

Noch mehr Fragen **3** an die Telekom ...

„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^①, 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.^② Sie antwortete erst gar nicht.^③ Hier folgen nun weitere wichtige Fragen, die die Telekom beantworten sollte.

Die Fragen Nr. 1 – 21 sind in der Dokumentation „21 Fragen an die Telekom...“ und die Fragen Nr. 22 – 36 in der Dokumentation „Mehr Fragen an die Telekom...“ erschienen.

- 37.** Treffen Informationen zu, wonach die Telekom ihr Rechnungs- und Mahnwesen – für ganz Deutschland – zentral auf einer veralteten Datenverarbeitungsanlage in Stuttgart (?) mit ebenfalls nicht dem Stand-der-Technik entsprechenden Datenbanksystemen und ebensolcher, zudem noch wenig flexibler Software (schwerfällig) abwickelt?
- 38.** Wann und welcher schriftlichen Form (beispielsweise durch die Beilage eines entsprechenden Faltblatts zu den Telefonrechnungen) hat die Deutsche Telekom AG ihre Kunden über die Berechnung der Kosten für die detaillierten Telefonrechnungen (einmalig 19,- DM und 2,- DM pro Monat bei aufgeschlüsselten Ortsgesprächen, oder gelten inzwischen schon wieder andere Preise?) informiert und aufgeklärt?
- 39.** Wieso konnten im März/April 1995 noch immer Telekomkun-

den (durch Manipulationen?) betrogen werden, in dem diesen Kosten für nicht geführte Telefonate mit der Sex-Talkline „ZAPP“ der Firma SuperCom GmbH (0190 – 222 111) in erheblicher Höhe in Rechnung gestellt wurden (im recherchierten Fall sind innerhalb eines Meßzeitraums von 14 Tagen – belegt durch eine protokollierte Zählvergleichsmessung – alleine 32 Gespräche mit insgesamt 2171 Tarifeinheiten unberechtigt berechnet worden)?

- 40.** Wann und in welcher schriftlichen Form (beispielsweise durch die Beilage eines Faltblatts zu den Telefonrechnungen, ähnlich wie das „Was Sie wissen sollten, bevor Sie eine von diesen Nummern anrufen“ von 1991) hat die Deutsche Telekom AG alle Kunden klar und deutlich darüber informiert, daß die Anwahl bestimmter Teilnetze in Deutschland, die von der Telekom inzwischen in verwirrender Vielzahl eingerichtet worden sind, wie beispielsweise 0137... (Televo-tum), 0138... (Teledialog), 0161... (C-Funknetz), 0164... (Cityruf Sprache), 0168... (Cityruf numerisch), 01691... (Cityruf

alphanumerisch), 016951... (Cityruf Aufträge), 016952... (Euro-Ruf), 0171... (D1-Funknetz), 0172... (D2-Funknetz), 0177... (E1-Funknetz), 01801... (?), 01802... (?), 01803... (?), 01804... (?), 01805... (u. a. Firma Daewo), 0190... (Services, auch die Sex-Talklines), für den Anrufer wegen der wesentlich höheren Kosten sehr teuer werden kann?

- 41.** Mit welcher Sicherheit kann die Telekom tatsächlich garantieren, daß bei der – an sich kostenlosen – Anwahl des Teilnetzes 0130... auf den Zählrichtungen des Anrufers *keine* Tarifeinheiten gezählt werden?
- 42.** Warum wurden von der Deutschen Telekom die Vorwahlnummern für die Sonderdienste bzw. Teilnetze (siehe Frage 40), bei deren Anwahl dem Kunden erheblich höhere Kosten pro Zeit entstehen, nicht von vornherein so gewählt, daß der Kunde auf den ersten Blick klar erkennen kann (z. B. signalisiert die „00...“ klar und deutlich die teure Auslandsfernwahl), daß er eine besonders kostenintensive Rufnummer mit Sondertarif anwählt, oder meint die Deutsche Telekom AG, daß sich ihre Kunden alle diese vielen Vorwahlnummern mit den verwirrend unterschiedlichen Tarifen tatsächlich merken können?
- 43.** Trifft es zu, daß man ohne irgendwelche Zugangscodes (Sicherheitscodes) alleine durch die zweimalige Wahl der Ziffer „12“ (zwölf Wählimpulse!) mit einer ungesicherten – nach dem Prinzip „Security by Obscurity“ arbeitenden – Prüfeinrichtung der Telekom verbunden wird, die dann den eigenen Telefonanschluß automatisch mit 10 Tarifeinheiten belastet?
- 44.** Kann es überhaupt zur Wahl der Ziffer „12“ kommen, z. B. von einem Computer über ein – vielleicht nicht korrekt programmiertes – Modem, denn ein handelsübliches Telefon verfügt an sich nicht über die Wahlmöglichkeit der „12“, es sei denn der sogenannte nsr-Kontakt des

Nummernschalters (Wählscheibe) funktioniert nicht?

