



Sebastian van de Meer · Alte Bergstrasse 12 · 45549 Sprockhövel

Deutsche Telekom AG

Kundenservice

Friedrich-Ebert-Allee 140

53113 Bonn

Sprockhövel, 19.02.2009

Störung vom 10.02.2009
Kundennummer: 27sssssseess2

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich versuche mit diesem Brief den Ablauf meiner Störungsmeldung, aus meiner persönlichen Sicht, zu schildern. Bitte fühlen Sie sich nicht beleidigt oder angegriffen. Das ist nicht mein Ziel! Ich möchte nur versuchen meine Probleme und Gedanken für Sie verständlich zu machen. Damit Sie meine Probleme vielleicht etwas besser nachvollziehen können.

- 10.02.2009 ca. 16:00 Uhr klingelt mein Handy auf der Arbeit. Meine Frau sagt mir: Das TV-Gerät mache Standbilder, Internet ist weg und das Telefon rauscht so komisch. Ich sagte ihr: „Das schaue ich mir heute am Abend nach der Arbeit mal an!“
- Abends stelle ich folgendes fest: Rauschen im Telefon hin und wieder sogar kein Freizeichen, das DSL-Modem versucht krampfhaft einen Sync auf die Leitung zu bringen, schafft es immer mal wieder und bricht dann zusammen. Na toll, was ist das? Ich kontrolliere die Endgeräte und deren Verkabelung. Hier ist alles ok....

Da ich selbst im ~Systemhaus~ als Techniker für Rechnernetze und große Telefonanlagen arbeite, hole ich mal die Werkzeugtasche mit den passenden Messgeräten aus dem Auto. Draußen schneit es stark, bleibt zum Glück nicht



Sebastian van de Meer

Seite 2 / 13

liegen, sondern taut gleich weg. Wie schön...

Also mal testen! Starkes rauschen im analogen Telefon, andauernde Zusammenbrüche der DSL-Leitung. Klingt nach Stecker nicht richtig drin, Kabelbruch oder Kurzschluss.

Ich fange mal mit den Steckern an, alles ok. Kabelbruch finde ich gerade unwahrscheinlich, testen wir mal die Kurzschlussstheorie. Oh, zwischen a und b einen stark schwankenden Widerstand, welche noch sehr gering ist. Da fällt mir der tauende Schnee wieder ein. Ob da wohl irgendwo Wasser im Spiel ist? Da bei mir kein Wasser in der Wohnung ist, halte ich es für eine Gute Idee im Keller vom Hausanschluss mal der Leitung nach zu gehen.

Der Leitungsweg ist mit dem Auge schnell und gut zu verfolgen, auch wenn ich erst 3 Monate hier wohne und mich damit noch nicht beschäftigt habe. Im Keller sehe ich schnell, meine Leitungen kommen dort auf Stiftleiste 10 an. Ich nehme meine Leitungen hoch und habe auf der Stiftleiste ein 1a Signal. Leitungen drauf, Kurzschluss. Also kommt schon mal alles gut an und das Problem liegt wirklich irgendwo im Haus. Vom Hausanschluss läuft alles in eine andere Postglocke im Keller. Diese ist schnell aufgeschraubt. Gleiches Spielchen wie beim Hausanschluss, Leitungen hoch, 1a Signal, Leitungen drauf, Kurzschluss. Also muss das Problem nach der 2. Postglocke sein. So langsam kommen mir Zweifel. Ob ich doch ein Problem in meiner Verkabelung in meiner Wohnung habe? Ich verfolge den Leitungsweg von der Postglockel im Keller weiter. Dort gehen ein paar einfache 4-Draht Leitungen in die einzelnen Wohnungen und eine schöne schwarze dicke Erdleitung zur Kellerwand und dort dann aus dem Haus heraus. Draußen finde ich die Leitung an der gleichen Stelle wieder. Sie läuft etwas an der Hauswand lang, macht einen Knick und geht dann bis auf Höhe der 2. Etage zu einer weiteren Postglocke.... Diese schaut etwas „Vergammelt aus“, zu dem hängt sie absolut schief an der Wand. Von dieser geht genau 1 Kabel weiter bis unters Dach (also zu mir) und dort in die Wand. Bei mir in der Wohnung kommt tatsächlich an genau dieser Stelle das Kabel aus der Wand und geht in einen total gammigen Blitzschutz, welcher mir auch noch nie aufgefallen ist. Mein Gedanke... „Wow, was ich nicht alles habe!“ Ich öffne den Blitzschutz und nehme die Leitung von draußen hoch. Bis zu meinen Endgeräten alles super. Ich



