

Achim Doerfer

# **DIE GROSSE ABZOCKE**

**Wie Konzerne systematisch  
die Kunden übers Ohr hauen**

**KNAUR** 

**Besuchen Sie uns im Internet:**

**[www.knauer.de](http://www.knauer.de)**



Originalausgabe Oktober 2016

© 2016 Knauer Verlag

Ein Imprint der Verlagsgruppe

Droemer Knauer GmbH & Co. KG, München

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk darf – auch teilweise – nur mit Genehmigung des Verlags wiedergegeben werden.

Covergestaltung: ZERO Werbeagentur GmbH, München

Coverabbildung: FinePic®, München / shutterstock

Satz: Adobe InDesign im Verlag

Druck und Bindung: CPI books GmbH, Leck

ISBN 978-3-426-78859-2

5 4 3 2 1

*Das Buch sei allen ehrlichen Kaufleuten gewidmet.*



# Inhalt

Einleitung: Es geht um unser Geld .....	9
Telefon- und Internetanbieter: Wenig Leistung, falsche Abrechnungen .....	17
Banken: Die hohen Kosten falscher Beratung .....	45
Internethändler: Gebrauchte Ware zum vollen Preis ....	70
Fluggesellschaften: Wir bringen Sie irgendwann irgendwohin .....	91
Ikea: Fleischbällchen statt Fahrtkostenerstattung .....	105
Saturn: Alte Lügen statt neuer Ware .....	121
Versicherungen: Wir verkaufen am liebsten, was Sie nicht brauchen .....	130
Callcenter: Überrumpeln, ausspionieren, ausnehmen ....	143
Volkswagen: Systematischer Betrug am Kunden .....	163
Kundenrechte: Im alten Rom war's besser .....	185
Warum die Selbstkontrolle der Konzerne versagt .....	194

Kundenschutz: Politik und Gerichte in der Pflicht . . . . .	239
Fazit: Den Verbraucher stärken . . . . .	257
Was Kunden tun können: Sechs Grundregeln . . . . .	261
25 Musterschreiben: So wehren Sie sich . . . . .	267
Wie finanziere ich einen Anwalt? So bekommen Sie Hilfe . . . . .	295
Nützliche Adressen für Kunden und Verbraucher . . . . .	301
Dank . . . . .	315

## Einleitung: Es geht um unser Geld

**I**ch habe es getan. Ich habe bei Gericht eine Klage auf Zahlung von 16 Cent eingereicht. Selbst auf die Gefahr hin, dass man mich beschimpft als einen, der die ohnehin schon überlastete Justiz mit einer beispiellosen Bagatelle behelligt. Die *Bild*-Zeitung fand gar, das sei »Irrsinn!«. Aber ich bin es satt. Als Bürger und als Rechtsanwalt. Ich habe genug davon, wie Konzerne uns abzocken. Weil sie uns nicht geben, was uns vom Gesetz her zusteht. Für uns sind es immer nur ein paar Cent oder ein paar Euro. In der Summe aber sind es Milliarden Euro, die uns zustehen, aber vorenthalten werden. Weil große Konzerne ganz dreist Gesetze brechen und Regeln missachten. Indem sie uns Kunden nicht ernst nehmen, sondern uns abzocken und dabei auch noch belügen. Sie tun das systematisch und mit voller Absicht. Wohl wissend, dass wir Bürgerinnen und Bürger unsere Rechte oft nicht kennen. Oder uns auch mit fadenscheinigen Ausreden leicht beruhigen und abwiegeln lassen. Von der Bahn und von Fluggesellschaften, von Banken und Telefonanbietern, von Internethändlern und Versicherungen. Und von deren Helfern, die in Callcentern oder der Abmahnindustrie sitzen. Deswegen habe ich eine Telefongesellschaft auf Rückzahlung von 16 Cent verklagt. Auch weil ich ein Zeichen dafür setzen wollte, dass wir uns wehren müssen. Und uns wehren können.

Es war einer dieser kleinen Posten, wie er auf Millionen Telefonrechnungen am Ende auftaucht. Die Telefongesellschaften sammeln so Geld für sogenannte Fremdanbieter ein.

In meinem Fall 16 Cent für ein angebliches Gespräch mit der Hotline der Gebühreneinzugszentrale GEZ, das von einem Faxgerät in meiner Kanzlei geführt worden sein soll. Allein technisch ist das völlig unmöglich. Als mir die Abbuchung auffiel, überprüfte ich auch die Telefonrechnungen der vorangegangenen Monate. Und siehe da: Immer wieder wurden Kleinstbeträge abgebucht für angebliche Gespräche mit dem Faxgerät. Ich nahm exemplarisch einen Monat heraus und zog wegen besagter 16-Cent-Abbuchung vor Gericht. Man könnte viele solcher Gerichtsverfahren anstrengen. Dabei geht es um Wichtigeres noch als die viel beklagte Servicewüste Deutschland. Vieles von dem, was als vermeintlich »nur« schlechter Service rüberkommt, ist in Wahrheit ein glatter Bruch unserer Rechte als Kunden.

Stellen Sie sich einmal folgende Alltagssituation vor: Sie kaufen auf dem Wochenmarkt ein und wollen einem Bauern eine seiner prächtigen Apfelkisten abkaufen, die er für zehn Euro anbietet. Sie geben ihm das Geld – und er gibt Ihnen dafür unter Hinweis auf »interne Anweisungen« seiner Schwiegermutter anstatt der prächtigen Obstkiste einen Beutel fauler Äpfel. Was machen Sie? Klar: Sie sagen ihm, dass er Ihnen mit seinen Anweisungen den Buckel herunterrutschen kann und gefälligst das leckere frische Obst herausrücken soll. Notfalls fangen Sie einen Streit an oder fordern Ihr Geld zurück.

