

Telekom kündigt Telefonanschluss, was nun?

01.10.2015, 12:32 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *Jens Thaele Consulting*



Die IP-Telefonie Umstellung als Chance nutzen!
Hintergründe, Fakten und Möglichkeiten
von Jens Thaele

„Als ich vor einem halben Jahr einen Brief der Telekom öffnete, war ich noch sehr naiv und gutgläubig“, erzählt Sarah W. aus Berlin. „Von einer Modernisierung des Netzes zum Vorteil der Kunden war da die Rede, dazu müsse ich nur einen neuen Vertrag abschließen... Ein wenig Nachdruck wurde mit einer abschließenden freundlich aber bestimmt formulierten Kündigungsdrohung aufgebaut.“

Sarah W. unterschrieb schließlich einen angebotenen Vertrag bei der Telekom und damit ging ihre persönliche Telekommunikations-Leidensgeschichte erst richtig los. Als die überforderten Kundendiensttechniker ihren Anschluss endlich zum Laufen bekamen, stellten sich bereits nach kurzer Zeit diverse Netzausfälle ein. All die vielen gebetsmühlenartig heruntergebeteten Vorteile des neuen Systems, da wären z.B. die so tolle „HD-Sprachqualität“ oder die versprochene hohe Bandbreite, die man nun ganz plötzlich erst in Zukunft voll realisieren könne, wirken rückblickend sehr ironisch.

So ähnlich erleben es täglich mittlerweile tausende Kunden der Deutschen Telekom und die Verbraucherzentralen berichten in jüngsten Umfragen bei Betroffenen von massiven Problemen, wie tage- oder sogar wochenlangen Ausfällen des Telefon- und Internet Zugangs. Außerdem erzählen viele Nutzer von dem schlechten technischen Support der Telekom. Die Bundesnetzagentur registriert pro Monat mehrere hundert Beschwerden.

Selbst bei ARD und ZDF sitzt die Telekom mit diesem Thema in der „Ersten Reihe“, Magazine wie Plusminus berichten regelmäßig über frustrierte Kunden.

Zum Hintergrund:

Bis zum Jahr 2018 sollen alle Kunden der Telekom auf Voice over IP (VoIP) umgestellt sein, faktisch sind dies etwa 20 Millionen Haushalte. In vollem Gange ist die Umstellung bereits in 50 größeren Städten. Das Zauberwort heißt „All-IP-Netz“, d.h. es gibt letztlich nur noch ein gemeinsames Übertragungsnetz für sämtliche Anwendungen. Heutzutage sind es noch mehrere Netze, meist getrennt nach Sprach- und Datenübertragung und dieser Umstand ist eben sehr kostenaufwendig für den Provider - daher die Eile.

Es handelt sich dabei übrigens nicht um eine Umstellung von analog auf digital, wie in etlichen Fachartikeln immer wieder zu lesen, sondern von digital leitungsvermittelter Übertragung (z.B. ISDN) auf digital paketvermittelte Übertragungsverfahren, eben dem Internetprotokoll (IP). Auch der gute, alte Analoganschluss ist lediglich auf Kundenseite noch analog, im Netz selbst werden die Daten längst digital umgewandelt und transportiert.

Viele Probleme ergeben sich genau aus dem Umstand, dass viele Kundenanwendungen aus technischen Gründen für das All-IP-Netz eher ungeeignet sind und somit entweder überhaupt nicht oder nur unzureichend funktionieren.

Neben Kosteneinsparungen bietet das neue Netzkonzept technisch gesehen sehr viele Vorteile, eine Umstellung ist mittelfristig daher ein absolutes Muss für alle Provider. Bedenklich ist lediglich das Hauruckverfahren, mit dem die Kunden umgestellt werden und die zahlreichen Fehler, zu denen es dadurch kommt, sowie die mangelhafte Informationspolitik. Ein derartiges Mammutprojekt erfordert extreme Anstrengungen und eine perfekte Zusammenarbeit aller Bereiche, von der internen Technikabteilung bis hin zum Kundendienst.