messe den Blitzschutz durch, alles gut. Ich lege die Leitung wieder auf. Kurzschluss. Na schau mal einer an, es muss wohl zwischen der Postglockel im Keller und dem Blitzschutz hier oben liegen. Da es jetzt bei dem tauenden Schnee auftritt, der Widerstand so schwankt und es draußen etwas windig ist... Wird es sehr wahrscheinlich an der Postglocke2 oder dem 4-Drahtkabel von dieser bis in meine Wohnung liegen.

- Ich rufe die Nummer an, welche auf der Telekomrechnung unter „wenn sie fragen haben...“ steht (08003301000). Dort hört sich jemand mein Problem an und erzählt mir etwas von Entertain und die haben auch die Leitung inne und dort müsse ich anrufen er könne mich denn noch durchstellen. Super, dann mal los. Warteschleife... noch etwas Warteschleife... Klack „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Na toll... Also wieder die 0800, dort der Dame noch mal mein Problem schildern, sie will mich durchstellen. Ich frage vorher nach der direkten Rufnummer (01805373750) um nicht wieder in die gleiche Falle zu laufen. Warteschleife... noch etwas Warteschleife... Klack „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Na toll... Da ich ja nun die Nummer habe, rufe ich mal direkt an! Es antwortet ein Computer.... Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!

OK, die Jungs scheinen etwas überlastet zu sein... Es ist ja gerade 19:00 Uhr, da werden wohl mehr anrufen, sind ja jetzt alle gerade Zuhause und mit Abendessen fertig. Versuche ich es einfach später mal. Inzwischen Schneit es draußen nicht mehr, der Wind hat nachgelassen, das Freizeichen ist wieder da, wenn auch sehr stark rauschend. Stützt meine Theorie mit dem Wasser irgendwie.

- Ich probiere es also später am Abend. Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Hmmm, scheint nicht besser zu werden! Also muss ich da wohl durch! Gefühlte 1000 Versuche später ein Mensch! Diesem schildere ich mein Problem. Er hört sich alles geduldig an und fragt mich dann



welchen Router ich habe! Ich bin kurz sprachlos und versuche einen logischen Zusammenhang zwischen meiner Beschreibung, meinem Problem und seiner Frage zu finden. Bis auf: „Er muss wohl so ein komisches Formular ausfüllen um im Ticketsystem auf weiter klicken zu können.“ fällt mir nichts ein. Ich sage ihm: „Sorry, keine Ahnung da müsste ich jetzt hier herumkrabbeln ist gut verbaut und bal bla. Habt ihr mir aber vor knapp 8 - 10 Wochen geschickt.“ Er druckst herum und sagt mir ich müsse nachschauen weil er kann nicht und keine Ahnung. Also schaue ich nach. Er bedankt sich und fragt ob ich am Rechner sitzen würde (Gedanklich: Warum zum Teufel? Was Rechner? Häääää?). Ich antworte mit nein, warum? Er erzählt mir etwas vom Routerlog und das er wissen müsse was dort steht. Wegen Verbindungsabbrüche und CRC-Fehler (Gedanklich: Naarrrrf). Ich erkläre ihm noch einmal: Ich verkaufe und installiere im Berufsleben S-DSL Leitungen, GROßE Telefonanlagen und GROßE Rechnernetze. Kindergarten ist der Stecker drin Fragen könne er sich sparen, wenn er so ne blöde Liste ausfüllen muss kann er kurz vorlesen und ich sage ihm was er eintragen muss! Er erzählt etwas von: muss ich leider da kommen wir nicht herum (Gedanklich: zzzZZZzzzzZZZzz). Er ist fertig. Ich bitte ihn einfach mal die Leitung zu messen, ich weiss das er dieses von seinem Platz aus kann. Er sagt mir er würde mein DSL-Modem erreichen, dieses hätte einen Sync. Daher könne er leider kein Problem feststellen und mir nicht weiter helfen! Ich brauche 8 Minuten um ihn davon zu überzeugen auch noch die analoge Telefonleitung zu messen. Er misst einen niederohmigen Widerstand, also nen Kurzschluss. Nach schau mal einer an, es geht doch. Er sagt etwas von Techniker, Rückruf, Termin und das passiert morgen. Unter welcher Nummer er mich denn erreichen könnte? Ich überlege: „Heute ist Dienstag morgen ist Mittwoch, da bin ich arbeiten..... Arbeiten = Firmenhandy!“ Ich gebe ihm die Nummer meines Firmenhandys. Dann bitte ich ihn noch unbedingt ins Ticket zu schreiben dass es sehr wahrscheinlich an der Postglocke2 draußen an der Hauswand liegt, oder an dem Kabel von der bis in meine Bude. Da kommt man so einfach nur nicht dran. Der Techniker wird eine Leiter oder so etwas brauchen. Er verspricht es mir.

