



Bank und Geschichte

Historische Rundschau

Nr. 13

März 2007

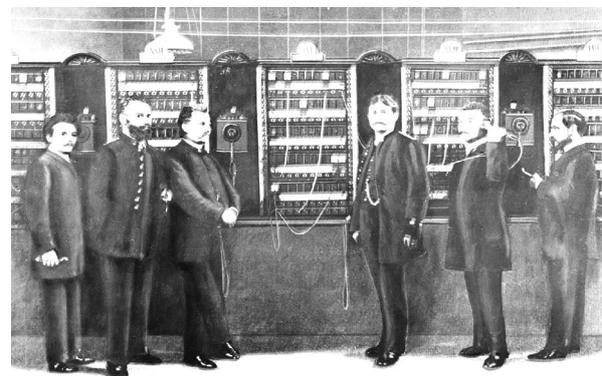
Ringeldingel geht die Klingel – vom Telefonieren in der Deutschen Bank

»Ich habe heute den Versuch gemacht, Sie telephonisch zu sprechen. Sie waren aber nicht anwesend, und bei Ihrer principiellen Abneigung unterliess ich eine Wiederholung meines Versuches.« Moritz Bauer, Generaldirektor des Wiener Bank-Vereins, setzte sich im Juli 1901 doch lieber schriftlich mit Max Steinthal aus dem Vorstand der Deutschen Bank in Verbindung. Zwar gehörte die Deutsche Bank zu den ersten Firmen, die sich in Berlin an das Telefonnetz hatten anschließen lassen – im ältesten noch vorhandenen Berliner Fernsprechbuch von 1881 war sie unter der Rufnummer 46 verzeichnet –, aber um die Jahrhundertwende war das Telefon, zumal für Auslandsgespräche, noch immer ein recht exklusives Mittel der Kommunikation. Die erste Verbindung zwischen Wien und Berlin war erst 1894 eingerichtet worden.

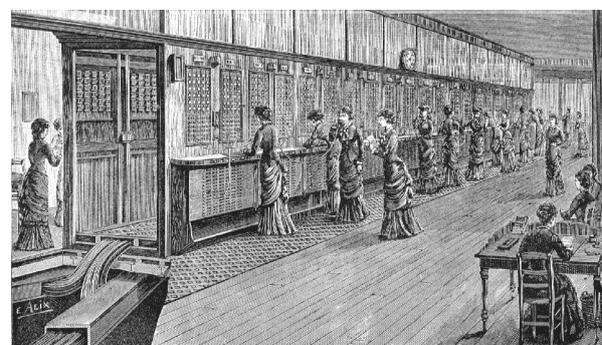
Briefe waren im Geschäftsverkehr damals das übliche Medium der Kommunikation, Telegramme für Dringendes das gegebene Mittel. Im Sekretariat der Deutschen Bank galt die Regel, daß eingegangene Briefe noch am selben Tag zu beantworten waren. Aber das Telefon hatte, nachdem seine prinzipielle Tauglichkeit bewiesen war, die Phantasie vieler entzündet. Werner Siemens schrieb 1877, nur wenige Tage nachdem die ersten nach Alexander Graham Bells Muster konstruierten Geräte in Berlin angekommen waren: »Stephan ist ganz wild und seine Beamten auch. [...] Stephan hat vor, jedem Berliner Bürger womöglich ein Telefon zu jedem anderen zur Disposition zu stellen.« Heinrich Stephan war Generalpostdirektor, und er förderte die neue Erfindung nach Kräften.

