

## Chat



Chat gestartet

14:12

Herzlich willkommen bei Ihrer persönlichen Chat-Beratung. Nutzen Sie gern die Wartezeit, um Ihre Anfrage zu formulieren. Sobald ein Berater frei wird, kümmert er sich um Ihr Anliegen. Kurzer Hinweis: Nach Beendigung des Chats haben Sie die Möglichkeit, diesen zu bewerten. Vielen Dank im Voraus!

14:12

Elfriede  
Guten Tag!

14:12

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



Sabrina ist dem Chat beigetreten

14:12



Sabrina  
Herzlich willkommen im Chat für  
Privatkunden. Wie darf ich  
weiterhelfen?

14:12

Elfriede

Ich habe heute meine Rechnung erhalten,  
es ist ein Betrag von 395,33 € enthalten  
(eilvernehmlich Vertragsauflösung). Was  
ist da passiert?

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



# Chat



Meine Kundennummer:



14:13



Sabrina

Ich schaue mir das sehr gerne für Sie an. Um direkt starten zu können, benötige ich bitte von Ihnen die Kundennummer/Zugangsnummer, den Namen des Vertragspartners und das Geburtsdatum.

14:13

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



Elfriede

Elfriede [REDACTED]

[REDACTED]  
14:13



Sabrina

Kleinen Moment bitte, ich  
recherchiere kurz für Sie.

14:13

Elfriede

Ich habe meinen Vertrag ganz regulär

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...

Chat

Mein

27.11

14:13



## Chat



**Ich habe meinen Vertrag ganz regulär gekündigt.**

**Daraufhin einen neuen Vertrag abgeschlossen, dieser hat auch erst 7 Tage nach Ende des ersten begonnen**

**Vielen Dank!**

14:14

**Elfriede**  
**Weder in der Auftragsbestätigung noch im Chat (ich habe den neuen Vertrag genau hier abgeschlossen im Chat mit**

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



genau mir abgemessen im Chat mit  
einem Ihrer Kollegen) war davon die Rede  
- auf welcher Grundlage auch. Ich bin  
gespannt, was da schiefgelaufen ist...

14:16



Sabrina

Einen Moment bitte noch. Ich  
schaue mir das gerade an.

14:17

Elfriede

Natürlich, Sie können ja auch nichts  
dafür, danke für Ihre Hilfe!

14:17

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



### Chat

Ich habe  
gekündigt

Daraufhin  
abgewiesene  
Tage nach

Vielen Da  
...

Elfriede  
Möchte sie  
im Chat  
kommunizieren

Geben Sie hier

## Chat



**Sabrina**  
Vielen Dank fürs warten. Ich habe mich kurz mit einem Kollegen zusammen gesetzt..

14:22

**Elfriede**  
Danke!

14:22



**Sabrina**  
Und zwar wurde die Kündigung 2018 eingestellt und da war es von

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



Chat

Elfriede

Danke!

14:22

Sabrina

Und zwar wurde die Kündigung

2018 eingestellt und da war es von

14:22

## Chat



2016 eingestellt und da war es von unserem System her, dass der Ablösebetrag automatisch berechnet wird, wenn man die Kündigung nicht richtig bearbeitet. In Ihrem Fall ist der Ende vom Vertrag der der es sein soll, daher kein Ablösebetrag nötig.

Ich bitte Sie den Betrag erst mal zu zahlen und in der nächsten Rechnung bekommen Sie eine Gutschrift für den Betrag von mir.

14:25

Elfriede

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



00°

## Chat



Elfriede

In Ordnung, das klingt nachvollziehbar. Es hat die Telekom leider innerhalb von über zwei Jahren (September 2016 bis Ende 2018) nicht geschafft, den Tod meines Mannes zu "verwalten" (Vertragswechsel auf meinen Namen). Da ging vieles schief mit Masteruser usw.

Nein, tut mir leid, damit bin ich nicht einverstanden.

Ich bezahle jetzt nicht fehlerhaft 381,56 Euro und bekomme eine Gutschrift

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



Chat

Jan 18

## Chat



über die nächsten Monate

Das bedeutet ja, dass ich im Prinzip ein halbes Jahr im Voraus meine Rechnungen bezahle

14:26



Sabrina

Aber dann wird leider eine Mahnung rausgehen. Ich werde die Gutschrift sofort einstellen und sobald die Ihrem Buchungskonto gutgeschrieben ist, können wir es auch überweisen, auf Ihren

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



### Chat

Einmal  
in Ordnung.  
Es hat die 15  
über und ja  
Ende 2018)  
meines Mann  
Übertragung  
ging weiter

Nein, tut mir  
sehr leid

Ich bezahle  
Eure und Sie

Geben Sie hier

## Chat



...gegebenenfalls, können wir es  
auch überweisen, auf Ihren  
Wunsch hin, wenn Sie es nicht mit  
den nächsten Rechnungen  
verrechnet werden sollen.

