

## TELDAFAX (TROISDORF)

### TelDaFax - Falsche Jahresabrechnung

Schreiben von Anfang Januar:

Jahresabrechnung 01.12.2008 bis 30.11.2009

Rechnungs-Nr. 1232009541805

Kunden-Nr.: 2492992

Sehr geehrter Herr Dr. Koch,

wir wenden uns heute persönlich an Sie, weil wir Ihnen den folgenden Sachverhalt er-läutern möchten und eine Entscheidung dem guten Markenimage Ihres Unternehmens würdig im Sinne von Recht, Menschenverstand und Kundenorientierung erwarten.

Leider war eine Lösungsfindung am Telefon mit Ihren durchaus freundlichen und enga-gierten Mitarbeitern nicht möglich. Bereits nach Ihrem Schreiben vom 14.10.2009, in welchem Sie die Abbuchung für das Geschäftsjahr 2010 in Höhe 907,00 Euro für den Dezember ankündigten, setzten wir uns mit Ihrer Hotline in Verbindung. Ziel unserer Kontaktaufnahme war, dass unser Guthaben aus dem o.a. Geschäftsjahr (siehe detail-lierte Aufstellung auf der 2. Seite) mit der Forderung in Höhe von 907,00 Euro verrech-net wird. Danach erfolgten zwar Klärungsversuche am Telefon, zugesagte Rückrufe, Bestätigungs-E-Mail, dass der Vorgang weitergegeben wurde (komischerweise erst ca. 1 Woche nach dem Telefonat - was ist in dieser Woche geschehen?) und zugesagte Klärungen. Befremdlich wirkte es auf uns, dass die Mitarbeiter entweder die Halbjah-resvorauszahlung oder die PowerPaket-Zahlung nicht finden konnten. Mal so mal so.

Hoffnung kam kurz vor Weihnachten auf, als ein Mitarbeiter endlich beide Zahlungen gefunden hatte (sehr fähig). Am nächsten Tag rief uns dieser Mitarbeiter sogar zu Haus an und sagte uns, dass das PowerPaket nach Rücksprache mit Troisdorf gültig ist und die Rückzahlung veranlasst wird. Die Rückzahlung sagte er mir bis Jahresende zu, was uns aufgrund der Feiertage überraschte, aber auch positiv stimmte.

Doch leider war das zugesagte Geld zum 31.12.2009 nicht auf unserem Bankkonto. Im heutigen Telefonat war von dieser Zusage und einer Zahlungsanweisung nichts doku-mentiert. Die genaue detaillierte Schilderung der Gespräche und Vorgänge ersparen wir uns an dieser Stelle. Da die Telefonate zu Servicezwecken aufgezeichnet werden durf-ten, können Sie weitere Infos aus den Telefonmitschnitten ermitteln. Gerne können wir Ihnen nähere Infos zur Aufdeckung von Schwachstellen und Verbesserung der Kunden-zufriedenheit in Ihrem Haus detailliert in einem persönlichen Gespräch schildern.

Zu unserem Anliegen:

Für das oben aufgeführte Geschäftsjahr haben Sie folgende Beträge erhalten:

01.12.2008

69,00 Euro

Abschlag

20.12.2008

69,00 Euro

Abschlag

13.03.2009

84,00 Euro

Abschlag

01.04.2009

84,00 Euro

Abschlag

01.05.2009

84,00 Euro

Abschlag

27.05.2009

517,00 Euro

Halbjahresvorauszahlung

13.08.2009

715,00 Euro

PowerPaket XL

21.12.2009

41,08 Euro

Jahresrechnung

Summe:

1.663,08 Euro

Seltsamerweise taucht in Ihrer Jahresabrechnung weder die Zahlung in Höhe von 517,00 Euro vom 27.05.2009 auf noch wird der Preis für das PowerPaket XL in Höhe von 13 Cent (inklusive Mehrwertsteuer, Netzentgelte, Konzessionsabgabe, Stromsteuer) je Kilowattstunde . Im obigen Zeitraum haben wir übrigens 5.430 Kilowattstunden verbraucht.

