

## **Komplettes EMAIL-Interview mit der HNA, Redakteur Clemens Herwig vom 22.05.2017**

**HNA:** Im sozialen Netzwerk Facebook gibt es eine Gruppe mit dem Namen „ACO-connect: unser provider“. Sie hat knapp 200 Mitglieder: ACO-Kunden, die sich untereinander austauschen - vor allem über die Verbindungsgeschwindigkeiten, aber auch Verbindungsabbrüche und negative Erfahrungen mit dem Kundenservice.

Dazu folgende Fragen:

Ist Ihnen diese Gruppe bekannt und verfolgen Sie die Einträge, die dort getätigt werden?

**ACO:** Ja, diese Gruppe ist uns bekannt und wird im Rahmen normaler Marktbeobachtung von unseren Marketingspezialisten auch gelesen. In unserer Wahrnehmung müssen wir allerdings auch feststellen, dass dort sehr viel unsubstantiiertes Zeug geschrieben wird. Die wirklich interessanten Beiträge einzelner Nutzer rücken dabei leider in den Hintergrund. Vielfach sind es leider Kundinnen und Kunden, die in Uneinsichtigkeit Ihrer eigenen Fehler dort Ihren Frust abladen. Und es existieren dort Teilnehmer, die definitiv nicht zu unserem Kundenkreis gehören, jedoch dort mit der Zielintention schreiben mögliche Interessenten von einem Vertragsabschluss abzuhalten bzw. eigene wirtschaftliche Interessen dort verfolgen. Also zusammenfassend: Ein recht unseriöser Haufen, den wir – obgleich die Intention der Gruppengründer mit Sicherheit sehr ehrbar war – leider nicht wirklich ernst nehmen können. Wir können nur jedem Kunden / jeder Kundin empfehlen sich beim Auftreten von technischen Problemen direkt mit uns in Verbindung zu setzen. Interessenten bieten wir an werktätig Mo. –Fr. 8:30 – 17:00 auch ohne vorherige Terminvereinbarung ein persönliches Beratungsgespräch in unserer Kasseler Geschäftsstelle vollkommen unverbindlich und kostenfrei in Anspruch zu nehmen.

**HNA:** Nehmen Sie mit einzelnen Gruppenmitgliedern Kontakt auf, etwa um auf Kritik zu reagieren?

**ACO:** Sofern wir feststellen, dass dort eine Nutzerin oder ein Nutzer erstmalig ein technisches Problem äußert und wir diese/n Facebooknutzer/in einem aktiven Kundenvertrag zuordnen können, nehmen wir im Rahmen unseres Kundenservice direkt mit dem Kunden / der Kundin Kontakt auf, um ihm bei seinen/ihren technischen Problemen unterstützen zu können.

**HNA:** Ein häufig erhobener Vorwurf der Kunden ist, dass die gebuchte und bezahlte Internetgeschwindigkeit nicht annähernd erreicht wird. Zum Testen der Geschwindigkeit wird dabei unter anderem auch ein Test der Bundesnetzagentur verwendet. Bitte nehmen Sie dazu Stellung.

**ACO:** Hier liegt ein grundsätzliches Missverständnis auf Seiten der Kunden vor: Eine dedizierte Internetnutzungsgeschwindigkeit zu bestimmten Urzeiten und/oder zu bestimmten Servern ist vertraglich nicht vereinbart und auch nicht Gegenstand unsere Werbeaussagen. Dies ist technisch gar nicht möglich und bei keinem Anbieter Bestandteil der Verträge. Gegenstand der Verträge ist die Bereitstellung einer DSL-Anschlussgeschwindigkeit. Der Grund dafür liegt in der technischen Funktionsweise des Internets begründet. Da im Internet angebotene sog. Speedtest ungeeignet sind die Anschlussgeschwindigkeit eines DSL-Anschlusses zu ermitteln, werden diese, uns immer wieder vorgelegten „Messungen“, auch nicht akzeptiert. Der Kunde / die Kundin kann sehr einfach in der DSL-Statusseite des Anschlussrouters feststellen mit welcher Anschlussgeschwindigkeit das Geräte verbunden ist.

