

27. März 2018, von Michael Schöfer Das jämmerliche Versagen beim Breitbandausbau

Über die Unfähigkeit der Bundesregierung, Deutschland mit superschnellem Internet zu versorgen, ist schon viel geschrieben worden. Doch nicht nur die Politik versagt, sondern auch die Provider. Völlig unverständlich: An meinem Wohnort, mitten in Mannheim, also nicht irgendwo in der Pampa, bekomme ich von der Telekom einen Anschluss mit maximal 16 MBit/s angeboten. 50 MBit/s- oder gar 100 MBit/s-Tarife bietet mir Deutschlands größter Provider laut Verfügbarkeitsprüfung (abgefragt am 26.03.2018, 22:25 Uhr) gar nicht an. Ich bin kein Telekom-Kunde, aber mein Provider bedauert ebenfalls: "Leider ist VDSL an deiner Adresse nicht verfügbar." (abgefragt am 26.03.2018, 22:31 Uhr)

Doch selbst wenn VDSL verfügbar wäre, würde ich das Angebot wohl kaum annehmen. Vor ein paar Tagen habe ich dort einfach mal (ohne vorher eine Verfügbarkeitsprüfung zu machen) per E-Mail beim Kundenservice angefragt, ob ich als Bestandskunde in den 50 MBit/s-Tarif wechseln kann. Die Antwort hat mich verblüfft, denn der Kundenservice teilte mir mit:

*"Sehr geehrter Herr Schöfer,
wir haben Ihr Anliegen geprüft und können Ihnen mitteilen, dass ein Produktwechsel im DSL-Bereich leider nicht möglich ist. Sie haben jedoch die Möglichkeit Ihren aktuellen Vertrag zum Ablauf Ihrer Mindestvertragslaufzeit zu kündigen und das gewünschte Produkt unter der Rufnummer XXXX XX XXX XXX neu zu bestellen.
Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall eine neue Rufnummer erhalten. Im Zuge der Neubestellung fallen die Bereitstellungsgebühr sowie die Technikerkosten erneut an."*

Das ist echt unverschämt: Ich soll nicht nur abermals die Bereitstellungsgebühr und die Technikerkosten bezahlen, sondern würde sogar meine Rufnummer verlieren. In meinen Augen ist das Abzocke. Außerdem: Hat man nicht das Recht, seine alte Rufnummer mitzunehmen? Die Bundesnetzagentur weist auf ihrer Website ausdrücklich darauf hin: "Bei einem Wechsel des Anbieters besteht ein Rechtsanspruch auf Beibehaltung der Rufnummer (allgemein als 'Portierung' bezeichnet)." Es ist kurios: Bleibe ich bei meinem Provider, verliere ich meine Rufnummer. Wechsle ich den Provider, kann ich sie behalten. Wo darin der tiefere Sinn liegt, hat sich mir bislang noch nicht erschlossen.

Das ist vor etlichen Jahren schon einmal passiert. Ich hatte einen damals üblichen 2GB-Datenvolumen-Vertrag und wollte in den neu angebotenen Flatrate-Tarif wechseln. Sorry, geht als Bestandskunde nicht, teilte mir der Provider mit. Konsequenz: Ich habe den Provider gewechselt und seitdem eine Flatrate. Das war im Dezember 2005. Der alte Provider hat mich nicht nur kurzzeitig als Kunde verloren, ich bin bis heute nicht mehr zu ihm zurückgekehrt. Anders ausgedrückt: Er hat 12 Jahre lang darauf verzichtet, von mir Geld überwiesen zu bekommen. Vermutlich wäre ich ihm nämlich bis heute treu geblieben, hätte er mich seinerzeit einfach wechseln lassen. So eine merkwürdige Geschäftspolitik ist mir nach wie vor ein Rätsel. Aber man muss ja als zahlungswilliger Kunde nicht alles verstehen.

"Deutschland liegt beim schnellen Internet im Vergleich mit anderen Industrienationen auf einem der hinteren Plätze", schreibt die ARD-Tagesschau auf ihrer Website. [1] Mich wundert das ehrlich gesagt nicht.

[1] tagesschau.de vom 26.03.2018

© Michael Schöfer, Kleinfeldstr. 27, 68165 Mannheim
URL des Artikels: www.michael-schoefer.de/artikel2/ms2316.html