

Deutsche Bank – Rückzug aus USA?

BERLIN - Die Deutsche Bank erwägt In-sidern zufolge, sich aus dem Investmentbanking in den USA stärker zurückzuziehen. Die größte deutsche Bank rechne gerade durch, ob sich das Geschäft dort - wie in anderen Auslandsmärkten - unter dem Strich noch lohne, sagten zwei mit den Überlegungen vertraute Personen am Samstag. Denkbar sei etwa, dass das Geldhaus deutsche Unternehmen weiter an den Kapitalmärkten in den USA begleite, nicht aber amerikanische Firmen. Darüber sei grundsätzlich auch im Aufsichtsrat schon gesprochen worden, entschieden sei aber nichts. rtr

TELEFONTARIFE

Eine Übersicht günstiger Call-by-Call-Anbieter: Sonntags mit Auslandstarifen

Günstig telefonieren

Ortsgespräche: Montag – Freitag	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
0-7	01028	Sparcall	Arcor	0,10
	01070	Arcor	Arcor	0,59
7-10	01097	01097/telecom	Sparcall	1,21
	01028	Sparcall	Arcor	1,81
10-12	01097	01097/telecom	Sparcall	0,77
	01028	Sparcall	Arcor	1,81
12-19	01097	01097/telecom	Sparcall	1,71
	01028	Sparcall	Arcor	1,81
19-21	01070	Arcor	Arcor	0,57
	01052	01052	Arcor	0,58
21-24	01070	Arcor	Arcor	0,86
	01052	01052	Arcor	0,88

Ortsgespräche: Wochenende/Feiertag	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
0-7	01028	Sparcall	Arcor	0,10
	01070	Arcor	Arcor	0,59
7-24	01052	01052	star79	0,92
	01079	star79	star79	1,49

Ferngespräche: Montag – Freitag	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
0-7	01028	Sparcall	Arcor	0,10
	01070	Arcor	Arcor	0,49
7-10	010052	010052	Global Star	0,84
	01094	Global Star	Global Star	0,90
10-12	010052	010052	Global Star	0,84
	010012	010012	Global Star	0,87
12-18	010052	010052	Global Star	0,84
	01094	Global Star	Global Star	0,90
18-19	010052	010052	Global Star	0,84
	01094	Global Star	Global Star	0,90
19-24	01070	Arcor	Arcor	0,50
	01094	Global Star	Global Star	0,90

Ferngespräche: Wochenende/Feiertag	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
0-7	01028	Sparcall	Arcor	0,10
	01070	Arcor	Arcor	0,53
7-24	01094	Global Star	Global Star	0,90
	01045	01045	Global Star	0,94

Vom Festnetz zum Handy: Montag – Sonntag	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
0-18	010011	010011	Global Star	2,09
	01045	01045	Global Star	2,09
18-24	010011	010011	Global Star	2,09
	01045	01045	Global Star	2,09

Auslandsgespräche: Montag – Sonntag nur Anbieter mit Tarifansage	Uhrzeit	Vorwahl	Anbieter	Cent./Min.
Dänemark	01069	01069	Global Star	0,94
	01052	01052	Global Star	1,56
Frankreich	01069	01069	Global Star	0,84
	01052	01052	Global Star	1,44
Griechenland	01069	01069	Global Star	1,33
	01052	01052	Global Star	1,77
Großbritannien	01069	01069	Global Star	0,96
	01052	01052	Global Star	1,17
Italien	01069	01069	Global Star	1,17
	01052	01052	Global Star	1,74
Österreich	010018	010018	Global Star	0,98
	01069	01069	Global Star	1,61
Polen	01040	01040	Global Star	0,99
	01069	01069	Global Star	1,27
Russland	01052	01052	Global Star	2,88
	010052	010052	Global Star	2,92
Schweiz	01069	01069	Global Star	1,31
	01052	01052	Global Star	1,88
Spanien	010018	010018	Global Star	0,88
	01069	01069	Global Star	1,17
Türkei	01052	01052	Global Star	2,62
	01097	01097	Global Star	2,94
USA	01069	01069	Global Star	0,96
	010052	010052	Global Star	1,65

Günstige Call-by-Call-Anbieter mit Tarifansage, die Sie ohne Anmeldung sofort nutzen können. Tarife mit Einwahlgeld oder einer Abrechnung schlechter als Minuten-takt werden nicht berücksichtigt.
Telefon-Hotline: 0900 1 330200 (Mo-Fr 9-18 Uhr, 1,86 Euro pro Minute von Telekom)
Stand: 14.10.16 Quelle: www.telart.de

