



Die neuen **Einbaugeräte**
Herde, Backöfen, Dampfgarer, Kaffeevollautomaten...



dooyoo
Kaufberatung online

[Suche](#)

Gelesene Testberichte
INNERHALB DER LETZTEN 7 TAGE
0 0 5 6 8 0 0

- [Handy](#)
- [Fernseher](#)
- [Audio-Hifi](#)
- [Gesundheit](#)
- [Computer](#)
- [Fotografie](#)
- [Games](#)
- [Haushalt](#)
- [Kosmetik](#)
- [Alle Kategorien](#)

[Home](#) > [Shops](#) > [Online Shop](#) > [Testbericht zu avm.de](#)

[f](#) TEILEN

- Weitere Kategorien**
- [Fabrikverkauf](#)
 - [Bekleidungsshop](#)
 - [Drogerie](#)
 - [Optiker](#)
 - [Versandhaus](#)
 - [Supermarkt](#)
 - [Shopsystem](#)
 - [Elektronmarkt](#)
 - [Sportkaufhaus](#)
 - [Baumarkt](#)
 - [Offline Shopping](#)

- Top Produkte**
- [ab-in-den-urlaub.de](#)
 - [apodiscouter.de](#)
 - [print24.de](#)
 - [comtech.de](#)
 - [orion.de](#)
 - [pearl.de](#)
 - [jago24.de](#)
 - [sound-systems24.de](#)
 - [easyprint.de](#)
 - [amazon.de](#)

Wer hat diesen Testbericht bewertet? (27 Mitglieder)

Gesamtbewertung:
Sehr hilfreich
[Alle 27 Bewertungen](#)

Produkt-Tipps

[Milka Schokolade I love Milka Impulshe...](#)

2,69 €
Versand: 3,90 €

[amazon.de marketplace](#)

[I love Milka Impulsherz/686353_Inh. 5...](#)

avm.de



[Gefällt mir](#) 0 [g+](#) 0

Neuester Testbericht: ... also per abgesichertem WLAN mit Nachtschaltung, so dass es nur zwischen 8-20 Uhr nutzbar war. Mysterium: Trotz dessen, dass die Na... [mehr](#)

- [Überblick](#)
- [6 Testberichte](#)
- [Testbericht schreiben](#)

Schlechter Service bei hochpreisiger Hardware - schade! [avm.de](#)



Name des Mitglieds: **xunthait**

[Nachricht an dieses Mitglied senden](#)

[In meinen Freundeskreis aufnehmen](#)

[Email bei neuen Testberichten](#)

Produkt:
avm.de
Datum: 22.12.11

Bewertung:

Vorteile: Idee und teilweise die innovativen Geräte
Nachteile: Preis, eine absolute Service-Wüste

-- Überblick ==

Die Firma AVM stellt alle Fritz! Produkte her: Vorrangig sind dies natürlich [Router](#), aber auch Modems, WLAN-Repeater und Systemtelefone sind von der Firma erhältlich.

Preislich gesehen sind die Produkte von AVM stets ein wenig teurer, jedoch sind die Produkte besonders bedienerfreundlich und zugleich mit vielen Features ausgestattet. Zudem sind sie auch stets bereit, spezielle Produkte für [Anbieter](#) zu produzieren und anzubieten, was sie auch für Internetanbieter interessant macht (z.B. 1und1).

-- Der Service ==

Manchmal steckt ja der Teufel im Detail und man freut sich, wenn man eine Firma hat, die man dann tatsächlich telefonisch oder per eMail erreichen kann, um eine adäquate Antwort bekommen zu können. Für mein Verständnis ist bei dieser Preisklasse sowas auch nötig.

Nun habe ich in letzter Zeit zwei Fälle gehabt, wo ich mir dachte: "Das kann ja nicht sein! Da muss ich doch mal nachfragen" und den telefonischen Kontakt gesucht habe.

