

# Mehr Fragen 2 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>

---

Die Fragen Nr. 1 – 21 sind in der Dokumentation „21 Fragen an die Telekom...“ erschienen.

22. Können bei der Entgegennahme von Gesprächen (keine R-Gespräche!) aus mobilen Telefondiensten auch Gebühren für den angerufenen Teilnehmer im Festnetz der Telekom entstehen?
23. Falls das möglich sein sollte: Welches sind dafür die Bedingungen im einzelnen, und wann und in welcher schriftlichen Form hat die Telekom ihre Kunden über eine solche – bisher ungewöhnliche – Gebührenerhebung informiert und aufgeklärt?
24. Gibt es in dieser Hinsicht Unterschiede zwischen den verschiedenen Providern mobiler Telefondienste, und welche sind das im einzelnen?
25. Unter welchen Umständen können bei digitalen, computer-gesteuerten Vermittlungsstellen die Rufnummer von Telefonanschlüssen (kein ISDN) von zwei Teilnehmern auf verschiedenen Endämtern (die ersten drei Ziffern

der Rufnummern sind unterschiedlich) unbemerkt vertauscht werden?

26. Wie stellt die Telekom – beispielsweise durch geeignete Software – sicher, daß Sie selbst solche vertauschten Rufnummern von Telefonanschlüssen unverzüglich erkennt?
27. Wieso hat es die Telekom bisher versäumt einen zeitgemäßen elektronischen Gebührenzähler für die Telekommunikation neu entwickeln zu lassen,

---

### **Amtliche High-Tech Gebührenzähler beim Kunden mit kommunikativer Schnittstelle könnten die Probleme mit den Telefonrechnungen beseitigen.**

---

- der es erlaubt die Gebührenzahlung in Deutschland kundenfreundlich zu dezentralisieren,
- der dazu verplombt beim Kunden – bei Privatkunden beim/am Telefon – installiert wird,
- der dem Kunden jederzeit – auch beim Telefonieren – den absoluten „Verbrauch“ an Tarif-

einheiten sowie die seit der letzten „Ablesung“ (Auslesung) angefallenen Einheiten auf getrennten Displays zuverlässig anzeigt,

- der von Computern der Telekom in der verkehrsärmeren Zeit oder aber auch jederzeit über die Telefonleitung fernabfragbar und am Auslesetag rückstellbar (nur der Differenzzähler) ist,
  - der damit gleichzeitig auch die Anschlußleitung zwischen dem Endamt und dem Kunden bezüglich möglicher Manipulationen überwachen könnte (Leitungsschutz),
  - sich dabei des aktuellen internationalen Stands der Kryptier-technik (z. B. schnelle DES Kryptier-Chips, Technologien der RSA Data Security Inc., USA und vielleicht hat ja sogar die Firma Siemens etwas beizusteuern) sowie der hochsicheren Identifizierungstechnik (eben keine unsicheren 4-ziffrigen PINs sondern mindestens einige 100 Bit lange Keys) bedient und
  - somit in der Lage ist, die Referenzdaten für die Abrechnungen der Telekom (die derzeitigen zentralen Gebührenzähleinrichtungen bei der Telekom dienen dann lediglich der Kontrolle bzw. der Feststellung von Unregelmäßigkeiten sowie der Ermittlung der Verbindungsdaten für die detaillierten Rechnungen) sicher und zuverlässig zu liefern?
28. Treffen Informationen zu, nach denen es bei der Deutschen Telekom AG eine interne Regelung geben soll, nach der alle Mitarbeiter gehalten sind bei Kundenreklamationen nur minimale, inhaltliche – am besten gar keine präzisen – Auskünfte auf gezielte, sachgerechte Kundenfragen zu bestehenden bzw. vermuteten Unregelmäßigkeiten im Sinne eines Abwimmeln zu geben, und wie vereinbart sich dieses Geschäftsgebarren gegebenenfalls mit Ihrem neuen Anspruch auf „Kundenorientierung“, d. h. auf Orientierung zum Kunden hin?
  29. Treffen Informationen zu, wonach es z. B. ein Indiz für Manipulationen an Telefonleitun-

gen ist, wenn es nur einmal klingelt und man nach dem Abheben des Hörers nur eine „Leere“ hört, sich aber keiner meldet?

