

Abschied von PC-ONLINE@msn.de

*Goodbye MSN, wir haben Dich sehr geschätzt.
Daß wir gegangen sind, daran bist Du schuld!*

*Die User mit der Eurocard, für die Du viel mehr bist
als irgendein Web-Objekt, das man einmal benutzt und vergißt.*

*Oh MSN, Du hast versagt wie eine Behörde, die nicht will,
unser E-Mail-Account verbrannte in Deinem Overkill.*

*Du warst so schwach für den Sturm, der in der Online-Wüste weht,
wir wären gern geblieben, doch Du hast uns verschmäht.*

Falls Ihnen Elton John mit seiner Trauerschnulze „Candle in the wind“ eventuell auch die Lust auf Udo Lindbergs legendäre Hommage an Norma Jean verdorben hat, dürfen wir Ihnen unseren Frust auf das Microsoft Network, kurz MSN, vielleicht mit anderen Worten erklären:

Es fing ganz harmlos an. Als wir uns 1995 bereits in der Beta-Phase von MSN einen Test-Account besorgten, mußten wir wie alle User eine gültige Kreditkarte als Zahlungsmittel hinterlegen. Microsoft versprach uns – als einer auf eben diese Themen spezialisierten Redaktion – sämtliche Kosten für unseren Account sobald technisch möglich zu erlassen, so wie bei AOL, Compuserve und T-Online. Für Otto Normalnetwerker werde man alternative Zahlungsformen wie zum Beispiel per Bankeinzug, der übrigens wegen der Stornierbarkeit falscher Abbuchungen viel sicherer ist, später einführen, hieß es außerdem. Doch daraus wurde bis heute nichts.

Im Laufe der Jahre wurden uns dann auch mehr oder weniger regelmäßig MSN-Gebühren in Dollar belastet. In manchen Monaten umgerechnet 1000 Mark und mehr. Rechnungen gab es keine. Sich im Zweifel an die amerikanische Einzugszentrale zum Zwecke eventueller Gebührenrückerstattungen zu wenden, war mangels verbindlicher Einzelverbindungs-nachweise von vornherein so gut wie aussichtslos.

So weit, so schlecht. Wir vertrauten Microsoft und hofften auf bessere Zeiten. Schließlich gehört ein MSN-Account dank Eu-, pardon, jetzt UUNet-Leitungen mit zu den schnellsten Internet-Zugängen, die es in Deutschland gibt.

Ende September war es allerdings aus: MSN verweigerte uns von heute auf morgen den Zugang zu unseren E-Mails. Anrufe bei Microsoft brachten außer unbefriedigenden Antworten mit teilweise kundenverachtender Ignoranz keinerlei konstruktive Hilfe.

Erst nach unserer Beschwerde an oberster Stelle schließlich der erlösende Anruf: Unsere Kreditkarte sei abgelaufen. Punkt. Tatsächlich! Ende August erhielten wir ja auch eine neue. Kein Hinweis, keine Warnung, kein Ultimatum von Microsoft, uns rechtzeitig um unser Problem (?) zu kümmern – weder als pünktlich zahlender Kunde der ersten Stunde noch als interessierte Redaktion.

Der Fairneß halber sei erwähnt, daß wir unsere Kosten für das MS-Network dank Presseausweis nach einigen Monaten auf dem „kleinen Dienstweg“ von Microsoft in Unterhaching stets zurückerstattet bekamen. Dennoch – wenn es PC-ONLINE, Deutschlands erster und führender Online-Zeitschrift, schon so ergeht, was wird dann wohl ein einfacher User bei Problemen mit seinem MSN-Account erleben?

Einfach wär's jetzt, wenn ausgerechnet nur Microsoft in solchen Angelegenheiten als schlechtes Beispiel dastünde. Dummerweise passieren aber auch bei anderen Online-Diensten und selbst bei individualistischen Internet-Providern wie zum Beispiel MUC.DE ähnlich grobe Dinge – Service-Wüste Deutschland eben. Darüber ließen sich wahrscheinlich noch einige Songs schreiben ;-(

Thomas Jannot, Chefredakteur



Homepage: <http://www.pconline.de/tjannot>

„MSN verweigerte uns von heute auf morgen den Zugang zu unseren E-Mails. Anrufe bei Microsoft brachten außer unbefriedigenden Antworten mit teilweise kundenverachtender Ignoranz keinerlei konstruktive Hilfe.“

PS: Bitte mailen Sie uns künftig ausschließlich an Redaktion@pconline.de. Für unsere zahlreichen anderen Accounts können wir leider keine Garantie übernehmen.