

# 21 Fragen 1 an die Telekom und keine Antworten

---

„Bei der Deutschen Telekom dreht sich alles um eines: um Sie. Schließlich sind es die Kunden, die über unseren Erfolg entscheiden. Deshalb haben wir uns viel vorgenommen: das kundenfreundlichste Dienstleistungsunternehmen Deutschlands zu werden.“

Das sagte die Deutsche Telekom AG erst Anfang Januar 1995 in ihrer eigenen 4-seitigen Werbung<sup>①</sup>, die vielen Zeitungen und Zeitschriften beigelegt war. Ja, sie gab sogar ihren Kunden noch den Rat: „Nehmen Sie uns beim Wort.“

Das war aber wohl nur so dahingesagt. Denn nahm man nun die Telekom beim Wort und fragte nach den vielen Widersprüchen zwischen den blumigen Ankündigungen und der rauhen Wirklichkeit bei den Telefon-Abrechnungen, dann verschlug es der Telekom glatt die Sprache.<sup>②</sup> Sie antwortete erst gar nicht.<sup>③</sup>

---

1. Welche Gründe haben im einzelnen eigentlich dazu geführt, daß bei der Deutschen Bundespost die für die Kostenermittlung verbindlichen Zählerleinrichtungen nicht standardmäßig – wie beim Wasser-, Strom- oder Gaszähler – im Hause bzw. in der Wohnung des Kunden (Verbraucher, Teilnehmer), sondern – für den Kunden völlig unkontrollierbar – in Gebäuden (Endämtern) der Bundespost bzw. heute der Telekom installiert sind?

2. Ist es richtig, daß damit die Post/Telekom jedwede Manipulationen (auch solche durch Ihre eigenen Mitarbeiter) oder Unregelmäßigkeiten auf dem ungesicherten – oft kilometerlangen – Leitungsteil zwischen der „Sprechstelle“ (Teilnehmer, Kunde) und dem „Endamt“, aber auch andere Risiken einer fehlerhaften Gesprächszählung, zunächst voll dem Kunden angelastet hat bzw. noch immer anlastet?

3. Wenn das so ist, welches „ordnende“ (Geschäfts-)Prinzip steckt denn dahinter, daß die Post ihre Risiken schon immer

voll auf die Kunden abgewälzt hat, und wann wird sich das bei der Telekom – entsprechend Ihren Grundsatzstatements (siehe oben) – nun endlich ändern?

4. Welche Fehlerraten weisen im einzelnen welche Gesprächszählmethoden (getrennt nach klassischer Analog- und derzeitiger Digitaltechnik) grundsätzlich auf, und wer hat diese Fehlerraten wann und wie festgestellt?

5. Ist es zutreffend, daß die elektromechanischen Gesprächszähler, wie sie noch in den vielen Endämtern mit Analogtechnik eingesetzt werden, bedingt durch den heutigen Zeittakt – insbesondere auch durch den verstärkten (Auslands-)Selbstwählfernverkehr – gegenüber der früher ausreichenden Einfachzählung im Ortsverkehr einer deutlich höheren Beanspruchung unterliegen?

6. Wie wirkt sich diese höhere Beanspruchung der Gesprächszähler auf die Fehlerrate aus, und nach welchen Zählerständen (Lebensdauer des Zählers) werden die Gesprächszähler –

wie beispielsweise bei den Stromzählern – routinemäßig durch neue Zähler ersetzt?

7. Wie werden die Zählerstände bei den elektromechanischen Gesprächszählern erfaßt und in die Datenverarbeitungsanlagen zur Anfertigung der Telefonrechnungen übertragen?

8. Trifft es zu, daß die Erfassung dieser Zählerstände noch per Fotografie und die manuelle Dateneingabe aufgrund dieser Fotos erfolgt? Falls das zutrifft, welche Vorkehrungen sind im einzelnen von der Telekom getroffen, um fehlerhafte Eingaben und Irrtümer von vornherein auszuschließen?

9. Welchen Sicherheitsnormen und Qualitätsstandards genügt die Soft- und die Hardware, die in der digitalen Vermittlungstechnik von der Telekom eingesetzt wird, insbesondere in Hinsicht auf die Genauigkeit und Fehlerfreiheit der Erfassung der Gesprächseinheiten?

10. Welche Gründe haben dazu geführt, daß auf den Telefonrechnungen *nur die Anzahl* der Gesprächseinheiten, nicht aber der jeweilige Anfang- und der Endzählerstand – wie bei den Wasser-, Strom- und Gasrechnungen schon immer üblich – sowie der genaue Zählerablese-tag (natürlich mit der Uhrzeit) angegeben wird?

11. Ist der Sinn dieser Nicht-Maßnahme, den Kunden die Kontrolle von Telefonrechnungen so schwer wie irgend möglich zu machen, oder warum sonst geschieht dieses bisher nicht, und wann wird die Telekom auch diesen kundenunfreundlichen Zustand ändern?

12. Welche Plausibilitätsprüfungen in Hinsicht auf die Höhe des Rechnungsbetrags hat die Telekom in der Software für die Anfertigung von Telefonrechnungen im einzelnen eingebaut?

13. Wenn ein privater Teilnehmer bisher nur Telefonrechnungen in Höhe von 30 bis 50 DM pro Monat zu bezahlen hatte (Beispiel aus FOCUS 52/1994), meint dann die Post/Telekom, wenn sie

plötzlich eine Rechnung über 691,83 DM oder noch sehr viel höher errechnet und diese dann ungeprüft und vor allem auch noch völlig unkommentiert dem Kunden zur Bezahlung zuschickt (womöglich noch per Lastschriftverfahren vom Kundenkonto direkt abbucht), daß die bisher angewendeten Plausibilitätsprüfungen ausreichend sind?