- Mittwochabend, leider noch kein Anruf von der Telekom. Meine Frau sagt mir, Internet und Fernsehen war den Tag über ok, in der Telefonleitung rauscht es immer noch so grausam und kurz nachdem es angefangen hat zu Regnen war wieder Feierabend.



Sebastian van de Meer

Seite 5 / 13

Ich rufe also wieder die 01805 an... Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Och nööö.... Wieder gefühlte 1000 Versuche später habe ich einen Menschen am Ohr. Dieser sieht mein Ticket und scheint im Bilde zu sein! Er gibt an der Techniker wird wohl morgen (Donnerstag) gegen 13:00 Uhr kommen, TOLL :-D

Zur Sicherheit frage ich ob da etwas von Postglocke und Leiter im Ticket steht. Er antwortet mit: „Nein, warum?“ (Gedanklich: Naaarrffff) Ich erkläre ihm auch alles. Er bedankt sich und tippert alles ins Ticket. Der Herr nannte sich Rommel. Den Namen habe ich mir merken können, weil dieser Herr einen sehr fähigen Eindruck machte und mir ein gutes Gefühl vermittelte!

- Donnerstag strahlender Sonnenschein... Gegen 13:00 Uhr ruft meine Frau mich an und erzählt mir von der Technikerin die gerade bei uns durch die Wohnung hüpfte. Im Moment hockte sie mit ihrem Handy am Ohr bei uns hinter der Wand in der Dachschräge. Ahja, Sie wird sich sicher erstmal selbst ein Bild machen. Genau das würde ich sicher auch selbst machen. Mal abwarten was sie herausfindet. Im gleichen Moment kommt sie aus der Wand gekrochen und sagt etwas von: „So, fertig!“ Meine Frau reicht ihr das Handy und ich kann mit ihr sprechen.

T: Ich habe in der Vermittlungsstelle ein paar CRC-Fehler gesehen.

Ich: Aha, haben sie die Leitung und die Postglocke2 überprüft?

T: Die Einstellungen in der Vermittlungsstelle waren auch ganz optimal, habe das mal angepasst.

Ich: Prima, und die Leitung und die Postglocke2?

T: Im Keller habe ich ihre Leitung mit 17xxx gemessen und oben bei ihnen sogar mit etwas mehr!

Ich: Oben bei mir eine höhere Bandbreite als im Keller? Komisch... Naja ist ja nur ne Momentaufnahme, kommt ja auch drauf an was gerade noch so auf den Leitungen los ist, egal... Was ist mit der Postglocke2?

T: Im Keller und hier oben habe ich alles nachgemessen. Scheint auch alles OK zu sein.

Ich: (Gedanklich: Verda.. Schei... was ist mit der Leitung



Sebastian van de Meer

Seite 6 / 13

und der Postglocke?) Und was hat die Überprüfung der Leitung und der Postglocke2 ergeben?