1890 ließ die Postverwaltung erstmals Frauen in den Vermittlungsstellen zu; damit entstand für diese ein neues Tätigkeitsfeld. Im Reichstag erwiderte 1894 der Wirkliche Geheime Rat und Direktor im Reichspostamt Paul David Fischer – der nach seinem Ausscheiden aus

dem Staatsdienst übrigens für fast zwei Jahrzehnte dem Aufsichtsrat der Disconto-Gesellschaft vorsaß – auf eine Anfrage des Abgeordneten August Bebel, daß Frauen im Fernsprechamt »mit sehr gutem Erfolg beschäftigt werden, einmal weil durch die höhere Stimmelage des weiblichen Organs die Schallwellen [...] leichter verständlich sind, und sodann, weil selbst der [...] mürrischste, ungeduldigste Korrespondent immerhin schon etwas freundlicher wird, wenn ihm aus dem Telephon eine Frauenstimme entgegentönt« – woraufhin das Protokoll »große Heiterkeit« vermerkte.



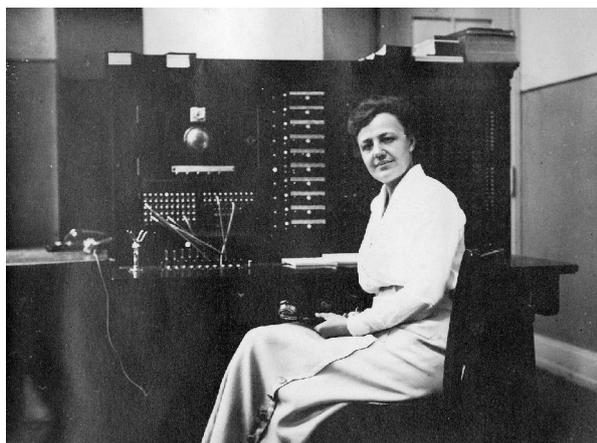
Der Unterschied: Während in Deutschland würdige Herren noch die Gespräche vermitteln, ...



... ist dieses Fernsprechamt in Paris in den 1880er Jahren bereits fest in weiblicher Hand.

Wie jede neue Technik mußte auch das Fernsprechwesen mit vielen Anlaufschwierigkeiten kämpfen. Ein Chronist der Firma Siemens &

Halske berichtete – und es klingt geradezu genüßlich – von der Inbetriebnahme eines neuen Berliner Fernsprechamtes zu Beginn des 20. Jahrhunderts: »Als aber im weiteren Verlaufe des Vormittags jene von den Fernsprechtechnikern gefürchtete Zeit herannahte, die sie die Hauptverkehrsstunde nennen, zeigte es sich, daß die mit dem Neuen noch nicht vertraute Bedienung bei den Anforderungen des Verkehrs nicht mitkam. [...] Gegen elf Uhr waren einige Tausend von Hause aus schon nervöse Berliner Geschäftsleute von einer gelinden Raserei befallen und das Bedienungspersonal des Amtes fassungslos. Plötzlich riß sich eine der Telephonistinnen die Sprechgarnitur vom Kopf und brach in Schreikrämpfe aus, und dieses Beispiel wirkte ansteckend: wenige Augenblicke später war der Saal von schreienden und heulenden Frauen erfüllt, die von ihren Plätzen aufsprangen und zum Teil davonstürzten.«



Marie Elisabeth Else, Telefonistin bei der Filiale Frankfurt, an ihrem Arbeitsplatz um 1914

Solch drastische Szenen sind aus der Deutschen Bank nicht überliefert. Aber auch hier war die Fernsprechzentrale sozusagen die Einfallspforte, durch die sich der Bankberuf allmählich für Frauen zu öffnen begann. Mit dem Beginn des Ersten Weltkriegs wurden die letzten noch »in der Telephon-Zentrale beschäftigten Beamten nach und nach durch Damen ersetzt«, meldete eine Aktennotiz vom September 1914. Anfang 1912 verfügte die Berliner Zentrale der Bank über ein internes Teilnehmernetz von 268 Haustelefonanschlüssen, über die jeden Tag durchschnittlich 3500 Gespräche geführt wurden. Damit waren die zwei Personen, die den Vermittlungsschrank bedienten, überfordert. Um die Anrufer prompt bedienen zu können, mußte eine dritte Stelle besetzt werden. Außerdem gab es im Hause natürlich noch die weiteren

Vermittlungsstellen für den Orts- und Fernverkehr.

