WÜMME-ZEITUNG

LESERFORUM

Zu den Berichten vom 17. Dezember: „Stress und Ärger statt Surfen im Internet“ und „Politiker kritisieren unhaltbare Zustände“

Sehr zufrieden mit EWE Tel

Sehr zufrieden mit EWE Tel Ich bin sehr zufrieden mit EWE Tel. Am 1. Februar schloss ich im Grasberger Gemeindehaus einen Vertrag über eine schnellere Internet-Verbindung ab. Man sagte mir, es könne bis zum Jahresende dauern mit dem neuen Anschluss. Man zeigte mir eine Karte, in der der nächste Glasfaser-Anschlusspunkt eingetragen war. Dieser Verteiler-Kasten befindet sich genau 2,2 Kilometer von meinem Grundstück entfernt. Ein DSL-Mega-Plus-Anschluss beinhaltet eine theoretische Datenübertragungs-Rate von 35 000 Kbit/s. Weil die 2,2 Kilometer weite Restübertragung nur mittels Kupferkabel erfolgen kann, müsste ich mit einer Rate zwischen 16 000 und 12 000 Kbit/s rechnen. Die digitale Datenrate, die ich mittlerweile ermitteln konnte, beträgt so um die 13 100 Kbit/s; damit kann ich sehr gut leben.

Nachdem ich meinen alten Vertrag mit der Telekom durch EWE hatte kündigen lassen, erhielt ich zu meinem Erstaunen Mitte September meine Multibox, kurz darauf meine DSL-Betriebsdaten wie E-mail-Adresse, Passwort, Betreiber-Nummer et cetera und wurde sage und schreibe am 26. September bereits auf das schnelle DSL-System umgeschaltet.

Natürlich hatte ich anfangs eine Menge technischer Fragen, was man wie schaltet et cetera. Aber dafür stand jeden Donnerstag auf dem Gelände des Grasberger Aktiv-Marktes ein EWE-Info-Wagen. Ich habe von den beiden Herren stets freundliche und kompetente Auskunft erhalten, so zum Beispiel darüber, ob eine WLAN-Funkverbindung zwischen PC und Fritz-Box oder eine achtadrige, fest verkabelte LAN-Verbindung die schnellste und sicherste Datenübertragung bietet.

Ich bin mit meinem schnellen Internet sehr zufrieden, habe keine Probleme, es läuft alles wie am Schnürchen. Rückblickend möchte ich sagen – und das im Gegensatz zu manchen Klagen im Hinblick auf gemachte Zusagen und mangelnden Service seitens der EWETel – dass ich mit dieser Gesellschaft keine schlechten Erfahrungen gemacht, habe, im Gegenteil.

