

# Wo Bürokraten bräsig walten, pflanzt sich das Unvermögen fort

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023



Ob die Weisheit all dieser Eulen ausreicht, um dieses Land voranzubringen? Beim Philosophen Hegel hieß es jedenfalls vielsagend: „Die Eule der Minerva beginnt erst mit der einbrechenden Dämmerung ihren Flug.“ (Foto: Bernd Berke)

**Wer hat in letzter Zeit ähnliche Erfahrungen mit der**

**kläglichem Unzulänglichkeit gewisser Unternehmen gemacht; besonders mit den Abkömmlingen früherer Staatsbetriebe: Post, Bahn, Telekom? Blöde Frage: natürlich wir alle.**

Die Älteren erinnern sich: Post und Bahn hatten – bei aller Gängelung und piefigen Beschränkung – einst auch etwas Wohliges und ziemlich Verlässliches an sich. Heute aber bedeutet Bürokratie längst nicht mehr Ordnung und Sicherheitsgefühl, sondern es hat sich eine gewaltige Brems- und Verhinderungs-Maschinerie herausgebildet, die die gesamte Gesellschaft immer wieder fesselt und zurückwirft. Bizarre Beispiele lassen sich täglich in den Medien finden (bei denen es freilich auch nicht rundweg zum Besten steht).

### **Die raffinierten Fallensteller**

Ich erspare es uns, detailliert von meinem neuesten Dauerärger mit der Telekom zu berichten, der sich bei genauerem Hinsehen als Kommunikations-Debakel der Hotline erweist. Ruft man z. B. drei „Berater(innen)“ an, hört man mindestens drei verschiedene, einander teilweise widersprechende Ratschläge. Sie schicken einen in die absurdesten Unsinn-Schleifen und sind ganz groß darin, immer wieder neue Hindernisse aufzubauen. Gar manche erweisen sich als raffinierte Fallensteller.

Damit verknüpft war u. a. das Versagen eines „Dienstleisters“ (nur in Anführungsstrichen) mit dem Namensbestandteil „Angel“, der für die Telekom Versandaufgaben übernehmen soll. Man ist versucht, in diesem Falle von „Hell's Angels“ zu sprechen. Jedenfalls mochte ein Smartphone auch nach Wochen partout nicht eintreffen, doch die Telekom wollte es – nach einem rechtzeitigen Widerruf – gleichwohl als Retoure haben. Bring mir das Nichts!

### **Leider „in Verlust geraten“**

Schließlich wurde dann doch ernsthaft nachgeforscht und es hieß, das Gerät sei – so wörtlich – „in Verlust geraten“. Also

verschlampt, geklaut oder sonst etwas Unerfreuliches. Zusätzlicher schlechter Witz: Eine geringfügige Änderung war direkt nach Bestellung nicht mehr möglich, weil der Auftrag (so einer dieser Berater) „auch nach Sekunden“ schon nicht mehr rückholbar sei. Hört sich nach rasender Eile an. Umgekehrt wird ein Schuh daraus, ganz anders als bei den sprichwörtlichen „Kreuzberger Nächten“. Bei der Telekom heißt es offensichtlich: Erst fang'n se ganz zackig an – aber dann, aber dann...

Nun muss man sagen, dass im Namen und im Auftrag der Telekom Vorort-Shops arbeiten. Und just in einem dieser Läden wurden alle Problem-Knoten fast wie von Zauberhand gelöst, ja beherzt zerschlagen wie nur je ein gordischer. Was die persönliche Beratung, sofern kompetent verabreicht, doch vermag! Und wie die anonymen Hotlines, auf deren sinnlose Einlassungen man schier endlos harren muss, einen so häufig verzweifeln lassen.

Ihr Hotline-Connaissseure und Connaissseusen fragt, welchen Song die Telekom diesmal in der ca. mindestens halbstündigen Warteschleife abgenudelt habe? Textprobe:

*„Es wird mal wieder Zeit für ein'n Moment, der ewig bleibt.  
Heut' sind wir alle gleich, wenn der Tag Geschichte schreibt...“*

(Textzeilen aus Mike Singer „Es wird Zeit“)

Nein, wir wollen das jetzt nicht weiter interpretieren. Ohne Wirrwarr und Hirnverknötungen ginge das nicht vonstatten.

