

Handy Guthaben mobil laden – Kundeninformationen

Service

Was ist das Prepaid-Mobilfunk-Konto?

Hier ist das Guthabenkonto gemeint, dass der Mobilfunkanbieter für die jeweilige Prepaid-Telefonkarte / SIM-Karte seiner Kunden führt. Der Inhaber des Prepaid-Mobilfunk-Kontos ist immer die Person, die sich beim Kauf der Prepaid-Karte mit dem Personalausweis ausweisen musste.

Welche Vorteile genieße ich beim mobilen Guthabenladen?

100% Mobilität! Der Service ist jederzeit und vor allem unabhängig von Standorten oder Öffnungszeiten nutzbar. Und auch für Sicherheit ist gesorgt: Da Ihre Volksbank Raiffeisenbank die Abbuchung direkt vornimmt, umgehen Sie Risiken ungewollter Abbuchungen und profitieren wie gewohnt von unserer Kompetenz und Verlässlichkeit.

Muss ich für die Nutzung ein neues Konto eröffnen?

Nein. Die Abrechnung erfolgt über Ihr Volksbank Raiffeisenbank Girokonto.

Kann ich auch über mein Sparbuch mobiles Guthaben laden?

Nein. Der Service kann nur über Ihr Volksbank Raiffeisenbank Girokonto abgewickelt werden.

Findet beim Laden persönliche Kommunikation mit der Bank statt?

Nein. Der Ladevorgang wird über ein ausgelagertes technisches System abgewickelt.

Ladevorgang

Wie kann Guthaben mobil geladen werden?

Das Guthaben kann per SMS oder Servicehotline geladen werden.

SMS an Shortcode

Sie senden eine SMS an die Kurzwahlnummer (Shortcode) 55050 mit dem Inhalt Lade[Summe], also: Lade15, Lade25 (gilt nur für Vodafone-Kunden), Lade30 (gilt nicht für Vodafone-Kunden) oder Lade50. Senden Sie „Lade“ ohne Betrag, werden 15 EUR geladen.

Kleine Abweichungen im Text – etwa „Lad“ oder „Laden“ – akzeptiert das System ebenfalls; Groß- und Kleinschreibung, Leerzeichen oder ergänzende Zeichen wie EURO, € oder Punkte werden nicht beachtet – die Ladung wird auch in diesem Fall umgesetzt. Für den SMS-Versand fallen je nach Prepaid-Mobilfunk-Vertrag eventuell Kosten an. Eine Ladebestätigung erfolgt per SMS.

Servicehotline

Sie aktivieren Ihre Rufnummernübermittlung, rufen bei der kostenfreien Servicehotline 0800 5505005 von der DZ BANK an und laden über das Sprachmenü Ihr Handyguthaben. Der Betrag wird hierbei per Taste ausgewählt und mit der Sterntaste bestätigt, mit der „1“ wird der Vorgang wiederholt. Der Korrekturvorgang ist pro Anruf nur einmal möglich. Das erfolgreiche Laden des Guthabens wird innerhalb des Sprachmenüs bestätigt.

Welche Beträge können geladen werden?

15 EUR (für alle Netzbetreiber), 25 EUR (gilt nur für Vodafone D2), 30 EUR (gilt nur für T-Mobile, e-plus, O2) oder 50 EUR (für alle Netzbetreiber) können geladen werden.

Welche Gebühren entstehen bei der Nutzung?

Es entstehen keine zusätzlichen Kosten. Lediglich beim Senden des Ladebefehls können je nach Prepaid-Mobilfunk-Vertrag die Kosten einer SMS entstehen.

Ich habe eine SMS zum Aufladen an den Shortcode versandt, aber keine Antwort erhalten?

Wenn der Kunde ordnungsgemäß und vollständig zum Aufladeservice registriert ist und die Aufladung mittels IVR funktioniert, dann hat er eventuell eine SIM-Karte eines Mobilfunkbetreibers in ein NICHT vom gleichen Mobilfunkbetreiber erworbenes Handy eingelegt. Bei einem Wechsel der SIM-Karte in einem vorhandenen Handy eines ursprünglich anderen Mobilfunkbetreibers kann es dazu kommen, dass sich die Grundeinstellungen des Handys nicht automatisch ändern. Bei der Überprüfung der Einstellungen sollte der Kunde die Hotline seines neuen Mobilfunkbetreibers anrufen oder die Bedienungsanleitung seines Telefons hinzuziehen.

