Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 26. November 2024

Neues Online-Angebot für Beschwerden beim Kundenservice

Verbraucherzentrale hilft bei Schwierigkeiten im Kontakt mit Unternehmen

Verbraucherinnen und Verbraucher ärgern sich immer wieder über den schlechten Kundenservice von Unternehmen. Anbieter sind oft schwer erreichbar, halten Absprachen nicht ein oder dokumentieren die Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden nur unzureichend. „Das ist nicht nur ärgerlich, sondern kann die Betroffenen auch massiv benachteiligen“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. Mit einem neuen Online-Angebot der Verbraucherzentralen können Verbraucher und Verbraucherinnen ab sofort kostenlos und unkompliziert Musterschreiben für typische Serviceprobleme erstellen.

Die digitale Anwendung deckt eine Vielzahl gängiger Ärgernisse ab – von nicht gelieferten Bestellungen über verspätete Rückzahlungen bis hin zu mangelhaftem Support bei technischen Defekten. Das Tool kann über die Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg kostenfrei genutzt werden: www.vzhh.de/beschwerde-kundenservice

Beschwerden richtig einreichen

„Mit unserem neuen Angebot wollen wir Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen, ihre Rechte einfacher durchzusetzen“, erklärt Verbraucherschützerin Rehberg. Sie empfiehlt, wichtige Anliegen immer schriftlich an Unternehmen zu richten und dabei eine Frist zur Beseitigung des Problems zu setzen. Mit den individuell zu erstellenden Musterschreiben der Verbraucherzentrale können Betroffene ihre Forderungen gezielt formulieren und Firmen zur Einhaltung ihrer Verpflichtungen auffordern. „Am besten erfolgt dies per Einschreiben, damit der Versand und der Empfang nachweisbar sind“,

so Rehberg.

Bei komplexeren Problemen unterstützen die unabhängigen Juristinnen und Juristen der Verbraucherzentrale Hamburg.

Telekommunikationsbranche sorgt oft für Ärger

Laut 2023 veröffentlichtem Hamburger Verbraucherschutz-Pegel treten bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern Hamburgs die meisten Probleme in der Kundenkommunikation im Bereich Telekommunikation auf. Es folgen die Branchen Finanzen und Versicherungen, Online-Shops sowie Energie. Häufige Kritikpunkte sind lange Wartezeiten in Hotlines, fehlende Hilfestellungen und eine mangelnde Dokumentation von Kundenanliegen.

Links zu Angeboten der Verbraucherzentrale Hamburg

- Online-Service für Beschwerden beim Kundenservice: www.vzhh.de/beschwerde-kundenservice
- Termine für Beratung der Verbraucherzentrale: www.vzhh.de/termine oder Tel. (040) 24832-107 (Mo bis Do 9 - 18 Uhr / Fr 9 - 16 Uhr)
- Hamburger Verbraucherschutz-Pegel zu Problemen in der Kundenkommunikation, 2. Quartal 2023: www.vzhh.de/media/5189

Das Online-Angebot für Beschwerden beim Kundenservice wurde im bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ erstellt, gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/neues-online-angebot-fuer-beschwerden-beim-kundenservice