02. März 2007, von Michael Schöfer Magenta-Konzern in der Krise

Die Telekom verliert Kunden - zumindest im Festnetz-Bereich. Aus diesem Grund beabsichtigt Telekom-Chef René Obermann den Konzern umzustrukturieren, u.a. durch die Ausgliederung von mindestens 49.000 Arbeitsplätzen, die Betroffenen sollen für weniger Geld länger arbeiten. Künftig will er verstärkt auf den Ausbau des Breitbandangebots setzen und einen verbesserten Kundenservice anbieten. Natürlich sollen auch Kosten gesenkt werden, denn die Telekom ist für viele Verbraucher schlicht zu teuer. Ob allerdings beim internetbasierten Fernsehen (IPTV) wirklich die Zukunft liegt, ist offen. Das einst hochgelobte UMTS entwickelte sich schließlich bislang ebenfalls nicht gerade zu einem Renner, obgleich der Magenta-Konzern im Jahr 2000 allein für die Frequenzen satte 8,5 Mrd. Euro hinblättert. Die Telekom plant, für IPTV bis Ende 2007 750 Städte mit dem aufgerüsteten ADSL2+ und bis 2008 50 Städte mit dem superschnellen VDSL zu versorgen.

Der Service ist in der Tat verbesserungswürdig, davon kann ich ein Lied singen. Vor Jahren hat eine einfache Tarifierungsfrage dazu geführt, dass die damals ausgegliederte Telekom-Tochter T-Online meinen Account auf einen sündhaft teuren 5-GB-DSL-Tarif umstellte, den ich weder wollte noch mangels DSL-Anschluss überhaupt nutzen konnte. Es hat drei Tage gedauert, bis nach mehreren Telefonaten mit dem Kundenservice alles beim Alten war und ich wieder ins Internet durfte. Wie T-Online eine läppische Tarifierungsfrage als Auftrag missverstehen konnte, immerhin weiß ich mich in der Sprache Goethes klar und deutlich auszudrücken, ist mir nach wie vor völlig schleierhaft. Später wechselte ich zu 1&1, von diesem Teil des Magenta-Konzerns hatte ich die Nase gestrichen voll.

Was mich freilich besonders ärgert, ist das Zwangsbundling. Eigentlich könnte ich auf den Festnetz-Anschluss leicht verzichten, da ich bloß gelegentlich telefoniere. Doch da es den DSL- nicht ohne Festnetz-Anschluss gibt (1&1 bot ihn seinerzeit nur im Zusammenhang mit der T-Com an), muss ich wohl oder übel jeden Monat die Grundgebühr in Höhe von 13,50 Euro (plus MWSt.) berappen. Ideal für mich wäre DSL **ohne** Festnetz-Anschluss, telefonieren würde ich dann mit dem Handy und/oder übers Internet. Doch dem Kunden die Wahl zu lassen, ist einstweilen nicht vorgesehen. Zwar gibt es diesbezüglich immer wieder Gerüchte [1], doch getan hat sich bisher nichts. Technisch wäre das jedenfalls kein Problem, Ursache sind vielmehr kaufmännische Gesichtspunkte. Ein Festnetz-Anschluss ist immer noch Pflicht. Logisch, Geld verdient man selbst mit Dingen, die der Kunde gar nicht braucht. Man muss ihn lediglich ein bisschen zu seinem Glück zwingen. Kann sein, dass ich deshalb aus lauter Verärgerung zu einem Konkurrenten wechsele, sobald ein "nackter" DSL-Anschluss zu attraktiven Konditionen angeboten wird.

Kunden, die sich abgezockt fühlen, sind keine zufriedenen Kunden. Sie bleiben nur, solange es unbedingt notwendig ist. Insofern braucht sich die Telekom nicht über den massiven Kundenschwund zu beklagen. Alles hat seinen Grund. Bedauerlicherweise müssen für die verfehlte Strategie des Managements mal wieder die Beschäftigten die Zeche zahlen. Ob Obermanns Restrukturierung aufgeht, wage ich zu bezweifeln. Mit schlecht gelaunten Mitarbeitern guten Service anzubieten ist nämlich ein Kunststück, das äußerst selten gelingt.

[1] vgl. z.B. Golem.de vom 27.02.2007