Aber sagt man uns nicht allzu oft, ohne mit der Wimper zu zucken, Absurditäten ins Gesicht – und nennt sie »interne Anweisungen« oder »vorgegebene Abläufe«? Komischerweise tut man sich an anderer Stelle in solch einer Situation mit dem hartnäckigen Widerspruch viel schwerer. Dort, wo nicht ein womöglich hemdsärmeliger Obstbauer im karierten Holzfällerhemd an seinem Stand steht, sondern ein sagen wir



mal adretter Verkäufer im frisch gebügelten Firmen-Poloshirt mit dem Aufdruck eines Elektronikmarktes wie Saturn oder Media Markt. Oder wenn man es mit einem geschniegelten Banker zu tun hat, der Nadelstreif mit dezenter Krawatte trägt beziehungsweise (in der weiblichen Variante) weiße Bluse zu hellgrauem Kostüm. Es ging mir schon so und Ihnen vermutlich auch: Wir lassen uns dann blenden, einwickeln – und so um das bringen, was uns eigentlich zusteht. Und das auch noch ohne große Gegenwehr.

Von vielen solchen Fällen handelt dieses Buch. Und davon, was wir ändern müssen, damit wir als Kunden ernst genommen und korrekt behandelt werden.

Dieses Buch will an konkreten Beispielen und ganz allgemein zeigen, wie Unternehmen das Recht aushebeln und Millionen und Abermillionen dabei scheffeln. Es wirft die Frage auf, ob unser Rechtsstaat an dieser Stelle eigentlich noch funktioniert. Denn ein Rechtsstaat beginnt nicht erst vor Gericht. Sondern dort, wo Verträge gelten und es Gesetze gibt, an die wir uns halten. Und zwar freiwillig. Gesetze bilden den Rahmen dafür, was man darf und was nicht. Sie gelten für alle gleichermaßen, und eigentlich sollte man nur in Ausnahmefällen Anwälte, Richter oder Staatsanwälte brauchen.

Gleiches Recht für alle und gleiche Möglichkeiten zur Durchsetzung dieser Rechte sind schließlich zentrale Errungenschaften der Zivilisation. Ohne all dies gibt es noch nicht einmal die Chance auf faire Verteilung von Wohlstand, oder auch von Bildung oder Gesundheitsvorsorge. Es gibt aber große, mächtige Spieler in diesem System, die das systematisch in ihrem Sinne aushöhlen. Sie machen sich eigene Regeln und drücken sie uns auf, als wären sie auch so etwas wie ein für alle verbindliches Gesetz. Die großen Spieler in Wirtschaft und Finanzen, in Handel und Dienstleistung nennen das gerne

Customer Relationship Management (CRM), also Kundenbeziehungsmanagement. Dabei wird dann Verbraucherschutzrecht gerne mal umgedeutet.

Etwa, wenn sich die Amazon-Tochter buyvip.com weigert, bei mangelhaften Textilien mangelfreie nachzuliefern. Oder wenn Saturn den Kaufpreis für einen defekten Fernseher nicht zurückzahlt, weil man angeblich »das Gerät erst einmal ›einschicken‹ muss«. Oder wenn Ikea die Fahrtkosten nicht erstattet, wenn man ein kaputtes Billy-Regal zurückbringt. Oder wenn Telefongesellschaften Gebühren für dubiose, nie getätigte Gespräche einziehen und dann nicht mehr zurückzahlen wollen. Oder wenn Banken ahnungslosen Kunden illegale Vertragsklauseln reindrücken. Die Liste solcher Beispiele lässt sich lange fortsetzen.

Sie alle tun das systematisch, nach eigenen Regeln, immer wieder auch in offener Missachtung der Rechtslage. Denn: Es lohnt sich für sie! Es geht hier nämlich um Millionen und Milliarden Euro. Da kommt einiges zusammen, wenn man Zigtausende Kunden um Minibeträge bringt. Diese Unternehmen kalkulieren damit, dass kaum einer wegen 50 oder 100 Euro zum Anwalt geht oder gar vor Gericht. Und klagt doch mal einer, dann tut ihnen das nicht weh. Dann erstattet Ikea eben in diesem Einzelfall die Fahrtkosten. Und bei Zigtausenden anderen nicht. Es ist ein gutes Geschäft. Für Ikea.

Ich bin seit 1997 Rechtsanwalt und habe eine eigene Kanzlei in Göttingen mit den Schwerpunkten Wirtschafts-, Steuer- und Arbeitsrecht. Als junger Mann habe ich Jura und Philosophie studiert, weil Gerechtigkeit für mich ein ganz großes Thema ist. Und auch, wie sie mit klug und fair gestalteten Gesetzen in der Demokratie verwirklicht werden kann. Nie perfekt, klar, aber schon ziemlich gut. Eben dazu habe ich

dann auch in Deutschland und den USA geforscht und meine Doktorarbeit geschrieben. Als Anwalt erlebe ich: Ja, es gibt die ehrbaren und respektablen Kaufleute. Die genau wissen, wann sie ihre egoistischen Interessen zurückstellen müssen. Aber es gibt eben auch die anderen. Gegen sie habe ich mich in den letzten Jahren immer wieder gewehrt. Und, wenn es sein musste, sie auch verklagt. Für mich selbst, für Freunde, für Mandanten. In Deutschland und im Ausland. Manchmal kam ich mir vor wie ein Querulant, aber ich tat eben meinen Job – nach meiner begründeten Überzeugung von dem, was richtig ist. Es war bisweilen sehr aufschlussreich, was ich dabei mit Unternehmen und vor Gerichten erlebte. Im Laufe der Zeit wurde vor allem eins klar: Es steckt ein System dahinter. Es ist nicht der überforderte und vorgeschobene Mitarbeiter im Callcenter, der einen menschlich verständlichen, individuellen Fehler macht. Nein, er hält sich an eine von oben verordnete Strategie.

Ein Rechtsanwalt ist ein Organ der Rechtspflege. Diese wiederum ist darauf gerichtet, Recht und Gesetz durchzusetzen und zu fördern. Darauf, und auf unsere Verfassung, haben wir Anwälte einen Eid geschworen. Natürlich will ein jeder von uns auch Geld verdienen. Das ist am besten möglich bei Rechtsfällen, in denen um viel Geld gestritten wird oder bei denen hohe Gefängnisstrafen im Raum stehen. Der Gesundheitszustand unseres Rechtsstaates zeigt sich aber auch und oft gerade in den kleinen Fällen. Wie ein Schwarzfahrer vor Gericht behandelt wird, oder ob sich ein Gericht auch bei kleinen Beträgen in einem Zivilprozess die Zeit nimmt, um sorgfältig zu prüfen und zu urteilen. Oder ob die Rechtsanwendung »über den breiten Daumen« und nach dem sehr gefährlichen angeblich »gesunden« Menschenverstand stattfindet.

