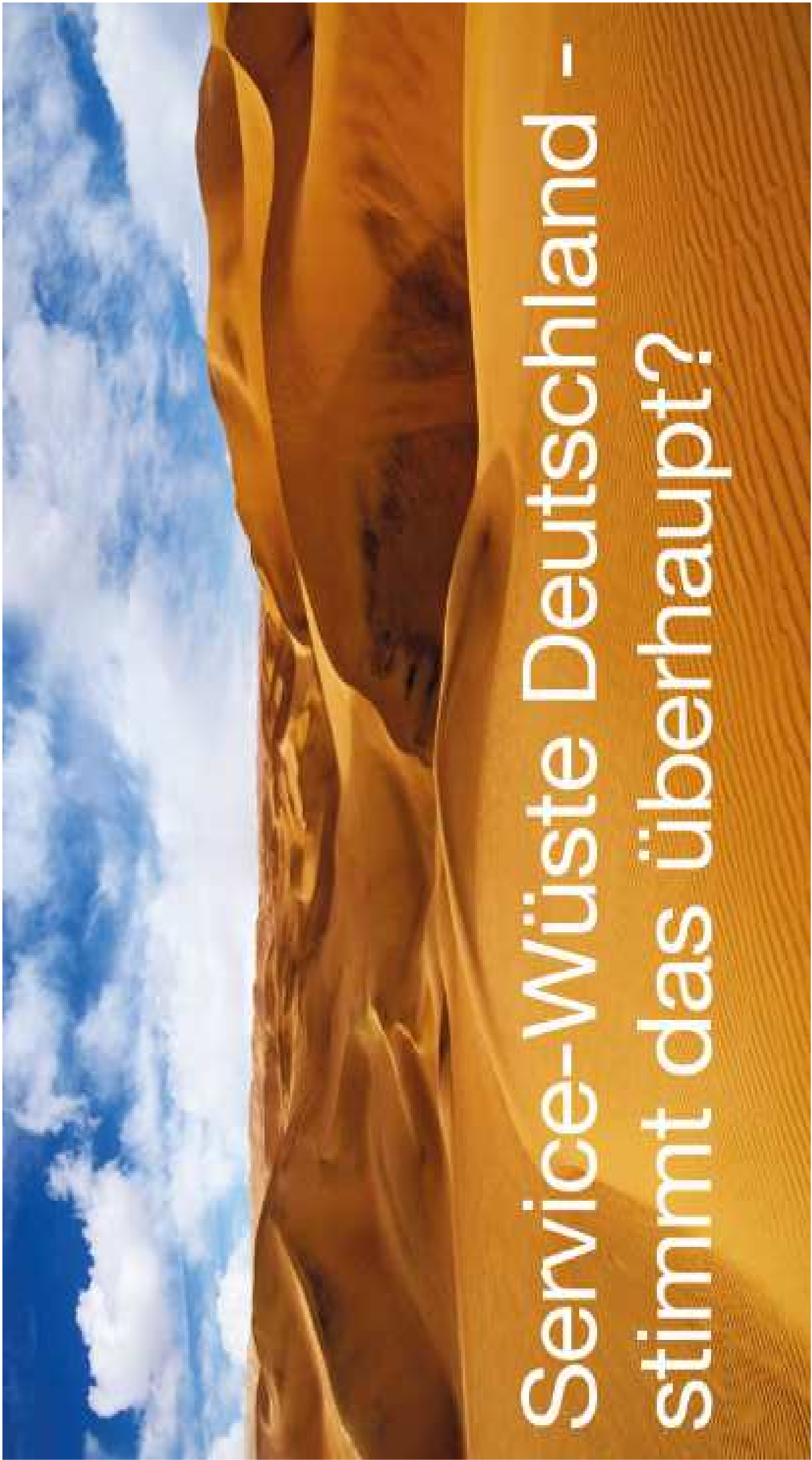


A photograph of a desert landscape featuring rolling sand dunes in shades of orange and yellow. The sky is a vibrant blue, filled with soft, white, fluffy clouds. The lighting suggests a bright, sunny day, casting gentle shadows on the dunes.

Service-Wüste Deutschland -  
stimmt das überhaupt?

# **Service-Wüste Deutschland**

**Was ist an der Aussage  
(noch) dran?**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Jeder von uns trifft im Alltag auf Anbieter, für die das

Wort „**Service**“ ein Fremdwort ist.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Jeder von uns trifft im Alltag auf Anbieter, für die das

Wort „**Service**“ ein Fremdwort ist.

**Darüber ärgern wir uns**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Service – was ist das überhaupt?**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

bedeutet sprachlich

- englisch: „Service“ einen „Dienst verrichten“

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

bedeutet sprachlich

- englisch: „Service“ einen „Dienst verrichten“
- französisch bzw. altfranzösisch wird unter „servise“ die Dienstbarkeit, Ehrerbietung verstanden

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

bedeutet sprachlich

- englisch: „Service“ einen „Dienst verrichten“
- französisch bzw. altfranzösisch wird unter „servise“ die Dienstbarkeit, Ehrerbietung verstanden
- lateinisch = servitium bedeutet „Sklavendienst“

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

heute verstehen wir darunter

- alle Arten von Dienstleistungen

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

heute verstehen wir darunter

- alle Arten von Dienstleistungen
- einen Kundendienst

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

heute verstehen wir darunter

- alle Arten von Dienstleistungen
- einen Kundendienst
- die Überprüfung eines Autos in einer Werkstatt

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Service

Sehen wir uns den „Kunden“-Service mal im Detail an:

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Beispiel:

Mc Donald's



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Sie möchten als  
Kunde etwas essen?



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Bestellen Sie nicht  
bei einem Menschen,



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Bestellen Sie nicht  
bei einem Menschen,  
sondern an einem  
Automaten.



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Die Bestellungen-  
Aufnahme erfolgt  
**OHNE**  
Personal



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Der Burger wird  
nur noch per  
Touchscreen  
gewählt.



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Einige Kunden mögen es,**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Einige Kunden mögen es,

**viele andere Kunden aber nicht!**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Laut Umfragen fühlen sich **etwa 40 %**  
der befragten Kunden

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Laut Umfragen fühlen sich **etwa 40 %**

der befragten Kunden

**nicht gut genug betreut.**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**„Der Kunde ist König“**

heißt es doch in der globalisierten Welt –

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**„Der Kunde ist König“**

heißt es doch in der globalisierten Welt –

**Steht der Kunde wirklich im Mittelpunkt?**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Wenn sich etwa 40 Prozent der befragten  
Kunden nicht gut genug betreut fühlen,**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wenn sich **etwa 40 Prozent** der befragten

Kunden nicht gut genug betreut fühlen,

**was hat sich in den letzten 30 Jahren geändert?**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Nicht viel !**

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Einige Unternehmen werden besser,**

**andere Unternehmen lassen spürbar im Service nach**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Schlechten Service gibt es nicht nur bei**

**Klein- und Mittelstands-Unternehmen,**

**Schlechten Service gibt es auch bei vielen Konzernen**

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Wer kennt ihn nicht?**

**Den Service der Deutsche Bahn AG**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wer kennt ihn nicht?

Den Service der Deutsche Bahn AG

Züge fallen aus



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wer kennt ihn nicht?

Den Service der Deutsche Bahn AG

Züge fallen aus

Züge kommen nicht an



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Wer kennt ihn nicht?      Den Service der Deutsche Bahn AG**

**Züge fallen aus**

**Züge kommen nicht an**

**Züge haben große Verspätungen**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Wer kennt ihn nicht?      Den Service der Deutsche Bahn AG**

**Züge fallen aus**

**Züge kommen nicht an**

**Züge haben große Verspätungen**

**Die Bahn-Mitarbeiter fühlen sich  
nicht zuständig**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wer kennt ihn nicht? Den Service der Deutsche Bahn AG

Züge fallen aus

Züge kommen nicht an

Züge haben große Verspätungen

Die Bahn-Mitarbeiter fühlen sich  
nicht zuständig



**Ursache ist nie der Mensch,  
sondern immer nur das Material**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wer kennt ihn nicht? Den Service der Deutsche Bahn AG



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt
- Briefe vom Finanzamt kommen nicht an, Fristen verfallen



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt
- Briefe vom Finanzamt kommen nicht an, Fristen verfallen
- Rechnungen können nicht mit Skonto bezahlt werden



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt
- Briefe vom Finanzamt kommen nicht an, Fristen verfallen
- Rechnungen können nicht mit Skonto bezahlt werden
- Zeugen-Ladungen von den Gerichten werden nicht zugestellt



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt
- Briefe vom Finanzamt kommen nicht an, Fristen verfallen
- Rechnungen können nicht mit Skonto bezahlt werden
- Zeugen-Ladungen von den Gerichten werden nicht zugestellt
- Wahlbenachrichtigungen treffen nicht ein



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

- Post wird nicht zugestellt
- Briefe vom Finanzamt kommen nicht an, Fristen verfallen
- Rechnungen können nicht mit Skonto bezahlt werden
- Zeugen-Ladungen von den Gerichten werden nicht zugestellt
- Wahlbenachrichtigungen treffen nicht ein
- Neue Arzt-Termine bleiben unbekannt



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Zusätzlich zum Ärger bleibt die

# Frage:



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Zusätzlich zum Ärger bleibt die

# Frage:

Wer kommt für die entstandenen  
Kosten auf?



