

02. Juni 2010, von Michael Schöfer Störung bei GMX

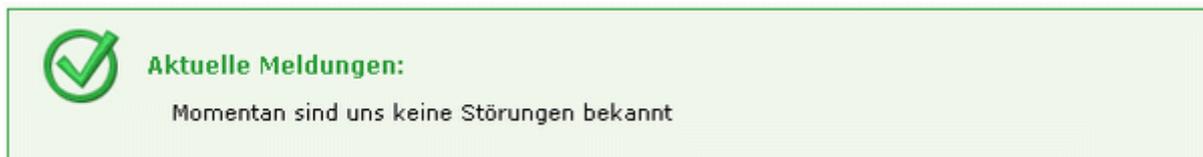
Eins vorab: Seit etlichen Jahren bin ich zufriedener Kunde von GMX, dem zu United Internet (u.a. 1&1, Web.de) gehörenden E-Mail-Spezialisten. Ich habe dort einen "ProMail-Account" (2,99 Euro/Monat) und konnte mich bislang nicht beschweren. Preis und Leistung passen meiner Meinung nach bei GMX zusammen.

Doch seit dem 31. Mai, abends, so ca. gegen 18 Uhr, funktioniert der Abruf meiner E-Mails über den E-Mail-Client (Thunderbird) nicht mehr, ich bekomme lediglich folgende Fehlermeldung:



Dabei habe ich mein Passwort gar nicht geändert. Über den Browser ist mein E-Mail-Account allerdings nach wie vor zu erreichen, und kurioserweise kann ich mit Thunderbird auch problemlos E-Mails versenden, aber eben nicht mehr empfangen.

Zuerst habe ich bei Thunderbird nachgeschaut, ob da irgendetwas verrutscht ist. Alles okay. Dann habe ich probierweise zwei andere E-Mail-Clients ausprobiert, was freilich nicht geholfen hat, da bekam ich ebenfalls Fehlermeldungen. Auf der Website von GMX fand ich hingegen diese Mitteilung:



Es schien also bei GMX alles in Ordnung zu sein. Leider ist die Firma schlecht zu erreichen, denn selbst für zahlende Kunden wird keine Service-E-Mail-Adresse bereitgestellt, um in solchen Fällen kurz nachzufragen. Mailt man GMX über die im Impressum stehende allgemeine E-Mail-Adresse an, bekommt man nur eine automatisch generierte Antwortmail. Auszüge:

*Sehr geehrter Herr Schöfer,
vielen Dank für Ihre Nachricht. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir an dieser Stelle leider nicht persönlich auf Ihre E-Mail antworten können. Hier finden Sie Ihren richtigen Ansprechpartner:
Kundenservice: <http://www.gmx.net/de/go/support>
Wir wünschen Ihnen viel Spaß und gute Kommunikation mit GMX.
Mit freundlichen Grüßen,
Ihr GMX Team
GMX Service-Hotline Deutschland: 0900 / 1000 877 (1,86 Euro/Min. Festnetz Dt. Telekom, Mobilfunkpreise ggf. abweichend)
Diese Mail wurde automatisiert versandt. Antworten an diese Adresse werden nicht gelesen.*

GMX antwortet also nicht, der Kundenservice ist ausschließlich über die kostenpflichtige Service-Hotline zu erreichen. Als die Störung anhielt, schließlich vermutete ich aufgrund der Meldung von GMX "Momentan sind uns keine Störungen bekannt" den Fehler bei mir, rief ich an. Es hat mich ungefähr sechs Euro gekostet, um zu erfahren, dass das Problem bei GMX bekannt sei und die Techniker daran bereits fieberhaft arbeiten würden, es liege an einem Server von GMX.

Aha, danke. Aber warum veröffentlicht GMX das nicht auf der Firmen-Website? Eine korrekte Statusmeldung hätte mir den Anruf bei der teuren Service-Hotline erspart. Die Anrufe seiner Kunden nimmt GMX offenbar gerne entgegen, versprechen sie doch ein lukratives Zusatzgeschäft (die meisten Kunden verwenden wohl einen E-Mail-Client, da kommt ganz schön etwas zusammen). Nur eines hat GMX nicht bedacht: Guter Service sieht anders aus, irgendwie fühlt man sich ein bisschen abgezockt (weil getäuscht).

