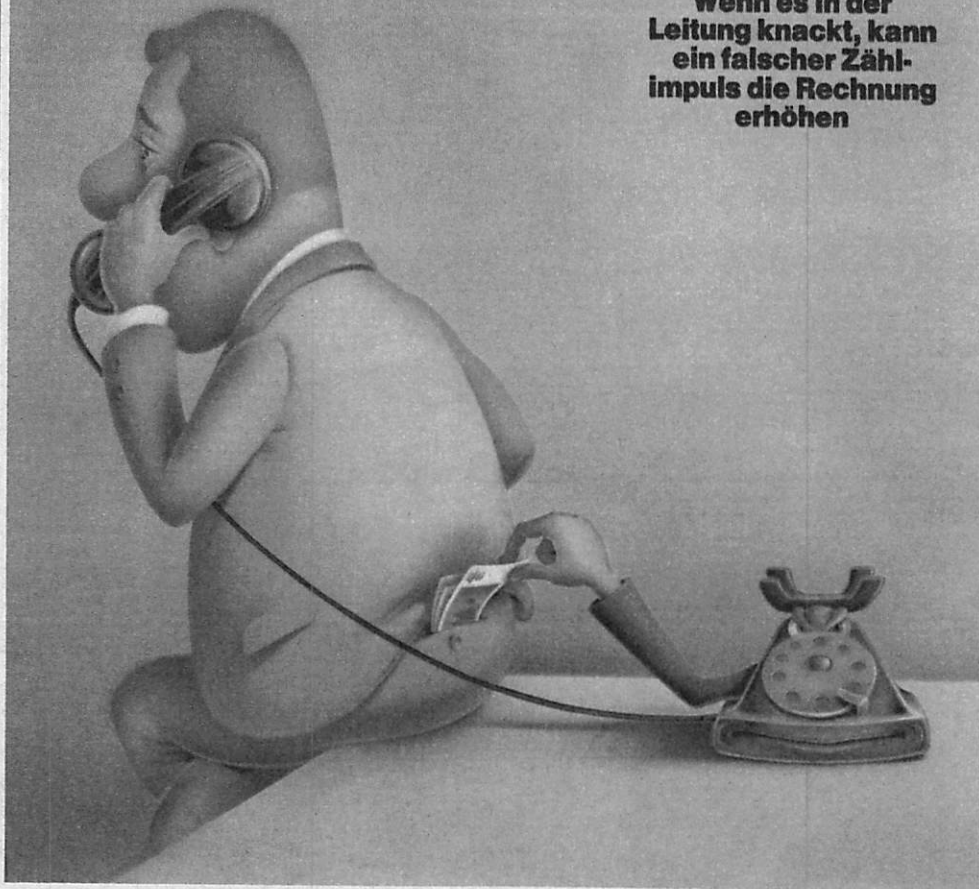


**Wenn es in der  
Leitung knackt, kann  
ein falscher Zähl-  
impuls die Rechnung  
erhöhen**



# Die Räuber von der Post

Zehntausende von Bundesbürgern haben den Verdacht, daß ihnen die Post zu hohe Telefongebühren anbillt. Mißtrauen ist berechtigt. Es gibt 150 000 Fehlerquellen, die zu überhöhten Telefonrechnungen führen können

Die monatliche Ziehung ist nicht öffentlich. Kein Aufsichtsbeamter überzeugt sich zuvor von dem ordnungsgemäßen Zustand des Geräts. Die 22 Millionen Mitspieler dürfen nur hoffen, daß sie nicht zu den Verlierern der großen Telefongebühren-Lotterie bei der Deutschen Bundespost gehören.

Einer der Pechvögel ist der Versicherungskaufmann Ingomar Nitsche aus Schwelm. Monatlang war er mit etwa 180 Einheiten zu je 23 Pfennig ausgekommen. „Dann mußte ich auf einmal 564 Einheiten bezahlen, ohne daß ich mehr telefoniert hatte“, erzählt er.

Ähnlich erging es Irmhild Pawalek aus Ennepetal. Sieben Jahre lang war die sparsame

Hausfrau und Telefonkundin mit monatlich rund 45 Mark dabei. In diesem Sommer forderte das mit Milliardengewinnen gesegnete staatliche Fernsprechenunternehmen plötzlich den zehnfachen Einsatz. 461,45 Mark sollte Frau Pawalek ver付elefoniert haben.

