

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte Ihnen eine kleine Geschichte erzählen, die Geschichte einer Bestellung bei T-Mobile im frühen 21. Jahrhundert.

Hier ist sie:

Am 12.06.2009, auf den Tag genau vor 7 Wochen, habe ich im Onlineshop von T-Mobile ein iPhone 3GS in schwarz mit einem Speicher von 32GB in Verbindung mit dem "Complete 120" Vertrag bestellt.

Da ich zu dem Zeitpunkt noch an einen bereits bestehenden Mobilfunkvertrag mit Laufzeit bis zum 31.07.2009 gebunden war, habe ich für den gewünschten Vertragsbeginn den 01.08.2009 (Morgen!) angegeben und da ich meine alte Rufnummer gerne behalten wollte auch eine Rufnummernportierung beauftragt.

Jetzt könnte man sich wundern, "wieso hat der denn schon einen neuen Vertrag bestellt, wenn doch der alte noch fast 2 Monate läuft?" und, ob Sie's glauben oder nicht, das habe ich nicht aus Jux und Dollerei gemacht.

Nein. Im Gegenteil.

Ich habe mir dabei etwas gedacht, nämlich, da das iPhone 3GS mit Sicherheit ein ziemlicher Renner wird, bestellst du es mal schön früh, damit es auch wirklich rechtzeitig vor Vertragsbeginn da ist.

Hab ich gedacht.

Der ganze Prozess begann zunächst auch recht vielversprechend; nicht einmal eine Stunde, nachdem ich meine Bestellung abgeschickt hatte, trudelten gleich zwei Bestätigungen von T-Mobile bei mir ein. Die eine war eher eine generelle Auftragsbestätigung und die andere die Bestätigung, dass die Rufnummernportierung rechtzeitig portiert werde verbunden mit einer recht vagen Ankündigung des Liefertermins (14 Tage vor Vertragsbeginn, etwa 18. Juli).

Annahme meinerseits: "Das läuft schon!"

Zwischendurch habe ich per Email noch mal ein paar Unklarheiten abgeklärt, z.B. "Wie läuft das mit 'Liga Total'?" (Antwort: "Kriegen Sie 12 Monate umsonst.") oder "Kommen SIM-Karte und Telefon zusammen? Wenn ja, wann?" (Antwort: "Ja, etwa 14 Tage vor Vertragsbeginn." "Alles klar. Danke."

Dann kam der 18. Juli.

In der Zwischenzeit wurde immer deutlicher, dass das iPhone 3GS in der Tat so ein Renner wurde, wie ich vermutet hatte.

Annahme meinerseits: "Gut, dass ich so früh bestellt habe!"

Der 19. Juli, der 20. Juli.

SIM-Karte und iPhone trafen nicht bei mir ein.

Zwischenzeitlich erschien auf der T-Mobile Seite der recht versteckte Hinweis, die Lieferzeit für das iPhone 3GS könne mittlerweile 3 bis 4 Wochen betragen.

Annahme meinerseits: "Gilt wahrscheinlich ab Bestelldatum. Gut, dass ich so früh bestellt habe!"

So verstrich eine ganze Woche, ohne dass mich eine Benachrichtigung von T-Mobile, eine offenkundige Verzögerung bei der Auslieferung meines iPhones betreffend, geschweige denn das iPhone selbst erreichten.

Mein Anfrage per Email, ob ich mit der pünktlichen Lieferung meines iPhones zum angepeilten Vertragsbeginn rechnen könne, blieb unbeantwortet.

Der 27. Juli.

In den Internetforen (ich recherchier(t)e hauptsächlich [hier](#) und [hier](#)) wurden Unmutsbekundungen wie "Ich warte schon seit fast 3 Wochen auf mein iPhone!" immer lauter. Ich berichtete von meinem Besuch im örtlichen T-Punkt: Ich habe gefragt, ob die überhaupt was zur Lieferzeit bei Onlinebestellungen sagen können und wenn ja, wie lange es denn wohl dauert. Daraufhin hat der Typ zunächst mal pauschal gesagt: "3 bis 4 Wochen." Auf meine Anmerkung hin, dass ich aber bereits seit mehr als 6 Wochen warte, rief er dann bei der T-Mobile Hotline an, gab meine Daten durch und sagte soviel wie "Nichts genaues weiß man nicht" und schlug dem Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung vor, doch wenigstens schon mal die SIM-Karte loszuschicken, damit ich wenigstens telefonieren könnte. Zum Abschied gab er mir auf den Weg: "Rufen Sie am besten selbst auch noch mal da an!"

28. Juli.

Im Forum schreckte folgender Beitrag eines Users auf: "Habe gestern eine Vertragsverlängerung gemacht und dabei ein schwarzes iPhone 3GS mit 32GB bestellt. Heute war es da. Lieferzeit: 23,5 Stunden." Dieses Bild zieht sich forenübergreifend durch sämtliche Beiträge. Während einige Kunden selbst nach Wochen noch nichts von ihrem neuen Telefon gesehen haben, ist es bei anderen nach wenigen Tagen da. Die Hotline (0180 5 726252) behauptet etwas anderes: Alle Bestellungen werden chronologisch abgearbeitet, Neukunden mit Rufnummernportierung haben Priorität, genaue Aussagen über die Dauer können nicht getroffen werden.

