

Woran Sie erkennen, ob etwas mit Ihrem Telefon nicht in Ordnung ist.

»Mit modernster Technik schützt [die] Telekom davor, daß Unbefugte ins Netz eindringen können. Die Behauptung, sogenannte Hacker könnten über ihre Computer Verbindungen herstellen und mit den Kosten fremde Privatanschlüsse belasten, entbehrt jeder Grundlage.«

Dieses teilte die Telekom im Juli 1993 allen Kunden in einem besonderen Infoblatt „Unerwartet hohe Telefonrechnungen“ mit. Dennoch wissen wir heute, daß die Telekom nicht die Wahrheit gesagt hat. Es hat solche und andere Manipulationen in sehr großer Anzahl gegeben, wie wir aus den vielen Presseberichten zum „Telekom-Skandal“ lernen mußten.

Nun ist es nicht so ganz einfach, selbst festzustellen, ob der eigene Anschluß von anderen mißbraucht wird. Deshalb werden hier einige Tips aus der Praxis gegeben. Bemerken Sie einige dieser deutlichen Warnsignale, sollten Sie sich diese zunächst immer mit Datum und Uhrzeit notieren.

1. Es klingelt, meist nur einmal, nach dem Abheben meldet sich keiner, und Sie hören nur in eine große Leere hinein. Dieses kann – muß aber nicht immer – ein Anzeichen für Manipulationen an Ihrer Telefonanschlußleitung sein.
2. Nach dem Abheben erhalten Sie kein Freizeichen. Das kann zwar schon mal passieren, wenn der Telekom momentan die Verbindungsmöglichkeiten ausgegangen sind. Geschieht dieses aber öfter oder oft auch kurz nacheinander, dann ist das ein deutlicher Hinweis auf Manipulationen.
3. Beklagen sich Ihre Freunde oder Bekannten darüber, daß Sie nicht erreichbar sind, weil Ihr Anschluß immer besetzt sei, dann prüfen Sie sorgfältig, ob zu diesen Zeiten tatsächlich Ihr Telefon benutzt wurde. Wenn das nicht der Fall ist, dann ist das ein sehr ernstes Warnsignal.
4. Dahinter könnte sich aber auch die noch schwerwiegendere – und für Sie eventuell extrem teure – Rufnummernvertauschung

verbergen. Dabei sind Sie nicht mehr unter Ihren gewohnten Nummer erreichbar, sondern unter einer ganz anderen. Ihre Nummer hat inzwischen ein anderer Kunde, für den Sie dann später bezahlen dürfen. Sie müssen sofort den Störungsservice der Telekom unter der Nummer 01171 informieren, und lassen Sie sich von dort unbedingt die Bearbeitungsnummer sowie die Rufnummer, mit der Ihre vertauscht wurde, durchsagen. Der Service kann diese Nummer sofort feststellen. Also lassen Sie sich nicht abwimmeln.

Von diesem Fehler sollen insbesondere Kunden betroffen sein, die bereits an einer digitalen Vermittlungsstelle angeschlossen sind. Beschwerden Sie sich außerdem auch schriftlich, noch bevor die nächste Telefonrechnung kommt, über diese Schlamperie der Telekom.

Telekom in den Medien

»Telekomiker.«

Aus dem Internet – Februar 1992.

»Nieten G.m.b.H. + Co. KG.«

Aus dem Internet – September 1994.

»Chaos-Verein.«

BZ – 11. Oktober 1994.

»Telekom – keine Hilfe unter dieser Nummer.«

BZ – 11. Oktober 1994.

»Telekom-Beamte erzeugen Gebühren auf Kosten von Privatkunden [...] in Vermittlungsstellen.«

Focus – 50/94 – 12. Dezember 1994.

»Telekom, die naivste Telefongesellschaft der Welt.«

Berliner Kurier – 23. Dezember 1994.

»... die Telekom weiß es nicht!«

Aus dem Internet – Januar 1995.

»Die Telekom muß endlich begreifen, daß sie kein Staat im Staate ist.«

Berliner Morgenpost – 15. Januar 1995.

»Telekom gaga?«

BZ – 16. August 1995.

»Zock doch mal ab — Telekom!«

Harald Schmidt in Sat.1.

»POST modern – Telekom aus dem Takt«

DER SPIEGEL – 2/96 – 8. Januar 1996.

