

## Markus Becker

---

**Von:** Markus Becker [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.Vilaneck@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:

- 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 derzeit teils chaotischen Zuständen bei freenet (z. B. 14 Tage Wartezeit auf Anfragen, inkompetente Servicemitarbeiter) zu warnen.

---

Mit freundlichen Grüßen  
Markus Becker