Am Markt werden unterschiedliche Ursachen für die Misere genannt. So wird der jahrelange Personalabbau als einer der Schuldigen ausgemacht. Gut ausgebildete Fachkräfte fehlen nun, gerade an der so wichtigen Kundenschnittstelle werden teils branchenfremde, notdürftig angelernte „Techniker“ eingesetzt. Eine Geschäftspartnerin berichtet mir von einem Kundendiensttechniker, der offen zugab, keinen blassen Schimmer zu haben, stattdessen lieber über prähistorische Zeitmessung im Alten Ägypten philosophierte. Die Anschaltung lief dementsprechend holprig, drei Versuche waren nötig und bis heute kommt es immer wieder zu Gesprächsabbrüchen, oder aber Internet und Festnetz fallen gleich halbe Tage aus. Letzte Rettung ist da meist das Mobilnetz, welches über einen anderen Anbieter läuft.

Darf die Telekom Ihnen kündigen?

Rechtlich gesehen darf die Telekom ihren Vertrag erst zum Laufzeitende kündigen, so wie Ihnen das auch frei steht. Wer den Sprung zur IP-Telefonie noch vor sich hat, ist dennoch gut beraten, nicht bis zum Schluss zu warten, denn die Lebensweisheit „Wer nicht handelt wird behandelt“ trifft hier exakt zu. Es gilt, sich frühzeitig über alle Alternativen schlau zu machen. Und vielleicht kann man aus der Not sogar eine Tugend machen; denn besonders Kunden mit Altverträgen zahlen für Ihre Leistungen oft viel zu viel Geld, da kommt die Umstellung, sozusagen als Weckruf, genau passend!

Aber schauen wir konkret, was es zu beachten gibt und welche Möglichkeiten gegeben sind:

Variante 1, Sie haben nur einen Telefonanschluss bei der Telekom

Alle Kunden die einen analogen oder einen ISDN-Anschluss besitzen und keine weiteren Dienste wie Internet und/oder Fernsehen von der Telekom beziehen, sind von der Umstellung zunächst nicht „aktiv“ betroffen. Aktiv heißt, dass Ihr Anschluss irgendwann „im Hintergrund“ des Telekomnetzes umgestellt wird. Geplant ist, dass die Kunden in diesen Fällen nichts zu unternehmen brauchen, es bleibt nutzungstechnisch alles beim Alten.

Fazit: Wenn Sie tatsächlich auch in Zukunft nur telefonieren möchten, weitere Dienste für Sie uninteressant sind oder Sie diese bereits jetzt oder in Zukunft von anderen Dienstleistern beziehen und Sie damit zufrieden sind, dann können Sie sich vorerst entspannt zurücklehnen.

Variante 2, Sie beziehen sowohl Telefon als auch Internet oder sogar noch Fernsehen (Entertain...) von der Telekom. Die Mehrheit der Kundschaft wird genau diese Kombi-Produkte aus Telefonie und DSL-Internetzugang und einige sogar die sogenannte Triple-Play Variante nutzen, die Telefon, Internet und Fernsehen einschließt. Damit sind Sie von der Umstellung auf All-IP früher oder später direkt betroffen. Jetzt ist es wichtig, möglichst frühzeitig aktiv zu werden und eine Bestandsaufnahme durchzuführen. Hier die wichtigsten Schritte:

a.) Verwenden Sie im Zusammenhang mit Ihrem Telefonanschluss z.B. Notrufgeräte, Alarmanlagen, Schmalband-Datennutzungen wie EC-Cash oder andere Karten-Lesegeräte, irgendwelche Modemeinwahlen, Fernwartungen oder eine ISDN-Anlage?

Wenn ja und Sie diese Anwendungen weiterhin brauchen, dann sollten Sie klären, ob diese bereits IP-fähig sind. Bei älteren Exemplaren ist das eher unwahrscheinlich. Der Hersteller sollte Ihnen die Frage beantworten können, zumal die Thematik dort bekannt sein dürfte. Im Fall einer negativen Beantwortung wird dieser Ihnen in der Regel ein entsprechendes IP-fähiges Nachfolgemodell empfehlen können.

Falls Sie Zeit gewinnen wollen, können Sie bei dem Telekom Kundenservice nun versuchen mit einer konkreten Begründung (z.B. mein Notruf ist nicht IP-fähig und der Neueinbau dauert länger...) den Wechseltermin ein wenig aufzuschieben, was hin- und wieder erfolgreich sein soll. Dennoch löst es Ihr Problem nur für eine sehr kurze Zeitspanne, weshalb die Betrachtung weiterer Alternativen angesagt ist.

