

II-2280 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode

Nr. 1245 II

ANFRAGE

1991-06-11

der Abgeordneten Mag. Cordula Frieser
und Kollegen
an den Bundesminister für öffentliche Wirtschaft und Verkehr
betreffend "kunden- und serviceorientierte Post"

Die neue "kunden- und serviceorientierte Post" gibt den Kunden dieses Monopolunternehmens immer wieder Rätsel auf. Folgender Fall möge diese "kunden- und serviceorientierte" Haltung der Post schildern:

Ein Telefonkunde stellte durch Zufall während eines Wochenendes fest, daß es unmöglich war, ihn telefonisch zu erreichen, obwohl er jederzeit "hinaus" telefonieren konnte. Da eine Störungsbehebung am Wochenende mit zusätzlichen Kosten für den Kunden der Post verbunden ist, rief der Teilnehmer erst am Montag die zuständige Störungsmeldestelle an. Dort wurde diesem mit geheimnisvollem Unterton mitgeteilt, daß der Teilnehmer aus verwaltungstechnischen Gründen abgeschaltet sei. Auf die Frage, was dies heißen solle, wurde beteuert, daß man dies nicht sagen dürfe. Darauf sprach der Telefonkunde die Frage aus, ob vielleicht aus Gebührengründen eine Abschaltung vorgenommen worden wäre. Daraufhin wurde ihm mitgeteilt, daß diese Auskunft nur das Fernmeldegebührenamt geben könne. Nachdem der Fernsprechteilnehmer sich vergewissert hatte, niemals Gebühren schuldig geblieben zu sein, rief dieser das Fernsprechgebührenamt an. Beim Fernsprechgebührenamt wurde ihm bestätigt, daß er keine Schulden habe, daß aber möglicherweise sein Telefon gesperrt wurde, da der Teilnehmer der nächsten Rufnummer Schulden aufweise. Nachdem der Fernsprechteilnehmer beim Fernsprechgebührenamt die Bitte deponiert hatte, den offensichtlichen Irrtum zu beheben, dachte er, daß damit die Angelegenheit erledigt wäre.

-2-

Die oben geschilderte Kontaktnahme mit der "kunden- und serviceorientierten Post" spielte sich Montag vormittag ab. Als der bekanntermaßen geduldige Monopolkunde am Nachmittag desselben Tages feststellen mußte, daß sein Fernsprechananschluß von außen noch immer nicht erreichbar war, rief er neuerlich bei der Telefonstörungsstelle an. Diese teilte ihm mit, daß, da sein Anschluß aus Gebührengründen vom Gebührenamt gesperrt wurde, die Störungsstelle die Freigabe dieses Amtes benötige und diese im Laufe des Tages nicht erfolgt wäre. Auf die Frage, was nun geschehen könne, teilte die "nette Dame" der Störungsstelle mit, daß man nunmehr - es ist bereits Montag 15.30 Uhr - nichts mehr machen könne, da das Fernsprechgebührenamt nur bis 15 Uhr Dienst hätte und legte auf.

So verging wiederum ein Tag, an dem der Fernsprechteilnehmer nicht erreichbar war. Jedermann kan sich vorstellen, was eine derartige Vorgangsweise des Monopolbetriebes Post für einen Unternehmer oder einen Arzt an Verdienstentgang und Rufschädigung bedeuten kann. Das Image eines Unternehmens bzw. eines Unternehmers, der anscheinend nicht einmal seine **Telefonrechnung bezahlen kann und aus diesem Grunde telefonisch nicht erreichbar ist** - auch wenn dies auf einem Irrtum der Post beruht - wird nachhaltig geschädigt. All dies interessiert die Post anscheinend nicht.

Am nächsten Tag kam es zu einem neuerlichen Anlauf zur Durchdringung des "Kafkaesken Behördendschungels" der Post. Der erste Anruf des Fernsprechteilnehmers galt dem Fernsprechgebührenamt. Dort wurde er neuerlich mit der Bitte vorstellig, nunmehr beim Störungsamt die irrtümliche Sperre wegen Zahlungsverzug aufzuheben und die sofortige Aufschaltung des Anschlusses vornehmen zu lassen. Auf diesen Wunsch wurde dem Monopolkunden beteuert, dies sei nicht möglich, weil der Fernsprechteilnehmer keinen Zahlungsrückstand aufweise und er daher nie und nimmer abgeschaltet sein könne. Aus diesem Grund könne auch keine Aufschaltung des Anschlusses von Seiten des Gebührenamtes veranlaßt werden.

