

## Arcor – die Komplettlösung??

Als Nutzer einer Analog- Leitung des Rosa Riesen mit Aufschaltung einer 2000er DSL- Leitung war ich einige Jahre weitestgehend zufrieden mit meinem Kommunikations- Anschluß an die mediale Außenwelt.

Jedoch war ich an einer preislich und technisch günstigen Paketlösung nicht uninteressiert. Und so kam es dann auch. Ein **DUG- Laden** in Berlin- Pankow.

Mir wurde immer von Internet- Telefonie abgeraten. Da ich keine Ahnung habe, glaube ich gern, dass man mit Internet- Telefonie ungeschützt im www automatisch generierten Werbeanrufen via IP- Adresse ausgesetzt sei, die Sprach- Verbindung infolge zu hohen traffics in die Knie gehen könne und die Gesprächsqualität nicht garantiert sei. Denn genau das hatte ich irgendwo auf einem Werbeflyer schon einmal gelesen; allerdings **sehr kleingedruckt**.

Daher frage ich im DUG- Laden meines Vertrauens eindringlich den toughen Verkäufer, ob seine angepriesene Arcor- Telefonie VoIP ist. Seine routinierten Antwortfloskeln interpretiere ich als Verneinung meiner Frage. Telefonieren in alle deutschen Festnetze für flat. Keine weiteren Kosten.

Ich lasse mich breitschlagen und beantrage es; ist ´n paar Euro billiger als meine jetzige Konfiguration. 6000er DSL, und das noch ohne Volumengrenze.



Arcor all inclusive

Nebenbei gibt es den **web´n´walk- stick von Debitel** als günstige Beigabe dazu. Keine Grundgebühr, eine day- flat von 5 Euro für ein 24 Stunden- Zeitfenster WLAN-Surfen, ebenfalls ohne Volumengrenze. HSDPA, UMTS, EDGE, GPRS, beeindruckend. Laufzeit 2 Jahre.



cooles Teil, der web ´n walk- Stick des rosa Riesen

Aber das Alles erst, wenn ich bei Freenet gekündigt habe, werfe ich ein... „Ja klar, und wir kündigen den jetzigen Anbieter gleich mit...“, trumpsft der freundliche Verkäufer weiter. Details dazu gehen im angeregten Wortspiel unter. Die farbigen Tattoos an seinen Armen leuchten überzeugend.

Bekomme einige Antragsblätter zur Unterschrift und bin happy, einen fetten Schnitt gemacht zu haben.

Wenige Tage später ruft mich ein gesprächiger **Telekom- call- agent** an und bietet mir das Telekom- Komplett- Paket an. Welch Zufall.

Ich kontere, schon **Arcor** geordert zu haben.

Er textet mich mit exzellenter Eloquenz und Sprachgeschwindigkeit voll, dass ich die zahlreich aufgezählten Nachteile der Arcor- Technologie wohl vernehme, aber nicht begreifen kann.

Und: Arcor bietet nur Internet- Telefonie an, genau das, was ich nicht haben wollte. Nur die Telekom und Kabel Deutschland seien Leitungsanbieter im klassischen Sinne. Ich verstehe den Telekom- Agenten nur undeutlich, da die Verbindung schlecht ist. Ob er etwa auch über VoIP zu mir spricht, frage ich ihn ganz keck ☺

Misstrauisch geworden, durchwühle ich daraufhin die Arcor- Blätter und sehe, dass gar **kein Antragsdatum auf den Anträgen** für Arcor und Debitel- WLAN steht. Soll damit ein evtl. Wiederruf oder eine Vertragsüberschneidung ausgebremst werden?

Argwohn steigt in mir auf. Aber vielleicht ist das ja doch eine gute Sache, das Ganze?

Original Arcor AG & Co. KG, 1. Kopie: Vertriebsorganisation, 2. Kopie: Kunde  
Arcor AG & Co. KG, Alfred-Herrhausen-Allee 1, 65760 Eschborn

Verfügbarkeit prüfen: www.dsl.arcorde - Kein Call-by-Call oder Preselect über andere Anbieter.  
Ich erhalte meinen Arcor-Anschluss zum schnellstmöglichen Termin. Meine vorhandene(n) Rufnum-  
mer(n) nehme ich mit. Die Netzabschlussgeräte werden mir zugesandt und ich schließe selbst an.