Wer die Kundenhotline von O2 erreichen möchte, braucht Geduld – manchmal auch tagelang

VON SONJA ÁLVAREZ

BERLIN - Der Mobilfunkanbieter soll gewechselt werden, von O2 zu einem anderen Unternehmen. Die Kündigung wird ohne Probleme akzeptiert – nur die Rufnummernübernahme funktioniert nicht reibungslos, wofür nicht allein O2 verantwortlich ist. Dennoch ist das Handy jetzt tot, die Hotline muss weiterhelfen, damit die Versorgungspflicht gewährleistet wird. Die Besatzung des Altanbieters seinen Kunden wieder mit einem Telefonbeziehungsweg Internetanschluss versorgen muss, bis der Wechsel zum neuen Anbieter klappt – und damit beginnt der Ärger in der Hotline, den derzeit offensichtlich viele O2-Kunden zu spüren bekommen.

Grund sind die Folgen der Fusion der O2-Mutter Telefónica mit E-Plus vor zwei Jahren, die so zum größten Mobilfunkanbieter Deutschlands geworden ist. Kunden mit Tarifen von E-Plus oder Base werden derzeit bei gleichbleibenden Bedingungen schrittweise in O2-Tarife überführt, die Netze zusammengeschlossen –

doch dabei gibt es in Sachen Kundenservice offenbar mehr Probleme als gedacht. Wer versucht, die Hotline zu kontaktieren, bekommt das Gefühl, dass das Unternehmen überfordert ist. Samstagmittag, erster Versuch der Kontaktaufnahme: Nach rund 30 Minuten in der Warteschleife teilt eine O2-Beraterin freundlich mit, dass die Reaktivierung der Nummer bis zum Anbieterwechsel kein Problem sei, dies jedoch ein anderer Kollege übernehmen würde. Der weist wiederum an einen anderen Mitarbeiter, der wiederum an eine andere Kollegin weiterleitet. Sie teilt schließlich mit, dass die zuständigen Kollegen erst Montag wieder im Einsatz sind. Bis 10 Uhr morgens, „kein Problem“, werde das Handy wieder funktionieren.

Montag, 12 Uhr, weiterhin kein Netz. Zweiter Versuch, erneut ein Anruf bei der Hotline, denn O2 hat den Kundenservice per E-Mail abgeschafft. Das Band springt an mit der Bitte, Nummer und Servicewunsch anzugeben. Gesagt, getan, doch dann folgt der Satz: „Lieber Kunde, aktuell haben wir sehr hohe Wartezeiten und können Sie nicht zeitnah bedienen. Um Sie nicht unnötig warten zu lassen, bitten wir Sie, zu einem späteren Zeitpunkt wieder anzurufen.“

Vielleicht liegt es an der Mittagszeit? Vielleicht wollen gerade viele Kunden ihre Pause nutzen? Doch bei jedem neuen Versuch im Halbstundentakt zwischen 13 Uhr und 18 Uhr kommt immer wieder dieselbe Ansage. Das System beendet anschließend den Anruf, keine Chance, überhaupt in die Warteschleife zu kommen – und sei es notfalls auch mit einer Wartezeit von 60 Minuten.

„Aufgrund eines erhöhten Rückfrage- und Informationsbedarfs“ könne es im Zuge der Integration von Telefónica Deutschland und E-Plus „aktuell zu längeren Wartezeiten kommen“, teilt ein Telefónica-Sprecher dem Tagesspiegel mit auf die Frage, warum bei der Hotline niemand zu erreichen ist. Solche „vorübergehenden Auslastungsspitzen“ ließen sich leider nicht vermeiden. Doch kann man von „vorübergehend“ sprechen, wenn der Service von Mittag bis Abend nicht zu erreichen ist? Bei den Verbraucherzentralen



FRIST VERSTRICHEN

Klage gegen WhatsApp wahrscheinlich

Der Kurznachrichtendienst WhatsApp wird sich auf eine Klage durch die Verbraucherzentrale Bundesverband (Vzbv) einstellen müssen. Bis Freitagnacht war dem US-Unternehmen Zeit gegeben worden, um die geforderte Unterlassungs-erklärung zu unterschreiben. Diese Frist hat WhatsApp verstreichen lassen, deshalb prüft der Vzbv in der kommenden Woche nun, das Unternehmen zu verklagen, sagte ein Sprecher dem Tagesspiegel.

