

GIBT ES EIN LEBEN OHNE INTERNET? | VON JOCHEN MITSCHKA

Posted on 10. Juni 2021

"Ihre Daten nehmen wir gerne, aber für Service bitte warten"

Ein Standpunkt von Jochen Mitschka.

Wenn man mit dem, auf Neudeutsch "Handy" auf das Dach steigen muss, um zu telefonieren, wo ist man dann? Richtig, in Deutschland. Und wozu wird man ständig aufgefordert, wenn man nach Informationen fragt? Richtig, nach dem Anklicken eines Links im Internet. Die gesamte Kommunikation hängt heute an den Zitzen des Internets und saugt dort immer mehr und immer unwichtigere Dinge. Warum muss meine Heizanlage die Daten erst nach Österreich schicken, wo ich sie dann vom Server holen kann, oder warum muss ich MEINE Solaranlagen-Daten von einem Lieferantenserver holen? Das sind nur zwei Beispiele von Vielen. Warum kann ich nicht mit MEINEN Geräten direkt im eigenen Netzwerk kommunizieren. Naja, die Antwort ist klar: Daten sind, was das Öl gestern war.

Alles soll man heute mit "Apps" erledigen. Haare waschen, Zähne putzen, Joggen, Termine verwalten, Heizung beobachten, Wetter abfragen, das Baby beim Schlafen beobachten, die Klingel im Internet usw. Nur wenige Beispiele für das unüberschaubare Meer an Apps. Die Daten, die dabei anfallen sind ebenfalls unüberschaubar. Im Moment werben die Autoverkäufer für eine App, durch die man kein Navi mehr benötigt, weil der Auto-Bord-Monitor das Bild der Google-Maps Routenplanung darstellen kann. Keiner redet von den zusätzlichen Kosten für die Daten. Ja, obwohl doch unsere Daten etwas Wertvolles sind, müssen wir dafür bezahlen, dass wir sie abliefern. Obwohl das Telefonieren und mit dem Internet arbeiten scheinbar immer billiger wird, bleiben die Ausgaben konstant, oder steigen sogar, weil man mehr Daten verbraucht. Aber alles wird kinderleicht und bequem dargestellt und so gut "verkauft".

Aber was, wenn die schöne neue Welt einmal zusammen bricht? Meine Frau und ich, haben das vom 5. Juni bis 9. Juni ausprobieren dürfen. Da meine Frau Weiterbildungsvideos gebucht hatte, ich aber gleichzeitig Videokonferenzen wegen des neuen gemeinnützigen Vereins, für den ich arbeite, besuchen muss, und außerdem für meine wöchentlichen Zusammenfassung der Corona-Ausschuss-Sitzungen lange Videos anschauere, und nebenbei eine Internetpräsenz für den neuen Verein aufbaue, hatten wir uns entschlossen, bei unserem Serviceprovider 1und1 ein Upgrade zu buchen.

Die Umschaltung sollte am 4. Juni erfolgen. Der Router war pünktlich angekommen und wurde um ca. 3 Uhr am ultrafrühen Morgen des 4. Juni angeschlossen. Alles sollte ja automatisch gehen. Aber als der neue Router bis zum genannten Termin von spätestens 17:00 Uhr keine Anstalten machte, sich vollautomatisch mit dem Internet zu verbinden, rief ich den Support an. Bei dem folgenden Gespräch stellten wir fest, dass die Konfiguration des Routers falsch war, er die falschen Zugangsdaten enthielt. Aber auch nach der Korrektur funktionierte die Internetverbindung nicht. Nach einer Messung vermutete der Support ein Hardware/Leistungsproblem auf "Kundenseite". Da es aber schon zu spät für eine Servicebuchung für Samstag war, sollte der Techniker der Telekom dann am Montag ab 14 Uhr zu uns kommen.

Hier stellt sich die erste Frage: Wie kann es sein, dass man Termine so setzt, dass es für den Kunden unmöglich ist, im Fall einer Störung, die Beseitigung am nächsten Tag noch zu erhalten?

