

**Erledigt**

# Wie zufrieden seid ihr mit eurem Mobilfunkanbieter?

**Beitrag von „e4g1e“ vom 7. Juli 2018, 10:03**

[@DerGiftzweg](#) Ich bin jetzt bei 2 Wochen Vodafone CallYA Kunde, finde das CallYa Flex Angebot recht gelungen, muss allerdings sagen einen so einen Schlechten Kundenservice habe ich noch nicht erlebt. Die SIMKarte war fix da, die Portierung hat auch prima geklappt, aber ein Kundenkennwort benötigt man schließlich auch. Eigentlich sollte man die automatisch per Email erhalten, bei mir aber Pustekuchen, also die "Deutschsprache" CallYa (wird in der Bandansage extra betont) Hotline angerufen, die Aussage war kein Problem in der nächsten Stunde erhalten sie ihr Passwort. Diesen Spaß hatte ich mehrfach, die Zeitangaben variierten zwischen 30min und 24h. Zwischendurch habe ich auch den Tipp bekommen ich könne in einen Vodafone shop gehen und erhalte dort mein Passwort. Dumm ist es nur Wenn die Mitarbeiter in verschiedenen Shops sagen, dass sie auf die CallYa Kundendaten keinen Zugriff haben.

In dem Moment habe ich mich echt verarscht gefühlt und dachte mir so muss sich ein Audi Kunde vorkommen dem man im Autohaus erklärt "Also bei uns können Sie nur Fahrzeuge ab A6 Kaufen, einen A3 bekommen Sie nur online und Wartungen und Ölwechsel machen die Kollegen der Hotline."

Habe dann eine Beschwerde Mail geschrieben. Woraufhin dann kurze Zeit Später tatsächlich mein Telefon geklingelt hat und mir jemand das Passwort genannt hat. Diesmal allerdings ohne meine Personendaten vorher abzugleichen!

Bei allen meinen Kontakten (5 oder 6 Anrufe bestimmt) mit der Hotline hatte ich nur Mitarbeiter an der Leitung die bestenfalls gebrochen Deutsch gesprochen haben.

Der nächste Punkt der mich gewaltig stört ist:

Eine Komfortaufladung des Guthabens ist nur möglich wenn man die erste Zahlung mittels Sofortüberweisung ausführt. Ich werde definitiv keinem Dienstleister Einblick in meine Kontobewegungen geben.

Um das Ganze zusammenzufassen, ich habe das Gefühl mit Prepaid ein Kunde zweiter oder dritter Klasse zu sein. Der Anstrich von Premium, den die Preise vermitteln, blättert jedenfalls mächtig und Kundenbindung geht definitiv anders!