Ich will nicht ungerecht sein, normalerweise gibt es bei GMX keine Störungen, jedenfalls war ich in den letzten Jahren nicht von solchen betroffen. Und eine Firma, mit der man bislang zufrieden war, verlässt man nicht wegen eines einzigen Problems. Doch im Internet ist die kostengünstige Konkurrenz nur einen Mausklick entfernt, inzwischen empfangen meine E-Mails mit einem kostenfreien Account von "Google Mail", auf den ich vorübergehend meine GMX-E-Mails umgeleitet habe. Selbstverständlich wie gewohnt über Thunderbird.

Guter Service geht m.E. so: Der Provider, bei dem ich meine Website gehostet habe (ALL-INKL.COM - Neue Medien Münnich), bietet seinen Kunden kostenlosen E-Mail-Service an. Als es mal technische Probleme mit dem FTP-Zugang gab, wurden die binnen kurzem gelöst. Zwei, drei E-Mails haben damals vollauf genügt. Zumindest bei meinem Provider stimmt der Satz: "Da werden Sie geholfen."

Nachtrag (02.06.2010, 13:30 Uhr):

Erneut die Service-Hotline angerufen (hat mich bestimmt 10 Euro oder gar mehr gekostet), weil eine Bekannte von mir mit ihrem GMX-Account überhaupt keine Probleme hat, die kann ganz normal über ihren E-Mail-Client Mails abrufen. Eine wirklich überaus freundliche Dame von der Hotline hat mir erklärt, dass nicht alle Kunden betroffen sind, sondern nur einige (GMX weiß nur noch nicht, warum). Immerhin habe ich jetzt eine E-Mail-Adresse, um kostengünstig mit dem Service-Team Kontakt aufnehmen zu können. Allerdings suche ich das Kontakt-Formular, das ich eigentlich nach dem Einloggen beim Kundenservice finden sollte, nach wie vor vergeblich. "Wir arbeiten mit Hochdruck an einer Lösung Ihres Anliegens. Bitte entschuldigen Sie die Schwierigkeiten und haben Sie noch ein wenig Geduld", schreibt GMX. Na, dann mal abwarten. Was soll man auch sonst tun?

Nachtrag (02.06.2010, 21:30 Uhr):

GMX informiert seine Kunden erstmals auf der Website über die Störung.



Aktuelle Meldungen:

Mittwoch, 02. Juni 2010

Aufgrund von Systemwartungsarbeiten kann es derzeit vereinzelt zu Beeinträchtigungen beim Empfangen und Versenden von E-Mails über das POP3-Protokoll kommen, das bei E-Mail-Programmen wie Outlook oder Thunderbird eingesetzt wird. An der Behebung dieser Störung wird mit Hochdruck gearbeitet.

Wir bitten um Ihr Verständnis.

Ihr GMX Team

Nachtrag (03.06.2010, 23:00 Uhr):

Es scheint wieder zu funktionieren, seit etwa einer Stunde kann ich wie gewohnt auf mein E-Mail-Postfach zugreifen. Hoffentlich hält der Zustand an.

Nachtrag (04.06.2010, 07:00 Uhr):

Der Schein trog, komme erneut nicht mehr über den E-Mail-Client an mein Postfach heran. Die Beseitigung des Fehlers war also nur temporär. Schade.

Nachtrag (07.06.2010, 19:00 Uhr):

Seit zwei Tagen funktioniert wieder alles. Ich hoffe, dass damit die Probleme erledigt sind. Auch GMX meldet wieder: "Momentan sind uns keine Störungen bekannt." Bei einer Anfrage nach der Zufriedenheit mit dem Support habe ich den Vorgang entsprechend kommentiert, vor allem die teure Telefon-Hotline für Bezahlkunden und die verwirrende Informationspolitik gerügt.

Nachtrag (24.07.2010):

Die Support-Kosten waren horrend, insgesamt hat mich der Spaß, der ja schließlich einzig und allein auf einen Fehler bei GMX selbst zurückzuführen war, 37,80 Euro (incl. MWSt) gekostet. Da GMX die Kosten in der Produktbeschreibung anders angibt, habe ich nachfolgende E-Mail an GMX geschickt. Mal gespannt, was die Firma antwortet.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Anfang Juni hatte ich Probleme mit dem Abruf meiner E-Mails über meinen E-Mail-Client, das Problem ist inzwischen behoben, die Ursache hierfür waren Wartungsarbeiten an Ihrem System.

