

Mein kurzes Leben mit 1&1 - meine neue Liebe zu T-Com

Horst Hollatz
horst@hollatz.de

19. Juni 2007

Mit Schreiben vom 1.12.06 erhielt ich von 1&1 die Mitteilung, dass die mit meiner Bestellung eines DSL-Anschlusses vom März 2006 verbundene Beauftragung, einen DSL-Netzanschluss mit einer Geschwindigkeit von bis zu 16.000 kbit/s zu schalten, erfolgreich erledigt wurde: "Gemäß Auftrag können Sie ab dem 11.12.2006 Ihren DSL-Anschluss mit 16.000 kbit/s nutzen." Welche Freude in meinem Herzen, zumal ich nicht wusste, dass eine solche Beauftragung nicht erlischt, auch nicht nach 9 Monaten! Am fraglichen Tage leuchtete ab 14Uhr die Power-Lampe an meiner Fritzbox rythmisch blinkend; eigentlich sollte sie ständig leuchten. Kurzum: Ich kam nicht mehr ins Internet.

Ein Anruf bei der Störungstelle tröstete mich: Ich solle nur 2 Stunden warten; es wird dann gehen. Am nächsten Tag wurde ich bei einem weiteren Anruf auf eine Wartezeit von 2 Tagen vertröstet; als diese vergangen waren, vertröstete man mich auf 6 Tage. Bei jedem Anruf sprach ich mit einem anderen Mitarbeiter von 1&1, dem ich jedes Mal meine Leidensgeschichte erzählen musste. Von meinem Nachbarn erfuhr ich, dass er einen DSL-Anschluss von 1024 kbit/s hat. Ein Besuch im nächsten T-Com-Punkt in Zerbst bestätigte mir, dass in unserem Dörflein nur diese Geschwindigkeit verfügbar ist. Eine direkte Prüfung meines DSL-Anschlusses ist der Telekom nicht möglich, da nur 1&1 über den DSL-Port verfügt.

Nach der ersten Woche rief ich nicht mehr die Störungstelle, sondern das Leitungsmagament an. Dieses ist komfortabler ausgestattet: Am Anfang muss man seine Kundennummer nennen, was sich sodann bei jedem Mitarbeiter wiederholt: Die Kundennummer wird keineswegs dem Mitarbeiter mitgeteilt; sie dient offenbar nur dazu, eine Voruntersuchung hinsichtlich des möglichen Anliegens vorzunehmen. Bei jedem Anruf teilte ich dem jeweils neuen Mitarbeiter mit, dass bei mir nur die ursprünglich vorhandene Leitungsgeschwindigkeit von 1024 kbit/s verfügbar ist und ich verlangte, dass der ursprüngliche Zustand hergestellt wird. Diese Mitteilung wurde ständig ignoriert: Man behauptete, dass die Telekom 16.000 kbit/s an 1&1 gemeldet hätte. Zur Wiederholung: Am rhythmischen Blinken der Powerlampe an der Fritzbox erkannte ich, dass ein DSL-Signal anliegt; bei monotonem Blinken liegt kein Signal an. Das Anliegen eines Signals wurde auch durch das Ereignis-Protokoll der Fritzbox bestätigt: In unregelmäßigen Abständen wurde in die Liste eingetragen, dass DSL mit einer Geschwindigkeit 6984 kbit/sec (oder so ähnlich) anliegt, jedoch galt dies im nächsten Augenblick nicht mehr.

Nachdem alle meine Bemühungen gescheitert waren, kündigte ich mit Schreiben vom 22.12.06 schriftlich meinen Vertrag mit 1&1, weil die Firma 1&1 ihren vertraglichen Pflichten nicht nachgekommen ist. Zwischenzeitlich erfuhr ich, dass 1&1 eine Kündigungsprozedur per Internet erfunden hat: Man muss über eine 1&1-Internetseite eine PID-Nummer beantragen, die einem per eMail mitgeteilt wird; mit ihr ist man berechtigt, ein Kündigungsformular von einer anderen Internetseite herunterzuladen. Zum Glück gibt es in unserem Dörflein noch genau einen weiteren Internet-Nutzer, mit dem ich sogar befreundet bin. Bei ihm konnte und durfte ich die geforderten elektronischen Formalitäten erledigen. Während auf meine schriftliche Kündigung niemand reagierte, erhielt ich auf die elektronische Kündigung eine Antwort: Die Kündigung gilt ab dem 17.03.2008!