**HNA:** Einige Kunden beschwerten sich, dass nur die erste Störungsmeldung, die zum Einsatz eines Technikers vor Ort führt, nicht kostenpflichtig sei. Ist das eine in der Branche übliche Praxis?

**ACO:** Diese Aussage ist nicht korrekt. Grundsätzlich sind sämtliche Serviceeinsätze unserer technischen Mitarbeiter für den Endkunden kostenfrei, sofern

1. ein Fehler vorliegt und
2. der Fehler in der durch ACO zu verantwortenden Technik begründet ist.

Bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen oder aber wenn der Grund auf Seiten des Endkunden oder in einer defekten Inhouseverkabelung begründet liegt, hat der Kunde selbstverständlich die entstandenen Kosten zu tragen. Das ist absolut branchenüblich und wird von allen Anbietern so praktiziert.

**HNA:** Auf Ihrer Internetseite weisen Sie auf eine wichtige Information für Fritzbox-Nutzer hin. Dabei geht es um häufige PPPOE-Zeitüberschreitungen mit Abbruch der Internetverbindung und sofortigem Neuaufbau, jedoch mit neuer IP-Adresse und damit kurzzeitigem Ausfall des Telefondienstes. Ihr Lösungsvorschlag sei zusammen mit AVM entstanden, heißt es dort. Auf Nachfrage weist AVM allerdings darauf hin, dass sich die von ACO-connect vorgeschlagene Maßnahme „bestenfalls als temporärer Workaround“ eigne – bis das eigentliche Problem, ein Fehler im Netz von ACO, behoben sei. Das klingt nicht nach einem gemeinsam erarbeiteten Lösungsansatz. Bitte nehmen Sie dazu Stellung.

**ACO:** Uns ist nicht bekannt, wie Sie zu der Aussage kommen, das AVM erklären würde, die von uns veröffentlichten Patcheinstellungen stellen einen „temporären Workaround“ da. Fakt ist, dass nur und ausschließlich Endgeräte der Fa. AVM in unserem Netz ein auffälliges Verhalten zeigen. Durch die gesetzliche Festlegung der Abschaffung des Routerzwanges ist der Endkunde frei bei der Routerwahl, muss sich aber eben auch um die korrekte Funktionsweise selber kümmern. Speziell für die FritzBoxen von AVM haben wir, da es um sehr komplizierte technische Zusammenhänge geht, das Problem aus Kulanz eingekreist und eine funktionale Lösung präsentiert, obwohl wir dazu nicht verpflichtet wären. Ob diese von den Kunden umgesetzt wird, liegt nicht in unserem Ermessen, das müssen die Kunden selber entscheiden. Fakt ist, dass mit der von uns vorgeschlagenen Lösung, keine weiteren Abbrüche auf logischer Ebene zu verzeichnen sind und der Telefondienst ununterbrochen zur Verfügung steht. Uns ist nicht ein konkreter Fall bekannt, in dem nachweislich die von uns vorgeschlagene technische Lösung nachteilige Auswirkungen hätte. Bezogen auf die o.g. Facebook Gruppe müssen wir dabei leider feststellen, dass dort viele selbsternannte Experten Ihr Halbwissen vehement vertreten, ohne über die notwendigen technischen Informationen zu verfügen. Nur der Netzbetreiber selber kann Ursache und Wirkungen korrekt einschätzen. Insofern sollten die Kunden uns hinsichtlich dieser Fragestellung vertrauen, was der weit überwiegende Teile unsere Kunden auch tut. Ein Problem im Netz der ACO selber liegt jedenfalls nicht vor, denn dann würden alle anderen Router anderer Hersteller ähnliche Symptome zeigen, was nicht der Fall ist. Im Übrigen weisen wir darauf hin, dass AVM selbst uns die Patchdateien zur Verfügung gestellt hat.