30. Wann und welcher schriftlichen Form (beispielsweise durch die Beilage eines entsprechenden Faltblatts zu den Telefonrechnungen) hat die Deutsche Telekom AG ihre Kunden über solche und andere ihr bekannten Anzeichen für Manipulationen bzw. für anzunehmende technische Unregelmäßigkeiten in der Vermittlungstechnik selbst informiert und aufgeklärt?
31. Treffen Informationen aus dem weltweiten Internet zu, wonach es die technischen Vermittlungseinrichtungen gerade der Deutschen Telekom erlauben, daß der zum „Schutz des Angerufenen“ von der Telekom in den Verbindungsaufstellungen der detaillierten Telefonrechnungen anstatt der letzten drei Ziffern der Zielnummer vorgenommenen Ausdruck von drei „x“ vom Anrufer dadurch auszutricksen sei, daß dieser nach jeder Wahl einer Rufnummer noch drei beliebige – an sich unbedeutende – Ziffern zusätzlich wählt?
32. Falls die derzeitigen Vermittlungstechnik der Telekom das tatsächlich zulassen sollte: Welche Maßnahmen hat die

Telekom wann im einzelnen ergriffen, um dieses vermutliche Umgehen des „Datenschutzes“ zu verhindern?

33. Warum wird von der Deutschen Telekom für die erst am 1. Januar 1995 eingeführten „kostenlosen detaillierten Telefonrechnungen“ überhaupt eine einmalige Bearbeitungsgebühren in Höhe von 19,- DM verlangt, obwohl eine solche Rechnung eine im Geschäftsleben an sich selbstverständliche Dienstleistung – *quasi der Kassenbon* – ist, die bereits durch die (hohe) Grundgebühr eines Anschlusses abgegolten sein sollte? Sollen etwa durch diese Einstiegsgebühr Kunden abgeschreckt werden, diesen Service in Anspruch zu nehmen?
34. Welches sind die Gründe dafür, daß auf diesen „kostenlosen detaillierten Telefonrechnungen“ alle Ortsgespräche nur in einer Summe angegeben werden und außerdem – nach Informationen aus dem Internet – oft auch noch einzelne Auslandsferngespräche nicht aufgeführt sind, obwohl der Telekom selbst (bei den digitalen Vermittlungsstellen) *alle Einzelverbindungsdaten* vorliegen?
35. Erwartet die Telekom nach dem 1. Januar 1996 wegen der Änderung des derzeitigen Tarifeinheitsgefüges, insbesondere bei Gesprächen in der Nahzone

durch die Einführung von sechs (bisher waren es nur zwei) Tarifzeitzone über den Tag (9–12, 12–18, 18–21, 21–2, 2–5 und 5–9 Uhr), mit außerdem wesentlich verkürzten „Taktzeiten“ (nur noch 1,5–4 Minuten gegenüber bisher 6 und 12 Minuten), ein massives Anwachsen von Reklamationen der Kunden, da bei den meisten Kunden durch diese extrem kundenunfreundlichen Maßnahmen alleine schon bei den Ortsgesprächen wesentlich mehr Tarifeinheiten als bisher anfallen werden, und vor allem die Kunden diese *noch immer nicht selbst kontrollieren können* (siehe dazu auch die Fragen 1, 10 und 11)?

36. Muß daher die Deutsche Telekom AG *noch vor der Einführung* einer solchen – die (schönen) neuen digitalen Möglichkeiten vorrangig zu Gunsten der Telekom ausnutzenden – Änderung der Tarifstruktur nicht ihren Kunden erst einmal die genaue und volle Kontrollmöglichkeit über die bei einem Telefonanschluß anfallenden Tarifeinheiten nach dem möglichen Stand der Technik verschaffen (siehe auch Frage 27), beispielsweise durch die allgemeine und unverzügliche Einführung von dezentralen High-Tech Gebührenzählern mit kommunikativer Schnittstelle?

## 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.

### »Bei einem Jahresumsatz mit Endgeräten von rund 2,5 Milliarden Mark bleibt [bei der Telekom] ein Minus von gigantischen 1,3 Milliarden Mark.«

Berichtete der SPIEGEL – 10/1995 am 6. März 1995 zu den vom Bundesrechnungshof festgestellten schwerwiegenden Koordinationsmängeln bei der Telekom.

### »Eine komplizierte Welt führt zu komplizierten Sachverhalten.«

Postminister Wolfgang Bötsch (CSU, 56) in einem Interview des SPIEGEL – 17/1995 vom 24. April 1995 zu den Chancen der Deutschen Telekom AG im künftigen Wettbewerb bei der Telekommunikation.

### »Make it as simple as possible, but not simpler.«

Meinte hingegen Physik-Nobelpreisträger Albert Einstein (1879–1955) bereits vor vielen Jahren zu allem, was Menschen so anpacken.

## 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 22 – 26 wurden der Deutschen Telekom AG, Niederlassung Berlin von K.-H. Dittberner mit einem Schreiben vom 24. April 1995 im Rahmen eines Reklamationsverfahrens gestellt. Die Fragen 27 – 32 wurden am 29. April 1995 und die Fragen 33 – 36 am 5. Mai 1995 nachgereicht.

③ Bis zum 5. Juli 1995 lagen noch immer keine Antworten der Deutschen Telekom AG vor, aber auch noch keine Eingangsbestätigung. Die Fragen wurden wiederholt eingereicht. –

4. Ed. – 5/7/95

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