

Druckversion - DasErste.de - [plusminus - Internet-Zugang (15.11.2005)

(<http://www.daserste.de/plusminus/beitrag.asp?uid=mmarm4ep5hn6804s&cm.asp>)

Internet-Zugang

Viel Ärger über Billiganbieter

SWR, Dienstag, 15. November 2005

► Links

► Literatur



Probleme mit
DSL-Anschlüssen

Mit kernigen Werbeaussagen werben Billiganbieter unter den Telefongesellschaften um Neukunden für schnelle DSL-Internetzugänge. Wer zugreift, erlebt allerdings nicht selten eine böse Überraschung: Der Neuanschluss oder der Wechsel von einer zur anderen Gesellschaft dauert und dauert.

Sie lauern derzeit überall: Die Werber von Freenet locken mit heißen Preisen, scharfen Sachen und schrillen Sprüchen: "Genial einfach - einfach genial". Darauf vertraute Hans-Joachim Neander. Er hat als Polizist ja schon manches erlebt. Doch jetzt fühlt er sich selbst als Opfer eines Beutezugs. Er hat seit einem Jahr eine monatliche Flatrate bei Freenet. Seinen DSL-Anschluss aber beließ er bei T-Com. Doch plötzlich bemerkt der Polizist, dass Freenet auch diesen Anschluss abmeldet - ohne sein Wissen. Eine Information über die Ummeldung erhält er Wochen später und kündigt sofort. Pech, denn nun wird ihm das Internet komplett abgeschaltet, er muss sich völlig neu anmelden.

Verhungern in der Warteschleife

Eine Gruppe von Unternehmensberatern wollte dagegen komplett zu Freenet wechseln und kündigte beim alten Anbieter. Doch zum vereinbarten Termin gibt es keinen Zugang, vier Tage lang ist alles lahm gelegt. Die teure Hotline lässt sich erst nach minutenlangem Warten erreichen. Imke Grundmann, eine der Betroffenen, beschwert sich: Sie können keine E-Mails empfangen und keine Kunden in diesem Bereich bedienen. Darauf habe sie die Antwort erhalten, man wüsste nicht, wann geschaltet werde und ob überhaupt, und sie möchte sich doch einen anderen Provider suchen. Genau so geht sie auch vor, doch Freenet lässt nicht locker. Vier Wochen später reißt das Unternehmen den Anschluss wieder an sich. Bei den monatlichen Telefongebühren soll nun doppelt gezahlt werden: Für T-Online und Freenet. Das sehen die Unternehmensberater nicht ein und sind empört, doch Freenet schickt Mahnungen. Jetzt gibt es Streit um die Kündigung.

Auch Miles Keeley lässt man "schmoren". Als Freenet seinen Anschluss nicht schalten kann, storniert er den Auftrag. Doch der Wechsel einfach zu einem anderen Anbieter ist nicht möglich. Zunächst muss Freenet den DSL-Zugang wieder freigeben. Und da wird der Kunde seit Monaten hingehalten, er telefoniert zwischen Telekom und Freenet, ohne Ergebnis. Nach jedem Gespräch mit Freenet erhält er dann noch einen Fragebogen, wie der denn mit dem Service zufrieden sei ... Die Blockade aber bleibt zunächst. Als sich [plusminus einschaltet, gibt der Provider den Zugang "blitzschnell" frei.

Engpässe bei Freenet?

Immer wieder bekommen Kunden zu hören, die Telekom sei schuld, weil sie über die Leitungen verfüge. Doch oft sind die Fehler hausgemacht. Den haarsträubenden Service muss Freenet selbst verantworten. Wirbt man etwa zu viele Kunden an, die man nicht bewältigen kann? Der Chef des Unternehmens, Eckhard Spoerr, räumt "Engpässe" ein. Er könne die Verärgerung von Kunden sehr gut nachvollziehen, wenn man "zeitlich ganz andere Vorstellungen hatte". Zum Teil seien Freenet die Hände gebunden gewesen. Aber man müsse sich natürlich auch bei den Kunden entschuldigen.

Doch die Expansion will Freenet fortsetzen - weiter zu Lasten der Kunden? Für die Unternehmensberater mit der Anschlusspanne sieht das so aus: Ihr Internet wurde gerade ohne Vorwarnung abgeschaltet. Zahlen sollen sie aber weiter. Und bei der Hotline versuchen sie ihr Glück

wieder vergeblich.

Links

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

www.bundesnetzagentur.de

Die Bundesnetzagentur informiert über den deutschen Elektrizitäts-, Gas-, Telekommunikations- und Postmarkt, die rechtlichen Grundlagen und über wichtige Verbraucherrechte in diesen Märkten.

Billiger Surfen

www.billiger-surfen.de

Hier finden Sie aktuelle Konditionen und Preisvergleiche von Internetanbietern (ohne Gewähr).

Literatur

Schritt für Schritt ins Internet: PC-Schule für Senioren

12,90 € zuzüglich Versandkosten

Juni 2005, 144 Seiten

zu bestellen bei:

Stiftung Warentest Vertrieb

Postfach 81 06 60

70523 Stuttgart

oder telefonisch bzw. per Fax (0,12 € pro Minute)

Tel: 0 18 05 / 00 24 67

Mo-Fr: 8.00 - 20.00 Uhr

Sa: 9.00 - 14.00 Uhr

Fax: 0 18 05 / 00 24 68

(Versand erfolgt nur gegen Rechnung)

Internet: www.stiftung-warentest.de

Zahlreiche Angebote der Stiftung Warentest finden sich als download auf deren Internetseite. Nutzen Sie die dortige Suchfunktion.

Dieser Text gibt den Inhalt des Fernsehbeitrags von [plusminus vom 15. November 2005 wieder, ergänzt um Zusatzinformationen der Redaktion.

Eventuelle spätere Veränderungen des Sachverhaltes sind nicht berücksichtigt.