## **Düpiert in Diktaturen**

Um zur Eingangs-Hypothese zurückzukehren: In gar zu vielen Bereichen des Geschäftslebens sackt diese Republik ab, als hätte sie sich die Fußball-Nationalmannschaft zum Vorbild genommen. Solche vermeintlichen Zusammenhänge werden ja stets gern konstruiert. So haben sich die einstmals gefürchteten Deutschen auf den Rasenflächen der letzten beiden Weltmeisterschaften (jeweils in Diktaturen abgehalten) u.a.

von den „lösbaren Aufgaben“ Südkorea und Japan düpieren lassen.

Die seit vielen Jahren in Fensterreden beschworene Digitalisierung kommt derweil so schleppend voran, dass „wir“ (die einstige „Ingenieurs-Nation“) hinter ehemals belächelte Länder wie Albanien zurückgefallen sind; von Skandinavien, den Niederlanden oder dem Baltikum ganz zu schweigen. Hätte man die Wahl, irgendwo in Europa zu investieren – würde man es hier tun?

### **Mehr als sieben Brücken musst du bau'n...**

Das Unvermögen pflanzt sich durch viele Bereiche fort. Wie furchtbar lange dauert der Bau einer einzigen Brücke, wo doch weite Teile des gesamten Bestandes marode sind?! Fragt mal beispielsweise in und um Lüdenscheid nach. Wie unterbesetzt sind gesellschaftlich notwendige Einrichtungen wie Schulen, Krankenhäuser oder die Pflegebetriebe? Wie oft werden rasche Änderungsversuche und zaghafte Impulse erstickt – beispielsweise auch durch maßlos übertriebenen Datenschutz, ein deutsches Steckenpferd par excellence? Warum konnten sich (trotz mancher Kontrollinstanzen) Korruption, Steuerhinterziehung und haltlose Bereicherung in Teile der Gesellschaft geradezu hineinflaschen?

Immerhin scheinen noch Rechtssicherheit und demokratische Gepflogenheiten zu walten. Mit kleineren Abstrichen hie und da. Da muss man sich eben gegen jeden kleinen Verlust stemmen. Sonst geht auch das noch den Bach hinunter. Man könnte Beispiele nennen; Beispiele diesseits und jenseits der großen Ozeane.

---

# Gehört meine Stimme wirklich noch mir?

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023



Ist da noch jemand, der zurück möchte in die gute alte Zeit der Stimmübermittlung, vulgo des Telefonierens? (Aufnahme von 2019 aus London: Bernd Berke)

**Jetzt wird's intim. Oder wenigstens persönlich: Mit meiner Stimme habe ich eigentlich keine weiteren Probleme. Hie und da ereilten mich gar aus der holden Damenwelt vereinzelt Komplimente ob des sonoren Timbres. Oder so ähnlich. \*Räusper, hüstel\*.**

Hätte ich also zum Hörfunk gehen sollen? Nein. Da reden sie ganz anders drauflos, wie ich es nicht vermag. Lieber äußere ich mich schriftlich. Deshalb musste es halt etwas Gedrucktes oder „irgendwas mit sichtbaren Buchstaben“ sein. Zeitung.

Buch. Oder eben Blog. Ohne sonstiges Gedöns.

Wozu die weitschweifige Vorrede? Ich hatte dieser Tage ein befremdlich-gespenstisches Erlebnis, das mit meiner Stimme zu tun hat. Zwischen verwickelten Verhandlungen mit mehreren Telekom-Hotline-Mitarbeitern (drei Männer, da gibt's nix zu gendern) wurde mir von einem Chatbot die Möglichkeit (um nicht zu sagen: die Okkasion) angeboten, mich künftig mit meiner bloßen Stimme zu identifizieren. Dann, so hieß es salbungs- und verheißungsvoll, bräuchte ich nicht mehr meine Kundennummer und derlei Kram bereitzuhalten, sondern müsste einfach nur ein paar Worte sprechen. Zu diesem Behufe möge ich, um das Ganze anzustoßen, dreimal den vorgegebenen, nicht allzu magischen Testsatz sprechen, der da ungefähr lautete: *„Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort.“* Was tut man nicht alles, wenn man seine Ruhe haben will? Also nach dem Piepton gesprochen, getreulich Wort für Wort. Und noch einmal. Und ein letztes Mal. Gut dressiert. Danach haben „sie“ mich tatsächlich schon an der Stimme erkannt, als wären wir seit Jahrzehnten befreundet. Auch musste ich nicht mehr den grenzdebilen Testsatz sprechen, sondern durfte herumtexten, wie mir der Schnabel gewachsen ist. Nein, ich habe keine Juxsätze oder Obszönitäten ausprobiert.