DIETRICH RANGNITT, GRASBERG

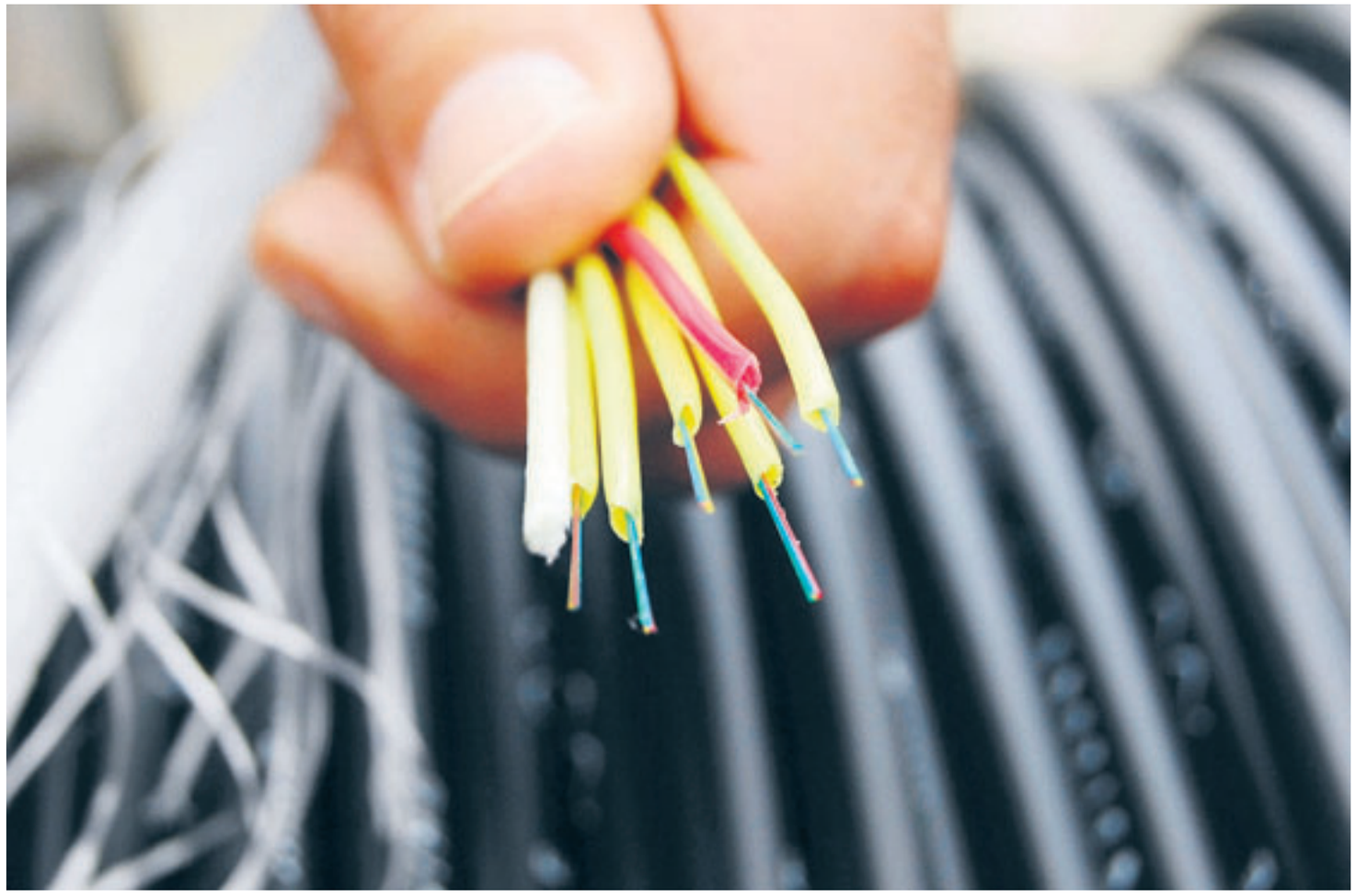
Leserbriefe sind keine Meinungsäußerung der Redaktion. Die Redaktion behält sich Kürzungen vor. Anonyme Briefe werden nicht veröffentlicht. Postadresse und Telefonnummer nicht vergessen, auch bei E-Mails.

Kreis fordert EWE Tel zum Handeln auf

Unternehmen soll Telefonprobleme schnellstmöglich lösen / Langsamer Ausbau des schnellen Internet-Netzes

„Wenn Leute tagelang ohne Telefon sind, ist jeder Fall einer zu viel“, sagt der Kreisdezernent Werner Schauer. „Wir erwarten, dass EWE das schnellstmöglich in Ordnung bringt.“ Die Probleme des Telefon- und Internetanbieters beim Ausbau des Breitbandnetzes nerven die Verantwortlichen im Kreishaus. Im Auftrag des Landkreises ist EWE Tel seit Jahresbeginn dabei, dünn besiedelte und abgelegene Gebiete mit Anschlüssen ans schnelle Internet zu versorgen. Gestern sprach Schauer mit Ulf Heggenberger, EWE-Tel-Geschäftsführer für Marketing und Vertrieb.

VON MICHAEL WILKE



So sehen die neuen Glasfaserkabel für das Hochgeschwindigkeits-Internet aus, die EWE Tel bis zu den Telefonverteilerkästen verlegt. FOTO: VALEK

Landkreis·Lilienthal. Der Ausbau des Breitband-Glasfasernetzes kommt längst nicht so schnell voran wie geplant. Im Herbst ging der Landkreis davon aus, dass 97 Prozent des Kreisgebiets bis Ende 2011 an die Datenautobahn angeschlossen sind. Der Ausbau gehe planmäßig voran, hieß es Ende September. Schon jetzt könnten 10 015 neue Haushalte das schnelle Internet nutzen; bis zum Jahresende kämen 4000 hinzu.

