

Montag, 2. März 2009

"Alle Systeme funktionieren" bei 1und1

Seit heute Mittag (2.3.2009) erhalte ich keine Mails mehr auf meinen Mailserver bei 1und1. Wie ich darauf komme? Weil ich gefragt wurde ob ich diese und jene Mail erhalten habe und ich dies trotz Push-Service und Check via Webmail verneinen musste. Ein Test von einem anderen Mailaccount bestätigte dann: Tatsächlich, ich bekomme keine Mails. Wie üblich denke ich erstmal, dass ich selbst Schuld habe. Schliesslich leite ich ja diverse Adressen hin und her durchs Netz. Dann aber der ultimative Test: Ich schicke selbst eine Mail an einen anderen Account. Und was passiert? Nix. Laut meinem Outlook, dass sich mit einem 1und1 Exchange Server verbindet ist mein Posteingang aktuell und auch die soeben verschickte Mail ist weg. Dumm nur, dass sie nicht ankommt. Die Hotline ist natürlich nicht erreichbar bzw. es gibt nur einen Sprachcomputer der mich wahnsinnig macht. Ich geh' erstmal mit meinem Dad Abendessen.

Nach ca. 2,5h komme ich wieder nach Hause und siehe da. Eine meiner Mails trudelt gerade ein. Anbei ein auszugs aus dem Header der Mail, der ein wenig Aufschluss gibt:

```
Received: from winxedgeeu02.exchange.xchg (172.23.1.111) by
winxhubeu02.exchange.xchg (172.23.1.108) with Microsoft SMTP Server (TLS) id
8.1.278.0; Mon, 2 Mar 2009 22:16:41 +0100
Received: from moutng.kundenserver.de (212.227.126.188) by
winxedgeeu02.exchange.xchg (172.23.1.111) with Microsoft SMTP Server id
8.1.278.0; Mon, 2 Mar 2009 18:14:28 +0100
```

Tatsächlich, die Mail eiert von viertel nach Sechs bis um viertel nach Zehn (knappe VIER Stunden) zwischen zwei 1und1 Servern rum. Okay, sowas wäre ja ansich nicht wirklich schlimm. Wenn man gesagt bekommen würde "Ja, da gibts gerade ein Problem, wir arbeiten dran!" Aber nein, die Hotline versucht mich mit synthetischen Stimmen zum Schweigen zu bringen, auf meine per Mail (durch einen anderen Account) gestellte Anfrage wird überhaupt nicht reagiert und auf der Statusseite von 1und1 (<http://status.1und1.de>) wird einem vorgegaukelt, dass alles funktioniere.

Sowas ärgert mich als zahlenden Kunden einfach. Sorry, aber es funktioniert nun einmal nicht alles. Sonst würden meine Mails ja nicht stundenlang zwischen zwei Servern rumflattern bzw. gar nicht ankommen (ich warte noch immer auf ein paar andere Mails...)!!!+++ UPDATE +++ 03.03.2009 +++Die vermissten Mails sind nun auch da. Pünktlich um 0:42 Uhr flatterte auch die von mir seit 12:50 Uhr vom Vortag erwartete Mail ein. Das sind nun knappe 12h wo die Mail irgendwo im Netz von 1und1 auf Irrwegen war. Bei solch einer Verzögerung würde ich mir als Kunde in Zukunft wenigstens eine ehrliche Statusmeldung wünschen... Davon, dass das Webinterface gerade mehr schlecht als recht zu erreichen ist fange ich jetzt gar nicht erst an...dafür wurde wohl im Moment praktischerweise auch gleich der Spamfilter ausgeschaltet. Denn der wandert 1:1 in meinen Posteingang - auch wenn es noch so Offensichtlich ist, dass selbst ein minimal eingestellter Filter die Mail als Spam erkennen würde. In mir wächst gerade die Vermutung, dass der Spamfilter ansich die Wurzel des Übels war und darum erstmal ausgeschaltet wurde...+++ UPDATE 2 +++ 03.03.2009 (morgens) +++ Wie es aussieht hat 1und1 noch immer Probleme. Meine Mails kommen schon wieder nicht an... zumindest nicht pünktlich sondern im Moment mit ca. 1,5 Stunden Verspätung... +++ UPDATE 3 +++ 03.03.2009 (mittags) +++Zur Entlastung von 1und1 muss ich jetzt erzählen, dass ich heute eine Antwort auf meine Anfrage erhalten habe. Aber allein diese beweist leider, dass irgendwas nicht stimmt. Zwar wurde mir mitgeteilt, dass es wohl Probleme mit den Mailservern gab, diese seien aber angeblich schon lange behoben. Aber natürlich doch. Darum kommt die Mail, die an zwei Adressen, nämlich die auf meinem 1und1 Server und meinen GMail Account geschickt wurde, bei Googlemail an und auf meinem Exchange nicht... achja, die Statuswebseite sagt natürlich noch immer, dass alles problemlos funktioniere... +++ UPDATE 4 +++ 03.03.2009 (abends) +++Na also, wenigstens kommt so langsam ein wenig Licht ins Dunkel... 1und1 hat sich nochmal gemeldet: "...die Störung (ist)zwar behoben, aber die Behebung war nicht gleich die Lösung des Fehlers. Der Ausfall der Hardware hatte hier weitreichende Fehler verursacht, die momentan behoben werden. Bitte haben Sie noch ein wenig Geduld." Soso, Hardwareausfall also. Scheint ja doch was größeres gewesen zu sein. Schade, dass die Informationspolitik von 1und1 es wohl nicht gestattet, solche Fehler von sich aus an Kunden zu kommunizieren, sondern der Kunde erst mit Nachdruck nachfragen und meckern muss.+++ UPDATE 4 +++ 04.03.2009 +++Es scheint wieder alles zu gehen. Auch meine erwarteten Mails sind mit einigen Stunden Versäptung eingetroffen. +++ UPDATE 4 +++ 04.03.2009 (nachts gegen zwölf) +++Eine Automail von 1und1 kommt an und fragt ob ich mit dem Support zufrieden war...

Geschrieben von Nico Schuster in web&technik um 22:41

Blog Export: weltversteh.de, <http://weltversteh.de/>

Genau das gleiche Thema:

Am 2.3. ab 13:30 kein Maileingang mehr vom 1&1 Exchange Account.

Am 3.3. ab 13:30 kein Maileingang mehr vom 1&1 Exchange Account

Am 4.3. ab 13:30 ?????

Den anruf gönne ich mir heute nicht!

Anonym am Mär 3 2009, 14:40

Gott sei Dank bin ich nicht selbständig wo ich auf schnelle Kommunikation per Mail angewiesen bin....

Was am meisten ärgert ist die Tatsache, dass man erst rummeckern muss um überhaupt Infos - die leider trotzdem falsch sind - zu bekommen und einem auf der Statusseite, die für sowas da ist, angelogen wird.

Anonym am Mär 3 2009, 17:51