

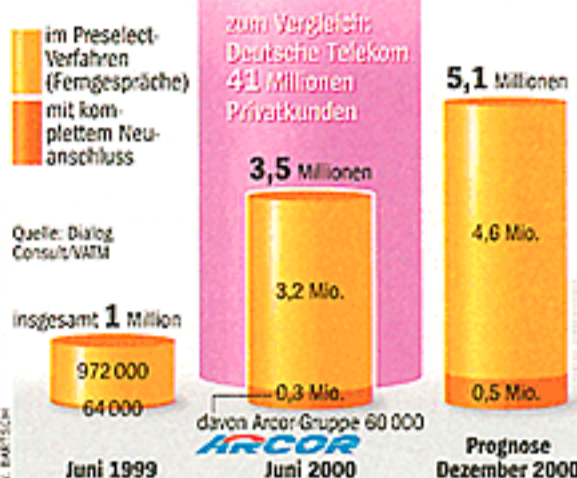


Deutschland

Telefontrainerin Bergmann: „Der Telekom ausgeliefert“

## Kampf um Kunden

Teilnehmer bei den neuen Telefonanbietern



### TELEFON

## Anruf vom Mars

Wer zwischen die Mühlen der Telefonanbieter gerät, hat schlechte Karten. Eine Unternehmerin saß drei Monate ohne Fernsprecher da.

An den Telefonen von Sabin Bergmann hingen schon Bofrost-Vertreter und die Empfangsdamen der Hamburger Edelfriseurin Marlies Möller – manchmal mit nervös-zittriger Stimme. Denn der energischen 32-jährigen Telefontrainerin entgeht weder eine Nuschelbegrüßung à la „Baumarktinnendienstschulze“ noch überfreundliche Geschwätzigkeit. Per Crash-Kurs bringt sie Angestellten Benehmen am Hörer bei.

Da ist es nicht gerade geschäftsfördernd, wenn Anrufer unter Bergmanns eigener Nummer nichts als Rauschen vernehmen. Knapp drei Monate lang stand die Unternehmerin ohne Telefonanschluss da – keine E-Mail, kein Fax, kein Electronic Banking. Als sie die Telefongesellschaft endlich dazu bewegt hatte, Anrufe auf ihr Handy umzuleiten, musste sich Bergmann erst mal reihenweise böse Sprüche verprellter Kunden anhören: „Haben Sie da ein Lego-Telefon, oder rufen Sie vom Mars aus an?“

Von der schönen liberalisierten Welt des Telefonierens hat die 1997 zur „Nachwuchsunternehmerin des Jahres“ gekürte Bergmann seither erst einmal genug. Dabei hatte alles so gut angefangen, als sie vor zwei Jahren von der Telekom zur Mannesmann-Tochter Arcor wechselte: Sie zahlte nicht nur „30 Prozent weniger, die waren auch fix und freundlich“. Fast so, wie sie es ihren Schülern beibrachte. Bis Bergmann im Juni mit ihrer Firma Contelle ins Hamburger Karolinental zog.

Von da an ging nichts mehr am Telefon. Nach vier Wochen Dauerärger „legte Arcor mir nahe zu kündigen“, so die Telefontrainerin – aus technischen Gründen, sagt die Firma. „Wir mieten die meisten Leitungen von der Telekom. Wenn es irgendwo nicht genug gibt, verlegt die Telekom neue Leitungen, aber nur für einen Telekom-Kunden“, begründet Arcor-Sprecherin Barbara Kögler das Ansinnen an die Kundin Bergmann. Theoretisch könne Arcor natürlich selbst eine Leitung legen, „aber für einen einzigen Anschluss ist das nicht wirtschaftlich“.

Bergmann fühlt sich verschaukelt. „Als Neukunde wurde ich mit offenen Armen begrüßt, aber als dann zu hohe Investitionen anfielen, schickte mich Arcor wieder zurück zur Telekom.“

Die Schuld für den nun folgenden Kleinkrieg schieben sich die Telefonkonzerne gegenseitig zu. Das rosarote Unternehmen behandle Zwangsrückkehrer gern mit „bewusster Verzögerungstaktik“, behauptet Kögler. Im Fall Bergmann dauerte es nach dem Arcor-Rausschmiss noch fast zwei Monate, bis die Telekom die Leitung einrichtete. Obendrein musste die Unternehmerin mit der Regulierungsbehörde drohen, um ihre Rufnummern behalten zu dürfen. Das sei Geschäftstaktik der Privaten, kontert die Telekom: „Arcor gab erst nach langem Hin und Her die Rufnummern frei“, so Telekom-Sprecher Ulrich Lissek.

Was Sabin Bergmann zum Verhängnis wurde: Jenseits aller flotten Werbesprüche ist der Wettbewerb auf dem Telefonmarkt längst nicht frei. Die Telekom ist im Ortsnetz immer noch ein Quasi-Monopolist: Dort gehören ihr 98 Prozent der Leitungen. Der zweitgrößte Anbieter im Festnetz, die Arcor-Gruppe, bedient erst 60.000 Kunden mit einem eigenen Komplettanschluss.

Telekom-Kunden kreiden dem ehemaligen Staatsbetrieb noch andere Sünden an. „Rückrufe werden nicht erledigt, terminliche Zusagen nicht eingehalten“, klagt die

Sprecherin der Bayerischen Verbraucherzentrale Ingrid Kreuzer. „Die Kunden schreiben, sie rufen an, und sie laufen gegen eine Wand.“

Die Sprache der Kundenbetreuer hat sich zwar geändert, doch die überkommene Behördenmentalität ist offenbar vielerorts geblieben. „Hier ist nicht die Beschwerdestelle, hier ist die Stelle für Anregungen und Kritik“, bekam der verdutzte Essener Filmproduzent Johannes Haneke zu hören, als er nachfragte, warum sein ISDN-Anschluss nach fast zwei Monaten immer noch tot sei. Das Problem löste die Dame bei der Telekom, so Haneke, auf ihre Weise: „Die hat dann – rrrromms – einfach aufgelegt.“

Sabin Bergmann, die gern mit ihrem kundenorientierten und prompten Service wirbt, musste monatelang ihre E-Mails in einer befreundeten Firma lesen. Eingehende Faxe ließ sie über einen Büroservice umleiten und sich per Post zuschicken. Weil das nicht immer klappte, ging ihr ein eiliger Auftrag über mehr als 40.000 Mark durch die Lappen.

Die Telekom zeigte sich ungerührt. Erst als Bergmann, mit den Nerven am Ende, durchblicken ließ, sie berate auch Call-Center bei der Wahl ihrer Telefonanbieter, stellte die Telekom ihr ein Handy zur Verfügung – aber nur das Gerät inklusive Grundgebühr. Für die teuren Mobilfunk-Gespräche bezahlt sie 1000 Mark monatlich.

„Man ist der Telekom ausgeliefert“, klagt Bergmann. Denn laut Telekommunikations-Universaldienstleistungsverordnung muss das marktbeherrschende Unternehmen zwar einen Anschluss bereitstellen. Aber das kann dauern, denn eine Frist steht nicht im Regelwerk. „Da kommt nicht sofort der Bagger, das geht nach Bedarfsplänen“, stellt Telekom-Sprecher Lissek klar.

Sabin Bergmann träumt unterdessen von einem lukrativen Auftrag ihrer neuen alten Telefongesellschaft: „Den Laden in Schwung zu bringen, das wär 'ne Lebensaufgabe.“