

Rat & Tat bei DSL-Ärger

DSL-PROBLEME? DIE PC-WELT HILFT!

Langes Warten auf den Anschluss, ständige Verbindungsabbrüche, geplatzte Techniker-Termine: Mancher Anwender ist frustriert über seinen DSL-Provider und den Kunden-Support. Wir wollen helfen – mit Tipps und einer eigenen „Hotline“.



Von Daniel Behrens

WER EINEN PROBLEMLOS laufenden DSL-Anschluss hat, hat's gut. Zwar geht es der Mehrzahl aller Anwender langfristig gesehen so. Jedoch können einige ein Lied davon singen, welch steiniger Weg zu diesem Idealzustand geführt hat. Von den Providern hört man zwar immer wieder, dass die meisten aller DSL-Bereitstellungen oder Tarifwechsel reibungslos verlaufen und Probleme die Ausnahme sind. Jedoch stellt sich die Frage, warum diese seltenen Problemfälle dann nicht auch alle zügig behoben werden können. Um erst einmal zum Kunden-Service der Anbieter vorzudringen, braucht es häufig eine gehörige Portion Ge-

duld und Nerven. Oft tickt der Gebührenzähler in der Warteschleife munter weiter. Es gibt jedoch Tricks, wie Sie die Hotline-Kosten minimieren (Seite 108).

Welche Stolpersteine auf dem Weg zum (funktionierenden) DSL-Anschluss liegen und wie Sie einige selbst aus dem Weg räumen können, erfahren Sie in diesem Beitrag. Im Vorfeld dieses Artikels hatten wir die Leser von pcwelt.de dazu aufgerufen, uns ihre aktuellen oder bereits gelösten DSL-Probleme mitzuteilen. Die Reaktionen lesen Sie im Folgenden. Bei den meisten der Fälle konnten wir erfolgreich zwischen den Kunden und den Providern vermitteln. Wenn

auch Sie mit Ihrem DSL-Anschluss schier am Verzweifeln sind, möchten wir Ihnen ebenfalls gerne helfen. Lesen Sie dazu den Kasten auf Seite 106.

Langes Warten auf den Anschluss

„Telekom verzögert in über 50% der Fälle die Bereitstellung von Anschlüssen“ titelte der Bundesverband Breitbandkommunikation (Breko) Ende letzten Jahres in einer Pressemitteilung. Im Breko sind viele Telekom-Konkurrenten organisiert. Kern der Kritik: „Nicht nur in der umsatztarken Vorweihnachtszeit, aber besonders dann, verlängert sich die Bereitstellungszeit für

Telekom-flüchtige Wechselkunden dramatisch. Die vertraglich vereinbarte Frist von sieben Tagen wird in über 50 Prozent der Fälle von der Telekom nicht eingehalten – vielfach müssen Verbraucher bis zu drei Wochen warten.“ Der Breko bezieht sich dabei auf Kunden, die mit ihrem Telekom-Anschluss komplett zu einem anderen Anbieter wechseln wollen.

Unsere Stichprobe belegte den Vorwurf: In einem großen Teil der Zuschriften an die PC-WELT ging es darum, dass Neukunden von ihren Anbietern hingehalten werden. Manchmal geben diese unter der Hand die Auskunft, dass die Telekom Schuld sei, manchmal werden die Kunden einfach ohne Angabe des Grundes sitzen gelassen.

So schreibt Stefan R., Neukunde bei Tele 2: „Mittlerweile habe ich bestimmt 20-mal bei der Hotline angerufen, immer wieder wurde ich vertröstet, und 2 Gutscheine über 5 und 10 Euro habe ich auch schon erhalten. Da ich auf das Internet angewiesen bin, wie ja mittlerweile fast jeder (Online-Banking, Homepage usw.), finde ich das eigentlich ein Unding im heutigen Zeitalter der Kommunikation.“ Er setzte dem Anbieter eine Frist, die allerdings verstrich.

