

Aachen im Sekundentakt

In Telekom-Rechnungen tauchen bizarre Abrechnungsfehler auf. Jetzt schließen sich Geschädigte zusammen.

Geht es nach der Deutschen Telekom, muß Boris Behnke, Kaufmann aus dem hessischen Liebenau, ein besonders eitles Geburtstagskind sein: Laut Telefonabrechnung hat Behnke am 13. November vergangenen Jahres, an seinem Geburtstag, massenhaft Verwandte und Bekannte angerufen, um sich gratulieren zu lassen.

„Ein Witz ist das, denn tatsächlich wurde ich von ihnen angewählt“, empört sich der Unternehmer. Auch die Gratulanten versichern übereinstimmend, daß sie bei Behnke angerufen haben und nicht umgekehrt.

Wie der Mann im Hessischen bekommen Telefonkunden in ganz Deutschland Abrechnungen mit bizarren Fehlern. Ankommende Gespräche werden dem angewählten Teilnehmer aufgebürdet. In den monatlichen Verbindungsnachweisen erscheinen unbekannte oder nicht existierende Rufnummern, die im Abstand von wenigen Sekunden dutzendfach hintereinander angewählt worden sein sollen. Telefonate in das eigene Ortsnetz werden mal mit und mal ohne Vorwahl aufgeführt. Die angebliche Verbindungsdauer beträgt nur Sekunden.

Fehler nach diesem Muster tauchen seit eineinhalb Jahren immer wieder auf. Jetzt haben sich Geschädigte zu einer Verbraucherinitiative zusammengeschlossen. Bei Gründerin Frauke Kallay, die in Eschwege eine Werbeagentur betreibt, haben sich in nur zwei Wochen 30 Betroffene aus ganz Deutschland gemeldet, „von Hamburg bis München und von Krefeld bis Leipzig“.

Laut Telekom soll Frauke Kallay zwischen September 1996 und März 1998 von ihrem damaligen Anschluß im hessischen Wehretal aus jeden Monat 50 bis 60 Kürzestgespräche von jeweils nur zwei bis drei Sekunden Dauer mit ihr unbekanntem Teilnehmern geführt haben, mit einigen 10- bis 15mal hintereinander. Mitunter wurden angeblich mehrere Gespräche gleichzeitig geführt, obwohl die Kallays

nur ein einfaches Telefon haben, mit dem nicht gemakelt werden kann. Zudem sollten sie für Anrufe bezahlen, die sie entgegengenommen hatten.

Bei den Hotlines der Telekom erlebte das Ehepaar zunächst die – wie es Frauke Kallay formuliert – „üblichen Abwimmelungsversuche“. Als Ehemann Thomas im Januar dieses Jahres bei der Telekom-Niederlassung in Kassel anrief, bekam er nach eigenen Angaben von dem Leiter der Abteilung Auskünfte und Allgemeine Anfragen, Erwin Forsch, die Ant-



Telekom-Kunden Ehepaar Kallay, Behnke: Verbraucherinitiative gegründet

wort, „daß es aus technischen Gründen zur Zeit nicht möglich sei, in unserem Ortsnetz korrekte Telefonrechnungen zu erstellen“. Grund sei die Umstellung auf ein neues Abrechnungssystem.

Die Kallays wollten sich diese Auskunft schriftlich bestätigen lassen. Doch das Telefax kam nie zurück. Erwin Forsch bestreitet kategorisch, sich in diesem Sinne geäußert zu haben: „Wenn ich so etwas öffentlich gesagt hätte, dann säße ich jetzt nicht mehr hier.“

Auch der Bonner Telekom-Sprecher Achim Muth glaubt, daß sein Kollege so etwas nicht gesagt hat. Muth: „Sie können sich vorstellen, was mit einem Mitarbeiter passiert, der das – selbst wenn es stimmen würde – gegenüber der Öffentlichkeit zugibt.“ Die offizielle Fehlerquote der Telekom liegt „unter 0,01 Prozent“.

Die Skurrilitäten in den Verbindungsnachweisen erklärt Muth mit Bedie-

nungsfehlern der Kunden: „Die Leute rufen wahrscheinlich häufig Faxweichen an und begreifen nicht, daß die Gegenstelle oft ein Rufzeichen nur noch simuliert, in Wahrheit aber schon abgenommen hat.“ Rufnummernverschaltungen aufgrund von Fehlern in Vermittlungsstellen oder in den Abrechnungscomputern seien ausgeschlossen.

Im Fall Kallay beispielsweise habe eine Zählervergleichseinrichtung ergeben, daß die fragwürdigen Nummern tatsächlich so gewählt worden seien. Die Telekom überprüfte zunächst die Leitung, dann die ISDN-Anlage vor Ort, befand alles für fehlerfrei und bestand auf Zahlung.