Karl Marx sprach vom gesunden Menschenverstand als einer Form der »historischen Dummheit«. Hat ein Richter dort, wo jemand eine Geldforderung von 10 oder 100 Euro abwehren oder durchsetzen will, den Ehrgeiz, auch das sauber zu klären, oder will er die Akte nur genervt vom Tisch haben? Gerade in diesen kleinen Dingen kommen viele Bürger in Kontakt mit dem Gesetz. Es prägt ihr Empfinden dafür, ob ein Rechtsstaat auch funktioniert. Denn die Gesetze gelten auch da, wo es um eine nicht ordentlich abgewickelte Ebay-Auktion geht, ein Flugzeug fünf Stunden Verspätung hat, die Autoreparatur mit Gebrauchtteilen gemacht wird (und Neuteile abgerechnet werden) oder eine Position über 1,50 Euro auf der Telefonrechnung nicht nachvollziehbar ist. Meist nimmt man das im Ergebnis hin, aber man ärgert sich doch. Deswegen haben mich diese Fälle immer interessiert. Obwohl man als Rechtsanwalt an solchen Sachen nichts verdient, sondern manchmal sogar erheblich draufzahlt.

Bei den Vorbereitungen zu diesem Buch habe ich Freunde und Bekannte gebeten, mir auch Klein- und Kleinstmandate zu geben, die ich gerne kostenlos bearbeiten wollte. Mal ging es um die Deutsche Bank, die einem Studenten erst auf eine Klage hin unberechtigte Darlehensgebühren zurückzahlte. Mal um den Telefon- und Internetriesen Vodafone, der Kunden für nichts 99,50 Euro »Servicegebühr« abverlangt. Jeder, wirklich jeder, den ich ansprach, hatte sofort einen Fall parat. Einen, den man irgendwann entnervt abhakt, auch wenn man ihn nie vergisst. Ich hatte schon viele solcher Fälle auf dem Tisch. Den einer Fluggesellschaft zum Beispiel, die, anstatt einen beim Transport gerissenen Rucksack mit dem angebrachten Ausdruck des Bedauerns einfach zu ersetzen, dem Fluggast umständliche Formulare schickt und ihn auffordert, selbst ein Gutachten bei einem Koffergeschäft einzuholen.

Dann war da die Autovermietung Sixt, die dem Kunden in sehr fragwürdiger Weise ein halbes Jahr nach Rückgabe des Wagens 877,45 Euro für einen angeblichen Schaden in der Frontscheibe berechnen wollte und erst auf Anwaltsschreiben »ohne Anerkennung einer Rechtspflicht« davon abließ. Und der Kosmetikversand parfumdreams.de, der einer Kundin, die einen teuren, aber kaputten Rouge-Pinsel reklamierte, schrieb: »Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass der zweijährige Garantieleistungsanspruch lediglich eine Kulanzrücknahme und keineswegs eine gesetzliche Verpflichtung ist.« Eine Behauptung, die gleich in mehrererlei Hinsicht völliger Blödsinn ist.

Auch Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, fällt sicher ohne großes Nachdenken eine solche Kleinigkeit ein, die ein Störgefühl bei Ihnen hinterließ. Der Eindruck nämlich, dass Sie nach Recht und Gesetz nicht korrekt behandelt wurden. Die ausgebliebene Entschädigung für den verspäteten Flug. Das Handy mit dem defekten Akku, das man zähneknirschend behalten hat. Die Bluse mit dem losen Knopf, den man selbst angenäht hat.

Der Verkäufer oder Dienstleister ist oft ein riesiges Unternehmen, das für Tausende und Abertausende solcher Pannen geradestehen müsste. Und da geht es dann nicht mehr um ein paar Euro, sondern um Millionen, wenn es gelingt, möglichst viele von uns Kunden von der Durchsetzung unserer Rechte abzuhalten. Aus meiner jahrzehntelangen Erfahrung bin ich überzeugt, dass sich das nur zu einem Teil mit Schlamperei und Gedankenlosigkeit erklären lässt. Nein, dahinter steht der zynische Gedanke, dass es folgenlos bleibt, wenn man sich nicht an das geltende Recht hält. Also müssen wir dessen Durchsetzung auch erzwingen.

Man muss es nicht gleich so radikal tun wie der berühmte

Michael Kohlhaas in der bekannten Novelle des Schriftstellers Heinrich von Kleist, der gegen die Ungerechtigkeit der Stärkeren zur brutalen und mörderischen Selbstjustiz griff. Aber wir dürfen den vielen Großunternehmen, die die Buchstaben des Gesetzes ignorieren oder in ihrem Sinne umdeuten, das nicht mehr länger durchgehen lassen. Sonst sind wir als Volk in der Demokratie nicht mehr der Souverän. Denn es gibt die Demokratie der Lächerlichkeit preis, wenn der Souverän, das Volk also über seine gewählten Vertreter, Gesetze erlässt – und die, an welche sich die Gesetze richten, darauf pfeifen. Der wohl größte deutsche Rechtswissenschaftler des 19. Jahrhunderts, Rudolf von Jhering, hat in seinem Buch *Der Kampf ums Recht* prophezeit, dass der Rechtsstaat untergeht, wenn sich nicht genügend Bürger finden, die bereit sind, auch um des Prinzips willen gegebene Rechtspositionen durchzusetzen.

Diesem Grundgedanken folgt auch dieses Buch. Ich will meine erkenntnisreichen und manchmal auch amüsanten Erlebnisse schildern. Und Erklärungen dafür liefern, wie und warum manches so läuft, wie es läuft. Und ich werde Vorschläge machen, wie das System der großen Spieler zu ändern ist. Denn es muss geändert werden. Es geht mir bei alledem nicht um die Glorifizierung von 16-Cent-Klagen. Dieses Buch kämpft für die Rechte von Verbrauchern und fairen Wettbewerb. Wer mit Verbraucherschützern spricht, sich einschlägige Statistiken anschaut, im Internet in Kunden- und Nutzerforen liest, mit Richtern spricht oder Gerichtsstatistiken studiert, kann keinen Zweifel mehr daran haben, dass wir hier über ein sehr großes Problem reden.

Wir müssen uns gegen diese illegalen Praktiken wehren. Alle zusammen, aber auch jeder Einzelne von uns.