Somit ergibt sich für uns folgende Rechnung:

Grundgebühr:

65,64 Euro

5,47 Euro x 12 Monate

PowerPaket XL:

715,00 Euro

5.500 kWh x 0,13 Euro)

Summe:

780,64 Euro

Somit haben wir 882,44 Euro zuviel gezahlt.

Kopien Ihrer Schreiben (Abrechnungen, Angebote, Bestätigungen, E-Mail) fügen wir nicht bei, da Ihnen diese vorliegen (sollten).

In gespannter Erwartung Ihrer Stellungnahme und der Rückerstattung in Höhe von 882,44 Euro auf unser Bankkonto 20 60 26 52 bei der Sparkasse Lüdenscheid (BLZ 458 500 05), damit unser Vertrauen in das Unternehmen TelDaFax wiederhergestellt werden. Darüber hinaus bitten wir um Mitteilung, zu welchen Konditionen das Geschäftsjahr 2010 abgerechnet wird (Jahreszahler versus PowerPaket-Zahler).

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben vom 08.02.2010:

Jahresabrechnung 01.12.2008 bis 30.11.2009

Rechnungs-Nr. 1232009541805 sowie Mahnung vom 03.02.2010

Kunden-Nr.: 2492992

Sehr geehrter Herr Dr. Koch,

leider muss ich mich heute erneut bei Ihnen melden, da mein Brief von Anfang Januar (Kopie des Schreibens anbei) nicht zufriedenstellend gelöst wurde.

Leider wurde alles noch viel schlimmer. Dazu im Detail siehe unten.

Auf mein an Sie gerichtetes Schreiben erhielt ich am 26.01.2010 folgende E-Mail (Kopie der E-Mail anbei)

Sehr geehrte Frau Koziolk,

sehr geehrter Herr Koziolk,

für die verspätete Bearbeitung bitten wir Sie vielmals um Entschuldigen.

Bezugnehmend auf Ihr Schreiben können wir Ihnen mitteilen, dass Ihr Power Paket seit dem 01.12.2009 aktiv ist und dieses Paket bis zum 30.11.2010 gültig ist und dementsprechend abgerechnet wird.

Für das Jahr 2009 wurde ein Abschlag in Höhe von 907,00 berechnet. Da wir Zahlungseingänge von 3 x 84,00 sowie 2 x 69,00 verzeichnen konnten wurde der Differenzbetrag zu dem Jahresabschluss in Höhe von 517,00 von Ihrem Konto abgebucht.

Der einmalige Rechnungsbetrag für das Power Paket wurde Anfang August 2009 von Ihrem Konto abgebucht.

Zuviel geleistete Zahlungen durch die Aktivierung des Power Paketes zum 01.12.2009 werden Ihnen erstattet.

Wir hoffen wir konnten Ihnen weiter helfen. Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne unter unserer Service Rufnummer 0800-1111030 zur Verfügung."

Da Sie in Ihrem Schreiben leider nicht konkret auf Zahlen, Daten und Fakten eingehen, habe ich am Abend des 26.01.2010 Ihre Service Rufnummer angerufen. Dort konnte mir nicht weitergeholfen werden, da die Mitarbeiterin Ihre E-Mail nicht einsehen konnte. So entschied ich mich, Ihnen folgende E-Mail an Ihre E-Mail-Adressen [info@teldafax-services.de](mailto:info@teldafax-services.de), [info@teldafax.de](mailto:info@teldafax.de) und [customer.care@teldafax.de](mailto:customer.care@teldafax.de). zu schicken.

