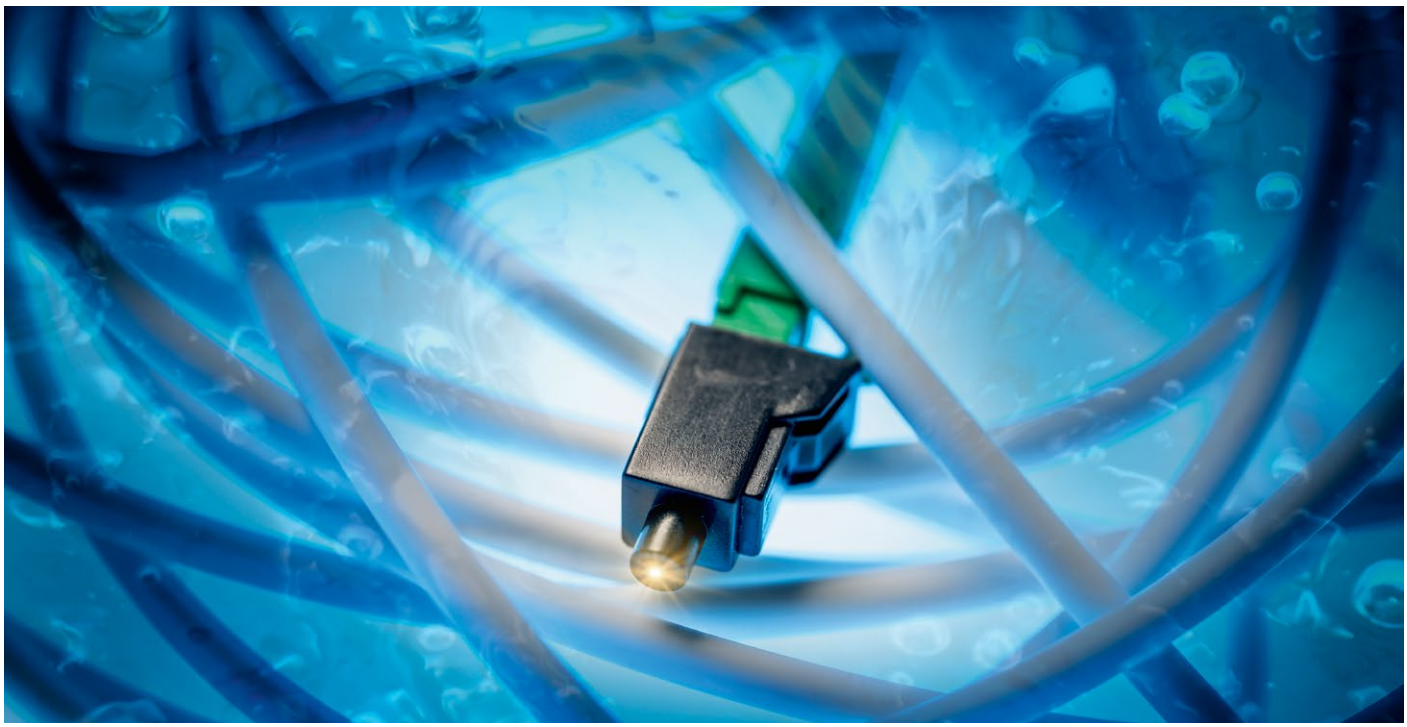
Unüberbrückbar

O2 vergeigt Glasfaseranschluss



Wer seine DSL-Leitung gegen einen Glasfaseranschluss austauschen lässt, erwartet einen reibungslosen Übergang zur neuen Technik. Trotz vertraglicher Garantie ist das bei O2 keine Selbstverständlichkeit.

Von Tim Gerber

Als im Sommer 2021 in seiner Ortschaft der Glasfaserausbau angekündigt wurde, zögerte Markus B. nicht lange. Er vereinbarte umgehend einen Termin mit dem Vertreter der Firma „Unsere grüne Glasfaser“ (UGG), einem Tochterunternehmen von Telefónica. Der Vertreter kam umgehend zu Markus B. ins Haus und erledigte die schriftlichen Formalitäten sowohl für den Glasfaseranschluss über UGG als auch den zugehörigen Internetvertrag von O2, das ebenfalls zum Telefónica-Konzern gehört.