Als ich die schiere Tatsache der Stimmprobe im bekannten Netzwerk gepostet habe, wurde klar, dass sich die Sache noch nicht so herumgesprochen hat; nicht einmal bei manchen Internet-Freaks. Deswegen noch einmal diese Zeilen hier. Wenn man weiß, wie die rigiden deutschen Datenschutzbestimmungen so manche Innovation verhindern, wundert man sich, dass diese Entwicklung überhaupt möglich gewesen ist. Aber sei's drum. Mir fiel jedenfalls ein, dass mit dieser Neuerung das Zeitalter der anonymen Anrufe sich wohl dem Ende zuneigt. Ob nun in Echtzeit oder im Nachhinein, kann bald jeder Anruf stimmlich und namentlich zugeordnet werden, sofern ein Muster vorliegt (daran wird's nicht lange mangeln).

Welch eine – behördlicherseits wohl willkommene – Ergänzung

zur personengenauen Bilderkennung! Bald verlieren Krimis dieser altbackenen Art endgültig jeden Sinn, in denen ein sinister Herr anonym anruft und mit hinterhältiger Stimme knödelt: „*Hier ist einer, der es gut mit Ihnen meint...*“

---

# Mobilfunk mit neuer 5G-Technik: Deutsche Telekom hängt erst einmal das komplette Ruhrgebiet ab

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023



Blick übers Ruhrgebiet von Westen her bzw. von der Höhe des Oberhausener Gasometers herab – in Richtung Essener

Innenstadt, die sich hinten in der Ferne erhebt. (Foto: Bernd Berke)

**Ich weiß nicht, ob es schon sonderlich aufgefallen ist, ja, ob es überhaupt außerhalb der Region interessiert. Jedenfalls wird das komplette Ruhrgebiet mal wieder „abgehängt“, und zwar beim Ausbau der vielgepriesenen neuen [Mobilfunk-Technologie 5G](#) durch die Deutsche Telekom. Da heißt es also im Revier: noch längere Zeit warten aufs deutlich schnellere Internet, das beispielsweise fürs autonome Fahren benötigt wird.**

Hier sind die nüchternen Telekom-Listen, Stand 22. Januar 2020, nachzulesen im Internet-Auftritt des börsennotierten Konzerns. Demnach ist 5G bei der Telekom teilweise und jedenfalls zuerst verfügbar in:

*Berlin, Bonn, Darmstadt, Frankfurt/Main, Hamburg, Köln, Leipzig, München.*

Geplant ist ferner der Ausbau für folgende Städte:

*Bremen, Dresden, Düsseldorf, Erfurt, Hannover, Ingolstadt, Kiel, Magdeburg, Mainz, Potsdam, Saarbrücken, Schwerin, Stuttgart, Wiesbaden.*

Richtig gelesen: Das gesamte Ruhrgebiet mit seinen rund 5 Millionen Bewohnern fehlt völlig. Kein Essen, kein Dortmund, kein Duisburg, kein Bochum. Beispielsweise. Obwohl diese Städte zum Teil erheblich mehr Einwohner haben als jene, die beim Ausbau ganz vorne mit dabei sind. Okay, Nürnberg ist auch noch nicht mit von der Partie. Weiß der Geier, warum. Auch sie hatten wohl keine schlagkräftige Lobby. Geschichtliche Gründe wird es ja wohl nicht haben.

**Premium-Metropolen, Immo-Spitzenreiter und Landeshauptstädte bevorzugt**

Ganz fix ist man in den üblichen „Premium-Städten“ mit den höchsten Immo-Kaufpreisen und Mieten, sodann in sämtlichen

Landeshauptstädten bzw. Stadtstaaten der Republik. Letzteres wirkt so, als wolle man im „politischen Raum“ für Schönwetter sorgen und alle Landesväter (und Landesmütter) gefällig bedienen. Ja, man könnte spekulieren, ob das einstige Staatsunternehmen immer noch regierungsfremd ist und generell für den Status quo einsteht. Oder gar für den Status quo ante, für die (guten?) alten Zeiten also.

Warum aber Ingolstadt? Vielleicht wegen des Autobauers Audi, der dort ansässig ist? Warum dann aber nicht Wolfsburg? Etwa als Strafe für Diesel-Betrügereien? Und warum Darmstadt? Gewiss nicht, weil die Gesellschaft für Deutsche Sprache dort sitzt. Eher schon wegen der Nachbarschaft zum Börsenplatzhirschen Frankfurt. Und vor allem als einer der Hauptstandorte der Telekom.

