

» 2007 » 28. August

OMBUDSFRAU

Lebensrettender Hausnotruf

Vodafone entlässt kranke Rentnerin aus dem Vertrag

xeck

Weil ihre Gesundheit nicht mehr die allerbeste ist, wollte sich Helga Nitsch auf Geheiß ihres Arztes einen Hausnotruf einrichten lassen. Kurz zuvor hatte die 82-Jährige einen Zwei-Jahres-Handy-Vertrag bei Vodafone unterzeichnet, brauchte jedoch für den Notruf des Johanniterordens einen Festnetzanschluss. Den orderte sie sofort von der Telekom und kündigte fristlos bei Vodafone. Als Begründung gab sie ihren kritischen Zustand an.

Vodafone forderte zunächst ein Attest vom Arzt, das sie einschickte. Bemüht darum, die Kundin zu behalten, schlug die Telefongesellschaft ihr einen dualen Anschluss mit separatem Festnetzanschluss vor. Dies hätte einen Aufpreis von 9,90 Euro bedeutet, dazu käme noch der zweite Anschluss von der Telekom. Da die Frau nur eine geringe Rente bezieht, konnte sie sich das nicht leisten. Sie verstand den Vorschlag als Ablehnung ihrer Kündigung und schrieb der Ombudsfrau. Diese nahm sofort Kontakt mit Vodafone auf. Da Frau Nitsch nicht auf den Vorschlag der Telefongesellschaft geantwortet hatte, wartete man dort noch immer auf eine Reaktion der Kundin. Nachdem dieses Missverständnis geklärt war, willigte Vodafone sofort in die fristlose Kündigung ein und Helga Nitsch kann sich den für sie lebenswichtigen Hausnotruf nun von der Telekom einrichten lassen. (xeck.)

Hilfe in der Not

Anbieter: Nicht nur die Johanniter bieten einen Hausnotruf an, sondern auch andere gemeinnützige sowie private Hilfsorganisationen.

Voraussetzung: Für einen Hausnotruf braucht man einen einfachen Festnetz-Telefonanschluss und Stromversorgung.

Kosten: Preise liegen zwischen 10 und 50 Euro pro Monat.

Funktionsweise: Rund 350 000 Menschen nehmen diese Hilfe in Anspruch. Über einen Alarmknopf, den man als Armband oder Kette tragen kann, ist es möglich, in Notfällen Hilfe zu holen.