



Informationen zu Downloadgeschwindigkeiten

Es ist ja so bequem: Da gibt es an jeder Ecke im Internet einen "DSL-Speedtest", der die vermeintliche Geschwindigkeit Ihres DSL-Anschlusses "messen" wird.

Eines sei vorausgeschickt: Solche Tests geben keinerlei Aussage über die tatsächliche Anschlussgeschwindigkeit Ihres Anschlusses. Es handelt sich dabei immer um eine Momentaufnahme des eben gerade realisierten Datenstroms zu und von eben genau diesem einen "Messserver".

Noch etwas vorausgeschickt: Vertraglich ist eine Anschlussbandbreite geschuldet, keine spezielle Nutzbandbreite. Dies ist auch technisch gar nicht möglich! Bei dem DSL-Internetanschluss handelt es sich immer um einen paketorientierten Anschluss und eben nicht um einen Zugang mit dedizierter Bandbreite zu einzelnen Servern.

Folgende Faktoren beeinflussen das "Messergebnis" und liegen nicht im Einfluss des Netzbetreibers:

- generelle Auslastung des Internets und der inhalte anbietenden Server
- Rechen- und Verarbeitungsgeschwindigkeit Ihres Gerätes wie PC, Tablet oder Smartphone, welche von Hintergrunddiensten wie Virens Scanner, Firewallsystem und automatische Updateprozesse extrem negativ beeinflusst wird.
- Art der Anbindung Ihres Endgerätes an den Router. Bei Tablet und Smartphone steht in der Regel weniger als 10Mbit/s Bandbreite im WLAN zur Verfügung, da diese Geräte meist kein n-WLAN unterstützen. Stark beeinflussend ist auch die in direkter Umgebung vorhandene Anzahl fremder WLANs.
- Konfigurierte Werte wie MTU und MSS sowie TCP-Receive-Window Ihres PC, Tablets oder Smartphone.

Weitere folgende Ursachen behindern den Datentransfer allerdings immer, auch zu Zeiten wenn erwartungsgemäß die Gesamtauslastung des Internet eher eine untergeordnete Rolle spielt.

- Keine Trennung von Starkstrom- zu den Datenleitungen in Ihrem Haus und somit hochfrequente Störeinflüsse auf die hochbitratige DSL-Verbindung.
 - ungeeignete Inhouseverkabelungen, defekte oder feuchte Hausanschlusskästen, sowie veraltete und korrodierte TAE-Anschlussdosen. Auch "selbstgebastelte" Verlängerungen zwischen TAE-Dose und Anschlussrouter produzieren solche Fehlerquellen genauso wie mehrfach hintereinandergeschaltete TAE-Dosen innerhalb des Hauses. Ein DSL-Router darf immer nur alleine an einem Kabel und der ersten und einzigen TAE-Dose angeschlossen werden. Von dieser Dose aus dürfen keinerlei Kabel wieder weg führen. Genauso häufig sind in Vergessenheit geratene Telefonunterverteilungen innerhalb des Hauses Schuld für eine schlechte Datenübertragung.
- Bei der Aufspürung dieser möglichen Fehlerquellen kann Ihnen unsere technische Service im Außendienst behilflich sein. Diese Einsätze sind kostenpflichtig.

Im Internet angebotene "DSL-Speedtests" haben also keinerlei Aussagekraft hinsichtlich der anliegenden Anschlussgeschwindigkeit. Ausschließlich echte DSL-Messungen mit speziellen Messgeräten, wie sie von unserem technischen Service eingesetzt werden, können auf BIT-Ebene etwaige Fehler in der Übertragung aufspüren.

Kurz zusammengefasst: Sie "messen" eine Transferringeschwindigkeit, vertraglich geschuldet wird Ihnen eine Anschlussgeschwindigkeit. Auch die Anschlussgeschwindigkeit ist z.B. von der Länge Ihrer Teilnehmeranschlussleitung abhängig, die sich jedoch im Laufe eines Vertragsverhältnisses nicht ändert. Daher haben wir in unseren Vertragsbedingungen niedergelegt, dass Sie bei Unterschreitung der Anschlussgeschwindigkeit von 75% des gebuchten Wertes bei ACO-connect plus (nicht ACO-connect V-plus und nicht für ACO-connect plus VDSL) zum Zeitpunkt der Anschaltung die Möglichkeit haben, innerhalb von 14 Tagen nach Anschaltung in den nächst kleineren Tarif zu wechseln. Findet ein Wechsel nicht statt, so haben Sie diese, nicht in unserem Einflussbereich liegende, Einschränkung dauerhaft akzeptiert.

Wie geht ACO damit um, wenn Sie als Kunde angeblich mangelnde Bandbreite monieren und mit "Speedtestergebnissen" untermauern?

Jede substantiiert vorgetragene Reklamation wird von uns im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstens bearbeitet. Bei Reklamationen des Anschlusses hinsichtlich nutzbarer Geschwindigkeit führen wir IMMER eine umfangreiche Messfolge aus, aus deren Ergebnis wir etwaige Verkabelungsfehler und/oder hochfrequente Störer zuverlässig erkennen können. Wird nach Auswertung dieser Messungen kein Fehler festgestellt, handelt es sich bei der Endkundenmeldung um eine nicht gerechtfertigte Störungsmeldung, die im Wiederholungsfalle dann kostenpflichtig geschlossen wird.

Bitte beachten Sie: Eine Einbuße der Downstreamgeschwindigkeit ist je nach Anwendung, genutztem Server und Tageszeit vollkommen normal. Teilweise ist auch nur ein Bruchteil der Anschlussbandbreite als Transferbandbreite zu realisieren. Das ist normal und systemisch bedingt. Einen Mangelanspruch können Sie aus dieser Tatsache nicht ableiten.

Die tatsächliche Anschlussgeschwindigkeit zeigt Ihnen Ihr Router zuverlässig und korrekt auf der DSL-Statusseite an!