-- Die Servicehotline allgemein ==

Die Service-Hotline ist, wie leider allzu oft üblich, eine 01805-Service-Hotline. So hat man bei der nächsten Telefonrechnung gleich wieder seine Freude: 14c/Minute aus dem Festnetz sind noch erträglich, wenn auch Kosten - aus dem Mobilfunknetz vergeht einem die Freude gänzlich: 42ct/Minute.

Immerhin: Ruft man nicht unbedingt zu den Stoßzeiten an, bekommt man doch recht schnell jemanden ans [Telefon](#). Gut besetzt scheint also AVM schon mal zu sein und tröstet somit über die Telefonkosten hinweg.

-- Fall 1 ==

Fall 1 war schon sehr merkwürdig. Es ging um eine Fritz!Box Fon 3170. Nicht gerade das Flaggschiff von AVM, mit [WLAN](#), 4x LAN-Anschlüssen, integriertem VoIP-Telefonier-Option aber dennoch ein grundsolides Modell. Zum Einsatz kam das Gerät in einer [Einrichtung](#) für Jugendliche. Die Box war logischerweise physisch weg geschlossen. Angeschlossen wurde ein Diensttelefon (auch teils weg geschlossen) und ein Münzapparat. Die Leitungen waren nicht zugänglich, der Zugriff aufs [Internet](#) erfolgte für die Jugendlichen also per abgesichertem WLAN mit Nachtschaltung, so dass es nur zwischen 8-20 Uhr nutzbar war.

Mysterium: Trotz dessen, dass die Nachtschaltung aktiv war, konnten die Jugendlichen durch zwei kleine Tricks auf die FritzBox zugreifen: Entweder sie unterbrachen kurz den Strom (Sicherungskasten) oder aber sie aktivierten das WLAN über eine Kurzwahl am Münzapparat. Letzteres war den Jugendlichen noch nicht bewusst, ersteres wurde genutzt.

Mein [Anruf](#) bei AVM ergab, dass es sich hierbei keinesfalls um einen Fehler, sondern eine "versteckte Funktion" handelte. Für den Fall, dass ein Kunde einmal sein WLAN-Passwort verlegt und zusätzlich das vergebene Passwort vergessen hat, gab es lange nur eine Möglichkeit, um wieder Internet-Zugriff zu gewähren: Ein komplettes Zurück setzen des FritzBox auf Werkseinstellungen. Da es aber wiederum viele Kunden gab, die dann auch noch ihre Internet-Anmeldedaten ihres Anbieters vergessen haben, hat man diese Funktion eingebaut.

Panasonic

50€ ZURÜCK

CASHBACK SICHERN



1,62 €
Versand: € 0,00

Ist dies Ihr Shop?

[Verlinken Sie zu uns](#) und bitten Sie Ihre Kunden, einen Testbericht auf dooyoo zu verfassen.

Durch eine kurze Stromunterbrechung ließe sich bei bestimmten Modellen für eine Zeit von ca. 10 Minuten sämtliche Einstellungen vornehmen, ohne das FritzBox-Passwort eingeben zu müssen. Nach dieser Zeit greift der Passwort-Schutz wieder und die Fritzbox sei wieder geschützt.

Auf die Frage, was ich da in meinem speziellen Fall tun sollte, wurde mir nur geantwortet: "Bei Ihnen handelt es sich um einen Spezial-Fall, dem wir beim besten Willen nicht gerecht werden können". Ganz ehrlich: Ein Kunde, der sein WLAN-Passwort geändert UND danach vergessen hat UND das FritzBox-Passwort vergessen hat UND seine Internet-Anmeldedaten des Internet-Anbieters verräumt hat - das ist bei weitem nicht so ein Spezialfall. Okay. Man lernt nie aus.

Meine Nachfrage, warum eine zwar praktische, aber auch eine Sicherheit einschränkende Funktion wie WLAN-Aktivierung durch das Telefon (eine spezielle Nummer) nicht deaktivierbar oder einschränkbar sei, ergab nur: "Im Normalfall stellt dies kein Sicherheitsrisiko dar." Mit Sicherheit nicht, wenn sicherheitsbewusste Eltern das WLAN nachts wegen ihrer Kinder abschalten und durch eine findige Tastenkombination umgangen werden. Die Einstellungen können dann noch praktisch mit einer kurzen Stromunterbrechung ohne Passwort geändert werden. Ein Passwort und eine Passwort-geschützte Einstellung der Fritzbox mit zwei kleinen Kniffen zu umgehen ist da keinesfalls Sicherheitsgefährdend.

