

IP-Umstellung der Telekom

10 Dinge, die man als Kunde wissen sollte

Die Telekom stellt nach und nach alle ihre Anschlüsse auf IP, also digitale Übertragung, um. Viele Kunden sind davon betroffen, einige werden ihre Verträge wohl kündigen. Doch was ändert sich eigentlich konkret? Zehn Dinge, die Kunden wissen sollten:

Das Festnetz in seiner bisherigen Form wird in Deutschland bald Geschichte sein. Die Telekom will in den kommenden Jahren alle ihre Anschlüsse auf die sogenannte IP-Technik umstellen. Anstelle der bisherigen analogen Telefon-Technik tritt VoIP ("Voice over Internet Protocol"), also digitales Telefonieren über das Internet.

1. Welche Gründe hat die IP-Umstellung?

Die Telekom begründet die Umstellung damit, dass für die alte Technik viele Ersatzteile nicht mehr produziert werden und so langfristig hohe Qualität nicht sicherzustellen sei. Finanzielle Faktoren spielen aber vermutlich ebenso eine Rolle: Die Verwaltung eines einzelnen Netzes spart Kosten, zumal bei der IP-Technik viel mehr zentral gesteuert werden kann.

2. Wen betrifft die IP-Umstellung?

In 53 Großstädten, darunter Hamburg, München und Berlin, will die Telekom großflächig auf IP-Telefonie umstellen. Dafür kündigt das Unternehmen mitunter auch Verträge. Betroffen sind aber nur Kunden, die Telefon und Internet (genannt "Double Play") oder Telefon, Internet und Fernsehen ("Triple Play") nutzen und dabei einen klassischen Festnetz- oder ISDN-Anschluss haben. Wie viele das genau sind, kann die Telekom nicht sagen.

3. Wie informiert die Telekom?

Die betroffenen Kunden schreibt die Telekom vier Monate vor Vertragsablauf zum ersten Mal an und informiert sie über den Sachverhalt. Vier Wochen später folgt die fristgerechte Kündigung. In den Schreiben werde der Kunde gebeten, die Telekom wegen eines neuen Vertrages zu kontaktieren, betont ein Unternehmenssprecher. Meldet sich der Kunde nicht, versucht es die Telekom noch zweimal, ehe sie bei Vertragsende die Leitung abschaltet. Dieses Vorgehen ist legitim.

4. Wie viel kosten die neuen VoIP-Verträge?

Der Kunde werde mehrmals vorher informiert, dass ein neuer Vertrag nur mit VoIP möglich ist. Höhere Preise müsse er dabei nicht befürchten: Die neuen Tarife sind meist nicht teurer als die vorherigen. Betroffene sollten jedoch verschiedene Anbieter vergleichen, ehe sie einen neuen Vertrag abschließen. Denn unter Umständen lässt sich so viel Geld sparen. Bei Wechseln müssen aber einige Tage ohne Internet und Telefon eingerechnet werden.

5. Warum man VoIP mit einem Wechsel nicht entkommt?

Vodafone, 1&1 oder o2 beispielsweise bieten schon seit Jahren fast nur noch IP-Anschlüsse an. „Sie dürften nur noch einen minimalen Anteil an analogen Anschlüssen haben“, schätzt Daniel Behrens, Experte für Telekommunikation bei der Zeitschrift "PC Welt". Bei Kabelanbietern, die neben Fernsehen auch Telefonie im Programm haben, lief letzteres schon immer digital. Analoge

Alternativen zu VoIP gibt es also eigentlich keine mehr. Trotzdem ist die Umstellung und die eventuell damit verbundene Kündigung eine gute Gelegenheit, den Markt zu sondieren und einen neuen Anbieter zu wählen.

6. Wer braucht keinen neuen Vertrag?

Bis 2018 will die Telekom deutschlandweit auf IP-Anschlüsse umgestellt haben. Keinen Einfluss hat die Umstellung auf Menschen, die nur einen analogen Telefonanschluss nutzen. Diese Kunden werden über die technische Umstellung im Hintergrund informiert, sagt der Telekom-Sprecher. "Sie brauchen nach derzeitigem Stand der Planung keinen neuen Vertrag und keine neue Technik." Gleiches gilt für ISDN-Anschlüsse, die nur Telefon nutzen. Hier sei eine Kündigung der Altverträge momentan nicht geplant.