# Telefon- und Internetanbieter: Wenig Leistung, falsche Abrechnungen

## Servicewüste Vodafone

Carsten Janz ist freiberuflicher Journalist und arbeitet hauptsächlich für den Norddeutschen Rundfunk. Eines Tages wurde er vom Kunden zum Opfer eines Unternehmens, das seine Kundenwünsche arrogant ignorierte, zumindest aber alles andere als professionell mit ihnen umging: Vodafone. Im Umgang mit dem Telefonriesen erging es Janz, als hätte er sich in zwei Sketchen meiner beiden liebsten bayerischen Komiker Karl Valentin und Gerhard Polt wiedergefunden. Der Buchbinder Wanninger aus dem berühmten Sketch von Karl Valentin ruft eine Firma an, um dort eine an sich völlig unkomplizierte, einfache Frage loszuwerden. Statt eine Antwort zu erhalten, wird er hin und her verbunden. Niemand nimmt sein Anliegen ernst, keiner will sich kümmern, und jeder verbindet Wanninger einfach zum nächsten weiter. Und Gerhard Polt spielt in »Der Erwin« einen Angerufenen, dessen gesamte Gesprächsführung zunehmend absurd ausschließlich auf die Beendigung des Telefonats gerichtet ist: »Ja ... aha ... soso, also dann ... jaja, also ... okay dann ... also dann, okay ... ja ... jaja, ich ruf dich auf alle Fälle an ... dann also Servus ...« Er legt auf und sagt: »Blöde Sau.«

So ähnlich erging es auch Carsten Janz. Auch bei ihm ging es nur um einen ganz simplen Vorgang: »Eigentlich wollte ich nur in einen anderen Telefontarif wechseln«, erzählt er. »Aber am Ende ist es eine Kündigung geworden.«

Und das kam so: Am 23. November 2015 richtete Carsten

Janz eine Anfrage an Vodafone. Es ging um einen möglichen Tarifwechsel. Doch das Unternehmen antwortete ihm nicht. Also wiederholte er Wochen später, am 16. Dezember und, weil er nach eigenem Bekunden »so genervt war«, am 17. Dezember 2015 erneut seine Anfrage. Am 18. Dezember 2015 kam dann endlich eine Antwort von Vodafone. Das heißt – hauptsächlich bat die Telefongesellschaft Janz um die Mitteilung seiner Telefonnummer. Für den Journalisten ein völlig unverständlicher Wunsch, schließlich sei diese »ja in den bereits geschickten Dokumenten zu lesen« gewesen. Er antwortete dennoch auf das Schreiben. Dann war bis zum 5. Januar 2016 erneut Funkstille. Am 6. Januar 2016 rief Carsten Janz die Vodafone-Hotline an, jedoch ohne Erfolg. Stattdessen erhielt er per SMS eine Kundenumfrage auf sein Handy: »Lieber Vodafone-Kunde, Ihre Meinung ist uns wichtig und hilft uns, unseren Service zu verbessern.« Janz war noch mehr genervt, ihm reichte es jetzt endgültig.

Er schrieb eine erboste E-Mail an Vodafone. »Wenn Sie sich nicht innerhalb der nächsten 24 Stunden melden, werde ich meinen Vertrag bei Ihnen kündigen«, drohte er. Doch selbst darauf erhielt er keine Antwort. Erst in einem Telefonat, das er daraufhin mit Vodafone führte, habe er erfahren, dass ein Tarifwechsel nicht möglich sei, weil er den gewünschten Tarif angeblich bereits habe.

»Aufgrund der monatelangen Verzögerungen entschied ich mich trotzdem, online zu kündigen«, so Janz. Doch auch darauf kam keine Reaktion von Vodafone. »Nach wenigen Wochen versuchte ich noch einmal telefonisch zu kündigen.« Wieder keine Reaktion. Am 15. Februar 2016 wandte sich Janz erneut per Fax an die Firma. Er kündigte erneut seinen Vertrag und bat um »eine schnellstmögliche Bestätigung«. Wörtlich schrieb er: »Ihr mittlerweile schlechter Kundenser-



vice, wie auch die zu teuren Tarife, bewegen mich zu der Kündigung.« Tags darauf rief Janz bei der Vodafone-Hotline an, zwei Wochen später schob der Journalist ein weiteres Kündigungs-Fax hinterher. Erst mit Schreiben vom 4. April 2016, nach drei Kündigungsschreiben, bestätigte Vodafone die Kündigung. Am Ende bekam Janz ein gutes Angebot und blieb. Doch: Viereinhalb Monate Ärger und überflüssige Arbeit für die eigentlich absolut simple Bearbeitung routinemäßiger Kundenwünsche.

Ist das die Ausnahme? Nein, es scheint sogar die Regel zu sein.

### **Telekommunikationsanbieter: Spitzenreiter bei Verbraucherbeschwerden**

Telefongesellschaften machen ihren Kunden überproportional viel Ärger und Verdross. Darauf lassen Zahlen von Verbraucherschützern schließen. In Nordrhein-Westfalen etwa hatten 2013 insgesamt 40 Prozent aller außergerichtlichen Rechtsberatungen und -vertretungen der dortigen Verbraucherzentralen mit den Themen Telefon und Internet zu tun. »Insbesondere Vodafone und die Deutsche Telekom waren diejenigen Anbieter, zu denen es landesweit die meisten Nachfragen und Beschwerden gab«, erklärte der damalige Verbraucherzentralen-Chef in NRW, Klaus Müller. »Zumeist ging es um nicht nachvollziehbare Posten in der Rechnung oder um Probleme bei der Kündigung von Verträgen.« In Zahlen ausgedrückt: Von 56 384 Rechtsbesorgungen betrafen die beiden Telekommunikationsanbieter mehr als 10 400 Beschwerden (Vodafone: 7153; Deutsche Telekom: 3271). Vodafone allein war also 2013 für mehr als ein Achtel aller Be-

schwerden verantwortlich, die bei nordrhein-westfälischen Verbraucherschützern eingingen.