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Zusätzlich zum Ärger bleibt die

# Frage:

Wer kommt für die entstandenen  
Kosten auf?

Was passiert, wenn Fristen  
versäumt werden?



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Die  
Deutsche  
Post AG  
antwortet:



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Guten Tag Christian Busch,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Die Auslieferung der an Sie gerichteten Sendungen entspricht aktuell nicht Ihren Erwartungen, da seit einigen Wochen nicht alle avisierten Sendungen zeitgerecht unter Ihrer Anschrift in Minden zugestellt wurden. Für die Ihnen in diesem Zusammenhang entstandenen Unannehmlichkeiten bitten wir Sie vielmals um Entschuldigung.

Wie unsere Nachfrage bei der zuständigen Betriebsleitung ergab, war der Auslieferungsbereich Minden immer wieder von Störungen im Betriebsablauf betroffen. Dies hatte zur Folge, dass nicht alle vorliegenden Sendungen in der sonst üblichen Weise an die Empfänger ausgeliefert werden konnten. Wir bedauern sehr, dass auch Ihre Post davon betroffen war.

Inzwischen hätte sich die Situation wieder entspannt und alle Sendungen wurden ausgeliefert.

Für Ihre Hinweise bedanken wir uns nochmals bei Ihnen und hoffen, dass Sie unsere Leistungen künftig wieder positiv wahrnehmen können.

Beste Grüße

**Andrea Probst**

Kundenservice Konzernleitung

**Deutsche Post AG**

Kundenservice Konzernleitung

53246 Bonn

Deutschland

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Guten Tag Christian Busch,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Die Auslieferung der an Sie gerichteten Sendungen entspricht den gesetzlichen Vorgaben. Die Zustellung der Sendungen zeitgerecht unter Ihrer Anschrift in Minden zugeordnet. Bei Unannehmlichkeiten bitten wir Sie vielmals um Entschuldigung.

Wie unsere Nachfrage bei der zuständigen Betriebsleitung des Betriebsablauf betroffen. Dies hatte zur Folge, dass nicht alle Sendungen ausgeliefert werden konnten. Wir bedauern sehr, dass auch Sie betroffen waren.

Inzwischen hätte sich die Situation wieder entspannt und alle Sendungen ausgeliefert werden können.

Für Ihre Hinweise bedanken wir uns nochmals bei Ihnen und hoffen, dass wir Sie bald wieder kontaktieren können.

Beste Grüße

**Andrea Probst**

Kundenservice Konzernleitung

**Deutsche Post AG**

Kundenservice Konzernleitung

53246 Bonn

Deutschland

### Das stimmt leider nicht:

Die Wahlbenachrichtigung zur Europa-Wahl ist bis heute nicht eingetroffen.

Zu einer Arzt-Rechnung der Charité wurde ich erst durch eine Mahnung informiert.

Trauerbriefe kamen nicht an

Eine Tankgutschein-Karte vom ADAC ist untergegangen

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Guten Tag Christian Busch,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Die Auslieferung der an Sie gerichteten Sendungen entspricht den gesetzlichen Vorgaben. Die Auslieferung der Sendungen zeitgerecht unter Ihrer Anschrift in Minden zugeordnet. Bei Unannehmlichkeiten bitten wir Sie vielmals um Entschuldigung.

Wie unsere Nachfrage bei der zuständigen Betriebsleitung festgestellt wurde, ist der Betriebsablauf betroffen. Dies hatte zur Folge, dass nicht alle Sendungen ausgeliefert werden konnten. Wir bedauern sehr, dass auch Sie betroffen waren.

Inzwischen hätte sich die Situation wieder entspannt und alle Sendungen ausgeliefert werden können.

Für Ihre Hinweise bedanken wir uns nochmals bei Ihnen und hoffen, dass wir Sie bald wieder zufriedenstellen können.

Beste Grüße

**Andrea Probst**

Kundenservice Konzernleitung

**Deutsche Post AG**

Kundenservice Konzernleitung

53246 Bonn

Deutschland

# Schadens-Ersatz?

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Die fehlerhafte oder mangelnde Post-Zustellung

Guten Tag Christian Busch,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Die Auslieferung der an Sie gerichteten Sendungen entspricht den gesetzlichen Vorgaben. Die Auslieferung der Sendungen zeitgerecht unter Ihrer Anschrift in Minden zugeordnet. Bei Unannehmlichkeiten bitten wir Sie vielmals um Entschuldigung.

Wie unsere Nachfrage bei der zuständigen Betriebsleitung festgestellt wurde, ist der Betriebsablauf betroffen. Dies hatte zur Folge, dass nicht alle Sendungen ausgeliefert werden konnten. Wir bedauern sehr, dass auch Sie betroffen waren.

Inzwischen hätte sich die Situation wieder entspannt und alle Sendungen ausgeliefert werden können.

Für Ihre Hinweise bedanken wir uns nochmals bei Ihnen und hoffen, dass Sie zufrieden sein können.

Beste Grüße

**Andrea Probst**

Kundenservice Konzernleitung

**Deutsche Post AG**

Kundenservice Konzernleitung

53246 Bonn

Deutschland

# Schadens-Ersatz?

# Leider nein !

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Wo liegt das Problem der Unzufriedenheit ?

### Ein typisch deutsches Problem:

- „Es ist doch nicht mein Problem, wenn es nicht läuft.“
- „Da soll sich doch der Chef drum kümmern“

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Wo liegt das Problem der Unzufriedenheit ?

### Ein typisch deutsches Problem:

- „Es ist doch nicht mein Problem, wenn es nicht läuft.“
- „Da soll sich doch der Chef drum kümmern“

#### **Fazit:**

- Niemand will Verantwortung übernehmen.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Wo liegt das Problem der Unzufriedenheit ?

### Ein typisch deutsches Problem:

- „Es ist doch nicht mein Problem, wenn es nicht läuft.“
- „Da soll sich doch der Chef drum kümmern“

#### **Fazit:**

- Niemand will Verantwortung übernehmen.
- Immer sind es die anderen

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Wo liegt das Problem der Unzufriedenheit ?

### Ein typisch deutsches Problem:

- „Es ist doch nicht mein Problem, wenn es nicht läuft.“
- „Da soll sich doch der Chef drum kümmern“

#### **Fazit:**

- Niemand will Verantwortung übernehmen.
- Immer sind es die anderen
- Wir sind stets auf der Suche nach dem Schuldigen.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Wer bei der **Lufthansa** oder  
**Miles & More** anruft, kann  
dieses **täglich** erleben und  
nachvollziehen.



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Ich möchte von meiner  
Kreditkarte Meilen für  
einen Mietwagen im  
Urlaub einlösen.**



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Also rufe ich als Kunde  
die LH-Hotline an**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Schon nach „nur“ 45 Min.

bekomme ich endlich  
einen Gesprächspartner  
ans Telefon.



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Dem Mitarbeiter erzähle  
ich mein Anliegen.**

**Der LH-Mitarbeiter hört  
zu und stellt Rückfragen**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Dann teilt mir der  
LH-Mitarbeiter mit, daß  
ich nur 1 Woche den  
Wagen mieten kann.

Aber ich habe für über  
2 Wochen Meilen auf  
dem Konto – **und nun?**



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**„So sind die AGBs“**

**sagt mir der Mitarbeiter**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**„So sind die AGBs“**

**sagt mir der Mitarbeiter**

**„schreiben Sie doch bitte  
eine Mail an den  
Kundenservice, denn...“**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**„So sind die AGBs“**

**sagt mir der Mitarbeiter**

**„schreiben Sie doch bitte  
eine Mail an den  
Kundenservice, denn...**

**dort kann Ihr Problem besser bearbeitet werden.“**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the letters "ADAC" in a bold, black, sans-serif font, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

**Jeder kennt den ADAC**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**

Vom ADAC habe ich 2 Kreditkarten von



und



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in a bold, black, sans-serif font, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

**Der ADAC hat in 2024 den Karten-Provider  
von der LBB zur Solaris SE gewechselt:**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in bold, black, sans-serif capital letters, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

Am 05.10.2024 werden mir auf der

The VISA logo features the word "VISA" in a bold, blue, italicized sans-serif font. It is set against a white background with a blue horizontal bar at the top and an orange horizontal bar at the bottom. A small registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the "A".

