

## Ein Tag ohne Internet – von Langeweile keine Spur

Seit mehreren Tagen fällt mein Internetanschluss häufig aus. Von den freundlichen Damen und Herren meines Internetproviders habe ich erfahren – nachdem ich auf deren Anraten schon mehrfach den Router zum Booten vom Strom genommen hatte – dass es eine Leitungsstörung in meinem Netzbereich gäbe. Man arbeite daran. Leider läge noch kein Termin vor, wann diese Störung behoben sei. Soweit – so schlecht.

Ein paar Tage später war nicht nur die Internetverbindung abhandengekommen, sondern auch das W-LAN, das über den gemieteten Router meines Internetproviders läuft. Ich war trotz der vorrösterlichen Zeit nicht in der Stimmung, selber auf die Suche nach dem Fehler zu gehen. Also wählte ich um 8.15 Uhr die Telefonnummer des Störungsdienstes, die bereits in meinem Telefon eingespeichert ist. Selbstverständlich liegen auch schon die Kundennummer und sämtliche Zugangsdaten für den Router bereit.

Nachdem ich endlich, computergeleitet und musikberieselt, mit Frau A verbunden werde, erzähle ich ihr von meinen schon länger andauernden Problemen. Sie misst die Leitung durch und erklärt mir, dass eine Leitungsstörung vorläge und dass man daran ... Ich unterbreche sie und wage zu sagen, dass deshalb unser W-LAN aber eigentlich nicht gestört sein könne. Sie fragt mich, welche Lämpchen an meinem Router brennen. Dafür muss ich unter den Schreibtisch kriechen. Dann soll ich den Router zum Booten vom Strom nehmen. Auch das erledige ich klaglos. Danach scheinen Frau A und ich auf dem gleichen Stand des Wissens zu sein. Sie vermittelt mich an ihren Kollegen Herrn B weiter. Ich muss wieder meine Gymnastik unter den Schreibtisch machen, den Stecker des Routers ziehen, auf sein Anraten hin ein LAN-Kabel suchen, mit meinem Laptop verbinden und alle Einstellungen mit ihm überprüfen. Er ist sehr freundlich, aber am Ende der Prozeduren auf dem gleichen Wissensstand wie ich. Er sagt, er müsse sich erkundigen und rufe gleich zurück.

Meine Zweifel werden eines Besseren belehrt, denn Herr B ruft tatsächlich kurz darauf wieder an. Mit seiner und des LAN-Kabels Hilfe stellen wir alle Einstellungen des Routers auf Werkseinstellungen zurück. Ich mache wieder die nicht ganz schmerzfreie Gymnastik, ziehe den Stecker und ... und ... und ... Dann eröffnet mir Herr B, dass der Router kaputt sei. Er könne einen für mich bestellen und liefern lassen. Das würde aber wegen der bevorstehenden Feiertage insgesamt eine Woche dauern. Ich solle doch in einen Laden des Internetproviders gehen und mir dort ein Gerät holen. Das ginge schneller. Und wenn es dann nicht gleich funktioniere, solle ich einfach nur den Stecker wieder aus der Steckdose ziehen. - Ich bedanke mich bei Herrn B für die gute Beratung.

Ich hetze los in das besagte Geschäft, entdecke sofort den benötigten Router, gehe glücklich zur Verkäuferin und sage, wie mir aufgetragen, dass ich einen Rücksendeschein für das defekte Gerät und einen Mietvertrag für das Neugerät haben möchte. Die Verkäuferin teilt mir mit, dass sie das Gerät nur verkaufen könne. Ein Mietgerät müsse mir zugeschickt werden. Sie lässt sich auch durch keines meiner Argumente erweichen. Meine hoffnungsvolle Stimmung schlägt währenddessen in eine etwas aufgebrauchte um. Ich lasse den Karton mit dem Router auf ihrem Tresen zurück.

