

DSL Schnäppchen

Die Werbung suggeriert es: Entweder du sparst mit dem Billig-Angebot oder du bist blöd. Besonders heiß umkämpft ist momentan der Markt um die DSL Anschlüsse. Schließlich vermuten die Konzerne dort noch enorme Wachstumsraten. Kaum eine große Firma auf dem Provider Sektor kann es sich erlauben, dort nicht mit zu mischen. Aber was bleibt dabei auf der Strecke?

Auch ich habe mich leiten lassen von dem Angebot gegenüber meiner bisherigen, klassischen Konstellation mit meinem ISDN Anschluss und einer 2000er T-DSL Leitung, ein paar Euros einzusparen. Genau waren es ca. 5 bis 6 € monatlich. Wenn ich mir diese Summe jetzt dem Ärger und den Pannen gegenüber stelle, dann erscheint sie mir geradezu lächerlich.

Als Webdesigner habe ich meine Server-Kontingente und die vieler meiner Kunden bei einer großen Provider-Firma Strato. Bisher war ich auch mit dem Angebot und dem Service auf dem Hosting Sektor ganz zufrieden. Warum sollten also bei einer so renommierten Firma Probleme im DSL Bereich zu erwarten sein. Also habe ich einen entsprechenden Auftrag online über die Website von Strato erteilt: Es sollte der gleiche DSL Zugang mit 2000er Leitung und einer Flatrate sein. Zusätzlich wollte ich auch bei meinem Telefonkosten sparen und nachdem meine Schwester mit der T-Com diesbezüglich schon gute Erfahrungen gemacht hat, habe ich gleich das ganze Paket mit Internet Telefonie und doppeltem Upstream genommen.

Warum habe ich nicht einfach ein entsprechendes Angebot der T-Com genutzt? Erstens wäre dies ca. 5€ teurer gewesen. Und Zweitens kann ich mit der von der T-Com gelieferten Hardware meine ISDN Telefone nicht für die Internet-Telefonie verwenden. Auch ist ein Update der Firmware mit meinem Apple Betriebssystem nicht möglich.

Zwei Wochen nach meinem Antrag bekam ich Anfang Februar eine Email von Strato, dass ich ja bereits einen DSL Zugang habe, und das falsche Online Formular, und zwar das für die Neueinsteiger, ausgefüllt habe. „Neueinsteiger“? Klar bin ich Neueinsteiger bei Strato DSL. Nein, bei Strato meinte man DSL Neueinsteiger. OK, in der Email teilte man mir mit, dass man diesen Fehler sogleich behoben hat, und mich den DSL Wechslern zugeteilt hat. Meine Daten würden überprüft und der Termin für die Umstellung würde mir mitgeteilt.

Da sich nach weiteren zwei Wochen nichts geschah, habe ich das erste Mal bei der DSL Hotline bei Strato angerufen. Das Ergebnis war, dass man mich vertröstet hat und ich eine Email bekam, in der

Datum: 14.05.06

Thomas Steglich

Aribostr. 5c
83115 Neubeuern

Tel.: 0 80 35 - 96 77 57
Fax: 0941 - 59 92 7 13 14
Mobil: 0172 - 890 99 63

Email:
info@tsreport.de

Internet:
www.tsreport.de

mir mitgeteilt wurde, dass es aufgrund der großen Nachfrage in Einzelfällen einige Zeit in Anspruch nehmen kann.

Nach weiteren zwei Wochen und einer Nachfrage meinerseits bei der DSL Hotline, die im Übrigen 12 Ct pro Minute kostet und ich bisher immer erst nach 5 Minuten an der Reihe war, sagte mir der freundliche Herr am anderen Ende, dass mein Auftrag immer noch bei der T-Com liege, und Strato auf eine Rückmeldung von der T-Com warte. Seltsamerweise hatte ich aber vor einer Woche meine Rechnung von der T-Com erhalten, woraus hervorgeht, dass mein T-DSL Anschluss bereits weggefallen ist. Etwa gleichzeitig habe ich bemerkt, dass mein Upstream auf einmal doppelt so schnell ist. Ich dachte mir, dass es sich bei Strato nur noch nicht herumgesprochen hat, dass ich ein neuer Kunde bin und nutzte fleißig meinen DSL Zugang. Zugangs-Daten von Strato hatte ich natürlich noch nicht. Aber da war ja noch mein dsl-flat Tarif von t-online, der erst in ein paar Monaten auslief und mit dessen Zugangsdaten ich weiterhin online gehen konnte.

Um weitere Probleme zu vermeiden habe ich bei der T-Com angerufen, im übrigen eine kostenlose 800er Nummer, bei der man sofort durch gestellt wird. Dort teilte man mir mit, dass der Port für Strato frei wäre. Strato müsste nur noch die Umstellung abschließen. Diese freudige Nachricht habe ich natürlich sofort Strato wieder mitgeteilt - also ob die beiden nicht selbst miteinander telefonieren könnten - , worauf diese mir versicherten, man werde der Sache nachgehen.