Ja es wurde knapp, denn ich hatte am Montag um 20 Uhr die wöchentliche Vorstandssitzung über Jitsi und meine Frau ihre Fortbildung, und die Tatsache, dass gewisse Serien am Wochenende ausfielen, erzeugten erste Entzugserscheinungen bei einem Familienmitglied. Aber gut, am Montag warteten wir gespannt zu viert, zwei Menschen und zwei Hunde, die sofort anschlagen, wenn sich jemand dem Haus nähert. Aber niemand kam. Stattdessen erreichte mich am Abend eine SMS, dass ich doch einen Servicetermin vereinbaren sollte.

Nun muss ich erklären, dass wir im Haus keine, im Garten fallweise eine schlechte Mobilfunkverbindung, und auf dem Flachdach nur EDGE haben, aber keine vernünftige Mobilfunkverbindung. Weshalb es keine Alternative zu DSL gibt. Durch den Internetausfall funktionierte daher auch das Telefon nicht. Also stieg ich aufs Dach und telefonierte erneut mit dem Support von 1und1 mit meinem Mobiltelefon.

Dabei erfuhr ich, dass der Servicetechniker angeblich niemanden vor Ort angetroffen hätte! Potzblitz! Natürlich hatten wir gespannt gewartet, und ständig aus dem Fenster geschaut, und unsere Hunde schlugen schon an, lange bevor jemand die Klingel betätigt. Der Nachbar saß vor seinem Gartenhaus und hätte sicher auch etwas bemerkt. Der Servicetechniker war ganz offensichtlich NICHT vor unserem Haus gewesen!

Dann hörte ich, dass der nächste Entstör-Termin am Mittwochvormittag wäre, wegen einer "24-Stunden-Regelung". Nun musste der arme Mitarbeiter von 1und1 sich mein Klagegedicht anhören, ließ sich aber nicht zu einer Sonderlösung erweichen. Vielleicht hätte ich doch meine Frau telefonieren lassen sollen, denn als Sie die Nachricht von mir erhielt, war ich der Blitzableiter.

Aber schließlich kletterte ich zurück auf das Dach und versuchte telefonisch die wichtigsten Termine abzusagen. Interessant war besonders der Lacherfolg, den ich bei meinem Kontakt in Vietnam auslöste. In Asien kann man überhaupt nicht verstehen, dass es in Deutschland noch solche Probleme mit dem mobilen Internet gibt.

Aber dann kam mir der Gedanke, dass ich noch eine alte Richtantenne für mobiles Internet hatte. Also rausgekramt, aufs Dach gestellt, und an ein altes Telekom W-Lan-Modem unten im Haus angeschlossen. Aber der SIM-Karten-Slot ist schwer zugänglich. Und alle SIM-Karten sind inzwischen zu klein. Also musste man improvisieren und sie wieder in die richtige Größe bringen. Was aber dazu führte, dass sie sich verklemmten.

Was soll ich sagen. Nach Zerstörung der Verkleidung wollte das Modem doch keine der SIM-Karten, die wir ihm anboten, akzeptieren. Wir hatten Vodafone und mehrere O2 Karten, aber leider keine SIM-Karte von T-Online. Und wir konnten ja auch nicht im Internet suchen, wie wir die von uns vermutete Sperre umgehen können. Also war ich die Nacht zwar beschäftigt, aber leider ohne Erfolgserlebnis.

So kam der nächste Tag. Ich kletterte am Morgen also wieder auf das Dach, um die Termine telefonisch abzusagen und die E-Mails abzurufen um die wichtigsten davon kurz zu beantworten. Mit schwachem mobilem Internet solche Vorgänge durchzuführen, das ist quälend langsam. Aber ich stand es durch. Zum Glück regnete es nicht, und war mein mobiles Datenvolumen noch nicht aufgebraucht. Ich hätte das ja auch über das mobile Internet nachbuchen müssen, was praktisch unmöglich ist, wenn die Verbindung erstmal gedrosselt wurde. Dabei beobachtete ich die Morgenspaziergänge der Nachbarn, nicht ohne festzustellen, dass die Hunde mich auf dem Dach wohl nicht erkannten, denn sie bellten mich an, statt mich wie üblich anzuwedeln.

