

Chronologie eines Änderungs Auftrages an Firma Arcor

Ist Zustand: 2 ISDN Leitungen 1 DSL Anschluss
Rufnummerblöcke 02161/604975,604976,651382 + aufgeschalteter DSL mit
Bandbreite 768 und 02161/603586,530755,530756

Idee : Zusammenführung der ISDN Leitungen, Erhöhung der DSL Bandbreite.
Rücksprache mit Arcor wie dies zu bewerkstelligen ist.

Es erfolgen genaue Anweisungen, das die bestehenden Anschlüsse zunächst zu kündigen seien, dann zeitgleich die Beauftragung eines neuen Anschlusses mit Rufnummernübernahme.

Diese Anträge wurden am 13.06.2007 durch das beauftragte Unternehmen micheltronic gestellt.

Dieser Auftrag wurde von Arcor mit Schreiben vom 19.06.2007 bestätigt, hierin hieß es schon Änderungsauftrag. Termine zur Umstellung wurden nicht genannt.

Telefonische Anfrage im Juli, wie weit denn der Auftrag sei.

Antwort des Hotline Mitarbeiters: Der Auftrag ist storniert.

Frage: Durch wen storniert. Von unserer Seite liegt nichts vor.

Antwort des Hotline Mitarbeiters: Wird wohl intern storniert sein. Nach einigem Suchen, der eingescannte Auftrag liegt dem Mitarbeiter vor und anscheinend auch weitere Schriftstücke. Der Auftrag wurde in der Technik storniert, da sie nicht wussten, was zu schalten ist.

Gesamte Änderung mit dem Hotline Mitarbeiter besprochen, laut seiner Aussage gar kein Problem, es wäre auch keine Kündigung und Neubeauftragung nötig gewesen, da es sich hierbei um einen sogenannten Rufnummernschwenk handelt, der tagtäglich gemacht werden kann. Somit wird der gesamte Auftrag wieder aktiviert und neu eingestellt. Es erfolgt keine neue schriftliche Benachrichtigung.

Telefonische Anfrage im August, wie weit denn der Auftrag sei.

Wieder musste der gesamte Änderungswunsch haarklein dem Hotline Mitarbeiter erklärt werden, da er aus seinen Bildschirminformationen nicht schlau werden konnte. Nachdem er offensichtlich alles verstanden hatte, erneut die Erklärung, nun würde alles in die Technik gegeben, ein Rufnummernschwenk könne aber durchaus 3 bis 4 Wochen in Anspruch nehmen.

Telefonische Anfrage im Anfang September, wie weit denn der Auftrag sei.

Wiederum wird alles durchgesehen, noch nichts erfolgt. Frau Neubert, mit der wir diesmal sprechen, schaut sich aber alles genau an und stellt dabei fest, das es einen Fehler im Auftrag gibt. Es ist nämlich ein Rufnummernschwenk von der 604975,604976,651382 auf die Block 603586,530755,530756 beauftragt, was genau falsch herum ist. Richtigerweise erklärt Frau Neubert dass bei dieser Schaltung ja unsere DSL Verbindung aufgelöst würde. Wäre aber noch kein Problem, da der Auftrag noch in Bearbeitung wäre, könne Sie noch alles abändern und richtig stellen. Einen Termin für die Umstellung könne Sie aber noch nicht nennen.

18.September 2007. Im Laufe des Vormittages stellen wir fest, das unsere Leitungen tot sind. Sofortige Rücksprache mit der Störungsstelle von Arcor. Dort wird

umgehend nach einer Störung gesucht. Wir weisen auf unseren bestehenden Auftrag hin, ob dort vielleicht der Grund zu finden ist. Dies wird verneint, man lässt uns vielmehr mehrfach die Starterbox testen und diverse Fragen nach Blitzschlag und ähnlichem werden gestellt. Am Abend gegen 19:30 Rückruf eines Arcor Mitarbeiters, der nachdem er die gleichen Fragen nochmals stellt, für sich feststellt, das die Starterbox defekt sein muss und uns einen Service Techniker ins Haus bestellt.