Auf zur akademischen Bierhalle

Einen eher unerwarteten Einblick in den Dienst bei der Berliner Telefonzentrale der Deutschen Bank gibt eine Aktennotiz der Personalabteilung von 1912: Am 4. September 1912 sprach ein besorgter Vater bei der Bank vor »und erzählte, dass seine Tochter seit einigen Tagen verschwunden und allem Anschein nach mit einem Beamten der Deutschen Bank namens Zander verweist wäre. [...] An Hand der in den Personalakten befindlichen Photographien wurde festgestellt, dass keiner unserer Beamten mit Namen Zander in Frage kommt. Dagegen konnte aus der Schilderung [...] geschlossen werden, dass einer der Beamten unserer Telephon-Zentrale die Gespräche geführt haben müsse. [...] J. wurde zur Rede gestellt und leugnete zunächst ab, ein Fräulein P. zu kennen, gab aber bei der Gegenüberstellung mit dem anwesenden Fräulein F. zu, unter dem Namen Sander mit den Damen telephonierte zu haben und ebenso wie Herr T., der unter dem Namen Eberhard aufgetreten war, in den akademischen Bierhallen eines Abends mit ihnen ein Glas Bier getrunken zu haben. Sowohl Herr J. wie Herr T. versicherten auf das Bestimmteste, dass die jungen Mädchen sie, anscheinend um Bekanntschaften zu machen, ihrerseits wiederholt angerufen hätten, so dass sie sich schliesslich verleiten liessen, mit denselben einmal zusammen zu kommen. Dabei hätte es jedoch sein Bewenden gehabt. [...] Es wird vorgeschlagen, den Herren J. und T., die beide verheiratet sind, wegen ihres Verhaltens, speziell wegen der missbräuchlichen Benutzung unseres Fernsprechers, die ausgeworfene Teuerungs-Zuwendung [...] zu entziehen und ihnen für den Fall, dass sie sich noch einmal etwas zuschulden kommen lassen sollten, die Kündigung ihrer Stellung in Aussicht zu stellen.« Ein handschriftlicher Nachsatz hielt fest: »Beschluss am 14/9.12 eröffnet. Beide versprachen, sich in Zukunft mehr zusammenzunehmen.« Das haben sie offenbar getan, denn sie waren in der Bank noch jahrzehntelang beschäftigt.

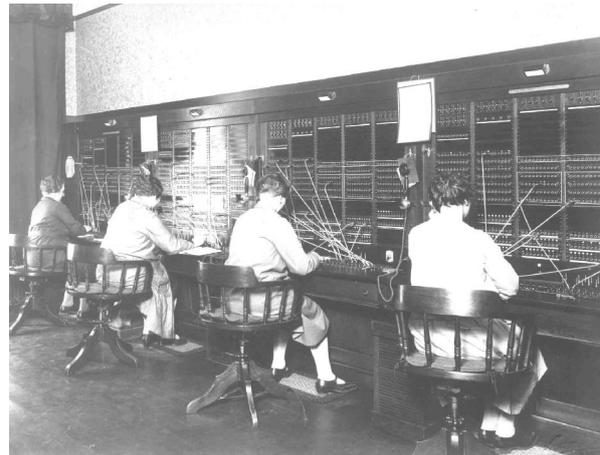
Ein Sachverständiger, der nach dem Ersten Weltkrieg die Fernmeldeanlagen der Deutschen Bank reorganisierte, blickte rund zwei

