

1und1: Mit Störungen ist auch in der nächsten Woche zu rechnen

Montabaur - Die Störung des Mailservices von 1&1 hält laut Meldungen vieler Kunden seit nunmehr drei Tagen fast unvermindert an. Informationen von Heise online zufolge seien die Kunden am gestrigen Mittwochnachmittag vom "Platin-Support" darüber informiert worden, dass es "in Folge der erheblichen Mehrbelastung der restlichen – nicht von der ursprünglichen Störung betroffenen – Mailserver, zu einem weiteren Hardwareausfall gekommen" sei, der erneut die Auslieferung von E-Mails verzögere.

Gegenüber Wirtschaft aktuell erklärte ein 1und1-Sprecher allerdings verwundert, dass ihm keine aktive Information aller oder einzelner Kunden bekannt sei. "Wie wollen Sie 5 Millionen Kunden gleichzeitig informieren", sagte er auf Nachfrage. 1und1-Kunden könnten sich - soweit ihm bekannt - aber jederzeit selbst informieren und würden zeitnah auf der Homepage (www.1und1.de über Hilfe+Kontakt und dann Aktuelle Kundeninfo) über alle Probleme in Kenntnis gesetzt. Zudem gebe es eine kostenlose Bandansage, die die Kunden über die Probleme aufkläre.

Rechtsanwalt Stefan Winheller der Kanzlei Winheller Rechtsanwälte aus Frankfurt hat kein Verständnis für die Informationspolitik des Internet-Providers. „Die Informationen auf der Homepage sind zu versteckt. Ich bezweifle auch, dass die Informationen, die jetzt online stehen, bereits unmittelbar nach Feststellung der Probleme online gestellt wurden. Ein roter unübersehbarer Hinweis auf der Startseite wäre hilfreicher“, sagte er. Aus seiner Sicht sei es eine Unverschämtheit, wie 1und1 mit den Kunden umgehe. „Es wird Zeit, dass wir hier in Deutschland das Institut der Sammelklage für solche Fälle etablieren. Jeder einzelne Kunde, der durch einen solchen Ausfall ein paar hundert oder tausend Euro Schaden hat, geht nicht individuell gegen 1und1 vor. Das lohnt sich nicht. Wenn 1und1 im Rahmen einer Sammelklage aber eine Schadensersatzzahlung von 50 Millionen Euro drohen würde, um die vielen hunderttausend geschädigten Kunden zu entschädigen, würden sie sich dreimal überlegen, ob sie sich solche Fehler in Zukunft noch einmal erlauben. Das würde 1und1 dazu zwingen, im Vorfeld vernünftige Sicherheitsmechanismen zu installieren, so dass es gar nicht erst zu Ausfällen kommt“, so Winheller.

Nach Angaben des 1und1-Sprechers soll sich die Situation übrigens am heutigen Morgen insgesamt leicht verbessert habe, aber es käme im Laufe des Tages immer wieder zu größeren Rückstaus bei E-Mails. Schuld sei der Serverausfall am Montag, der eine Viertelmillion E-Mails kurzfristig stillgelegt habe. „Wir hoffen, dass es am Wochenende zum Abbau der Verzögerungen kommen wird“, sagte der Sprecher.

An den Problemen, die es zurzeit beim Abrufen der Mails gebe, werde ebenfalls mit Hochdruck gearbeitet. Nach Angaben von 1und1 kann es auch im Laufe der nächsten Woche zu Störungen beim Mailverkehr kommen, weil ein Hardware-Update vorgenommen werden soll. 1und1 will die Mail-Server dann von 240 um 50 weitere auf 290 aufstocken.

Info:

In den vergangenen Wochen hatte der Provider 1und1 vermehrt mit Server-Problemen zu kämpfen. Sowohl DSL als auch E-Mail oder Internettelefonie waren - zum Teil in ganz Deutschland - ausgefallen oder gestört.

Quelle: Wirtschaft aktuell, 19.01.2007