Ähnliche Erfahrungen machten deren Kollegen aus Niedersachsen. Dort rangiert der sehr allgemein gefasste Bereich »Verbraucherrecht« mit konstant etwa 40 Prozent der Anfragen als Spitzenreiter. Gleich dahinter folgt die Telekommunikationsbranche als langjährige Nummer zwei: Zwischen 2010 und 2014 hatten Telefon und Internet einen Anteil an den Gesamtbeschwerden zwischen 17 und 26 Prozent; 2009 war die Branche sogar traurige Spitzenreiterin bei den persönlichen Beratungen. Und dann sind da noch die Zahlen von Reclabox (reclabox.com), der wohl größten deutschen Internetseite, auf der Verbraucher Beschwerden einstellen können. Reclabox gab bekannt: In der Kategorienauswertung von »Ämter und Behörden« bis »Unternehmensdienstleistungen« seien »Post und Telekommunikation« mit 15 712 Einträgen (Stand 22.4. 2016) einsame Spitzenreiter. Allein 1278 Beschwerden auf Reclabox seit dem Jahr 2008 bezogen sich auf Vodafone.

### **Vodafone, ein »führender« Anbieter von Telekommunikation?**

Vodafone, immer wieder Vodafone. Das ist eigentlich erstaunlich, rühmt sich der britische Konzern doch, nicht nur einer der größten, sondern auch »ein führender« Anbieter von Telekommunikation zu sein. Mit – Stand 1. Juli 2016 – allein in Deutschland 44 Millionen Kunden, 11 Milliarden Euro Umsatz und 14 000 Mitarbeitern. »Führend« hieße im Idealfall nicht nur der größte, sondern vor allem der beste, der kundenfreundlichste Anbieter zu sein. So ein Riese mit einem solchen Anspruch müsste, sollte man meinen, doch eigentlich seine

Kunden ernst nehmen und deren Anliegen seriös bearbeiten. Und er müsste ein Interesse daran haben, dass sein Image nicht durch absurdes Management von Kundenbeziehungen und zahlreiche Klagen von Kunden bei Verbraucherschützern und in Internetforen zerfleddert wird. Sollte man meinen.

Doch mit der seriösen Kommunikation scheint es bei Vodafone nicht weit her zu sein. Auf [reclabox.com](http://reclabox.com) antwortete das Unternehmen bislang auf keine einzige Beschwerde direkt. Begründung: »Das Geschäftsmodell der Reclabox unterstützen wir nicht. Sofern eine Reklamation über diesen Weg an uns herangetragen wird, nehmen wir direkten Kontakt zu unserem Kunden auf. Dagegen führen wir schon aus Gründen des Datenschutzes keinen Dialog mit den Betreibern der Reclabox.« Zu einigen Beschwerden auf Reclabox von Kunden wegen angeblich nicht zugestellter Vodafone-Kündigungsbestätigungen heißt es bei Vodafone, diese seien »alleamt zeitnah nach Eintrag in der Reclabox gelöst« worden.

Vodafone kann aber auch auf unsere Nachfrage hin nicht überzeugend erklären, warum ausgerechnet die eigenen Kunden so viele Probleme haben. So gibt es zwar für jede einzelne gestellte Frage eine Antwort. Ich jedenfalls habe aber nicht den Eindruck, dass dadurch das Gesamtbild überzeugend ausgeräumt wäre.

## **Callcenter: Mit wem rede ich eigentlich?**

Der Journalist Marvin Oppong, der mir für dieses Buch mit Recherchen behilflich war, ist dem einmal genauer nachgegangen. Dabei fiel zunächst auf: Die Bearbeitung von Kundenreklamationen hat Vodafone zum Teil ausgelagert. »Im Festnetz und Mobilfunk« arbeite Vodafone »vor allem zu

Spitzenzeiten« mit »externen Callcenter-Partnern zusammen«, so das Unternehmen. Diese Zusammenarbeit sei »nicht auf einzelne, spezielle Geschäftsfälle beschränkt« und diene »insbesondere der flexiblen Bearbeitung schwankender Anrufzahlen«.

Wir bekommen Kontakt zu einem früheren Mitarbeiter eines solchen Callcenters, das im Auftrag von Vodafone arbeitete. Er erklärt uns das System so: Vodafone schreibe den Callcenter-Firmen eine Abarbeitungsquote vor, eine Art Schlüssel, wie viele Anrufe/Fälle in einer bestimmten Zeit abgearbeitet werden müssen. Immer dann, wenn diese statistischen Vorgaben nicht erreicht werden können, würden sogenannte »Systemfälle« ausgerufen, erzählt der Ex-Mitarbeiter. Die Callcenter-Mitarbeiter seien dann angewiesen gewesen, Kunden, die in der Zeit, in der die angebliche »Störung« vorlag, anriefen, zu »vertrösten, später oder am nächsten Tag anzurufen«. Durch diese Abwimmel- und Verschiebetaktik im Vorfeld habe sich »die Quote der angenommenen Reklamationen« des Callcenters verbessert. Klar: Kommen weniger Beschwerden bis zum Callcenter durch, erhöht sich natürlich bei gleicher Gesamtzahl abgearbeiteter Anrufe verhältnismäßig die Zahl der abgearbeiteten Beschwerden. Die Gelackmeierten bei einem solchen System sind die Kunden. Denn sie werden ausgetrickst, ihre Anliegen werden einfach verschoben, bis sie wieder in die Statistik passen. Wir konfrontieren Vodafone mit diesen Vorwürfen eines Ex-Callcenter-Mitarbeiters und der Telefonriese bestreitet sie vehement.

Der Ex-Mitarbeiter beharrt jedoch darauf. »Wenn Störungen sind, dann ist die Hotline voll«, erinnert er sich. Kunden, die die Vodafone-Hotline anriefen, hätten dann »30 bis 45 Minuten« warten müssen. Verständlicherweise seien die »Leute stinkig« gewesen. Das sei »ein Armutszeugnis für einen Pre-

mium-Anbieter, wenn man ständig Systemausfälle hat, und das findet auf dem Rücken der Kunden statt«, so der Informant. Bei Vodafone heißt es dazu: »Dass Kunden 30 bis 45 Minuten warten mussten, ist ein absoluter Ausnahmefall, da wir bei zu hoher Auslastung einen zeitnahen Rückruf anbieten.« Auf Anfrage erklärt Vodafones Konzernsprecher Volker Petendorf weiter: »Unsere Systeme der Kundenbetreuung arbeiten sehr stabil.« Ein Ausfall »aller Systeme an allen Standorten über einen Zeitraum von mehreren Stunden« sei »nicht bekannt«. Sollte einmal ein Callcenter-Standort ausfallen, würden »die Gespräche zu den anderen Standorten geroutet«.