So verlief der Dienstag in gespannter Atmosphäre, aber zum Glück spielte das Wetter mit, und wir konnten viel mehr Gartenarbeit erledigen, als eigentlich angesichts der Aufgaben am Computer geplant war. An den Monitoren poppten immer mehr gelbe Zettel auf, was zu erledigen war, wenn wir wieder Internet hätten. So zappten wir nach längerer Zeit mal wieder durch die Sat-TV-Kanäle, nur um festzustellen, dass wir in den vergangenen Jahren wohl nichts versäumt hatten, indem wir uns ganz gezielt Informationen im Internet gesucht hatten, wenn wir etwas wissen wollten.

Am Dienstagabend erhielten wir eine SMS: "*Unser Techniker ist am 09.06.2021 zwischen 08:00 und 14:00 Uhr bei Ihnen. Ein Klick hier: <https://termin.telekom.de/> und Sie sehen, wie lange es noch dauert (...).*" Hmmm da soll der Internetzugang repariert werden, aber man gibt einen Link ins Internet an. Aha. Anscheinend rechnet man nicht damit, dass es Menschen gibt, welche keinen mobilen Internetzugang haben.

Am Mittwoch brach der Tag der Entscheidung an. Ich war schon lange wach, bevor der Wecker um halb sieben klingelte, weil Hühner und Hunde versorgt werden wollten. Meine Frau bereitete sich auf die Nachtschicht im Krankenhaus vor und wollte zwischen 13:00 und 18:00 Uhr schlafen. Deshalb hofften wir auf eine frühe Beglückung, damit sie schlafen konnte.

Gegen halb Elf wurden wir nervös. Ich stieg auf unser Flachdach und telefonierte zum ersten Mal an diesem Tag mit dem Support. Der erste Gesprächsteilnehmer gab wohl auf, denn nach einer langen Pause wurde ich mit einer zweiten Person verbunden. Die bat mich, doch einmal den Router vom Netz zu nehmen, drei Minuten zu warten, und dann wieder zu verbinden. Es war ... man ahnt es, vergeblich. Nachdem ich also zwei Male auf das Dach gestiegen war, wurde ich schließlich mit Frau Marquard verbunden. Sie erzählte mir etwas von einer 72-Stunden Frist, die natürlich bei mir längst überschritten war. Die Ärmste musste sich dann unsere Leidensgeschichte anhören. Konnte aber offensichtlich auch nicht mehr, als uns zu sagen, dass wir warten müssten, das Ticket besage, dass der Servicetechniker heute bis 14 Uhr kommen würde. Wenn der Fehler ohne Eintritt in die Wohnung behoben wurde, erhielt ich eine SMS.

Also versorgte ich das Mobiltelefon mit einem zusätzlichen Akkuspeicher und ließ es auf dem Dach geschützt liegen. Stieg dann alle dreißig Minuten hinauf, um zu sehen, ob vielleicht eine Nachricht

angekommen war. Bis Mittag passierte ... Nichts. Panikstimmung begann sich auszubreiten. Kurz nach dem Mittagessen ging ich dann mit den Hunden raus, und stolperte über den Wagen des Servicetechnikers, der vor der Hausnummer 5 stand. Mir schwante Übles. Er telefonierte gerade mit dem Support von 1und1, der erklärte, er wolle sich mit dem "Kunden" in Verbindung setzen. Was mir unklar war, denn in allen Verträgen mit 1und1 stand klar und deutlich Hausnummer 2, und ich hatte bereits mehrfach erklärt, dass wir im Haus und im Garten keine Telefonverbindung haben.