Leonhard H. hat Ähnliches zu berichten: „Am 12.10.07 haben wir für unsere neue WG-Wohnung bei 1&1 einen DSL Komplett Anschluss 16.000 bestellt. Wir dachten uns, das müsste reichen, wenn wir am 01.11.07 einziehen wollten. Pustekuchen. Bis heute (21.11.) haben wir nichts erhalten – keine Hardware, keinen Schalttermin.“

Von Telekom-Kunden erreichten uns diesbezüglich nur zwei Beschwerden. Beide



**Surfen, Telefonieren und Fernsehen über DSL:
Damit das alles reibungslos funktioniert,
brauchen Sie eine stabile Verbindung. Die
aber ist nicht überall gegeben**

Anwender mussten mehrere Wochen auf die Bereitstellung ihres superschnellen VDSL-50-Anschlusses warten.

Die Telekom erklärt das so: Wettbewerber müssten im Voraus Kontingente für

„Wenn die Kontingente überschritten werden, kommt es zu Wartezeiten“

Neuanschlüsse buchen. Wenn die vereinbarten Kontingente überschritten werden, sprengt das die Kapazitäten, und in der Folge käme es zu Wartezeiten.

Bleibt die Frage, wie man vorgehen sollte, wenn sich die Bereitstellung eines Neuanschlusses in die Länge zieht. Schriftlich eine Frist zu setzen, so wie Stefan R. es

getan hat, ist prinzipiell eine gute Idee. Für den Fall der Nichteinhaltung der Frist sollte man den Rücktritt vom Vertrag androhen. Die Frist sollte mindestens zwei Wochen betragen.

Da dem Provider aber die Hände gebunden sind, so lange er auf die Telekom angewiesen ist, wird das Setzen einer Frist keine spürbare Beschleunigung bringen. Kulante Anbieter reagieren zumindest mit Gutschriften oder anderen Dingen, um den Kunden erst einmal zu beruhigen. Es ist aber ungeklärt, ob Provider diejenigen, die drängeln, in der Warteschlange vorrücken lassen. Eine Fristsetzung hat immerhin einen juristischen Vorteil: Wenn der Anbieter die Frist und auch eine Nachfrist nicht einhält, kann der Anwender vom Vertrag zurücktreten. Ob er bei einem anderen Anbieter dann schneller bedient wird, steht jedoch auf einem anderen Blatt.

Instabile DSL-Verbindungen

Als zweithäufigstes Ärgernis nannten unsere Leser instabile DSL-Verbindungen oder zeitweilige Totalausfälle. So schreibt Roberto K.: „Ich bin total verzweifelt mit meinen Provider Versatel. Ich habe ein Paket 6000er-DSL, bekomme tatsächlich aber nur 2560 KBit/s. Daraufhin habe ich mich beschwert. Es hat lange gedauert, bis ich die volle Download-/Uploadrate hatte. Nun habe ich aber schon fast zehn Mal für mehrere Stunden DSL-Ausfälle gehabt.“

Marcel K. benutzt den Tarif Surf & Phone 16.000 bei 1&1: „Ende September kam es täglich zu DSL-Abbrüchen im Minuten-

STÖRUNGS-HOTLINES DER GRÖSSTEN DSL-PROVIDER

Anbieter	Rufnummer	Preis ¹⁾
1&1	0900/1000415	0 bis 24 Cent ²⁾
Alice	01805/5656 ³⁾	14 Cent
Arcor	0800/1073010	kostenlos
Freenet	0800/5050850 ⁴⁾	kostenlos
Strato	01805/050301	14 Cent
Tele 2	0800/0101399	kostenlos
Telekom	0800/3302000	kostenlos
Versatel	01805/151818	14 Cent

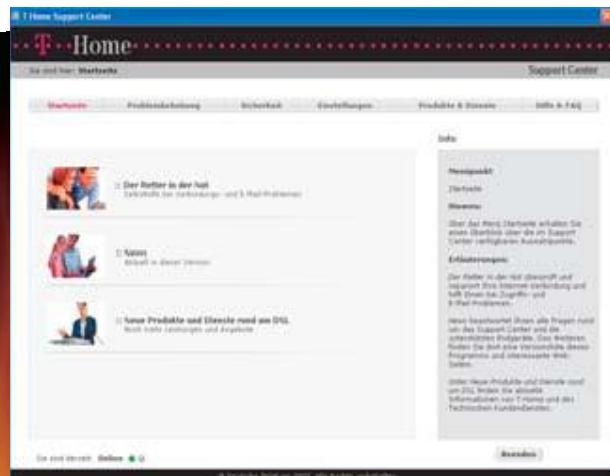
1) Pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Preise aus den Mobilfunknetzen können abweichen