Nach Ansicht der Verbraucherschützer sind die neuen Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen von WhatsApp zur Wei-

tergabe von Daten an den Mutterkonzern Facebook „zu großen Teilen“ unzulässig. Deshalb hatte der Vzbv WhatsApp Mitte September abgemahnt. Das US-Unternehmen bat um eine Verlängerung der Frist, was eigentlich als Zeichen für Gesprächsbereitschaft gewertet worden war. WhatsApp war nicht für eine Stellungnahme zu erreichen, warum es jetzt doch nicht reagierte. Während WhatsApp durch die Verbraucherschützer eine Fristverlängerung gewährt wurde, ermöglichte das Unternehmen seinen Kunden jedoch im Gegenzug keine Verlängerung, um

eine Unterzeichnung der neuen Datenschutzbedingungen zu prüfen – was im Zuge der Waffengleichheit durchaus fair gewesen wäre. Doch an dem gesetzten Datum 25. September wurde nichts geändert. Ende August hatte Facebook neue Regeln für seine Nutzer veröffentlicht. Unter anderem wird die Handynummer an Facebook weitergegeben – unabhängig davon, ob der jeweilige Nutzer auch in dem sozialen Netzwerk aktiv ist. Als „besonders kritisch“ stufen die Verbraucherschützer ein, dass alle im Telefonbuch des WhatsApp-Nutzers gespeicherten Nummern

an den US-Konzern weitergegeben werden. Somit seien von den neuen Nutzungsbedingungen auch Menschen betroffen, die WhatsApp gar nicht verwenden. Dagegen geht auch Hamburgs Datenschutzbeauftragter Johannes Caspar vor. Per Verwaltungsanordnung verbot er WhatsApp-Mutter Facebook, Daten deutscher WhatsApp-Nutzer zu erheben und zu speichern. Dafür fehle die entsprechende Rechtsgrundlage sowie die Zustimmung der Nutzer. Facebook kündigte an, die Entscheidung von Caspar anzufechten zu wollen. sal

häufen sich derzeit O2-bezogene Beschwerden, sagte ein Sprecher der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Allerdings gebe es kein Recht darauf, ein Unternehmen telefonisch erreichen zu können – außer, dies sei vertraglich zugesichert worden. Die bloße Angabe einer Telefonnummer reiche dafür nicht.

Doch auch bei der Bundesnetzagentur und Informationsbedarfs“ könne es im Zuge der Integration von Telefónica Deutschland und E-Plus „aktuell zu längeren Wartezeiten kommen“, teilt ein Telefónica-Sprecher dem Tagesspiegel mit auf die Frage, warum bei der Hotline niemand zu erreichen ist. Solche „vorübergehenden Auslastungsspitzen“ ließen sich leider nicht vermeiden. Doch kann man von „vorübergehend“ sprechen, wenn der Service von Mittag bis Abend nicht zu erreichen ist? Bei den Verbraucherzentralen

Bereits vor zwei Monaten hatten Portale wie Teltarif.de über massive Probleme bei O2 berichtet – geändert hat sich seither offenbar nichts.

Dritter Versuch, Dienstagmorgen, wieder dieselbe Ansage, wieder wird der Anrufer gebeten, sich später erneut zu mel-

den. Wieder keine Chance auf eine Information, ob und wann das Handy wieder funktionieren könnte.

Wenn die voraussichtliche Wartezeit „ein annehmbares Maß überschreitet“, bedende das System die Anrufe automatisch, erklärt eine Telefónica-Sprecherin. Welche Wartezeit „annehmbare“ ist, sagt sie nicht. Sie versichert jedoch, dass O2 die Kapazitäten im Kundenservice „laufend an das Anfragevolumen“ anpasse. Seit zwei Wochen würden das Unternehmen jedoch deutlich mehr Anrufe erreichen, in denen es um Rückfragen zur Markenstellung im Rahmen der Fusion gehe, aber auch tagesaktuelle Themen.

Damit überfordert zu sein, weist O2 zurück. „Wir arbeiten intensiv an einer Lösung und entschuldigen uns für die den Kunden entstandenen Umstände“, sagt die Sprecherin. Es werde an einer „kun-

denorientierten Digitalisierung unserer Service-Kanäle“ gearbeitet. „In den kommenden Wochen“ solle sich die Situation „sukzessive verbessern“. Einen konkreten Zeitpunkt nennt sie nicht.

Vierter Versuch, Mittwochmittag, große Freude: Die Wartezeit soll nur eine Minute betragen. Gibt es womöglich einen Zeitpunkt, an dem die Chance durchzukommen besonders groß ist? Eher nicht, „da das Anrufaufkommen an unterschiedlichen Tagen und Uhrzeiten aktuell sehr stark variiert, ist es schwierig eine bestimmte Uhrzeit zu nennen“, erläutert die Sprecherin. Ihre Kollegin in der O2-Hotline gibt freundlich Auskunft, Donnerstag soll das Handy wieder laufen – was dann aber doch nicht klappt, wie ein anderer Kollege später erklärt. Erst Montag soll es wieder funktionieren – falls es Probleme gebe, helfe die Hotline gerne weiter.

