

Beschwerde Vodafone Zahlungsrückstand

Ich war laut Vodafone mit am Schluss insgesamt 17,80€ im Zahlungsrückstand. Naja, wenn man halt Kosten auf den Verbraucher umlegen will, auf die man keinen Anspruch hat oder die gegen Fairness aka Treu und Glauben verstoßen. Im Rahmen der Internetausfälle (siehe [Vodafone – das KabelGate?](#)) habe ich auch meine Einzugsermächtigung aka SEPA-Mandat widerrufen. Trotzdem hat Vodafone abgebucht, und weil man auch sonst auf meine Beschwerden nicht reagiert hat, habe ich eine Rücklastschrift veranlasst. Die Kosten dafür trägt normalerweise der, der unberechtigt abgebucht hat, aber Vodafone West legt das auf den Kunden um. Bei Internetausfall zu erwarten, dass man trotzdem bezahlt und Mahnungen schicken – in meinen Augen mindestens schlechter Stil. Mahnungen zu schicken und zu berechnen, wenn keine Rechnungen zugegangen sind – illegal. Zumal die Leistung mangelhaft war und die Höhe des Schadens strittig war. Man berechnet mir eine „nicht zurückgesandte“ Vodafone-Station, obwohl ich die zurückgesandt habe. Vodafone hat seine Prozesse nicht im Griff und wälzt die Probleme auf den Kunden ab. Auch zu erwarten, dass man für Vodafone ständig erreichbar ist und nach einmaligem Anrufversuch, manchmal auch ohne, um Rückruf bei einer überlasteten und inkompetenten Hotline zu bitten – das bringt uns nicht weiter. Auf Emails reagiert Vodafone aber auch nicht, so dass ich irgendwann zum guten alten Fax gegriffen habe. Die scheinen tatsächlich manchmal gelesen zu werden.

Völlig unverständliche Kontoauszüge waren dann auch noch dabei, anhand derer sich aber nicht ernsthaft klären ließ, was die Ursache des Zahlungsverzugs war. Addiert man in [Kundenkonto vom 21.07.2022](#) die Beträge, stimmen die Summen nicht überall. Auch kamen die Mahnungen und Rechnungen gerne zeitnah, so dass oft unklar war, was eigentlich offen ist. Daran hat natürlich auch die Post Ihren Anteil, aber relevant ist im Zweifelsfall das Datum des Zugangs, nicht der Rechnung oder Mahnung.

Am 16.01.2023 schreibt man mir endlich die Rücklastgebühr und Mahngebühren gut — nachdem man mir am 30.12.2022 gekündigt hat. Dass der Spuk damit aufhört ist eher unwahrscheinlich. Auf die Rechnung mit der Gutschrift folgt die nächste Mahnung – man hat sein Mahnsystem halt nicht im Griff.

Formal ist zumindest das Ignorieren des Widerrufs des SEPA-Mandat – neben einem Verstoß gegen die SEPA-Regeln – ein Verstoß gegen Artikel 7 Absatz 3 DSGVO. Die Kosten auf den Verbraucher zu überwälzen, Mahnungen ohne Rechnungen, unverständliche Kontoauszüge, etc. stellen in meinen Augen einen Verstoß gegen Artikel 5 Absatz 1 lit. a „auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer für die betroffene Person nachvollziehbaren Weise ...“. Die verschleppte Korrektur falscher Belastungen kann man als Verstoß gegen Artikel 16 i.V. mit Artikel 12 Absatz 3 sehen.

Die Kommunikation in Auszügen:

Datum/Zeit	Sender	Empfänger	Thema
26.02.2022 07:58	Joachim Lindenberg	Vodafone	Internetprobleme, vermutlich instabile Vodafone Station
06.05.2022 +4	Vodafone	Joachim Lindenberg	Mahnung_06.05.2022
21.05.2022 09:52	Joachim Lindenberg	Vodafone	Re Internetprobleme, vermutlich instabile Vodafone Station
01.06.2022	Joachim Lindenberg	Vodafone	Kundennummer...
30.05.2022 +2	Vodafone	Joachim Lindenberg	Mahnung_30.05.2022
02.06.2022 +1	Vodafone	Joachim Lindenberg	Gutschriftsankündigung 02.06.2022
03.06.2022 +1	Vodafone	Joachim Lindenberg	Rechnungskopien (Erstmaliger Zugang alter Rechnungen)
14.06.2022 12:32	Vodafone	Joachim Lindenberg	Ihre Reklamation
15.06.2022 11:00	Joachim Lindenberg	Vodafone	Re Ihre Reklamation
14.07.2022 22:00	Joachim Lindenberg	Vodafone	Unverständliche Rechnungen und Mahnungen
21.07.2022	Vodafone	Joachim Lindenberg	Kundenkonto vom 21.07.2022
24.07.2022 21:41	Joachim Lindenberg	Vodafone	Meine Email vom...

27.07.2022 10:18	Joachim Lindenberg	Vodafone	Ihr Schreiben vom 27.07.
04.08.2022 13:50	Joachim Lindenberg	Vodafone	Rücksendung Vodafone-Station, Kontoauszug
05.08.2022 +11	Vodafone	Joachim Lindenberg	Rechnung vom 05.08.2022
05.10.2022 +3	Vodafone	Joachim Lindenberg	Mahnung vom 05.10.2022
14.10.2022 +10	Joachim Lindenberg	Vodafone	Ihre Mahnungen vom 05.10....
25.10.2022 +3	Vodafone	Joachim Lindenberg	Schreiben vom 25.10.2022
24.10.2022 +4	Vodafone	Joachim Lindenberg	Kontauszug vom 24.10.2022
29.10.2022 11:01	Joachim Lindenberg	Vodafone	Ihr Schreiben vom 25.10.
30.12.2022 +3	Vodafone	Joachim Lindenberg	Kündigung Kabelinternet
10.01.2023 +3	Vodafone	Joachim Lindenberg	Mahnung 10.01.2023
16.01.2023 +3	Vodafone	Joachim Lindenberg	Gutschrift vom 16.01.2023
07.02.2023 +7	Vodafone	Joachim Lindenberg	Rechnung vom 07.02.2023
13.02.2023 +2	Vodafone	Joachim Lindenberg	Mahnung vom 13.02.2023
07.03.2023 +7	Vodafone	Joachim Lindenberg	Rechnung vom 07.03.2023
20.03.2023 17:51	Joachim Lindenberg	Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit	Re Datenschutz in der Telekommunikation, Geschäftszeichen 24-193 II#5740

Zuletzt geändert am 20.03.2023.

© 2023 Joachim Lindenberg. Diese Seite spiegelt meine persönliche Meinung wieder. Sie stellt keine Rechtsberatung dar. Fragen Sie doch einen Anwalt der sich damit auskennt.