### **»Callcenter-Agent«: Ein echter Stress-Job**

Dazu muss man wissen: In vielen Callcentern scheinen für die Beschäftigten offenbar schlimme Zustände zu herrschen. Unser Informant, der Ex-Callcenter-Mitarbeiter, beschreibt sie als »total unzumutbar«. Die Menschen, die eigentlich engagiert den Anrufern (in diesem Fall also den Vodafone-Kunden) helfen sollen, seien »schlecht gelaunt, weil schlecht bezahlt«. Mitarbeiter aber, die schlecht bezahlt werden und unter Druck stehen, leisten keine gute Arbeit. Und am Ende leiden nicht nur sie, sondern auch der Vodafone-Kunde, der schlimmstenfalls miserablen Service bekommt. Man kann es auch so formulieren: Der Kunde bekommt nur jene Servicequalität, die Vodafone zu zahlen bereit ist. Spart Vodafone am Callcenter-Mitarbeiter, spart der Konzern letztlich am eigenen Telefonkunden. Unser Informant sagt, die Callcenter-Mitarbeiter seien es deshalb oft leid gewesen, sich mit Dingen herumzuschlagen und die Wut der Kunden für Fehler abzukriegen, die »Vodafone verbockt« habe.

Vodafone-Sprecher Petendorf will das allerdings so nicht stehen lassen. Er verweist uns gegenüber auf die Ergebnisse jährlicher Mitarbeiterbefragungen, wonach die Mitarbeiter der Vodafone-Kundenbetreuung sehr engagiert und motiviert seien – bei einer insgesamt sehr hohen Zufriedenheit mit Vodafone als Arbeitgeber. Er verweist auf den Tarifvertrag mit der IG Metall, an den man sich halte und nach dem die Mitarbeiter »absolut angemessen vergütet« würden.

### **»Umgehend«, »sehr gewissenhaft«, »aktiv« – wirklich?**

Der ehemalige Callcenter-Mitarbeiter bestätigt jedoch Probleme mit Vertragskündigungen, wie nicht nur Carsten Janz sie erlebt hat: »Es kam häufiger vor, dass Kunden wegen nicht bestätigter Kündigungen bei der Vodafone-Hotline anriefen.« Bei Vodafone Deutschland hieß es zu Janz' Fall auf Anfrage via Kurznachrichtendienst Twitter, man benötige, um dazu Stellung nehmen zu können, »erst mal die Daten« von Janz. Wir baten Vodafone auch um Stellungnahmen zu allen anderen Punkten. Sprecher Volker Petendorf schrieb daraufhin, er wolle »ein persönliches Gespräch« führen, denn: »Ihre Fragen deuten klar darauf hin, dass hier Missverständnisse und Fehlannahmen ausgeräumt werden müssen.« Mein Recherchepartner Oppong lehnte das ab, weil im Rahmen seriöser journalistischer Arbeit solche Telefonate wertlos, da praktisch nicht sauber zu dokumentieren sind. Daraufhin teilte Petendorf schriftlich mit, Vodafone bearbeite Kündigungen »sehr gewissenhaft« und setze »sie zuverlässig um«. Dies geschehe »grundsätzlich ohne schriftliche Kündigungsbestätigung. Diese verschickt Vodafone nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden«. Dieser könne »sich darauf verlassen, dass seine

Kündigung auch ohne schriftliche Bestätigung so umgesetzt wird, wie er es wünscht«. Nur bei Unstimmigkeiten nehme man »direkt nach Erhalt der Kündigung Kontakt zum Kunden auf« und bespreche mit ihm »das weitere Vorgehen«.

Ich kann das nicht so recht glauben, denn allein in diesem Buch schildere ich drei weitere Fälle von Vertragsbeendigungen bei Vodafone, die mindestens so kompliziert abliefen wie im Fall von Carsten Janz. Vodafone meldet sich »aktiv« und kümmert sich um eine umgehende Problemlösung? In allen drei weiteren Fällen Fehlanzeige! Es bleibt der Eindruck, dass Reden und Handeln nicht deckungsgleich sind. Und es bleibt der Verdacht, dass Vodafone über wesentliche Teile seines in der Praxis tatsächlich geübten Kundenbeziehungsmanagements Informationen schuldig bleibt.

Wenn Sie Vodafone-Kunde sind, dann prüfen Sie doch beim nächsten Problem, ob man sich »umgehend«, »sehr gewissenhaft« und »aktiv« um Sie kümmert. Und verweisen Sie ruhig darauf, der offizielle Sprecher des Unternehmens habe genau das als Motto ausgegeben. Vielleicht hilft es ja. Ich drücke die Daumen.

## **Vodafone Kabel Deutschland: Geld ohne Leistung**

Schauen wir uns aber noch einen weiteren Fall an. Ein Mandant von mir, ein gestandener Geschäftsmann aus Göttingen, hatte bei Vodafone Kabel Deutschland ein Gesamtpaket aus Telefon, DSL und Entertainment gebucht. Dazu muss man noch wissen: Vodafone Kabel Deutschland ist nicht irgendein kleiner, unbedeutender Ableger des britischen Telefonriesen. Immerhin ließ sich Vodafone die Übernahme des Kabelnetzbetreibers 2013 mehr als 10,7 Milliarden Euro kosten.

Seit 1. April 2014 ist Kabel Deutschland als Tochterunternehmen Teil des gigantischen Vodafone-Konzerns.

Ein großes, starkes und souveränes Unternehmen also, sollte man meinen. Erfolgreich nur, weil es immer da ist für seine Kunden und weil es deren Wünsche professionell abarbeitet. Dass dies ein frommer Wunsch ist, zeigt das Beispiel des Göttinger Geschäftsmannes. Der nämlich zog innerhalb der Stadt um und wollte sein gebuchtes Telefon-, Internet- und Entertainment-Paket auch in den neuen vier Wänden nutzen. Nachdem er umgezogen war, schickte man deshalb einen Techniker zu ihm. Der stellte allerdings fest, dass in der neuen Wohnung die technischen Voraussetzungen für den notwendigen Kabelanschluss defekt waren oder fehlten. Also schickte der Mandant Vodafone eine Kündigung. Logisch, denn er konnte mangels Anschluss das Vertragspaket ohnehin nicht mehr nutzen. Das eine bedingte das andere. Und die überlassenen Geräte schickte der Mann an Vodafone Kabel Deutschland ordnungsgemäß zurück.