Ich hatte deshalb am 1. Juni und am 2. Juni 2010 per Mobiltelefon insgesamt viermal Kontakt mit Ihrer Hotline, dafür hat mir meine Telefongesellschaft insgesamt 31,77 Euro (ohne MWSt) in Rechnung gestellt (siehe beigefügte Datei, Ausschnitt aus der Rechnung), mit MWSt waren es 37,80 Euro. Insgesamt dauerten die Gespräche mit Ihrem Support 16 Minuten und 30 Sekunden.

Verbindungen					
Datum	Uhrzeit	Typ	Rufnummer	Dauer	Betrag
01.06.2010	14:16:54	+	09001000877	00:00:14	1,6723
01.06.2010	17:27:38	+	09001000877	00:03:08	6,6890
02.06.2010	12:27:34	+	09001000877	00:00:17	1,6723
02.06.2010	12:28:36	+	09001000877	00:12:51	21,7393

In Ihrer Tarifübersicht werden die telefonischen Support-Kosten für ProMail-Kunden jedoch mit "höchstens 42 ct/Min." angegeben. Geht man von 17 abzurechnenden Minuten aus, hätten mich die Gespräche also maximal 7,14 Euro kosten dürfen.

Telefonischer Service & Support	1,86 Euro/Min. ⁶	0,14 Euro/Min. ⁷
Newsletter GMX Magazin	wöchentlich	wöchentlich/ abbestellbar
Newsletter GMX Update	✓	✓
Exklusives GMX Premium-Magazin	—	✓
	FreeMail	ProMail

⁶ aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk höchstens 42 ct/Min. ←

Bis zum telefonischen Kontakt mit Ihrer Hotline hatte ich keine E-Mail-Adresse, mit der man sich ohne Zusatzkosten an Sie wenden kann. Auch ist mir bis heute keine

*Telefonnummer bekannt, die man zu den von Ihnen selbst angegebenen Kosten (höchstens 42 ct/Min.) kontaktieren kann.
Ich bitte Sie daher um Erstattung der Differenz zwischen den in Ihrer Produktübersicht angegebenen und meinen tatsächlichen Kosten.
Mit freundlichen Grüßen*

Nachtrag (04.08.2010):

GMX antwortet nicht. Konsequenz: Ich habe meinen ProMail-Vertrag gekündigt und werde im März 2011 (nach Ablauf der Mindestvertragsdauer) zum FreeMail-Tarif zurückkehren. Eigentlich müsste sich GMX an die Vertragsbedingungen halten, aber keiner klagt wegen 30 Euro, selbst wenn er vor Gericht recht bekäme. Doch das Geld hole ich mir durch den Tarifwechsel wieder zurück, künftig zahle ich an GMX gar nichts mehr. Meine Erfahrungen mit dem GMX-Support waren äußerst negativ.

Nachtrag (05.08.2010):

Habe die Gelegenheit der Kündigungsbestätigung von GMX dazu genutzt, denen per E-Mail noch einmal den ganzen Sachverhalt zu erläutern: "Grund für meinen Tarifwechsel war, dass ich den Support weder per E-Mail noch mit einer günstigen Telefonnummer erreichen konnte. Ich war zwangsläufig auf die teure Telefonnummer für FreeMail-Kunden angewiesen. Und als ich das rügte, stellte sich Ihre Firma faktisch tot. Wie Sie vielleicht verstehen werden, möchte ich als ProMail-Kunde nicht die Support-Kosten eines FreeMail-Kunden zahlen. Da Ihre Firma auf meine Bitte um Erstattung des Differenzbetrags jedoch überhaupt nicht reagiert hat, musste ich zwangsläufig mit einem Tarifwechsel reagieren. (...) Schade eigentlich, denn bis auf den völlig ungenügenden Support war ich mit den Leistungen Ihrer Firma zufrieden, das Preis-Leistungs-Verhältnis fand ich okay."

GMX schickte mir daraufhin die lapidare Antwort:

*Sehr geehrter Herr Schöfer,
vielen Dank für Ihre Rückmeldung.
Nach Prüfung der Unterlagen teilen wir Ihnen mit, dass die Kosten für technische Fragen 0900/1000877 1,86 EUR die Minute berechnet werden.
Bitte beachten Sie: Über die anfallenden Kosten für unsere Hotline werden Sie auf unserer Webseite und bei Beginn des Anrufes hingewiesen.
Bei weiteren Fragen sind wir gerne für Sie da.*