VISA-Card 1.070,50 € betrügerisch

aus der Türkei belastet.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**

Die Abrechnung hole ich bis Mitte 11/2024



online von der SOLARIS SE ab

Am 16.11. habe ich die Falschbuchung bemerkt.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in bold, black, sans-serif capital letters, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

Die Abrechnung hole ich bis Mitte 11/2024



online von der SOLARIS SE ab

Am 16.11. habe ich die Falschbuchung bemerkt

**und sofort reklamiert.**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in bold, black, sans-serif capital letters, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

Das Telefonat mit der Hotline endet nach 30 min.,

**weil sich niemand meldet.**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Daraufhin gebe ich den Fall am 16.11. über das Online-Portal ein.

Von der SOLARIS kommt eine Eingangs.-Bestätigung.



### Anfrage einreichen

Hier können Sie eine Anfrage stellen. Sollten Sie mit der Antwort des Kundenservice nicht zufrieden sein, können Sie [hier](#) eine formelle Beschwerde einreichen.

Anliegen  
Betrug

Anliegen  
Kartenmissbrauch

Betreff  
betrügerische Abbuchung

23/100

Beschreibung:

Am 05.10.2024 wurde mein Konto mit 1.070,50 € belastet und zwar vom BATI MOTEL, BALIKESIR über TRY 39.500,00.

Da ich noch nie in der Türkei war, auch zu dem Zeitpunkt mich ausschließlich in Deutschland aufgehalten habe, handelt es sich um einen Betrug.

Ich bitte um sofortige Gutschrift.

287/1000

Besitzen Sie eine ADAC Kreditkarte?

☒ ja

☐ nein

Kartennummer letzte 4 Stellen  
4347

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Daraufhin gebe ich den Fall am 16.11. über das Online-Portal ein.

Von der SOLARIS kommt eine Eingangs.-Bestätigung.  
**Das war's**



### Anfrage einreichen

Hier können Sie eine Anfrage stellen. Sollten Sie mit der Antwort des Kundenservice nicht zufrieden sein, können Sie [hier](#) eine formelle Beschwerde einreichen.

Anliegen  
Betrug

Anliegen  
Kartenmissbrauch

Betreff  
betrügerische Abbuchung

23/100

Beschreibung:

Am 05.10.2024 wurde mein Konto mit 1.070,50 € belastet und zwar vom BATI MOTEL, BALIKESIR über TRY 39.500,00.

Da ich noch nie in der Türkei war, auch zu dem Zeitpunkt mich ausschließlich in Deutschland aufgehalten habe, handelt es sich um einen Betrug.

Ich bitte um sofortige Gutschrift.

287/1000

Besitzen Sie eine ADAC Kreditkarte?

☒ ja

☐ nein

Kartennummer letzte 4 Stellen  
4347

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**

Keine Antwort von der Solaris SE



Am 19.11.2024 frage ich online nach.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in bold, black, sans-serif capital letters, centered within a solid yellow rectangular background.

**ADAC**

Keine Antwort von der Solaris SE



Am 19.11.2024 frage ich online nach.

**Wieder passiert nichts von Seiten der Bank.**

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in bold, black, sans-serif capital letters, centered on a solid yellow rectangular background.

**Von:** Christian Busch Bielefeld + Minden <ausdruck@druckerdoktor.de>

**Gesendet:** Donnerstag, 28. November 2024 16:46

**An:** 'support@solarisgroup.com' <support@solarisgroup.com>

**Betreff:** Betrügerische Abbuchung wird von Ihnen nicht bearbeitet

Solaris Customer Support  
Beschwerdemanagement  
Cuvrystraße 53  
10997 Berlin

Betrifft VISA 4282 xxxx xxxx 4347  
ADAC-Karten-Nummer 205376992

Sehr geehrte Damen und Herren,

vorab nehmen Sie bitte zur Kenntnis: ich bin auf die Solaris-Bank mega-sauer.

Am 16.11.2024 bearbeite ich meine letzte Karten-Abrechnung von Ihnen und stelle fest, daß mir aus der Türkei am 05.10.2024 von einem Hotel 39.500 TRY = 1.070,50 € abgebucht wurden. Dieses habe ich an dem selben Tag laut Ihrer Bestätigung um 17.28 Uhr mitgeteilt und um Gutschrift gebeten.

Am 19.11.2024 hatte ich noch immer keine Antwort von Ihnen und habe nachgefragt.

**Am 28.11.  
beschwere ich  
mich massiv bei  
der Bank.**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the letters "ADAC" in a bold, black, sans-serif font, centered within a solid yellow rectangular background.

Vom Support erhalte ich dann

**am 01.12. nach mehr als 2 Wochen**

die Nachricht, dass ich die Karte selbst sperren lassen muss.



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

The ADAC logo consists of the word "ADAC" in a bold, black, sans-serif font, centered within a solid yellow rectangular background.

Vom Support erhalte ich dann

**am 01.12. nach mehr als 2 Wochen**

die Nachricht, dass ich die Karte selbst sperren lassen muss.

**Warum kommt die Nachricht nicht automatisiert sofort bei der Eingabe?**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Am 06.12.  
kommt eine  
vorläufige  
Gutschrift



ADAC Kreditkarten-Service <kundenservice@adac-kreditkarte.de>

An Ausdruck

↩ Antworten ↩ Allen antworten → Weiterleiten ⋮

Fr 06.12.2024 16:10

ℹ Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.



Sehr geehrter Herr Busch,

wir kommen auf Ihre Beschwerde vom 30.11.2024 zurück.

Wir bestätigen, dass die Zahlungsreklamation eingereicht wurde, worüber Sie separat informiert wurden.  
Damit schließen wir Ihre Beschwerde ab und gehen davon aus, dass sich Ihre Angelegenheit damit erledigt hat.

Für weitere Informationen weisen wir an dieser Stelle auch auf unsere allgemeinen [Grundsätze von Solaris für den Umgang mit Beschwerden](#) hin.

