

Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich möchte mich bei Ihnen beschweren.

Vor einer Woche habe ich online Ihre Software MigaFlex Ultra 1.02 gekauft. Auf Ihrer Internet-Seite versprechen Sie: „MigaFlex Ultra 1.02 läuft auf allen Betriebssystemen. MigaFlex Ultra 1.02 einfach installieren und problemlos nutzen. Bei Fragen hilft unsere MigaFlex-24h-Telefon-Hotline.“ So weit Ihre Versprechen.

Und so sieht die Wirklichkeit aus:

Ich habe MigaFlex Ultra 1.02 auf meinem Computer installiert und nun läuft er nur noch ganz langsam. Die Software arbeitet auch nicht richtig und das Online-Handbuch kann kein Mensch verstehen.

Aber das ist noch gar nichts gegen Ihre Telefon-Hotline! Ich habe sie heute Vormittag um 10 Uhr angerufen. Ihre Mitarbeiterin hatte gerade keine Zeit und hat versprochen: „Wir rufen vor 12 Uhr zurück.“ Um 12:15 Uhr habe ich es dann noch einmal versucht. Da hieß es auf dem Anrufbeantworter: „Bitte rufen Sie nach 13 Uhr an, unsere Sachbearbeiter sind in der Mittagspause.“ Also habe ich um 13:10 Uhr noch einmal angerufen, ohne Erfolg. Genau das Gleiche dann um 13:30 Uhr, um 14 Uhr und um 15:45 Uhr. Um 16:05 Uhr war dann ein Mann am Apparat und sagt: „Tut mir leid, es ist schon nach 16 Uhr, die Service-Abteilung ist geschlossen. Rufen Sie morgen wieder an!“

Ich habe also heute 47 Minuten lang mit Ihrer Firma telefoniert (und davon sicher 44 Minuten lang nur gewartet). Für diesen „Service“ berechnen Sie 49 Cent pro Minute. Das macht zusammen 23,03 €.

Für Ihre Software habe ich 199 Euro bezahlt. Ich will auf keinen Fall noch mehr Geld verlieren. Ich werde MigaFlex Ultra 1.02 deshalb heute deinstallieren und von meinem Computer löschen. Überweisen Sie mir bitte bis zum Monatsende den Kaufpreis und die Telefonkosten zurück. Zusammen sind das 222,03 €.

Tun Sie dies nicht, werde ich die Sache an meinen Anwalt weitergeben.

Mit freundlichen Grüßen

Alina Kanzler



## 1 Was ist richtig? Lesen Sie und kreuzen Sie an.

- a Die Firma verspricht: MigaFlex Ultra 1.02 können die Kunden ohne Probleme nutzen. ☐
- b Alina Kanzler hat Probleme mit der Software. ☐
- c An der Telefon-Hotline beantwortet eine Mitarbeiterin Alinas Fragen zu der Software. ☐
- d Alina Kanzler möchte die Software nicht mehr haben und schickt der Firma eine Rechnung über 222,03 €. ☐
- e Alina hat die Sache schon an ihren Anwalt gegeben. ☐

## 2 Und Sie? Haben Sie schon einmal etwas online gekauft und hatten dann Probleme mit dem Produkt? Erzählen Sie.