1) Hiermit kündige ich den Anschluss bei meiner derzeitigen Telefongesellschaft zum Termin des  
Wechsels zu Arcor. Bei einer Rufnummernübernahme beauftrage ich meine derzeitige  
Telefongesellschaft, die Portierung der Rufnummer zum Termin des tatsächlichen Wechsels  
durchzuführen. Ich bevollmächtige Arcor, meine derzeitige Telefongesellschaft die Kündigung  
und ggf. den Portierungsauftrag mitzuteilen. 2) Sie weichen auf eines der angegebenen Pakete,  
Kunden, die bereits einen Arcor-Komfort-Anschluss haben, können nur auf einen Arcor-Komfort-  
Anschluss wechseln. 3) Bei Bestellung von Arcor-Mobil oder bei Inanspruchnahme von Aktions-  
angeboten beträgt die Mindestvertragslaufzeit für alle gewählten Arcor-Leistungen mit  
Ausnahme des Sicherheitspaketes 24 Monate. 4) Ich versichere, dass alle zum Haushalt gehö-  
renden Mitbenutzer über den Einzelverbindungsantrag informiert sind oder werden. Bei  
geschäftlicher Nutzung versichere ich, dass die Mitarbeiter informiert sind oder werden und  
dass die Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.

Sollten der Anschluss nicht oder nicht ausschließlich auf meinen Namen angemeldet ist, versich-  
ere ich, dass ich befugt bin, den Wechsel auch für die übrigen Anschlussinhaber zu beauf-  
tragen. Ich beauftrage die o.g. Telefongesellschaft Arcor auf Anfrage für die o.g. Anschlüsse  
sämtliche Anschlussinhaber mitzuteilen.

Ich bin widerruflich damit einverstanden, dass Arcor zur Bonitätsprüfung nach Ziffer 11  
der AGB Arcor Telekommunikationsdienstleistungen Daten mit der Schufa bzw. einer  
Wirtschaftsauskunftei austauscht.

Ja, ich möchte über Arcor-Produkte und Tarife informiert werden.   
Ich willige ein, dass Arcor meine Daten (Bestands- und Verkehrsdaten nach den  
Arcor-Datenschutzinweisen) zur Beratung, Werbung und Marktforschung spei-  
chert, verarbeitet und nutzt. Ich bin auch damit einverstanden, per Telefon oder  
Telefax kontaktiert zu werden.  
Ich kann meine Einwilligung jederzeit ganz oder teilweise widerrufen. Die Erteilung  
der Einwilligung ist freiwillig und ohne Einfluss auf die Begründung des Vertrags-  
verhältnisses mit Arcor.

Arcor darf mir Text- oder Bildmitteilungen zur Beratung und zur Werbung für eigene  
Angebote zukommen lassen. Ich kann dem jederzeit widersprechen.

Wird vom Vertriebspartner nur zu internen Zwecken ausgefüllt

Auftrags-VO-Nummer

Zentrale Vertriebspartner-VO-Nummer

Datum, Unterschrift des Mitarbeiters

Auftrag geprüft

FOR60000445 / 0308

Auftrag eingereicht von:

kein Datum der Beantragung

Einzugsermächtigung – bequem zahlen: Ich ermächtige Arcor widerruflich, die Rechnungsbeträge von nachfolgendem Konto abzubuchen.

Kontonummer: [ ] BLZ: [ ]

Kreditinstitut: [ ]

Kontoinhaber (falls abweichend vom Kundennamen): [ ]

Name, Vorname: Tischler, P. Unterschrift: [ ]

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Arcor-Telekommunikationsdienstleistungen und den Verkauf von Produkten aus dem Arcor-Warenangebot, die besonderen Bedingungen Arcor-Sicherheitspaket sowie die jeweiligen Preislisten und Leistungsbeschreibungen. Für Installationsleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Arcor-Installationsleistungen. Das Vertragsverhältnis kommt zustande, sobald mir Arcor diesen Auftrag bestätigt.