Welche anderen Anbieter sind in Ihrer Region mit ISDN aktiv?

Etliche Provider wie auch die Versatel planen ihr ISDN-Netz noch über das Jahr 2018 hinaus zu betreiben, die Vodafone sogar bis 2022! Aktiv vermarktet wird ISDN jedoch tatsächlich nur bei wenigen regionalen Anbietern, wie beispielsweise die in Nordwestdeutschland ansässigen EWE Tel, die auch für Privatkunden dieses Produkt aktiv bewirbt. Umsteigen auf All-IP werden früher oder später alle Anbieter, daher ist diese Variante des Anbieterwechsels ebenfalls nur ein, wenn auch größerer, zeitlicher Aufschub. Wichtig zu wissen ist ferner, dass die allermeisten alternativen Provider den ISDN-Anschluss nur Geschäftskunden anbieten. Falls Sie Freiberufler, Klein- oder Mittelständler sind und Sie ggf. Ihre alte TK-Anlage noch nicht verschrotten möchten, so könnte hier eine ernsthafte, etwas dauerhaftere ISDN-Alternative lauern. Aber nachfragen sollten auch Privatkunden immer, denn das kostet bekanntlich noch nichts. Zur Suche nach Anbietern nutzen Sie z.B. die gängigen Vergleichsportale, falls Ihnen die relevanten Unternehmen nicht eh schon von der zahlreichen Werbung her bekannt sind.

Nun noch einige Worte zum Thema Fax. Obwohl dies bei vielen, nach der IP-Umstellung, vergleichsweise unproblematisch läuft, wird diese Anwendung unter IP immer sehr fehleranfällig bleiben, da Fax für eine leitungsvermittelte Übertragung entwickelt wurde und die technischen Eigenarten von IP nicht sehr lieb hat. Dies gilt meiner Erfahrung nach auch für das speziell für Fax-over-IP entwickelte Protokoll T.38. Besonders lange Übertragungen und auch die schnellen Super G3 Geräte könnten Ärger bereiten. Niemand sollte Ihnen hier Garantien geben. Fax ist und bleibt ein Fremdkörper im IP-Universum. Es ist empfehlenswert, andere Alternativen wie z.B. „Scan to Email“ anzuwenden.

b.) Sie haben keine besonderen Dienste mit Ihrem Telefonanschluss verknüpft, und damit gehören Sie auch zur größten Gruppe von Anwendern. Rein technisch gesehen steht nichts der Migration zum All-IP-Anschluss im Weg. Dennoch müssen Sie jetzt überlegen, welche Dienste/Angebote Sie nutzen möchten und auch einige Details zum Umstellungsprozedere wollen festgelegt werden. Sie sollten folglich spätestens beim ersten Schreiben oder Anruf der Telekom aktiv werden, denn jetzt sind Ihre Chancen zum Verhandeln noch optimal. Klären Sie, ob eventuell neue Geräte benötigt werden und wenn ja, wer diese zahlt?

Häufig muss Ihr Router ausgetauscht werden, da dieser noch nicht IP-fähig ist bzw. den Annex J-Standard nicht „versteht“. Mit dem neuen Standard wird nämlich das bislang für Sprache freigehaltene Frequenzspektrum Ihrer Leitung für den Daten-(IP)Verkehr mitgenutzt, wodurch sich höhere Datenübertragungsgeschwindigkeiten erzielen lassen. Ihr bisher notwendiger Splitter verschwindet daher auch, eine Unterteilung in Daten- und Sprache gibt es ja schließlich nicht mehr. Prinzipiell wird ihr Anschluss damit einfacher in der Handhabung, Sie haben nur einen einzigen Router als Schnittstelle zum Netz, über den sämtliche Kommunikation läuft.

Bedenken Sie, dass die Telekom großes Interesse an einer freiwilligen, frühen Umstellung Ihres Anschlusses hat. Warum sollten Sie dann für die Umstellung bezahlen, meist sogar noch für den neuen Router und ggf. auch die Anschaltung durch einen Techniker, falls Sie den brauchen? Erkundigen Sie sich also schnellstens nach den Angeboten von alternativen Providern. Häufig bieten diese Ihnen die benötigten Geräte bei Abschluss eines Vertrages kostenlos an.