19.September 2007. Morgens gegen 8:30 steht der Service Techniker vor der Tür und prüft die Leitungen und die Starterbox. Sehr schnell steht fest, das bei uns alles in Ordnung ist. Er fragt über seine direkten Nummer die Arcor Technik an. Ernüchternde Auskunft. Der Anschluss wurde am 18.09 gekappt, uns lag ein Kündigungsauftrag vor. Der Techniker spricht sofort die gesamte Thematik mit seinem Kollegen durch, dass das wohl genau falsch herum gelaufen ist und man nun schnellstens wenigstens den alten Zustand wieder herstellen müsse, da wir, der Kunde, ja ein EDV Unternehmen seien, und auf die funktionierenden Leitungen angewiesen seien. Man verspricht Änderung für den laufenden Tag.

Am 19.9 in der Post. Die schriftliche Mitteilung von Arcor über einen Umzugsauftrag, Kündigungbestätigung Altanschluss. Aufgeführt sind unsere Büronummern. Nun liegt uns schriftlich nochmal vor, was wir seit dem 18.9 schon leidvoll erfahren haben. Seit dem 19.September sprechen wir täglich ein- bis zweimal mit den Hotline Mitarbeitern von Arcor. Die Aussagen die dort stellenweise getroffen werden sind hanebüchend. Mal ist vom Durchmessen der Leitungen, vom pingen auf die einzelnen Schaltkästen die Rede, mal ist die Telecom beauftragt die Leitungen zu schalten, und und und.

Anruf 10.10.2007 bei der kaufmännischen Abteilung, da eine Störung zwischenzeitlich nicht mehr vorliegt, Vorgang wird nun nur noch von der kaufmännischen Abteilung bearbeitet. Leitung wird immer noch gesucht.

Frage: Was wäre wenn man DSL auf die noch vorhandene ISDN-Leitung schaltet und auf die alten Rufnummer zur Not verzichtet.

Antwort: Ja, ist viel einfacher und schneller zu bewerkstelligen.

Frage: Warum macht Ihr's dann nicht.

Antwort: Wenn Sie wollen, gebe ich das so in Auftrag. Sie werden telefonisch benachrichtigt, sobald etwas geschaltet wird. Handynr. Zum 4.Mal hinterlegt.

Freitag 12.10.2007 . Anruf eines Lieferanten. Dieser kann nur über die verschollene 604975 erfolgt sein. Nachgeprüft und siehe da, diese Nummer ist auf die andere Leitung geschaltet worden. Rückfrage Arcor, was denn gerade passiert.

Antwort: wir haben die MSN 604975 heute umgeschaltet.

Die anderen MSN und die DSL fehlen nach wie vor.

Im Laufe des Nachmittages taucht das Problem auf, das ein Gespräch nach Sekunden abgebrochen wird. Wieder Anruf bei der Störungsstelle, Leitung wird durchgemessen. Hierbei kommt es wohl auch zu Fehlern. Begründung, es würde sich um einen Fehler in der Verkabelung handeln, man würde einen Techniker der Telekom rausschicken. Ginge aber erst ab Montag Mittag, ansonsten würde es 60,00€ Express Zuschlag kosten.

Haben mit dem Montag vorlieb genommen.

Den ganzen Montag 15.10.2007 ist niemand erschienen. Gegen 18:30 der Anruf eines Arcor Disponenten, ob denn die Störung behoben worden sei. Auf unsere

Antwort, das niemand da gewesen sei, meinte er nur, ob es denn nötig sei, das noch jemand herauskomme. Wir haben dies bejaht, darauf schlug er einen neuen Termin zu Mittwoch vormittag den 17.10.2007 vor. Im Laufe des Vormittages.

Mittwoch, 17.10.2007. Wieder lässt sich bis 12:00 niemand blicken bzw. hören.