14. Welche rechtlich, technisch oder auch organisatorisch herausragenden Besonderheiten erlaub(t)en es der Post bzw. der Telekom eigentlich gegenüber ihren Kunden derart arrogant aufzutreten, wie das z. B. auch öffentlich in verschiedenen Fernsehsendungen (u. a. WDR, NDR, RTL) der letzten Monate immer wieder zu beobachten war?
15. Welche Fehlerraten weisen die heute verstärkt bei Telefonanschlüssen eingesetzte Anschlußtechnik per 2-fach oder 4-fach Multiplexer (Versorgung von bis zu vier Telefonanschlüssen über eine Leitung) bezüglich der Gesprächseinheitenzählung und deren zweifelsfreier Teilnehmerzuordnung auf?

16. Informiert die Telekom die Kunden darüber, ob ein Anschluß per Multiplexertechnik erfolgt? Falls das nicht geschieht: Welches sind dann die Gründe, den betroffenen Kunden diese relevante Information vorzuenthalten?
17. Wann und in welcher schriftlichen Form hat die Bundespost bzw. die Telekom ihre Kunden auf die Einsichtmöglichkeit bei den Niederlassungen der Telekom anlässlich der Überleitung der öffentlich-rechtlichen Benutzungsverhältnisse in die privatrechtlichen Vertragsverhältnisse hingewiesen?
18. Wieso hat die Deutsche Telekom AG den Kunden im Dezember 1994 zwar die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (eine Kurzfassung?), nicht aber die zugrundeliegende und daher für die vertragliche Beziehung relevante Telekommunikationsverordnung ausgehändigt?
19. Sind alle Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in Verbindung mit der Telekommunikationsverordnung) mit dem Gesetz zur Regelung

des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBG), insbesondere mit den Klauselverboten und den Bestimmungen zur Beweislast des AGBGs konform?

20. Welche Gründe haben im einzelnen dazu geführt, daß die Telekom für Einwendungen – abweichend von anderen kundenfreundlicheren gesetzlichen Regelungen sowie der Handhabung durch andere Dienstleistungsunternehmen – nur eine Frist von sechs Wochen nach Zugang der Telefonrechnung zuläßt?
21. Hält die Deutsche Telekom AG selbst diese extrem kurze Einwendungsfrist für besonders kundenfreundlich, und wann wird die Telekom diese Frist – entsprechend Ihrer eigenen, am 26. Januar 1995 in der Tagespresse publizierten Ankündigung „Wir wollen auch das kundenfreundlichste Dienstleistungsunternehmen Deutschlands werden“ – endlich kundenfreundlich verlängern?

## Telekom-Zitate.

»Nur unsere zentralen Gebührenzähler.«

Bernhard Krüger, Berliner Telekom-Sprecher am 5. November 1994 in der BZ auf die Frage, was die Telekom bei der Ermittlung der Telefongebühren überhaupt anerkennt.

»Mit modernster Technik schützt [die] Telekom davor, daß Unbefugte ins Netz eindringen können. Die Behauptung, sogenannte Hacker könnten über ihre Computer Verbindungen herstellen und mit den Kosten fremde Privatanschlüsse belasten, entbehrt jeder Grundlage.«

Aus dem Infoblatt der Telekom „Unerwartet hohe Telefonrechnungen“ vom Juli 1993.

»Kriminelle Geschäftemacher [... haben ...] die Freiheiten eines internationalen Kommunikationsnetzes skrupellos mißbraucht und beträchtlichen Schaden angerichtet.«

Konstatierte dann die Telekom am 26. Januar 1995 in vielen Tageszeitungen (Inserat).

»[Eine] Statistik kann bei einen so dynamischen wie großen Schwankungen unterworfenen Verursachung von Tarifeinheiten keinesfalls als Anhaltspunkt für Fehler [bei der Ermittlung der Gesprächseinheiten] gewertet werden.«

Sylvia Fröling von der Berliner Telekom-Niederlassung 4 am 2. März 1995 wortwörtlich in einer Antwort auf eine Reklamation bezüglich überhöhter Telefonrechnungen.

»Die zur Zeit in den Medien hochgespielten Manipulationsmöglichkeiten sind Einzelfälle und haben bisher nicht nachweisbar zu Schädigungen bei Privatkunden geführt.«

Sylvia Fröling von der Berliner Telekom-Niederlassung 4 am 2. März 1995 in einer Antwort auf eine Reklamation bezüglich überhöhter Telefonrechnungen.

### Anmerkungen:

① Die Image-Werbung der Telekom „1.1.1995. In der Telekommunikation beginnt eine neue Zeitrechnung“ war u. a. dem TAGESSPIEGEL vom 7. Januar 1995 und dem SPIEGEL – Nr. 2/95 vom 9. Januar 1995 beigelegt.

② Die Fragen 1 – 14 wurden der Deutschen Telekom AG, Niederlassung Berlin von K.-H. Dittberner mit einem Schreiben vom 7. Januar 1995 gestellt. Die Fragen 15 – 21 wurden erst am 22. März 1995 nachgereicht.

③ Bis zum 5. Juli 1995 lagen noch immer keine Antworten der Deutschen Telekom AG vor, noch nicht einmal eine Eingangsbestätigung. Dabei sind alle Fragen mehrfach eingereicht worden. –

Weitere interessante Fragen an die Telekom sind in einem zweiten Teil „Mehr Fragen an die Telekom...“ erschienen.

5. Ed. – 5/7/95

Dipl.-Ing. K.-H. Dittberner  
Celsiusstraße 56  
D-12207 Berlin-Lichterfelde