

## **Eigenregulierung - Telefonrechnung**

Die Versicherungsnehmerin bekam noch nach der Auflösung des Vertrages mit dem Telefonanbieter Rechnungen und Gutschriften, die aber nicht zusammenpassten.

Der mit der Endabrechnung geforderte Betrag war daher nicht nachvollziehbar und die Versicherungsnehmerin völlig überfordert und verzweifelt.

Nachdem ich mich in mühevoller Kleinarbeit durch einen Stapel Unterlagen gearbeitet hatte konnte der Fall (durch langwierige Korrespondenz und Telefonate) zur Zufriedenheit der VNin erledigt werden.

Sämtliche Forderungen – auch die Kosten des zwischenzeitig noch eingeschalteten Inkassobüros – wurden storniert.