T: Da komme ich nicht ran. Da müssten die Kollegen kommen, wenn es noch ein Problem geben sollte. Aber es läuft ja jetzt alles.

Ich: Öhm, ja Wasser und jetzt trocken und wie nicht ran kommen O_o?

T: Ja, wenn da noch wieder ein Problem ist, können sie ja noch mal anrufen!

Ich: (Gedanklich: versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!) OK, vielen Dank!

- Donnerstagabend Schneeregen
Rauschen, kein Freizeichen und Internet tot O_o
(Gedanklich: #%!##!\$\$"\$\$!)

Ich rufe die Hotline an: Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Ich probiere es noch 4 - 5 mal... Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Ok, ich habe für heute keine Lust mehr. Dann werde ich es wohl morgen noch wieder versuchen.

- Freitag keine Änderung. Ich probiere Abends die Hotline zu erreichen.

20 Minuten lang: Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!

Dann ein Mensch. Ich erkläre der Dame mein Problem. Sie sagt im Ticket steht sie müsse jemanden anrufen, ich solle bitte einen Moment warten. 12 Minuten lüm le lüm le lüm... Wartemusik lüm le lüm... Dann Tut tut tut... (Gedanklich: Wenn man keinen Bock hat kann man das auch gleich sagen!)

15 Minuten lang: Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider



sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!

Wieder ein Mensch. Ich bin inzwischen genervt und gereizt, versuche aber freundlich zu sein. Der Herr auf der anderen Seite kann ja auch nichts dafür! Ich erzähle ihm alles und gebe ihm zeit das Ticket zu lesen. Er sagt mir da müsste mich ein Techniker für eine Terminabsprache zurückrufen. Ich sage ihm, das ist kein Problem. Er kann Werktags immer kommen, meine Frau ist zuhause! So würde es nicht gehen, bekomme ich zur Antwort. Da ein fester Termin mit dem Kunden abgesprochen werden muss. Wegen Hausfriedensbruch usw. usw.... Ich überlege kurz wie wohl der erste Termin mit der Technikerin dann zustande gekommen ist. Sage ihm denn noch der Techniker kann mich dafür gerne anrufen. Da morgen Wochenende ist und ich dann mein Firmenhandy aus lasse, soll er bitte eine andere Rückrufnummer aufschreiben. Er macht es...

- Samstag. Ich fahre mit meiner Frau und meiner Tochter zu meinen Schwiegereltern. Abends kommen wir wieder. Tagsüber der ein oder andere Anruf leider nichts von der Telekom, schade!

Dann mal wieder auf zur Hotline! Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!

So langsam... Wie unterbesetzt kann man bloß...

Ich probiere es noch mal über 08003301000 ein Ticket können die Jungs ja lesen und auch reinschreiben! Kurze Zeit später habe ich einen freundlichen Herrn am Ohr. Dieser sieht mein Ticket und er sieht das mich jemand ein paar mal versucht hat zu erreichen. Dieser hätte mir auf die Mailbox gesprochen. (Gedanklich: Ich verwette mein linkes Bein darauf das er die falsche Nummer genommen hat!)

Ich frage ob der anrufende vielleicht die falsche Nummer angerufen haben könnte? Er sagt als Rückrufnummer sei die 0174 angegeben... Ah da steht noch etwas Moment bitte... Hier steht diese Nummer sei nicht mehr aktuell. Neue Nummer ist die 0177. Dann wird der Techniker wohl die falsche Nummer probiert haben.



Sebastian van de Meer

Seite 8 / 13

Ich frage welchen Sinn ein Ticketsystem hat, wenn das Ticket von den involvierten Leuten nicht gelesen wird (Ob der/die Leser/in dieses Briefes schon ins Ticket geschaut hat oder das noch tut?)... Ich erwarte aber keine Antwort... Bedanke mich und beende das Gespräch.

