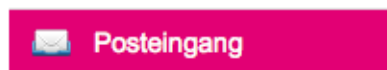


Telekom-Fehler seit über einem Monat: Millionen Mailausdrucke ohne Ä, Ö, Ü und ß...

geschrieben von Bernd Berke | 15. Juni 2016

Gerade mal wieder mit der Telekom-Hotline gesprochen. Eines meiner Hobbys, dem ich recht häufig fröne; zähneknirschend frönen muss, um genau zu sein. Weil immer mal wieder etwas schief läuft.

Worum geht's jetzt? Seit einiger Zeit kann ich meine t-online-Mails nicht mehr richtig ausdrucken. Es fehlen dann alle Umlaute, jegliche Akzente und das ß, die in der empfangenen Mail auf dem Bildschirm zu sehen sind. Doch im Ausdruck sind die Zeichen verschwunden. Im Deutschen wahrlich keine Kleinigkeit, im Französischen z. B. ebenfalls nicht. In jedem Falle ärgerlich.



Screenshot-Ausschnitt
des Telekom-
Mailprogramms

Es liegt nicht etwa am Drucker, es nützt auch nichts, Einstellungen im Mailprogramm zu ändern, nein, die Telekom muss offen zugeben: Es liegt an ihren zentralen Servern. Das heißt: Alle Telekom-Mailkunden sind betroffen. Es dürften also viele Millionen sein, die sich seit Wochen mit diesem Fehler

plagen.

Nun sind sie bei der Telekom gewiss Tag und Nacht fieberhaft zugange, um den peinlichen Fehler zu beheben?

Wohl weniger.

Schaut man in einschlägige Hilfeforen, so haben die Probleme bereits vor dem 13. Mai begonnen. Und welchen Rat erhalten die Kunden, die online um Hilfe nachsuchen? Ich zitiere aus der höchst unbefriedigenden Antwort des „Telekom hilft Teams“ auf eine just am 13. Mai gestellte Kundenanfrage:

„Bei dem von Ihnen beschriebenen Sachverhalt handelt es sich um einen bekannten Fehler, der seit kurzem auftritt. Er wird mit einem der nächsten Updates behoben – zurzeit kann ich noch keinen konkreten Termin nennen und bitte daher um Ihre Geduld.“

Inzwischen haben wir Mitte Juni und sie vertrösten einen bei der Hotline immer noch mit den gleichen Sprüchen auf „eines“ der nächsten Updates. Derweil zahlt man ihnen Monat für Monat seinen Obolus. Aber man ist ja nur Bestandskunde, den die Telekom sicher im Sack zu haben glaubt.

Klar, der Typ von der Hotline hat irgendwie recht: Man kann den Mail-Inhalt definieren, kopieren, in ein anderes Programm einsetzen und dann ausdrucken. Doch welcher Umstand wäre das. Blöde Bemerkungen übers papierlose Büro möchte ich jetzt gleichfalls nicht hören. So manches Schriftstück braucht man eben als Ausdruck. Auch anno 2016.