»Die große Telekom-Lüge«

BZ – 8. Januar 1996.

Was man nicht tun sollte!

- Der Telekom den Zugriff per Lastschrift auf das eigene Bankkonto zu erlauben, ist schlichtweg fahrlässig, da diese, ohne mit der Wimper zu zucken, auch überhöhte Telefonrechnungen in Höhe von einigen Tausend Mark abbuchen läßt. Außerdem produziert das Kosten und Ärger mit der Bank, wenn das Konto nicht gedeckt sein sollte.
- Ist der Telekom bereits eine Einzugsermächtigung erteilt (Lastschriftverfahren), dann sollte man dieses mit einem einfachen Brief umgehend wi-

derrufen. Der Telekom kann man grundsätzlich diese Bezahlungsart nicht erlauben.

- Als Exbehörde liebt die Telekom Formulare, und sie hat viele davon. Sie sollten diese und die Formbriefe, die Sie erhalten, nicht in den Papierkorb werfen. Machen Sie der Telekom die Freude und füllen Sie diese aus, auch wenn Sie die Antworten in drei Sätzen in einem Ihrer Briefe hätten unterbringen können. Sie können die Formulare ja durch Zusätze verbessern.

Was tun bei überhöhten Telefonrechnungen?

Nun hat es auch Sie erwischt – wie schon so viele vor Ihnen. Von der Telekom haben Sie eine Rechnung mit einem deutlich höheren „Verbrauch“ an Einheiten erhalten. Sie wissen aber ganz genau, daß über Ihr Telefon niemals so viel und so lange telefoniert worden ist. Was ist dann zu tun?

- Sie müssen sofort schriftlich mit einem einfachen Brief* reklamieren und um eine umfassende schriftliche Erklärung mit *kostenlosen* Nachweisen der einzelnen Gespräche verlangen sowie um eine Aufklärung bezüglich der Kundenrechte bitten. Sie sollten der Telekom dafür eine Frist von 2–3 Wochen setzen. Unbedingt davon einige Kopien aufbewahren.
- Niemals eine überhöhte Telekom-Rechnung bezahlen! Sie sehen Ihr hart verdientes Geld sonst nie wieder. Wichtig ist aber, daß Sie der Telekom wenigstens etwas bezahlen. Dazu überweisen Sie den Durchschnittsbetrag der letzten 6–12 Monate (den überhöhten Betrag nicht miteinrechnen) innerhalb von 10 Tagen.
- Falls aber von der Telekom der überhöhte Betrag bereits von Ihrem Bankkonto abgebucht worden ist, verlangen Sie sofort von Ihrer Bank (nicht von der Telekom) die Rückbuchung des Betrages. Das brauchen Sie gegenüber der Bank nicht zu begründen.

- Sie sollten nun aber schnellstens bei der Telekom mit einem einfachen Brief* die von Ihnen früher einmal erteilte Einzugsermächtigung – mit sofortiger Wirkung – widerrufen.
- Zu allen danach eingehenden Mahnungen – und sie kommen zu Hauf – müssen Sie sich schon die Mühe machen, jeweils einen schriftlichen Widerspruch mit kurzer Begründung per einfachem Brief* abzusenden.
- Sobald Sie dann die Androhung der Sperre Ihres Telefons erhalten, legen Sie sofort Beschwerde bei der zuständigen Direktion der Telekom (Adresse steht im Telefonbuch) ein. Als mündiger Kunde teilen Sie darin auch mit, daß Sie die Telekom für alle Ihnen aufgrund einer Sperre entstehenden Folgekosten haftbar machen werden.
- Sollte dennoch die Telekom Ihren Anschluß sperren, haben Sie die Möglichkeit, beim zuständigen Amtsgericht einen kostenpflichtigen Antrag auf einstweilige Verfügung zur Freischaltung zu stellen. Diesem Antrag fügen Sie Kopien aller Briefe, Rechnungen, Überweisungsbelege und Mahnungen bei. Wenn Sie auf das Telefon aus guten Gründen angewiesen sind (z. B. aus beruflichen Gründen) und Sie bis dahin wenigstens einen Durchschnittsbetrag an die Telekom bezahlt haben, wird das Gericht einem solchen Antrag in der Regel folgen.