- Sonntag... Das Telefon ist absolut tot, der Widerstand ist auf 0 Ohm geschrumpft. 1A Kurzschluss könnte man behaupten! Unter mir in der Wohnung höre ich die laute Musik unserer Nachbarin.... Unsere Nachbarin... die hat doch... Nach einigem hin und her sitze ich bewaffnet mit Messgerät und Schraubendreher auf ihrem Balkongeländer, verkralle mich mit dem rechten Fuß im Hasenkasten und beuge mich um die Hauswand herum. Das ist sie ja, die Postglocke2. Einige Verrenkungen später habe ich diese offen. Zwischen Spinnen weben, toten Insekten und einem Marienkäfer, welche wenig erfreut darüber zu sein scheint dass ich seinen Überwinterungsplatz öffne, finde ich die Leitungen. Ich nehme die beiden Adern, welche zu meiner Wohnung laufen hoch und messe ein super Signal an der Stiftleiste in der Postglocke2. Also liegt es wirklich an den 4 Metern Kabel von der Postglocke2 bis in meine Wohnung. Ich Messe die Adern 0 und 1, diese machen den Eindruck als wenn sie noch nie etwas von Isolierung gehört haben. 2 und 3 rauschen, leben aber noch. Ich lege also anstelle von 0 und 1, 2 und 3 auf. Ich habe wieder Telefon, Internet und TV :-D

Ich rufe bei der Hotline an. Dem Herrn dort erkläre ich alles. Er macht nicht den Eindruck als wenn er mich wirklich verstanden hat. Irgendwie scheint denn noch ein Termin mit einem Techniker für Dienstag zustande gekommen zu sein. Ich bitte den Herrn das Ticket für den Techniker noch um einen Eintrag zu erweitern. Er soll bitte ins Ticket schreiben, dass es wirklich die Leitung von der Postglocke2 in ca. 5 - 7 Metern Höhe ist und die neu muss! Er verspricht es mir!

- Dienstag... Meine Frau ruft mich an. Der Techniker war da. War im Keller, ist ums Haus gelaufen und hinter die Wand gekrochen. Er hätte gesagt er versteht was ich gemacht habe. Er habe herausgefunden: Die Leitung von der Postglocke2 bis zu mir in die Wohnung müsste neu gelegt werden (Gedanklich: W.T.F.?) Das könne er so nicht machen weil wir das Einverständnis vom Vermieter brauchen. Wenn wir das haben bla bla bla bla... Anderweitig könnte er einfach eine Leitung aus dem Fenster werfen und im Keller



Sebastian van de Meer

Seite 9 / 13

auflegen. (Gedanklich: In meiner Vorstellung ist ein Fenster immer gekippt, ein Schaltdraht hängt vom 3 Stock irgendwo an der Hauswand herunter, hier und da ein Kabelbinder, eines der Kellerfenster steht auf und der Schaltdraht liegt auf dem Boden herum.... Klar, das ist ne super Lösung warum bin ich wohl noch nicht auf diese Idee gekommen? Sicher weil es der größte Mist ist, welchen ich bis zu diesem Moment gehört habe. Von der Telekom hätte ich etwas mehr... Klasse? Professionalität? Grips? Na ja, irgendwie so etwas erwartet!) Ich sage meiner Frau ganz klar: „Wenn irgendeiner von den Typen auf die Idee kommt ein Kabel aus dem Fenster zu werfen, wirf ihn hinterher!“

Meine Frau ruft den Vermieter an, er bittet um unserer Kundennummer. Darauf hin ruft er bei der Telekom an und gibt sein Einverständnis. Dieses gibt er meiner Frau durch. Zu dem könnten wir von ihm noch etwas schriftliches bekommen, wenn es denn unbedingt für die Telekom sein müsste, wir sollten nun noch mal bei der Telekom anrufen um einen Termin zu besprechen!

Ich rufe die Hotline an: Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut! Ich rufe die andere Hotline an. Mir wird, auf mein Bitten hin, der letzte Eintrag meines Tickets vorgelesen. Vermieter ist einverstanden! Es läuft doch...