Dann passierte viele Monate erst einmal nichts. Erst Anfang April 2022 kam eine Bestätigung des Vertrages von O2 per E-Mail. Vereinbarungsgemäß sollte O2 im Auftrag des Kunden dessen bisherigen DSL-Anschluss kündigen, sobald der Glasfaseranschluss fertiggestellt und betriebsbereit sein würde. Dieses Vorgehen ist beim Glasfaserausbau allgemein üblich.

Mut zur Lücke

Der Glasfaserausbau im Ort hatte bereits Ende 2021 begonnen. In der Straße, wo Familie B. wohnt, wurde der Kabelstrang auf der ihrem Haus gegenüberliegenden Seite verlegt. Im Sommer 2022 verlegte UGG dann ein Leerrohr von der Grundstücksgrenze ins Haus der Familie B. Und einige Wochen darauf wurde das Glasfasermodem im Haus installiert. Damit der Anschluss wirklich funktioniert, mangelte es aber noch an einer Glasfaserverbindung ins Haus. Dafür fehlte noch ein Stück Leerrohr, nämlich von der Grundstücksgrenze der B.s bis zum Hauptstrang auf der gegenüberliegenden Straßenseite.

O2 kündigte den DSL-Anschluss von Markus B. fristgerecht zum 26. September 2022, was der Kunde durch eine Bestätigungsmail seines DSL-Providers erfuhr. Doch dann geriet der Ausbau ins Stocken, weil die Baufirma bei den Erdarbeiten im Ort mehrmals eine Gasleitung beschädigt hatte. Der Anbieterwechsel wurde deshalb mehrmals verschoben, zuletzt im Oktober bis zum 20. Dezember.

Doch auch Anfang Dezember tat sich gar nichts vor dem Haus der B.s, das Leerrohr über die Straße fehlte noch immer und die Glasfaserleitung zu ihrem Router war folglich ebenfalls nicht vorhanden. Am 5. Dezember rief Markus B. deshalb bei O2 an und bat darum, seinen DSL-Anschluss weiter zu verlängern, sollte sich bis zum geplanten Umstellungstermin nichts geändert haben.

Der Kundendienst von O2 wiegelte ab: Wenn der Anschluss nicht fertiggestellt sei, könne er im System auch nicht aktiviert werden. Und solange werde sein DSL-Anschluss beim früheren Provider auch erhalten bleiben.

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover

Trotz dieser Zusage und obwohl sein Anschluss physisch noch überhaupt nicht fertiggestellt war, erhielt Markus B. am Morgen des 20. Dezember um 9:42 Uhr eine E-Mail von O2 mit der freudigen Nachricht, dass sein Anschluss erfolgreich aktiviert worden sei. Zwei Minuten später rief der Kunde bei O2 an, schilderte die Sachlage und bat dringend darum, seinen alten Vertrag zu verlängern. Die Mitarbeiterin bedauerte, dass dies vermutlich nicht möglich sei. Sie wolle aber die zuständige Fachabteilung anrufen und darum bitten. Vorsorglich bot die Frau ihm eine im Volumen unbegrenzte SIM-Karte für mobilen Internetzugriff an, die einen Monat gelten würde. Auf diese Weise könne Markus B. die Zeit bis zur tatsächlichen Aktivierung seines Glasfaseranschlusses überbrücken.

Alles in Ordnung?

Anschließend rief Markus B. noch beim örtlichen Bauleiter der UGG an und beschrieb ihm die Sache. So erfuhr er, dass die Bautrupps frühestens Mitte oder gar erst Ende Januar wieder bei ihm im Ort tätig sein können, wenn die Mitarbeiter aus dem Urlaub zurück seien. Am Tag darauf rief O2 bei Markus B. an und wollte sich erkundigen, ob mit der gestrigen Umstellung seines Internetanschlusses alles geklappt habe. Nachdem er den tatsächlichen Status geschildert hatte, legte der O2-Service ein Störungsticket für die UGG an.

Drei Tage nach der Abschaltung seines Internetanschlusses erhielt Markus B. die versprochene SIM-Karte, sodass er über einen noch vorhandenen LTE-Router ins Internet gehen konnte. Allerdings war die Karte nur bis 23. Januar aktiv und ob der Glasfaseranschluss bis dahin komplett sein würde, schien fraglich.

Am 27. Dezember rief ein Mitarbeiter der UGG an und bat den Kunden zu prüfen, welche LEDs am installierten Glasfasermodem leuchten. Markus B. klärte ihn darüber auf, dass keine LEDs leuchten, da der Stromnetzstecker des Routers nicht eingesteckt sei und dass dies aufgrund der fehlenden Glasfaser auch nicht weiterhelfen würde.

