

# FAQ Fehler TalkTalk Rechnungsversand 07.02.2023

## Was ist passiert und warum?

Aufgrund eines Technischen Fehlers / Systemfehlers wurde die PDF-Rechnung von 221 Kunden an falsche Empfänger gesendet. Mails und Beträge stimmen, die PDF-Rechnungen im Anhang aber nicht.

Der Rechnungsversand wurde sofort gestoppt und wird nach Behebung des Fehlers wieder aufgenommen.

## Wie wurden die Kunden informiert?

E-Mail an Betroffene: falsche Rechnung erhalten

Betreff: «ACHTUNG Korrektur Rechnungsversand:»

Sehr geehrte Frau Högger

Durch einen technischen Fehler haben Sie heute Morgen eine E-Mail mit einer falschen Rechnung im Anhang erhalten. Wir bitten Sie, die vorhergehende E-Mail zu löschen und die korrekte Rechnung anbei zu verwenden.

Für die entstandenen Unannehmlichkeiten bitten wir Sie um Entschuldigung.

Bei Fragen steht Ihnen unser Kundendienst unter 0800 300 250 gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

Ruben Lehmann  
Director TalkTalk

\*\*\*

E-Mail an Betroffene: Ihre Rechnung ist an eine falsche Adresse gelangt

Betreff: Fehlerhafter Rechnungsversand Ihrer TalkTalk-Rechnung vom 7. Februar 2023

Sehr geehrte Frau Högger

Durch einen technischen Fehler wurde Ihre Rechnung an einen falschen Empfänger versendet. Wir haben den Rechnungsversand umgehend gestoppt, den falschen Empfänger informiert und angewiesen, die Rechnung zu löschen.

TalkTalk bedauert diesen Vorfall und bittet Sie in aller Form um Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Als Entgegenkommen schreiben wir Ihnen den Betrag der betroffenen Rechnung auf der nächsten Monatsrechnung gut.

Bei Fragen steht Ihnen unser Kundendienst unter 0800 300 250 gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

Ruben Lehmann  
Director TalkTalk

**Kundenanfrage: Ich habe eine falsche Rechnung erhalten. Wurde meine Rechnung auch an einen falschen Empfänger versendet?**

Nein

**Kundenanfrage: Welche Daten sind betroffen?**

Alle Daten, die auf der Rechnung sind: Name, Adresse, Abo, Verbindungsdetails, Rechnungsbetrag

**Kundenanfrage: Was kann die fremde Person nun mit meinen Daten machen?**

Es kann kein Schaden angerichtet werden, da keine sensiblen Daten wie Geburtsdatum, Finanzdaten, Kontoinformationen, Kreditkarteninformationen, etc. enthalten sind.

**Kundenanfrage: Was bedeutet das für mich?**

Ich habe eine falsche Rechnung erhalten: Nichts

Meine PDF-Rechnung wurde an den falschen Empfänger geschickt:  
Wir bitten um Entschuldigung, der Betrag der betroffenen Rechnung wird auf der nächsten Monatsrechnung gutgeschrieben

**Wie gehe ich mit Eskalationen um?**

Anfragen, die mit diesen Informationen nicht abgeschlossen werden können, sind über die Fachverantwortlichen zu eskalieren.

**Wie gehe ich mit möglichen Medienanfragen um?**

Mediananfragen sind für weitere Schritte sofort an den Director Customer & Quality Services zu eskalieren.