Telekomkunde Behnke findet in jeder Rechnung Fehler, seit er im November 1996 den Einzelverbindungsantrag beantragt hat. So etwa soll er am 4. November 1996 in einer wahren Anruf-Orgie

14mal direkt hintereinander in Aachen angerufen haben, wobei die Verbindung nur jeweils ein paar Sekunden lang bestand.

Am 21. Januar dieses Jahres, so geht aus den Tabellen hervor, habe er ständig hintereinander wie ein Maschinengewehr seinen eigenen Anschluß mit Vorwahl angerufen, wofür ihm sogar Gebühren berechnet wurden. In Liebenau soll Behnke mehrfach zehnstellige Rufnummern angewählt haben, obwohl es in dem kleinen Ort derart lange Nummern nicht gibt.

Selbst eine 19stellige Nummer ins Mobilfunknetz D2 findet sich dort. D2-Nummern indes haben maximal 11 Ziffern.

Zur Nachtzeit soll Behnke serienweise in Ladengeschäften angerufen haben, die nicht einmal über einen Anrufbeantworter verfügen. Besonders grotesk ist auch, daß die angegebenen Zeiträume nicht bündig anschließen. Zwischen den Rechnungen fehlen bis zu zwölf Tage.

Behnke wurde zudem Opfer eines Fehlers, der bei der Telekom intern als „Einwahlknoten-Hopping“ bezeichnet wird. In der zweiten Hälfte des Jahres 1997 wurden bestehende Internet-Verbindungen zu T-Online während des Datentransfers zu einem ferner gelegenen Einwahlknoten umgeleitet. Diese „Routings“ bei Kapazitätsengpässen sind verständlich, nicht aber, daß Behnke trotz Einwahl über die Standardrufnummer Gesprächsgebühren im Ferntarif belastet wurden.

Die Telekom beschränkte sich darauf, die Leitung durchzuprüfen. Die Techniker fanden keinen Fehler; als der Kunde dennoch nicht zahlte, klemmte die Telefongesellschaft seinen Anschluß ab. Auf Einwände reagierten die Telekom-Leute nicht: „Jedesmal hieß es, ich sollte gefälligst mein Telefon unter Kontrolle halten.“

Als sich der Kaufmann die ihm unbekanntes Telefonnummern daraufhin genauer ansah, kam ihm der Verdacht, daß viele der in seinem Einzelbindungsnachweis aufgeführten Nummern in Wahrheit von einem anderen Anschluß aus gewählt worden sein mußten. Da in den Rufnummernbereichen mehrere Krankenkassen, Dentallabors und die Deutsche Apotheker- und Ärztebank liegen, mutmaßt Behnke, daß ihm die Anrufe eines Zahnarztes in Rechnung gestellt wurden.

Eine letzte Klärung ist nicht möglich, da die Telekom trotz seines Antrages auf vollständige Angabe der Nummern nur Übersichten zusandte, in denen die letzten drei Ziffern durch ein X ersetzt sind. Die Telekom begründet die verstümmelte Herausgabe der Nummern mit technischen Schwierigkeiten. Tatsächlich aber hat der Kunde laut Kundenschutzverordnung seit 1. Januar dieses Jahres einen Anspruch auf vollständige Darstellung.

Wie wackelig die Grundlagen sind, auf denen die Telekom ihre Abrechnungen aufbaut, zeigt auch ein Fall aus Oranienburg. Der Kunde hatte sich aus Verwunderung über die ihm unbekanntes Rufnummern ein Zweitexemplar seines Einzelbindungsnachweises zusenden lassen. In der Zweitausfertigung sind einige Nummern erstmals genannt, andere tauchen nicht auf, obwohl sich beide auf denselben Abrechnungszeitraum beziehen.

Der Kölner Webdesigner Frank Adler wundert sich seit April über Abweichungen zwischen der Zahl der Einheiten laut Verbindungsnachweis einerseits und Rechnung andererseits. „Trotz gleichen Abrechnungszeitraumes liegt die Rechnung 200 bis 600 Einheiten über dem Einzelbindungsnachweis“, sagt er. Jetzt will Adler nur noch per Computer wählen und die somit selbst erstellte Protokolldatei mit den offiziellen Unterlagen der Telekom vergleichen.

Die Kallays, inzwischen von Wehretal nach Eschwege umgezogen, hoffen wenigstens auf ein Versprechen vertrauen zu können, das Telekom-Mitarbeiter Forsch ihnen in dem Telefonat Anfang des Jahres gegeben hat: In Eschwege werde es keine Abrechnungsprobleme geben.

Ob's stimmt, wird sich zeigen: Auf den bestellten Einzelbindungsnachweis warten die Kallays noch.



