

Deutsche Telekom AG

Offener Brief per E-Mail

Kundenservice bei der Auftragsabwicklung
Verstoß gegen das Fernabsatzgesetz und die dazu ergangene Informationspflichtverordnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Mitte Juni d.J. wurde ich von einem freundlichen Mitarbeiter eines von Ihnen beauftragten Callcenters angerufen, obwohl ich Ihnen die telefonische Kontaktaufnahme schriftlich untersagt habe. Aber das nur nebenbei, immerhin hat diese Untersagung ja noch nie geholfen.

Vielleicht mag es an dem für mich als Rheinländer nett anzuhörenden Hamburger Dialekt gelegen haben, jedenfalls hörte ich mir sein Anliegen an. Demnach **müsse** mein Tarif geändert werden, da sich die gesamte Tarifstruktur ändere. Gut, so was soll vorkommen.

Die mir dann mitgeteilten Konditionen waren (überraschender Weise) vorteilhaft, was natürlich auch daran liegen mag, das bei meinem langsamen DSL-Anschluss Drittanbieter keine Gelegenheit haben, ihre Dienstleistung bis zu mir zu transportieren. Ich bat dann darum, mir ein schriftliches Angebot zukommen zu lassen, um in Ruhe über einen Wechsel – auch des derzeitigen DSL-Anbieters - nachdenken zu können.

Aber das wäre zu einfach gewesen. Nein, man müsse jetzt per Tonband die gewünschten Konditionen festhalten und ich müsse auf die mir vorgelesenen Fragen antworten. Nachdem ich den ersten Versuch abgebrochen hatte, weil die Prozedur dann doch zu sehr nach Vertragsabschluss klang, habe ich mich davon überzeugen lassen, dass dieses zur **Vorbereitung** des Vertrages erforderlich sei. Und so wurde erneut die Tonbandaufnahme gestartet. Ich dachte mir, das ich ja immer noch widerrufen könne, wenn mir das Angebot nicht passt.

Anschließend wurde mir zugesagt, dass ich die entsprechenden Unterlagen kurzfristig schriftlich zusammen mit den Tarifinformationen zugesandt bekäme. Nun, nach meinen bisherigen Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen war es keine wirkliche Überraschung, das ich vergeblich wartete. Nachdem gut anderthalb Wochen ohne weitere Nachrichten vergangen waren, wandte ich mich an die mir freundlicherweise genannte Hotline-Nummer. Dort wurde ich zunächst einmal darüber informiert, dass man noch auf meine Mitteilung warte, wann denn der Drittanbieter den DSL-Port freigeben würde. Ich hatte noch nicht einmal einen Vertrag mit der Telekom und sollte den bestehenden Vertrag schon kündigen? Das war gelinde gesagt ungewöhnlich und ein weiterer Anlass, nach dem von mir immer noch vermissten Vertrag sowie der schriftlichen Tarifinformationen zu fragen. Wie, ich hätte mein „Begrüßungsschreiben“ noch nicht erhalten? Das werde man selbstverständlich schnellstmöglich nachholen. Von der Notwendigkeit, diesen Vertrag von mir aus aufzulösen, war im Vorfeld nie die Rede. Im Gegenteil, ich hatte den Eindruck, dass bei Vertragsabschluss die Telekom alles im Sinne des Kunden regeln werde, wie ich das von Energieversorgern her kenne. Ich glaube, wenn ich mich nicht gemeldet hätte, würde man immer noch auf meinen Anruf warten.

Ich bin dann trotz fehlenden Vertrages so mutig (oder so leichtsinnig) gewesen und habe den bestehen Vertrag mit meinem DSL-Anbieter am letzten Tag des Juni zum 31.07.09 gekündigt. Anfang Juli erhielt ich dann mein „Begrüßungsschreiben“. Dort stand weder etwas von Vertrag noch Vertragsinhalt noch Vertragskonditionen. Von den verpflichtenden Informationen gemäß Fernabsatzgesetz und Informationspflichtverordnung oder einem ebenfalls vorgeschriebenen Hinweis auf mein Widerrufsrecht ganz zu schweigen. Bis heute, sprich eine Woche vor dem geplanten Umschalttermin 01.08.2009, habe ich weder einen gültigen Vertrag noch Zugangsdaten noch eine ordnungsgemäße Information gemäß Fernabsatzgesetz erhalten! Dafür stand drin, das ich mich entschieden hätte, ein Komplettpaket der Deutschen Telekom zu nehmen. Für mich ist das eine Vertragsbestätigung ohne Vertrag. Und da gehören folgerichtig die o.g. genannten Informationen und das Widerrufsrecht hinein.

Weiter wurde mir in diesem Schreiben mitgeteilt, dass die Umschaltung 6 (in Worten:**SECHS**) Tage dauern werde. Im Klartext bedeutet dass, das mein Internetanschluss sechs Tage tot sein wird. Gnädigerweise dürfe ich aber weiter ohne Unterbrechung wie gewohnt telefonieren. Herzlichen Dank (auch dafür, das ich Ihretwegen meine Gewohnheiten nicht ändern muss)!

