

3 Standpunkt

Kauf- und Service-Fallen im Visier

6 O2 verweigert Glasfaseranschluss

Wer seine DSL-Leitung gegen einen Glasfaseranschluss austauschen lässt, erwartet einen reibungslosen Übergang zur neuen Technik. Trotz vertraglicher Garantie ist das bei O2 keine Selbstverständlichkeit.

Quelle: c't 5/2023, Seite 54



8 Freenet ignoriert vertragliche Zusage

Wer Vertragsangebote macht, ist daran gebunden, sobald der Vertragspartner sie annimmt. Beim Mobilfunk-Vermittler Freenet kann man darauf aber nicht immer vertrauen.

Quelle: c't 3/2023, Seite 50



10 Apple verweigert gesetzliches Widerrufsrecht

Wer telefonisch Ware bestellt, genießt ein zweiwöchiges Widerrufsrecht. Bei Apple will man davon nichts wissen, jedenfalls immer dann, wenn das Unternehmen seine Ware als Ersatzteil deklariert hat.

Quelle: c't 6/2023, Seite 60



12 E.ON jubelt Gasanschluss unter

Von Energieversorgern erwartet man eine gewisse Sorgfalt beim Umgang mit Anschlussdaten in ihrem Versorgungsgebiet. Das Unternehmen E.ON wird dieser Verantwortung offenbar nicht gerecht.

Quelle: c't 7/2023, Seite 56



14 N26-Bank sperrt Kunden aus

Die meisten Banken führen Girokonten, ohne sensible Daten wie Einkommensquelle und Gesamtvermögen der Kunden zu kennen. Die Online-Bank N26 verlangt mehr und sperrt auskunftsscheue Kunden einfach aus.

Quelle: c't 9/2023, Seite 52



16 Zähe Reklamation bei Galaxus

Fällt wichtige Hardware wie ein NAS wenige Wochen nach dem Kauf aus, erwartet man vom Verkäufer rasche Abhilfe. Das ist aber nicht für jeden Händler selbstverständlich. Mancher gönnt sich schon mal mehrere Wochen, allein um den Schaden zu begutachten.

Quelle: c't 10/2023, Seite 56



18 Löchriger Service bei E-Bike-Versicherung

Wer für sein E-Bike eine teure Versicherung abschließt, erwartet zu Recht, dass sie eventuelle Schäden rasch reguliert. Der Versicherer Ergo versucht stattdessen, Kunden mit unsinnigen Ausreden abzuspüren.

Quelle: c't 13/2023, Seite 44



20 Grottiger Service für OLED-TV bei LG

Fällt ein teures elektronisches Gerät bereits kurz nach dem Kauf aus, erwartet man von Hersteller und Händler rasche Abhilfe. Mitunter überbieten sich beide aber auch im Abwälzen.

Quelle: c't 14/2023, Seite 56



22 Netto-Balkonkraftwerk streikt

Solaranlagen boomen. An dem Geschäft wollen auch Lebensmittel-Discounter verdienen. Doch bei Reklamationen sieht der Service nicht immer sonnig aus.

Quelle: c't 15/2023, Seite 60



14 Ticket-Chaos bei der Bahn

Größerem Kundenandrang sind die IT-Systeme der Deutschen Bahn nicht gewachsen. Das hat sie beim Run auf das beliebte 49-Euro-Ticket Anfang Mai einmal mehr unter Beweis gestellt. Und bei der Nacharbeit schlampt das Bundesunternehmen weiter, zulasten der Kunden.

Quelle: c't 16/2023, Seite 50



26 Vattenfall berechnet Energiepreisbremse eigenwillig

Deutschland hat komplizierte Regeln, mit denen die Verbraucher von hohen Energiepreisen entlastet werden sollen. Große Versorgungsunternehmen sollten das dennoch hinbekommen und die Berechnungen nachvollziehbar darlegen. Bei Vattenfall klappt das nicht.

Quelle: c't 18/2023, Seite 56



28 Aldi patzt bei E-Bike-Reparatur

Mangelhaft gelieferte Waren müssen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung innerhalb angemessener Fristen nachgebessert werden. Für Aldi Süd ist das offenbar ein sehr dehnbarer Zeitraum.

Quelle: c't 23/2023, Seite 54



30 Samsung verweigert Reparatur

Weist gelieferte Ware einen Mangel auf, hat der Käufer gegenüber dem Verkäufer in der Europäischen Union verbrieft Rechte. Bis zu Samsung nach Südkorea scheint sich das aber noch nicht herumgesprochen zu haben.

Quelle: c't 25/2023, Seite 58



32 Amazon ignoriert Betrugsoffer

Eigentlich haften gewerbliche Versender für das Transportrisiko. Das gilt auch dann, wenn gerissene Betrüger am Werk sind und hochwertige Ware gegen billiges Zeug austauschen. Amazon verweigert seinen Kunden jedoch die fällige Schadensregulierung.

Quelle: c't 28/2023, Seite 56



34 Samsung erfüllt Lieferverpflichtung nicht

Wenn man einen Vertrag geschlossen hat, ist man daran gebunden. Als Verkäufer bedeutet das, man muss liefern. Das gilt auch dann, wenn der Vertrag im Rahmen von Schnäppchenaktionen wie dem „Black Friday“ zustande gekommen ist. Den Webshop von Samsung kümmern solche Regeln allerdings kaum.

Quelle: c't 29/2023, Seite 52