Ich möchte einen Termin absprechen. Das geht nicht... Da müsste ich mit Entertain sprechen. Warum? Wieso? Sie könne in das Ticket nicht schreiben, das ist geschlossen.. Warum ist es geschlossen wenn der Fehler nicht weg ist? Sie sagt mir Tickets werden automatisch nach 3 Tagen geschlossen!

Heute ist der 17.02.2009 das Ticket ist vom 10... Das sind 7 Tage.... Das Ticket wird automatisch nach 3 Tagen geschlossen???? Da komme ich nicht mit!

Sie versucht mich zu Entertain durchzustellen..... lüm le lüm le lüm... Wartemusik lüm le lüm.... Ich komme da nicht durch. (Gedanklich: Hätte mich jetzt auch gewundert)!

Ob ich es nicht selbst noch mal probieren könnte die Nummer



Sebastian van de Meer

Seite 10 / 13

/ Ja, danke die habe ich. Am besten würde ich durchkommen wenn ich so gegen 2 - 3 Uhr Nachts anrufe!

Öhm.... ja ok, danke!

Ich stelle mir tatsächlich den Wecker! Ich glaube es nicht... Ich stelle mir den Wecker!

2 Uhr irgendwas.. Kurz vor 3... lüm le lüm le lüm... Wartemusik lüm le lüm... Ein Herr fragt mich wie er mir helfen könne. Ich erkläre ihm wieder alles, er liest mein Ticket. Dann sagt er mir, er könne nichts für mich tun. Die Techniker sind nur von 7 bis 22 Uhr zu erreichen. Dann müsste ich noch einmal anrufen! (Gedanklich: Mir platz gleich das Arsch!) Ich bedanke mich....

- Mittwoch 7:00 Uhr Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut

Vier Versuche später: Nutzen die bereits / JA... Sagen sie mir bitte / technische Unterstützung.... Technische Unterstützung? Gerne.... klack ticker klack ticker „Leider sind alle... blupp bla blupp... versuchen sie es später noch mal! Tut tut tut!

OK 7:19 Uhr ich probiere doch mal die 08003301000. Dort erreiche ich den Herrn Lang. Er sagt mir das Ticket ist zu. Er würde sehen das unser Vermieter mit der Leitstelle gesprochen hat. Über was dort gesprochen wurde... Keine Ahnung. Er ist sich unsicher was er nun wie machen soll / darf / kann. Da die Leitstelle erst ab 8:00 Uhr erreichbar sei.

Ich dachte ab 7:00 Uhr O_o (Gedanklich: tüt tüt tüt Kein Anschluss unter dieser Nummer)

Nein, das ist falsch bundesweit ist es gleich, erst ab 8:00 Uhr.

Er ruft nun für mich ab 8:00 Uhr dort an und gibt mir eine Rückmeldung auf einer der Handynummern aus meinem Ticket! Ich bin ja mal gespannt!



Sebastian van de Meer

Seite 11 / 13

8:14 Uhr Herr Lang auf dem Handy. Morgen zwischen 9 und 17 Uhr kommt ein Techniker und wird die Störung beheben! Warum kann ich mich über diese Nachricht noch nicht so richtig freuen?

- Donnerstag 10:36 Uhr klingelt mein Handy. Herr Becher von der Deutschen Telekom guten bla bla...

Er fragt ob er heute etwas früher kommen kann! (Gedanklich: So weit ich informiert bin kommen die heute zwischen 9 und 17 Uhr. Es ist jetzt 10:3x Uhr... Er möchte wissen ob er ?früher? kommen darf.... Ähm, ich glaube einfach JA sagen passt schon) Ich sage also: „Klar, gerne.... Meine Frau ist zuhause!“

11:26 Uhr meine Frau ruft an. Der Techniker sei nun wieder weg. (Gedanklich: Verdammt war der schnell... Zu schnell?) Ich frage also was er gemacht hat. Er hat eine neue Leitung genommen, ist mit dieser zum Splitter und hat sie dort aufgelegt. Dann ist er in die Ecke und hat es durch das alte Loch heraus geschoben. Oben in der Ecke hat er das Kabel fest gemacht. Unten am Haus auch. Im Keller hat er es dann aufgelegt. Da er leider **KEINE** Leiter dabei hatte, sollen wir doch mal dem Vermieter folgendes mitteilen: Da muss jemand das alte Kable ab machen und öhm das neue an der Hauswand fest machen, das hängt sonst da so herum! (Gedanklich: Blup)

Die gleiche Verlegequalität hätte ich doch sicher auch von einem ungelernten 63 Jahre alten polnischen Hilfsarbeiter bekommen können, oder? Na ja, nicht ganz... Dieser wäre sicher schneller gewesen und hätte eine Leiter mitgebracht!

