prüfung auch verfügbar war. Seit März 2022 habe ich aus Kostengründen den Vertrag auf 50 Mbit zurückgeschraubt und eigentlich bis auf seltene Störungen immer gutes Internet gehabt.

Doch die Probleme gingen im Sommer los. Immer öfters wurde das Internet langsam, Verbindungsstau und dann auch Abbrüche, langes Warten bis es dann weiterging. Das konnte ich insofern gut vergleichen weil ich eine App bei Apple habe, die 24 Stunden lang eine Chatverbindung aufrecht erhält. Während diese immer stabil war und ich nebenher am PC noch Emails lesen konnte, Downloads oder andere Internetdinge erledigen konnte, gingen die Probleme dahingehend weiter, das zuletzt selbst die Zuschaltung eines zweiten Devices, das sich mit dem Internet verbunden hatte, quasi unmöglich wurde, weil dann auf beiden Geräten unhaltbare Übertragungsstörungen vorhanden waren oder auch einem Device quasi gar nichts mehr ging.

Das führte jetzt dazu, das ich mich bei Vodafone beschweren wollte, und das Drama ging los. Vodafone bietet zwar eine kostenlose 0800 Kundenkontakt Nummer an, doch keines falls werden Sie mit einem Mitarbeiter verbunden oder können in einem Menü per Auswahl 1 – auswählen, was Sie wünschen oder wie üblich bei den meisten Anbietern, auch ein Gespräch mit einem Mitarbeiter führen – nein, es startet eine Computerstimme, die sie erst einmal für identifiziert erklärt. Weil ich mit dem Gerät angerufen habe, dessen Rufnummer bei Vodafone hinterlegt ist. Schön, dachte ich, jetzt geht´s los. Doch statt eines Menüs sollte ich sagen, was ich eigentlich will. In eigenen Worten.

Das tat ich auch und als das System nach 2-maliger Ansage von mir nicht verstand, wurde ich aus der Leitung geworfen. Aber nein, nicht einfach so, das wurde mir vorher gesagt. Ich solle einfach wieder

Redaktioneller Programmdienst: European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service.....

anrufen. Das tat ich und irgendwann nach gleicher Prozedur kam ich dann auf das Wort Störung. Bloß nicht Internet sagen, das versteht keiner, dann schon bitte das Fachwort DSL, dann geht es weiter. Und wieder der Hinweis vom System, ich solle meine Rufnummer sagen, damit das System wisse, um welche Nummer es ginge. Ähh, hatte das System nicht zu Beginn behauptet, es erkenne ich ? Hatte es. Okay, ich tippe die Nummer über das Tastenfeld ein, wieder falsch, ich soll es ansagen.

Und wieder Tschüss. Ein drittes Mal. Nachdem ich dann DSL, die Rufnummer und das Wort Störung richtig angesagt hatte, kommt eine neue Sprachansage. Welche Störung möchte das System wissen ? Weiß ich doch nicht und sage „, Verbindung „, Nein, falsch, aber „, Internetstörung „, könnte ich sagen. Also wirklich, nur weil ich eine Lösung will und brauche, mache ich das inzwischen doofe Spiel weiter mit. Ich sage also Internetstörung und es geht weiter. Erst jetzt sagt mir das System, bei mir läge ACHTUNG ! eine Störung im Internet vor, und die würde noch bis 16. November andauern. Warum wieso und was Fehlanzeige. Ich könne aber mit einem Mitarbeiter sprechen, wenn ich wolle. WOW, schon nach 10 – 12 Minuten bin ich an dieser Stelle.

Das geht dann recht schnell und ich erkläre am Telefon das Problem was ich hier bereits geschildert habe. Sie guckt im System nach und erkennt: Ja, Herr ..., in ihrem Wohnbereich haben wir eine Zentralstörung, und davon sei auch ich betroffen (Nein, woher sie diese Geheiminformation wohl bekommen hat), die wird voraussichtlich bis 16. November dauern, kann natürlich keiner genau sagen. Was wieso warum keine Info. Doch ich werde aktiv. Warum denn die Störungen schon seit Wochen sich immer mehr aufbauen, will ich wissen, die sind ja nicht seit gestern oder vorgestern. Weiß sie nicht kann sie auch nicht nachvollziehen. Ich solle wieder anrufen wenn die angezeigte Störung weg ist, dann könne man die Leitung prüfen.

Ich gebe noch nicht auf. Langsame Leitungen werden dadurch produziert, wenn z.B. am Wochenende viele Personen gleichzeitig ins Internet gehen oder wenn Vodafone viele Kunden dazugewinnt, ohne die Leitung zu verbessern. Keine Auskunft, ja, viele Surfer, wenig Geschwindigkeit. Eigentlich sollte ja nicht ich sondern der Service die Antworten geben, die inzwischen 20 Minuten waren ergebnislos. Ich weiß soviel wie vorher, vor dem Anruf von mir. Jetzt gehe ich auf´s Ganze. Ich erwidere, ob es nicht sein kann, das durch die kostenlose Internetverbindung, die Vodafone allen ukrainischen Flüchtlingen zur Verfügung stellt, und das sind ja immerhin in Deutschland alleine inzwischen über 1 Million, das Netz derart überlastet ist.

Weil die natürlich täglich mehrfach oder per Standleitung verbunden sind, es kostet ja nix, die seit Sommer bestehenden Probleme erklärt, weil das in den Zeitrahmen passt, und das jetzt Vodafone an der Leitung bastelt, weil die eben hoffnungslos überlastet ist und das einfach Störung nennt ? Dazu keine Antwort oder Stellungnahme und ich lege auf. Nutzloser und sinnfreier Service.

Fazit: Nach meiner Meinung selbst herbeigeführte Störung, die im übrigen auch bei anderen Anbietern

**Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency**

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service.....

schon vorlegen hat, denn ich weiß auch von der Telekom, das diese kostenlose Leitungen für ukrainische Flüchtlinge bieten.

Und die Ergo Versicherung eine kostenlose Privathaftpflichtversicherung für ukrainische Flüchtlinge, damit die Preise bei Bestandskunden steigen können oder bezahlt der Weihnachtsmann die kostenlosen Versicherungen und Fälle und damit in manchen Städten kostenlose Autoreparaturen in Werkstätten für ukrainische Flüchtlinge durchgeführt werden, damit andere teurer werden und und und. Aber Hartz IV und demnächst Bürgergeld kassieren die auch noch, oder ?

Bericht online lesen:

https://www.european-news-agency.de/internet_und_technik/vodafone__kundenservice_ohne_service_12112022-85107/

Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDSStV: Uwe Hildebrandt

**Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency**

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.