Hallo, Danke für die Rückinfo. Leider fehlen mir konkret die Fakten zu dem folgenden Satz: "Zuviel geleistete Zahlungen durch die Aktivierung des Power Paketes zum 01.12.2009 werden Ihnen erstattet" Nach meinem Verständnis überweisen Sie mir 948,00 Euro (Abschlagszahlung für 2010 lt. Rechnung vom 16.12.2009) zurück. Bitte um Mitteilung, wann die Überweisung bei mir eingeht. Da die Abbuchung von meinem Konto in Höhe von 989,08 Euro (948 Euro Abschlagszahlung für 2010 + 41,08 Euro Nachzahlung für 2009) vor knapp 6 Wochen geschah, bitte ich um Rückinfo bis Freitag. Wenn keine Rückinfo bis Freitag bei mir eingegangen ist, muss ich Ihre Lastschrift leider zurückbuchen lassen. Da dies leider noch mehr Aufwand und Chaos verursacht, bitte ich dies bei der zeitlichen Beantwortung meiner Anfrage zu berücksichtigen. Vielen Dank. André Koziolk

Leider erfolgte auf diese E-Mail mal wieder keine Reaktion aus Ihrem Haus.

Umso entsetzter war ich am Abend des 02.02.2010, dass von meinem Konto 1.107 Euro abgebucht werden. Weder erhielt ich eine Info, warum diese Abbuchung erfolgte noch ist die Betragshöhe korrekt. Da der Vorgang sich in die Länge zieht, wiederhole ich für den aufmerksamen Leser den Betrag, der Ihnen für das Geschäftsjahr bis 30.11.2009 noch zusteht (41,08 Euro !!!).

Sicher haben Sie Verständnis, dass ich die falsche Abbuchung am gleichen Tage zurückgebucht habe.

Da ich abends seit November nichts Besseres zu tun habe, schrieb ich Ihnen am 02.02.2010 folgende E-Mail an Ihre E-Mail-Adresse reklamation@teldafax.de.

Sehr geehrte Damen und Herren, Ihre E-Mail-Adresse habe ich von der Internet-Seite reclabox. Da leider niemand aus Ihrem Hause auf meine E-Mail vom 26.01.2010 an Ihre E-Mail-Adressen info@teldafax-services.de und info@teldafax.de reagiert hat, versuche ich es nun mit dieser E-Mail-Adresse. Wie ich in der unten aufgeführten E-Mail geschrieben habe, habe ich die Abbuchung in Höhe von 989,08 Euro kurz vor Ende der 6-Wochen-Frist zurückbuchen lassen. Die Vorgeschichte entnehmen Sie bitte meinem Schreiben an Hr. Dr. Koch. Statt die Rechnung zu korrigieren, konnte ich beim Online-Banking heute feststellen, dass Sie 1.107 Euro abbuchen. Warum? Keine Ahnung. Wie in meiner angeführten E-Mail und dem besagten Brief geschrieben, stehen Ihnen für das abgelaufene Geschäftsjahr 01.12.2008 bis 30.11.2009 noch 41,08 Euro zu. Siehe Ihre Abrechnung vom 16.12.2009. (948,08 Euro Forderung abzüglich 907 Euro Abschlagszahlung). Die bereits im August abgebuchten 715 Euro für das Power-Paket sollen für das neue Geschäftsjahr 01.12.2009 bis 30.11.2010 verrechnet werden. Ein Witz ist, dass ich für die heutige Abbuchung weder eine Rechnung erhalten habe (welche aber auf jeden Fall falsch ist) noch eine Lösung über Ihre tolle 0800er-Rufnummer erreichen kann. Wie gesagt, seit Ihrem Ankündigungsschreiben Anfang November versuche ich mit Ihnen eine Klärung herbeizuführen. Zudem war die heutige Mitarbeiterin nicht nur inkompetent, respektlos (fiel mir ins Wort) und frech (legte auf). Darüber hinaus untersage ich Ihnen bis zur abschliessenden Klärung dieses Vorgangs für die Zukunft das Lastschriftverfahren. Den Betrag in Höhe von 1.107 Euro habe ich natürlich wieder zurückbuchen lassen. In Erwartung Ihrer kurzfristigen Stellungnahme bis zum 11.02.2010. Sollte der Vorgang bis dahin nicht geklärt sein, werde ich weitere Schritte (reclabox, Presse, Fernsehen )akte 24, Verbraucherzentrale Anwalt) einleiten. Also nutzen Sie meine großzügige Chance, den Ruf Ihres Unternehmens wieder herzustellen. In der Hoffnung auf einen kompetenten, intelligenten Mitarbeiter einen schönen Abend aus dem verschneiten Herscheid. André Koziolk

Wie Sie dieser E-Mail entnehmen können, war ich großzügig bereit, Ihnen eine angemessene Frist zur Bearbeitung und Lösung meines Anliegens zu setzen. Doch der heutige Eingang Ihrer Mahnung vom

03.02.2010 (Kopie anbei), in der Sie einen Betrag in Höhe von 1.001 Euro anmahnen, mir ein Inkassoverfahren ankündigen, mit der Kündigung des Vertragsverhältnisses drohen und mir die Sperrung des Anschlusses androhen, zwang mich leider Ihnen bereits heute diesen Brief zu schreiben. Dass dieses Mahnschreiben eine bodenlose Unverschämtheit darstellt, versteht sich von selbst. Ich habe Ihnen für das abgelaufene Geschäftsjahr 01.12.2008 bis 30.11.2009 1.622 Euro frühzeitig sehr viel Geld überwiesen (siehe Übersicht der Zahlungen im Schreiben vom Anfang Januar) und nun werde ich behandelt, wie ein säumiger Schuldner und es wird mir mit den oben beschriebenen Konsequenzen gedroht. Dieses Vorgehen empfinde ich als eine persönliche Beleidigung.

Als kleine Randnotiz möchte ich den aufmerksamen Leser darauf hinweisen, dass es sehr seltsam ist, dass Sie zum einen 1.107 Euro am 02.02.2010 abbuchen und zum anderen am 03.02.2010 einen Betrag in Höhe von 1.001 Euro, welcher sich aus dem Betrag der falschen Rechnung in Höhe von 989,08 Euro, 5,00 Euro Mahngebühren und 6,92 Euro Verzugszinsen zusammensetzt, anmahnen. Ich befürchte, dass sich bei Ihnen einige Vorgänge überschneiden. Der Vollständigkeit halber weise ich darauf hin, dass wir die Mahngebühren und die Verzugszinsen natürlich nicht akzeptieren.

Da der Vorgang sich in die Länge zieht, wiederhole ich für den aufmerksamen Leser den Betrag, der Ihnen für das Geschäftsjahr bis 30.11.2009 noch zusteht (41,08 Euro !!!).

Diesen Betrag bitte ich und erlaube Ihnen für das abgelaufene Geschäftsjahr in Rechnung zu stellen.

Da ich mittlerweile durch Ihren „Psycho-Terror“ gesundheitliche Einbußen erleide und keine Hoffnung sehe, dass Sie diesen Vorgang, der bereits seit Anfang November ungeklärt ist, von mir ohne Druck der Öffentlichkeit gelöst bekommen, werden Kopien dieses Schreibens inklusive der in diesem Schreiben erwähnten E-Mails und Briefe an die Verbraucherzentrale und an die Verbraucherschutzplattform reclabox gehen. Weitere Veröffentlichungen behalte ich mir vor.

Da ich neben den bereits beschriebenen gesundheitlichen auch finanzielle (zeitliche) Einbußen erlitten habe, bitte ich Sie wohlwollend zu prüfen, in welcher Form Sie mir für den entstandenen Ärger, finanziellen Aufwand (ca. 20 Telefonate mit Ihrer Hotline, Porto für die Briefe, Zeitaufwand für die Telefonate sowie die E-Mails und Briefe) entgegenkommen. Die Höhe und Art der Wiedergutmachung können Sie selber festlegen.

Darüber hinaus hoffe und erwarte ich, dass die nächste Jahresabrechnung (Dezember 2010) ohne Fehler abgerechnet wird. Daher erwähne ich kurz noch einmal, dass gemäß Ihrer E-Mail (siehe oben) für diese Periode das PowerPaket XL zur Abrechnung kommt.

Mit freundlichen Grüßen

**Meine Forderung:**  
Korrekte Jahresabrechnung

**Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?**

**Jetzt antworten!**

[ Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://de.reclabox.com/beschwerde/22852> abrufbar. ]