Und Irmgard Fahrin, Hausfrau aus dem Saarland, fragte sich im April dieses Jahres angesichts ihrer Gebührenrechnung, ob sie denn „in Afrika sämtlichen Affen telefonisch zum Muttertag gratuliert“ habe. Jedenfalls hatte sie keine Erklärung für die 2058 Einheiten, die ihr da in Rechnung gestellt worden waren.

Die drei Fälle stehen für Zehntausende von Bundesbü-

gern, die sich von der Post übers Ohr gehauen fühlen. 83 000 Beschwerden von Telefonkunden registrierte das Bundespostministerium allein im vergangenen Jahr. Immerhin 23 000mal mußte der Gelbe Riese zugeben, daß er seinen Kunden zuviel abgeknöpft hatte.

Auch Irmhild Pawalek erhielt Geld zurück: 422,61 Mark. Die Post erklärte, es habe ein Schaltfehler vorgelegen. Das Eingeständnis kam spät. Drei Beschwerden waren zunächst fruchtlos geblieben. Als die Lokalzeitung über die „Posträuber“ berichtet hatte, kam ein Beamter, telefonierte ein paarmal von dem Apparat der Frau Pawalek und stellte seinem Arbeitgeber erst einmal einen Persilschein aus: „Alles total in Ordnung.“

## Wer sich beschwert, hat's schwer

Erst als die Düsseldorfer Verbraucherzentrale den Fall aufgriff und den Amtsschimmel im zuständigen Fernmeldeamt Hagen auf Trab brachte, bequeme sich die Post, etwas gründlicher nachzuprüfen und schließlich klein beizugeben.

Technische Pannen und menschliches Versagen bei der Gebührenabrechnung sind in den Fernmeldeämtern an der Tagesordnung. Die Dortmunder Oberpostdirektion gab zu, daß es 150 000 mögliche Fehlerquellen gibt. Die häufigsten Ursachen sind Fehlschaltungen in den Leitungen und Funktionsstörungen bei den Schaltgeräten.

Wer zum Beispiel während eines Telefonats auch noch das Gespräch anderer Postbenutzer in der Leitung hat, muß damit rechnen, nicht nur die eigenen, sondern auch noch die Gebühren des Unbekannten aufgebremmt zu bekommen. Techniker sprechen in solchen Fällen von mangelnder „Übersprechdämpfung“. Der von einer Zeittaktmaschine ausgelöste Zählimpuls für Gesprächseinheiten kann dann auf beiden Gebührenzählern auflaufen.

Zu überhöhten Rechnungen kann es auch kommen, wenn

bei Bauarbeiten ein Bagger gegen ein Postkabel rumst. Dann spielt schon mal der Zählimpulsgeber verrückt und belastet die Bewohner ganzer Ortsteile mit Sonderabgaben. Häufiges Indiz dafür, daß etwas faul ist: Knacken in der Leitung. Dann empfiehlt es sich, das Gespräch sofort zu unterbrechen und neu zu wählen.

Eine weitere Panne kann beim Telefonieren ins Ausland auftreten. Schon das Klingeln beim gewünschten Teilnehmer etwa in Dänemark oder Italien löst manchmal den Zählimpuls aus.

Dem einzelnen Bürger fällt das meist nur auf, wenn – wie bei dem Hamburger Postkunden Ewald Steinhoff – der Zählautomat total durchdreht. 227 624 Mark und 18 Pfennig wollte die Hamburger Oberpostdirektion von ihm haben. Die Rekordpanne klärte sich allerdings schnell auf.

Aber fast niemand merkt etwas, wenn er mit 20 oder 30 Mark zuviel belastet wird. Der Verband der Postbenutzer in Offenbach geht von einer hohen Dunkelziffer aus. Er schätzt, daß jährlich eine halbe Million überhöhter Telefonrechnungen an die Postkunden verschickt wird.

Beschwerdeführer haben keinen leichten Stand. Nicht die Post, sondern der übervorteilte Kunde muß beweisen, daß er sich bei Ferngesprächen kurzgefaßt hat. Selbst die Gerichte gehen meist davon aus, daß die hohen Rechnungen korrekt seien. Die Post braucht in der Regel nur zu behaupten, sie habe bei der Überprüfung keine technischen Störungen entdecken können. Am liebsten ist es dem Staatsbetrieb, wenn er die Schuld an klotzigen Rechnungen auf Dritte schieben kann: „Die häufigsten Fälle von angeblich überhöhten Gebühren sind auf heimliche Gespräche von Kindern, Putzfrauen oder Nachbarn zurückzuführen, die während eines Urlaubs den Wohnungsschlüssel haben.“

Da ist was dran. Ein unbewachtes und nicht abgeschlossenes Telefon verleiht zum Gebührendiebstahl. Und der Hausseggen hängt schief, wenn plötzlich die Forderung des Fernmeldeamtes die Höhe der Wohnungsmiete übersteigt.