Ryanair blockiert Inkassoportale

Kunden dürfen Ansprüche nicht abtreten

BERLIN - Die Fluggesellschaft Ryanair hat den Inkassogesellschaften den Kampf angesagt. Firmen, die bislang für Fluggäste deren Rechte etwa bei Verspätungen und Flugausfällen einfordern konnten, sollen das nach dem Willen der irischen Airline nicht mehr tun können. Dafür hat Ryanair ein Abtretungsverbot in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) eingefügt. „Die Abtretung von Ausgleichs-, Schadensersatz- und Rückerstattungsansprüchen gegen uns ist ausschließlich an natürliche Personen zulässig“, heißt es in den AGB – eine Abtretung an ein Unternehmen soll nicht mehr möglich sein, nur noch an andere Mitreisende. Laut Unternehmen gelte das Verbot bereits seit Ende 2015, datiert ist es aber nicht.

Dass die Klausel wirksam ist, sieht Rechtsanwalt Thomas Durchlaub skeptisch: „Sinn und Zweck für die Airline ist ja nur, sich den Entschädigungsanspruch vom Hals zu halten. Das ist kein sachlicher Grund und deshalb in meinen Augen nicht wirksam.“ Außerdem sind die AGB von Ryanair nur online einsehbar. Auch das findet Durchlaub problematisch. Der Anwalt vertritt mit seiner Kanzlei „Haas und Partner“ eine der Inkassogesellschaften, das Start-up Compensation2Go.

Fluggäste, deren Flug sich in der EU beträchtlich verspätet oder gar ausfällt, können bis zu 600 Euro Entschädigung von der Airline fordern. „In der Fluggastreueverordnung ist klar definiert, wann ein Anspruch auf Entschädigung besteht“, erklärt Durchlaub. Er bestehe allerdings nicht, wenn sich die Fluglinie auf die Ausnahmeregelung berufen könne. Wenn „außergewöhnliche Umstände“, also ein unvorhersehbares Ereignis zur Verspätung geführt hat, muss die Airline nicht zahlen. Das ist typischerweise schlechtes Wetter – ein Triebwerksschaden hingegen nicht.

Und das sei genau das Problem, so Durchlaub: Denn üblicherweise würden Airlines diese Ausnahme pauschal verschieben, wenn die Kunden selbst versuchten, ihre Entschädigungsansprüche geltend zu machen. Viele greifen deshalb auf die Inkassogesellschaften zurück. Diese Dienstleister fordern im standardisierten Verfahren von den Airlines die Ansprüche der Kunden ein – gegen Gebühr, manchmal in Höhe knapp der Hälfte der Entschädigung. Dafür hat der Kunde nicht viel mehr zu tun, als eine Abtretungserklärung abzugeben. Doch dem schiebt Ryanair den Riegel vor.

Das Unternehmen begründet seinen Schritt mit der Sorge um die Kunden: „Wir wollen sicherstellen, dass alle Ryanair-Kunden 100 Prozent ihrer Entschädigung erhalten, ohne Abzug von übermäßigen Kosten Dritter. Da Ryanair-Kunden diese Kompensation ohne zusätzliche Kosten direkt bei Ryanair geltend machen können, stellen diese ‚Servicegesellschaften‘ keinerlei Service dar“, teilt ein Unternehmenssprecher mit.

Ob Ryanair dies in den AGB so regeln darf, bleibt fraglich. Amtsgerichte in Hannover und Königs Wusterhausen haben derartige Klauseln für unwirksam erklärt. Das nimmt der Anwalt als Esporn. Auch in Berlin wolle er die Klausel prüfen lassen. RONJA RINGELSTEIN

ANZEIGE



Feras Nadman, Student und Patrizio Guida, Ingenieur, taz-Leser aus Gifhorn

die genossenschaft taz 25

taz.genossenschaft Ziehen Sie mit!

Mehr als 16.000 Genossinnen und Genossen sichern die publizistische und ökonomische Unabhängigkeit ihrer Zeitung. Ab 500 €* können auch Sie MiteigentümerIn der taz werden. Knüpfen Sie an. Werden Sie taz-GenossIn!

geno@taz.de | T (030) 25 90 22 13 | taz.de/genossenschaft

*auch in 20 Raten zahlbar

die genossenschaft taz