

Blog - Die aktuellsten Neuigkeiten hier: Startseite / Servicewüste Deutschland – oder wie man Kunden abwimmelt!



## Servicewüste Deutschland – oder wie man Kunden abwimmelt!

Dienstag, 25. Juni 2013 / 0 Kommentare / in News, Tipps / von Hannes Schleeh

**Folgen** 94 people are following Hannes Schleeh. Be the first of your friends.

Meine Erfahrung mit dem +AVM

[https://plus.google.com/109987251120490184665] Kundendienst und wie +Amazon.com [https://plus.google.com/110356773655474889799] zum weißen Ritter wurde.





<http://schleeh.de/servicewueste-deutschland-oder-wie-man-kunden-abwimmelt/blitzschlag-in-gastank-20-06-2013-11/>

Donnerstag letzte Woche abends ca. 20:00 Uhr schlägt der Blitz bei unserem Nachbarn ca. 300 Meter Luftlinie in einen Kirschbaum ein, der wie eine Fackel abbrennt. Feuerwehr, Notarzt und Polizei rücken aus, wegen eines Gastanks wimmelt es von Blaulichtern an der Einschlagstelle.

Bei mir daheim ist mal wieder das Internet weg. Trotz Überspannungsabsicherung der Fritzbox macht sie keinen Mux mehr. Kein Internet kein Telefon und zwei pubertierende Jugendliche und eine Frau rufen nach dem Papa.

Der hat schlauerweise vorgesorgt und eine Ersatzfritzbox für solche Fälle zu Hause. Also fix an den Mac angeschlossen und die Sicherung eingespielt. Von wegen, die relativ neue Fritzbox blinkt und leuchtet, das es eine Freude ist, aber sie ist von außen nicht ansprechbar.

Also am Freitag morgen den örtlichen Handel unterstützt und eine neue Fritzbox gekauft, installiert und die Ruhe genossen.

Aber warum ging das Ersatzteil nicht? Die war doch nicht am Netz und ist nur 3 Monate alt. Danach sofort den AVM-Support kontaktiert. Die Online-Hilfe bietet mir meinen Fall nicht an, also Telefonsupport. Erst die übliche drücken Sie 1 wenn.. Die 2 wenn, danach ewiges Gedudel und zwischen drin von Platz 10 bis auf 1 hochgedudelt. Endlich nach gefühlt einer halben Stunde das erste menschliche Wesen an der Strippe.

Ich schildere das Problem und erwähne auch gleich alle von mir bereits gegangenen Lösungsversuche, um nicht wie ein absoluter Anfänger behandelt zu werden und die Sache so kurz wie möglich zu machen.

Aber leider hat der große Bruder AVM noch eine Hürde vor die begehrte RMA-Nummer gesetzt. Denn ohne RMA-Nummer droht die kostenpflichtige Rücksendung der unerlaubt eingesandten Box. Aber wehe es handelt sich um einen Blitz- oder Wasserschaden, dann so droht die "Service" Seite bei AVM weiter, werde ich mit einer Strafe in Form einer Bearbeitungsgebühr von 35,00 Euro belegt und muss für die gesamte Reparatur selbst aufkommen.

Der sehr nette Servicemitarbeiter, die Armen können ja nichts für die Kundenabwehrpolitik ihrer Firmenleitung, erklärt mir eine letzte Möglichkeit. Ich soll mir auf einem FTP-Server von AVM ein Diagnoseprogramm herunterladen und damit meine Fritzbox

durchtesten. Leider ist das Programm nur auf Windows zu erhalten. Da rät mir der freundliche Hotliner das doch bei meinem Nachbarn zu machen.

Ich werfe mein seit Monaten unbenutztes Windoof auf dem Mac an und lade mir in dem sehr unübersichtlichen FTP-Dingens die passende EXE-Datei herunter, deinstalliere meine Firewall stelle in den Systemeinstellungen irgend etwas mit Halbduplex und Baud in den Untiefen der Windows Systemeinstellungen um und ertappe mich dabei wie in mir die Idee reift, das Teil einfach in den Müll zu werfen und die Zeit mit sinnvolleren Dingen zu verbringen. Ich stell mir vor ich wäre ein wenig Technik affiner Mensch und müsste das tun? BRR!

Aber die RMA-Nummer ist doch schon zum Greifen nah!! Gleich bist Du am Ziel. Ergebnis, die Box ist von außen nicht zugänglich. Wieder ein Platz 10 bis 1 Anruf mit inzwischen Aggression hervorufender Warteschleifenmusik beim "Bleib mir blos weg" Kundendienst von AVM. Dann die Erlösung! Hurra geschafft, ich erhalte eine Mail mit der RMA-Nummer und darf meine defekte Fritzbox einsenden.

Im letzten Satz dann der Hinweis der Hotline-Dame ich könnte mich ja auch an meinen Händler wenden. Ich sofort die Rechnung heraus gesucht. Gekauft bei Amazon.de.

Anruf bei Amazon auf einer 0800 Nummer. Kurze Auswahl über Nummern, die Furcht vor einem neuen Servicewüstenenerlebnis keimt leise in mir auf, aber sofort ist eine nette Dame am Telefon. Dann geht alles schnell und reibungslos. Ein paar Daten und Informationen ausgetauscht, auch das ich bereits Ersatz gekauft habe, dann eine Email mit Rücksendetikett und das Angebot der Erstattung des Kaufpreises. Wow! Ich fühle mich als Kunde! Unglaublich!