Abends gegen 19:00 erfolgt ein Anruf der Arcor Technik, ob denn die Störung behoben sei. Es sei eine Rückmeldung der Telekom erfolgt, wonach ein Schaltungsproblem behoben worden sei. Da die Telefonleitungen anscheinend momentan funktionieren lassen wir die Störungsmeldung aufheben. Nach Rückfrage erklärt der Techniker, das momentan 4 MSN Nummern auf diesen Anschluss geschaltet seien und keine DSL Leitung. Es wäre auch kein technisches Problem vorhanden, diese aufzuschalten. Wir müssten nochmal Rücksprache mit der kaufmännischen Abteilung nehmen, da dies dort geregelt würde.

Freitag, 19.10.2007. Erneute Rückfrage bei der kaufmännischen Abteilung bei ARCOR. Wie üblich weiss dort niemand etwas genaues und man verspricht zum x-ten Mal den Vorgang an die Fachabteilung zu überweisen.

Montag, 22.10.2007. Wieder Anruf bei der kaufmännischen Abteilung.

Von einer DSL Störung bzw. nicht Vorhandensein ist gar nichts bekannt, wir hätten sogar zwei DSL Zugänge, wieso die nicht funktionieren. Wie üblich, wird auf unsere Erklärungen nicht weiter eingegangen. Fazit: das könne so nicht sein, da müsse ein Techniker rauskommen. Auf die Frage, was der gute Mann denn messen will, wo nichts da ist. Egal, das muss vor Ort überprüft werden. Termin wird für 17:00 vereinbart.

Gegen 13:00 meldet sich der Techniker telefonisch, wie sich herausstellt, derselbe der schon vor 4 Wochen vor Ort war. Im Gespräch merkt er auch, das er wieder zu dergleichen Störung kommen soll. Er will sich seine eigenen Unterlagen raussuchen und verspricht wieder anzurufen. Halbe Stunde später Anruf des Technikers, er habe seine Unterlagen durchgesehen und den Vorgang mit der Arcor Technik besprochen. Ergebnis, es liegt keine DSL Leitung vor, könne aber problemlos geschaltet werden, wenn, ja wenn die kaufmännische Abteilung ihr OK geben würde. Die Technik gibt wohl auch ganz klar zu, dass ein Fehler ihrerseits vorliegt. Der gesamte Vorgang soll von Seiten der Technik zum wiederholten Male an die kaufmännische Abteilung geleitet werden zur Klärung. Mit dem Techniker sind wir uns einig, das er nicht vor Ort erscheinen muss da es hier nichts für Ihn zu tun gibt.

Anruf, 26.10.2007, Gespräch mit Fr. Krauser wo denn das Problem der kaufmännischen Abteilung liegt, den Auftrag zu bearbeiten. Fr. Krauser nimmt Rücksprache mit der Technik, erreicht wohl aber keine der Kaufmänner. Will sich innerhalb der nächsten Stunden zurückmelden, sobald Sie von dort etwas erfahren hat. Im Laufe des 26.10. erfolgt bis in den Abend kein Rückruf mehr.

Anruf 09.11.07, laut Unterlagen soll am 13.11.07 eine Prüfung der Leitungen und des gesamten Vorganges erfolgen. Daraufhin sollen wir benachrichtigt werden.

Anruf 14.11.07, da kein Rückruf erfolgte, wieder angerufen. Es sind keinerlei Meldungen über diese ominöse Prüfung eingetragen, von daher kann der Hotline Mitarbeiter nichts dazu sagen.

Schreiben vom 13.11.07, vielen Dank für Ihren Auftrag vom 26.10.07. Wie, wo, was ? Zusendung am 20.11.07. Eine Arcor Starterbox zu Ihrem Auftrag ??

Rechnung vom 07.11.07 kommt aber erst am 22.11.07 an. Hier wird eine Internetbenutzung von 94:50 Std. mit 161,55€ berechnet.
Ja, wie anders sollen wir denn den Betrieb halbwegs aufrecht erhalten.