Warum also nicht wechseln, zumal Sie eventuell noch einen besonders günstigen bzw. besseren Preis bekommen? Mit diesem Wissen und Argumenten bewaffnet, können Sie nun selbstbewusst verhandeln. Vielleicht gibt man Ihnen beim Bestandslieferanten nun ebenfalls eine Gutschrift oder ähnliches. Jedenfalls könnte der Zeitpunkt zu einem Aushandeln des für Sie besten Ergebnisses nicht günstiger sein!

Wichtig ist es, sich über seinen eigenen Bedarf Klarheit zu verschaffen! Das sollten Sie unbedingt einmal in Ruhe mit sich selbst oder natürlich zusammen mit Freunden, Familie etc. diskutieren. Stellen Sie alles einmal auf den Prüfstand!

Benötigen Sie überhaupt noch eine Festnetznummer? Wenn nein, weil Sie beispielsweise eh den ganzen Tag unterwegs sind, und Sie stolzer Besitzer eines Mobilfunkvertrages mit sogenannter All-Net-Flat sind, vermutlich nicht. Checken Sie jedoch unbedingt, ob der Empfang an allen wichtigen Stellen Ihrer Wohnung ausreichend ist. Bewohnen dagegen mehrere Personen einen Haushalt und sind viele tagsüber daheim, so kann das klassische Festnetz durchaus sehr sinnvoll sein.

Haben Sie Satellitenfernsehen oder DVB-T? Dann macht das Angebot von bezahlten IP-Fernsehen nur dann noch Sinn, falls Ihnen die dargebotenen Zusatzfunktionen (Video etc.) wichtig sind. Ohne HD-Fernsehen/Video brauchen Sie in der Regel auch keinen 100 Mbit Internet-Zugang, der gerne als Vorteil verkauft wird und den Vertrag verteuert. Vorsicht ist geboten, wenn bei Paketangeboten viele Dienste zunächst „einfach mit im Preis enthalten“ sind. Schauen Sie genau hin, ob dies nicht eventuell nur für die ersten 6/12 Monate gilt und der Vertrag anschließend teurer wird. In der Telekommunikationsbranche herrscht ein harter Wettbewerb, da wird mit vielerlei Tricks gearbeitet.

Ein weiterer erwähnenswerter Aspekt zur Entscheidung für oder gegen Pakettarife, wie Triple Play oder sogar Quadruple Play (Telefon, Internet, Fernsehen und Mobilfunk) aus einer Hand, ist die erwartete Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Anbieters. Treten Netzstörungen auf, so beeinflusst dies dann alle Dienste, die über eine einzige Leitung zugeführt werden. Im Extremfall ist dann alles „tot“, so dass Sie leider noch nicht mal die Störung selbst bei der Störungsstelle anzeigen können - weder online noch per Telefon! Ja, aber mein Mobilfunk funktioniert doch noch, werden Sie jetzt vielleicht einwenden, warum ist der denn auch betroffen? Antwort: Mobilfunk ist im Grunde auch ein Festnetz mit einer über Funktechnik realisierten „letzten Meile“ zum Kunden, eben vom Funkmast zu Ihrem Mobilgerät. Eine Umstellung der Netze auf All-IP bezieht nun jedoch die Mobilfunktechnologie mit ein, auch hier wird in Zukunft (ist heute noch nicht so) nur IP gesprochen und ein gemeinsames Backbone-Netz mit allen anderen Diensten benutzt. Gibt es daher massive Netzausfälle, so können davon sämtliche Dienste eines Anbieters betroffen sein. Diesem Fall können Sie quasi nur mit einer Aufteilung der Verträge auf unterschiedliche Anbieter entgehen, wählen Sie beispielsweise einen anderen Carrier für den Mobilfunk aus, dann können Sie wenigstens noch einen Notruf aussenden und sind erreichbar.