### **Wo Dortmund dann doch noch vorn auf der Liste steht**

Auffallend ist ferner, dass renommierte Universitäten in kleineren und mittleren Städten offenbar nicht zählen. Kommunen wie Heidelberg, Tübingen, Göttingen oder auch Münster gehen vorerst leer aus. Was das wohl zu bedeuten hat? Haben die Telekom-Manager denn mehrheitlich woanders studiert?

Das Folgende bitte ich keinesfalls als Werbung zu verstehen, dazu hört und liest man andererseits viel zu viel Negatives über den Kundenservice des britischen Konzerns: Tatsache ist freilich, dass Telekom-Konkurrent Vodafone etwa Dortmund ab Juli 2019 als eine der ersten Schwerpunkt-Städte für den 5G-Ausbau auf der Agenda hatte – zusammen mit Köln, Düsseldorf, Hamburg und München. Offenbar versucht man, möglichst schnell einen möglichst großen Prozentsatz der Bevölkerung zu erreichen, so dass alle Ballungsräume und die am dichtesten besiedelten Regionen Vorrang haben. Und dazu gehört nun einmal das Revier.

Zusatzfrage: Und wer versorgt das „platte Land“?

---

## Info: Lizenzen für rund 6,55 Milliarden Euro versteigert

Die [Versteigerung der 5G-Lizenzen](#) hatte 2019 – nach insgesamt 497 (!) Auktionsrunden – der Bundesnetzagentur insgesamt rund 6,55 Milliarden Euro eingebracht. Am meisten zahlte die Telekom (2,17 Milliarden), es folgten Vodafone (1,88 Milliarden), Telefónica (1,42 Mrd.) und Drillisch/United Internet (1,07 Mrd.).

---

# Und wieder Spaß mit der Telekom – diesmal mit dem Superduper-Sicherheitspaket

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023

Über manche Firmen muss man einfach öfter mal ein kleines Dossier oder wenigstens eine Notiz verfassen. Weil sich bei ihnen immer mal wieder neue Absurditäten ergeben.



Das liest man doch immer wieder gern... (Screenshot einer Fehlerrückmeldung)

Ja, das war nicht schwer zu erraten, ich rede von der

glorreichen Telekom. Es rührt wohl aus alten Postzeiten her; jedenfalls bin ich irgendwie noch anhänglich, aus Nostalgie, nicht aus Vernunft.

Der Laden hat (bei allem smarten Getue) nach wie vor so etwas – nein: nicht Halbseidenes, sondern Halbstaatliches, Offiziöses. Solch ein Betrieb wird einen doch nicht etwa betuppen?

### **Gleich zwei Abos, die nicht funktionieren**

Nun ja. Wie man's nimmt. Neulich haben sie wie Bolle für ein Sicherheitspaket von Norton geworben, das man gleich bei ihnen (also bei der Telekom) herunterladen möge. Alles fix, alles selbsterklärend einfach, versteht sich. Im ersten Monat sei die Chose kostenlos, danach würden für die Variante „M“ (steht der Buchstabe für „Maso“?) 3,95 Euro pro Monat fällig. Dafür könne man dann gleich drei Geräte absichern. Wow, welch ein Superduper-Angebot.

Ich habe mich in einem unseligen Moment darauf eingelassen – in der werblich genährten Annahme, dass sich das Abo problemlos automatisch verlängern werde. Das war allerdings nicht der Fall. Das Zeug ließ sich mit den für Kunden zugänglichen Mitteln offenbar weder neu aktivieren noch deaktivieren und meldete überhaupt nur Kryptisches. Irgendwann hatte ich auf einmal zwei Abos, die aber beide nicht funktionierten. Sakra!

Also Hotline. Also warten und fluchen. Wie schon so oft.

Müßig zu sagen, dass diverse Anrufe bei der Hotline jeweils andere, teilweise abstrus widersprüchliche Ergebnisse zeitigten. Man kann sich in den technischen Untiefen so richtig schön verheddern, bis einem der Kopf schwirrt. Mag ja sein, dass ich für solche Irrungen und Wirrungen zu unbegabt bin. Nicht Chaot genug. Mh.

**Hey, da gibt es doch diese wunderbare App...**

Per Mail an den Kundenservice habe ich zusätzlich um technische Hilfestellung gebeten. Man werde sich in Kürze darum kümmern, hieß es zur Antwort. Aber hey, es gebe doch diese wunderbare App, mit der ich um Rückruf bitten könne. Dann gehe alles viel flotter.

App runtergeladen, App installiert, Rückruffunktion gesucht. Genau diese stand jedoch ausdrücklich nicht zur Verfügung. Auf meine nächste Mail, in der ich auf diesen misslichen Umstand hinwies, kam die (wohl hoffentlich automatische) Antwort, ich könne doch diese wunderbare App nutzen, um mit ihnen Kontakt aufzunehmen... Es scheint ganz so, als wäre ein Kafka-Experte dort Büroleiter. Oder so ein bekloppter Humorist.

