

Rede Anke Schnicke

Hauptversammlung der Deutschen Telekom AG am 31.05.2017

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

sehr geehrte Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats,

Mein Name ist Anke Schnicke vom Dachverband der Kritischen Aktionärinnen und Aktionäre. Ich nutze diese Gelegenheit, um den vielen unzufriedenen Kunden der Telekom ein Gehör auf der Hauptversammlung zu verschaffen. Auch wenn Sie, Herr Höttges soeben den Kundenservice des amerikanischen Marktes lobten, kann dies nicht über die Unzufriedenheit vieler Kunden hinwegtäuschen. Wie sieht es auf dem europäischen, auf dem deutschen Markt aus?

Einfach, schnell und günstig: 3 magische Worten mit denen Anbieter wie die Telekom neue Kunden für ihre Telefon- und Internetzugänge im Festnetz werben. Doch die Realität sieht oft anders aus: Die Kundenbeschwerden häufen sich!

Liebe Aktionärinnen und Aktionäre, wie Sie vielleicht schon am eigenen Leib erfahren haben, erleben viele Kunden das Gegenteil des Werbeslogans „erlebe, was verbindet“: keine Verbindung wird hergestellt, sondern eine Trennung vom Internet und Telefonnetz in Form von gekappten Leitungen oder gar dem Hackerangriff im vergangenen Jahr. Die Liste der Beschwerden ist lang. Zeichnen wir dazu den Weg eines Telekom-Kunden nach.

Vom Werbeslogan überzeugt, wird der Wechsel zur Telekom angestrebt. Der vermeintlich einfache Anbieterwechsel stellt sich jedoch häufig als Problemfall heraus. Denn oft dauert es Tage oder sogar Wochen, bis Telefon und Internet verfügbar sind. Besonders nach Umzügen ist der Ärger groß, wenn der Anschluss entgegen dem Telekommunikationsgesetz von Mai 2012, nachdem eine nahtlose Versorgung mit Telefon und Internet binnen eines Tages zur Verfügung gestellt werden muss, nicht funktioniert. Hier können Strafen bis zu 100.000 Euro drohen.

Versucht man dann die Telekom zu erreichen, um über sein Problem zu informieren, landet man oft in den berüchtigten, langen Warteschleifen. Wer kennt sie nicht, die freundliche Bandansage und die darauffolgende nette Ablenkungsmusik, der jedoch niemand 30 Minuten lauschen möchte.

Wenn man es dennoch geschafft hat einen Mitarbeiter zu erreichen, berichten Kunden von abgebrochenen Telefongesprächen und launischen Servicemitarbeitern, die manchmal schlichtweg fachlich nicht versiert genug sind, um dem Kunden weiterhelfen zu können.

Herr Höttges, das neue Konzept der Telekom, nach dem jeder Neukunde einen festen Ansprechpartner hat stellt eine Lösung für die langen Warteschleifen. Doch wie Herr Buhlmann bereits in seiner Rede klarstellte, kann ein Betreuungsschlüssel von 200.000 Mitarbeitern auf 400.000 Kunden nicht ausreichen. Was ist mit den anderen Kunden, die über keinen festen Ansprechpartner verfügen? Diese beklagen sich darüber, dass es keinen festen Ansprechpartner mehr gibt und die Problemlage mehrmals wiederholt werden muss. Wie gedenken Sie dies durch Investitionen zu fördern?

Ist das Problem ausgemacht, wird ein Servicemitarbeiter zu einem vereinbarten Termin losgeschickt. Zum Ärgernis der Kunden werden diese Termine jedoch oft mit weiterer Warterei mit verspätetem oder ohne Erscheinen des Technikers quittiert. Herr Höttges, Sie haben versprochen, dass ab 2018 kein Termin mehr platzen wird. Wie gedenken Sie dies zu ändern? Das Problem ist seit Jahren bekannt, warum wird es erst jetzt konsequent angegangen?

Gegebenenfalls ist die Verärgerung der Kunden so groß, dass eine Vertragsauflösung angestrebt wird. Doch die Geschichte nimmt kein Ende: Kunden berichten von Anrufen mit Angeboten, um eine Kündigung zu verhindern. Hier ist gar von „Nötigung“ die Rede.

Führen Sie eine Statistik zu Anliegen und Aufkommen der Kundenbeschwerden?

Wo und wie gedenkt die Telekom zu investieren, um die geäußerten Probleme zu verhindern?

Wie Sie wissen, geehrte Aktionärinnen und Aktionäre ist ein weiteres Thema, dass die Kunden der Deutschen Telekom AG beunruhigt, ist der Hackerangriff im vergangenen Jahr. 900 000 Router waren am vom Internet getrennt, nachdem eine Schadsoftware versucht hatte, die Router in ein Botnetz einzugliedern, um einen weit größeren Angriff zu starten. Die Telekom hätte diesen Angriff verhindert werden können, wie das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik klarstellte, denn der zur gleichen Zeit erfolgte Angriff auf das Netz der Bundesregierung konnte aufgrund „funktionierender Schutzmaßnahmen“ verhindert werden.

Auffällig war, dass die betroffenen Router alle das Modell „Speedport“ des Herstellers Arcadyam waren, da diese NICHT über einen Passwortschutz verfügen. Sind die betroffenen Kunden darüber aufgeklärt und alle Geräte dieses Modells aus dem Verkehr gezogen worden?

Was unternimmt die Deutsche Telekom AG, um die Datensicherheit Ihrer Kunden zu prüfen und zu sichern?

Welche spezifischen Aufgaben übernimmt das neue Geschäftssegment „Telekom Security“?

Ist dessen Schaffung nicht längst überfällig gewesen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!