Umso überraschter war er, als man ihm allen Ernstes die nutzlosen »Vertragsreste« weiter in Rechnung stellte. Gerade so, als würde oder könnte er sie weiter nutzen. Auch diverse Anrufe bei Vodafone Kabel Deutschland änderten daran nichts. Stattdessen kontaktierte ihn die Mahnabteilung. Er erzählte am Telefon zum x-ten Mal dieselbe Geschichte: dass er nun in einer Wohnung ohne die nötigen technischen Voraussetzungen lebe und im Übrigen längst gekündigt habe.

Die Vodafone-Kabel-Deutschland-Mitarbeiterin zeigte sich erstaunt, äußerte gewisses Verständnis und versprach, sofort Abhilfe zu schaffen. Es änderte sich aber nichts. Am Ende musste der Geschäftsmann wegen einer derart eindeutigen Lappalie doch ernsthaft anwaltlichen Rat einholen. Anders konnte er sich nicht mehr helfen. Plötzlich ging darauf-



hin alles ganz schnell. Am 19. April schickte ich ein Anwaltschreiben heraus mit dem klaren Hinweis, dass sämtliche Forderungen unberechtigt sind. Ich musste in dem Brief Vodafone erklären, was eigentlich selbstverständlich ist: dass man nichts bezahlen muss, was man nicht bekommen hat.

Die Antwort von Vodafone Kabel Deutschland kam schon zwei Tage später. Sie las sich so, als habe sich das Unternehmen erstmals wirklich mit dem Fall auseinandergesetzt. Immerhin lieferte man eine – für mich eher verwirrende – technische Erklärung und teilte schließlich mit: »Aus Kulanz haben wir den Vertrag für Kabel Digital und Privat HD zum heutigen Tag beendet.«

Das mit der Kulanz ist zwar lächerlich, aber immerhin hatte der Kunde nun erreicht, was er wollte. Warum aber nicht gleich so? Na klar: weil man erst einmal sehen will, ob der Kunde für eine Leistung, die er gar nicht nutzen kann, weiter brav zahlt. Der Wermutstropfen bei alledem: Die gesamten Entgelte, die das Unternehmen dem Mandanten seit dessen Umzug in die neue Wohnung bis zur Akzeptanz seiner Kündigung weiter widerrechtlich abgeknöpft hatte, erhielt er rückwirkend nicht wieder ausbezahlt. Stattdessen wurde ein Inkassounternehmen beauftragt, um 118,85 Euro einzutreiben. Auch dagegen gehe ich anwaltlich vor.

Apropos Anwalt: Natürlich blieben auch meine Anwaltsgebühren an dem Mann hängen. Obwohl Vodafone Kabel Deutschland letztlich ihr Verursacher war, ist man nicht bereit, auch sie zu übernehmen. Auch dagegen gehen wir notfalls vor Gericht. Ach ja: Bevor das Inkassounternehmen in Marsch gesetzt wurde, kam eine E-Mail vom Konzern mit der Drohung, man werde die Kabelprodukte in Kürze sperren – Produkte, die es nie gab, weil es an der notwendigen Installation fehlte. Humor ist, wenn man trotzdem lacht.

## **Juristisch vorgehen – ja oder nein?**

Also stellt sich wieder die klassische Frage: Lohnt sich die Mühe, in solchen Fällen juristisch vorzugehen? Will man in letzter Konsequenz sogar gerichtlich überprüfen lassen, ob die technische Erklärung und die daraus von Vodafone gezogenen rechtlichen – für mich zweifelhaften – Schlüsse stimmen? Wieder einmal bleibt es an einem einzelnen Kunden hängen, Zeit und Geld zu investieren, um sein Recht zu bekommen und eine wahrscheinlich in einer Vielzahl von Fällen seitens Vodafone geübte Praxis zu überprüfen. Zum Zeitpunkt der Fertigstellung dieses Buches hatte mir der Mandant den Auftrag dazu erteilt.

Und weil es so schön war, gleich noch einmal Vodafone.

## **Vodafone Kabel Deutschland: Die Servicepauschale als teure Überraschung**

Wer sich in einschlägigen Foren im Internet umschaute, stößt in Zusammenhang mit Vodafone Kabel Deutschland immer wieder auf Klagen und Beschwerden erboster Kunden, in denen ein und derselbe Betrag vorkommt: 99,50 Euro. Eine Frau schreibt: »Ich habe heute eine Rechnung von Kabel Deutschland bekommen, wo Kosten für einen Techniker von 99,50 Euro aufgeführt sind. Als ich ebendiesen »kommen ließ« (vielmehr geschickt bekommen habe), wurde mir versichert, dass dieser kostenlos sei. Dies hat mir der besagte Techniker vor Ort auch noch mal bestätigt.«

Diese Vorgehensweise ist kein Einzelfall. Eine meiner Mandantinnen hatte immer wieder Probleme mit ihrem Internetanschluss. Man bot ihr eine »Entstörung« an. Auf die aus-

drückliche Nachfrage, ob das auch wirklich kostenlos sei, kam ein klares »Ja«. Und das nicht nur einmal. Nachdem eine SMS eintrudelte, um über den bevorstehenden Besuch des Technikers zu informieren, rief die Mandantin noch einmal bei der Kundenhotline des Unternehmens an, um sich zu vergewissern. Doch, doch, das sei wirklich kostenlos, lautete einmal mehr die Auskunft.

Der Techniker kam, konnte aber nichts ausrichten. Er teilte der Mandantin mit, er werde ausdrücklich eine Notiz machen, damit sie keine Rechnung bekomme. Das klang schon irgendwie verdächtig überdeutlich. Die Mandantin wurde misstrauisch. Sie googelte »Betrug Vodafone Techniker« und stellte fest, dass etlichen Leidensgenossen nach der vorherigen Mitteilung, der Hausbesuch eines Technikers sei kostenlos, doch eine Servicepauschale von 99,50 Euro berechnet wurde. Und tatsächlich: Wenig später fand meine Mandantin auf ihrer monatlichen Rechnung die Servicepauschale von 99,50 Euro ausgewiesen.

