

## **Probleme bei neuer Telefontechnik - Senioren besonders betroffen**

Die Telekommunikationsanbieter in Deutschland zeichnen sich nicht durch besondere Kundenfreundlichkeit aus. So will die Telekom bis zum Jahr 2018 alle analogen und digitalen Telefonanschlüsse auf die IP-Technik umstellen. Wer nicht freiwillig mitmacht, dem wird der Anschluss irgendwann gekündigt und die Anlage abgeschaltet. Seit 1995 nutzte ich persönlich für meinen E-Mail Verkehr die Software der Telekom. Im Frühjahr dieses Jahres wurde allen Nutzern von T-Online 6.0 per Mail mitgeteilt, dass diese Software ab 30. Juni 2015 nicht mehr auf dem neuesten Stand gehalten wird, was zum Verlust von E-Mails und anderen Nachteilen führen könnte. Am 13.08. wurde mir eine neue Information zugestellt, dass die Telekom das Nachrichtenportal t-online.de verkauft hat. Dadurch änderte sich nach dieser Mitteilung nichts. Der Verkauf hat keine Auswirkung auf die Nutzung des E-Mail Dienstes. Soweit zur Nutzung des Mail Portals.

Nach einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen gibt es viele Schwierigkeiten bei der Umstellung auf die neue IP-Technik (Voice over IP). Beanstandet wurden insbesondere die mangelnde Information über die neue Technikumstellung, ein erheblicher Kostenaufwand, technische Störungen und einen unzureichenden Kundenservice.

Mein persönliches Erlebnis mit der Umstellung auf die neue Technik. Im November 2014 wurde mir telefonisch ein neuer Tarif aufgeschwatzt, der pro Monat nur ein Euro teurer war aber mir viele Vorteile bringen würde. Dass ich dazu einen neuen Router brauchte und andere Zubehörteile, wurde nicht erwähnt. Das mir von der Post dann zugesandte Paket blieb ein paar Tage stehen bis die harte Wirklichkeit mich einholte. An einem Montagmorgen im Dezember, um 08.30 Uhr, teilte mir ein freundlicher Monteur der Telekom mit, dass er um 09.00 Uhr meinen Anschluss abschalten würde. Wenn ich dann den neuen Router angeschlossen hätte, könnte ich wieder telefonieren. Nachdem ich den Helfer auf meine „besonderen“ technischen Fähigkeiten hingewiesen hatte, erklärte er sich freundlicherweise bereit, die notwendigen technischen Umstellungen an meiner Anlage vorzunehmen. Selbstverständlich gegen das von der Telekom vorgeschriebene Pauschalhonorar.

Genau diese Vorgehensweise wurde von den Verbraucherberatungen bundesweit festgestellt. Gut zwei Drittel der befragten Personen monierten die Kosten für den neuen Router und die Kosten eines Technikers bei der Einrichtung des neuen Anschlusses. Ich kann Ihnen versichern, die neue Technik ist nicht besser als die vorherige, im Gegenteil. Teilweise Ausfälle, insbesondere an Sonntagen, bis zu mehreren Stunden und dazu manchmal starkes Rauschen in den Telefonapparaten.

Da die Internet-Telefonie über den Router läuft, muss dieser zum Telefonieren eingeschaltet sein. Somit ist der Festnetzanschluss bei einem Stromausfall unbrauchbar. Ange-

sichts dieser gravierenden Mängel ist die Telekom aufgefordert, neben der Technik auch die Kundeninformation auf allen Ebenen zu verbessern.

In einer Beschwerde an den Telekom-Chef hatte ich vor einigen Jahren schon einmal geschrieben, dass in seinem T-Punkt Laden in der Trierer Fleischstraße mehr bekümmerte und besorgte Menschen anzutreffen sind, als vor den Beichtstühlen des benachbarten Trierer Domes. Diese Situation hat sich bis heute nicht verändert.

Hugo Wust