

13. Juli 2013, von Michael Schöfer

Muss ich das wirklich verstehen?

Kürzlich habe ich mir bei der Telekom einen Freemail-Account zugelegt, weil ich den von Gmail (Google) aus nachvollziehbaren Gründen (NSA-Abhöraffaire) aufgegeben habe. Da ich mit dem Freemail-Account der Telekom zufrieden war, wollte ich auf "Mail & Cloud M" upgraden. Vorteil für mich: 15 GB Speicherplatz für E-Mails (anstatt 1 GB bei Freemail), 50 GB Online-Speicher im Mediacenter (anstatt 25 GB), Werbefreiheit und monatlich 50 SMS (anstatt Werbung und 0 SMS). Vorteil für die Telekom: 4,95 Euro Einnahmen pro Monat.

Beim Upgraden erlebte ich eine böse Überraschung: Ich kann zwar "Mail & Cloud M" buchen, allerdings wurde als Zahlungsart nur "Kreditkarte" und "Paypal" angeboten. Die Option "Bankeinzug" suchte ich vergeblich. Flugs den Kundenservice bemüht, der auch rasch (und das an einem Samstag!) antwortete: "Die Option 'Bankeinzug' ist nur für Bestandskunden nutzbar", musste ich der E-Mail der Telekom entnehmen. Das "Gerne helfen wir Ihnen bei Ihrem Anliegen weiter" und "Wir hoffen das wir Ihnen weiterhelfen konnten" [Rechtschreibfehler im Original] habe ich als Höflichkeitsfloskel gar nicht mehr richtig registriert.

Mein Gott, was soll das? Ich bin zahlungswillig, aber die Telekom verschmäht mein Geld - bloß weil ich keine Kreditkarte oder ein Paypal-Konto habe (und auch nicht gedenke, mir so etwas allein wegen eines E-Mail-Accounts zuzulegen). Andererseits hat der Telekomunikations-Riese noch vor kurzem über sinkende Einnahmen geklagt. "Umsatz und Gewinn sinken", meldete das Handelsblatt. [1] Ich habe offen gesagt große Mühe, die Logik des Geschäftsmodells der Telekom zu durchschauen.

Bestimmte Dienste den Bestandskunden vorbehalten, ist ja noch in Ordnung. Kleine Vorteile erhalten die Freundschaft. Aber "Mail & Cloud M" für alle anzubieten, die Zahlungsart "Bankeinzug" jedoch nur den Bestandskunden zu ermöglichen, während man alle übrigen potentiellen Kunden auf "Kreditkarte" und "Paypal" verweist, ist in meinen Augen absolut unverständlich. Man stelle sich vor, ein Opel-Händler würde seiner Kundschaft zwei Zahlungswege offerieren: "Überweisung" für Opel-Fahrer, für alle anderen nur "Zahlung per Kreditkarte". Ich weiß nicht, ob er bei den als Kreditkartenmuffel bekannten Deutschen genug Umsatz generieren würde (hierzulande besitzen lediglich 27 % eine Kreditkarte). Da geht man doch lieber zur Konkurrenz, der ist nämlich egal, über welchen Weg sie an ihr Geld kommt. Spötter behaupten, genau das sei bislang das Geschäftsmodell von Opel gewesen, woraus sich der Niedergang des Autobauers erkläre.

Laut dem Bundesverband Deutscher Banken wurden im Jahr 2010 nur 0,1 Prozent der Umsätze und 2,9 Prozent der Transaktionen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs über Kreditkarten abgewickelt. Im Gegensatz dazu wurden 18,3 Prozent bzw. 50,1 Prozent per Lastschrift getätigt. [2] Wahrscheinlich ist der Andrang bei "Mail & Cloud M" nicht besonders groß (Telekom-Bestandskunden mit Internet-Anschluss haben ohnehin standardmäßig eine E-Mail-Adresse und 25 GB Cloud). Erstaunlicherweise hat die Telekom aber offenbar ein Interesse daran, dass es dabei bleibt. Muss ich das wirklich verstehen? Ich glaube, nein. Es würde mir wohl auch kaum gelingen.

Nachtrag (15.07.2013):

Es geht angeblich doch, nur eben verdammt umständlich: "Bitte entschuldigen Sie die inhaltlich falsche Information aus der Vor-Antwort", schreibt mir ein anderer Mitarbeiter vom Telekom-Kundenservice. Innerhalb meines bestehenden Freemail-Accounts könnte ich tat-

sächlich nur zwischen "Kreditkarte" und "Paypal" wählen. Aber wenn ich über die Hauptseite den Bestellprozess aktiviere und nach bestehenden Anmeldedaten gefragt werde, soll ich auf "nicht anmelden" klicken. "Dadurch erscheint dann auch die Eingabemaske für Ihre persönlichen Daten. (...) Sie werden feststellen, dass in diesem Bestellprozess auch Ihre Bankverbindung abgefragt wird." Anschließend erhalte ich die persönlichen Zugangsdaten für mein neues Kundencenter, und danach wäre es "technisch möglich", mit meiner Freemail-Adresse nach dort umzuziehen (was immer "technisch möglich" konkret bedeuten mag). Wieso die Telekom den Freemail-Nutzern dann nicht gleich innerhalb des bereits bestehenden Accounts die Zahlungsart "Bankeinzug" anbietet, wird allerdings nicht erläutert. Aber warum einfach, wenn es auch umständlich geht.

[1] Handelsblatt vom 08.05.2013

[2] Bankenverband, Bargeldloser Zahlungsverkehr - Umsätze, PDF-Datei mit 40 kb, Bargeldloser Zahlungsverkehr - Transaktionen, PDF-Datei mit 41 kb