



Spaß mit der Telekom

Vor einem Jahr bin ich wieder Kunde bei der Telekom geworden, weil sie viel schnellere DSL-Anschlüsse anbot als alle anderen. Den alten Anschluss behielt ich übergangsweise. Die alten Rufnummern sollten per Portierung später auf den neuen Anschluss wandern. Beide beteiligten Anbieter beschieden Anfragen dazu positiv und hatten keine technische Hürde zu meistern (siehe auch Seite 78).

Wie vorgeschlagen erteilte ich kurz nach dem Abschalten des Altanschlusses den Auftrag zur Portierung von drei Nummern und staunte über einen Termin in vier Wochen. Ich war geduldig: Ist sicher kompliziert, eine solche Rufnummernübertragung. Man stellt sich kräftige Kerle in pinken Overalls vor, die Ziffer für Ziffer aus einem Lager in ein anderes transportieren. Dabei fällt schon mal eine Nummer runter oder die Kerle verlaufen sich.

Drei Monate und zehn Auftragsbestätigungen später war meine Geduld allerdings am Ende. Wenn ich an die Rufnummernportierung dachte oder den Telekom-Klingel-Jingle hörte, kriegte ich Schnappatmung. Ich hatte fünf Stunden an der Telekom-Hotline verbracht und war mit der Portierung der Rufnummern kein Stück weiter gekommen.

Das Unternehmen betreibt eine Hotline-Hölle par excellence: Jeder Anrufer erhält als Erstes den Hinweis, dass es zu Wartezeiten kommt. Nachdem der Computer dann nach dem Anliegen gefragt hat, gibt es eine Wartezeitangabe, danach nur noch Warteansagen und Telekom-Klingel-Jingle im Wechsel.

Beim dritten Anruf konnte ich die Kundennummer auswendig aufsagen und wusste, dass nur eine spezielle Fachabteilung Einfluss auf die kräftigen Kerle im pinken Overall nehmen kann.

Ich muss trotzdem stets das Höllentor der kostenlosen 0800er-Nummer passieren, bevor ich überhaupt mit denen sprechen darf. Kunden mit einem chronischen Problem müssen in der Warteschlange schmoren wie alle anderen auch.

Egal mit welchem Hotliner ich mein Problem durchkaue, es läuft stets aufs Gleiche hinaus: Der alte Anbieter sei schuld, er habe die Portierung abgewiesen. Dort heißt es, die Telekom habe einen Termin angefragt, der mehr als 90 Tage entfernt gewesen sei. Damit die Rufnummer nicht verloren geht, habe man abgelehnt. Die Auskunft erhalte ich als Ex-Kunde nach nicht mal zehn Minuten. Sie an die Telekom weiterzugeben, dauerte dreimal so lang und hat keine Auswirkung.

Das Mantra der Telekom-Hotline lautet stets: Wir haben alles getan und müssen jetzt abwarten. Termine kann man keine angeben. Eine Woche Wartezeit scheint die kleinste Einheit zu sein. Die Damen und Herren an der Hotline dürfen offenbar nur bestimmte Felder des Computers füttern, vom Workflow abweichende Wünsche können sie bei aller Freundlichkeit nicht erfüllen.

Peter Siering

Peter Siering

P.S.: Fast vier Monate nach dem Antrag hat es die alte Rufnummer doch auf den neuen Anschluss geschafft. Ich habe jetzt dennoch versucht, telefonisch eine Vorstandsbeschwerde einzulegen - die Nummer hatte mir ein Hotliner im letzten Gespräch gegeben. Raten Sie mal, was ich dort zuerst gehört habe und wie lang ich warten musste ...