(Kurze Anmerkung zwischendurch: Wenn Sie auch mal einen (kleinen) Überblick über die wirre Auslieferungslogik haben wollen, schauen sie sich diese Seite an: <http://lieferstatus.blog.de/>)

30. Juli.

Wie vom T-Punkt Mann empfohlen rief ich noch mal bei der Hotline an. Ich konfrontierte direkt mit einem Beispiel aus dem Bekanntenkreis: Gleicher Vertrag, gleiches iPhone-Modell, gleicher Vertragsbeginn, gleicher Bestellweg, Rufnummernportierung. Exakt die selben Rahmenbedingungen wie bei mir. 2 Unterschiede gibt es jedoch: Er hat fast einen Monat nach mir bestellt UND er hat sein iPhone schon bekommen. Aussage: Es sind keine Geräte da. Wir wissen nicht wann welche kommen. Wenn jemand trotzdem eines bekommt, hat er Glück gehabt. Ich denke nur: "Wie? Was? Glück? Zufall? Würfeln die da etwa? Können die nicht mal so würfeln, dass ICH Glück habe?" Die Mitarbeiterin verspricht: Ich behalte das im Auge, sobald eins da ist, gebe ich ihnen Bescheid. Ansonsten bekommen Sie schon mal die SIM-Karte.

Der 31. Juli. Der GLORREICHE 31. Juli.

Gegen 9:15 erhalte ich eine Email von T-Mobile. "Ihre Bestellung wurde versandt!" Ich bleibe skeptisch. Annahme meinerseits: "Ist bestimmt nur die SIM-Karte..."

Das ändert sich gegen Mittag. Die Hotlinemitarbeiterin von gestern ruft an und teilt mir mit: "Ihr iPhone wurde versandt." Anschließend gibt sie mir die DIREKTexpress Referenznummer (stand schon in der Mail drin) und meint, ich sollte da mal anrufen und einen Liefertermin ausmachen.

Ich jubiliere. Anrufen, egal wo, mach ich alles!

Ich freue mich! Hat sich das frühe Bestellen doch tatsächlich gelohnt, Telefon und SIM-Karte kommen exakt pünktlich zum Vertragsbeginn! *Freude schöner Götterfunken...*

Gegen sechs Ernüchterung. DIREKTexpress bringt mir ein Paket, in dem eine SIM-Karte drin ist, aber kein iPhone. Der Kurier meint: "Oh. Haben die wohl vergessen..."

Anruf bei der Hotline: "Ähm, hallo, mir wurde für heute ein iPhone versprochen, aber nur die SIM-Karte ist geliefert worden..."

Antwort: Hier ist nirgendwo etwas darüber vermerkt, dass ein iPhone an sie verschickt wurde. Telefon und SIM sind (Achtung, wichtig:) GESTERN aufgesplittet worden. Die SIM wurde schonmal verschickt, damit Sie telefonieren können, das Telefon kommt, wenn eins da ist.

Ich: *TILT*

Ende der Geschichte (bis jetzt).

Warum sind SIM und Telefon GESTERN aufgesplittet worden, wenn doch bereits am Montag der Mitarbeiter des T-Punktes eben dieses dem Mitarbeiter der Hotline vorgeschlagen hat?

Warum kündigt mir eine Hotlinemitarbeiterin an, an iPhone sei an mich verschickt worden und eine andere findet keinerlei Hinweis darauf im System?

Warum ist es nicht möglich, dass jemand, der 7 (in Worten: SIEBEN), ich wiederhole noch einmal: 7 (in Worten: SIEBEN) Wochen vor Vertragsbeginn bestellt hat, rechtzeitig ein Telefon geliefert bekommt, wenn gleichzeitig Leute, die deutlich später bestellt haben und für die sogar die selben Rahmenbedingungen zutreffen, ihr Telefon schon erhalten haben?

Es MUSS doch möglich sein, dass die für den Versand zuständige Person sagt: "Da wartet jemand schon fast 2 Monate auf sein iPhone... Das nächste schwarze iPhone 3GS mit 32GB schickt ihr an IHN!!!"

Wenn ich jetzt nach 7 Wochen Wartezeit NOCH EINMAL um 3 bis 4 Wochen vertröstet werden, ist das meiner Meinung nach eine absolute Frechheit und Unverschämtheit, insbesondere, wenn als Entschuldigung angeführt wird, es seien keinerlei Geräte auf Lager während ständig Leute beliefert werden (Die Neukunden-Rufnummernportierung-Prioritäts Aussagen empfinde ich in diesem Kontext jedenfalls als Hohn).

Und zu der Aussage "Wir haben eine Warteliste, die abgearbeitet wird; ich weiß nicht auf welcher Stelle Sie stehen..." sage ich nur **12.06.2009**.

So... jetzt geht's mir ein bisschen besser.

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich hoffe, ich habe Sie mit meiner Geschichte und den daran anschließenden
Fragen nicht zu sehr gelangweilt oder gar schockiert und hoffe des weiteren, dass
Sie mir meine Fragen irgendwie beantworten können.

Im Übrigen bitte ich Sie, mir etwaige Tipp-, Ausdrucks- und/oder Tempusfehler (von
Zeichensetzung ganz zu schweigen) nachzusehen, ich habe wegen schwindender
Geduld nicht Korrektur gelesen.

Mit (dennoch) freundlichen Grüßen