2) Je nach Anliegen 3) Kostenlose Nummer für Telefon-Störungen: 0800/5251378

4) Kostenlose Bandansage zu aktuellen Störungen: 0800/3030660



Wettbewerber verärgert: Der Branchenverband Breko prangert die langen Bereitstellungszeiten der Telekom für Konkurrenten an



Diagnose von DSL-Problemen: Das Tool DSL Support Center versucht, die Ursache einer Störung zu finden

takt, später im Sekundentakt. Seit Mitte Oktober funktioniert DSL gar nicht mehr. Ich reklamierte immer wieder über die Hotline. Man wird stets damit vertröstet, dass man eine Notiz machen würde, ich mich noch etwas gedulden solle und mir ganz bestimmt schon bald geholfen würde.“

D. Lersch ist Kunde bei Freenet: „Ich habe **häufig mehrminütige Ausfälle des Internets**. Das geht schon einige Monate so. Es ist mir nicht klar, ob es an der Fritzbox liegt oder am Netz.“

Gut haben es Anwender, die schon mindestens einen Provider-Wechsel hinter sich haben und doppelte Hardware besitzen, also Splitter und Modem beziehungsweise Router. Sie können dadurch testen, ob sich die Probleme durch einen Tausch beheben lassen, und haben im besten Fall sofort wieder Internet-Zugriff. An Komplett-Anschlüssen von Tele 2 und O2 klappt dieses Vorgehen jedoch nicht – hier funktionieren

nur die vom Provider gelieferten Router. Diesen Kunden bleibt ebenso wie Anwendern ohne Ersatz-Hardware nur, mit der Hotline Kontakt aufzunehmen. Beachten Sie hierzu die Hinweise auf Seite 104.

Die Telekom bietet ihren Kunden **eine kostenlose Diagnose-Software**. Sie soll herausfinden können, welche der beteiligten Netzkomponenten die Störung verursacht. **DSL Support Center** lädt circa 30 MB an Installationskomponenten aus dem Internet nach. Sie müssen es also schon installiert haben, wenn eine DSL-Störung auftritt. Das Tool läuft unter Windows 98/ME, 2000 und XP (auf CD/DVD und über www.pcwelt.de/5c1, 278 KB).

Eine Ursache für instabile DSL-Verbindungen kann sein, dass Sie mehrere TAE-Telefondosen in Ihrer Wohnung haben, die alle an der Hauptleitung hängen. Dann ist es wichtig, nur eine davon zu benutzen – im Idealfall die erste hinter dem Hausan-

schluss. In diese gehört der Splitter hinein, sofern vom Provider vorgesehen, und erst dorthin wird das Telefon und der Router gesteckt. Alle weiteren Telefondosen sind tabu. Bei manchen Anbietern müssen Sie das Telefon auch an den Router anschließen – beachten Sie dazu die jeweilige Installationsanleitung. Wenn Sie die Telefonlei-

„Haben Sie mehrere TAE-Dosen, benutzen Sie nur eine, und zwar die erste“

tung verlängert haben, prüfen Sie, ob es sich dabei um hochwertige Kabel handelt.

Ein weiterer Grund für Verbindungsabbrüche ist, dass der Provider Ihnen mehr Geschwindigkeit zur Verfügung stellt, als die Leitungen eigentlich hergeben. Zwar wird vor der Schaltung eine Messung durchgeführt, aber die Ergebnisse legt jeder Anbieter anders aus. Der eine geht lieber auf Nummer Sicher, der andere reizt die Leitung voll aus. Im letzteren Fall können dann schon kleine Änderungen der örtlichen Gegebenheiten einen Verbindungsabbruch bedeuten – beispielsweise Störquellen durch elektrische Geräte oder eine Baustelle in der Nähe. Wenn Ihr Nachbar auch DSL bekommt und Ihre Leitungen im Erdkabel dicht beieinander liegen, können sie sich ebenfalls gegenseitig stören.