Freundliche Grüße

Solaris Beschwerdemanagement

—

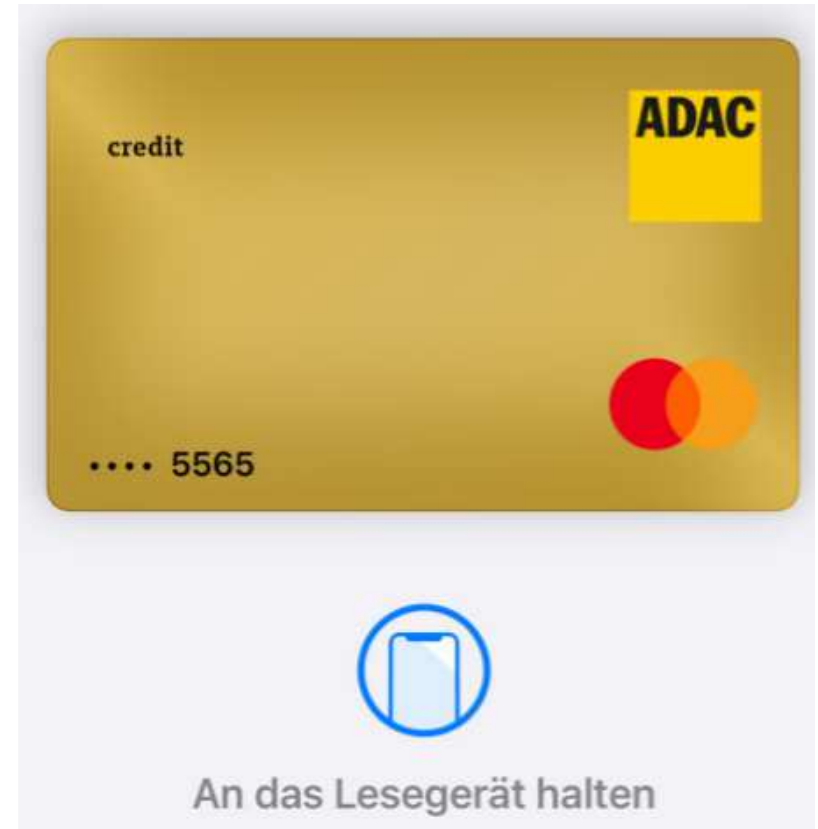
Ihr ADAC Karten-Service  
Solaris SE

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**



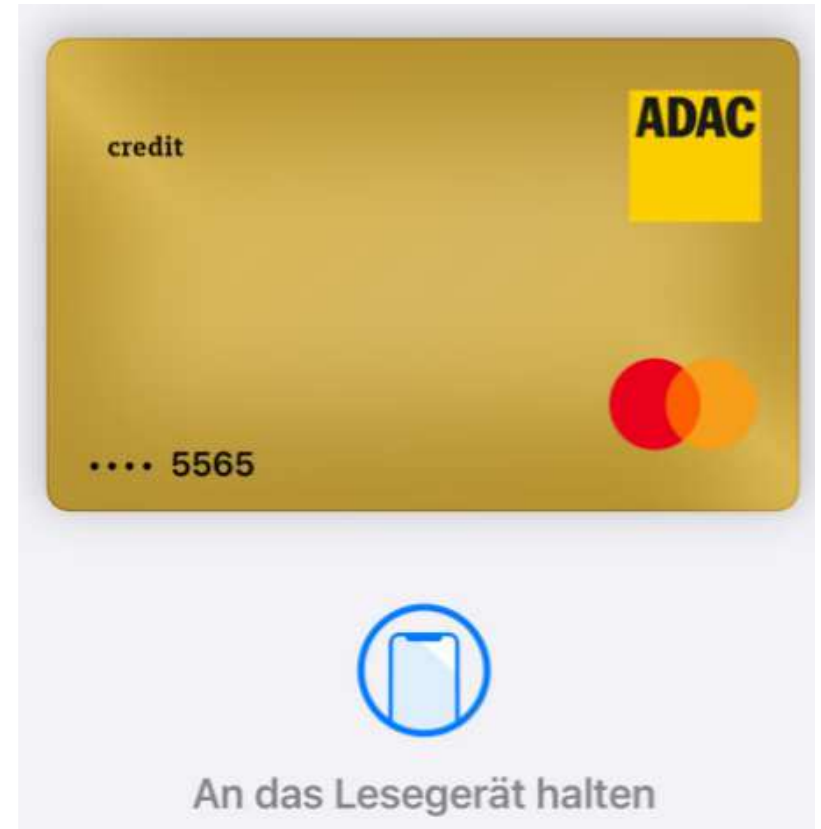
Tage später bekomme ich eine neue Kreditkarte, die zwar auf dem Handy funktioniert, aber nicht bei einer Karten-Zahlung.



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**

Auf Nachfrage-Mails  
bekomme ich keine  
Antwort



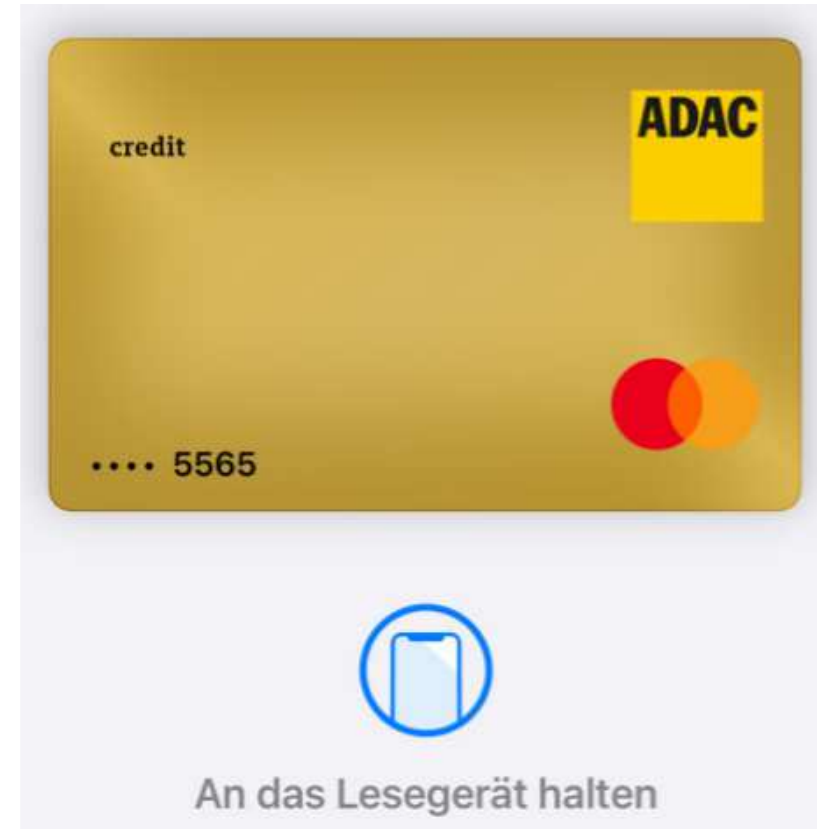
## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**



Erst Tage später wird mir  
in einem Telefonat mit  
der Hotline die Karte  
online freigeschaltet.

Das Telefonat war  
morgens um 08.30 Uhr



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**ADAC**

Die Gutschrift über 1.070,50 € wurde dann  
mit der Januar-Abrechnung verbucht.



**3 Monate war das Geld unterwegs**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 1. Die Krankentagegeld-Versicherung

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 1. Die Krankentagegeld-Versicherung

Als Selbständiger hatte ich bei der AXA-Versicherung eine Krankentagegeld-Versicherung abgeschlossen.

Die Versicherung sollte mich zusätzlich **ab dem 90. Krankheits-Tag** finanziell unterstützen.

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**



**2 x war ich mehr als 90 Tage krank**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



**2 x war ich mehr als 90 Tage krank**

**2 x sendete mir die AXA am 90. Tag eine Detektivin**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



**2 x war ich mehr als 90 Tage krank**

**2 x sendete mir die AXA am 90. Tag eine Detektivin**

- **zuerst ins Büro**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



2 x war ich mehr als 90 Tage krank

2 x sendete mir die AXA am 90. Tag eine Detektivin

- zuerst ins Büro
- dann nach Hause

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



2 x war ich mehr als 90 Tage krank

2 x sendete mir die AXA **am 90. Tag** eine Detektivin

- zuerst ins Büro
- dann nach Hause

Die Detektivin prüfte, ob ich auch tatsächlich krank war.

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Einige Unternehmen übervorteilen den Kunden**

**schamlos**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



**Einige Unternehmen übervorteilen den Kunden**

**schamlos !**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Einige Unternehmen übervorteilen den Kunden

**schamlos !**

**Die AXA-Versicherung ist mit dabei !**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Bei der AXA-Versicherung hatte ich in 2008 eine Pflegegeld-Zusatzversicherung abgeschlossen.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Bei der AXA-Versicherung hatte ich in 2008 eine Pflegegeld-Zusatzversicherung abgeschlossen.

2016 ist mir mein Archiv mit den Vertrags-Unterlagen abgebrannt.

Seit 2 Jahren fordere ich von der AXA eine Kopie meiner damaligen Unterschrift auf dem Vertrag mit den Konditionen.

Ich bekomme immer nur die heutigen Bedingungen zugesandt – ohne Unterschrift.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

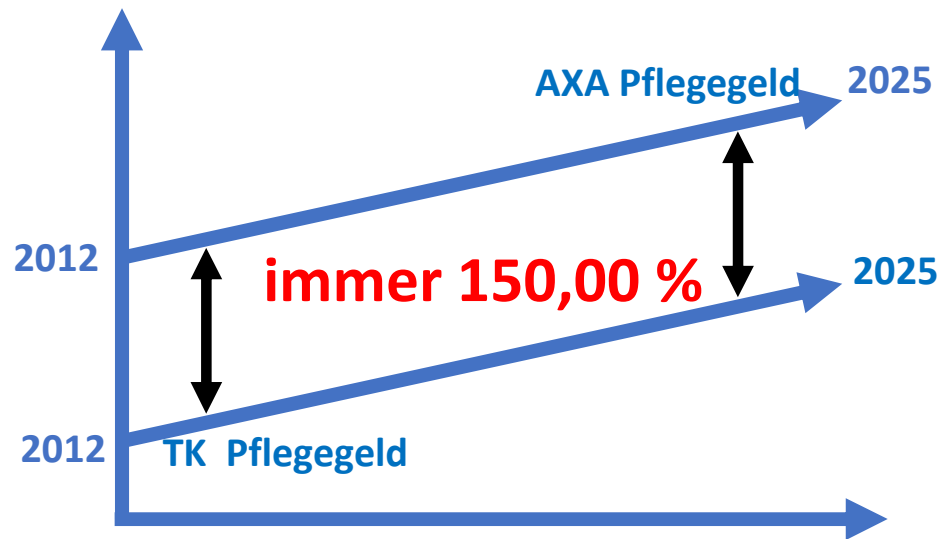
Als Pflegegeld erhalte ich **150% des gesetzlichen Pflegegelds** von der AXA ausgezahlt.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Als Pflegegeld erhalte ich **150% des gesetzlichen Pflegegelds** von der AXA ausbezahlt.