Jahrzehnte später zurück: »Geradezu toll sah es teilweise in den Börsenstellen der Banken aus, wo die Börsenmakler die Technik nach ihren Wünschen zu gestalten versuchten. Auf einem Arbeitsplatz sah ich z. B. 10 bis 12 einzelne Fernsprechapparate hufeisenförmig angeordnet, die der Makler etwa wie ein Glockenspiel bediente. Er müsse gleichzeitig 3 oder 4 Rückfragen halten, ohne eine Sekunde Zeit zu verlieren. Das konnte er mit einem einzigen Apparat viel einfacher haben. [...] Ältere Bankbeamte werden sich noch entsinnen, was es damals für eine Kunst war, ein Gespräch nach Rotterdam oder Frankfurt überhaupt richtig anzumelden, damit es vor Börsenbeginn oder zur Börsenzeit ankam. 40 und mehr Anmeldungen, nach den einzelnen Minuten gestaffelt, waren manchmal erforderlich, um nur ein einziges Gespräch richtig zu erhalten.«

Während des Krieges waren die Anlagen vernachlässigt worden und mußten nun – vor allem durch das in der Inflationszeit deutlich angewachsene Börsengeschäft – einer Belastung standhalten, der sie nicht mehr gewachsen waren. Aber auch Klagen über einen zu rauen Umgang mit den Geräten wurden laut. Im September 1921 forderte die Zentrale der Deutschen Bank ihre Angestellten auf, »die empfindlichen und teuren Fernsprechapparate mit grösster Schonung« zu behandeln. Neue Investitionen waren nötig. 1924 richtete die Zentrale der Deutschen Bank in Berlin eine automatische Haus-Telefonanlage ein, die Hausgespräche mußten nun nicht mehr von Hand vermittelt werden. Auch die als Postzentrale bezeichnete Vermittlungsstelle stammte aus diesem Jahr; sie war unterteilt in die separaten Einheiten Stadtzentrale für Ortsgespräche, Fernzentrale für Ferngespräche und Direktionszentrale für die Leitung der Bank. Die Vermittlungsstelle war von 8 bis 20 Uhr besetzt, außerhalb dieser Zeit wurde eine Amtsleitung zum Pförtner Mauerstraße 40 umgeschaltet; außerdem wurden etwa zwanzig Nebenstellen von Abteilungen mit späterem Dienstscluß direkt zum Amt durchgeschaltet.

Auch für die Reichspost war es eine Zeit der durchgreifenden Rationalisierung und Modernisierung des Telefonverkehrs. Erst in den zwanziger und dreißiger Jahren avancierte das Telefon zum Medium der Massenkommunikation, seine Handhabung wurde für die meisten Menschen alltäglich. Der Umgang mit ihm forderte natürlich auch die Kritik heraus: »Von dem, was in einer großen Stadt

zusammengelefont wird, ist gut und gern die Hälfte überflüssig«, meinte Kurt Tucholsky schon 1930. Auch vom Bürotelefonat hatte er keine gute Meinung: »Schade, daß niemand aufschreibt, was zum Beispiel die ernstesten Generaldirektoren und ihre Unteroberdirektoren so ins Telefon sagen – man bekäme einen heiteren Begriff von ihrer würdigen Tätigkeit.« Karl Valentin nahm in seinem berühmten Sketch vom Buchbinder Wanninger die Leiden heutiger Call-Center-Anrufer vorweg.



Telefonvermittlung der Norddeutschen Bank in Hamburg um 1929

Nach dem Zweiten Weltkrieg wiederholte sich in gewisser Weise die Geschichte. Verschlossene und unzureichende Telefonanlagen reichten für neue Anforderungen nicht mehr aus. In Düsseldorf mahnte 1951 die Rheinisch-Westfälische Bank, das damalige Nachfolgeinstitut der Deutschen Bank, wegen der Überlastung der Telefonanlage in den Hauptgeschäftsstunden alle nicht dringenden Gespräche nach Möglichkeit vor zehn Uhr vormittags oder in den ruhigeren Nachmittagsstunden zu führen und private Gespräche zurückzustellen. »Durch private Telefongespräche wird der Geschäftsverkehr gehemmt; Anrufe der Kundschaft müssen eventuell anstehen, weil die betreffende Leitung durch ein Privatgespräch besetzt ist. Bei allem Verständnis für die sich hier und da ergebende Notwendigkeit eines privaten Telefonats müssen wir verlangen, dass Privatgespräche nur in wichtigen Fällen geführt werden, wozu die Genehmigung des Abteilungsleiters einzuholen ist. [...] Nach unseren Beobachtungen sind es meist jüngere Betriebsangehörige, die häufig private Gespräche führen, von denen anzunehmen ist, dass sie unwichtig sind. Für derartige Gespräche kann ausserhalb der Geschäftsstunden unser Münzfernsprecher in der Kassenhalle benutzt werden.«



