

Premiere Fernsehen GMBH

z.Hd. Geschäftsleitung

Herrn Mark Williams

22033 Hamburg

Beschwerde über den Umgang mit Kunden und dem Wegfall eines zugesicherten Senders

Sehr geehrter Herr Williams,

ich würde Ihnen gerne meine Geschichte erzählen, die ich aktuell mit Premiere erlebe. Da werden Kunden **belogen** und zu **Lügnern** abgestempelt. Finden Sie das OK?

Meine Freunde und Bekannte haben Premiere um die Fußball Bundesliga zu schauen und teilweise um Baseball (NASN) zu sehen. Nun wollte ich mir dies auch zulegen und stöberte auf Ihrer Homepage, was das ganze so kostet. Ich fand heraus das es ein Paket gibt (4er) bei dem kostenlos Premiere Star mit dabei ist (2 Jahre zum testen).

Da ich Mitarbeiter der AXA bin bekam ich die Möglichkeit über ein Vorteilsabo günstiger an das 4er Paket zu kommen. *Das war interessant!*

Ich rief also bei Premiere an und fragte nach ob auch bei diesem 4er Paket Premiere Star mit dabei ist. Dies bejahte man mit folgenden begleitenden Worten: Selbstverständlich ist Star auch beim Vorteilsabo Kostenlos für die 2 Jahre dabei, da es sich um dasselbe Paket handelt nur zu anderen Preiskonditionen. Außerdem hätte ich ja gar keine Möglichkeit Premiere Star dazubuchen und somit sei klar das ich quasi alles buche außer eben HD, denn das war zusätzlich buchbar. Da ich mir unsicher war ob ich das alles auch richtig verstanden hatte, rief ich ein paar Tage später wieder an. Da erzählte man mir dasselbe und somit gab es für mich keinen Grund daran zu zweifeln.

Sehr zufrieden mit diesen Aussagen bestellte ich das Abo, da mich eigentlich nur 2 Dinge interessierten (1.Fußball Bundesliga und 2. NASN). Hinzu bekam ich durch dieses Abo noch andere Sender, die vielleicht die Familie gerne sehen würde. Super Deal!

Als dann endlich das lang ersehnte Abo eintraf, denn ich musste über 2 Wochen warten, musste ich zu meiner Enttäuschung feststellen, dass Premiere Star nicht dabei war. Davon ausgehend, dass dies nur ein Versehen war rief ich blauäugig an und sprach mit einem Ihrer Mitarbeiter (Herr Donat) und bat um Korrektur. Dieser meinte es sei kein Fehler und seine Kolleginnen könnten nicht gesagt haben, dass Premiere

Star mit dabei ist, da das NIE so war. Als ich darum bat mit einem Vorgesetzten dies zu diskutieren, bügelte er mich sehr frech und unverschämt ab.

Daraufhin versuchte ich an einem anderen Tag erneut mein Glück und geriet an eine andere Mitarbeiterin (Fr. Rosepetter), die noch unverschämter war, nachdem ich ihr meine Anliegen vorgetragen hatte. Sie schien ziemlich genervt zu sein, da sie wahrscheinlich dutzende von solchen Anrufen in diesen Tagen erhält, denn ich bin sicherlich nicht der einzige mit diesem Problem. Sie sagte ebenfalls, das dies nicht sein kann, obwohl ich Freunde, Bekannte und Kollegen habe, die genau das haben was man mir auch zugesichert hat. Außerdem bezichtigte mich Ihre Mitarbeiterin, auf dem indirekten Wege, als Lügner. **Eine Unverschämtheit!** Sie können sich gerne erkundigen und werden feststellen, das es Kunden gibt die genau das Abo haben wie ich, incl. Premiere Star (2 Jahre zum testen).

Aktuell muss ich davon ausgehen, dass ihr Unternehmen gemerkt hat, dass dieses Angebot sehr gut war und es deshalb so einstellt, doch im Nachhinein korrigieren ist nicht OK. Auch auf Ihrer Homepage, auf der damals dieses 4er Angebot incl. Premiere Star beworben wurde stand nichts davon, dass dies bei Vorteilsabos nicht der Fall ist.

Jeder Rechtsanwalt würde diese Argumentationskette schlüssig finden und auch jedes Gericht. Ich denke das wissen Sie.

Ich habe aus dem Fehler gelernt, mir damals nicht die Namen gemerkt zu haben, die mir zugesichert haben, dass Premiere Star kostenfrei mit dabei ist.

Nun habe ich Namen die mich unverschämt behandelt haben und mich als Lügner abgestempelt haben. Außerdem wurde ich scheinbar von Ihren Mitarbeiterinnen belogen. Denn es gibt ja nur 3 Möglichkeiten:

1. Die Mitarbeiterinnen haben mich damals belogen, da es so ein Angebot nicht gibt!
2. Ich lüge sie an, doch das kann nicht sein, sonst gäbe es keine Personen die genau dieses Angebot haben!
3. Die aktuellen Aussagen Ihrer Mitarbeiter sind gelogen, das es ein solches Angebot NIE gegeben hat!

Ist dies die Art von Premiere mit Kunden oder zukünftigen Kunden umzugehen? Wollen Sie Kunden gewinnen oder verlieren? Ich finde dieses Verhalten in höchstem Maße unverschämt.

Ich bin Stock sauer!

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Anlage: Ein von Premiere zugeschickter Anhang eines Vertrages mit dem gleichen Angebot wie meinem, aber Premiere Star mit dabei! Die Kundendaten dieses Kunden haben ich unkenntlich gemacht, da derjenige Angst hat sonst auch sein Premiere Star zu verlieren.