7. Welche Vor- und Nachteile hat VoIP-Telefonie?

Was ändert sich für die vielen anderen Nutzer, die VoIP erhalten? Ein großer Vorteil der IP-Umstellung liegt in schnellerem Internet. Denn analoge Telefon-Anschlüsse belegen einen Teil der Bandbreite des Kabels. Der wird mit der Umstellung frei. So können mehr Daten transportiert werden, die Netzgeschwindigkeit nimmt zu. Aber auch die Sprachqualität kann sich bessern, nämlich wenn beide Gesprächspartner über VoIP telefonieren und für „HD Voice“ ausgerüstet sind. Der Nutzer ist nun immer vom Router abhängig. Im Falle eines Stromausfalls kann nicht mehr telefoniert werden. Auch wenn der Internetzugang gestört ist, ist keine Telefonie möglich. Außerdem kann die Leitung ausgelastet sein, was sich auf die Gesprächsqualität auswirkt. Dies wird sich wahrscheinlich im Lauf der Zeit bessern, trotzdem sollte, wer auf ein Telefon angewiesen ist, vorsichtshalber ein Handy zusätzlich dabei haben.

8. Warum kann es mit manchen Geräten Probleme geben?

Neben der etwas geringeren Zuverlässigkeit gegenüber analogem Festnetz ist VoIP nicht immer mit bisher genutzten Geräten kompatibel. Das könne etwa Hausnotruf-Systeme betreffen. Auch Faxgeräte arbeiten mitunter nicht 100 Prozent zuverlässig. Das kann passieren, wenn die Provider das VoIP-Faxprotokoll T.38 nicht unterstützen. Ob das eigene Telefon für IP-Technik geeignet sei, erfahren Nutzer, indem sie mit der Gerätenummer beim Netzbetreiber nachfragen.

9. Wer braucht einen neuen Router?

Wer schon einen Router hat, sollte ebenfalls recherchieren, ob dieser VoIP-fähig ist. Falls nicht, muss ein neues Modell her. Nutzer haben in so einem Fall die Option, ein Gerät des Providers zu mieten oder zu kaufen. Das ist mitunter komfortabler. Beim Selbstkauf lassen sich dafür alle technischen Möglichkeiten ausschöpfen. Profis können zum Beispiel alternative Anbieter für Auslandsgespräche einstellen. Solche Funktionen sind bei den Routern der Provider mitunter gesperrt. Der Kauf eines eigenen Routers kann aber auch Ärger machen: Bei manchen Anbietern ist es schwierig oder sogar unmöglich, die VoIP-Zugangsdaten zu bekommen. Diese sind nötig, um den gekauften Router für den VoIP-Anschluss des Anbieters zu konfigurieren. Andernfalls bleibt das Telefon stumm. Mit dem Fall des Routerzwangs sollten diese Probleme aber bald keine mehr sein.

10. Was ist am Tag der Umstellung zu tun?

Am Tag der Umstellung des eigenen Anschlusses sollte man bestenfalls schon alle Geräte auf Tauglichkeit geprüft und eventuell neue Hardware angeschafft haben. Nun müssen die Geräte neu verkabelt werden. Dazu trennt man sie von der Telefondose und verbindet den Router erneut mit dem Anschluss. Dann verbindet man sein Telefon wieder mit dem Router und richtet den Internet- sowie Telefonzugang im Browser ein. Wichtig: Bis man selbst angerufen werden kann, kann es noch einige Stunden dauern. Ein Anruf bei der kostenlosen Nummer 0800 551 00 33 kann der "Computer Bild" zufolge die Angelegenheit beschleunigen.

Keine Angst vor der IP-Umstellung

Wer sich noch genauer informieren will, was bei der Umstellung des Telekom-Netzes auf das IP-Protocol auf ihn zukommt und was für Vorbereitungen zu treffen sind oder was am Tag der Umschaltung zu tun ist, kann dieses auf einfache Weise über das Internet tun.

Unter www.telekom.de/ip-umstellung findet man viele, sehr gut gemachte Videos der Telekom, in denen alle vorkommenden Probleme ausführlich behandelt werden. Die Videos sind leicht verständlich. Auch für Nichtfachleute sind sie gut verständlich.

Bitte macht von diesem Angebot der Telekom Gebrauch. Seht euch diese Videos an. Die Umstellung auf die IP-Technik ist dann bestimmt kein Problem mehr.

Auch hier gilt das Angebot des Seniorenbeirats. Wer trotzdem Schwierigkeiten hat, kann sich gerne an uns wenden.

Wichtig ist dann nur noch die Wahl des richtigen Mitarbeitertarifes. Über den Personalverkauf (www.personalverkauf.telekom.de) findet man ebenfalls im Internet die entsprechenden Angebote für Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter.

Die wichtigsten und interessantesten Tarife sind:

MagentaZuhause S

MagentaZuhause M

MagentaZuhause L

(Mit freundlicher Genehmigung entnommen aus der „Seniorenpost“ Nr. 33 des Seniorenbeirats Telekom Karlsruhe)