Für telefon flat, International-Flat 1, International-Flat 2 und Mobil-Flat gelten besondere Nutzungseinschränkungen gemäß Ziff. 2.4 der Preisliste Arcor-Pakete bzw. Ziff. 2.6 der Preisliste Arcor-Sprache. Für International-Flat 1, International-Flat-2 und Mobil-Flat gilt weiterhin eine besondere Kündigungsregelung gemäß Ziff. 2.5 der Preisliste Arcor-Pakete bzw. Ziff. 2.7 der Preisliste Arcor-Sprache. Für Arcor-Mobil handy flat sowie handy und vodafone flat gelten besondere Nutzungseinschränkungen gemäß Ziff. 1.4 der Preisliste Arcor-Mobil.

Datum: [ ] Unterschrift Kunde / Anschlussinhaber: [ ]

kein Datum der Beantragung

Tage später treffen dicke Briefe und ein Paket ein. Die Telekom bedauert meine Entscheidung und stellt mir 7 Euro für die Rufnummern- Mitnahme in Rechnung.

Arcor schickt die Neukunden- Begrüßung, Instruktionen und Verbindungsdaten. Dazu ein beeindruckendes Gerät („Arcor- Easy- Box“) mit blauen LEDs, Kabelsalat, Gebrauchsanweisungen, Netzteil. Kinderleichte Installation, Glückwünsche zum neuen online- Gefühl.

Ich müsse evtl. **andere DSL- Anbieter kündigen**, damit keine unnötigen Kosten auflaufen, schreibt Arcor noch. Na super, die im Laden versprochene Kündigung bezog sich dann wohl **nur auf die Telekom** als Leitungs- Träger. Die Kündigungsfrist meines derzeitigen DSL- Anbieters hat den Fuzzi scheinbar einen Dreck geschert.

Ich hätte dem Fachverkäufer buchstabieren sollen, dass ich einen nahtlosen Übergang haben wollte, aber das konnte die Krämerseele wohl nicht wissen.

Was zählt ist die Vertragsabschluß- Quote.

So erwarte ich jetzt für eine Weile **doppelte Kosten**; Arcor und Freenet.

**Anschalttag**, der 28.10.08. Die hardware müsse bereits am Anschalttag stehen, und so stecke ich alles zusammen, da ich am großem Tag nicht zuhause sein werde.

Die beiden Lämpchen flimmern tatsächlich auf, am Telefon meldet sich die automatische Arcor- Stimme, der Modem- Installationscode funktioniert.

Packe den coolen WLAN- stick aus uns stöpsle ihn in den Laptop. Kriege Netz, zwar nur zwei Balken mitten in Berlin, aber die angewählte website öffnet sich. Mein login- Passwort lässt sich nicht ändern, da die Software auf meinem Screen völlig anders aussieht als im beiliegenden Manual. Suche nach der **Debitel- Hotline- Nummer**.

Der Anruf dort schlägt fehl; die freundliche Stimme lässt entschuldigen.

Aber immerhin, die Seite baut sich weiter auf.

Tage später kommt eine mail mit der **Debitel- Rechnung**. Mit welchen Daten ich mich zwecks download der Rechnung wo einloggen soll, bleibt schleierhaft.

Klicke auf die verlinkte website.

Die Telefonnummer der Stick- SIM habe ich; ein Passwort finde ich nirgends. Die mir zugewiesene SIM- PIN funktioniert als Passwort nicht.

Meine Versuche in der „PW- vergessen“- Option und „Neuanmeldung“ enden mit höhnischen Fehlermeldungen. Ich kriege keine Rechnung zu sehen. Egal.

Komme wenige Tage nach dem **Arcor- Anschaltermin** nach Hause und sehe schon im Dunkeln die blauen LEDs betriebsbereit leuchten.

Wähle die Servicenummer, um die Bestätigung der Arcor- Sprachverbindung zu erhalten. Nichts, kein Signal, kein „Amt“.

Vor dem Anschalttag hatte ich wenigstens die freundliche Automatikstimme dran.