Am 3. und 10. Januar 2007 erhielt ich je eine SMS von 1&1, in der mir mitgeteilt wurde, dass mein DSL-Anschluss in Ordnung sei, was nicht zutraf. Am 19.01.07 flatterte mir per eMail die Rechnung für den laufenden Monat (bis Mitte Februar) zu. Ich entschied mich für eine Rückbuchung der 1&1-Lastschrift vom Dezember letzten Jahres, da ich keine vertraglich vereinbarten Leistungen erhalten hatte. Diese Rückbuchung führte dazu, dass die Sparkasse die Lastschrift vom Januar abwies. Hier erfolgte eine sofortige Reaktion per eMail von 1&1, worin mir der Fehlschlag mitgeteilt wurde mit der Aufforderung, die Rechnung vom Januar zu begleichen.

Mit Schreiben vom 30.01.07 teilte mir 1&1 mit, dass ich bei ihnen eine Leistungsänderung an meinem DSL-Netzanschluss bestellt hätte und die Bereitstellung detaillierte Recherchen erforderlich mache, wodurch sich die Realisierung verzögern könnte. Diesem Schreiben habe ich widersprochen: Es ging nicht um die Bestellung einer Leistungsänderung, sondern um das Wiederherstellen eines Zustandes, dessen erfolglose Änderung einseitig von 1&1 zu verantworten ist. Dem Widerspruch habe ich eine Zweitschrift meiner Kündigung vom 22.12.06 beigelegt.

Mit Brief vom 02.02.07 erhielt ich eine Mahnung mit der Aufforderung, die Rechnung vom 19.01.07 zu begleichen. Wieder rief ich bei 1&1 an, dieses Mal bei der Rechnungsstelle, wo eine sehr eindringlich sprechende Mitarbeiterin sitzt, die mir aber versprach, den Anruf als Widerspruch weiterzuleiten.

Am Montag, dem 12.02.07 besuchte ich einen T-Com-Punkt, um meinen Telefonanschluss abzumelden, einen neuen anzumelden in der Hoffnung, dass ich auf diese Weise einen neuen DSL-Port erhalten und danach einen Antrag bei einem neuen Anbieter stellen kann. Zufällig konnte ich meinen Fall mit einem pfiffigen T-Com-Mitarbeiter besprechen, der trotz einer schweren Erkältung pflichtbewusst seine Dienst versah: Meine Idee ist sinnlos; der DSL-Port bleibt weiterhin bei 1&1. Außerdem meinte er, ich müsse bei 1&1 von meinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch machen und dieses Wort muss im Kündigungsschreiben vorkommen. Also habe ich sogleich ein entsprechendes Kündigungsschreiben an 1&1 mit Rückschein verschickt.

Nun überschlugen sich die Ereignisse: Noch am Montag gegen 15:15Uhr blinkte die Powerlampe an der Fritzbox nicht mehr rythmisch, sondern leuchtete dauerhaft! Aber: Der Internetzugang war gesperrt! Ich hatte nun DSL, aber kein Internet! Am nächsten Morgen war mein Internetzugang wieder offen! Laut Ereignisprotokoll der Fritzbox wurde der Zugang um 2:17Uhr freigeschaltet. Am Mittwoch um 22:35Uhr war der Traum vorbei: Mein Sonderkündigungsrecht hatte sofort gewirkt, die Powerlampe an der Fitzbox blinkt monoton, was ein sicheres Zeichen für ein fehlendes DSL-Signal ist.

Ich erhielt noch zwei weitere Schreiben, beide vom 15.02.07. Im ersten wird mir mitgeteilt, dass ich meinen Anschluss ab sofort mit einer Geschwindigkeit von 768 kbit/s nutzen kann. Im zweiten Schreiben bedauert die Rechnungsstelle von 1&1, dass es zu einer technischen DSL-Störung kam und teilt mir mit, dass sie für den Ausfallzeitraum die Rechnungen vom Dezember und Januar in voller Höhe storniert haben und ich zeitnah die Rückerstattung erhalte! Man bedenke, dass sie Dezember und Januar kein Geld von mir erhalten hatten! Am 16.02.07 erhielt ich eine eMail, in der mir ihre Instrumente gezeigt wurden: Nach Punkt 8.3 der AGB ist eine vorzeitige Kündigung nicht möglich. Am 19.02.07 erhielt ich eine weitere eMail: Meine Kündigung ist angenommen.