Dann dämmerte mir, was da schief gelaufen war. Als wir 2015 das Haus gebaut hatten, gab es die Hausnummer 2 noch nicht im Computer der Telekom. Also war der Anschluss auf die Hausnummer 5 gebucht worden. Wir hatten dann mit gefühlt einem dutzend E-Mails und einem Besuch im Telekom-Shop versucht, das zu korrigieren, bis wir aufgaben und dann zu 1und1 wechselten, wo man uns den Vertrag problemlos auf Hausnummer 2 ausstellte.

Nun, nach 2 Jahren hatte aber die Telekom offensichtlich die Hausnummer immer noch nicht korrigiert. Obwohl in der Zwischenzeit auch Monteure der Telekom bei uns das Telefon eingerichtet hatten. Und obwohl wir bereits von einem Telekom-Techniker die erste Schaltung des neuen Internets erfolgreich auf die Haus-Nummer 2 erhalten hatten. Anscheinend war nun aber wieder etwas auf die Hausnummer 5 geschaltet worden. Wäre ich nicht zufällig über den Servicemitarbeiter gestolpert, wäre er wieder gefahren und hätte "*niemanden angetroffen*" erklärt. Aber, glücklicherweise ist er keine Software der Telekom, sondern ein Mensch, der mitdenkt, und hat nun die Schaltung physikalisch auf Hausnummer 2 gelegt, obwohl die offiziell in der Software gar nicht existierte. Wie gut, dass es NOCH Menschen gibt, die selbst denken.

Nun werden Sie vielleicht sagen, dass die meisten Menschen durch mobiles Internet eine Rückfallposition haben, und dass unser Fall wohl eine Ausnahme wäre. Könnte man meinen, wenn ich nicht in den Nachrichten gehört hätte, dass in Deutschland noch Gebiete im zweistelligen Prozentbereich nur unzureichend mit modernen Funkstandards versorgt sind.

Ende der Sorgen?

Nachdem das Internet wieder funktionierte, kam es mir aber nicht wesentlich schneller vor. Also führte ich einen einmaligen Test der Bundesnetzagentur durch, der bestätigte, dass die Download-Geschwindigkeit unter 100 Mbit/S lag. (Versprochen war "bis 250 Mbit/S" und als Mindestwert gilt 105 Mbit/s, als Normalwert 200 Mbit/s).

Fazit

Man kann ein Leben ohne Internet führen! Aber nicht, wenn man produktiv in der modernen Gesellschaft mitarbeiten will. Es ist fast unmöglich, sich dem Internet zu verweigern, wenn man kein Einsiedlerleben führt, oder wie einer unserer Nachbarn, ein Rentner, seinen Tag damit verbringt, Rasen für die Gemeinde zu mähen, anderen Nachbarn zu helfen, und ansonsten mit Hunden spazieren zu gehen. Wenn er was vom "Internet" braucht, ist immer ein Nachbar gerne bereit, sich für seine Hilfe zu revanchieren. Er führt ein glückliches Leben. Wäre da nicht der Nachbar, der ihm ab und zu was aus dem Internet erzählt, und ihn damit schockiert.

Was ich schon immer als größten Nachteil der Digitalisierung angesehen habe, ist die Tatsache, dass das analoge Telefonieren unmöglich gemacht wurde. Daher fällt nicht nur das Internet, sondern auch das Telefon aus, wenn die Leitung versagt. Statt durch analoge Technik eine Fall-Back-Möglichkeit zu schaffen, wurde 100% auf eine Karte gesetzt. Wenn dann die digitale kabelgebundene Welt versagt, dann auch noch die Mobilfunkverbindung auf geringerem Niveau ist, wird man von der Umwelt abgekoppelt. Kein "Home-Office", keine Telefonate, keine Zusammenfassungen der Corona-Ausschusssitzungen, keine Video-Fortbildungskurse, keine Videokonferenzen.