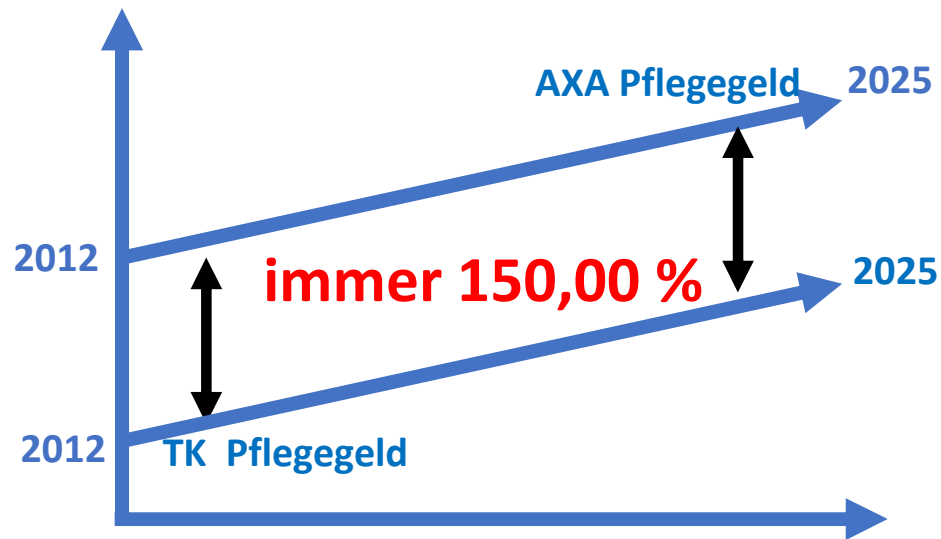


Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Als Pflegegeld erhalte ich **150% des gesetzlichen Pflegegelds** von der AXA ausgezahlt.



150 % beträgt das kalkulierbare  
Risiko für den Versicherer

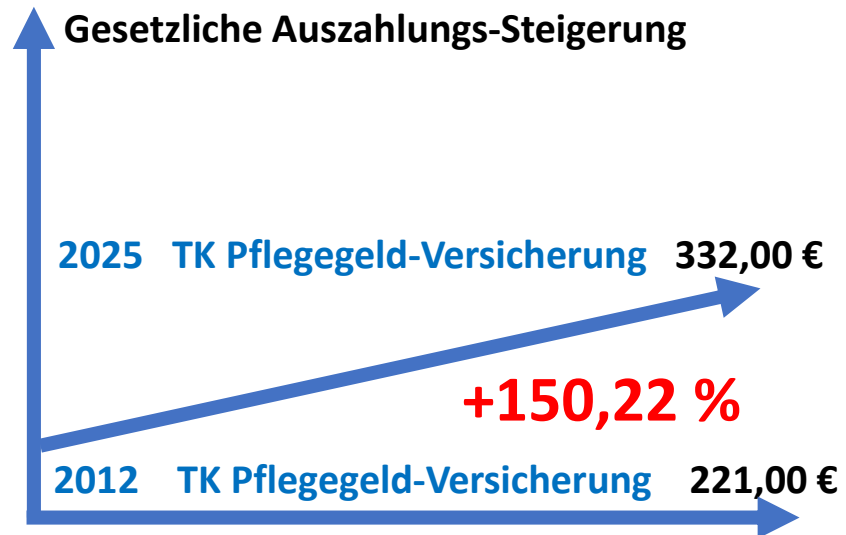
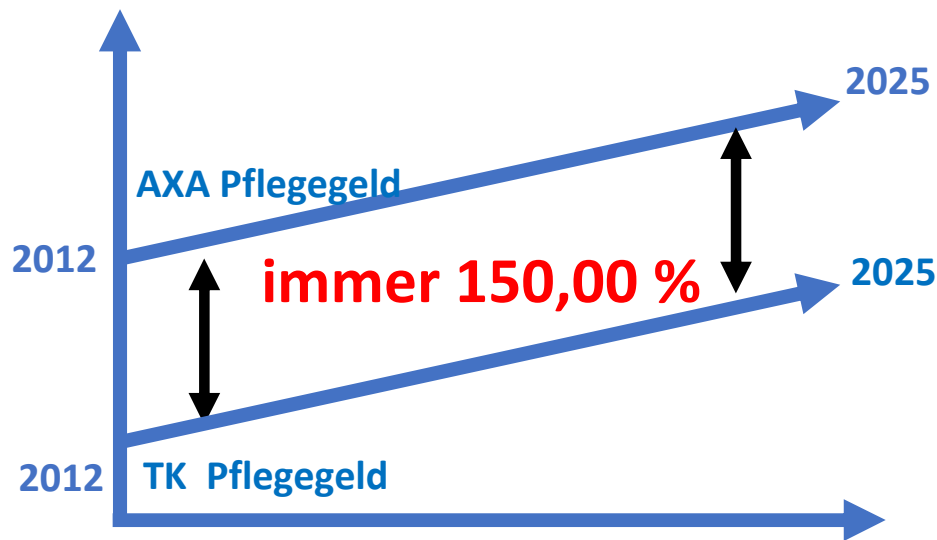
## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Das gesetzliche Pflegegeld beträgt lt. Gesetzgeber **ab 01.01.2025**

**332,00**



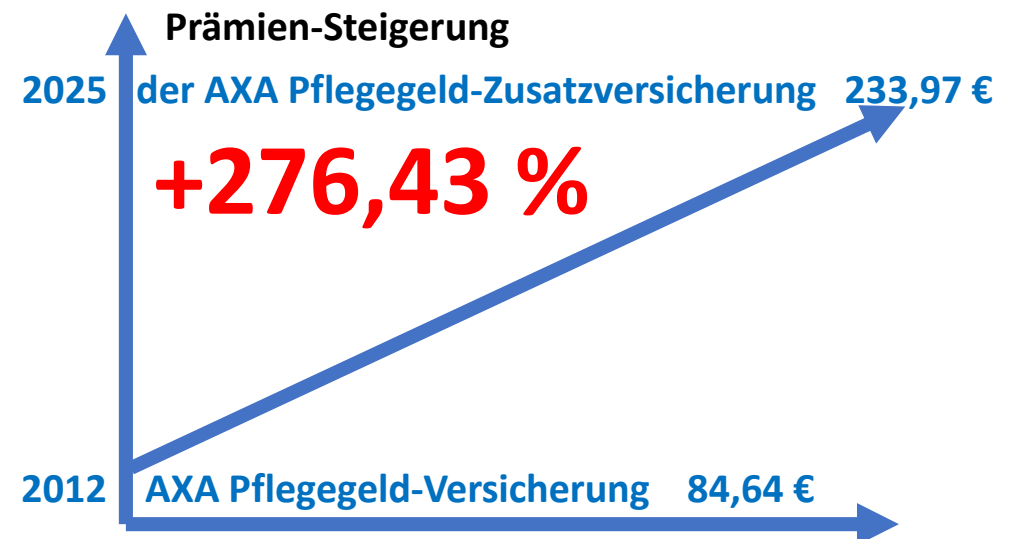
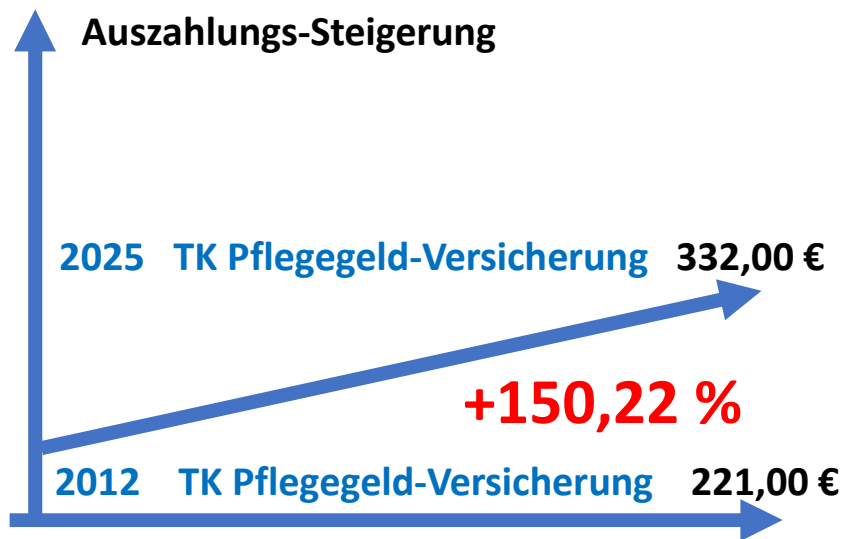
Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