Telefonvermittlung der Filiale Hannover um 1960

Die Bank – nicht nur sie – litt unter den Engpässen im Fernmeldenetz. 1955 wurde angefragt, »zu prüfen, ob überhaupt Telefongespräche im bisherigen Umfang erforderlich sind. Der Entschluß, ein Gespräch anzumelden, wird im Gegensatz zu früher leicht gefaßt, ohne daß sich der einzelne die Frage vorlegt, ob der Kostenaufwand gerechtfertigt ist und mit einem Brief nicht das gleiche Ergebnis erreicht werden kann.« Drei Jahre darauf monierte ein Rundschreiben – in Nr. 9 der *Historischen Rundschau* bereits zitiert –,

daß »häufig ohne gründliche Überlegung gehandelt und in vielen Fällen, in denen eine Angelegenheit ohne jeden Nachteil durch einen kurzen Brief erledigt werden könnte, ein Telefongespräch geführt oder ein Fernschreiben durchgegeben wird.« Aber schon die vielfachen täglichen Kontakte zwischen den damaligen drei Zentralen machten Standleitungen nötig.

Natürlich konnte die Deutsche Bank die Bedeutung des Telefons im Wirtschaftsleben nicht ignorieren. Eine Broschüre »Du bist die Bank«, Mitte der fünfziger Jahre im Hause weit verbreitet, ging erstmals auf die verschiedenen Möglichkeiten des Kundenkontakts ein: persönliches Gespräch, Telefonat, Brief: »Der Anruf eines Kunden kann nie eine lästige Unterbrechung Deiner Arbeit sein, schon gar nicht eine ärgerliche Störung. Das Telefongespräch gibt Dir vielmehr die Möglichkeit, dem Kunden zu zeigen, daß er bei uns sehr gut bedient wird«. Auch in Seminaren wurde nun der richtige Umgang mit dem Telefon geübt; seine Bedeutung als Mittel der Kundenbindung war erkannt worden.



Bis in die 1970er Jahre wies der Telefonhörer am Ohr den vielbeschäftigten Manager aus. Auf Draht sind hier (v. l. n. r.) die Vorstandsmitglieder Hermann J. Abs, Horst Burgard, Hans Feith und Eckart van Hooven.

Fundsache

Waidmannsdank

»Die Jagden der großen Industriegesellschaften sind ein Kapitel für sich. Ich selbst bin [...] kein Jäger und habe für diese Institution wenig Sympathie. Aber man kann sich ja im wirtschaftlichen Leben nicht von Sentiments bestimmen lassen. Der Werbewert von Jagdveranstaltungen ist besonders in bestimmten Branchen, wozu gerade die Eisen- und Stahlindustrie und das Anlagengeschäft gehören,

unbestreitbar, was mit der Jagdfreudigkeit und wohl auch der oft nach Bestätigung drängenden Mentalität in- und ausländischer Abnehmerkreise zusammenhängt. Über das Ausmaß der Begeisterung bei erwachsenen Männern, aber ebenso über die geschäftlichen Ergebnisse, kann ich mich oft [...] nur wundern.«
(Franz Heinrich Ulrich an Victor-Albin von Schenk, 31. Oktober 1966)

Impressum: Dieser Informationsbrief wird herausgegeben von der Historischen Gesellschaft der Deutschen Bank e. V., Rossmarkt 18, 60311 Frankfurt am Main. Internet: <http://www.bankgeschichte.de>. Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes: Prof. Dr. Manfred Pohl.