

Pressemitteilung/Statement der TelDaFax Holding AG

zirka 4.250 Zeichen (inklusive Leerzeichen)

TelDaFax-Vorstand Klaus Bath kündigt Service-Offensive bei Schlussabrechnungen an

Sympathischster Haushaltsversorger Deutschlands will Kundenärger schnellstmöglich ausräumen

Troisdorf, 5. Februar 2009 – Im Zuge des rasanten Wachstums unseres Unternehmens, der TelDaFax-Holding AG, und unserer Tochter TelDaFax Energy müssen wir leider feststellen, dass wiederholt einzelne Kunden Schlussabrechnungen nur verzögert, zum Teil sogar erheblich verspätet erhalten haben. Dies betrifft insbesondere Kunden, die ihren Versorgungsauftrag mit TelDaFax Energy gekündigt haben. Bei mehreren dieser Kunden ist dadurch ein Verzugsschaden entstanden. Ärgerlich war dabei außerdem, dass einigen dieser Kunden durch unsere Hotline nicht rasch genug geholfen werden konnte.

„Ich bedauere sehr, dass eine Reihe unserer Kunden dadurch Ärger hatte“, sagte der Vorstand der TelDaFax Holding AG, Klaus Bath, „dafür möchte ich mich persönlich bei den Betroffenen entschuldigen.“ Ursache für die erheblichen Verzögerungen bei den problematischen Schlussabrechnungsfällen sei nach heutigem Kenntnisstand, dass Zählerstände durch einen früher externen, später von TelDaFax übernommenen Dienstleister nicht nach den geforderten Qualitätsrichtlinien verarbeitet worden sind, obwohl dies vertraglich vereinbart war. Das Ausmaß der fehlerbehafteten Datenerfassung und -übermittlung war zunächst bei der Übernahme nicht bekannt.

Bath wörtlich: „Wir haben inzwischen 500.000 zufriedene Kunden in Deutschland und das nach nur zwei Jahren – natürlich freuen wir uns sehr über einen derart enormen Vertrauensvorschuss für TelDaFax. Allerdings mussten wir jetzt lernen, dass wir bei dem hohen Wachstumstempo eben auch an manche Bande geschrammt sind.“

TelDaFax Holding AG • Mottmannstr. 2 • 53842 Troisdorf

Bath kündigte an, dass bis zum Ende März 2009 sämtliche Schlussabrechnungen ordnungsgemäß erfolgen, soweit Klarheit über Zählerstände sowie Vertragszustand besteht. In allen zur Stunde noch unklaren Fällen – derzeit etwa 2.500 - bemühe sich TelDaFax intensiv um den Dialog mit den Kunden und sei bereit, in Zweifelsfällen auch auf dem Kulanzwege zügig Einvernehmen herzustellen. In jedem Fall werde bei Schlussabrechnungen jeder Verspätungstag, der über einen Zeitraum von zwei Monaten hinaus geht, mit einem effektiven Jahreszins von acht Prozent gutgeschrieben. „Das ist für uns eine Selbstverständlichkeit – keiner unserer Kunden darf für Fehler in unseren früheren Ablaufprozessen büßen müssen“, so Bath weiter. Dies schulde das Unternehmen TelDaFax allen, die weiterhin dem „sympathischsten Haushaltsversorger Deutschlands“ vertrauen. „Wechseln bleibt ´n Klax mit TelDaFax“, so der Vorstandsvorsitzende, „selbst wenn Sie uns verlassen möchten. Weil wir Sie morgen in dem dynamischen Strommarkt Deutschland gerne wieder als Kunden begrüßen würden, und Sie von den großen Stromern vielleicht wieder weg möchten ..“

(Betroffene Kunden können sich per E-Mail an info@teldafax.de oder über die telefonische, kostenlose Hotline 0800 - 11 11 030 an TelDaFax wenden. Bath sicherte zu, dass das Unternehmen auch persönlich an ihn adressierte Briefe kurzfristigst beantworten werde, falls Kunden trotz dieses Service-Angebotes nicht weiterkämen.)

Die heutige TelDaFax Holding AG – auch bekannt als TelDaFax-Gruppe - mit Sitz in Troisdorf bei Bonn ist einer der führenden Rundumversorger für Dienstleistungen rund um Haushalt und Betrieb, der effizient hilft, Kosten niedrig zu halten. Der „sympathischste Versorger Deutschlands“ (Eigenwerbung) bietet Rundumpakete mit Tarifmodellen, die optimal an die jeweilige Lebenssituation seiner Kunden angepasst sind und dadurch zu einer nachhaltigen Stärkung der Kaufkraft beitragen: in den Märkten Energie, Festnetz, Mobilfunk, Internet, Finanzen und Reisen.

TelDaFax Holding AG · Mottmannstr. 2 · 53842 Troisdorf

Gegründet im Jahr 2002 als oneVOICE Communication, übernahm das Unternehmen ohne Rechtsnachfolge bereits im darauffolgenden Jahr die bis dahin als Telekommunikationsdienstleister etablierte Marke TelDaFax und vermarktete sie neu. Zur TelDaFax Gruppe gehören (Stand: Februar 2009) die TelDaFax Communications GmbH (als Anbieter von attraktiven Festnetz- und Mobilfunkdienstleistungen), die TelDaFax ENERGY GmbH (preisgünstige Strom- und Gasangebote), die TelDaFax SERVICES GmbH (Customer Care, IT-Service) und die TelDaFax Marketing GmbH (Reisen, Vertriebs- und Marketingservices).

Kurzportrait der TelDaFax-Gruppe der Zukunft:

TelDaFax

Energy · Communication · Lifebalance

Die TelDaFax-Gruppe ist ein Konzern, der mit seinen Tochtergesellschaften preislich attraktive Dienstleistungen aus den Bereichen Telekommunikation, Energie, Internetprodukte und Reisen anbietet. Die Kunden erhalten damit von der TelDaFax-Gruppe alle Produkte zur Grundversorgung des Haushalts oder des Betriebs aus einer Hand. Zur TelDaFax-Gruppe gehören:

- Die TelDaFax Communications GmbH
Anbieter von preislich attraktiven Festnetz- und Mobilfunkdienstleistungen
- Die TelDaFax ENERGY GmbH
Anbieter von preisgünstigen Strom- und Gasangeboten
- Die TelDaFax SERVICES GmbH
Anbieter von Customer Care, IT-Service
- TelDaFax Marketing GmbH
Anbieter von preiswerten Reisen, Vertriebs- und Marketingservice

Weitere Informationen unter www.teldafax.de.

Pressekontakt:

TelDaFax Holding AG, Thomas Müller, Mottmannstraße 2, 53842 Troisdorf
Telefon: +49 2241 9434 781, Mail: Thomas.Mueller@teldafax.de