## 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung

Das gesetzliche Pflegegeld beträgt lt. Gesetzgeber **ab 01.01.2025**

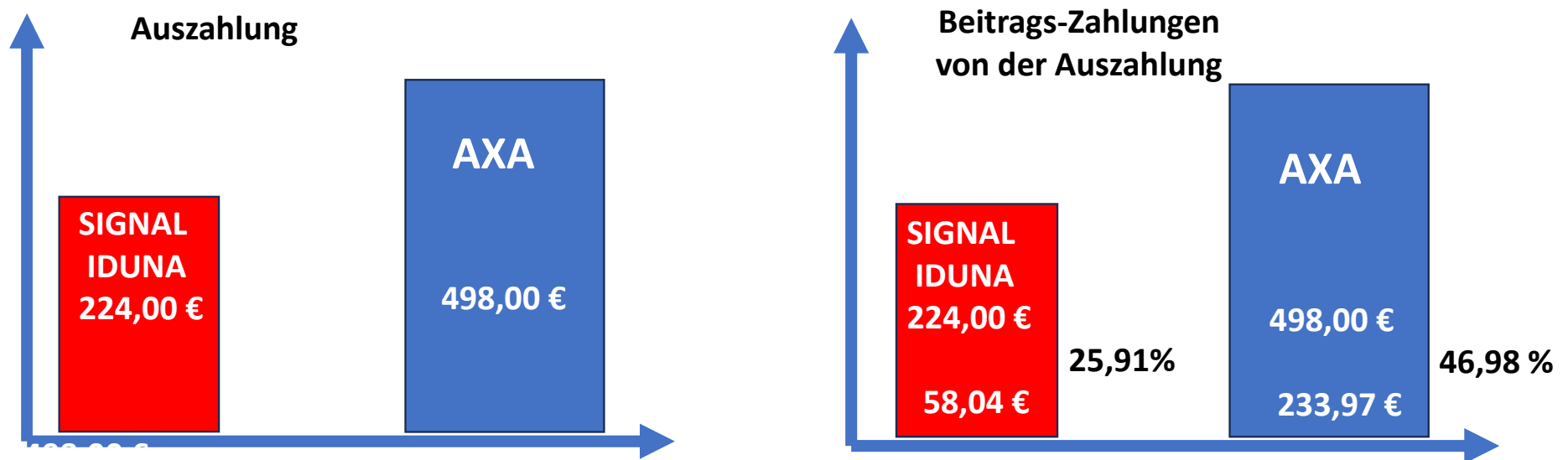
**332,00**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



### 2. Die Pflegegeld-Zusatzversicherung



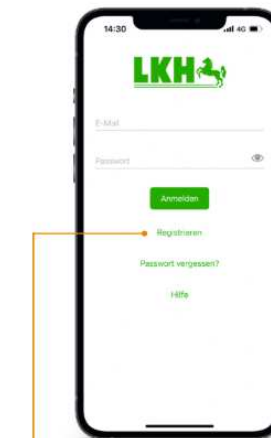
Die SIGNAL IDUNA verlangt für eine ähnliche Versicherung nur 25,91% an Beitrag

# Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die Landeskrankenhilfe Lüneburg



In 5 einfachen Schritten  
zur Registrierung



1. Wenn Sie **das erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „**Registrieren**“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum sowie Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „**Registrieren**“.

persönliches  
E-Mail  
max.muster@xy.de  
Geburtsdatum  
01.01.1999  
Versicherungsnummer  
123456

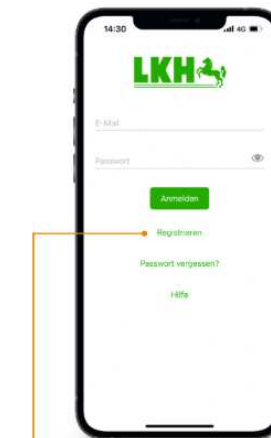
# Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Die Landeskrankenhilfe Lüneburg

Nach einem Krankenhaus-Aufenthalt müssen die Arzt-Rechnungen der Privat-Patienten eingereicht werden.



In 5 einfachen Schritten zur Registrierung



1. Wenn Sie **das erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „**Registrieren**“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum sowie Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „**Registrieren**“.

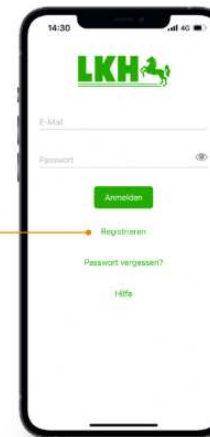
## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



**Chefarzt-Rechnungen bestehen häufig aus vielen Seiten**



In 5 einfachen Schritten zur Registrierung



1. Wenn Sie das **erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „Registrieren“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum sowie Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „Registrieren“.

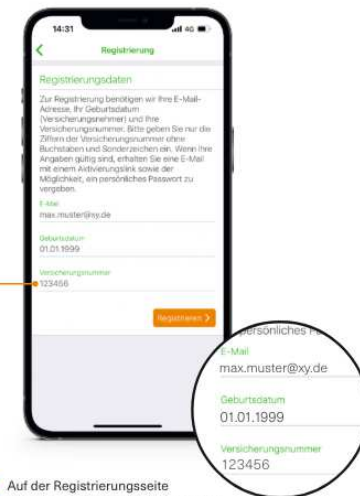
persönliches  
E-Mail  
max.muster@xy.de  
Geburtsdatum  
01.01.1999  
Versicherungsnummer  
123456

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Arzt-Rechnungen können lt. der LKH-Webseite nur per Handy eingereicht werden.



1. Wenn Sie **das erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „**Registrieren**“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum sowie Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „**Registrieren**“.

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Jede Seite einer Arzt-Rechnungen muß somit **einzel**n fotografiert und **hochgel**aden werden.

## Ist das Kunden-Service?



In 5 einfachen Schritten zur Registrierung

- 

1. Wenn Sie das **erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „Registrieren“.
- 

2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte Ihre **E-Mail-Adresse**, Ihr **Geburtsdatum** sowie Ihre **Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „Registrieren“.

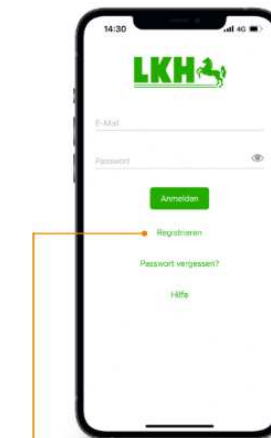
## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Frage:

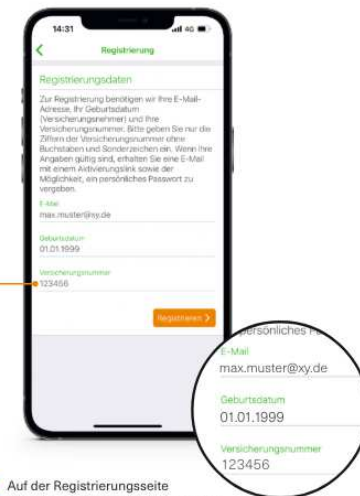
Warum kann der Versicherungs-Kunde die Rechnungen nicht einscannen und als PDF-Datei an die Leistungs-Abteilung senden?



In 5 einfachen Schritten zur Registrierung



1. Wenn Sie **das erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „**Registrieren**“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum sowie Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „**Registrieren**“.

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

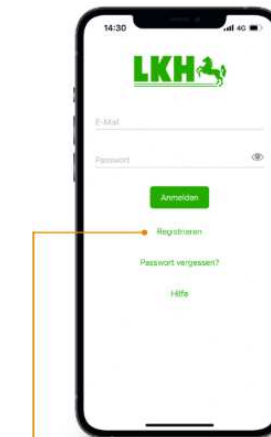
# Antwort:

Doch es geht:

Erst auf Nachfrage erhalte ich als Kunde eine Mail-Adresse genannt.



In 5 einfachen Schritten zur Registrierung



1. Wenn Sie **das erste Mal** die App nutzen möchten, müssen Sie sich registrieren. Gehen Sie dazu auf den Punkt „**Registrieren**“.



