

Probleme bei AON und Chello

Friedrich Pöschko

"A-Online Complete": keine neuen User mehr

Am 2.2.2000 ließ der Internet-Provider A-Online verlauten, dass sein Produkt "A-Online Complete" aus dem Handel genommen wird.

Damit wird einer von zwei in Österreich möglichen "flat rate"-Internetzugängen für zusätzliche Teilnehmer gesperrt. ("flat rate" bedeutet: der Internet-Provider verlangt kein mengen- oder zeitabhängiges Entgelt, sondern ein pauschales Monatsentgelt - üblicherweise einen Betrag um 600 ATS). Für alle bisherigen Anwender wird die Dienstleistung weitergeführt. Unklar ist, was mit den bereits für einen "A-Online Complete"-Zugang angemeldeten Teilnehmern - dem Vernehmen nach immerhin 15000 - passiert. Es steht zu erwarten, dass sie je nach verfügbaren ISDN-Einrichtungen in ihrem Gebiet den Zugang bekommen oder auch nicht.

Internet zur "flat rate" ist jetzt nur mehr für Teilnehmer in Kabelnetzen möglich, z. B. im Bereich der Wiener Telekabel ("chello"). Der "Complete"-Zugang von A-Online war hingegen bisher überall dort in ganz Österreich möglich, wo ISDN verfügbar war. Bei "Complete" wird einer der beiden B-Kanäle (8kB/s) eines ISDN-Basisanschlusses (Wahlverbindung) für den Datentransfer zum Provider verwendet, bei "chello" hingegen eine echte Standleitung zum Teilnehmer (32kByte/s Download + 8kByte/s Upload).

"A-Offline"

A-Online hatte im Januar 2000 mit starken Problemen zu kämpfen, die Anfang Februar eskalierten: Alle A-Online-Teilnehmer (also nicht nur die zum "Complete"-Tarif) waren von E-Mail-Verzögerungen betroffen, die bis zu einer Woche betragen, ihre Homepages waren nicht erreichbar. Die "Complete"-Teilnehmer wurden besonders dadurch verärgert, dass stunden- bis tagelang lang keine Connects mit dem Provider möglich waren, was dazu führte, dass sie ihren Provider mehr oder weniger scherzhaft mit dem Namen "A-Offline" bedachten.

A-Online (zu 51% im Besitz der Telekom Austria und zu 49% im Besitz des ORF) dürfte sowohl die Zahl als auch die Surfgewohnheiten der "Complete"-Teilnehmer unterschätzt haben: zu viele Teilnehmer, die sich nicht ausloggten, sondern ihren ISDN-Wahlzugang als "geschaltete

Festverbindung" betrachteten, führten besonders in Ballungsgebieten zu einer Überlastung des ISDN-Netzes, das auch die Wahrscheinlichkeit des Zustandekommens von ISDN-Sprachtelefonverbindungen beeinträchtigte (im Fachjargon: "Absinken der Dienstgüte").

Mit dem Stopp für Neuzugänge können nun zwar die ISDN-Probleme leichter in den Griff bekommen werden, davon unbeeinflusst bleiben jedoch die Probleme des Providers, die mit ISDN nichts zu tun haben (E-Mail, Homepages).

Interessant ist, dass die Deutsche Telekom trotz des Scheiterns von "A-Online Complete" in Österreich jetzt ein ähnliches "flat rate"-Produkt unter dem Namen "T-ISDN@active" anbieten will. Dabei soll jedoch der im Normalfall unterausgelastete ISDN-D-Steuerkanal (2 kB/s) verwendet werden - Übertragung gewisser Dienste über diesen Kanal (email headers, chat, ticker) wird mit einer Pauschalgebühr abgegolten. Transferintensivere Arbeiten wie das Laden kompletter emails, Websurfen etc. wird hingegen über normale, zeitlich abgerechnete Verbindungen über den B-Kanal (8 kB/s) erledigt - keine reine "flat rate" also.

Web Link: <http://futurezone.orf.at>

Auch Probleme bei Chello

Auch der "flat rate"-Anbieter Chello (hinter dem die Wiener Telekabel steckt) hatte dieser Tage (Januar/Februar) arge Probleme. Vor allem die email-Zustellung war davon betroffen. Diese wurde mit der Trial-Version eines Mailserver-Programms namens "Post Office" erledigt, die - offenbar unbemerkt - abließ (!), wie man in den Mailheadern jeder von Chello zugestellten E-Mail nachlesen konnte.

Der Umstieg auf die Software "Intermail KX" erfolgte nicht nahtlos, d. h. es kam zu tagelangen Down-Zeiten

beim E-Mail-Dienst (andere Dienste wie WWW oder FTP waren davon unbeeinflusst verfügbar). Emails blieben dabei oft eine Woche liegen, einzelne brauchten über ein Monat: Der Autor - selbst Chello-Teilnehmer - erhielt am 29. Januar 2000 eine E-Mail, die ein anderer Chello-Teilnehmer am 18. Dezember 1999 (!) an ihn abgeschickt hatte... ein trauriger Rekord!

Chello hat jedoch seit Monaten auch andere ungelöste Probleme im Bereich des Routings, die sich für manche Teilnehmer in minutenlangen Ausfällen und *packet losses* äußern. Unbeaufsichtigtes Arbeiten - bei einer Standleitung ein naheliegender Gedanke - wird damit oft unmöglich. Dazu kommen für viele Teilnehmer unverständliche Dinge wie eine Fehlerstatusseite, deren Inhalte zeitweise zumindest für einige Teilnehmer nachweislich falsche Informationen liefern, ein hoffnungslos überlasteter Support und mehr.

Die meisten Probleme werden von Chello auf das rasche Wachstum zurückgeführt (1999 von 8000 auf 40000 Teilnehmer, darauf kommen ca. 80 Support-Mitarbeiter).

Unzufriedene Chello-Teilnehmer - vor allem gewerbliche Anwender wandern scharenweise ab oder organisieren sich einen alternativen Internet-Zugang, da sie von der Sprachtelefonie und vom Fax her Echtzeit-Kommunikation gewöhnt sind - organisieren sich in Foren, in denen (Sammel-)Klagen und Kürzung des monatlichen Entgelts diskutiert werden. Inwieweit vertraglich zugesicherte Leistungen nicht erbracht wurden, was laut Konsumentenschutzgesetz eine solche Entgeltkürzung rechtfertigt, wird wohl gerichtlich entschieden werden.

