

Montag, 20. August 2018

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation  
mbH  
Geschäftsführung Herrn Timo von Lepel

Per FAX an 0221 2222-390  
Dieses FAX besteht aus 3 Seiten.

Am Coloneum 9  
50829 Köln

Beschwerde über den Support von NetCologne  
Kundennummer: [REDACTED]

Sehr geehrter Herr von Lepel,

ich will Ihnen nicht Ihre kostbare Zeit stehlen, deswegen gehe ich direkt in medias res. Wir sind seit unserem Umzug ins Rheinland, vor ca. 10 Jahren, Kunde bei NetCologne. Begeistert von dem hervorragenden Service, haben wir NetCologne viele Neukunden verschafft. Nach den jüngsten Erfahrungen aber, ist diese Begeisterung tiefe Enttäuschung gewichen.

Am [REDACTED] sind wir von Brühl nach Köln-Nippes umgezogen. Schon einige Zeit davor habe ich mir das neue Spitzenmodell von AVM, die Fritz!Box 7590 gekauft. Sie sollte im neuen Zuhause meine alte 7360 ersetzen. Leider konnte schon der Techniker, den mir NetCologne schickte, um den Telefon- und Internetanschluss zu installieren nicht helfen, den neuen Router zu installieren. Die Versuche, eine Verbindung aufzubauen, scheiterten mit der Meldung: „Die Verbindung ist gestört“. Die ersatzweise Anmeldung der alten 7360 dagegen funktionierte reibungslos.

Leider war die Unterstützung von NetCologne bei der Problemlösung nicht sehr hilfreich, weil

- a) die Beschreibungen auf den Internetseiten von NetCologne veraltet waren (was sich in den letzten Wochen etwas gebessert hat) und man konnte und kann sie auch heute noch nicht, in lesbarem Zustand ausdrucken. Mir jedenfalls gelang das nicht.
- b) mir jede Hilfe verweigert wurde, weil diese neue FRITZ!Box nicht über NetCologne supportet wird – was ich bedauerlicherweise erst zu diesem Zeitpunkt erfahren habe,
- c) behauptet wurde, mein Router müsse defekt sein, was lange, völlig unnötige Email-Wechsel und Telefongespräche mit AVM zur Folge hatte, die mir letztlich das Gerät austauschten – der Fehler bleib der gleiche.

- d) Ein Installationsversuch bei einem Bekannten, der ebenfalls NetCologne als Provider und FRITZ!Box 7360 als Standard-Router hatte, dauerte nur wenige Minuten und die 7590 war installiert. Er konnte sich sogar, ohne die aufwendige Ummeldung als „eigenen Router“ und SIP-Procedere mit seinen Nutzerdaten anmelden.

Ich habe noch zwei weitere NetCologne Kunden gefunden, die die 7590 in Betrieb haben, insgesamt also drei. Dabei gibt es nur zwei Unterschiede zu meinem Anschluss: Diese nutzen das Profil 17a und 19a und sie werden über FttC (= Telecom-Verteilerkasten) bedient.

Das Profil meiner 7360 zeigt 30a und bin über NetCologne-Glasfaserleitung (FttB) angeschlossen, die in unseren beiden Gebäudekomplexen, im Technikraum (Haus 35) in ein Koaxialkabel für TV und ein DSL-Kabel für Telefon und Internet gesplittet wird.

Es gibt noch ein anders Beispiel. Ihre „Kollegenfirma, „M-Net“ in München, bietet Ihren Kunden eine FRITZ!Box 7590 zur Miete an, für die folgende Standards und Protokolle vorgesehen sind:

M-Net, München für 7590	NetCologne für 7360, Kundennummer 11130392
VDSL gemäß G.993.2	VDSL gemäß G.993.2
... mit VLAN Tagging gemäß ...	*)
... 802.1Q (VLAN 40)	*) (VLAN nicht 40)
Bandplan 998ADE mit	*)
Profil 17a für Tarife bis 50 Mbit/s	Funktioniert bei anderen NetCologne-Kunden mit 17a oder 19a
Profil 30a für Tarife ab 100Mbit/s	Profil 30a mein Tarif ist 25 Mbit/s ???

\*) = nicht aus der Benutzeroberfläche meiner FRITZ!Box 7360 ersichtlich.

Am 10.08., hatte ich Kontakt mit einer Frau Riebeling die mir anbot, einen Servicetechniker zu schicken, der mich bei der Anmeldung der 7590 unterstützen sollte. Als Termin wurde der 15.08., zwischen 13 und 16 Uhr vereinbart. Leider kam dieser Techniker aber nicht. Auf meine Anfrage am Mittwochnachmittag hin, teilte mir ein Herr Hartmann mit, der Termin sei versehentlich gelöscht worden. Meine Bitte, mir dann einen neuen Termin zu nennen, wurde von ihm (nach Rücksprache mit einem unbekanntem Dritten) verweigert. Begründung: Mein Gerät würde von NetCologne nicht unterstützt und der Techniker würde sowieso nur den funktionierenden Zustand der Leitung messen, nicht mir beim Einrichten der Fritz!Box helfen.

Sehr geehrter Herr von Lepel, ich muss Ihnen gestehen, diese mysteriöse, „irrtümliche“ Stornierung und die anschließende Verweigerung eines neuen Termins, empfand ich als rüde, unprofessionell und verletzend. Warum hätte Frau Riebeling mir nicht selbst absagen können,

wenn sie möglicherweise ihre Kompetenzen überschritten hat? Ich kann mir nicht vorstellen, dass diese Handlungsweise in Ihrem Sinne war.

Wie dem auch sei. Meine 7590 ist nicht defekt. Meine Gesprächspartner auf ComputerBase vermuten, dass es möglicherweise an dem DSL-Profilen liegt, die ja von NetCologne zugewiesen werden, nicht von AVM oder der Fritz!Box!

**Wenn M-Net schon mit der 7590 arbeitet, warum klappt das dann nicht bei Netcologne?**

Ich habe wirklich alles an Einstellungen probiert, was im Bereich meiner Möglichkeiten lag. Ich hoffe jetzt auf Ihre wohlwollende Unterstützung, mir aus dieser misslichen Lage zu helfen.

Mit freundlichen Grüßen,