Danach kam zunächst noch eine Rechnung für die Zeit vom 17.02. bis 17.03.07. Diese habe ich fernmündlich beanstandet; der mit mir kommunizierende 1&1-Mitarbeiter war nicht bereit einzusehen, dass ich diese Rechnung nicht bezahlen werde. Er tröstete mich damit, dass ich mit der Schlussrechnung das Geld rückerstattet bekomme. Meine Frage, warum ich für etwas bezahlen soll, wofür ich keinen Gegenwert erhalte, überging er ständig. Ich zahlte nicht. Schließlich kam doch noch eine Schlussrechnung, die eine Rückerstattung von 32.12 Euro auswies! Durch einen mehr als 15-minütigen Anruf bei 1&1 erfuhr ich schließlich, dass am 6.03.07 mein DSL-Port freigegeben wird.

Welche Schlüsse darf man aus diesen Vorgängen ziehen?

Es ist sicher nicht richtig zu konstatieren, dass bei 1&1 alles drunter und drüber geht. Nein, 1&1 und andere große Dienstleistungsunternehmen leiden unter folgendem Problem: Die Kundenforderungen lösen im Unternehmen gewisse Teilaufgaben aus, die von verschiedenen Mitarbeiter zu bearbeiten sind. Damit wird der Kundenservice durch das Unternehmen anonymisiert: Es gibt niemanden, der gegenüber dem Kunden persönlich verantwortlich ist. Der mit dem Kunden kommunizierende Mitarbeiter spürt nicht genug unmittelbare Verantwortung gegenüber dem Kunden. Viele Mitarbeiter kommunizieren mit dem Kunden; die Kommunikation ist höchstens dann koordiniert, wenn zwischen den Kunden-Kontakten hinreichend Zeit vergangen ist, um die anderen Mitarbeitern auf dem aktuellen Stand zu halten. Die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern läuft meist über eine Datenbank. Mehrmals konnte ich sowohl bei 1&1 als auch bei T-Com nachweisen, dass die Einträge nicht der Wahrheit entsprachen. Die innerbetriebliche Kommunikation ist schwer beherrschbar.

Mit der Abbildung der Kundenforderungen in innerbetriebliche Teilaufgaben wird der Kunde direkt belastet: Die endlosen Telefonate mit großen Wartezeiten und hohen Kosten belasten die Kunden unmittelbar. Die Abbildung des Kundenservices in eine aufgabenorientierte Arbeitsorganisation verlangt außerdem, dass die zu erbringenden Leistungen vorgedacht werden müssen. Bei Warenproduktion ist das möglich, bei Dienstleistungen nur eingeschränkt. Nicht vorgedachte Leistungen bzw. Ereignisse sind möglichst schnell in die vorgedachten Prozesse einzuschleusen, was oft zu Verzögerungen und Unwahrheiten gegenüber dem Kunden führt.

Eine starke Aufteilung der Kundenforderungen auf viele Mitarbeiter ermöglicht es, wenig qualifizierte Kräfte einzusetzen. (Die oben geschilderten Ereignisse weisen eindeutig in diese Richtung.) Dies verlangt einen hohen, innerbetrieblichen Datenschutz und führt zu Fehlleistungen. Die zahlreichen, in Zeitungen abgedruckten Leserbriefe belegen, dass mit der Zunahme von DSL-Kunden die aufgabenorientierte Arbeitsorganisation immer schwerer beherrschbar wird, insbesondere was den zeitnahen, korrekten Output an die

Kunden betrifft. Schließlich soll ein wichtiger Punkt nicht unerwähnt bleiben: Diese Form der Arbeitsorganisation dämpft in erheblichem Maße die Arbeitsfreude der Mitarbeiter; sie empfinden sich und ihre Arbeit als zu unbedeutend für das Betriebsergebnis. Die davon ausgehenden Wirkungen beeinflussen nicht nur das Betriebsklima sondern auch direkt den betrieblichen Output, besonders im Dienstleistungssektor.

Fehlleistungen der aufgabenorientierten Arbeitsorganisation sind kaum abgebildet.

Dem Unternehmen 1&1 sind diese Schwachpunkte einer aufgabenorientierten Arbeitsorganisation offenbar bekannt, denn sie versuchen gegenzusteuern: Sie zeichnen einerseits die Kundentelefonate auf und fordern andererseits per eMail den Kunden auf, eine Bewertung der durch den betreffenden Mitarbeiter erbrachten Serviceleistung abzugeben. Beide Aktionen halte ich für fragwürdig: Durch den Mitschnitt wird das Anonymisieren der Kommunikation weiter verstärkt; der Mitschnitt führt zum Dienst nach Vorschrift. Das Bewertungsansinnen belastet den Kunden zusätzlich, insbesondere bei oftmaligem Anrufen. Das Bewertungsformular animiert nicht zu einer wahrheitsgemäßen Darstellung. Eine andere Möglichkeit der Abbildung von Kundenservice ist die kundenorientierte Arbeitsorganisation, wie sie z. B. von Versicherungen praktiziert wird. Diese existieren schon länger als die von elektronischen Medien abhängigen Unternehmen. Dort sind einem Mitarbeiter eine gewissen Anzahl von Kunden fest zugeordnet. Dieses Beispiel ist so offensichtlich, dass ich von einer Erläuterung absehe.

Für das Kundenverhalten ist folgende Methode empfehlenswert:

- Nach dem Eintreten einer Störung informiere man sofort den Anbieter und setze ihm eine angemessene Frist (etwa 14 Tage) für die Behebung der Störung. Gut ist es auch, wenn man dem Anbieter die Störung zusätzlich schriftlich meldet und darin den Namen des Mitarbeiters nennt, mit dem man in dieser Sache gesprochen hat.
- Falls die Frist verstrichen ist, setze man ein Kündigungsschreiben auf, in dem man mitteilt, dass man wegen Nichterfüllung des Vertrages von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht und mit sofortiger Wirkung den Vertrag kündigt. Dieses Schreiben sollte man mit Rückschein abschicken.
- Falls die Störung nicht beseitigt wurde, stelle man sofort alle Zahlungen ein. Sollte nach dem Eintreten der Störung noch eine Lastschrift eingegangen sein, veranlasse man die Rückbuchung. Durch diesen Akt werden weitere Lastschriften aus der gleichen Quelle durch die Bank bzw. Sparkasse abgewiesen.

Am 10.03.07 bin ich morgens sehr erstaunt: Die Powerlampe der Fritzbox leuchtet beständig! Die Fritzbox zeigt an, dass DSL mit 864/160 kbit/s anliegt. Folglich lohnt sich ein weiterer Besuch beim T-Com-Punkt. Die Enttäuschung folgt auf dem Fuße: Die Datenbank weist aus, dass an meinem Telefonanschluss kein DSL verfügbar ist. Ein Telefonat mit einem Telekom-Mitarbeiter, der an einem DSL-Messplatz sitzt, bringt Klarheit: Es wurde zwischenzeitlich der Dämpfungsstandard geändert. Im Interesse einer stabilen Verbindung gibt es DSL nur noch bis zu einer Dämpfung von 55 dB; bei mir sind es aber 63 dB. Die Fritzbox zeigt, dass die Leitungsdämpfung 58 dB beträgt. Folglich kann ich keinen Internetzugang erhalten. Die alten Kunden mit hoher Dämpfung behalten natürlich ihren DSL-Zugang; falls sie jedoch Schwierigkeiten mit DSL haben sollten und diese

reklamieren, verlieren sie ihren DSL-Anschluss. Dies gilt unabhängig vom Anbieter, da die Telekom der Netzbetreiber ist.

Es bleiben nun drei Möglichkeiten:

- Installierung von DSL über Satellit. Diese Variante liefert nur eine Datenflussrichtung, den Empfang von Daten. Zum Senden muss man ISDN verwenden.
- Es gibt eine Sondergenehmigung und man akzeptiert eine unsichere Datenleitung. Dazu muss man aber einen leitenden T-Com-Mitarbeiter kennen bzw. jemanden kennen, der einen kennt.
- Man findet eine Lösung über den DSL-Anschluss des Nachbarn.

