

Michael Rack
Nocksteinstrasse 13
D-83395 Freilassing

Freilassing, der 05. Februar 2007
Seite 1 / 2

MICHAEL RACK • NOCKSTEINSTR. 13 • D-83395 FREILASSING

1&1 Internet AG
Elgendorfer Str. 57
56410 Montabaur
DEUTSCHLAND

Beschwerde und Fristsetzung

Benutzerkennung: 3***-***2 **Kundennummer:** 85****6

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir verfügen seit August 2006 über einen 3DSL Anschluss der 1&1 Internet AG welcher bei uns seit geraumer Zeit viele Probleme verursacht.

Seit ca. 5 Tagen ist unsere DSL-Leitung maßgeblich instabil. Uns plagen zahlreiche Verbindungsabbrüche, welche sich bei kurzen Ausfällen mit bis zu 6 Minuten beziffern lassen. **Zurzeit treten sogar Totalausfälle von mehreren Stunden auf.**

Vor ca. drei Tagen war ab 19:10 Uhr z.B. gar kein Zugang zum Internet mehr möglich. Bis weit über Mitternacht hinaus hielt diese Situation an. Erst in den frühen Morgenstunden um ca. 07:30 Uhr, als ich meine E-Mails abrufen wollte, war eine erneute Verbindung zum PPPoE-Terminierungs-Server wieder möglich.

Nun, 22:00 Uhr am 05. Februar 2007 selbiges erneut. Seit ca. einer Stunde ist kein PPPoE-Terminierungs-Server mehr verfügbar. Meine PADI-Frames werden unbeantwortet gelassen, so dass ein PADO-Timeout auftritt. Es kann somit kein PPPoE-Terminierungs-Server (DSL-AC) gefunden werden.

Nach eigenen Recherchen sei der DSL-AC **TRAX41-erx** mit der MAC-Adresse **00:90:1a:41:65:9a** für die Terminierung der PPPoE-Sessions verantwortlich, welcher sich jedoch nach meiner Anfrage eines PADI-Frames nicht mehr meldet, und somit keine PPPoE-Session aufgebaut werden kann.

Laut einer T-Systems Pressemitteilung, sei der **TRAX41-erx** ein DSL-Access Concentrator welcher seinen Standpunkt in **TRIER** haben sollte. Eigentlich aber findet die PPPoE-Terminierung in Traunstein statt. Eventuell liegt daran der Fehler, oder es hat sich jemand bei der Namensvergabe vertippt?

Wir hatten, als das DSL noch funktionierte, auf dem DSL-AC **TRAX41-erx** das Cookie **a3 33 6e 3d c7 49 f0 ff 68 84 ac 24 ef f1 b8 73** erhalten.

Mit diesem Schreiben ersuche ich Sie, die deutsche Telekom dazu zu beauftragen, dem Problem nach zu gehen. Als Hinweis kann ich noch erwähnen, dass zurzeit Bauarbeiten an einer neuen Siedlung in Freilassing (**Sonnenblick**) stattfinden, und dass von einem T-Com Mitarbeiter Arbeiten am **Kabelverzweiger 82** (Freilassing Hofam) vorgenommen

wurden. Inwieweit dies von Bedeutung ist, lassen Sie bitte die deutsche Telekom feststellen.

FÜR DEN TECHNIKER

Bei VoIP Telefonaten mittels RTP over UDP, erhalte ich während eines Ausfalles immer noch die Sprachdaten übermittelt. Ich höre den Partner ohne Probleme. In dieser Zeit, wo keine PADI-Frames mehr beantwortet werden, kann mich allerdings der Partner nicht mehr hören – somit tritt ein OneWayAudio-Problem auf. Nach 3-4 Sekunden ist dann auch die Internetverbindung getrennt mit der Meldung, dass die versandten LCP-Pakete (Echo-Anfragen) nicht mehr beantwortet wurden, und somit die Verbindung zurückgesetzt wurde. Es scheint also, als dass ein Paket aus dem Internet das Modem / das Gateway zwar noch erreichen, jedoch das Versenden von Daten in Richtung Backbone scheitern würde.

Bereits wurde das DSL-Modem 3mal getauscht (T-Com SpeedPort 500V, AVM Fritz!Fon 5012, ZyXEL 650HW), das Telefonkabel (Inhouse-Vernetzung) wurde zusätzlich von Neuem mit ca. 10m Kabel gezogen.

FRISTSETZUNG

Ich räume Ihnen hiermit 14 Tage Frist ein, diesen Defizit beheben zu können. Sollte bis dahin keine vollständige Besserung der Situation eingetreten sein, so muss ich leider auf Alternativen umsteigen, da ich aus beruflichen Gründen vom Internet-Anschluss abhängig bin, und trete somit vom Vertrag zwischen „Wolfgang Rack“ und der „1&1 Internet AG“ zurück.

Bitte setzen Sie mit mir bei weiteren Vorgehensweisen telefonisch in Verbindung.
Telefonisch bin ich zu folgenden Zeiten erreichbar:

**Tagsüber Mo-Do in der Zeit von 9:00 Uhr – 16:30 Uhr
und Freitags bis 14:00 Uhr...**

0049 (0)8654 60**** oder 0043 (0)662 **** – 11.

Abends von Mo-Fr. ab 18:30 Uhr...

0049 (0)8654 **** bzw. 0049 (0)176 *** ** 62

Ich hoffe, dass dieses Problem binnen der 14 Tage erfolgreich und andauernd behoben werden kann.

UPDATE

Um 00:11:24 konnte wieder erfolgreich eine Verbindung mit dem PPPoE-Terminierungs-Server hergestellt werden. Der DSL-AC **TRAX41-erx** antwortet wieder.

Dies ist jedoch kein Dauerzustand und kann so nicht hingenommen werden!

Wir behalten uns bei erneutem Auftreten des Problems nach der vereinbarten Frist vor, den Vertrag mit 1&1 fristlos zu kündigen. 1&1 Internet AG würde dazu verpflichtet sein, den DSL-Port wieder frei zu geben. Ich verweise hier auf den Passus Paragraph 7.4 Ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen für 1&1 DSL-Anschlüsse.

Mit freundlichen Grüßen

Michael Rack

i.A. Wolfgang u. Andrea Rack

Wolfgang Rack