

Leutenbacher wirft Telekom dubioses Marketing für Glasfaserausbau vor



Von Uwe Speiser

Veröffentlicht: 20.09.2023, 21:00



Tiefbauarbeiten in den Fasanengärten im Auftrag der Firma Wisotel im Zuge des Breitbandausbaus in Leutenbach. © Gabriel Habermann

Der derzeitige Breitbandausbau in der Gemeinde [Leutenbach](#) erfolgt durch die Firma Wisotel. Nicht durch die Telekom, auch wenn durch Marketingmaßnahmen des Marktführers bei Kunden ein anderer Eindruck entstehen könnte. Es gibt irreführende Postwurfsendungen und zweifelhafte Praktiken beim Marketing vor Ort.

Zwei Exemplare von diesen liegen der Redaktion vor, eines im Vorfeld der Arbeiten, bei denen Glasfaser bis an die Grundstücke und auf Wunsch der Eigentümer bis ans und im Haus verlegt wird, verteilt, eines „pünktlich“ zu deren Start. Beide bekamen Anwohner des Gebiets Walzenhalde-Fasanengärten im Briefkasten. Also ausgerechnet dort, wo Wisotel mit den Tiefbauarbeiten im Teilort Leutenbach begonnen hat. Zufall? Die Texte sind – bewusst? – so formuliert, dass Empfänger annehmen könnten, dass auch die Telekom in Bälde mit der Verlegung von Glasfasern dort beginnt.

Verteilerkästen, nicht bis zu den Grundstücken. Soll diese „Offensive“ dazu dienen, Bestandskunden zu halten, zu verhindern, dass sie zur Konkurrenz wechseln, die Glasfaser nun auch auf der „letzten Meile“ und damit mehr Kapazität bei der Datenübertragung anbietet?

Marketing der Telekom in Leutenbach sei wohl „Missverständnis“

Die Antwort der Telekom auf eine entsprechende Nachfrage bei der ersten Postwurfserie im März: Man baue derzeit im benachbarten [Winnenden](#) das Glasfasernetz aus, für Leutenbach plane man „momentan“ keinen Glasfaserausbau. Im Zug der Vermarktungsaktionen für Winnenden sei es in Teilen von Leutenbach zu einem „Missverständnis“ gekommen, diese Haushalte dort hätten nicht adressiert werden sollen. Man bedauere, wenn dies bei den betroffenen Anwohnern zu Verwirrung geführt habe, so die Telekom. Sie erlaubte sich allerdings auch noch den Hinweis, dass in Leutenbach „fast alle Haushalte einen Supervectoring-Anschluss der Telekom mit 250 Mbit/s im Download buchen können“.

Ihr Glasfasernetz reiche dort bis an die Verteilerkästen am Straßenrand, das sei auch auf ihrer Ausbaukarte nachzusehen (mit Angabe des entsprechenden Links dazu). Zur Einordnung: Glasfaser bis ans Haus erlaubt eine Übertragungsrate von bis zu einem Gigabit/s. Wobei, das sagen Fachleute, Gigabitkapazität in Privathaushalten vom Bedarf her bislang noch „Zukunftsmusik“ ist, die allerdings, wenn die Digitalisierung weiter fortschreitet, relativ bald Gegenwart werden könnte. Eine weitere, ähnlich formulierte Postwurfsendung folgte aber zum Auftakt der Arbeiten

Glasfaserausbau: Hat die Telekom einem älteren Paar Unterschriften „abgeknöpft“?

Nun berichtet ein Leutenbacher von einem Vorfall, der noch deutlich weiter geht. Demnach tauchten bei seinen Eltern, die an der Walkmühlenstraße wohnen, zwei Damen auf, offensichtlich von einem Dienstleister der Telekom, der Kundenakquise für diese betreibt. Dieses Marketing-Duo klingelte dort und führte ein sogenanntes Haustür-Gespräch mit den Bewohnern. Diese, nicht mehr die Jüngsten, riefen verunsichert ihren Sprössling an, holten ihn umgehend per Lautsprecherfunktion dazu. Was allerdings nicht verhinderte, dass das Duo es trotzdem in kurzer Zeit schaffte, den Eltern eine Unterschrift „abzuknöpfen“, wie es der Sohn formuliert.