Die Zeit nach der Umstellung:

Haben Sie öfters gravierende Probleme mit Ihrem Anschluss, so können sich Kunden bei den Verbraucherzentralen vor Ort gegen Gebühr juristische Beratung einholen. Die Möglichkeiten halten sich in der Regel in Grenzen, da Ausfallzeiten und Schaden nachgewiesen werden müssen und Schadensersatzklagen erst nach sehr langen Ausfallzeiten (wir reden dabei von Tagen und nicht von Stunden) überhaupt möglich sind.

Ein wenig Hoffnung für die Betroffenen: Viele Experten gehen, abgeleitet von langjährigen Erfahrungswerten früherer technischer Innovationszyklen, davon aus, dass die Fehlerfrequenz des Netzes zügig abnehmen wird. Hört sich doch gut an ...

Ob der IP-basierte Anschluss vor- oder nachteilig für Sie ist, hängt größtenteils von Ihren konkreten Anforderungen ab, wie oben bereits schon erläutert. Hier nochmals dazu eine kurze Übersicht, ohne Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Das Thema Netzstabilität wird hier nicht betrachtet.

Mögliche Vorteile beim IP-basierten Anschluss:

- Viel höhere DSL-Geschwindigkeiten erreichbar, die für künftige Anwendungen, wie z.B. HD-Video, notwendig bzw. ein Muss sind
- Wesentlich bessere/einheitlichere Einbindung und Bedienbarkeit verschiedener Dienste wie Telefonie, Video, Email/Voicemail, Chat, Internet/Web etc. möglich (Unified Communication)
- Besseres Preis-/Leistungsverhältnis gegenüber ISDN-/Analog (bezogen auf technische Daten wie z.B. Kosten der Bandbreite etc.)
- Der "Geräte zoo" beim Nutzer verringert sich, z.B. kein Splitter mehr nötig, Wegfall des ISDN-NTBA ? nur noch ein Router als Schnittstelle

Mögliche Nachteile beim IP-basierten Anschluss:

- Längere Rufaufbauzeiten
- Kein Notruf bei Stromausfall möglich, da alle Geräte eine eigene Stromversorgung benötigen
- Faxübertragungen sind bei Analog/ISDN stabiler als bei IP-Anschlüssen
- Der benötigte Router verbraucht ständig Strom. Für reine Telefonie ist das bei ISDN-/analog nicht notwendig. Fällt der Router aus, so sind alle Dienste „tot“
- Alte, nicht IP-fähige Geräte müssen ausgetauscht werden
- Viele „gewohnte“ ISDN-Leistungsmerkmale sind nicht realisiert bzw. werden anders umgesetzt

Fazit: Jeder, der einen Analog-/oder ISDN-Anschluss hat, egal bei welchem Provider, wird irgendwann auf neue All-IP-Netze umgestellt. Daher gilt es, sich möglichst früh über seine eigenen Anforderungen Klarheit zu verschaffen, um den Wandel als Chance zu nutzen. Die Chance, genau diejenigen Dienste zu erwerben, die Ihnen persönlich hilfreich und wichtig erscheinen und diejenigen zu meiden, die Ihnen unnötig Zeit und Geld rauben. Für diesen Weg sollten Sie Anbieter wählen, die Ihnen den Wechsel in die IP-Zukunft so angenehm und einfach wie möglich machen. Dazu gehört ein rundum-sorglos Service, der Ihnen technische Details so weit wie möglich abnimmt, so dass Sie sich an den von Ihnen gewählten Diensten vom ersten Tag an erfreuen können. Derjenige Anbieter, der das am besten umzusetzen versteht, hat mit Recht die Zukunft für sich und Sie als Kunde verdient!

Portrait

Jens Thaele ist Consultant und Autor

Als Diplom-Ing. der Nachrichtentechnik und -Wirtschaftsingenieur verfügt er über langjährige Erfahrung im Telekommunikationsmarkt. Er kennt die Herausforderungen sowie die wichtigsten Fragestellungen, mit denen Sie konfrontiert werden und kann Ihnen konkrete Lösungsansätze aufzeigen.

Auf seiner Webseite finden Sie weitere kostenlose Informationen zu dem hier veröffentlichten Fachartikel:
www.jensthaele.com

News-ID: 872947 • Views: 2059 (Stand: 27.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/872947/Telekom-kuendigt-Telefonanschluss-was-nun.html>