

FAQ Leistungsbewertung

⚡ Was bedeutet Vertragsmodus?

Der Vertragsmodus definiert die Fortführung eines Vertrages nach Ablauf der Erstlaufzeit. Klassische Verträge verlängern sich automatisch um eine festgelegte Laufzeit. Andere Verträge enden ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die Weiterversorgung erfolgt zu den Konditionen der Grundversorgung oder eines anderen Sondervertrages. In der Regel erhält der Kunde jedoch ein neues Vertragsangebot, welches als angenommen gilt, wenn der Kunde nichts tut oder schweigt.

⚡ Warum sind die Vertragsinformationen mit „unvollständig“ gekennzeichnet?

Überprüfen Sie, ob die Vertragsinhalte nach §41 EnWG hinreichend auf Ihrer Webseite bzw. in den Geschäftsbedingungen dargestellt sind. Werden Preisblätter, Allgemeine Geschäftsbedingungen und gegebenenfalls weitere Rechtsgrundlagen, wie GVV oder Ergänzende Bedingungen, bereitgestellt? Sämtliche Informationen müssen vor Initiierung eines Vertragsabschlussprozesses zur Verfügung stehen.

Ein weiterer Umstand, der zu dieser Bewertung führt, ist die Angabe verschiedener Zahlungsweisen im Vertragstext, während bei Vertragsabschluss die Erteilung einer Einzugsermächtigung verbindlich ist. Widersprüchliche Angaben im Vertrag führen ebenfalls zur Bewertung „unvollständig“.

⚡ Was ist die Entscheidungsfrist?

Die Entscheidungsfrist ist die Differenz zwischen der Ankündigung einer Preis- oder Vertragsänderung und der Kündigungsfrist des abgeleiteten Sonderkündigungsrechtes und somit der zeitliche Spielraum, der dem Kunden zur Entscheidungsfindung bleibt.

FAQ Leistungsbewertung

- ⚡ Wir bieten verschiedene Zahlungsweisen an, die Leistungsbewertung zeigt nur die Lastschrift.

Bei der Bewertung von Tarifen prüfen wir auch die Online-Strecken zum Vertragsabschluss. Sollte hier die Erteilung einer Einzugsermächtigung verbindlich sein, wird auch nur diese Zahlungsweise berücksichtigt, unabhängig davon, ob in den AGB weitere Zahlungsweisen genannt sind. Dies gilt sowohl für die eigenen Portale als auch für den Vertragsabschluss über Verivox.

- ⚡ Sie geben Laufzeiten an, wir haben jedoch keine Mindestlaufzeit!

Auch Verträge, die vermeintlich keine Mindestlaufzeit besitzen, implizieren durch die Kündigungsfrist eine Vertragsbindung. Bei Kündigungsfristen auf ein Monatsende, berücksichtigen wir daher eine Laufzeit von einem Monat. Verträge, die jederzeit mit zweiwöchiger Frist kündbar sind, werden mit einer Laufzeit von zwei Wochen dargestellt.

- ⚡ Warum werden unsere Online Services nicht berücksichtigt?

In der Regel befinden sich die Formulare des Online Service in einem gesicherten Bereich. Um sie für die Leistungsbewertung zu berücksichtigen, werden dennoch Belege benötigt. Diese können durch Übersendung aussagefähiger Screenshots oder durch Bereitstellung eines Gastzuganges erbracht werden.

- ⚡ Weshalb werden unsere Servicezeiten nicht dargestellt?

Die Verfügbarkeiten des Kundenservice via Telefon orientieren sich an den auf der Webseite dargestellten Angaben. Werden hierzu keine Angaben zu Servicezeiten gemacht, können diese nicht berücksichtigt werden.

FAQ Leistungsbewertung

- ⚡ Wir bieten eine Rückrufservice an, warum wird dieser nicht berücksichtigt?

Das Angebot eines Rückrufservice muss explizit ausgewiesen werden. Allein der Verweis auf ein allgemeines Kontaktformular genügt nicht. Der Rückruf muss zudem über ein Formular durch den Kunden terminierbar sein.

- ⚡ Unsere Gewerbetarife werden nicht korrekt bewertet?

Wenn auf der Webseite eine eigene Sektion für Gewerbekunden geführt wird, dann werden zur Bewertung der Gewerbetarife nur deren Inhalte berücksichtigt. Das Argument, der Gewerbekunde findet fehlende Informationen oder Services im Bedarfsfall im Privatkundenbereich, lassen wir nicht gelten.

- ⚡ Warum wird angegeben, wir hätten keinen Hotline-Service?

Beim bewerteten Produkt handelt es sich um ein Online-Produkt. Die Bedingungen legen fest, dass die gesamte Kommunikation mit dem Anbieter über ein Online-Portal oder via Email erfolgt.

Dies impliziert den Ausschluss eines Hotline-Service. Entscheidend hierbei sind nicht die gelebten Prozesse im Unternehmen, sondern die festgeschriebenen Bedingungen.