2. Auf der Registrierungsseite geben Sie bitte **Ihre E-Mail-Adresse**, **Ihr Geburtsdatum** sowie **Ihre Versicherungsnummer** ein. Diese wird ohne Buchstaben und Sonderzeichen eingegeben. Tippen Sie zum Schluss auf das Feld „**Registrieren**“.

persönliches  
E-Mail  
max.muster@xy.de  
Geburtsdatum  
01.01.1999  
Versicherungsnummer  
123456

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Einige Unternehmen werden besser,**

**einige Unternehmen lassen spürbar im Service nach**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Schlechten Service gibt es nicht nur bei**

**bei den Groß-Konzernen,**

**sondern auch bei**

**Klein- und Mittelstands-Unternehmen.**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Hier die Beispiele:**

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Da ich behindert bin, mit „4 Beinen“ laufe, freue ich mich, wenn der Service von Anbietern gut funktioniert.**

## **Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

Da ich behindert bin, mit „4 Beinen“ laufe, freue ich mich, wenn der Service von Anbietern gut funktioniert.

**Oft wird jedoch etwas versprochen –**

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Da ich behindert bin, mit „4 Beinen“ laufe, freue ich mich, wenn der Service von Anbietern gut funktioniert.

**Oft wird jedoch etwas versprochen –**

**- und dann nicht gehalten.**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar

**Von:** meeting wetzlar <[meeting.wetzlar@achat-hotels.com](mailto:meeting.wetzlar@achat-hotels.com)>

**Gesendet:** Montag, 29. Juli 2024 14:01

**An:** Christian Busch Bielefeld + Minden <[ausdruck@druckerdoktor.de](mailto:ausdruck@druckerdoktor.de)>

**Betreff:** Antw: WG: Beirats-Treffen / Bitte um Reservierung

Sehr geehrter Herr Busch,

vielen Dank für die Zimmerreservierung, die wir Ihnen hiermit bestätigen. **Unsere Zimmer sind all barrierefrei;** wir haben Ihnen zudem ein Zimmer auf der Tagungsetage zugeordnet, auf der sich auch das Restaurant, die Bar und ein separater Ein- und Ausgang zum Hotel befinden.

Mit freundlichen Grüßen

†

\*\*\*\*\*

Lars Lembke

Tagungen

†

ACHAT Hotel Wetzlar

Bergstraße 41

35570 Wetzlar

Tel +49 (0) 6441 417-667

†[meeting.wetzlar@achat-hotels.com](mailto:meeting.wetzlar@achat-hotels.com)

[www.achat-hotels.com](http://www.achat-hotels.com)

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer
2. Es ist auch nicht im System notiert, dass sie ein barrierefreies Zimmer benötigen

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer
2. Es ist auch nicht im System notiert, dass sie ein barrierefreies Zimmer benötigen
3. Der Einstieg in die Dusche ist 30cm hoch.

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer
2. Es ist auch nicht im System notiert, dass sie ein barrierefreies Zimmer benötigen
3. Der Einstieg in die Dusche ist 30cm hoch.
4. Haben Sie einen Hocker für das Bad?  
Nein, so etwas haben wir nicht

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer
2. Es ist auch nicht im System notiert, dass sie ein barrierefreies Zimmer benötigen
3. Der Einstieg in die Dusche ist 30cm hoch.
4. Haben Sie einen Hocker für das Bad?  
Nein, so etwas haben wir nicht
5. Behinderten-Parkplätze haben wir nicht

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beirats-Meeting in 08/2024: Achat-Hotel in Wetzlar



Bei der Anreise:

1. Wir haben keine Behinderten-Zimmer
2. Es ist auch nicht im System notiert, dass sie ein barrierefreies Zimmer benötigen
3. Der Einstieg in die Dusche ist 30cm hoch.
4. Haben Sie einen Hocker für das Bad? Nein, so etwas haben wir nicht
5. Behinderten-Parkplätze haben wir nicht
6. Der Weg zum Aufzug ist ca 50 Meter, zum Frühstücks-Restaurant 75 Meter

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Bei Sonnenschein:

*Weser-Residenz  
Bad Hopfenberg*



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

... und bei Regenwetter:

*Weser-Residenz  
Bad Hopfenberg*



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

### ... und bei Regenwetter?

Meine Partnerin besucht eine Cousine, die nach einem Schlaganfall am Rolator geht.

Meine Partnerin ist mit ihren div. Krankheiten ebenfalls angeschlagen und nicht gut unterwegs.

Es beginnt ein Regenschauer aufzuziehen und die beiden Damen bitten den Kellner, ihren Kaffee und Kuchen von draußen nach drinnen mit reinzunehmen:

Antwort des Kellners:



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

### ... und bei Regenwetter?

Gesine besucht eine Cousine, die nach einem Schlaganfall am Rolator geht.

Gesine ist mit Ihren div. Krankheiten auch nicht gut unterwegs.

Es beginnt ein Regenschauer aufzuziehen und die beiden Damen bitten den Kellner, ihren Kaffee und Kuchen von draußen nach drinnen mit reinzunehmen:

Antwort des Kellners:

**„Dafür bin ich nicht zuständig“**

*Weser-Residenz  
Bad Hopfenberg*



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: HYM = Half Year Meeting Im Hotel The Square in Coburg

Ich bitte die Bedienung freundlich, mir noch ein Frühstücksei an den Tisch zu bringen.

Ihre Antwort:

**„Die sind auf dem Büffet!“**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Daraufhin zeige ich ihr diskret meine Gehhilfen

und sie sagt:

**„Ich darf Ihnen das Ei nicht bringen.“**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Gelogen oder wahr?**

Das wollte ich nun wissen.

„Dann fragen Sie bitte Ihren  
Chef, ob Sie einem Behinderten kein  
Frühstücksei bringen dürfen.“



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Sie geht zum Chef und kommt mit der Aussage zurück:

**„Nein, das darf ich nicht. Der Chef sagt, dann will das jetzt jeder hier haben.“**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Nach der „kurzweiligen“ Diskussion  
mit dem Chef habe ich gezahlt  
**und das Hotel sofort verlassen.**



## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Dieser Vorgang **kostete dem Hotel:**

- meine 2. Übernachtung,
- einen Image-Verlust,
- Gespräch im Coburger Tabler-Kreis, usw.



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

Nach einer Konsil-Untersuchung in 06/2024 musste ich zurück in das Herz- und Diabeteszentrum nach Bad Oeynhausen und benötigte den vorbestellten Fahrdienst (Taxi).



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

Die Mitarbeiterin vom  
Anmeldetisch war nicht am Platz.

**Somit bitte ich die Kollegin am  
selben Empfangs-Tisch, mir  
den Fahrdienst zu bestellen.**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

Antwort:

**„Das ist nicht meine Aufgabe “**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

**„Das ist nicht meine Aufgabe“**

Kein „Bitte warten Sie noch einen Augenblick, meine Kollegin ist sofort zurück“ oder „gehen Sie bitte zum dortigen Tisch“

**– Nichts!**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

**Ich habe mir selbst ein Taxi bestellt  
und bin gefahren.**

**Natürlich mit den Papieren, die ich  
am Empfangstisch abgeben sollte.**



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Johannes Wessling Klinikum Minden

**Meine Nachbearbeitung hat der Klinik unnötig Geld gekostet.**

**Die Klinik fährt pro Jahr ein Millionen-Minus ein. Ein paar Euro weniger an Kosten verbessern auch nicht das Ergebnis!**





**Als Mitglied der TK Krankenkasse möchte ich gerne  
meinen Rentner-Beitrag prüfen und berechnen?**



## TK Mitglied werden

Einfach und schnell den Online-Antrag ausfüllen und Mitglied bei Deutschlands bester Krankenkasse laut Focus-Money (Ausgabe 7/2024) werden.

[Zum Online-Antrag](#)

Weil wir Gesundheit erleichtern wollen.

Weil wir helfen, entspannt zu bleiben.

Weil wir immer für Sie da sind.

Digitale Services



## Beitragsrechner

Zu welcher Gruppe gehören Sie?



Arbeitnehmer



Selbstständige



Auszubildende



**Dafür gibt es den Krankenkassen-Beitrags-Rechner.**



Beitrag für Studierende

**126,71 EUR** monatlich

Das ist der allgemeine Beitrag für

Digitale Services



## Beitragsrechner

Zu welcher Gruppe gehören Sie?