Aber anders als bei den öffentlichen Dienstleistungen für Strom, Gas und Wasser hat der Postkunde kaum die Möglichkeit, an einem geeichten und verplombten Zähler jederzeit seinen Verbrauch zu kontrollieren.

Zwar liefert die Post auch Apparate mit Gebührenzählern. Was die allerdings anzeigen, erkennt die Post selber nicht als beweiskräftig an. Manfred Bergmann vom Bundespostministerium: „Diese Zähler sind niemals so gut wie die Zähler in der örtlichen Vermittlungsstelle.“

Vielleicht sind sie nicht gut, sie sind aber teuer: 40 Mark einmalige Einrichtungsgeld und dann jeden Monat nochmal 5,70 Mark kostet die Spielerei. Der Verband der Postbenutzer rät trotzdem zum eigenen Zähler. Geschäftsführer Wilhelm Hübner empfiehlt darüber hinaus, jedes einzelne Telefongespräch und die jeweils dabei verbrauchten Einheiten zu notieren – eine im Grunde unzumutbare Kontrollarbeit. Vor Gericht hat der Postkunde trotzdem nur eine reelle Chance, wenn er nachweisen kann, daß ein Schloß in der Wählscheibe Mißbrauch unmöglich gemacht hat.

Schlechte Karten haben Fernsprechteilnehmer, die sich eines der neuen Drucktastentelefone bedienen. Da läßt sich kein Wählscheibenschloß anbringen. Der Monopolbetrieb Post, der für diese bequemen Drucktastengeräte zur Zeit kräftig Reklame macht, verbessert damit nicht nur seinen Umsatz, sondern baut auch noch seine ohnehin starke Machtposition gegenüber den Verbrauchern aus.

## Kunden werden zu Untertanen eines Staatsmonopols

Der Grundstein für das Postmonopol wurde im Jahre 1595 gelegt. Da geruhte Kaiser Rudolf II. den Herrn von Thurn und Taxis mit der Würde eines Generaloberpostmeisters auszuzeichnen. Was früher die Herren von Thurn und Taxis waren, ist heutzutage der jeweils amtierende Postminister

in Bonn, zur Zeit Christian Schwarz-Schilling von der CDU, Nachfolger der Sozialdemokraten Gscheidle und Matt-höfer.

Wie zu Kaisers Zeiten sehen sie die Bürger nicht als Kunden, sondern als Untertanen des Staatsmonopols. Damals wie heute werden keine Preise für Leistungen gefordert, sondern Gebühren „erhoben“.

Noch immer darf der Bürger kein Telefon einfach kaufen, er muß eines „beantragen“, und wenn er Glück hat, wird es ihm ohne lange Wartezeit leihweise zu schonendem Gebrauch überlassen. Erst seit einigen Jahren darf der Fernsprechteilnehmer unter mehreren Apparat-Modellen wählen – gegen Aufpreis, versteht sich.

Wenn der Teilnehmer eine längere Telefonschnur haben möchte, etwa weil sein Sessel sieben Meter von der Anschlußdose entfernt steht, ist es bereits aus mit der Anpassungsfähigkeit der Post: Sie schneidet von ihren Kabeltrommeln grundsätzlich nur Längen zwischen mindestens drei und höchstens sechs Metern ab. Sieben Meter gehen schon über die Vorschrift – und kosten extra.

Wenn das Telefon läuten will, dann hat es gefälligst auch zu klingeln. Es ist dem Bürger kraft Post-Edikt verboten, die Klingel abzustellen, wenn er mal Ruhe haben möchte. Wer es dennoch tut – und es tun viele –, läuft Gefahr, daß ihm die Behörde den Anschluß sperrt.

## »Das Recht der Post hat vor der Wohnung aufzuhören«

Einer, der seit Jahren gegen den Allmachtsanspruch des gelben Monopols Sturm läßt, ist der Ingenieur Ulrich Jochimsen aus Flensburg. Er war Berater von drei Postministern und Leiter eines wissenschaftlichen Instituts für Kommunikationstechnologie und Systemforschung. Der Ingenieur hat es inzwischen aufgegeben, die Post von innen heraus zu reformieren. Denn, so der Kommunikations-Experte, „Monopol bedeutet dem Wortsinn nach Einfalt. Bei der Post hat das zur Einfältigkeit geführt“.