Plötzlich ist die Netz- LED der Easy- Box aus. Nur DSL brennt noch. Kriege kein Netz mehr an die Easy- Box und blättere interessiert im troubleshooting- guide herum.

Messe mit dem Multimeter am 12 V- Netzteil- output gute 17 Volt  $U_{Klemme}$ .

Als finalen Hilfs- Tipp lese ich: An den Provider wenden.

Man muß nicht DAUmeier heißen um zu kapiern, dass hier etwas schief gelaufen ist.

Okay, morgen vielleicht; es ist jetzt kurz vor Mitternacht.



einzigster Erfolg seit Tagen; immerhin brennt die DSL- Lampe

Gieße mir einen **kräftigen Absinth** ein und beende den Tag mit dem Gefühl, einem grandiosen Anschluß aufgesessen zu sein und bin glücklich, damit bestätigt zu wissen, in welcher Krämergesellschaft wir leben; marktschreierische Werbung vs. jämmerliche Wirklichkeit.

Denke an die Telefonzelle damals, in der das Zwanzig- Pfennig- Stück aus Messing klappernd im Schlitz verschwunden ist, wenn ich mal Tante Erna anrufen wollte.

Nächsten Morgen. Ich finde die für Mobilfunk gültige Servicenummer 0900 1070020. Solle auch nur 1,21 € / min kosten. Kurz nach dem Einwählen lande ich im **Arcor- Service- Bereich**.

Ich müsse mich vorher registrieren, bevor ich Hilfe erhalten könne. Diese Prozedur schlägt leider fehl; meine Kundennummer würde „nicht verstanden“. Nach dem zweiten erfolglosen Eingabe- Versuch fliege ich mit einer herzerweichenden Bedauernsbekundung aus der Leitung.

Versuche es weiter über andere Nummern. Lande bei einer netten Agentin. Sie fragt mich schließlich, was ich hier in der Geschäftskunden- Abteilung will. Ich verteidige mich tapfer mit der soeben gefolgten Tastennavigation hierher. Sie gibt mir eine andere (kostenlose!) Nummer, wo ich geholfen werde.

Ein **Techniker** hört sich meine unglaubliche Geschichte an und gibt mir Tipps zur Störungs- Beseitigung, die ich als polytechnisch Gebildeter jedoch zuvor selbst erfolglos praktiziert hatte.

Ja doch nur, in das Reset- Loch habe ich schon mehrmals rein gepiekt.

Ich würde eine neue Easy- Box erhalten; sie ginge noch heute raus. Eben ganz easy.

Ich bilde die algebraische Summe aus dem Datum der Arcor- Auftragsbestätigung und der 14- tägigen **Widerrufsfrist**, von der ich annehme, dass eine solche gilt. 31 kommt heraus, und das ist genau heute. Ein Storno- Einschreiben, und das ganze Chaos wäre vergessen, denke ich.

Frage die Telekom nach einem roll- back. Im Prinzip ja, meldet der Sender Jerewan. Wenn ich die alte Telekom- Festnetznummer wiederhaben wolle, müsse ich mich mit der Telekom kurzschließen, bevor ich bei Arcor widerrufe. Mache ich doch glatt!

**Renne zum DUG- Shop** und will den Schlamassel rückgängig machen. Und der Verkäufer hätte mir versichert, das sei gar kein VoIP, schlage ich noch drauf.

*Eine Widerrufsfrist gibt es nicht! Nicht hierbei, denn es ist ja kein Online- Geschäft i.S.d. Fernabsatzgesetzes!*

Okay.....

*Und wer von uns soll den Vertrag mit ihnen abgeschlossen haben? Tätowiert..? Azubi..? Ham wa keenen..*

*Ach doch, die Aushilfe neulich.*

Daß sogar die Arcor- Hotline bei meinem Box- Problem ratlos ist, macht die beiden Verkaufsprofis auch ratlos.

Stereotype Beschwichtigungen säuseln in meine Horchlöffel.

