

Markus Becker

Von: Markus Becker [markus@mbecker-tech.de]
Gesendet: Samstag, 27. Februar 2010 17:36
An: Olaf.Rossmann@freenet-ag.de; Christoph.Vilanek@freenet-ag.de; Joachim.Preisig@freenet-ag.de
Cc: 'Markus Becker'
Betreff: AW: Destruktivität des Freenet-Supports
Anlagen: Antwort_Freenet.pdf

Sehr geehrte Herren,

am 21. Februar wandte ich mich in meiner Verzweiflung an Sie. Die Kündigung der Domain wurde nun endlich wie gewünscht durchgeführt. Heute bekam ich auch einen Brief von Ihrem Support-Team, in dem man sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigt (vgl. Anhang).

Somit ist Frage#1 (nämlich wann die Domain-Kündigung mitsamt Zustellung des Auth-Codes erfolgt) zu meiner Zufriedenheit beantwortet. Vielen Dank noch mal an Sie für Ihren Nachdruck, den Sie der Sache verliehen haben.

Allerdings ist Frage#2 noch offen. Ich sehe es aus Prinzip nicht ein, 99 ct/min für ein Telefongespräch mit Ihrem Servicecenter zu zahlen, um Schaden, den ihr Sericemitarbeiter angerichtet hat, wieder beheben zu lassen.

Ich bitte deshalb um Rückerstattung der Kosten.

Beste Grüße,
Markus Becker

PS: Sie sollten sich ein Beispiel an prosite (Webhoster) nehmen - bei denen werden Supportanfragen via Kontaktformular oft schon innerhalb weniger Minuten beantwortet!

Von: Markus Becker [mailto:markus@mbecker-tech.de]
Gesendet: Sonntag, 21. Februar 2010 10:28
An: Stephan.Esch@freenet-ag.de; 'Olaf.Roßmanek@freenet-ag.de'; Kai.Schulmann@freenet-ag.de; Christoph.Vilanek@freenet-ag.de
Cc: markus@mbecker-tech.de
Betreff: Destruktivität des Freenet-Supports

Sehr geehrte Vorstände der Freenet-AG,

am 8. Feb. habe ich (bzw. mein Vater, auf den die Domain läuft) meine Domain mbecker-tech.de schriftlich bei Freenet gekündigt.

Telefonische Nachfrage über den Verbleib der Kündigung am 19. Feb. ergab, dass diese zwar eingegangen war, aber noch nicht bearbeitet wurde. Ihr freundlicher Mitarbeiter wollte sie aber sofort bearbeiten und mir den Authentifizierungscode der Domain (der zur Übertragung an einen anderen Hoster unbedingt erforderlich ist) sofort per Email schicken.

5 Minuten später hatte ich dann plötzlich keinen Zugriff mehr auf meine Mails und konnte mich auch nicht mehr im Freenet-Kundencenter einloggen (Ausgabe: Benutzername/Passwort falsch).

Telefonische Nachfrage am 20. Feb. ergab, dass der Mitarbeiter vom Vortag aus Versehen ein neues Passwort generiert hat. Dieses wäre in den nächsten Tagen per Post zugestellt worden. **Und: Dieser Anruf kostete 99 ct/min**

Den Auth-Code der Domain habe ich aber entgegen der Versprechungen von Mitarbeiter#1 immer noch nicht erhalten.

Meine Fragen:

27.02.2010

- Wann bekomme ich endlich den Auth-Code der Domain? Ich glaube nämlich, dass der MA vom 19. Feb. den Auth-Code mit Passwort verwechselt hat. Das nenne ich geballte Kompetenz!
- Wer übernimmt die Kosten des Telefonats vom 20. Feb (immerhin 99ct/min). Aufgrund der Tatsache, dass der freenet-Support Verursacher des Problems war, müssten diese Kosten auch von Freenet übernommen werden.

Sollte ich binnen 5 Werktagen nichts von Ihnen gehört haben, werde ich diese Mail an ein paar PC-Zeitschriften / Blogs / Foren weiterleiten, um der Sache mehr Nachdruck zu verleihen bzw. andere Internet-Nutzer von den derzeitig teils chaotischen Zuständen bei freenet (z. B. 14 Tage Wartezeit auf Anfragen, inkompetente Servicemitarbeiter) zu warnen.

Mit freundlichen Grüßen
Markus Becker