Zusammenfassung: Falls sich bei Ihnen eine DSL-Störung einstellt, hoffen oder beten Sie, dass die Störung von allein verschwindet!

PS. Inzwischen habe ich ISDN bei T-Com bestellt; zum 30. 04. 2007 wurde NTBA geliefert und mein Telefon zum Schweigen gebracht: Weder das Anrufen, noch das Empfangen von Telefonaten war möglich. Jedoch nahm man wohlwollend meine Störungsmeldung an. Nach 2 Tagen versuchte ich erneut, auf die Störung hinzuweisen, doch zweckmäßigerweise nahm man meinen Anruf auch beim 2. Versuch nicht entgegen. Nach insgesamt 5 Tagen sprach eine automatische Stimme so etwas, was sich nach einer Entschuldigung anhörte. Interessant ist es zu bemerken, dass nun das DSL-Grundsignal abgeschaltet ist. So bin ich nun stolz, gegenüber dem langsamsten DSL einen um mindestens 15-mal langsameren Internetzugang zu haben!

Wir sind bereits am Ende des Monats Mai angekommen. Kurz vor Pfingsten teilte mir mein freundschaftlicher Nachbar mit, dass bei mir DSL mit 768 kbit/s schaltbar ist. Diese freudige Nachricht verdanke ich Micheal Stelbrink (T-Systems, Accountmanager Magdeburg) und Stefan Heubner (avs-dessau); ohne ihren Einsatz würde ich heute noch kämpfen. Außerdem wurde die Ursache für alle ablehnenden früheren Bescheide gefunden: In der Datenbank war für meinen Telefonanschluss ein falscher Leitungsquerschnitt eingetragen! Wenn man annimmt, dass diese Aussage korrekt ist, ergeben sich daraus einige unangenehme Fragen: Wievielen Telekom-Kunden ist es ähnlich ergangen? Wieviele von ihnen haben vorher aufgegeben und sind abgewandert? Warum hat T-Com kein gutes Datenprüfsystem? Warum erledigen so viele T-Com-Mitarbeiter nicht ihren Job im Interesse der Kunden, sondern belügen diese? Muss man nach all diesem nicht annehmen, dass 1&1 von einem Telekom-Mitarbeiter bewusst belogen wurde?

Leider liegt das DSL-Signal heute (18.06.07) noch nicht an, obwohl mir die Auftragsausführung zum 14.06.07 zugesagt worden ist. Ich bin aber in guter Hoffnung, mein Ziel in einer überschaubaren Zeit zu erreichen; vielleicht noch heute.

Zum Abschluss noch eine Frage: Wenn ich z. B. bei Arcor die Verfügbarkeit von DSL prüfen lasse, wird mir mitgeteilt, dass DSL 1000 verfügbar ist. Woher hat Arcor diese Information? Da die Telekom einen DSL-Port, der sich in den Händen von 1&1 befindet, nicht prüfen kann, sollte man annehmen, dass Arcor es auch nicht kann. Wer hält hier wen zum Narren?

Heute, am 19.06.07 ab 10Uhr leuchtet die DSL-Lampe nach einem erneuten Anruf ständig, was das Ende meiner Bemühungen bedeuten sollte. Aber dem ist nicht so: Ich habe gestern das Norton-Security-Programm installiert, wonach ich auch über ISDN nicht mehr ins

Internet kam. Das Wiederherstellen des alten Zustandes hat wegen der langsamen Verbindung bis nach Mitternacht gedauert. Zum Glück liefert T-Com ein T-Online StartCenter 6.0, womit ich die Zugangsdaten im Router eingetragen habe. Leider kam ich nicht ins Internet. Merkwürdigerweise teilte mir der Router beim unmittelbaren Aufruf mit, dass keine Zugangsdaten vorhanden sind, obwohl das StartCenter das Gegenteil ausweist. Also habe ich die T-Online-Software deinstalliert und die Zugangsdaten direkt eingetragen - nun klappt es. Vielen Dank an meinen Sohn Ivo.