Aber bei der Debitel- Rechnung werde ich geholfen. Der Verkäufer klickt am PC herum und zaubert mir schließlich ein druckerwarm ozonduftendes A4- Blatt mit meiner online- Rechnung hervor. Und hier bitte steht ihre Kundennummer; ab jetzt könne ich mich selbst zuhause einloggen. Na bitte, es geht doch.

Tage später kommen mehrere **Freenet**- Briefe. Durch den Wegfall meines Telekom- Anschlusses würde mein Freenet- DSL- Vertrag außerordentlich (früher) gekündigt werden; dies würde zu Schadensersatzansprüchen gegen mich berechtigen. Und wenn ich mich NICHT zu einer **Neubestellung eines Freenet- Komplettpakets** entscheide, behält sich Freenet ausdrücklich die Geltendmachung dieser Schadensersatzansprüche vor.

Im zweiten Freenet- Brief (gleiches Datum) steht, dass die Gültigkeit meines DSL-Vertrags auch durch den Wegfall unangetastet bleibt und mir die Grundgebühren bis zum ordentlichen Laufzeitende berechnet werden. Im dritten Brief bedauert Freenet meine Entscheidung und löst den Vertrag.

**Bereits nach wenigen Tagen merke ich, dass es sich ohne Internet und Telefon unerwartet stressfrei lebt!**  
**Wer einmal entschleunigen („downshiften“) will, einfach Arcor beantragen**

Tage später ist die Arcor- **Easy- Ersatz- Box** da.  
Stecke alles herzklopfend zusammen. Plug and Pray.  
Folge der Installations- Checkliste.  
Wenige Minuten später funktioniert alles. Plugged and Playing.  
Finde keine Macken und bin erleichtert.  
Freenet schreibt den vierten Brief. Sie lassen sich die Restlaufzeit von 10 Monaten bezahlen, gewähren mir aber freundlicherweise einen Rabatt von 50%.  
Bleiben noch über 71 Glocken Saldo, die ich zu löhnen habe, weil mir DUG den Arcor-Vertrag vorzeitig scharf gemacht hat.

Demnächst werde ich bei Geschäftsgesprächen nach Scientology- Manier vorgehen, d.h. bei allen Gespräche die Video- Kamera mitlaufen lassen, um beim späteren Streit eine sichere Verhandlungsposition zu haben.

### **Erlebte Qualität des Arcor- Hochleistungsnetzes:**

In der Regel für meine Zwecke immer ausreichender Online- Zugang; gutes Ding.  
Allerdings brechen die Telefongespräche gelegentlich ab; und das unbemerkt.  
Dabei scheint es unerheblich, ob ich am DSL hänge oder nicht. Der Gegenüber verstummt plötzlich ohne erkennbaren Anlaß. Ein Auflegen und Rückrufen geht unter hektischen Pieptönen im Hörer fast immer schief.  
Meist rufen mich meine Angerufenen später zurück; sie kennen meine Misere.  
Ein Hintergrund -Rauschen und -Pfeifen gehört scheinbar mit zum Leistungspaket.  
Das highlight: Komme ca. 10 Minuten Warteschleife unter stabiler Telefonverbindung an die freundliche Arcor- Mitarbeiterin und bin froh, endliche meine Klagen loswerden zu können. Nach wenigen Wortwechseln ist sie verstummt.

Ich verfasse die **Kündigung** und gehe zu dem Anbieter zurück, bei dem wir alle mal gewesen sind, bevor der Telefon- Markt zwecks Verbesserung der Versorgung liberalisiert wurde.

Der Anbieter, der mir jetzt vorrechnet, dass ich an meinem Wohnort mit max. 3000er statt dem plakativen Arcor (inzwischen Vodafone)- 6000er speed surfen kann.

Kleiner Tipp an alle, die vergeblich versuchen, an der freundlichen Hotline einen persönlichen Ansprechpartner für sein Problem zu erwischen: Einfach kündigen!  
Dann hat man seinen persönlichen Berater am Gehörgang, u.U. mehrmals am Tag.  
Und der im Rückgewinnungsgespräch sogar anbietet, die versprochenen Leistungen auch wirklich umzusetzen. Lachen Ende.