

# Wahnwitz bei der Telekom: Was der simple Transfer von Telefonnummern kostet

geschrieben von Bernd Berke | 26. September 2016

**Ja, Leute, ich weiß, dass man z. B. Telefonnummern, die man auf seinem Handy/Smartphone gespeichert hat, in einer Cloud, auf Karte, Stick, PC oder sonstwo auf diesem gottverdammten virtuellen Planeten aufheben und sodann in ein anderes Gerät rieseln lassen kann. Wenn man's kann.**

Alles kinderleicht wahrscheinlich, wenn man so ein Nerd oder ein ständig aufs Display starrender Handy-Maniac ist. Ich jedenfalls habe zwar das externe Speichern, nicht aber den Transfer hinbekommen und sah mich mal wieder höllisch angewiesen auf den so genannten Service der Telekom.

Also suchte ich ganz dreidimensional einen T-Shop in der Innenstadt auf. Dort sind die meisten Mitarbeiter(innen) recht nett. Doch was hilft's? Sie haben halt ihre Vorgaben und ihren eng begrenzten Handlungsrahmen. Ergo: Ihr, die ihr hier eintretet, lasst alle Hoffnung fahren...



Im Bannstrahl der Telekom  
(Foto: BB)

Und jetzt ratet mal, was dieser saubere Konzern für die

klitzekleine Dienstleistung verlangt, Telefonnummern von einem alten Smartphone auszulesen und eben mal schnell aufs neue Gerät derselben Apfel-Marke zu schaufeln. Ungefähr 9 Euro? Ja, das hat es vor ca. zwei Jahren tatsächlich mal gekostet und schien mir auch schon etwas überteuert zu sein. Es braucht ja nur eine unscheinbare Apparatur und ein paar Fingertipps zum Copy & Paste.

Die werden doch nicht inzwischen ihren Preis für das bisschen Gefummel auf rund 20 Euro verdoppelt haben? Nein, nein, keineswegs.

Nicht nur verdoppelt.

Sollten sie einen etwa mit satten 30 Euro zur Kasse bitten? Quatsch, wo denkt ihr hin.

Auch das reicht ihnen nicht.

40 Euro? „Nein, sag, dass das nicht wahr ist...“ Ist es auch nicht.

Wir sind nämlich immer noch nicht am Gipfel der Unverschämtheit angelangt.

Nun gut. Ihr wollt die ganze Wahrheit wissen?

Die Telekom verlangt für die lächerliche Handreichung 49,95 Euro. Neunundvierzig komma fünfundneunzig Euro.

Sind die verrückt? Sind die bekifft?

Natürlich habe ich das wahnwitzige Angebot ausgeschlagen, mich lieber ca. zweieinhalb Stunden hingehockt und jede einzelne Nummer mühsam wieder neu eingepflegt.

Liebe Juristen, ich frage euch: Gibt es nicht einen Wucherparagrafen, der solch eine exorbitant unverhältnismäßige Preisgestaltung verbietet? Darf man denn alle Dämme brechen lassen?

Just gestern, einen Tag, nachdem ich mich – wie schon so oft – abermals über die Telekom und ihre Absurditäten geärgert habe, las ich mit einer gewissen Genugtuung in der FAZ-Sonntagszeitung einen [Artikel von Dennis Kremer](#), der schon [zwei Jahre zuvor](#) an den Praktiken dieses Unternehmens verzweifelt ist.

Diesmal dreht es sich vor allem um die mehr als holprige Einführung der netzbasierten IP-Telefonie bei der Telekom und um die ständigen Pannen, die offenbar System haben. Da stimmt offenbar etwas an der ganzen Struktur nicht. Und obwohl (wie die Alltagserfahrung immer wieder zeigt) bei vielen Unternehmen der typische Hotline-Dilettantismus rapide um sich greift, behauptet doch die Telekom souverän eine Spitzenstellung auf diesem Gebiet.

Kurzum: Dennis Kremer ist in allen Punkten Recht zu geben. Seine Berichte stimmen ziemlich genau mit unseren eigenen familiären Erfahrungen überein. Hätten wir uns in den letzten Monaten punktgenau unseren Verdruss über die Telekom-Hotline und die abstrusen Folgen notiert, wäre eine Mixtur aus Odyssee, absurdem Theater und Slapstick dabei herausgekommen. Aber irgendwann haben wir es aufgegeben, das alles nachhalten zu wollen. In manchen Punkten haben wir mittlerweile fast resigniert. Sie zermürben einen. Aber das dann doch gründlich.

Über Wochen und Monate hinweg haben wir beispielsweise versucht, zwei Sprachboxen, die unter verschiedenen Endziffern an einem Hauptanschluss hängen, auseinander zu schalten, so dass die aufgesprochenen Nachrichten hübsch sortiert worden wären, wie es sich gehört und ehemals kein Problem war. Von jedem, aber auch wirklich jedem Hotline-Menschen kamen wieder andere Ideen. Und nichts von alledem hat funktioniert. Auch zwei Techniker, die schließlich vor Ort werkten, standen staunend vor Rätseln und mussten ihrerseits bei einer speziellen Hotline nachfragen. Und auch das nur mit mäßigem Erfolg.

Da schrumpft ein Malheur wie die hier bereits gezeißelten, mangelhaften [Mail-Ausdrucke](#) schon fast zur Petitesse.

Doch sobald man einen Anbieterwechsel erwägt, bekommt man zu hören, andere seien „noch schlimmer“. Ja, wie soll denn eine solche Unterbietung menschenmöglich sein? Mit einer solchen Behauptung geht doch schier die ganze Logik zuschanden.

---

## **Bist du denn nicht „äußerst zufrieden“?**

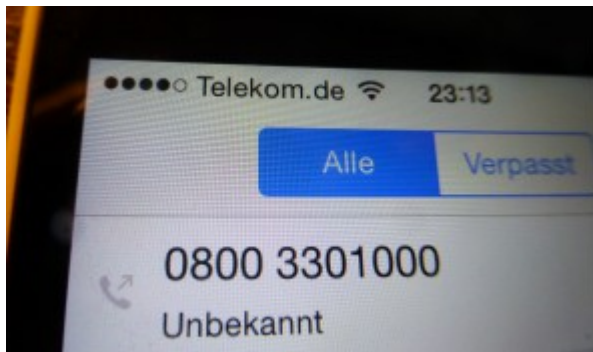
geschrieben von Bernd Berke | 26. September 2016

**In letzter Zeit hatte ich es mal wieder öfter mit Hotlines zu tun. Keine Angst, es folgt nicht der 245. Beitrag über allfälligen Ärger mit Callcentern, sondern eine relativ neue Spezialität bei der Telekom.**

Achtet mal drauf: Wenn ihr die Telekom-Hotline anruft (nach rund 15 Minuten besteht schon die Chance, auf ein offenkundig menschliches Wesen zu treffen), werden die Mitarbeiter früher oder später das Wort „äußerst“ aussprechen.

Warum dies?

Einer bedeutete mir unverblümt, wenn ich nachträglich zu unserem Gespräch befragt werden sollte, dann möge ich doch sagen, ich sei mit der Beratung „äußerst zufrieden“ gewesen. Das entspreche der „1“ in der Schule. Ich sei doch sehr, sehr zufrieden, oder? Sozusagen äußerst zufrieden. Na, also.



Beim nächsten Anruf – ganz anderes Thema, ganz anderer Mitarbeiter – tauchte das Wort zwischendurch erneut auf. Offenbar werden die Gespräche gescannt und auf dieses Wort hin gleichsam abgehört.

Heute fiel der Ausdruck abermals. Ich sei doch sicherlich „äußerst zufrieden“, suggerierte mir eine Mitarbeiterin nach erfolgter Beratung. Soll man das nun als Chuzpe werten oder als entwürdigendes Betteln um vollmundige Anerkennung? Beides wäre betrüblich. Und beides würde einiges über unsere Arbeitswelt verraten.

Ziemlich nahe liegende Schlussfolgerung: Bei der Telekom bzw. den Callcentern in ihren Diensten scheint es rasch wechselnde Hitlisten zu geben. Wer vermag die meisten Kunden auf sich einzuschwören, die „äußerst“ zufrieden sind? Sie wünschen einem dermaßen penetrant Glück und Erfolg auf allen Wegen, dass die nackte Angst spürbar wird. Wehe, wenn der Kunde sich beschwert. Und wehe, wenn man dieses lächerliche Stückchen Macht ausnutzen wollte! Es sei denn, da wären wirkliche Dilettanten am Werk gewesen.

Da dürfte es Auf- und Absteiger geben wie nur je im Sport. Rüffel für die schlecht Platzierten. Vorläufige Lobhudelei für die besser Gestellten. Prämien und Abzüge. Doch in der nächsten und übernächsten Woche wird neu abgerechnet. Und immerfort. Und für und für. Nie kann man sicher sein. Ist der da drüben nicht mein besonderer Feind?