**HNA:** Wie viele Ortsteile in wie vielen Kommunen des Landkreises Kassel werden von ACO-connect mit Internet versorgt?

**ACO:** Insgesamt versorgt ACO in Nordhessen 72 Ortsteile aus 24 Kommunen

**HNA:** Wie viele im Wolfhager Land (Breuna, Naumburg, Bad Emstal, Zierenberg, Wolfhagen und Habichtswald)?

**ACO:** Aus den genannten Kommunen versorgen wir 21 Ortsteile

**HNA:** Wie viele Richtfunkmasten für schnelles Internet gibt es im Landkreis Kassel?

- Wie viele davon stehen im Wolfhager Land und wo?

**ACO:** Hierbei handelt es sich um Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die für den normalen Nutzer nicht von Interesse sind. Insgesamt besteht unser Netz aus über 340 Technikstandorten. Aus Gründen der Netzsicherheit können wir dazu leider keine weiteren Angaben machen.

**HNA:** Der Landkreis Kassel erarbeitet derzeit eine Studie, die klären soll, wie die verschiedenen Geschwindigkeiten der Internetverbindungen in den Kommunen auf hohem Niveau angeglichen werden können. Die Absicht ist es, eine Argumentationsgrundlage für weitere Fördergelder für den Breitbandausbau im Landkreis zu schaffen. Dazu:

- Inwiefern ist ACO-connect bei dieser Studie involviert? Werden auch Ihre Daten erfasst?

**ACO:** Im Rahmen dieser Studie wurde eine Markterkundung durch den Landkreis durchgeführt, an der wir selbstverständlich teilgenommen haben. Weitere Beteiligungen haben bisher nicht stattgefunden. Es wurden auch keinerlei weitere Informationen bei uns abgefragt.

**HNA:** Ist diese Studie aus Ihrer Sicht nötig, also: Gibt es (größere) Unterschiede bei den Geschwindigkeiten, die Internetverbindungen verschiedener Anbieter in den einzelnen Kommunen maximal erreichen können?

**ACO:** Bedingt durch unterschiedliche Technologien existieren im Landkreis Kassel unterschiedlichste maximale Anschlussgeschwindigkeiten. Die Kabelnetzanbieter können oftmals bereits bis zu 400 mbit/s liefern, FTTH/B Installation wären technisch geeignet bis zu 1gbit/s zu liefern. FTTC ist in der Regel auf 50 mbit/s begrenzt. Durch Einsatz einer bestimmten Technik (sog Vectoring) können im Nahbereich auch bis zu 100 mbit/s realisiert werden. Der gesamte Technologiemarkt liegt im Landkreis Kassel, wie im Rest der Republik auch, vor.

Wir haben wahrgenommen, dass die kommunalen Verwaltungen und politischen Gremien die Befürchtung haben, dass zukünftig die von ACO erschlossenen Ortsteile gegenüber der erst noch zu errichtenden Infrastruktur der Breitband Nordhessen GmbH nachteilig hinsichtlich der technischen Leistungsfähigkeit dastehen könnten. Diese Befürchtungen halten wir für nicht gegeben, zumal bereits mehr als 170km unsers Netzes in Glasfaserverbindungen ausgeführt sind. Bereits im September 2016 haben wir allen Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern schriftlich mitgeteilt, dass wir auch zukünftig zu unserem Versorgungsauftrag und der Weiterentwicklung unseres Netzes stehen. Darüber hinaus haben wir den Dialog angeboten. Ob diese Studie nötig ist oder nicht können wir nicht beantworten, da wir nicht Auftraggeber dieser Studie sind.

**HNA:** Hat die Studie, je nach Ergebnis, möglicherweise Folgen für ACO-connect und seine Kunden? Wenn ja, welche?

**ACO:** Diese Frage kann erst beantwortet werden, wenn die Ergebnisse Studie bekannt sind.

**HNA:** Breitband Nordhessen sorgt nun ebenfalls in den Kommunen im Landkreis Kassel für schnelles Internet. Dazu:

Sie haben laut unseren Informationen im Zuge der Breitbandinitiative Nordhessen von 2009 bis 2012 rund 5 Mio. investiert. Welche (größeren) Investitionen haben Sie seitdem für das dabei errichtete Netz getätigt?

