Oliver Dürr
Rilkeweg 1
86677 Markdorf
Telefon: 07544 506389
E-Mail: duerr.o@dodo.de

Books & More GmbH
Frau Regina Lars
Abraham-Lincoln-Ring 86a
65189 Wiesbaden

17.12.2014

Beschwerde über Kundendienst

drei Mal habe ich nun schon in Ihrem Kundendienst-Center angerufen, um nachzufragen, wo meine Bücher-Bestellung vom 24.11.2014 bleibt. Ankommen sollte sie laut Vertrag vor einer Woche.

Ich kann verstehen, dass aufgrund der hohen Nachfrage derzeit ein Engpass besteht. Was mich ärgert ist, dass ich von drei Kundendienst-Mitarbeitern drei verschiedene Ausreden zu hören bekommen habe: Mal ist Ihr Computersystem zusammengebrochen, dann ist meine Bestellung unauffindbar. Der Gipfel war, als man mir mitteilte, die Lieferung sei bereits vor Tagen erfolgt.

Ich würde es sehr begrüßen, wenn Sie zum einen diesen kundenunfreundlichen Service ändern könnten, und zum anderen die Bücher nun endlich liefern würden.

Hochachtungsvoll

Oliver Dürr