

Erfahrungen mit T-Online

Plötzlich versagte mein E-Mail-Programm Thunderbird. Alle Versuche einer Neuinstallation scheiterten. Es kam stets eine Fehlermeldung, nach der der Benutzername oder das Kennwort falsch seien.

Eine Nachforschung im Netz führte mich auf die Seite von Thunderbird. Dort stand, dass die Telekom Probleme mit dem Zugang über Thunderbird und auch bei Iphone hat. Also stellte ich mich aufs Abwarten ein und fuhr erst einmal für eine Woche in unseren geplanten Kurzurlaub. Zurück aber war das Problem immer noch nicht gelöst. Ich rief die Hotline an. Irgendwie kam ich in die Beratung. Die junge Dame kannte Thunderbird nicht, wollte mir aber einen kostenpflichtigen Zusatzdienst verkaufen. Ich wurde langsam ungehalten und sie vermittelte mich zur Technikhilfe. Dort meldete sich ein agiler junger Mann. Er wusste zunächst auch keinen Rat. Aber er schickte mir per Mail ein Video, in dem die Einrichtung eines E-Mail-Kontos erklärt wird. Er versprach, mich nach dem Wochenende wieder anzurufen, um sich zu erkundigen, was ich erreicht hätte.

Es ließ mir keine Ruhe und ich installierte einen anderen E-Mail-Client, weil es ja nicht auszuschließen war, dass auch die neue Version von Thunderbird einen Bug enthalten konnte. Ich versuchte es mit WINmail. Auch hier die gleiche Fehlermeldung. Nun stand für mich fest, dass das Problem bei der Telekom zu suchen ist.

Über das Web im Browserbetrieb konnte ich mein E-Mail-Konto bei T-Online öffnen. Schon während des Urlaubs nutzte ich diesen Zugang mit einem Tablet. Und die Ersteinrichtung unter Android war mit dem bisher gültigen Kennwort erfolgreich. Für mich war unverständlich, dass ich mit diesem, von mir schriftlich gesicherten Kennwort, das jahrelang seinen Dienst tat, mit dem Client Thunderbird nicht installieren konnte. Schon zuvor hatte ich das Kennwort für den Zugang im Kundencenter geändert. Auch mit diesem Kennwort konnte ich zu meiner Überraschung mein E-Mail-Konto im Web öffnen. Dadurch angeregt versuchte ich im Kundencenter ein neues Kennwort für den E-Mail-Zugang generell zu generieren. Mit „ändern“ gelangte ich zu dieser Funktion. Und dort musste ich mein bisher gültiges Kennwort für den E-Mail-Zugang nennen, dann zweimal das neue Passwort setzen. Es klappte nicht. Nun versuchte ich das Kennwort, das ich für den Web-Zugang aktuell ja geändert hatte. Und siehe da. Es wurde akzeptiert. Jetzt stand dort dreimal dasselbe Kennwort im Fenster für die Änderung. Ungewöhnlich, aber es funktionierte. Meine erfolgreiche Änderung wurde sogar mit einem zusätzlich aufgeführten Fenster

beglückwünscht. Später kam dann noch eine Mail mit einem merkwürdigen Wortlaut:

Sehr geehrter Kunde T-online.de,

Wir freuen uns , them mitzuteilen , Dass Sie Ihre E-Mail - Konto und Würde aktualisiert sicherer zu machen . Siehe unten unser neues Update.

[Klicken Sie hier , um Ihre E-Mail - Konto jetzt zu aktualisieren](#)

Customer service Online.de 2016

Das klingt nach einer Spam! Eine Antwort verweigerte der Server.

Ich installierte daraufhin sofort wieder Thunderbird. Jetzt endlich wurde das neue Kennwort akzeptiert und von da an lief wieder alles wie gehabt.

Fazit

Selbst ist der Mann! Ich vermute, dass mein lieber Provider den Dschungel der Kennworte endlich mal bereinigen wollte. Dabei kam es vielleicht zur Löschung beim Zugang über einen Client. Im Web könnte ein anderer Prüfvorgang abgelaufen sein, weshalb es dort auch mit dem alten Kennwort noch klappte. Zwei unterschiedliche Prüfverfahren waren vielleicht verantwortlich. Denn jetzt noch wird immer noch bei Änderung des Kennwortes darauf hingewiesen, dass man bitte das Kennwort für den E-Mailzugang und nicht das Zugangskennwort für das Kundencenter einzugeben hat. Inzwischen stellt sich aber heraus, dass ich mit meinem „Universalkennwort“ alles öffnen kann.

Entweder wissen die Techniker bei der Hotline nichts von diesen Vorgängen oder man hat sie angewiesen von den Umstellungsproblemen nichts nach außen erkennen zu lassen.

Das E-Mail-Programm der T-Online, das man kostenlos im Web benutzen kann, ist überraschend gut gelungen. Mit vielen Features und Zusatzfunktionen, die man sonst vermissen könnte. Beim Aufruf von Thunderbird habe ich schon

augenblicklich Einblick, bei dem Umweg über den Browser muss ich eine längere Zeit warten, bis der sich öffnet und danach der Einloggprozess abgeschlossen ist. Etwas umständlicher.

Die Software im Web hat leider einen Nachteil:

Bei Magenta sehe ich immer Rot.

berndg42; im März 2016