Heute, Dienstag morgen ist das Geld bereits auf meine Kreditkarte zurückgebucht worden. Amazon weiß wie Kundenservice geht, kein Wunder warum diese Firma weiter wächst und gedeiht.

Ich muss mich nicht um ein defektes Gerät kümmern, das machen die bei Amazon. Ich muss keinen tagelangen unfreiwilligen Servicetechniker Lehrgang absolvieren, nur weil eine Fritzbox ihren Dienst versagt.

Was habt Ihr denn so erlebt mit Kundenservice?

[#blog \[https://plus.google.com/s/%23blog\]](https://plus.google.com/s/%23blog)

[\[https:\]](https://)

Hannes Schleeh

**Google+:** [View post on Google+](#)

[\[https://plus.google.com/108102489999609775609/posts/GFY6RcuqCu2\]](https://plus.google.com/108102489999609775609/posts/GFY6RcuqCu2)

Teilen mit:

 Facebook [\[http://schleeh.de/servicewueste-deutschland-oder-wie-man-](http://schleeh.de/servicewueste-deutschland-oder-wie-man-)



## Leave a Reply

2 Kommentare



Kommentar als Alf Ali hinzufügen

Top-Kommentare ▾



**Nicolas Dohrendorf** vor 1 Jahr - Öffentlich geteilt

Deckt sich mit meinen Erfahrungen. Gerade wieder Stress mit Conrad gehabt. Da wird jetzt auch nicht m

<http://de.reclabox.com/beschwerde/67414-conrad-electronic-hirschau-supporthotline-fail>

Die zwei Mal die ich mit Amazons Support zu tun hatte, hatte ich nach dem Telefonat das Gefühl: "Das w  
kommt noch ein dickes Ende." Aber es kommt einfach nicht. Es demonstriert nur, wie sehr wir an schlech  
gewöhnt sind-

+1 · Antworten



Geteilt von **Christian Wendling** über Google+ vor 1 Jahr - Öffentlich geteilt

+1 · Antworten

## Kommentare



1. **Thomas Le Pew**

Dienstag, 25. Juni 2013 um 9:54

Und genau **das** ist es, warum ich (trotz aller Schmähungen gegen Amazon)  
dort gerne Kunde bin und ohne Ärger auch den prime-Zuschlag zahle.



2. **Cyrrill Kunze**

Dienstag, 25. Juni 2013 um 10:24

Dieses Wow-Erlebnis bezüglich Amazon hatte ich auch schon. Artikel war  
defekt der geliefert wurde – online fix Austausch angefordert,  
Rücksendeschein ausgedruckt und fertig. Der neue Artikel wurde sogar direkt  
verschickt ohne das vorher der alte defekte Artikel schon wieder bei Amazon  
war. Perfekter gehts nicht!



3.  Hanspeter Holzer

Dienstag, 25. Juni 2013 um 10:32

Nach dem zweiten erfolglosen Versuch gibt's bei mir schriftlich das Stichwort "europäische Verbraucherzentrale". Das funktioniert meistens. Ansonsten kann ich die Erfahrungen mit

+

Amazon.com

nur bestätigen!

4.  Hannes Schleeh

Dienstag, 25. Juni 2013 um 10:38

Eben kam die Aufforderung zur Bewertung des "Kundenabwehrservice" von

+

AVM

Hoffentlich nehmen die meine konstruktive gemeinte Kritik ernst und ersparen zukünftig anderen Kunden diese Odyssee!

5.  Ingo Scheider

Dienstag, 25. Juni 2013 um 10:41

Ja. 1001 ähnlich gute Erfahrung im Amazon gemacht.

Aufschläge landen tatsächlich auch im Service. Eine Firma, die nicht ohne Grund Weltmarktführer geworden ist.

1.  Hannes Schleeh

Montag, 1. Juli 2013 um 17:45

Hallo Ingo, ich habe bisher noch niemand getroffen, der mit Amazon unzufrieden war. Kennst Du jemand?

6.  Mark

Montag, 1. Juli 2013 um 15:11

Mit Amazon kann man nur gute Erfahrungen machen hab ich das Gefühl. Der Service ist so gut und unkompliziert man fühlt sich wirklich noch wie der König Kunde.

Ich hatte jetzt letztens mit dem Microsoft Surface Support wegen zwei unterschiedlichen Sachen Kontakt und ich war mehr als begeistert. Alleine die Tatsache, dass ich einen festen Ansprechpartner hatte, der nicht wechselte dem man eine E-Mail geschrieben hat welche unmittelbar durch Rückruf oder Antwort E-Mail beantwortet wurde war genial. Hätte nicht gedacht, das es so was bei einem so großen Unternehmen überhaupt gibt.

1.  Hannes Schleeh

Montag, 1. Juli 2013 um 17:44

Hallo Mark,

Danke für Deinen Beitrag. Amazon hat sich bei den Kunden einen so enorm guten Ruf aufgebaut, das nicht einmal negative Berichte über Leiharbeiter dem Umsatz etwas anhaben können. Für mich gibt es zwei