

## **Pressemitteilung**

### **Senioren wollen besseren Service der Telefonanbieter.**

### **Störungen sollen schneller beseitigt werden.**

Wer kennt das nicht? Das Telefon ist defekt und der Kunde steckt beim Versuch der Kontaktaufnahme mit dem Wartungsdienst des Telefonanbieters in einer endlosen Warteschleife. Hinweise und Klagen dieser Art erreichen uns aus dem Kreis der Seniorinnen und Senioren in letzter Zeit immer häufiger. „Gerade jetzt in Corona-Zeiten ist das Telefon für Ältere auch in Notfällen oft der einzige Weg nach draußen“, mahnte der Bundesvorsitzende der Senioren-Union der CDU, Prof. Dr. Otto Wulff, am Freitag in Berlin. „Da ist es unzumutbar, wenn Senioren über lange Zeit nicht erreichbar sind, weil Telefondienstleister wie die Telekom einen schlechten Service anbieten und die Älteren mit langen Warteschleifen quälen.“ Wulff erinnerte zusätzlich daran, dass viele Ältere in Corona-Zeiten oft vereinsamt in ihren Wohnungen sitzen und nur telefonisch Kontakt zu Angehörigen und Freunden aufrechterhalten können.

Der Senioren-Vorsitzende appellierte an die Telekommunikationsunternehmen, den Kunden wieder stärker in den Fokus zu nehmen. „Mit dem Telefon wird viel Geld verdient. Notfalls müssen die Anbieter eben mehr Personal einstellen, damit Kunden schneller einen Ansprechpartner finden, wenn das Telefon ausfällt“, sagte Wulff. „So darf und kann es nicht weitergehen.“

Berlin, 6. November 2020