

Das Ende einer Ära: Telekom stellt berühmte Auskunft 11833 ein

Die Telekom stellt am 1. Dezember 2024 ihre Telefonauskunft 11833 ein. Was bedeutet das für Nutzer ohne Internetzugang?



Ein Kapitel der Telekom-Geschichte neigt sich dem Ende zu: Am 1. Dezember 2024 wird die Deutsche Telekom ihren telefonischen Auskunftsdienst unter den bekannten Nummern 11833 (Inlandsauskunft), 11834 (Auslandsauskunft) und 11864 einstellen. Dies wurde nach einem dramatischen Rückgang der Anruftzahlen beschlossen, von einst 550 Millionen Anfragen pro Jahr in den 1990er Jahren auf aktuell nur noch rund zwei Millionen. Laut Telekom-Sprecher Johannes Maisack ist dies nicht mehr kostendeckend.

Der telefonische Auskunftsdienst war über Jahrzehnte ein wichtiger Begleiter der Deutschen: Mitarbeiter suchten nicht nur Telefonnummern und Adressen, sondern standen auch für persönliche Gespräche zur Verfügung. Es ist nicht unüblich, dass

Menschen ihr Herz ausschütteten und persönliche Probleme teilten, was die Service-Mitarbeiter oft an ihre Grenzen brachte, so Doris Renée Groth, die frühere Auskunftsmitarbeiterin, die erlebt hat, dass Anrufer in schwierigen Lebenslagen Hilfe suchten.

Der Ende einer Ära

Der Rückgang des Interesses an telefonischen Auskunftsdiensten lässt sich gut erklären: Die meisten Informationen werden heutzutage einfach im Internet gesucht. Die Abschaltung dieser Dienste hinterlässt jedoch vor allem ältere Menschen und jene ohne Internetzugang in einer misslichen Lage. Mehr als zwei Millionen Bürger in Deutschland sind laut Verena Bentele, Präsidentin des Sozialverbands VDK, von der Schließung direkt betroffen und könnten den Zugang zu wichtigen Informationen verlieren.

Die Telekom wird auch die Preise für Anrufe bei anderen Auskunftsdiensten ab dem 1. Dezember auf durchschnittlich zwei Euro pro Minute anpassen. Obwohl es in Deutschland weiterhin mehrere Anbieter für telefonische Auskunft gibt, bleibt der Wegfall der 11833 ein markanter Verlust, der von vielen bedauert wird. Der Service wurde über die Jahre hinweg kontinuierlich modernisiert; von der manuellen Suche in gedruckten Telefonbüchern hin zu computergestützten Nachforschungen, sodass letzte Anrufer vor der Ablösung sogar wie in alten Zeiten ihre Fragen stellen konnten, bis zu einem letzten Ansturm durch die Quizshow „Wer wird Millionär“, als Günther Jauch die Frage stellte, wofür die Hotline bekannt war.

Die Zukunft der Auskünfte bleibt ungewiss. Die Bundesnetzagentur hat einen Überblick über bestehende Dienstleister, doch es könnte sein, dass noch weitere Anbieter ebenfalls ihren Service einstellen, was die Informationslage für einen großen Teil der Bevölkerung weiter erschweren würde. Während einige Mitarbeiter der Telekom in den Ruhestand gehen, werden andere in neue Projekte integriert, was darauf hindeutet, dass die Gestaltung von Kundenservice bei der

Telekom sich grundlegend wandeln wird, wie auch die Techniken und Dienste, die die Nutzer nutzen, um das zu erhalten, was sie suchen. Gesucht wird nicht mehr auf dem Telefon, sondern meistens im Netz.

Weitere Informationen erhalten Sie auf **rbb24** und **WDR**.

Details	
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.rbb24.de• www1.wdr.de

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de