Arbeitnehmer



Selbstständige



Auszubildende



# Was müssen Rentner denn nun zahlen?



Beitrag für Studierende

**126,71 EUR** monatlich

Das ist der allgemeine Beitrag für



#### Häufig gesucht

Beitragsrechner >

TK-Beitragssatz und Zusatzbeitrag >

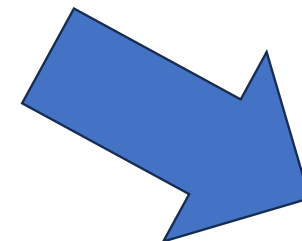
Tarifberater Reise >

**Frag doch die  
Chat-Hotline**

Beitrag und Beitragssätze



Zusatzversicherungen der Envivas



 **Kontakt**



**Und was zahlen Rentner?**



**Und was zahlen Rentner?**

**Diese Frage habe ich per Chat gestellt**



**Und was zahlen Rentner?**

**Diese Frage habe ich per Chat gestellt**

**Eine Antwort gab es im Chat leider nicht.**



**Und was zahlen Rentner?**

**Die Antwort fand ich dann per Zufall auf den TK-Seiten.**

## 16 Ergebnisse für „beiträge rentner“

### Beiträge und Beitragssätze

#### TK-Beitragssatz und Zusatzbeitrag

Auch 2024 ausgezeichnete Leistungen zu einem Top-Beitrag: Der TK-Zusatzbeitrag bleibt auch 2024 stabil bei 1,2 %. Damit liegt die TK noch deutlicher als bisher unter dem durchschnittlichen Zusatzbeitragssatz, der für 2024 auf 1,7 % angehoben wurde. Der TK-Beitragssatz beträgt damit weiterhin 15,8 %.

### Häufige Fragen zu Beiträgen für freiwillig Versicherte

#### Ich bin freiwillig versicherte Rentnerin oder Rentner. Wie hoch ist mein Beitrag?

Für ihr Einkommen aus Renten – auch aus Versorgungsbezügen, zum Beispiel Betriebsrenten – zahlen Rentnerinnen und Rentner den gleichen allgemeinen Beitragssatz wie andere Versicherte auch. Bei freiwillig versicherten Rentnerinnen und Rentnern gibt es jedoch eine Besonderheit.

#### Beiträge zu Kranken- und Pflegeversicherung für Rentnerinnen und Rentner

- Woraus muss ich als Rentnerin oder Rentner Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung zahlen? >
- Wie hoch sind meine Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung? >
- Wie zahle ich meine Beiträge zu Kranken- und Pflegeversicherung? >
- Warum muss ich von sehr niedrigen Einnahmen aus selbstständiger Arbeit oder einer ausländischen Rente noch Beiträge zur Krankenversicherung zahlen? >

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Von der Wüste zum Service

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Von der Wüste zum Service

Den Anbietern wird bewußt,

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Von der Wüste zum Service

Den Anbietern wird bewußt,

daß Kunden **für ihr Geld**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

# Von der Wüste zum Service

Den Anbietern wird bewußt,

daß Kunden **für ihr Geld**

**auch gleichwertige Leistungen erwarten**

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Hier und da wird der Service besser**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Hier und da wird der Service besser

**Hier die positiven Beispiele:**

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Beispiel: Der Service bei **Wahlleistungen** im Krankenhaus:

Bislang war das Frühstück  
in vielen Kliniken primitiv



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Beispiel: Der Service bei Wahlleistungen im Krankenhaus:**

Heute erhält der Patienten in einigen Kliniken und Krankenhäusern **ein appetitliches Frühstück**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Beispiel: Der Service bei **Wahlleistungen** im Krankenhaus:

Heute erhält der Patienten in einigen Kliniken und Krankenhäusern **ein appetitliches Frühstück** (z.B. Charité)



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

Beispiel: Der Service bei **Wahlleistungen** im Krankenhaus:

War auch das Mittagessen bislang unappetitlich und karg,



Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Beispiel: Der Service bei Wahlleistungen im Krankenhaus:**

**geht der neue Weg hin zur appetitlichen Zubereitung**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

## Beispiel: Der Service bei **Wahlleistungen** in der Charité. Der neue Weg geht **hin zur appetitlichen Zubereitung**

(Bis jetzt durfte ich diesen neuen Service 7 x in gleichbleibender Qualität genießen.)



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**... und sollte sich ein Gast doch noch beschweren,**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

... und sollte sich ein Gast doch noch beschweren,

**wandelt sich der Service**

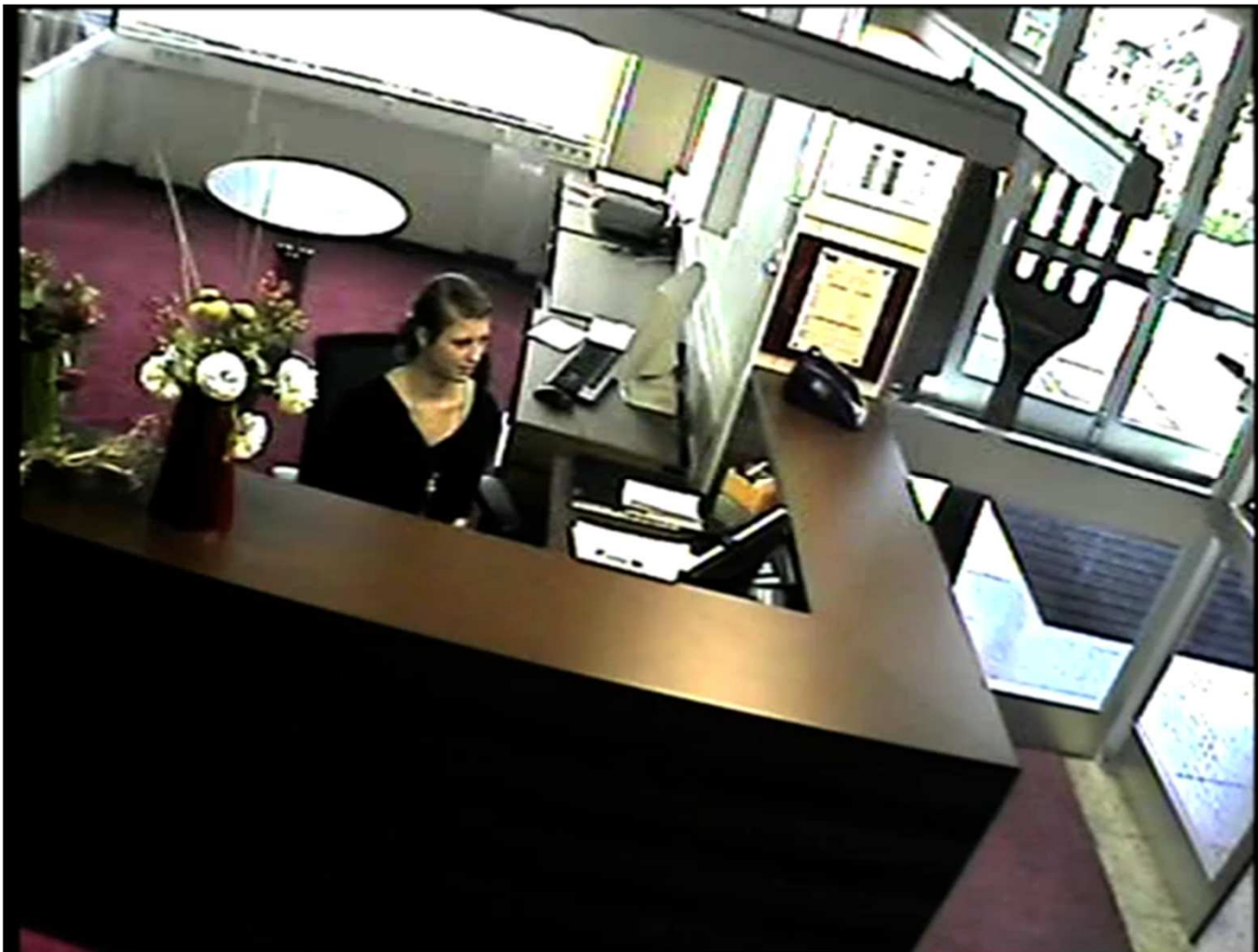
Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

... und sollte sich ein Gast doch noch beschweren,

**wandelt sich der Service**

**zur Kunden-Zufriedenheit**

## Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?



**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Jeder von uns hat  
sich schon über den  
Service von  
Unternehmen  
geärgert.**



**Müssen wir Kunden uns alles gefallen lassen?**

**Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?**

**Jeder von uns hat  
sich schon über den  
Service von  
Unternehmen  
geärgert.**



**Müssen wir Kunden uns alles gefallen lassen?**

**Oder können wir uns wehren und etwas dagegen tun?**

Service-Wüste Deutschland – Was ist an der Aussage (noch) dran?

**Vor der Diskussion**  
**sage ich vielen Dank**  
**für Eure**  
**Aufmerksamkeit**