Damit war der nächste Anruf bei Ihrer Hotline fällig. Sechs Tage Unterbrechung sind inakzeptabel und die diese Frist als „kurze Übergangsphase“ zu bezeichnen, ein Hohn! Stellen Sie sich vor, Ihnen würde sechs Tage lang der Strom abgestellt. Ich arbeite als IT-Leiter und bin auf den DSL-Anschluss angewiesen. Dafür wusste der Mitarbeiter aber bereits von meiner Kündigung des DSL-Anschlusses und von dem entsprechenden Umschalttermin, obwohl ich diesen noch gar nicht genannt hatte. Freundlicherweise wurde mir auch versichert, man werde sich, da ja nun der Termin für das Umschalten mit dem Fremdanbieter abgestimmt sei, bemühen, die Ausfallzeit so kurz wie möglich zu gestalten. Und man werde mir endlich die Informationen zu meinem Vertrag zusenden. Ich solle mich etwa eine Woche vor der Umschaltung noch mal melden. Dann werde man mir Näheres zur tatsächlichen Ausfallzeit mitteilen können.

In der Folge erhielt ich endlich eine Werbebroschüre, in der ich nachlesen konnte, für welchen Tarif ich mich entschieden hatte. Von Vertrag oder Fernabsatzgesetz keine Spur. Ich wollte auch nicht unnötig Ihre und meine Zeit verplempern und habe tatsächlich erst am vorgestrigen Freitag, dem 24.07.2009, wieder bei Ihrer Hotline angerufen. Nein, **die Umschaltung würde in jedem Fall sechs Tage dauern**. Und den Vertrag und die Zugangsdaten bekäme ich rechtzeitig! Etwas stutzig geworden, fragte ich nach, was denn unter „rechtzeitig“ ganz genau zu verstehen sei. Die darauf folgende Antwort verblüfft mich bis heute. Ja, wenn der Port vom Drittanbieter freigegeben worden sei (also am 31.07.), werde man den Auftrag „ins System“ einbuchen, einen Techniker mit der Umschaltung beauftragen und dabei würden auch der Vertrag sowie die Zugangsdaten versendet.

Im Klartext: Die Telekom könne erst an zu arbeiten, wenn der DSL-Anschluss abgeklemmt worden ist. Jeder andere, mich eingeschlossen, würde mit vorbereitenden Arbeiten **bei Auftragsvergabe** beginnen. So etwas nennt man Planung und Vorbereitung. Auf meine etwas ungehalten vorgetragene Anmerkung, dieses Vorgehen sei armselig, wurde mir entgegengehalten, was ich denn jetzt schon mit den Zugangsdaten wolle? Schließlich bestehe die entsprechende Anbindung doch noch gar nicht.

In jedem vernünftig organisierten Betrieb ließe sich eine (fast) unterbrechungsfreie Umschaltung organisieren. Dass dies bei Ihnen nicht geschieht, kann nicht Dummheit oder Unvermögen sein. So viel Inkompetenz kann ich mir beim besten Willen nicht vorstellen. Also muss Absicht dahinter stecken, auch wenn mit der Sinn eines solchen Vorgehens noch nicht ganz klar geworden ist. Aber technisch gesehen ist lediglich ein Kabel von einem Switch auf einen anderen umzustecken, was bei entsprechender Vorbereitung und Dokumentation etwa 30 Sekunden dauern dürfte. Die Vertragsangelegenheiten und Zugangsdaten könnten (und was den Vertrag betrifft müssten) völlig problemlos bereits im Vorfeld erledigt worden sein. Selbst eine Umschaltung etwas vor oder nach dem vereinbarten Stichtag wäre denkbar und würde sicherlich weder Ihnen noch einen Drittanbieter wirklich stören. Wann dann umgeschaltet worden ist, würde ich ja an der fehlenden DSL-Verbindung bemerken. Mit den neuen Zugangsdaten könnte ich meinen Router füttern und wäre wieder online. Aber das ist wohl zu einfach. Offenbar kann man nicht einmal den Termin mit einem Techniker vorab planen, geschweige denn etwas in Ihr System eingeben.

Das Ihr Mitarbeiter im Call Center diesen an sich simplen Gedankengang nicht nachvollziehen konnte, kann ich akzeptieren, schließlich muss er die hausinterne Vorgehensweise nur verkaufen und nicht verantworten. Aber das Sie Ihren Kunden eine solche Karenzzeit überhaupt zumuten ist genau das, was ich am Telefon bereits angemerkt habe: Armselig!

Ich fordere Sie daher auf, zukünftig das Fernabsatzgesetz zu beachten (in meinem Fall ist es ja zu spät) und weiter **erwarte ich eine zügige Umschaltung und Wiederherstellung der DSL-Verfügbarkeit!** Sechs Tage Ausfall sind absolut inakzeptabel und die von Ihnen angeführten „technischen Gründe“ ein Witz. Mit ein wenig gutem Willen, einem Funken Verstand und dem Willen, im Sinne des Kunden als Dienstleister aufzutreten, wäre ein unterbrechungsfreier Anbieterübergang problemlos zu organisieren!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr neuer DSL-Kunde

Gregor Jonas