14:27

Elfriede

Sie werden doch wohl verstehen, dass  
das nicht kundenfreundlich/rechtens ist.  
Die Rechnung wurde heute eingestellt,  
wird nach Plan am 03.07. abgebucht.  
Also genug Zeit für eine Anpassung der  
Lastschrift (ich komme aus der  
Bankenbranche). Ich könnte mir  
vorstellen, dass Sie tatsächlich  
systemtechnische Schwierigkeiten haben,

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



systemtechnische Schwierigkeiten haben, das umzusetzen. Aber ich bitte Sie jetzt trotzdem darum, sich schlau zu machen, was Sie tun können, um den Fehler der Telekom richtigzustellen. Ich hatte ein sehr positives Erlebnis mit Ihrer Kollegin bei Vertragsschluss, es wäre schön, wenn das jetzt nicht zunichte gemacht wird. Ich könnte ja andersrum auch sagen, ich zahle meine Rechnungen nicht und dafür den Monat drauf den doppelten Betrag - die Telekom wird damit nicht einverstanden sein, nehme ich an.

Ich bitte also darum, die Rechnung zu korrigieren und mein Konto nicht mit falschen Beträgen zu belasten. Ich weiß

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



auch jetzt schon zu 100 %, dass ich mich darum kümmern müsste, die Überweisung zu bekommen. Das kann nicht in Ihrem Sinne sein als Marktführer/teuerster Anbieter.

Es ist schon ein bisschen frech zu schreiben "Aber dann wird leider eine Mahnung rausgehen". Mag sein, dass Ihr System sehr unflexibel ist, aber das ist doch nun wirklich nicht mein Problem. Es gibt nämlich nichts zu "mahnen"

Sie schreiben selbst, dass Sie die Kündigung falsch bearbeitet haben.

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



00°

## Chat



Sabrina

Also eine Anpassung der Rechnung kann nicht gemacht werden, da die Rechnung immer automatisch vom System erstellt wird und daher keine Änderung der Lastschrift. Wenn ich diese Rechnung ändern würde, dann wäre es Dokumentenfälschung und da würde ich mich strafbar machen. Ich habe Ihnen mitgeteilt dass ich den ganzen Ablösebetrag gutschreiben werden. Es kann sein, dass es bis zu, 03.07.2019 auf Ihrem Buchungskonto ist, kann ich allerdings nicht versprechen,

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



ich allerdings nicht versprechen, da diese Gutschrift ein andere Kollege genehmigen muss. Falls es kurz nach dem 03.07.2019 ist, habe ich Ihnen auch angeboten, dass wir es Ihnen wieder überweisen können, aber eine Korrektur ist leider nicht möglich.

Ja, ich habe es selber geschrieben, aber ich kann trotzdem nicht die Rechnung ändern, die schon erstellt worden ist. Und Sie bekommen den Betrag doch wieder.

14:36

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...

## Chat



Elfriede

Ja, aber die Rechnung ist fehlerhaft. Sie schreiben so, als wäre das ein Naturgesetz. Was wäre, wenn fälschlicherweise 10.000 Euro Belastung auf der Rechnung wären? Legen Sie es aus, wir schreiben es wieder gut? Das ist doch weltfremd. Ich möchte nicht mehrere 100 Euro auslegen. Falls Sie kundenfreundlich sind, wenden Sie sich jetzt an Ihren Kollegen, der das genehmigen muss und haben sofort die Genehmigung für die Gutschrift.

Dann führt das nicht zu einer falschen Abbuchung

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



Chat

12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

Geben Sie hier...

## Chat



Und Tatsache ist, dass es für mich nicht so leicht ist, diesen Geldbetrag auszulegen. Vor allem ohne Grund

14:38



Sabrina

Nein, da es automatisiert irgendeinen Kollegen zugewiesen wird. Ich kenne nicht alle Kollegen die die Gutschriften genehmigen. Ich habe Ihnen jetzt schon mehrfach mitgeteilt, was wir machen können und desto länger wir hier Diskutieren, desto später kann ich Ihre Gutschrift fertig machen. Und desto länger dauert

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



es. Wie gesagt, vielleicht schaffen wir den 03.07.2019, aber dass kann ich Ihnen nicht versprechen, weil wir keinen Kontakt zu den Kollegen haben, die das genehmigen.

14:41

Elfriede

Buchen Sie die Gutschrift bitte ein.

14:41



Sabrina

Ja, aber dass kann ich erst, wenn wir hier fertig sind, da ich dass

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...

Chat

Chat Text

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

14:41

## Chat



nach dem Kundenkontakt machen muss.

14:42

Elfriede

Ja, wir sind fertig.

14:42



Sabrina

Okay, dann wissen Sie jetzt wie wir vorgehen und was Ihre Möglichkeiten sind. Entweder verrechnen mit den Rechnungen oder sich auszahlen lassen.

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...



## Chat



**Kann ich sonst noch was für Sie tun?**

14:43

**Elfriede**

**Nein, danke!**

14:43



**Sabrina**

**Okay, falls noch was sein sollte, können Sie sich jederzeit bei uns melden.**

14:44

Geben Sie hier Ihren Text ein und drücke...