- Es hat sich sehr bewährt, in den Briefen an die Telekom immer ganz klare, konkrete Anträge zu formulieren und diese zu numerieren. Die Telekom redet sich sonst nur allzu gerne damit heraus, daß Sie Ihr Anliegen nicht richtig verstanden hätte.
- Ihnen entstehen Kosten für die vielen Briefe, die Sie der Telekom im Reklamationsverfahren schreiben müssen. Deshalb teilen Sie der Telekom auch mit, daß Sie diese Kosten (z. B. 3 Mark für jeden Brief) von der Telekom erstattet haben wollen.

Weiteren Rat können Sie von der „BI gegen überhöhte Telefonrechnungen“ erhalten (Anschrift siehe Kasten). Frau Doris Belz hat in den letzten Jahren weit über 6000 Einzelfälle aus ganz Deutschland gesammelt. Bitte legen Sie Ihrer Anfrage einen frankierten Rückumschlag bei. Sie kann Ihnen auch einen sachkundigen Anwalt in Ihrer Nähe benennen.

* Ganz Vorsichtige schicken zwar diesen Brief per „Einschreiben mit Rückschein“, was teuer ist. Fügen Sie aber Ihrem einfachen Brief einen Verrechnungsscheck, z. B. mit einer Zahlung für die Telefonrechnung bei, und wird dieser von der Telekom bei Ihrer Bank eingelöst, dann können Sie damit (indirekt) auch den Eingang Ihres Briefes nachweisen. Und das spart Porto!

5. Manchmal kann man auch Spuren von Manipulationen an den meist ungeschützten Leitungen und Verteilern in den Hauskellern finden. Sie sollten diese einmal in Augenschein nehmen. Finden Sie dort Merkwürdiges, dann informieren Sie umgehend die Telekom, am besten auch

schriftlich. Außerdem sollten Sie evtl. auch Fotos anfertigen.

6. Weiteres folgt in einer der späteren Editionen.

Wegweisende Amtsgerichts-Urteile:
AG Heidelberg – Az: 21 C 565/93
AG Düsseldorf – Az: 27 C 8305/93

»Wortbordelle!«

„Das Landgericht Düsseldorf erklärte das Geschäft mit Telefonsex in seinem jüngsten Urteil für sittenwidrig. Die gewerblichen Stöhn-Anschlüsse bezeichneten die Richter als »Wortbordelle«.

Damit gilt für die Telekom das gleiche wie für Prostituierte: Schulden aus sittenwidrigen Geschäften kann sie nicht einklagen. Folglich muß der Monopolist auf ausstehende Gebühren aus Sex-Telefonaten verzichten.“

Aus Focus – 20/1995 vom 15. Mai 1995.

Adressen

- Bürgerinitiative gegen überhöhte Telefonrechnungen, c/o Doris Belz, Moselstraße 24, 45219 Essen. Telefon: 02054 – 82 191
- Interessengemeinschaft Telekom-Geschädigter. Telefon: 0208 – 488 066
- Verband der Postbenutzer e.V., Postfach 102028, 63020 Offenbach 1. Telefon: 069 – 829 72 20
- Petitionsausschuß des Deutschen Bundestags, Görresstraße 15, Bundeshaus, 53113 Bonn. Telefon: 0228 – 16-27850
- Deutsche Telekom AG, Direktion Berlin, Dernburgstraße 50, 14057 Berlin-Charlottenburg. Telefon: 328-0
- Deutsche Telekom AG, Generaldirektion, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn. Telefon: 0228 – 181-0
- Bundesministerium für Post und Telekommunikation, Heinrich-von-Stephan-Straße 1, 53175 Bonn. Telefon: 0228 – 14-0
- Bundesamt für Post und Telekommunikation (BAPT), Templerstraße 2–4, 55116 Mainz. Telefon: 06131 – 18-0
- Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), Godesberger Allee 183, 53175 Bonn. Telefon: 0228 – 9582-0

Beweislastumkehr

„Nach einem aktuellen Berliner Landgerichts-Urteil liegt bei erhöhten Rechnungen die Beweislast auf Seiten der Telekom. Sie muß alle geführten Gespräche nachweisen.“

Aus BZ – 7. September 1995 (Seite 5). Das Aktenzeichen wurde nicht mitgeteilt.

6. Ed. – 10/1/96

Dipl.-Ing. K.-H. Dittberner
D-12207 Berlin-Lichterfelde
E-Mail: dit@mail.grumed.fu-berlin.de