Diesen sei versichert worden, es ändere sich am bestehenden Vertrag nichts, nur ihr Internet werde besser. Ihm selbst sei gesagt worden, die „private“ (offenbar im vermeintlichen Gegensatz zur Telekom) Firma Wisotel baue in Leutenbach erstens gar kein Glasfaser-Netz, weil sie zweitens erst acht Prozent Vertragsabschlussquote dort habe. Erstes ist auf jeden Fall Humbug, um nicht zu sagen eine Lüge. Zweites widerspricht eklatant der Aussage von Wisotel, dass man zum Beginn des Ausbaus im Teilort Leutenbach eine Anschlussquote von 23 Prozent der Haushalte gehabt habe.

Die „Verkaufsstrategie“ des Duos ging aber noch weiter. Laut dem Leutenbacher sprachen sie von einem unverbindlichen, kostenlosen Test einer angeblichen Verbesserung des Netzes der Telekom (Glasfaserausbau bis zu den Verteilerkästen,

Umstellung damit von DSL auf VDSL). Tatsächlich aber habe die Unterschrift (auf dem Tablet des Duos) der Eltern den Abschluss eines Magenta-XL-Vorvertrags mit einer Gebühr von 55 Euro pro Monat bedeutet, der ihnen umgehend per Mail zugeschickt worden sei. Immerhin widerriefen die Eltern auf Anraten des Sohns den Vertrag sofort, was ihnen von der Telekom denn auch schnell bestätigt wurde.

Telekom weist auf Leistungsfähigkeit des bestehenden Netzes in Leutenbach hin

Auf die Nachfrage bei der Telekom, ob diese Art Vermarktung mittlerweile zu ihren Geschäftspraktiken gehöre, verweist deren Pressestelle zunächst darauf, dass die Telekom eines von zahlreichen Unternehmen im Wettbewerb um den Glasfaserausbau in Deutschland sei. Auch wenn kurzfristig kein Ausbau (in Leutenbach) vorgesehen sei, würden Kunden in regelmäßigen Abständen gefragt, inwieweit Interesse vorhanden sei, auf einen Glasfaseranschluss zu wechseln. Dies habe man zuletzt mit Kundenanschriften auch in Leutenbach getan.

Bis es so weit sei, weise man die Einwohner auf die Leistungsfähigkeit des bestehenden Netzes hin. Im fraglichen Zeitraum seien dafür von der Telekom beauftragte Vertriebsmitarbeiter einer Marketingfirma vor Ort. Vielen sei nicht bewusst, dass ihnen nach (mit) dem Glasfaserausbau bis zu den Verteilerkästen Anschlussgeschwindigkeiten bis zu 250 Mbit/s zur Verfügung stünden. Diese Bandbreiten stünden auch Kunden anderer Anbieter zur Verfügung - ein Anbieterwechsel sei nicht zwingend erforderlich, um die Bandbreite am eigenen Anschluss zu erhöhen. Aktuell nutzten Vodafone, 1&1 und Telefonica das Netz der Telekom auch für ihre Kunden.

Es gebe strenge Vorgaben für den Ablauf von Kundengesprächen

Für den Vertrieb an der Haustür habe die Telekom strenge Vorgaben für den Ablauf der Kundengespräche. Wenn diesbezüglich Beschwerden bekanntwürden, gehe man denen nach. Dies habe unmittelbare Konsequenzen für die betreffenden Mitarbeiter, welche von Nachschulungen bis hin zur Kündigung reichten. Fehlverhalten dulde die Telekom nicht. Die Hinweise zu dem geschilderten Hausbesuch in Leutenbach seien deshalb weitergegeben worden.

Bei der telefonischen Nachfrage beim betreffenden Vertriebsdienstleister wird man dort sofort darum ersucht, Fragen doch schriftlich per Mail einzureichen. Eine Antwort gab es darauf bislang nicht.