

veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Verbraucherschützer monieren häufige Probleme beim DSL-Wechsel

Wochenlange Wartezeiten ohne Netzanbindung keine Seltenheit

Ärger rund um die Installation von DSL-Anschlüssen moniert die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Danach bereitet insbesondere der Wechsel von Provider zu Provider Kunden vielfach Probleme. "Wir bekommen immer wieder Beschwerden, dass ein DSL-Anschluss nicht verfügbar war, obwohl das dem Kunden zugesichert wurde", rügt die Telekommunikationsexpertin der Verbraucherzentrale NRW Anke Kirchner. Wochenlange Wartezeiten seien keine Seltenheit.

Warten lernte auch Klaus Meier (Name geändert) aus Düsseldorf. Nachdem nach seiner Darstellung sein alter Anschluss bei 1&1 Internet die vereinbarte Geschwindigkeit immer wieder verfehlt habe, wollte Meier pünktlich zum Monatsersten zu T-Online wechseln. Meier befolgte zwar die Regeln des Vertragsrechts und räumte 1&1 eine zweimalige Frist zur Nachbesserung ein und kündigte nach ausbleibendem Erfolg den Kontrakt. Von 1&1 sei Meiers Anschluss dann schon eine Woche vor Ablauf seines Vertrags gesperrt worden, berichten die rheinland-pfälzischen Verbraucherschützer weiter. Auch der neue Anschluss wurde nicht rechtzeitig geschaltet, da Meiers DSL-Port in der nächsten Vermittlungsstelle, nach Auskunft des neuen Vertragspartners T-Online nach wie vor von 1&1 blockiert wurde. Meier blieb fast vier Wochen ohne Festnetzanschluss.

Dass sich die Provider dabei gegenseitig die Schuld zuschieben, ist für Kirchner kein Einzelfall. Der Grund für die Pannen verliere sich oftmals im Kompetenzdickicht der beteiligten Unternehmen und sei für Kunden kaum nachzuvollziehen. Immerhin vermarkten mehr als ein Dutzend Firmen DSL-Anschlüsse; nur die Deutsche Telekom, Arcor, Hansenet und Versatel aber verfügen auch über eigene Netze: bundesweit oder regional. Andere Anbieter betätigen sich als Reseller. Sie mieten Anschlüsse - vorwiegend bei der Telekom - und vermieten sie zu ihren Konditionen an Endkunden.

Gerade beim Wechsel des DSL-Anschlusses aber könne es durchaus zu längeren Wartezeiten kommen, gesteht Arcor-Sprecher Jens Wagner. Die Folge: Firmen wie Arcor und Tele2 geben ihren Kunden keine festen Zusagen mehr, sie bestätigen nur noch "einen Wunschtermin". "Fifty-fifty" verteilt Wagner die Schuldfrage, falls der platzt: zwischen Netzbetreiber und Reseller. Wer aufgrund eines Verschuldens von Arcor Wochen auf seinen Festnetzanschluss verzichten musste, werde entschädigt, sagt Wagner: in Form eines Gutscheins für zwischenzeitliche Mobilfunktelefonate.

Auch Klaus Meier erhielt von 1&1, nachdem sich Verbraucherschützerin Kirchner eingeschaltet hatte, einen Teil der zusätzlich angefallenen Kosten retour: insgesamt 19,95 Euro.

Doch es gibt weitere Quellen für Probleme: Wer DSL beim Reseller ordere, den könnten auch spätere Probleme Zeit und Nerven kosten, weiß Kirchner. Ansprechpartner sei dann zwar der Reseller. Fehlerdiagnose und -behebung lägen jedoch beim Netzbetreiber. Wenigstens "eine preiswerte Hotline mit kompetenten Ansprechpartnern" mahnt sie deshalb bei Resellern und Netzbetreibern an. Zu oft

würden Kunden bei Anrufen in endlose Warteschleifen abgeschoben, von überforderten Ansprechpartnern hingehalten oder dreist abgewimmelt. Preise mit rund einem Euro je Minute seien hier keine Seltenheit. Anfragen per E-Mail und Fax blieben unbeantwortet.

Quelle: www.de.internet.com

Veröffentlicht von:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt