



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Leonorenstr. 47, 12247 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Rechnung falsch: Lastschrift lieber nicht sofort zurückbuchen

Rückbuchung löst meist Mahnverfahren aus

Für Handy-, Festnetz- und Internet-Verträge werden monatlich Millionen von Rechnungen verschickt. Da kann es immer einmal vorkommen, dass eine Rechnung fehlerhaft ist. Möglicherweise stehen Beträge für Leistungen auf der Rechnung, die der Kunde nie bestellt hat.

"Wer jetzt denkt, dass er durch Zurückbuchen des falschen Betrags und Widerruf der SEPA-Lastschrift Druck machen kann, irrt sich gewaltig", erläutert Alexander Kuch vom Telekommunikationsportal teltarif.de und fährt fort: "Die eigentlich gute Möglichkeit, eine Abbuchung bei der Hausbank zurückbuchen lassen zu können, sollte man lieber nicht dazu verwenden, dem eigenen Provider einmal zu zeigen, wo der Hammer hängt". Der teltarif.de-Redakteur erläutert stattdessen die richtige Vorgehensweise.

Automatische Eskalation im System

Ein sofortiges Zurückbuchen des Rechnungsbetrags ohne vorherige Rücksprache mit der Kundenbetreuung des Providers löst in dessen Abrechnungssystem möglicherweise eine Kette der Eskalation aus.

"Ganz besonders die billigen Tarife der Discounter beruhen explizit darauf, dass nur selten ein Mitarbeiter des Providers in den regulären Ablauf eingreifen muss. Der Kunde soll seinen Tarif und alle Optionen am besten selbst über das Online-Kundencenter oder die Smartphone-App administrieren - und der Rest soll am besten von alleine laufen", erläutert Alexander Kuch die Eigenheiten moderner Abrechnungssysteme.

"Dadurch, dass in den Systemen zunächst meist alles ohne Eingriff eines Menschen läuft, wird das Ausbleiben von Zahlungen oder ein negativer Saldo auf dem Kundenkonto aufgrund der Rückbuchung zunächst vielleicht keinem Menschen auffallen. Den Systemen fällt das aber sehr wohl auf, und dann werden ohne weiteres Zutun von Menschen eben auch die zuvor festgelegten Mechanismen aktiviert. Das heißt in der Regel: Zuerst Mahnung und dann Inkasso-Verfahren", warnt Kuch.

Lieber Kontakt mit der Kundenbetreuung aufnehmen

Laut der Einschätzung des Experten ist es besser, vor eigenmächtigen Schritten zunächst Kontakt mit der Kundenbetreuung aufzunehmen und die Sache zu klären. Denn ist der Fall erst einmal an ein externes Inkasso-Unternehmen ausgelagert, ist es meist schwieriger, diesen Prozess wieder zu stoppen. Außerdem drohen dann unnötige Zusatzgebühren. "In vielen Fällen ist es möglich, mit einem kompetenten Kundenberater das Problem unbürokratisch zu klären. Denn wenn ein Mensch auf das Kundenkonto schaut, ist es oft auf einem Blick klar, dass der Anbieter eine falsche



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Leonorenstr. 47, 12247 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Rechnung verschickt hat", erläutert Alexander Kuch.

Ist die Kommunikation mit dem Provider allerdings schwierig oder verweigert er eine Rückzahlung des strittigen Betrags, kann ein Widerruf der SEPA-Lastschrift durchaus ein probates Mittel sein, insbesondere wenn auf der Rechnung immer wiederkehrende Kosten für ein nie bestelltes Abo auftauchen. "In diesem Fall sollte man dann aber jeweils immer die unstrittigen Teile der Rechnung sofort per Überweisung begleichen", rät Alexander Kuch.

Der komplette Artikel:

<https://www.teltarif.de/verbraucher/falsche-rechnung/sepa-widerruf.html>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tarif Tabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tarif Tabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>