**ACO:** Seit Start des Netzes in 2010 wurden bereits insgesamt 28 größere und kleinere Netzerweiterungen um Netzbauten umgesetzt. Davon 5 größere Updates die zu einer deutlichen Erhöhung der transportierbaren Bandbreite geführt haben. bis Ende 2016 wurden so weitere 800.000,- EUR investiert ohne dass dazu Gelder der öffentlichen Hand geflossen wären. In 2017 stehen weitere größere Netzerweiterungen an, die die Bandbreite nochmals verdoppeln werden. Die Planungs- und Beschaffungsarbeiten dazu sind bereits sehr weit fortgeschritten. Nach derzeitiger

Planung ist mit der ersten Umrüstung Ende Mai 2017 zu rechnen. Die Arbeiten werden bis Ende Q3/2017 abgeschlossen sein. Die Kosten dafür werden sich im unteren bis mittleren 6-stelligen EUR-Betrag befinden. Hierbei wollen wir besonders hervorheben, dass ACO bei allen Investitionen darauf achtet, dass der weitaus größte Teil der Investitionen als regionale Wertschöpfung in der Region verbleibt, d.h. es werden fast ausschließlich regionale Unternehmen mit den auszuführenden Arbeiten beauftragt.

**HNA:** In einzelnen Gemeinden werden sowohl ACO-connect als auch die Netcom Kassel als Anbieter vertreten sein. Allerdings nicht für die jeweiligen Haushalte gleichzeitig. Einige Kunden befürchten nun, dass Kunden der Netcom Kassel schnelleres Internet für weniger Geld bekommen.

**ACO:** Nicht „werden“ sondern „sind“ jeweils vertreten. Grundsätzlich versorgt ACO alle Haushalte der betroffenen Ortsteile. Warum NETCOM-Kassel seinerzeit nicht auch alle Haushalte erschlossen hat, sondern nur einen sehr kleinen Teil jeweils, hat sich uns nie erschlossen.

**HNA:** Ist diese Befürchtung berechtigt?

**ACO:** Ob die Netcom dort billiger anbietet, können wir ihnen nicht beantworten, Hierzu müssten Sie bei der Netcom-Kassel nachfragen.

**HNA:** Werden Sie Ihre Preise unter Umständen anpassen?

**ACO:** Als privatwirtschaftliches, inhabergeführtes, Unternehmen müssen die Preise unserer Produkte kostenorientiert sein, und müssen die Investitionskosten und den Netzbetrieb einspielen. Dabei sind wir leider nicht in der komfortablen Situation wie Breitband Nordhessen GmbH / Netcom Kassel, bei denen folgende Faktoren vorliegen:

- Landesbürgschaft in 3-stelliger Millionenhöhe
- zinsverbilligte Darlehen
- Defizitausgleich durch andere Produktgruppen der Verbraucher (Strom, Gas, Wärme)
- Gesellschafter der öffentlichen Hand

d.h. die Grundvoraussetzungen sind sehr unterschiedlich und müssen zur Wahrung eines chancengleichen Wettbewerbs auch behördlich überwacht werden. Noch wissen wir nicht, zu welchen Marktverschiebungen es letztlich führen wird. Als wirtschaftlich orientiertes Unternehmen werden wir jedenfalls kein Preisdumping betreiben. Letztlich schadet jede Preissenkung einem schnelleren und besseren weiteren Ausbau der Netze. Insofern halten wir nichts von den in den Ballungszentren stattfindenden Preiskämpfen. Der notwendige Netzausbau und weitere Ertüchtigung muss durch die Nutzer refinanziert werden. Einen dauerhaften Subventionsfall zu schaffen schadet der Sache langfristig mehr, als es ihr nutzt. Das heißt jedoch nicht, dass wir grundsätzlich nicht auch über Preisanpassungen ergebnisoffen nachdenken. Zur Zeit sehen wir da allerdings keinen Handlungsspielraum.