K. ANDREWS / ARGUS

Kundenbetreuer bei Talkline: Prestigeträchtige Erfolge verbucht

Verordnung festgesetzten Preisen für die Mietleitungen des Ex-Monopolisten. Danach haben die Firmen Anspruch darauf, Leitungen von der Telekom zu einem Preis von durchschnittlich 2,7 Pfennig pro Minute zu mieten. Einen Anreiz, eine eigene Infrastruktur aufzubauen, moniert die Telekom schon seit langem, bestehe dadurch nicht. Der Wettbewerb werde vollkommen verzerrt. „130 Telefonanbieter“, so ein Telekom-Manager, „kann ein Land wie Deutschland nicht verkraften.“

Unerwartete Unterstützung erhielt Sommer vor wenigen Wochen von seinem stärksten Widersacher. Auch Mannesmann-Mobilfunkpionier Peter Mihatsch, der für Arcor mehrere Milliarden Mark in Netze und Vermittlungstechnik investiert hat, fordert eine Kurskorrektur. Bei den Lizenzbedingungen, so Mihatsch, müsse zwischen Telefongesellschaften mit und ohne eigenem Telefonnetz unterschieden werden.

Die Chancen, daß Klaus-Dieter Scheurle, der Chef der Regulierungsbehörde, einem solchen Ansinnen nachkommt, sind gering. Gerade die kleinen Gesellschaften haben sich zum Nutzen der privaten Verbraucher als wahre Preisbrecher entpuppt. „Das Rad zurückzudrehen, damit wenige große Gesellschaften den Markt unter sich aufteilen, paßt nicht in die wettbewerbs- und verbraucherfreundliche Politik der Regulierungsbehörde“, meint auch Talkline-Geschäftsführer Dirk Reupke.

Das Nachsehen hat vor allem die Telekom. Fast drei Prozent Marktanteile, schätzt die Konkurrenz, hat das drittgrößte Telefonunternehmen der Welt inzwischen abgeben müssen. Bei den lukrativen Ferngesprächen dürfte der Anteil sogar schon über zehn Prozent liegen. Und der Trend hält ungebrochen an. Bis Ende des Jahres 2000, glaubt Talkline-Chef Reupke, werden „rund 20 Prozent dieses Marktes in den Händen privater Gesellschaften sein“.

Ganz unrealistisch ist das nicht. Verbissen streiten die Herausforderer nicht nur um die Gunst der 40 Millionen Privatkunden. Auch um große und mittelständische

Geschäftskunden ist ein erbitterter Kampf entbrannt. Und da bekommen die Telekom-Herausforderer mit modernster Technik und flexiblen Angeboten immer öfter den Zuschlag.

So konnte Arcor den Essener Warenhauskonzern Karstadt oder die Landesregierung Rheinland-Pfalz als Kunden gewinnen. Außerdem befindet sich das Unternehmen in aussichtsreichen Verhandlungen mit der Deutschen Bank, bei der es bereits seit langem den gesamten Datenverkehr abwickelt.

Auf der Referenzliste von Otelo finden sich neben dem TV-Sender RTL auch die BFG-Bank und ein Rahmenvertrag mit der Kirche. Und Talkline kann mit der Übernahme des Telefonverkehrs der Bonner Regulierungsbehörde einen besonders prestigeträchtigen Erfolg verbuchen.

Die Großkunden profitieren durch den neuen Wettbewerb erheblich. „Bis zu 30 Prozent Ersparnis“, weiß Arcor-Manager Elmar Hülsmann, „sind bei Erstabschlüssen keine Seltenheit.“ Und während viele private Verbraucher mit dem Wechsel der Telefongesellschaft zögern, nutzen die Controller in Großunternehmen die Sparangebote rund ums Telefon konsequent aus. Wer nicht wechselt, so die Devise, drückt wenigstens die Telekom-Preise.

Noch will der Ex-Monopolist von schlimmen Einbrüchen in seinem Geschäft nichts wissen. Der Umsatz, versicherte Sommer noch vor wenigen Wochen, sei seit Beginn des Wettbewerbs sogar gestiegen.

Doch dabei rechnet sich der ehemalige Sony-Manager die Zahlen ein wenig schön. So verbucht die Telekom seit Anfang des Jahres Millionen Call-by-call-Gespräche, die beispielsweise für Arcor oder Mobilcom über ihre Rechnungen eingezogen werden, als eigenen Umsatz – buchhalterisch ist das völlig korrekt.

Die wahre Bedrohung durch die Konkurrenz wird dabei allerdings nicht deutlich. Die eigentlich notwendige Bereinigung der Zahlen, räumt ein Telekom-Manager ein, habe im ersten halben Jahr des Wettbewerbs noch nicht stattgefunden. ♦