Dann kam die nächste üble Überraschung. Auf ihren empörten Anruf bei der Kundenhotline hin teilte man ihr mit, dass sie nach den im System gespeicherten Informationen angeblich »ausdrücklich« über die Kostenpflichtigkeit aufgeklärt worden sei. Zuständig war danach das Beschwerdemanagement. Netterweise war es telefonisch für die Mandantin nicht erreichbar und auch nicht per E-Mail, sondern nur über das klassische, per se unangenehme Kontaktformular. Das füllte dann allerdings ich als Anwalt der Frau aus. Und siehe da: Auf einmal hatte sich die Sache erledigt:

*Ihre Reklamation zur Zahlung der Servicepauschale*

Nach eingehender Prüfung Ihrer Angelegenheit entsprechen wir Ihrem Wunsch nach einer Korrekturbuchung.

Wir werden den Betrag aus unserem System ausbuchen, Sie müssen hierfür nichts weiter tun.

Diesen Betrag verrechnen wir Ihnen mit Ihrer nächsten Rechnung.

Wir entschuldigen uns für Ihre Unannehmlichkeiten und wünschen Ihnen weiterhin gute Unterhaltung mit Ihrem Kabelanschluss.

Freundliche Grüße  
Ihr Vodafone-Team

### **Geschäftsmodell: Den Kunden für dumm verkaufen**

Ich habe diese Fälle nicht aufgeschrieben, um für mich als Anwalt zu werben. Sondern weil ich glaube, nein, sogar überzeugt bin, dass es sich hier nicht um Zufälle handelt. Ein Kunde ist unzufrieden, er beschwert sich und wird ignoriert. So geht das wochen- oder monatelang und während dieser Zeit wird bei ihm munter weiter kassiert. Erst wenn der Kunde ernst macht und den Rechtsweg einschlägt, gibt das Unternehmen nach. Warum? Weil es genau weiß, dass es einen etwaigen Prozess mit Pauken und Trompeten verlieren würde. Das ist eine an sich üble Masche und zugleich ein riesiges Geschäft für die Firmen. Denn man darf annehmen, dass dieses Spielchen zigtausendfach so gespielt wird.

### **DSL-Anschluss: Sie haben kein Internet? Uns doch egal!**

Manchmal werden auch der Gesetzgeber und die Rechtsprechung tätig, wenn der Verbraucher allzu rechtlos scheint. Das kann allerdings dauern. Bis dahin geht die Abzocke erst ein-

mal weiter. Fast jeder, der einen DSL-Anschluss hat, hat irgendwann einmal Kampf und Krampf erlebt, bis der Anschluss auch wirklich funktionierte. Da die Telekom über die letzten Meter zum Kunden verfügt, braucht es, wenn man Kunde bei einem anderen Anbieter wird, gleich zwei Stellen, bis das Surfen im Internet losgehen kann: den eigenen Anbieter und die Deutsche Telekom. Und das scheint den Schwierigkeitsgrad der Sache oft nicht nur zu verdoppeln, sondern zu verzehnfachen. Qualvoll vergeht dann Woche um Woche, in der immer der jeweils andere Dienstleister angeblich an der Verzögerung schuld ist.

Vor 15 Jahren, ich wollte gerade mit meiner Anwaltskanzlei umziehen, bat ich voll naiver Hoffnung auf schnelle Erledigung meinen Internet-Provider Vodafone, meinen DSL-Anschluss ab sofort am neuen Standort zur Verfügung zu stellen. Ganz ungerührt stellte man daraufhin eine Bearbeitungszeit von drei Monaten in Aussicht. Und schuld daran sei natürlich die Telekom. Daraufhin kündigte ich den Vertrag mit Vodafone fristlos. Drei Monate auf schnelles Telefonieren und Internet zu warten kann sich kein Anwalt hierzulande leisten.

Also suchte ich mir einen neuen Anbieter und als per se attraktiver Neukunde hatte ich binnen zwei Tagen DSL und mein Internet. Vodafone aber schickte weiter Monat für Monat Rechnungen, die ich natürlich nicht bezahlte. Also kamen Mahnungen und schließlich ein Mahnbescheid. Auf den Mahnbescheid reagierte ich mit einem Widerspruch. Der wurde mit einem skurrilen Schreiben beantwortet. Es meldete sich eine Anwaltskanzlei. Ich sei ja offenbar Kollege. Bei meinem Widerspruch hätte ich mir bestimmt etwas gedacht. Ob man höflich fragen dürfe, was das sei? Das habe ich gerne beantwortet: dass nämlich eine avisierte Umzugsdauer für den DSL-Anschluss von drei Monaten zur fristlosen Kündi-

gung berechtigt. Und das könne man ja gerne einmal in einem Musterverfahren gerichtlich klären. Ich habe daraufhin nie wieder etwas von der Sache gehört.

Das ist kein Wunder, denn die Beurteilung in der juristischen Fachliteratur ist inzwischen eindeutig. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat 2013 endlich in einem Musterverfahren wenig überraschend höchstrichterlich entschieden, dass ein Kunde sofort den Vertrag mit dem Anbieter kündigen darf, wenn dieser ihm nach dem Umzug nicht sehr zeitnah einen neuen Anschluss herstellen kann. Soll heißen, innerhalb weniger Tage oder Wochen.

Wenn ein Gericht aber rechtskräftig feststellt, dass eine beliebte Geschäftspraxis illegal ist, so ist das natürlich eine gewaltige Panne, die es unbedingt zu vermeiden gilt. So etwas kann die schönsten Betrugsmaschen kaputt machen. Das BGH-Urteil ist beeindruckend verbraucherfreundlich, einerseits. Andererseits ist es aber auch bedrückend, wie lange sich in unserem Rechtsstaat systematische und massenhafte Rechtsverstöße begehen lassen, zum Schaden Tausender Kunden.

Ob seither jeder Betroffene das BGH-Urteil (und damit sein Recht) kennt? Wohl kaum. Ob die Provider sich durchgängig daran halten? Ganz sicher nicht. Und wo kein Kläger, da bekanntlich kein Richter. Also dürfte das Spiel weitergehen, bei dem die uninformierten Kunden veralbert werden und die informierten ihre Zeit mit Briefeschreiben und Telefonaten vergeuden müssen, bis im Einzelfall die geltende Rechtslage hergestellt ist.