Der Hauptgrund, warum ich vor ca. zwei Jahren von T-Online bzw. Telekom zu 1und1 wechselte, war die gefühlte Unerreichbarkeit der Serviceabteilungen, die seltsamen Softwarelösungen und vor allen Dingen die endlosen Warteschleifen und gefühlt hunderte von Computerabfragen, bevor man mit einem Menschen sprechen konnte. Das war und ist bei 1und1 wesentlich kundenfreundlicher.

Es ist aber erstaunlich, dass die großen deutschen Digitalanbieter anscheinend nicht als höchstes Ziel haben, einen möglichst unterbrechungsfreien Internetzugang zu gewährleisten. Sondern dass sie gefühlt

der Meinung sind, dass der Verbraucher zwar ein Lieferant von Daten ist, die man gerne verwertet, und ein Bezahler der digitalen Dienste, aber ansonsten ... er bitte auf die "24-Stunden-Regelung" oder die "72-Stunden-Regelung" Rücksicht nehmen muss.

Ich höre schon das Argument: "Der Kunde will das nicht bezahlen!" Da fragt man sich, wieso ein besserer Service in anderen Ländern möglich ist, obwohl dort die vom Endkunden zu tragenden digitalen Kosten niedriger sind. Sind es etwa die Milliarden an Lizenzgebühren, welche die deutschen Betreiber wieder erwirtschaften müssen? Dann wäre also ein Teil der digitalen Kosten auch wieder eine Art Steuer. Und wie jubelten doch die Qualitätsmedien, dass der Staat über Versteigerungen so und so viele Milliarden "erwirtschaftet" hätte. Gerade so, als ob das die digitalen Service-Provider selbst bezahlen würden, und nicht letztendlich der Verbraucher.

Aber jetzt soll ja mit 5G alles besser werden. Abgesehen davon, dass ich gerne darauf verzichten würde, mit einem System bestrahlt zu werden, welches m.E. noch keineswegs ausreichend auf seinen Einfluss auf die Gesundheit untersucht wurde, erinnere ich mich allzu gut, wie bei Einführung von 4G erzählt wurde, dass die bisher benachteiligten Gebiete bevorzugt 4G bekommen würden. Deshalb haben wir, und laut Nachrichten eine zweistellige Prozentzahl von Haushalten, vermutlich immer noch EDGE.

P.S. Diesmal müssen Sie die Quellen leider selbst recherchieren, denn ich habe kein Internet, während ich diesen Artikel schreibe, und um in gedruckten Nachrichten zu recherchieren, wie zu der Zeit, da man sich in der öffentlichen Bücherei Artikel und Bücher besorgte, fehlt leider die Zeit, denn Abgabetermin für den PodCast ist heute Abend.

1und1 wurde über diesen Artikel informiert, und gebeten eine Stellungnahme abzugeben, die bis zum Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht eingetroffen war. Lediglich hinsichtlich der Datenübertragungsraten bat man uns, einen 48 Stunden-Test der Bundesnetzagentur durchzuführen, da die Messungen von 1und1 200 Mbit/s anzeigten.

Anmerkung des Autoren am 11. Juni 2021: Die Übertragungsrate hat sich als >190 MBit/S herausgestellt. Dadurch wurde das Ticket bei 1und1 geschlossen.

+++

Danke an den Autoren für das Recht zur Veröffentlichung des Beitrags.

+++

Bildquelle: [juerginho](#)/ shutterstock

+++

KenFM bemüht sich um ein breites Meinungsspektrum. Meinungsartikel und Gastbeiträge müssen nicht die Sichtweise der Redaktion widerspiegeln.

+++

*Abonniere jetzt den **KenFM-Newsletter**: <https://kenfm.de/newsletter/>*

+++

Jetzt kannst Du uns auch mit Bitcoins unterstützen.



Bitcoin-Account: <https://commerce.coinbase.com/checkout/1edba334-ba63-4a88-bfc3-d6a3071efcc8>

+++

Dir gefällt unser Programm? Informationen zu weiteren Unterstützungsmöglichkeiten findest Du hier:

<https://kenfm.de/support/kenfm-unterstuetzen/>