

Mit dem Hörgerät zur Telekom und dann - unglaublich

Johann Pfeifer ist seit 12 Jahren zufriedener Kunde bei der Telekom. Dort hat er auch 3 Mobilfunkverträge.

Da jetzt gerade eine neue Apple-Watch herausgekommen ist, hat er sich entschlossen, die fallenden Preise für die noch aktuelle Vorversion mitzunehmen.

So erstand er eine Apple Watch Serie 3 zu einem sehr guten Preis.

Nun erfordert die Apple Watch mit GSM-Modul eine SIM-Karte. Dann kann sie auch ohne iPhone in der Nähe umfangreich als Kommunikationslösung betrieben werden.

Diese SIM-Karte bestellte Herr Pfeifer online bei der Telekom. Vermutlich hat er ein falsches Häkchen gesetzt oder die Telekom hat einen Fehler gemacht. Genau läßt sich das nicht mehr klären. Auf jeden Fall erhielt Herr Pfeifer eine physische SIM-Karte. Die kann er aber nicht in seine Apple-Watch einsetzen. Es ist eigentlich nur ein Freigabecode erforderlich, um die virtuelle, elektronische eSIM-Karte in seiner Uhr zu aktivieren.

Also rief Johann Pfeifer bei der Telekom an. Die freundliche Dame bei der Hotline verstand sofort ein Anliegen. Ja, das komme oft vor, und deshalb gehen man damit sehr unbürokratisch um. "Gehen Sie einfach mit dem erhaltenen Schreiben, der SIM-Karte und Ihrer Watch in einen beliebigen Telekom-Laden. Da wird Ihnen schnell und unkompliziert geholfen."

Der 56jährige fuhr dann 20 Kilometer bis zu einem Telekom-Stützpunkt in einem Einkaufszentrum.

Als Hörgeräteträger (beidseitig an Taubheit grenzend) wies er den Mitarbeiter darauf hin: "Ich bin sehr stark hörgeschädigt. Bitte sprechen Sie langsam und deutlich. Es wäre schön, wenn Sie mich dabei ansehen würden, damit ich zusätzlich von Ihren Lippen ablesen kann."

Doch der Mitarbeiter, der hinter einem Schreibtisch und hinter einem Monitor saß, ignorierte diese freundlich vorgetragene Bitte eines behinderten Menschen.

Er vertiefte sich noch mehr hinter dem Monitor und in der Folge bekam Johann Pfeifer vom Gesprochenen kaum etwas mit. Die Hintergrundmusik, die Lüftergeräusche mehrerer Computer und die Gespräche im Hintergrund machten ihm ein Sprachverstehen nahezu unmöglich.

Deshalb bat er nochmals: "Ich bin hörbehindert und kann Sie nicht verstehen. Würde es Ihnen etwas ausmachen, mich anzusehen und deutlich und laut zu sprechen?"

Der Mitarbeiter schaute zwar kurz hoch, aber immer wenn er sprach war er wieder hinter seinem Bildschirm verschwunden.

Also ging Herr Pfeifer seitlich um den Schreibtisch herum, um den Mann besser sehen zu können.

Dessen Reaktion: "Wenn Sie nicht sofort aus meinem Arbeitsbereich verschwinden, werfe ich Sie raus!"

Johann Pfeifer hat es vorgezogen, freiwillig zu gehen.

In einem anderen Telekom-Laden, wieder 15 km entfernt, wurde ihm dann binnen 5 Minuten

anstandslos geholfen.

Foto: Von Thomersch, eigenes Werk, CC-BY 4.0