Das sei nicht der Punkt, antwortete ich wiederum, denn die in der Tarifübersicht erwähnte Telefonnummer, bei der man für höchstens 42 Cent in der Minute anrufen kann, ließ sich weder in meinen Unterlagen noch auf der Website von GMX finden. Langsam wird die Situation kafkaesk: Da wird behauptet, man könne als ProMail-Kunde für höchstens 42 Cent in der Minute den Support kontaktieren, lässt den Kunden aber über die diesbezügliche Telefonnummer im Unklaren. Soll er sich die aus den Fingern saugen? Und wenn man dann in seiner Not bei der teuren Telefonnummer für FreeMail-Kunden anruft, ist aus der Sicht von GMX angeblich alles in Ordnung. Man sei ja vor dem Gespräch auf die anfallenden Kosten hingewiesen worden. Mit der Bitte um Mitteilung, wo ich denn die günstige Telefonnummer finden kann, geht diese Runde zu Ende.

Heute kam noch eine E-Mail von GMX: "Zufrieden mit unserem Service? (...) Sie selbst hatten bzw. ein Mitarbeiter aus Ihrem Hause hatte am 04.08.2010 Kontakt mit XXX aus unserer Serviceabteilung. Unsere Mitarbeiter sind ständig bestrebt, ihre Service-Leistungen zu verbessern und legen daher großen Wert auf Ihre Meinung." Lachhaft, finden Sie nicht auch? "Verbesserung der Service-Leistungen", angeblich legen sie "großen Wert auf

meine Meinung". Auf mein Anliegen gehen sie allerdings nicht näher ein. Manchmal habe ich das Gefühl, die begreifen gar nicht, worum es mir geht: um die Einhaltung von Vertragsbedingungen, um die Möglichkeit, zugesagte Leistungen auch konkret nutzen zu können. Oder ist es Absicht? Mit anderen Worten: Abzocke?

Nachtrag (05.08.2010, 17:00 Uhr):

Eine Mitarbeiterin des GMX-Supports schreibt mir:

*Sehr geehrter Herr Schöfer,
wir entschuldigen uns für das Missverständnis. Selbstverständlich steht den Nutzern der kostenpflichtigen Tarife ProMail und TopMail eine kostengünstigere Hotline zur Verfügung. Diese finden Sie im eingeloggten Zustand auf der Hilfeseite im Supportbereich.*

Sollte ich die Telefonnummer tatsächlich übersehen haben? Die ganze Aufregung also umsonst? So einfach liegt die Sache nun auch wieder nicht, dennoch habe ich nach einigem Ausprobieren die Auflösung des Rätsels gefunden, was ich der Support-Mitarbeiterin dann mitteilte:

*Hallo Frau XXX,
endlich ist das Problem geklärt. Ich habe mich bei meinem Account eingeloggt und die Hilfeseiten (das Fragezeichen rechts oben) aufgerufen. Das hatte ich zwar schon vorher probiert, bekam aber stets folgende Fehlermeldung: "Not Found The requested URL /images/gmx/ was not found on this server."
Ich kenne jetzt auch die Ursache: Der Grund hierfür ist das Add-on "NoScript", das ich aus Sicherheitsgründen in Firefox nutze. Die Seiten von GMX hatte ich bereits vorher von allen Einschränkungen freigeschaltet, aber man muss in diesem besonderen Fall bei NoScript auch "ui-portal.de" von allen Einschränkungen befreien und anschließend sogar noch das iFrame manuell erlauben. Erst dann starten die eigentlichen Hilfeseiten, auf denen ich die günstigere Support-Telefonnummer für Bezahlkunden und das Support-Formular finde. Bei der normalen Nutzung des Accounts ist diese Vorgehensweise nicht notwendig, bislang hatte ich nämlich bei keiner Funktion Schwierigkeiten.
Streiten wir uns nicht darüber, ob das Ganze von GMX wenig intuitiv angeordnet ist (bei anderen Websites ist so etwas eleganter gelöst) oder ob ich das hätte wissen müssen. Ich sehe jedenfalls, dass Sie tatsächlich einen kostengünstigen Kontakt zu Ihrem Support anbieten, auch wenn er - wenigstens für mich - schwer zu finden war.
Da ich seit Jahren zufriedener Kunde von GMX bin und das Preis-Leistungs-Verhältnis bei ProMail schätze, werde ich den Tarifwechsel in Kürze rückgängig machen.
Vielen Dank für Ihre Hilfe. Ohne Ihre Antwort hätte sich die Sache sicherlich nicht aufgeklärt (Ihre Kollegen konnten mir ja leider nicht weiterhelfen).
Mit freundlichen Grüßen*

Puh, die Sache ist endlich ausgestanden.