Wieder eine Woche später fast das gleiche Spiel: Strato wartet auf die T-Com. Bei einem Anruf bei der T-Com aber hatte ich einen findigen Techniker, der ein Server-Datenbank Problem feststellte: Zwar hat die T-Com den Port frei gegeben, aber der entsprechende Eintrag in der Datenbank mit den DSL Port Belegungen wäre nicht angekommen. Nachdem der Techniker den Fehler schnell behoben hat, habe ich dies natürlich wieder Strato mitgeteilt, worauf diese mich auf die bevorstehende Umstellung vertrösteten.

Dummerweise wiederholte sich dieser Vorgang eine Woche später wieder. Der Techniker bei der T-Com hatte anscheinend doch nicht sofort geholfen, oder doch und wie durch ein Wunder war der Eintrag in der Datenbank wieder falsch? Na ja egal, ich habe alle Beteiligten über den Sachstand informiert und bekam prompt eine Email von Strato, dass mein Auftrag in Bearbeitung ist und ich sehr bald meinen STRATO DSL Anschluss nutzen könne. Immerhin nach über zwei Monaten eine doch erfreuliche Nachricht.

Gewundert hat mich aber vor allem, dass ich immer die ganzen Nachforschungen betreiben musste. Eigentlich sollte es doch im Interesse von Strato liegen, dass sie mich bald als zahlenden Kunden bekommen.

Da sich nach einer weiteren Woche wieder nichts tat, konnte man mir bei Strato keinen besseren Rat geben, als den Auftrag neu anzustoßen. Ich bekam wieder die Email, dass meine Daten

Datum: 14.05.06

Thomas Steglich

Aribostr. 5c
83115 Neubeuern

Tel.: 0 80 35 - 96 77 57
Fax: 0941 - 59 92 7 13 14
Mobil:0172 - 890 99 63

Email:
info@tsreport.de

Internet:
www.tsreport.de

überprüft werden und sobald die Bestätigung durch die T-Com eintrifft ich meinen DSL Zugang von Strato bekomme.

Eigentlich hätte ich zu diesem Zeitpunkt schon schlauer sein sollen, aber die Hoffnung stirbt zuletzt. Vorher starb jedenfalls mein bis dato noch funktionierender DSL Zugang, von wem er auch immer war. Das war etwas über vier Monate nach meinem ersten Antrag bei der Strato. Auf einmal war er weg. Bei Strato verwies man mich natürlich an T-Com, da ich ja noch keinen DSL Zugang von Strato hatte. Bei T-Com hatte ich dann endlich eine wirklich fachkundige Frau am Apparat. Sie teilte mir mit, dass lediglich mein doppelter Upstream von der Firma freenet gelöscht worden sei. Freenet? Ich hatte noch nie mit dieser Firma zu tun, geschweige denn einen DSL Zugang oder gar doppelten Upstream bei dieser Gesellschaft. Einer der zahlreichen Anrufe bei Strato ergab dann, dass Strato bei den DSL Zugängen mit Freenet zusammen arbeitet. Das bedeutet, dass jeder Antrag von mir erst zu Strato und von dort dann zu Freenet und von diesen dann schließlich zu T-Com gelangt. Kein Wunder dass bei dieser langen Kommunikations-Kette etwas verloren geht und dass es ewig dauert.

Dieser Häck-Meck war mir dann doch zu viel für mich. Die Frage war nur, kommt die T-Com noch dazwischen und können die Techniker das Gewurtschtel der Strato/Freenet Chaoten noch entwirren. Tatsache ist, dass meine abgeschaltete DSL-Leitung vollkommen neu aufgeschaltet werden musste. Die dafür entfallenden einmaligen Anschluss-Gebühren von 99 € übernahm die T-Com. Den weitaus besseren Service (noch dazu gratis) bekam ich ebenfalls bei der T-Com. Auch was die Qualität der Informationen anbelangt, schlägt die T-Com die anderen Anbieter um Längen. Das ist eigentlich nicht verwunderlich, da die Techniker dort ja schließlich direkt an der Quelle sitzen. Wenn man also über diese quasi Monopol-Stellung der T-Com mal hinweg sieht und auch ihr aggressives Marketing vergisst, das auch nicht schlimmer als das der anderen ist, so ist man bei der T-Com doch ganz gut aufgehoben.

Innerhalb einer Woche nach Auftragserteilung der T-Com hatte ich meinen nagelneuen DSL Anschluss. Ich musste mir allerdings ein neues DSL Modem zulegen, da mein altes nicht mit den neuen Ports des neuen DSL Zugangs zurecht kam. Aber die neue Hardware, eine Firtzbox 7050, eröffnet mir nebenbei mit meinem alten T-DSL flat classic Tarif auch noch die Internet Telefonie. Denn dort habe ich auch noch 120 Minuten VoIP frei, was ich bisher gar nicht wusste.

Datum: 14.05.06

Thomas Steglich

Aribostr. 5c
83115 Neubeuern

Tel.: 0 80 35 - 96 77 57
Fax: 0941 - 59 92 7 13 14
Mobil:0172 - 890 99 63

Email:
info@tsreport.de

Internet:
www.tsreport.de