Anruf 22.11.07. Gespräch mit Herrn Schlüter. Kein Schaltungstermin vorhanden.
Die Rechnung sollen wir reklamieren und auf die DSL Problematik hinweisen.

Da es auch in den folgenden Tagen zu keiner Reaktion seitens Arcor kommt, muss man davon ausgehen, dass es sich bei dem letzten Schreiben und der Zusendung der Starterbox um eine reine Hinhaltetaktik handelt. An der Telekom kann es eigentlich nicht liegen, da in der direkten Nachbarschaft DSL innerhalb von 8 Tagen geschaltet werden konnte.

Da telefonisch keine neuen Erkenntnisse zu erhalten sind, versuchen wir am 30.11.2007 Arcor mit einer Schadensersatzforderung zu einer Reaktion zu bewegen. Das Schreiben wurde per Einschreiben mit Rückschein übermittelt. Rückschein kommt zurück, Reaktion gleich NULL.

08.12.2007. Artikel in der Rheinischen Post über Fa.Lika, 500m von uns entfernt, gleiche Problematik, aber erst seit 6 Wochen. Rücksprache mit Hr. Kalscheuer von Lika, Ablauf war fast identisch mit unseren Problemen, er hat nun die Presse eingeschaltet und verweist auf die Bundesnetzagentur.

09.12.2007 Schreiben an die Bundesnetzagentur, Bonn, formale Beschwerde über die Fa. Arcor. Chronologie beiliegend.

11.-12.12.2007 unterwegs. 13.12.2007 keine Interneteinwahl über ISDN möglich. Zunächst hier den Fehler gesucht. Rücksprache Arcor, was ist mit unserer Einwahl ? Der 6 Jahre lang vorhandene Einwahlname ist verschwunden. Die Dame an der Hotline findet einen Eintrag vom 12.12.2007 ,DSL gelöscht. ??? (Wir reden von einem DSL, den es schon lange nicht mehr gibt, und der jetzt neu beauftragt wurde) Nach langem Suchen findet Sie hier die Erklärung, warum unsere Einwahl nicht funktionieren kann. Irgendein Hornochse hat den Account aufgelöst natürlich wie üblich ohne den Kunden zu informieren. Somit dürfte auch die Email Adresse von Arcor weg sein. Warum auch nicht. Bekommen dann alternativ eine Telefon Einwahl Flat angeboten zum Monatspreis von 19,90€. Wiederum die Dame von der Hotline, Sie zahlen ja sonst bei der normalen Verbindung viel zu viel. Klar, schon zwei Rechnungen über 150,00€, weil niemand meint, uns über Alternativen aufklären zu müssen. Diese Einwahlnummer ist uns bis heute nie mitgeteilt worden, es lebe der Kundenservice.

16.12.2007 Es erfolgt der nächste Einspruch gegen die nächste Abrechnung. Hier mit drauf, die nie bestellte Starterbox!!!

03.01.2007 Kommentarloses Schreiben von Arcor. Gutschrift Verbindungsvolumen Internet Rechnungen vom 07.11.07 und 5.12.07 über brutto 407,11

23.01.2007 interner Austausch des Netgear Routers gegen eine FritzBox 7170. Hier kann man schöner erkennen was geht und was nicht. Der Monitor zeigt nach wie vor keine DSL Leitung an.

24.01.2007 Anruf von Arcor!! Ein Schreiben der Bundesnetzagentur wäre eingegangen und was denn mit unserer DSL Leitung wäre. Wir versichern, bis heute keine Leitung zu haben. Darauf will die gute Dame sich schlau machen und morgen spätestens Montag zurückrufen und uns ein Ergebnis mitteilen.

25.01.2007 ca. 15:00 ISDN Leitung ist tot. Rücksprache Hotline, Fr. Christmann. Verspricht Leitung zu testen und Rückruf innerhalb von 2 Stunden. Störung aufgenommen 16:12 . Erster Rückruf der Technik erfolgt gegen ca.18:00, kein Fehler von deren Seite erkennbar, nochmal auf DSL angesprochen, auch hier kann er kein Modem erreichen, will sich aber nochmal schlau machen. 20 Min. später erneuter Rückruf, hat sich etwas in den Vorfall eingelesen, versteht nur Bahnhof und will die Telekom für den gleichen Tag beauftragen.