Der international erfahrene Spezialist Jochimsen sieht im Postmonopol sogar einen verfassungswidrigen Eingriff in die Privatsphäre des Bürgers: „Das Recht der Post hat vor der Wohnung aufzuhören.“ Sie habe sich darauf zu beschränken, ein optimales Leitungsnetz zu installieren und zu unterhalten. Der Kunde aber müsse, wie in anderen Ländern, das Recht haben, am Ende der Leitung Geräte seiner Wahl anzuschließen: „Auch die Stromlieferanten kommen schließlich nicht auf die Idee, dem Verbraucher vorzuschreiben, welchen Fernsehapparat, welchen Toaster, welches Bügeleisen oder welches Heizkissen er benutzen darf.“

Jochimsen: „Wenn hier der Markt freigegeben wird, schaffen wir dringend benötigte Arbeitsplätze und holen vielleicht sogar den technischen Vorsprung anderer Länder wieder auf.“

Was in der Bundesrepublik angeblich nicht geht, ist in den USA längst gang und gäbe – zum Vorteil des Kunden. Dort konkurrieren mehrere private Telefongesellschaften miteinander und können sich nur durch einen hohen Leistungsstandard am Markt behaupten. So erhalten in New York die Fernsprechkunden detaillierte Abrechnungen über jedes Ferngespräch. Reklamationen werden in der Regel ohne bürokratischen Aufwand anerkannt. Apparate mit allen technisch möglichen Feinheiten sind in jedem Kaufhaus zu haben. Selbstverständlich gibt es die in der Bundesrepublik abgeschafften R-Gespräche, und an jeder Straßenecke stehen Telefonzellen, in denen man sich auch anrufen lassen kann.

Solch nützlicher Service ist bei uns unbekannt. Ulrich Jochimsen glaubt zu wissen, warum: „Das ist ein Überbleibsel aus der Nazizeit. Damals wollte die Geheime Staatspolizei verhindern, daß Widerständler miteinander Kontakt aufnehmen konnten, ohne abgehört oder identifiziert zu werden.“ In Europa hält sich neben der Bundesrepublik nur noch der Ostblock an dieses Prinzip. Die Bundespost argumentiert so: „Die Telefonzellen sind dazu da, daß von ihnen angerufen werden kann. Wenn man sie

anwählen könnte, wären sie blockiert.“ Um wachsender Kritik wegen ihrer selbstherrlichen Kunden-Bevormundung auszuweichen, hat sich die Post kürzlich dazu durchgerungen, in Frankfurt wenigstens einen Versuch mit anrufbaren Zellen zu starten.

Von ausländischen Postverwaltungen könnte die Bundespost aber auch noch anderes lernen. In Dänemark etwa verschwinden zuviel eingeworfene Geldstücke nicht gleich auf Nimmerwiederssehen in den Münzfernsprechern. Das Gerät hält überzähliges Geld für weitere Gespräche fest – zur Not für den nächsten Kunden. Wer bei uns ein Markstück einwirft und nur für 20 Pfennig telefoniert, hört sein Geld noch einmal laut klappern – dann ist es weg.

## Telefongebühren subventionieren den Brief-Dienst

Wie kaum ein anderes Unternehmen ist der 500 000-Mann-Betrieb erfinderisch, wenn's um Kassieren geht. Die Post erhebt sogar Gebühren für „gebührenpflichtig gestundete Gebühren“. In den Bilanzen macht sich das gut. 1981 nahm die Post ihren Telefonkunden insgesamt mehr als 24 Milliarden Mark ab und subventionierte damit andere Dienste, die – wie der Versand von Briefen oder Päckchen – regelmäßige Verluste machen.

In diesem Jahr wird das Aufkommen aus Telefongebühren noch höher ausfallen. Die CDU/CSU, die gegen die letzte Gebührenerhöhung laut protestiert hatte, den verbilligten Mondscheintarif für Gespräche nach 22 Uhr wieder eingeführt und die Milliardengewinne der Post nicht im Bundeshaushalt versickern sehen wollte, ist als Regierungspartei plötzlich anderen Sinnes geworden.

Der neue Bundespostminister Schwarz-Schilling hat die zu erwartenden Mehreinnahmen bereits fest verplant und läßt bei den Gebühren auch sonst alles beim alten. Nur eins hat er versprochen: Das Telefonieren wird nicht teurer – jedenfalls nicht bis 1984.

Heiko Tornow