Mobilität & Flexibilität

Kann ich auch im Ausland mobil Guthaben laden?

Im Ausland kann das Handyguthaben unter der Servicehotline inklusive der deutschen Landesvorwahl (+49 800 5505005) geladen werden. Hierbei fallen Kosten entsprechend des jeweiligen Anbietervertrags für die Nutzung des ausländischen Netzes an. Bitte achten Sie daher beim Laden auf ein ausreichendes Restguthaben.

Kann ich mit mehreren Handynummern mobil Guthaben laden?

Ja, insofern diese angemeldet sind – die maximale Anzahl von SIM-Karten für eine Bankverbindung ist nicht beschränkt. (Siehe „Wie hoch ist das Aufladelimit insgesamt?“.)

Wie schnell kann ich über den geladenen Betrag verfügen?

Der geladene Betrag ist innerhalb von Sekunden nach der Bestätigung verfügbar.

Wie kann ich meine registrierten Daten (z. B. Rufnummer) ändern?

Daten oder Mobilfunknummern werden auf Ihren Wunsch hin vom Bankberater direkt aktualisiert. Um Missbrauch zu vermeiden, sollten Abmeldungen oder Änderungen der Mobilfunknummer schnellstmöglich gemeldet werden.

Wie kann ich den Service kündigen?

Sie haben das Recht, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen. Senden Sie diese schriftliche Kündigung unter Angabe Ihrer Kontonummer und der betroffenen Handynummer an Ihre Volksbank Raiffeisenbank. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Sicherheit & Kontrolle

Wie sicher ist das mobile Guthabenladen?

Sehr sicher. Durch die direkte Anmeldung bei der Bank umgehen Sie eine Online-Registrierung mit sensiblen Daten und das Risiko ungewollter Abbuchungen sowie die Übertragung Ihrer Bankverbindung oder anderer sensibler Informationen an den Netzbetreiber. Des Weiteren schützt Sie die vereinbarte maximale Obergrenze für Aufladungen pro Monat vor einem Missbrauch bei Verlust des Handys.

Wie kann ich mein Guthaben überprüfen?

Wie gewohnt über die Servicehotline des Netzbetreibers.

Wie kann ich im Zweifelsfall überprüfen, ob meine Aufladung erfolgreich war?

Drücken Sie *100# auf Ihrem Handy. In den meisten Fällen wird Ihnen Ihr aktuelles Guthaben angezeigt. Wenn dies nicht funktioniert, rufen Sie die gewohnte Servicehotline Ihres Mobilfunkbetreibers an, um sich Ihr aktuelles Guthaben ansagen zu lassen. Wenn Ihnen der um Ihre Aufladung erhöhte Betrag angesagt wird, war die Aufladung erfolgreich. In letzter Instanz kann Ihnen auch Ihre Volksbank Raiffeisenbank unter den gewohnten Kontaktdaten gerne sagen, ob Ihre Aufladung erfolgreich war.

Kann ich eine Aufladung nachträglich stornieren?

Nein. Das bezahlte Gesprächsguthaben kann wie bei anderen stationären Ladevorgängen Ihres Prepaid-handys nicht zurückgegeben werden.

Wie kann ich den Service sperren?

Bei Verlust Ihres Handys informieren Sie bitte umgehend Ihre Volksbank Raiffeisenbank unter den gewohnten Kontaktdaten. Dort wird die Sperrung des Services umgehend vorgenommen. Auch um den Service zu entsperren, kontaktieren Sie einfach Ihre Volksbank Raiffeisenbank.

Was kann ich tun, wenn das Laden nicht erfolgreich war?

Kontaktieren Sie bitte Ihre Volksbank Raiffeisenbank unter den gewohnten Kontaktdaten.