Gleich zu Beginn des neuen Jahres fragte Markus B. beim O2-Kundenservice telefonisch nach, wie jetzt die weitere Vorgehensweise in seinem Fall sei. Nach Schilderung des Problems bat ein freundlicher Mitarbeiter, er solle doch am nächsten Tag nochmals anrufen, da die UGG-Abteilung nur bis 17 Uhr erreichbar sei. Ob er vielleicht Interesse an den „O2-Winter-Deals“ habe. Markus B. lehnte dankend ab.

Tags darauf – wir haben nun den 5. Januar – hieß es nur: Eine Verbindung zu „einer UGG-Abteilung“ sei gar nicht möglich. Die Störung sei ja auch bereits gemeldet. Eine Bitte um Verlängerung des mobilen Internetzugangs lehnte O2 ab. Derartiges sei nur einmal möglich. Eine andere Zwischenlösung gebe es auch nicht. Schuld an der Misere sei alleine die UGG. Der Hinweis des Kunden, dass er O2 bereits Anfang Dezember auf den fehlenden Anschluss hingewiesen habe, fruchtete ebenfalls nicht.

Am 6. Januar wandte sich Markus B. an c’t, nicht zuletzt, weil er fürchtete, schon zwei Wochen später endgültig ohne Internetverbindung dazustehen. Wir fragten am 11. Januar in der Pressestelle des O2-Mutterkonzerns Telefónica nach, wie es mit dem Anschluss von Markus B. weitergehen solle. Außerdem wollten wir wissen, warum O2 einen Anschluss als „aktiv“ behandelt, der definitiv nicht fertig sein kann? Finden denn keine abschließenden Prüfungen und Messungen statt, ob tatsächlich eine Verbindung zum Router beim Kunden möglich ist?

Am 19. Januar erhielten wir die Auskunft von O2 und UGG, der Fall von Markus B. werde „aktuell mit speziellem Fokus behandelt und es wird überprüft, welche Arbeiten durch die Baufirma noch zu erledigen sind, um diese schnellstmöglich durchzuführen. Nach dieser Analyse wird UGG einen Zeitplan erstellen, wann der Kunde von O2 aktiviert werden kann.“ Einen konkreten Zeitpunkt könne man aktuell leider noch nicht nennen, „da neben der Analyse sowohl die Witterung als auch die Kapazitäten der Baufirma eine Rolle spielen.“

Immerhin hatte man die Nutzung der SIM-Karte für LTE nach Eingang unserer Anfrage um einen weiteren Monat, also bis zum 23. Februar verlängert. Eine Weiterversorgung per DSL durch den alten Provider sei jedoch nicht möglich, hieß es. Wir fragten deshalb nach, warum O2 denn den DSL-Anschluss nicht selbst nutze, um den Kunden weiterhin zu versorgen. Und ob der Kunde gemäß den seit einem Jahr geltenden Bestimmungen des § 58 Telekommunikationsgesetz eine Entschädigung erhalten werde.

Auch dazu hieß es nur, O2 könne den DSL-Anschluss leider nicht selbst weiter bedienen. Ganz nebenbei hatte das Unternehmen dem Kunden den nicht vorhandenen Anschluss längst in Rechnung gestellt und Markus B. hatte den Betrag Mitte Januar klaglos beglichen. Entschädigungsansprüche müssten vom Kunden schriftlich geltend gemacht werden, teilte uns ein Konzernsprecher auf Nachfrage mit. Dazu verwies er auf ein Webformular des Unternehmens. Das sieht eine Geltendmachung von Ansprüchen aber erst vor, nachdem die Störung behoben ist.

Da kann Markus B. ja noch lange warten, während O2 fleißig weiter Geld von ihm für einen nicht funktionierenden Anschluss kassiert. Eine rechtliche Grundlage dafür, dass man Schadensersatz erst nach Entstörung geltend machen kann, gibt es freilich nicht. Ein Bautrupp hat sich bis Redaktionsschluss trotzdem noch immer nicht bei Markus B. blicken lassen. Bleibt nur zu hoffen, dass O2 den LTE-Anschluss weiterhin verlängert, wenn auch im Februar keine Glasfaser in sein Haus kommen sollte. *(tig@ct.de)* c't

Foto: Markus B.

Zwischen Grundstücksgrenze des Kunden und der Hauptleitung unter dem Fußweg fehlt ein Stück Leerrohr für den Glasfaseranschluss.

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover