

Und wieder Spaß mit der Telekom – diesmal mit dem Superduper-Sicherheitspaket

geschrieben von Bernd Berke | 27. April 2017

Über manche Firmen muss man einfach öfter mal ein kleines Dossier oder wenigstens eine Notiz verfassen. Weil sich bei ihnen immer mal wieder neue Absurditäten ergeben.



Das liest man doch immer wieder gern... (Screenshot einer Fehlerrückmeldung)

Ja, das war nicht schwer zu erraten, ich rede von der glorreichen Telekom. Es rührt wohl aus alten Postzeiten her; jedenfalls bin ich irgendwie noch anhänglich, aus Nostalgie, nicht aus Vernunft.

Der Laden hat (bei allem smarten Getue) nach wie vor so etwas – nein: nicht Halbseidenes, sondern Halbstaatliches, Offiziöses. Solch ein Betrieb wird einen doch nicht etwa betuppen?

Gleich zwei Abos, die nicht funktionieren

Nun ja. Wie man's nimmt. Neulich haben sie wie Bolle für ein Sicherheitspaket von Norton geworben, das man gleich bei ihnen

(also bei der Telekom) herunterladen möge. Alles fix, alles selbsterklärend einfach, versteht sich. Im ersten Monat sei die Chose kostenlos, danach würden für die Variante „M“ (steht der Buchstabe für „Maso“?) 3,95 Euro pro Monat fällig. Dafür könne man dann gleich drei Geräte absichern. Wow, welch ein Superduper-Angebot.

Ich habe mich in einem unseligen Moment darauf eingelassen – in der werblich genährten Annahme, dass sich das Abo problemlos automatisch verlängern werde. Das war allerdings nicht der Fall. Das Zeug ließ sich mit den für Kunden zugänglichen Mitteln offenbar weder neu aktivieren noch deaktivieren und meldete überhaupt nur Kryptisches. Irgendwann hatte ich auf einmal zwei Abos, die aber beide nicht funktionierten. Sakra!

Also Hotline. Also warten und fluchen. Wie schon so oft.

Müßig zu sagen, dass diverse Anrufe bei der Hotline jeweils andere, teilweise abstrus widersprüchliche Ergebnisse zeitigten. Man kann sich in den technischen Untiefen so richtig schön verheddern, bis einem der Kopf schwirrt. Mag ja sein, dass ich für solche Irrungen und Wirrungen zu unbegabt bin. Nicht Chaot genug. Mh.

Hey, da gibt es doch diese wunderbare App...

Per Mail an den Kundenservice habe ich zusätzlich um technische Hilfestellung gebeten. Man werde sich in Kürze darum kümmern, hieß es zur Antwort. Aber hey, es gebe doch diese wunderbare App, mit der ich um Rückruf bitten könne. Dann gehe alles viel flotter.

App runtergeladen, App installiert, Rückruffunktion gesucht. Genau diese stand jedoch ausdrücklich nicht zur Verfügung. Auf meine nächste Mail, in der ich auf diesen misslichen Umstand hinwies, kam die (wohl hoffentlich automatische) Antwort, ich könne doch diese wunderbare App nutzen, um mit ihnen Kontakt aufzunehmen... Es scheint ganz so, als wäre ein Kafka-Experte

dort Büroleiter. Oder so ein bekloppter Humorist.

Irgendwann war ich's leid. Als die angeforderte technische Hilfe auch nach mehreren Tagen nur mit Vertröstungen bei der Hand war, habe ich besagte Abos der Sicherheitspakete gekündigt.

Die Sache mit der Kündigungsfrist

Nach dem Buchstaben der AGB hätte ich nun bis zum Ende einer dreimonatigen Kündigungsfrist für nichts und wieder nichts zahlen müssen. Klar, es sind lediglich 3,95 Euro im Monat, aber „auch das ist Geld“, wie unsere Omas immer ganz richtig gesagt haben. Und wenn der Telekom dieser Coup auch nur mit hunderttausend Kunden gelingt, hat sich der Deal vielleicht schon gelohnt... Die übliche Widerrufszeit ist ja durch den anfänglichen Gratismonat abgelaufen.

Nur kurz keimte zwischendurch Hoffnung: Eine Dame bei der Hotline versicherte mir, sie habe das Ganze so umgeschaltet, dass bei mir die Kündigungsfrist entfalle. Die nächste Mitarbeiterin konnte in den Datensätzen nichts dergleichen entdecken und meinte ihrerseits, dass ohnehin nur die Vertriebs-Abteilung zu solchem Entgegenkommen berechtigt sei. Hatte mich die erste Mitarbeiterin also angeflunkert?

Sowieso ziemlich überflüssig?

Hübsch auch dies: Hinter vorgehaltener Hand sagen einem nun mehrere Telekom-Mitarbeiter, dass das Sicherheitspaket eh ziemlich überflüssig sei, wenn man Geräte von Apple hat. Gleichwohl wird es offiziell auch für iMac, iPad und iPhone angeboten und massiv beworben. Endlich sicher surfen usw. Das Geschäft mit der Virenangst. Und wer lacht sich da ins Fäustchen?

Doch natürlich gibt's auch dazu mehrere Meinungen: Nächster Mitarbeiter, nächste Auffassung. Auch Apple-Produkte seien gefährdet, alles andere sei eine unverantwortlich sorglose

„Herangehensweise von gestern“. Aber bitte, er wolle mir nichts aufschwätzen...

Während ich dies schrieb, blieb ein abermals fest vereinbarter Rückruf durch die Telekom schlichtweg aus. Um 10 Uhr hätte es klingeln sollen, um halb zwölf habe ich die Hoffnung aufgegeben. Derlei Verspätungen oder gar Ausfälle haben frühere Staatsunternehmen halt so an sich. Denkt an die Bahn.

Hosianna! Um 15 Uhr ist der Anruf dann doch noch erfolgt. Eine Zeit war nicht notiert worden. Warum auch? Tatsächlich ist es mit einem Kraftakt gelungen, das vermaledeite Norton-Paket zu deinstallieren. Und die Kündigungsfrist soll auch auf wenige Tage verkürzt werden. Mal schauen, ob's stimmt.

Doch wie viel Lebenszeit hat man mal wieder vergeudet! Stunden um Stunden um Stunden um Stunden um Stunden...

P.S.: Jaja, ich weiß, dass Kunden der Telekom-Konkurrenz oft ebenso miese Erfahrungen machen. Jeder hadert halt mit seinem eigenen Kram.

P.P.S.: Jaja, ich habe auch schon davon gehört, dass gerade Sicherheitspakete den PC bzw. Mac langsamer machen oder sogar gerade neue Sicherheitslücken aufreißen. Computer und Netz sind schon dolle Erfindungen.