-3-

Daher: neuerlicher Anruf bei der Telefonstörungsmeldestelle. Nachdem bereits innerhalb einer halben Stunde der Kontakt zur Telefonstörungsstelle geknüpft werden konnte und der Leidensweg neuerlich geschildert wurde, teilte die zu diesem Zeitpunkt diensthabende Dame der Telefonstörungsstelle mit, daß es sich bei der Nichterreichbarkeit des Fernsprechteilnehmers keinesfalls um eine Sperre wegen Gebührenrückstand handeln könne, weil es sonst unlogisch wäre, daß man zwar vom Fernsprechanschluß aus anrufen könne und somit neuer Gebührenrückstand entstehen könnte und man gleichzeitig jedoch nicht erreicht werden kann. Auf die Frage, was dann die Ursache wäre, wurde mitgeteilt, daß dies die zentrale Fernsprechstörungsstelle nicht wissen könne. Man müsse im Ortsgebiet des gestörten Telefonanschlusses die Nummer 01 wählen, wo man sodann weiteres erfahren könne. Nachdem der mittlerweile genervte Monopolkunde beteuerte, daß ihm dies während der Amtsstunden unmöglich sei, da sowohl er als auch seine Gattin in Wien ganztätig berufstätig seien und nicht zum Behufe des einmaligen Wählens der Nummer 01 eine zweistündige Reise nach Hause und zurück auf sich nehmen könnte, erklärte die Bedienstete der Telefonsstörungsstelle, daß man leider von Wien aus nicht mit einer Vorwahl das 01 des Ortsnetzes, in dem die Störung vorliegt, wählen könne und man um die lange Reise während der Dienstzeit nach Hause und in den Dienst nicht umhin käme, wenn man erfahren wolle, was wirklich los sei.

Der Fernsprechteilnehmer und seine Gattin konnten dem Rat nicht folgen und zwei Stunden der Dienstzeit für eine neuerliche Auskunftsheischung bei der Post verwenden.

Was geschah nun? Dienstag nachmittag war - oh Wunder, aus welcher unerklärlichen Gründen auch immer - die Erreichbarkeit der Fernsprechteilnehmers wieder gegeben.

Angesichts der oben dargestellten Odysee eines Kunden der "kunden- und serviceorientierten Post", stellen die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für öffentliche Wirtschaft und Verkehr folgende

Anfrage:

1. Durch welche Maßnahmen stellen Sie sicher, daß nicht aufgrund eines Irrtums der Post der Fernsprechananschluß eines Fernsprechteilnehmers abgeschaltet wird, obwohl er keinen Zahlungsrückstand aufweist?
2. In welcher Art und Weise informieren Sie einen Fernsprechteilnehmer, dessen Anschluß abgeschaltet werden soll, vor der Abschaltung seines Anschlusses von dieser Maßnahme und der Ursache für diese Abschaltung?
3. In welcher Art und Weise informieren Sie einen Fernsprechteilnehmer, dessen Telefon längere Zeit gestört ist, von der Ursache dieser Störung und was unternommen werden kann, um die Störung bzw. Abschaltung beheben zu können?
4. Wie stellen Sie sicher, daß es zu keiner rufmäßigen und geschäftlichen Schädigung eines Fernsprechteilnehmers kommt, dessen Telefonanschluß irrtümlich mit der Begründung des Zahlungsverzugs abgeschaltet wurde?
5. Wie ersetzen sie einen eingetreten geschäftlichen Schaden, wenn dieser aufgrund eines Fehlverhaltens der Post eintritt?
6. Welche Maßnahmen werden Sie ergreifen, damit in Hinkunft ein kunden- und serviceorientiertes Verhalten der Post bei Telefonstörungen bzw. -abschaltungen sichergestellt wird?
7. Wie werden Sie in Hinkunft sicherstellen, daß innerhalb von kürzester Zeit mit der Befassung nur einer einzigen Dienststelle der österreichischen Post Telefonabschaltungen und -störungen behoben werden können?
8. Werden Sie in Hinkunft sicherstellen, daß Telefonabschaltungen und -störungen von Telefonkunden rund um die Uhr - auch Samstag und Sonntag - ohne zusätzliche Kosten geklärt und behoben werden können?

-5-

9. Wieso werden für die Behebung von Telefonstörungen, für deren Entstehen der Monopolbetrieb Post die alleinige Verantwortung trägt, dem Kunden am Samstag sowie an Sonn- und Feiertagen Kosten verrechnet?
10. Was ist die Rechtsgrundlage dafür?