Irgendwann war ich's leid. Als die angeforderte technische Hilfe auch nach mehreren Tagen nur mit Vertröstungen bei der Hand war, habe ich besagte Abos der Sicherheitspakete gekündigt.

### **Die Sache mit der Kündigungsfrist**

Nach dem Buchstaben der AGB hätte ich nun bis zum Ende einer dreimonatigen Kündigungsfrist für nichts und wieder nichts zahlen müssen. Klar, es sind lediglich 3,95 Euro im Monat, aber „auch das ist Geld“, wie unsere Omas immer ganz richtig gesagt haben. Und wenn der Telekom dieser Coup auch nur mit hunderttausend Kunden gelingt, hat sich der Deal vielleicht schon gelohnt... Die übliche Widerrufszeit ist ja durch den anfänglichen Gratismonat abgelaufen.

Nur kurz keimte zwischendurch Hoffnung: Eine Dame bei der Hotline versicherte mir, sie habe das Ganze so umgeschaltet, dass bei mir die Kündigungsfrist entfalle. Die nächste Mitarbeiterin konnte in den Datensätzen nichts dergleichen entdecken und meinte ihrerseits, dass ohnehin nur die Vertriebs-Abteilung zu solchem Entgegenkommen berechtigt sei. Hatte mich die erste Mitarbeiterin also angeflunkert?

### **Sowieso ziemlich überflüssig?**

Hübsch auch dies: Hinter vorgehaltener Hand sagen einem nun mehrere Telekom-Mitarbeiter, dass das Sicherheitspaket eh ziemlich überflüssig sei, wenn man Geräte von Apple hat. Gleichwohl wird es offiziell auch für iMac, iPad und iPhone angeboten und massiv beworben. Endlich sicher surfen usw. Das Geschäft mit der Virenangst. Und wer lacht sich da ins Fäustchen?

Doch natürlich gibt's auch dazu mehrere Meinungen: Nächster Mitarbeiter, nächste Auffassung. Auch Apple-Produkte seien gefährdet, alles andere sei eine unverantwortlich sorglose „Herangehensweise von gestern“. Aber bitte, er wolle mir nichts aufschwätzen...

Während ich dies schrieb, blieb ein abermals fest vereinbarter Rückruf durch die Telekom schlichtweg aus. Um 10 Uhr hätte es klingeln sollen, um halb zwölf habe ich die Hoffnung aufgegeben. Derlei Verspätungen oder gar Ausfälle haben frühere Staatsunternehmen halt so an sich. Denkt an die Bahn.

Hosianna! Um 15 Uhr ist der Anruf dann doch noch erfolgt. Eine Zeit war nicht notiert worden. Warum auch? Tatsächlich ist es mit einem Kraftakt gelungen, das vermaledeite Norton-Paket zu deinstallieren. Und die Kündigungsfrist soll auch auf wenige Tage verkürzt werden. Mal schauen, ob's stimmt.

Doch wie viel Lebenszeit hat man mal wieder vergeudet! Stunden um Stunden um Stunden um Stunden um Stunden...

---

P.S.: Jaja, ich weiß, dass Kunden der Telekom-Konkurrenz oft ebenso miese Erfahrungen machen. Jeder hadert halt mit seinem eigenen Kram.

P.P.S.: Jaja, ich habe auch schon davon gehört, dass gerade Sicherheitspakete den PC bzw. Mac langsamer machen oder sogar gerade neue Sicherheitslücken aufreißen. Computer und Netz sind schon dolle Erfindungen.

---

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

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023

**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 gegeißelten, 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.

---

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

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023

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 verträsten 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.

---

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

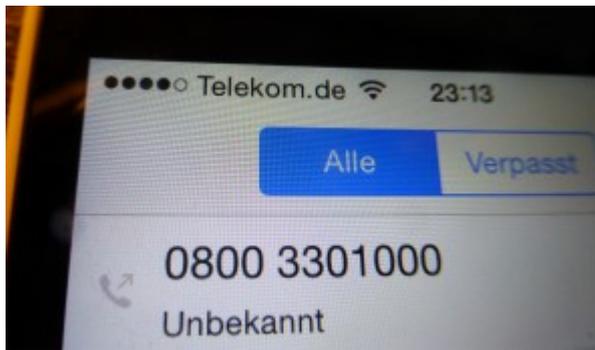
geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023

**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?