Es gibt längst ein prägnantes Wort für die

Gesellschaftsordnung, die derlei ruinösen Wettbewerb begünstigt. Mir fällt's grad nicht ein. Helft ihr mir weiter?

---

## Aus der hiesigen Hotline-Hölle: Unitymedia

geschrieben von Gerd Herholz | 26. September 2016

Buddha – zwei Finger am Tastentelefon verloren?

Foto: Gerd Herholz

**Nach sechs Jahren ist unser TV-Receiver ins Wackelkoma gefallen. Schluss, aus, Elektroschott. Asocial freezing: Andauernd fror das Bild ein. Also resetten (vulgo: Stecker raus – Stecker rein), damit das Dingsbums zumindest für eine Weile bewegte Bilder flimmerte.**

Nach Dutzenden Versuchen, Kontakt aufzunehmen, meinte vor zwei Wochen unser „Was kann ich für Sie tun?“- Kundenberater, tja, da müssten *wir* wohl den Receiver ersetzen, Kosten ca. 120 Euro. Hurra, der Kundendienst sei tot, es lebe der dienende Kunde. (Nein, das hat er natürlich nicht gesagt.)

Der neue Receiver – so der versierte Callcenter-Agent – würde am Dienstag, spätestens am Mittwoch eintreffen. 14 Tage sind vergangen – und wo sind sie, all die abgehetzten, unterbezahlten Paketboten, von denen man jetzt überall hört? Nicht einer klingelte uns raus aus unserer Lethargie. Mittlerweile schauen wir am liebsten Werbepausen, da ist es eigentlich schnuppe, wann das Bild einfriert. Am besten passt's natürlich, wenn Tiefkühlspinat beworben wird.

Gestern habe ich endlich die Zähne zusammengebissen, um erneut mit einem Kundenverräter bei Unitymedia zu sprechen. So naiv hätte ich mich besser bei SETI beworben. Die lauschen seit

Jahrzehnten aus amerikanischer Wüste auf Signale aus dem All, um in Teleskopschüsseln neben kosmischem Grundrauschen so etwas wie Antwort außerirdischer Intelligenz herauszufiltern. Ich Kleinmütiger habe dagegen nur 15 Minuten in der Warteschleife meines Premium-Anbieters durchgehalten, dann noch einmal fünf, bevor ich entnervt auflegte. Seitdem verwest meine Frau beim Versuch, einmal bei der Hotline des „alternativen“ lokalen Kundendienstes durchzukommen.

Übrigens: Immer, wenn ich mich zu dem für mich zuständigen Heißdrahtler durchtastelte, verblüffte eine Service-Stimme mit dem Satz: „Bitte beachten Sie, dass Gespräche zu Qualitätszwecken mitgehört werden können.“ Gespräche, welche Gespräche? Mit mir spricht doch überhaupt keiner. Nie hätte ich gedacht, dass ich einmal froh darüber wäre, wenn geschulte Profi-Abhörer dieses mich zermürbende renitente Schweigen, dieses stumme Stalking, aufmerksam mithören und zu Qualitätszwecken auswerten würden. Gut, dass wir auch in Deutschland dafür noch Spezialisten haben.

Und bitte – fragen Sie mich jetzt bloß nicht, wie ich's in der Warteschleife ausgehalten habe bei elektronischer – sagen wir mal – Musik und dem Ohr- & Oralverkehr mit der verlockenden Stimme der automatischen Hinhalte-Tusse. Sonst müsste ich Ihnen nämlich in den Hörer hauchen:

Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter ist bereits für Sie reserviert – In wenigen Augenblicken bin ich für Sie da – Einen kurzen Moment noch – Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter ist bereits für Sie reserviert – In wenigen Augenblicken bin ich für Sie da – Einen kurzen Moment noch – Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter ...

So. Und jetzt gehe ich Standbild schauen. Meditiere vorm TV wie einst [Siddharta](#) unterm Bodhi-Baum und hoffe auf plötzliches Erwachen – vor allem in jenem Callcenter, das die in die reine Leere führende Unitymedia-Hotline betreut. Wahrscheinlich liegt es bei Kushinagar, Indien, unweit der

Stelle, wo selbst Buddha sterben musste, immerhin aber als Erleuchteter von Warteschleifen – also vom Kreislauf des Leidens – seitdem verschont geblieben.