Oft hilft es dann, wenn der Provider die Geschwindigkeit runterregelt. Das ist zwar

DIE PC-WELT HILFT BEI DSL-PROBLEMEN

Treibt Ihr DSL-Anbieter Sie zum Wahnsinn? Sind Sie schon seit mehreren Wochen ohne Internet? Wir versuchen, zwischen Ihnen und dem Provider zu vermitteln. Bei den in diesem Beitrag geschilderten Fällen haben wir das bereits getan – fast immer mit Erfolg. Dafür unser Angebot: Mailen Sie uns, wenn Sie aktuell DSL-Probleme haben, die schon mehrere Tage andauern. Einzige Voraussetzung: Sie haben bereits mehrfach sowohl telefonisch als auch per Mail, Fax oder Brief mit Ihrem

Anbieter Kontakt aufgenommen, aber keine zufriedenstellende Lösung erhalten.

Schildern Sie uns kurz das Problem und die Aussagen des Kunden-Supports. Geben Sie bitte außerdem Adresse, Telefonnummer und Ihre Provider-Kundennummer an. Bitte schreiben Sie auch dazu, dass Sie mit einer Veröffentlichung Ihres Falls einverstanden sind. Die Aktion läuft bis zum 31.1.2008. Die Mailadresse für Ihre Zuschriften lautet: hammer@pcwelt.de.



erst einmal schmerhaft für den Kunden, der ja mit vollem Tempo surfen möchte. Aber es ist besser, eine stabile und dafür eine etwas langsamere Verbindung zu haben, als eine schnelle, die ständig zusammenbricht.

Wenn Sie WLAN-Nutzer sind, kann die Ursache für langsamem Datentransfer oder Abbrüche sein, dass der PC zu weit entfernt vom Router steht. Vielleicht befinden sich auch so viele WLANs in der Umgebung, dass sie sich gegenseitig stören, wenn sie gleichzeitig viele Daten übertragen. Um zu testen, ob es sich um ein WLAN-Problem handelt, schließen Sie den PC temporär über ein LAN-Kabel an den Router an.

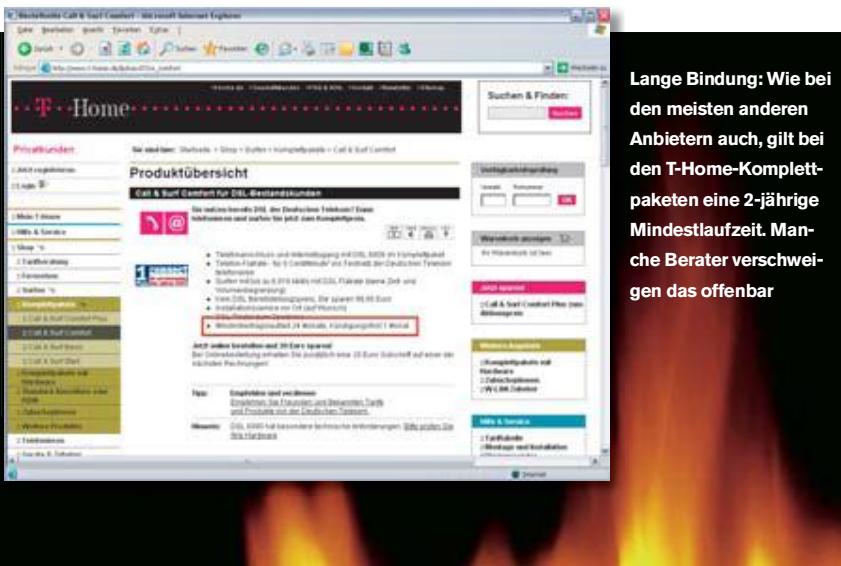
Ungewollte Tempo-Drosselung

Es gibt auch den umgekehrten Fall: Anwender haben eine verlässlich stabile Verbindung, die trotzdem vom Anbieter gedrosselt wird. So schreibt Jens R.: „Am 14.11.2007 plötzlich kompletter Telefonausfall – Leitungsschaden. Seit dem Tag läuft **DSL nur noch mit 384 KBit/s**. Bei der Störungsstelle heißt es: „Bei Ihnen ist nur DSL 384 verfügbar, schon immer, konnte nie schneller sein.“ Am 19.11.2007 war ich nun im T-Punkt, dort ist laut unserer sämtlichen Verträge auch immer nur DSL 384 abgeschlossen wurden. Mehrmals betonte ich, dass es bis zum 14.11.2007 aber DSL 1000 war. Ich wurde dann damit abserviert, dass, wenn dieser Vorgang weiter geprüft werden soll, ich nachweisen müsse, dass vorher wirklich DSL 1000 bei uns verfügbar war. Wie soll ich das nachweisen?“