Davon ist EWE weit entfernt, wie Recherchen der Redaktion ergaben. Der Oldenburger Versorger hat bisher nach eigenen Angaben über 1000 Haushalte mit VDSL-Anschlüssen versorgt. Weitere 800 Anschlüsse sind in Arbeit, die Aufträge sind erteilt, aber die Leitungen noch nicht freigeschaltet. Ein Teil der Aufträge liegt bei der Telekom, die das Leitungsnetz besitzt. Der andere Teil wird in der Oldenburger EWE-Zentrale bearbeitet – nicht immer zur Zufriedenheit der Kunden.

„Unfreundliches Schreiben“

Es gibt Dutzende von Fällen, in denen EWE Tel die Telefonverträge ihrer Neukunden mit der Telekom nicht wie zugesagt fristgerecht kündigte. In anderen Fällen kündigten Bürger selbst – und standen Wochen oder Monate ohne Internet sowie zum Teil auch ohne Festnetz-Telefon da. Bei einigen stellte sich später heraus, dass der Anschluss ans VDSL-Netz technisch unmöglich war. Erschwerend kam hinzu, dass Kunden bei Nachfragen in Callcenter-Warteschleifen landeten und in Kundenzentren widersprüchliche Auskünfte erhielten.

Auch der Lilienthaler Werner Holona ist bedient. Im Ortsteil Wührden, wo er wohne, hätten alle Nachbarn das schnelle Internet, nur er nicht, klagt er. Dabei hatte alles so gut angefangen. Ende Juli teilte EWE Tel mit, dass der VDSL-Anschluss am 5. August freigeschaltet würde. Kurz vorher kam die Multibox mit Router. Holona bestellte und bezahlte einen Handwerker mit der Installation. Er kaufte sich einen neuen PC. Einen Tag später habe ihm der neue Anbieter mitgeteilt, dass „der Dämpfungswert zu hoch“ sei. Was das bedeutete, wusste der Lilienthaler nicht. Am Tag darauf sei er darüber informiert worden, „dass da nichts ankommt und dass man an einer Lösung arbeitet.“ Anfang September kam „ein unfreundliches Schreiben“ mit der Aufforderung, die Multibox zurückzuschicken. Erst danach teilte der Versorger Holona mit, dass der VDSL-Anschluss technisch unmöglich sei.

Für die technischen Probleme hat der Kreisdezernent Schauer Verständnis. EWE kenne die alten Leitungen nicht, die Telekom habe sie schlecht dokumentiert. Erst bei der Anschlussprüfung stelle sich heraus, „dass es physikalisch nicht geht, vorher können die nichts machen.“ Der Landkreis habe stets betont, dass nicht jedes Haus angeschlossen werden könne. Schauer ärgert etwas Anderes: „Wie EWE mit den Leuten umgeht, ist ein Unding. Unser Hauptproblem ist, dass es EWE nicht möglich ist, mit ihren Kunden zu kommunizieren, dass der Vertrieb nicht Hinweise auf mögliche Probleme geben kann. Da heißt es: Das wird auf jeden Fall klappen.“ Wenn Kunden nachfragten, bekämen sie widersprüchliche Antworten. „Ich bin schon mehrfach in Oldenburg vorstellig geworden“, sagt der Dezernent. „Die Kreisverwaltung hat in den letzten Wochen einen erheblichen Teil der Kundenbetreuung übernehmen müssen, weil sich die Kunden hier beschweren.“

Der Hüttenbuscher Werner Günther lobt Schauers schnelle Rückmeldung per Mail. EWE Tel habe dazu acht Tage gebraucht. Von bedauerlichen Einzelfällen spricht keiner mehr. EWE Tel hat Schauer Besserung versprochen. „Die bündeln Ressourcen, damit sich die Fehler im eigenen Haus nicht wiederholen.“ EWE habe versprochen, „sich noch mehr auf den Landkreis und die Beschwerden zu konzentrieren. Dass sie Probleme im eigenen Haus haben, räumen sie ein.“ Der Landkreis erwartet mehr: dass die Telefonprobleme bis zu den Weihnachtsfeiertagen behoben werden. Und „materielle Wiedergutmachung“ für Kunden, deren Festnetzanschluss tot war.

„Wir bemühen uns, noch vor den Feiertagen Lösungen bei den problematischen Fällen umzusetzen“, betonte gestern Nachmittag Gerd Lottmann, Leiter der Unternehmenskommunikation bei EWE Tel. Was die Wiedergutmachung angehe, werde es „individuelle Gutschriften geben, von Fall zu Fall verschieden“.