Allgemein
Warum kann ich nicht mehr bestellen?

Problem:

Eine Bestellung ist nicht möglich. Im Kundencenter wird der Menüpunkt für Bestellungen nicht angezeigt und über die Website kann keine Bestellung durchgeführt werden.

Ursache:

- Der Kundenaccount wurde für Neubestellungen gesperrt.

Folgen:

- Es sind keine Neubestellungen möglich.
- Eine bereits durchgeführte Kündigung kann nicht mehr rückgängig gemacht werden.

Hintergrundinformationen:
Wir prüfen in regelmäßigen Abständen, ob ein Kunde dem Unternehmen mehr Ertrag als Aufwand bringt. Diese Prüfung ist für ein Wirtschaftsunternehmen notwendig, da es bei dauerhaften Verlusten keine Waren oder Dienstleistungen mehr anbieten kann. Weiterhin wird geprüft, ob mit dem Kunden eine Zusammenarbeit und Kommunikation auf partnerschaftlicher und lösungsorientierter Basis möglich ist.

Ist ein Kunde bei uns im wirtschaftlichen Minus oder treten andere Kriterien ein, kann er im ersten Schritt keine Bestellungen mehr ausführen.

Sämtliche bestehenden Verträge bleiben davon unberührt, d.h. werden weitergeführt, sofern sie der Kunde nicht kündigt.

Ursachen für solche Sperrungen können sein:

Harte Faktoren

- hohes Stornierungsaufkommen
- hohes Supportaufkommen (Ticketvolumen + Frequenz)
- Versuchte / erfolgreiche Rückbuchung von Zahlungen / Lastschriften bei Zahlungsdienstleistern

Weiche Faktoren

- Unangemessene Kommuniaktion gegenüber Mitarbeitern in Telefongesprächen (z.B. Aussprechen von Drohungen)
- "Wenn - Dann - Sonst" - Formulierungen in Kommunikation (z.B. Email, Telefon, Forum)
- Unsachliche und nicht lösungsorientierte Äußerungen in öffentlichen Foren / soziale

(c) 2026 EUserv Internet <support@euserv.de> | 2026-11-10 17:30

URL: https://faq.euserv.com/content/76/416/de/warum-kann-ich-nicht-mehr-bestellen.html

Medien..

Es besteht jedoch die Möglichkeit, nach einer Wartezeit von 3 Monaten eine Freischaltung der Bestellfunktion zu beantragen, sofern die Funktion nicht automatisch freigeschaltet wird. Bitte kontaktieren Sie in dem Fall erneut den Vertrieb nach dem Ablauf von 3 Monaten.

Eindeutige ID: #1746
Verfasser: EUserv Support
Letzte Änderung der FAQ: 2016-10-04 16:11

(c) 2026 EUserv Internet <support@euserv.de> | 2026-11-10 17:30

URL: https://faq.euserv.com/content/76/416/de/warum-kann-ich-nicht-mehr-bestellen.html