Wenn ich heute am Abend wieder zuhause bin, werde ich mir diese Meisterleistung mal anschauen. Irgendwie muss ich dann wohl noch meinem Vermieter erklären das dort nun etwas herum baumelt. Bisher habe ich mich ganz gut mit ihm verstanden.

- Zuhause stehe ich sicher 5 Minuten mit geöffnetem Mund und leicht schrägem Kopf neben meinem Auto und bewundere die Leitung, welche an der Hauswand flattert. (Gedanklich: aaaahhrrrrrggg) Drinnen ist es nicht wirklich besser! Kaum zu beschreiben... Daher mache ich später ein paar Bilder (wird wohl der Anhang zum Brief).



Sebastian van de Meer

Seite 12 / 13

Beim Abendessen erzählt mir meine Frau folgendes:
Er hat sich auch noch einmal alles angeschaut und wollte dann unbedingt die neue Leitung durch den Kamin legen. Das müsste vorher von einem Schornsteinfeger abgenommen werden und der Kamin müsste dann noch gekennzeichnet werden, da man ihn dann ja nicht mehr nutzen und putzen darf! Sie habe ihm gesagt, dass er die Leitung wie abgesprochen und vom Vermieter abgeseget an der Hauswand verlegen soll. Genau so wie die alte Leitung. Seine Antwort... Ihm liege dafür keine schriftliche Einverständniserklärung des Vermieters vor, daher könne er das nicht tun.

An dem Punkte stellte ich mir mit meiner Frau kurz die Frage warum er es hätte durch den Kamin legen können? Sicher hätte ihm dazu dann die Abnahme des Schornsteinfegers gefehlt. Und er hätte unverrichteter Dinge gehen müssen!

Zurück zum Thema. Er kann / ?möchte? die Leitung also nicht so legen und wieder abfahren. Meine Frau lässt ihn nicht, sondern ruft unseren Vermieter an. So hat der gute Herr von der Telekom schneller als er glaubt unseren Vermieter am Ohr. Dieser macht ihm schnell und sehr deutlich klar, das er die Leitung so zu legen hat... Was er nun auch wirklich ~versucht~

Hier kommen wir wieder ins Grübeln. Wenn er nun wirklich so korrekt ist, warum gibt er sich dann mit einem OK von irgendjemandem der sich als Vermieter „ausgibt“ zufrieden?

Hier Endet nun meine ~kleine~ Beschreibung. Was ich nun von Ihrer Seite erwarte?

Ich würde gerne um eine Stellungnahme bitten. Keine Stellungnahme aus Textbausteinen, sondern eine welche mir den Eindruck vermittelt: „Japp, zumindest hat jemand den Brief wirklich gelesen!“

Mir wurde eine 15 Euro Gutschrift angeboten, für meine „Umstände“.... 15 EURO? **15 EURO???????** Wie hoch wird wohl meine Handyrechnung sein.... Das ist für mich nicht akzeptabel und ich fühle mich damit abgefertigt und... ja richtig verarscht!



Sebastian van de Meer

Seite 13 / 13

Ich finde Ihr Produkt im Grunde ganz OK. Ich würde auch 10 Euro mehr im Monat bezahlen. Nur sollte dann etwas mehr Service zu erwarten sein! Ich will nicht 500 mal anrufen und 4 Stunden in der Warteschleife verbringen um dann dort 3 mal das Gleiche zu erzählen. Ich will dem ganzen nicht nachlaufen müssen.

Mit freundlichen Grüßen

Sebastian van de Meer