

«Ich bin unglaublich enttäuscht»

Immer mehr Orange-Kunden beklagen sich über den schlechten Service

Falsche Rechnungen, Fehler bei der Rufnummerübernahme oder Probleme bei der Kündigung: Seit Monaten beschweren sich viele Orange-Kunden beim K-Tipp. In einem Fall benötigte Orange neun Monate, um ein Kundenproblem zu lösen.

Lange Zeit war Cablecom die Telecomfirma, über die sich K-Tipp-Leser am häufigsten beschwerten – gefolgt von Sunrise. Jetzt scheint Orange das Kundenärgernis Nummer eins zu sein. Grund gemäss Orange: Im März hat die Firma ihr Informatiksystem umgebaut. Orange verspricht Besserung.

Fünf Fälle aus der K-Tipp-Beratung

Die Reklamationen aus der K-Tipp-Leserschaft machen allerdings wenig Hoffnung:

- K-Tipp-Leser P.M. aus Brugg BE arbeitet regelmässig im Ausland. Im April fuhr er für vier Tage mit dem Auto nach Holland. Das Handy war während der ganzen Zeit ausgeschaltet. Orange schickte ihm trotzdem eine Rechnung über rund 360 Franken wegen angeblichen Datenbezugs im Ausland. «Als ich auf die Hotline anrief, wurde ich ständig abgewimmelt», erinnert sich P.M. Nach fünf Monaten Hin und Her reduzierte Orange die Forderung auf 70 Franken.

- Talitha Gloor aus Wisen SO wollte im Januar bei Orange einen neuen Handyvertrag abschliessen und die bestehende Nummer mitnehmen. Orange «verlor» Gloors Nummer. Folge: Die Portierung kam nie zustande. Nur: Für die Orange-SIM-Karte hatte sie bereits 40 Franken bezahlt.

Talitha Gloor nervt sich: «Auch nach monatelangem Warten, zahlreichen Telefonaten und einer Reihe von E-Mails sowie Besuchen im Orange-Shop in Bern passierte nichts. Ich bin unglaublich enttäuscht.» Ende September

– nach neun Monaten! – erhielt sie die Kosten für die SIM-Karte zurück, die sie nie benutzen konnte.

- Ein ähnliches Problem hatte Eva Valastro aus Winterberg ZH (K-Tipp 12/14). Orange schaltete ihrem Sohn Mitte Mai eine falsche Nummer aufs Handy. Erst nach drei Monaten sowie einer Intervention des K-Tipp entliess Orange Valastros Sohn im August aus dem Vertrag.

- Vassili Kaplan aus Wettswil ZH und A. Z. aus Saas



Orange-Kundin Monika Meister: Erhielt Rechnungen plötzlich per Post – samt Zusatzgebühr

Fee VS hatten bei der Abo-Verlängerung kein neues Handy bezogen. Deshalb versprach Orange den zwei Kunden einen Rabatt von 10 Franken auf die Abbonnementsgebühr. Beide merkten erst einige Monate später, dass Orange den Rabatt nie gutgeschrieben hatte.

Beide Orange-Kunden reklamierten im Laden und per Telefon. Erst dann erhielten sie den Rabatt. Stossend: Orange verlängerte Kaplan ohne sein Wissen einfach das Abon-

nement um vier Monate. Als er dies merkte, wandte er sich an den K-Tipp. Erst das wirkte.

Orange-Sprecherin Therese Wenger sagt zu diesen Fällen: «Wir entschuldigen uns bei beiden Kunden.» Sie verspricht, alle Rabatte rückwirkend gutzuschreiben sowie eine Gutschrift für die Unannehmlichkeiten zu geben.

- Monika Meister aus Obfelden ZH erhielt ihre Orange-Rechnungen normalerweise per Internet

TIPPS

So wehren Sie sich

Wer eine Rechnung mit ungerechtfertigten Gebühren erhält, kann sich wehren:

- Begründen Sie per Einschreiben, warum die Gebühr ungerechtfertigt ist. Geben Sie der Telecomfirma eine Frist von 30 Tagen für die Antwort.
- Begleichen Sie nur den unbestrittenen Teil der Handyrechnung.
- Ändert die Telecomfirma die Preise oder andere wichtige Vertragsbestandteile, wie etwa die Laufzeit, können Sie auf dem alten Vertrag bestehen.

und zahlte auch online. Seit Juni erhält sie die Rechnungen plötzlich per Brief. Orange verlangt dafür jeweils 2 Franken Gebühren.

Auch den Abo-Vertrag mit Meister änderte Orange ungefragt. Meister reklamierte wiederholt beim Kundendienst – ohne Ergebnis. Nach vier Monaten kündigte Meister ihr Abo. Immerhin: Orange hat die unrechtmässig verlangten Gebühren mittlerweile erlassen.

Christian Birmele