



Hi-Hi-Hilfe

Wir sind grad umgezogen. Da erschien die Gelegenheit günstig, den alten DSL-Vertrag zu kündigen und dafür einen neuen, schnelleren und preiswerteren zu wählen.

Großer Fehler.

Unser DSL-Vertrag ist so alt, dass er noch humane Kündigungsfristen enthält: Bis zum Monatsende abmelden, dann läuft er noch einen Monat und Schluss. Klingt gut. Doch was gehen den DSL-Anbieter seine AGB von gestern an? Uns wird beschieden, dass wir noch zwei Monate zahlen müssen.

Der in DSL-Fragen bewanderte Kollege empfiehlt mit süffisantem Grinsen, einfach die Abbuchung für den letzten Monat zurückzuholen und alles folgende Gezeter meines Ex-Anbieters zu ignorieren. Ich verspreche ihm eine Flasche Rotwein, wenn er mir bis zum bitteren Ende beisteht.

Einen Tag vor dem Umzug ist in der alten Wohnung plötzlich das teuer bezahlte DSL weg. Drei Telefonate später weiß ich, warum: Es liegt eine Kollision zwischen dem DSL-Tarif und dem Leitungsanbieter vor. Meine Flatrate geht nur bis DSL 1000, ein wohlmeinender Techniker hat die Leitung aber prophylaktisch auf DSL 2000 umgeschaltet. Damit ich nicht mehr Saft bekomme, als ich bezahle, hat der Flatrate-Anbieter kurzerhand den Zugang blockiert.

Die Flatrate-Hotline kennt nur eine Lösung: Die Leitung wieder herschalten lassen, dann gehts wieder. Die DSL-Hotline meint: Können wir machen, aber dann gilt die Bremse auch für die neue Wohnung. Ich borge mir zur Überbrückung einen Zugang aus dem c't-Test-Pool und merke eine zweite Rotweinflasche vor.

Der Umzug des Telefonanschlusses geht glatt. Einen Tag nach dem Einzug ruft der DSL-Kundendienst an, in rührender Sorge: "Sie haben Ihr Modem noch gar nicht angeschlossen, ist alles in Ordnung?" Wir konnten den Splitter noch

nicht finden. Er taucht einen Tag später aus einem Umzugskarton auf, der unerfindlicherweise mit KÜCHE beschriftet ist.

Endlich schlägt die Stunde der Router-Konfiguration. Prompt streikt die rosa CD mit dem Konfigurationsprogramm. Also per Hand: Was trage ich da jetzt wo ein? Rückruf beim technischen Support des DSL-Anbieters. "Wie, Sie haben den Router nicht von uns? Dann kann ich Ihnen auch nicht weiterhelfen."

Aber ich will doch nur wissen: PPPoE oder PPPoA, welche Modulation und wie verteile ich die beiden zwölfstelligen Ziffernfolgen in die Name/Kennwort-Felder des Routers. "Das wissen wir auch nicht, das nennt jeder Router-Hersteller anders." Was hilft ein Kundendienst, der seinen Kunden den Dienst verweigert?

Anruf in der Redaktion, Rotweinflasche Nummer drei. Der Router-Flüsterer unter den Kollegen rezitiert die nötigen Konfigurationsdaten aus dem Gedächtnis. Eine Minute später steht die Verbindung; die Leitung ist sogar genauso fix wie bestellt.

Zwar stehen im Wohnzimmer noch siebzig unausgepackte Kartons, doch bin ich zuversichtlich: Das Größte haben wir hinter uns. Und: Ohne die diversen Freundschaftsdienste wäre ich aufgeschmissen gewesen.

Als ich einem Kollegen von meiner Odyssee vorjammere, meint der nur: "Wieso, ist doch fast rund gelaufen." Dann zeigt er mir ein paar Leserbriefe mit echten DSL-Dramen, genug für ein Sonderheft "Vorsicht, Kunde". Hut ab vor jedem, der seinen Online-Umzug ohne fremde Hilfe bewältigen konnte.

Gerald Himmelein

Gerald Himmelein