45. Trifft es – nach Informationen aus dem Internet – zu, daß immer wieder Besitzern von T-Cards Gespräche – unter Angabe einer fremden Kartenummer – in Rechnung gestellt werden, die diese niemals geführt haben, und wie kann so etwas überhaupt passieren?
46. Wie kann es überhaupt geschehen, daß bei Telefonanschlüssen, über die mit absoluter Sicherheit über viele Wochen nicht telefoniert wurde (siehe das Beispiel im FOCUS – 1/1995 vom 2. Januar 1995, Seite 154), dennoch von der Telekom Tarifeinheiten gezahlt und abgerechnet worden sind?
47. Ist es wirklich nur der vom Telekom-Chef Ron Sommer am 8. Juni 1995 auf der Bonner Bilanz-Presskonferenz für das Telekom-Personal reklamierte „Trainingsrückstand“ in der Kundenorientierung, der Telekom-Mitarbeiter noch immer gegenüber Kunden Abwimmelungstexte (siehe Kasten) „von amtswegen“ schreiben läßt, oder sind die Ursachen dafür woanders zu suchen, und wo gegebenenfalls?
48. Welches sind die wahren Gründe dafür, daß die Telekom noch im Juni 1995 in einem

Reklamationsverfahren wg. überhöhter Telefonrechnungen einem Kunden eine von ihm beantragte zeitweilige Kontrollmöglichkeit mit der schriftlichen gegebenen Begründung: „Eine amtlich verplombte TE-Zähleinrichtung bei Kunden ist nicht vorgesehen und kann deshalb nicht zur Verfügung gestellt werden“ verweigerte?

49. Kann die Deutsche Telekom AG mit absoluter Sicherheit ausschließen, daß zwischen der Firma SuperCom GmbH (Anbieter von mehreren Sex-Talklines mit 0190er-Nummern unter der Bezeichnung „ZAPP“) und Mitarbeitern der Telekom oder deren Angehörigen keinerlei Interessenverquickungen existieren?
50. Wieso verspricht die Deutsche Telekom jetzt in einem Inserat: „Wir vermitteln Ihnen das gesamte Wissen der Welt. Auf Tastendruck.“ (DER SPIEGEL – 24/1995 vom 12. Juni 1995), wo sie doch noch nicht einmal in der Lage ist, ihren Kunden die Möglichkeit der jederzeitigen Kontrolle der beim Telefonieren verbrauchten Einheiten durch die Einführung von dezentralen Gebührenzählern zu geben?
51. Welche Gründe sprechen eigentlich dagegen, das Telefonieren nicht mehr nach den archaischen Tarifeinheiten,

sondern direkt und transparent nach der verstrichenen Zeit in Sekunden abzurechnen, wie es z. B. die British Telecom zusammen mit einer Preissenkung zum 28. Juni 1995 eingeführt hat?

52. Treffen Insider-Informationen wirklich zu, wonach die Erhöhung der Telefongebühren zum 1. Januar 1996 dem Zweck dient, im Wettbewerb später mehr Spielraum für Preissenkungen zu haben?
53. Wann wird auch die Deutsche Telekom nach dem Vorbild der British Telecom mit 17–21% rabattierte Telefonierpakete („Business Choice“) anbieten?
54. Treffen Informationen zu, wonach bei digitalen Vermittlungsstellen des Nachts mitunter neue Software (Programme) eingespielt wird, und welche Auswirkungen hat dieses auf zu diesem Zeitpunkt bestehende (Gesprächs-)Verbindungen sowie deren korrekter Gebührenerfassung?
55. In welchem Umfang wird bei der Deutschen Telekom AG bereits Technik verwendet, die den internationalen Qualitätsnormen nach ISO 9000 ff genügt, und sind alle Verfahrensabläufe im Unternehmen bereits so eingerichtet, daß diese ebenfalls den internationalen Qualitätsnormen nach ISO 9000 ff genügen?

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.

»Bei der überwiegend genutzten Vermittlungstechnik [Analogtechnik] erfährt die Telekom nur die Summe der Zählimpulse. Über die Verbindungsdaten einzelner Gespräche verfügt sie nicht. Folglich hat sie also nur sehr eingeschränkte Möglichkeiten, die Richtigkeit der Rechnung zu überprüfen.«

Postminister Wolfgang Bötsch (CSU, 56) in einem Interview des Focus – 50/1994 vom 12. Dezember 1994 zur Beweislage bei der Telekom.

»Im Bereich der Deutschen Telekom werden Aufzeichnungen dieser Art [Aufzeichnungen über Gesprächsverbindungen] von amtswegen nicht geführt. Solche Aufzeichnungen existieren also nicht, haben nie existiert.«

So Peter Schmitt von der Berliner Telekom-Niederlassung 3 am 7. Juni 1995 in einer Antwort auf eine Reklamation bezüglich extrem überhöhter Telefonrechnungen, wobei der Einzelnachweis aller geführten Gespräche erbeten wurde. Der betroffene Telefonanschluß ist bereits an einer digitalen Vermittlungsstelle angeschlossen, und hier können von den Telekom-Computern alle Gesprächsverbindungen mit den Verbindungsdaten aufgezeichnet werden. Außerdem ist die Deutsche Telekom seit dem 1. Januar 1995 eine Firma, eine Aktiengesellschaft, und sie ist kein Amt oder Behörde mehr. –

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 37 – 45 wurden der Deutschen Telekom AG, Niederlassung Berlin von K.-H. Dittberner mit einem Schreiben vom 10. Juni 1995 im Rahmen eines Reklamationsverfahrens gestellt. Die Fragen 46 – 51 wurden am 1. Juli 1995 und die Fragen 52 – 53 am 3. Juli 1995 nachgereicht.

③ Bis zum 6. Juli 1995 lagen noch keine Antworten der Deutschen Telekom AG auf die ab Januar 1995 gestellten Fragen Nr. 1 – 36 vor.

5. Ed. – 6/7/95

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