Solch eine Tempodrosselung rückgängig zu machen, ist extrem schwierig. Ursache ist meist, dass eine erneute Messung, etwa im Rahmen eines Tarifwechsels, ergeben hat, dass die Leitungsqualität schlechter geworden ist. Vielleicht hat sich dabei aber auch ein Fehler einschlichen, oder die Messung wurde unter ungünstigen Bedingungen durchgeführt. Mit viel Überredungskunst gelingt es Ihnen vielleicht, den Anbieter davon zu überzeugen, sich die Sache noch mal genauer anzuschauen. Hilfreich dabei ist die „DSL-Status“-Information in der Fritzbox. Sie zeigt unter „Einstellungen, Internet, DSL-Informationen, DSL, Leitungskapazität“ an, welche theoretisch nutzbare Datenrate die Leitung laut Berechnung der Box hat und auf wie viel KBit/s sie der Provider begrenzt hat. Andere Router, die diese Information ausspucken, sind uns nicht bekannt. Hundertprozentig verlässlich ist die Angabe der Leitungskapazität der Fritzbox zwar nicht, sie vermittelt aber zumindest einen Anhaltspunkt.

Umzug ohne DSL

Geduld ist mitunter auch beim Umzug angesagt. Bei ihren eigenen Kunden zieht die Telekom in der Regel Telefon- und DSL-Anschluss zusammen um – und das recht zuverlässig und auch kurzfristig. Bei Aufträgen von Mitbewerbern liegen die Barrieren dagegen offenbar höher. Im Nachteil sind vor allem Kunden, die ihren Telefonanschluss bei der Telekom haben und nur das DSL-Signal von einem Mitbewerber geliefert bekommen. ▶



Lange Bindung: Wie bei den meisten anderen Anbietern auch, gilt bei den T-Home-Komplett-paketen eine 2-jährige Mindestlaufzeit. Manche Berater verschweigen das offenbar

Firmenpolitik sei das aber keinesfalls, erklärt die Telekom: Ein solches Verhalten von Service-Technikern „findet im Unternehmen keine Unterstützung“. Bleibt die Frage, warum es trotzdem immer wieder zu solchen Vorfällen kommt.

Schlecht beraten: Wer sich telefonisch vom DSL-Anbieter beraten lässt, kann schnell in die Falle tappen. Silvio H. ging es so: „Ich wollte Call & Surf Comfort mit 6000 KBit/s bei der Telekom bestellen. Bei Abschluss des Vertrags per Telefon wurde geprüft, welche Geschwindigkeit an meiner Adresse verfügbar ist: Es waren lediglich 1536 KBit/s. Daher sagte ich zur Beraterin ‚Da gehe ich lieber zum Kabel-Internet-Anbieter EWT.‘ Daraufhin meinte sie: ‚Es wird sich in näherer Zukunft in Sachen Geschwindigkeit einiges tun, so dass sich Ihr Downstream weit verbessern wird.‘“ Also habe ich mich breit schlagen lassen und den Vertrag für monatlich 49,95 Euro mit einer jähriger Laufzeit abgeschlossen. Einige Monate später fragte ein Telekom-Mitarbeiter telefonisch an, ob wir nicht lieber nur noch 44,95 Euro pro Monat bezahlen möchten. Da sagte ich natürlich nicht nein. **Der Mitarbeiter erwähnte aber mit keiner Silbe**, dass ich damit auch gleich einen neuen Vertrag abschließe, der mich gleich zwei Jahre an die Telekom bindet. Vorige Woche habe ich dann mal bei der Telekom angerufen und nachgefragt, was nun aus der versprochenen Steigerung der Geschwindigkeit bei meinem DSL-Anschluss wird. Was ich da zur Antwort bekam, war echt der Hammer. Mir wurde gesagt, dass in nächster Zeit keinerlei Änderungen hier am Netz durchgeführt werden und auch nicht geplant sind.“

Silvio H. wurde also gleich in zweifacher Hinsicht falsch beraten. Zum einen wurde offenbar aus der hohen Hand heraus eine höhere Geschwindigkeit versprochen, zum anderen wurde beim Tarifwechsel die neue Mindestlaufzeit offenbar verschwiegen. Letzteres bestreitet die Telekom, gibt dem Kunden aber nun, nach unseren Nachfragen, aus Kulanz die Möglichkeit, vorzeitig aus dem Vertrag auszusteigen.