26.01.2007 Anruf gegen 9:20 der Fa.Zylo, ob Störung noch vorliegt, hat Meldung der Telekom vorliegen, bei ihnen wäre alles in Ordnung. Will nun am Montag morgen Techniker schicken, der alles überprüft. Haben ihm gesagt, das wir schon Starterbox getauscht haben und Leitung gemessen haben mit Ergebnis kein D-Kanal. Glaubt er wohl, schickt aber trotzdem jemanden.

Nochmal Arcor Hotline angerufen und bescheid gesagt das Störung immer noch besteht. Beim Hotliner taucht eine Meldung der Telekom auf, das gegen 19:32 jemand vor Ort war, aber niemanden angetroffen hat. Totaler Blödsinn, war immer einer da.

28.01.2007 8:15 Techniker vor Ort. Misst und misst nichts. Port Reset bringt nichts, Hausanschluss gemessen, es liegt zwar überall Spannung auf, auch auf dem längst abgeschalteten aber kein Signal. Er will zum Übergabepunkt von Arcor zur Telecom weiterwandern und dort messen. Anruf des Technikers nach erfolgtem Test am Übergabepunkt. Genau das gleiche Ergebnis, Fehler liegt wohl bei Arcor, hat den Fall weiter zum sogenannten Betriebsdienst weitergegeben.

10:30 Anruf von Arcor, der Fehler würde an die Telekom weitergegeben. In den nächsten 6 Std. sollte jemand vor Ort sein, da eventuell der Telekom Techniker auch ins Haus müsse.

11:30 Anruf bei Hotline, Rufumleitung einrichten lassen für 604975 auf Handy. Rückmeldung der Telekom lag noch nicht vor.

15:15 Anruf der Arcor Technik ob Telefon wieder geht, da Meldung der Telekom Störung behoben. War nicht, daher zum dritten Male Meldung an Telekom.

Ca.18:15 durch wundersame Fügung erscheint ein Telekom Mitarbeiter, prüft nochmal, klemmt unten am Hausanschluss einen Draht um und meint er müsse jetzt nur noch zum Hauptverteiler fahren und dort die Arcor Leitung auf meinen Anschluss legen. 10min. später ist die ISDN und DSL vorhanden !!!!!!!??????

20:35 Anruf eines Arcor Mitarbeiters ob schon jemand da gewesen wäre. Dies bestätigt und Rufumleitung raus nehmen lassen.

War das jetzt alles so nötig ???

Das schlimme ist nur, dies ist kein Einzelfall, dies passiert tagtäglich. Der Name Arcor ist austauschbar, der Service bleibt gleich schlecht. Der Dumme bleibt immer der Anwender.

Aus irgentwelchen Schadensersatzansprüchen unsererseits wird allerdings nicht werden, da wir weder ein Verschulden noch einen eindeutigen Schaden nachweisen können. Die Rechtsschutzversicherung lehnt diesen Fall krass ab, der Anwalt meint,

das kann auch über Jahre gehen. Grund, wir haben keine Rechtsabteilung, die sich nur um solche Dinge kümmern muss.

Das was übrig bleibt. Grundsätzlich alles nur mit schriftlicher Bestätigung, immer die Namen der Mitarbeiter notieren (die protokollieren die Anrufe eh automatisch), und bloß keine Tarif- oder Anbieterwechsel nur für ein paar Euro Unterschied. Wenn's denn Ärger gibt, der Tipp mit der Bundesnetzagentur war der einzige, der was gebracht hat. Bringt diese Burschen wenigstens mal in Fahrt.

Sollten wir irgendjemanden mit dieser Chronologie geholfen haben, oder möchte jemand dem etwas hinzufügen, gerne per Email an: info@ps-edv.net