

DSL - welcher Anbieter?

Beitrag von „alias“ vom 16. Oktober 2006 16:37

Ich habe dieses Jahr auf DSL2000 mit Telefonflat umgestellt.

Nach meinen Erfahrungen mit Service und Kundenfreundlichkeit bei 1&1 kann ich von diesem Saftladen nur abraten. Nach endlosen Telefonaten (die meist aus dem Anhören der Warteschleifenmusik bestanden, jedoch unter dem Begriff kostenloser "Support" liefen) kam irgendwann einer der Techniker auf die Idee, dass man mir das falsche Gerät geliefert hatte - Schuld war der "Berater" am Telefon gewesen, der mir ein AVM 5012 für den ISDN-Anschluss verkauft hatte. Gleichzeitig hatte dieser mir mitgeteilt, dass ich für die Telefonflatrate nur noch den Analog-Anschluss der Telekom bräuchte. 😞

Passiert war folgendes:

Nachdem die Telekom meinen ISDN-Anschluss für 60 € wieder auf Analog umgestellt hatte, konnte ich zwar weiterhin telefonieren - war jedoch von außen nicht mehr erreichbar. Nach drei Wochen Fehlersuche kam dann die oben genannte Lösung, mit dem Hinweis, ich solle mich mit dem "Kundenservice-Center" (sic!) in Verbindung setzen, um einen Austausch des falschen Gerätes abzusprechen.

In meinem Vertrauen auf die Telefonflatrate wartete ich 15 Minuten in der Warteschleife, hatte dabei jedoch übersehen, dass es sich um eine kostepflichtige 0180er-Nummer handelte. Der gute Mann, der sich dann bequemte am anderen Ende an den Apparat zu gehen, teilte mir nur mit, dass ein Austausch leider nicht möglich sei. Als ich daraufhin etwas energischer wurde, reichte er das Telefon sehr schnell an seine Kollegin weiter. (Ein Schelm, der für meine Wartezeit keine Unterbesetzung der Abteilung vermutet).

Die wiegelte mich ziemlich unwirsch ab: Ich hätte innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Päckchens reklamieren müssen.

%&\$*\$~gtrmb!!!&%\$!!!!

Ich warte darauf, dass meine Kündigungsfrist abläuft - andere Anbieter sind sowieso günstiger.

Das AVM 5010 für den Analoganschluss hab' ich mir jetzt über Ebay angeschafft.

Für mein AVM 5012 werde ich wohl nicht so viel bekommen - diese Kästen werden reihenweise angeboten, oft mit dem Vermerk: Fehlkauf

Ich schreib' "Fehlberatung" rein. 😡