Ich hetze nach Hause und drücke sofort die Wahlwiederholungstaste meines Telefons. Während die Computerstimme meine Wünsche abfragt, verbessert sich meine Stimmung nicht,

auch nicht durch den Musikgenuss danach. Frau C meldet sich freundlich. Ich versuche, so freundlich es mir möglich ist, ihr von meinen Erlebnissen des Vormittags zu berichten. Sie entschuldigt sich für die Fehlinformation ihres Kollegen und misst noch einmal die Leitung durch. Es gäbe da eine Leitungsstörung ... Ich unterbreche sie und erkläre ihr, dass der Ausfall des W-LANs damit aber nichts zu tun hätte und ich auch nicht bereit wäre, den Router wieder vom Strom zu nehmen. Da verbindet sie mich vorsichtshalber mit Herrn D. Mein Adrenalinpegel steigt weiter an, während ich nun meine Erklärung wiederhole. Herr D bemüht sich sehr. Wir geben wieder alle Zugangsdaten per LAN-Kabel ein, nehmen den Router vom Strom und machen Gymnastik, d. h. ich allein, inzwischen mit schweren Beinen.

Als unser beider Wissensstand der gleiche ist, verbindet er mich mit Herrn E vom Backoffice, um einen neuen Router zu bestellen. Herr E ist offensichtlich schon gebrieft worden über die Tatsache, dass eine schwierige Kundin in der Leitung sei, als ich endlich mit ihm sprechen darf. Auch er bemüht sich sehr, hat aber offensichtlich keine wirklich gute Schulung im Umgang mit Kunden, vor allem mit Adrenalin gefüllten, genossen. Ich reiße mich zusammen, mache besagte Bewegungsübungen, nehme den Router vom Strom, gebe wieder Zugangsdaten über das LAN-Kabel ein und ... und ... und ... Leider kann ich es nicht verhindern, dass es zu einigen kleineren Wortscharmützeln dabei kommt. Schließlich stellt er fest: Es ist alles wieder in Ordnung. Jetzt läge es nur noch an der Leitungsstörung, an der man aber arbeite. Ich kann zwar immer noch nicht das entsprechend aufleuchten zu habende Lämpchen an meinem Router entdecken, was aber an meinem inzwischen nicht mehr ganz ungetrübten Blick liegen mag. Als ich mich bei Herrn E bedanke, gibt er mir noch den Ratschlag, sich doch immer gleich mit dem Backoffice verbinden zu lassen und niemals den Router auf Werkseinstellungen zurückzusetzen.

Ich denke, dass es jetzt endlich an der Zeit ist, mal einen Beitrag zur Qualitätssteigerung meines Internetproviders von mir aus zu leisten. Ich möchte nicht auf den entsprechenden Anruf warten, der in wenigen Tagen kommen wird. Ich bemühe abermals die Wahlwiederholung meines Telefons. Mein Anliegen kann leider nicht computergesteuert eingeordnet werden. Ich versuche es mit „anderes Anliegen“. Nur wenig entspannt durch den schon bekannten Song lande ich bei Herrn F. Ich sage, dass ich etwas zur Servicequalität seines Unternehmens beitragen möchte und er mich doch entsprechend verbinden möge. Er entgegnet, dass er sich erst einmal meine Historie ansehen wolle. Nach eingehendem Studium derselben will er mir behilflich sein, einen neuen Router zu bestellen. Erst als ich ihm äußerst eindringlich klarmache, dass ich keinen neuen Router, sondern eine Verbindung zur Abteilung Qualitätsmanagement haben möchte, versteht er, worum es geht. Mitfühlend informiert er mich, dass er weder zu solch einer Abteilung durchstellen, noch mir eine entsprechende Telefonnummer nennen könne. Er nähme sich aber persönlich des Falles an. Er verspricht mir auch eine schriftliche Stellungnahme des Unternehmens hinsichtlich meiner Angelegenheit, die ich in wenigen Tagen erhalten werde. Er kündigt mir auch ein kleines Päckchen als Entschuldigung für die erlittenen Unannehmlichkeiten an. – Vor meinem geistigen Auge erscheint das Bild eines Sticks für mobiles Internet. – Realitätsbewusst notiere ich mir vorsichtshalber seinen Namen und den des Callcenters, in dem er sitzt, sowie die Uhrzeit. Es ist 13.45 Uhr.

Ich sortiere zur Ablenkung einen Stapel Papiere auf dem Schreibtisch und mache einen Spaziergang. Als ich halbwegs entspannt zurückkomme, habe ich eine Nachricht auf meinem Anrufbeantworter – von meinem Internetprovider. Herr G teilt mir mit, dass der technische Defekt behoben sei. Alles müsse funktionieren. Sonst solle ich den Router vom Strom neh-

men. Falls er dann wider Erwarten doch nicht funktioniert, dürfe ich gerne noch einmal anrufen. Hoffnungsfroh erweitere ich mein Bewegungsprogramm um eine weitere Übung und drücke gleich darauf die Wahlwiederholungstaste meines Telefons.

Diesmal überrascht mich die computergesteuerte Ansage mit einer neuen Nachricht: „Ihr Auftrag wurde zurückgestellt.“ Ich denke jedoch nicht weiter über die Bedeutung dieser Nachricht nach, während ich gelangweilt der ach so bekannten Musik lausche. Frau H ist gut geschult, bemerkt gleich meinen Stresspegel, obwohl ich mich bemühe, sachlich zu bleiben. Sie hat sofort die Daten des Tages zur Hand und stellt fest, dass zu oft ein falsches Passwort beim Eingeben der Zugangsdaten für den Router benutzt worden sei. Der Router sei jetzt gesperrt. Die Entsperrung würde über Nacht wieder aufgehoben werden. Sonst könne sie nichts für mich tun. Ich bedanke mich zweifelnd, beende das Gespräch, betätige sofort die Wahlwiederholungstaste und verlange nach dem üblichen Prozedere sofort, mit dem Backoffice verbunden zu werden. Herr I bedauert, es gäbe im Hause kein Backoffice. Er bestätigt nach Einsicht ins Protokoll seine Kollegin insofern, dass zu häufig ein falsches Passwort eingegeben worden sei. Allerdings könne der Fehler nur korrigiert werden, indem man mir schriftlich neue Zugangsdaten zusendet. Ich sage nichts. Er erkennt allerdings aus den per Telefon übertragenen Geräuschen meiner Atmung, dass es besser wäre zu handeln. Er verbindet mich mit Frau J, die mir freundlich und sachlich provisorische Zugangsdaten für den Router durchgibt, die gültig sind, bis die schriftlichen auf dem Postweg bei mir eintreffen. Tatsächlich brennen jetzt die notwendigen Lämpchen an meinem Router. Es ist 18.15 Uhr.

Einige Tage nach Ostern kommt der erwartete Anruf zur Abfrage der Kundenzufriedenheit mit dem technischen Service. Leider kann ich da nichts zu Protokoll geben, weil ich mich weigere, nur über den allerletzten Anruf fünf Fragen zu beantworten, sondern den Vorgang in seiner Gesamtheit betrachten möchte. Um welche fünf Fragen es sich handelt, werde ich vielleicht nach der nächsten Störung meines Internets erfahren. Das Geheimnis des angekündigten Päckcheninhalts kann ich ebenfalls nicht lüften, denn ich habe ein derartiges Päckchen nie erhalten. Aber auch so werde ich meinen Internetprovider in unvergesslicher Erinnerung behalten. Ich fühle mich ihm eng verbunden, im Augenblick jedenfalls noch. – Allerdings bin ich sehr froh, dass ich immer noch über ein ganz veraltetes Festnetztelefon verfüge. Internettelefonie ohne funktionierendes Internet scheint mir als Laie schwierig zu sein. Gleichwohl mag es für den Provider in solchen Fällen doch einige Vorzüge haben.

Ach übrigens: Die Handlung der Geschichte ist weder frei erfunden, noch sind die Ähnlichkeiten der handelnden Personen mit lebenden rein zufällig.