



Kundenservice

99116 Erfurt

## ***Beschwerde***

***Sehr geehrte Damen und Herren,***

**Hiermit zeige ich an, dass mir zu Unrecht Techniker-Gebühren berechnet wurden sind,**

am 04.05.2022 fand ein Techniker-Einsatz statt, der mir empfohlen wurde, da seit Mitte April ständige Schwankungen in der Bandbreite festgestellt sind. Nach einem Tarifwechsel von 200 m/Bits zu 1000 m/Bits, konnte ich kurzweilig eine Bandbreite von 800 m/Bits messen. (auf Endgerät) Nach kurzer Zeit ließen sich nicht mal mehr Youtube Videos ansehen, geschweige denn konnte ich Instagram oder Whatsapp flüssig nutzen. Nach mehreren Versuchen dies mit der Technik telefonisch in den Griff zu bekommen, veranlasste man dort einen Router-Wechsel. Dies brachte leider nicht den gewünschten Erfolg. Nach weiteren Telefonaten mit der Technik wurde mir ein Techniker geschickt, der mir aus unerklärlichen Gründen, an meine alte Adresse geschickt wurde. Nach Anruf des Technikers bei mir persönlich, stellten wir nur zu meinem Bedauern fest, dass keine Adress-Änderung stattgefunden hat, was mich sehr verwunderte, da auch vor einigen Tagen der neue Router an meine aktuelle Adresse versendet wurde war.

Es erfolgte ein erneuter Kontakt mit der Technik, um einen neuen Techniker-Termin zu vereinbaren. Dies brauchte etwas Zeit, da keiner wusste, warum meine Adresse nicht geändert wurde ist. Als ich nach meinem Umzug die neue Adresse mitteilte, wurde diese nur postalisch von dem Mitarbeiter geändert, um mir nun nach einem längeren Zeitraum die Umzugs-Pauschale zu berechnen. Ich fragte mich zu diesem Zeitpunkt, wie das denn sein kann, da ja nun die ganze Zeit das Internet in der neu bezogenen Wohnung anfangs tadellos funktionierte. Jetzt ist meine Frage, für was ich die Kosten in erster Linie übernehmen soll, da ja über diesen Zeitraum der Fehler von ihrer Seite zu verschulden ist. Der Techniker wurde mir dann zum 03.05.2022 zugesagt, der Termin erfolgte allerdings erst am 04.05.2022.

Der Techniker hat vor Ort sein Messgerät angeschlossen, misste die Leitung, sagte es sei alles in Ordnung und machte ein Bild von meinem Laptop der 231 m/Bits anzeigte. Er empfahl mir eine Fritz-Box und ging dann wieder. Mein Problem bestand weiter hin, mehrere Geräte die ich nun im Test hatte zeigten mir Max. 300 bis 400 m/Bits an. Weitere Anrufe mit der Rechnungsabteilung bzgl. der Technikerpauschale verliefen erfolglos, da sich niemand damit beschäftigen wollte, bis mir dann ein Mitarbeiter mitteilte, dass ich in der Technik anrufen muss, da diese mehr Entscheidungsgewalt hätten. Da ich weiterhin Probleme mit meiner Leitung habe, kann ich nicht verstehen, warum ich mit einer nicht funktionierenden Leitung die Techniker Gebühren bezahlen soll. Ich wurde immer wieder darauf hingewiesen, dass es nur an meinen Geräten liegen kann, die angeblich nicht dazu in der Lage sein sollen die Bandbreite zu verarbeiten. Ich besitze nur aktuelle Geräte.

Die Messungen erfolgten auch immer per Lan-Kabel. Nach anmelden in dem Vodafone Forum wurde auch dort alles geprüft und mir wurde wieder davon erzählt es müsste an meinem Gerät liegen. Nach nun einer Woche und mehreren Updates des Routers, komme ich Max. auf 600 m/Bits gemessen mit dem Tool der Bundesnetzagentur. Die Verbindung schwankt dennoch weiterhin auf bis min. 200 m/Bits bis zu Max. 600 m/Bits. Gestern ein weiteres Telefonat stellte mir die sehr kompetente Mitarbeiterin den Router neu ein und ich bekomme immer noch nicht meine volle Bandbreite. Sie riet mir sich an die Beschwerde Stelle zu wenden, um meine Problematik endlich klären zu lassen.

Ich bitte Sie um ein Tarif Angleich zu einer stabilen Bandbreite, eine Rabattierung der jetzigen Grundgebühr, oder zu einem Sonderkündigungsrecht. Dem Erlassen der Techniker und Umzugspauschale wäre ich Ihnen ebenfalls sehr dankbar, da es nun absolut nicht mein Verschulden ist. Ich bin seit mehreren Jahren ein sehr zufriedener Vodafone-Kunde gewesen und hoffe das dies auch weiterhin so bleiben wird.

Mit freundlichen Grüßen

A black rectangular redaction mark covering the signature area.