Leistungsversprechen sollten Sie sich immer schriftlich geben lassen. Und beim Verschweigen der neuen Mindestlaufzeit könnte es sich um eine arglistige Täuschung handeln, gegen die der Kunde vorgehen kann. Zeigt sich der Provider uneinsichtig, sollten Sie sich einen Anwalt nehmen.

➤ T. Groß beschreibt mit seinem Erlebnis den Zustand sehr treffend: „Wir sind September umgezogen, Ummeldung mit Telefon hat alles wunderbar geklappt, **nur DSL von 1&1 ließ auf sich warten**. Anfangs hieß es, 8 Tage bis 3 Wochen. **Am Ende waren es knapp 2 Monate**, die ich ohne DSL verbringen musste. Dadurch konnte ich auch die Telefon-Flatrate von 1&1 nicht nutzen, da die ja über VoIP läuft.“

Weitere Problemfälle

Kein Techniker trotz Termin: Bei Neuan schluss oder Störung ist es in der Regel nötig, dass ein Techniker vorbeikommt. Da die meisten Leitungen der Telekom gehören, muss sie von den Wettbewerbern damit

beauftragt werden. Sobald ein Termin feststeht, wird dieser an den Anbieter und von diesem zum Kunden kommuniziert. Uns sind zahlreiche Fälle bekannt, bei denen diese Termine nicht eingehalten wurden. Mehrere Leser haben uns glaubhaft versichert, dass sie den ganzen Tag über zu Hause waren, aber kein Techniker bei ihnen geklingelt hat. Vor Ort war er aber offenbar trotzdem: Denn im Briefkasten lag jeweils eine Benachrichtigungskarte mit dem sinn gemäßen Text „Ich war da, Sie aber nicht. Bitte vereinbaren Sie einen neuen Termin.“ So was ist natürlich ein Hohn gegenüber Kunden, die sich zum Beispiel extra Urlaub genommen haben, um den Termin wahrnehmen zu können.

HOTLINE-TIPPS

Um bei der Kommunikation mit dem Provider möglichst schnell ans Ziel zu kommen, gibt es ein paar Tricks, die wir Ihnen im Folgenden verraten.

Richtigen Zeitpunkt wählen: Um nicht ewig in der Warteschleife zu hängen, rufen Sie am besten zu weniger frequentierten Zeiten an. Das sind vor allem die Mittagszeit zwischen 12 und 13 Uhr und die frühen Abendstunden ab 17 Uhr. Ist Ihr Provider auch nachts erreichbar, rufen Sie lieber möglichst spät am Abend an, um schnell durchzukommen.

Freundlich bleiben: Denken Sie immer daran, dass der Support-Mitarbeiter, den Sie an der Strippe haben, keine direkte Schuld an dem aktuellen Problem hat. Seien Sie deshalb

hartnäckig und bestimmt, aber höflich. Wenn Sie genervt sind, weil Sie schon das x-te Mal anrufen müssen, sagen Sie das ruhig, aber in einem sachlichen Ton.

Kurz und knapp schreiben: Wenn Sie sich schriftlich an den Provider wenden, formulieren Sie Ihr Anliegen kurz und prägnant. Die Sachbearbeiter haben meistens nur wenige Minuten pro Fall Zeit. Ein mehrseitiges Schreiben wird oft nur quergelesen. Daher kann es zu unpassenden Antworten kommen.

Faxe schicken: Wenn Sie per Mail keine Reaktion bekommen, versuchen Sie es per Fax. Das hilft manchmal. Der eindringlichste, aber auch teuerste Weg ist ein Einschreiben mit Rückschein. Es kostet 4,40 Euro.