-- Fall 2 --

Ich habe derzeit eine FritzBox 7320 - die kleine Schwester vom großen Flaggschiff 7390. Mit Ausnahme von nur 2 Lan-Anschlüssen statt 4 und ein paar kleinen Funktionen mit genauso umfangreichen Funktionen ausgestattet. Ein wahres Wunderwerk. Dass einige sehr nützliche und gute Funktionen absolut instabil funktionieren, ist enttäuschend. Der Drucker-Server ist nur sporadisch ansprechbar, der Medienserver ist urlangsam und fällt gelegentlich aus. Das Mittel des Neustartens der Fritzbox hilft manchmal, aber nicht immer.

Über eine Funktion habe ich mich aber besonders gefreut: Den WLAN-Gastaccount. Warum fragt man sich? Nun. Ich habe eine [Nintendo DS Lite](#), die per WLAN gerne ins Internet geht, allerdings nur per WEP-Verschlüsselung (unsicher) oder unverschlüsseltem WLAN (eine Einladung für jegliche Betrügereien). Dauerhaft nur eine WEP-Verschlüsselung zu nutzen für das WLAN kommt also nicht in Frage, aber einen zusätzlichen [WLAN-Hotspot](#) mit WEP einzurichten, der nur zeitlich begrenzt aktiv ist (steuerbar ganz bequem über das Telefon) war [Musik](#) in meinen Ohren.

Problem: Zwar habe ich bei meiner Basis-WLAN-Verbindung die Möglichkeit zwischen WPA2,WPA/WPA2,WEP oder unverschlüsselt auszuwählen - beim Gast-WLAN-Anschluss jedoch nur zwischen WPA/WPA2 und unverschlüsselt. Ein Problem also. Und wieder ein Fall, wo ich dachte, da muss ich doch mal anrufen.

Da das Gespräch grade noch frisch ist, und ich mich tierisch aufrege eine Wiedergabe des Gesprächs:

Problemschilderung...

Ich: "Da wollte ich mal fragen, was es da für mich für Möglichkeiten gibt."

AVM: "Keine. Die WEP-Verschlüsselung ist unsicher und wird daher nach und nach aus allen Produkten als Funktion herausgenommen. Ein WLAN-Gastaccount mit WEP-Verschlüsselung wäre daher nicht sicher."

Ich: "Ja, aber in der Grundverschlüsselung habe ich ja auch die Auswahl von WEP"

AVM: "Das mag ja sein, aber auch das wird in einer der nächsten Firmware-Versionen verschwinden"

Ich: "Okay. Aber die Option zwischen WPA und unverschlüsseltem Netzwerk zu haben, trägt dann dem

Sicherheitsbewusstsein bei, oder wie? WEP als Verschlüsselungsmöglichkeit zu entfernen, aber unverschlüsselte Netzwerke zuzulassen kann doch kein Sicherheitsbe..."

AVM: "Fakt ist: WEP ist unsicher und wurde daher aus der Firmware für den Gastzugang entfernt. Das können Sie nicht ändern, das ist einfach so."

Ich: "Wie soll ich dann aber die Gast-WLAN-Funktion richtig nutzen? Das normale WLAN, welches permanent läuft, auf WEP einzustellen und den Gast-Zugang mit WPA auszurichten - da brauch ich kein Gastzugang für."

AVM: "Sie haben aber nur diese zwei Möglichkeiten: Unsicherheit oder das nicht nutzen Ihrer Konsole"

Ich: "Na dann. Ich finde das sehr schade, dass die Firma AVM da nicht nachvollziehbare oder gar logische Entscheidungen bezogen auf den Gastzug..."

AVM: "Andere Firmen bieten keinen Gastzugang an bei ihren Geräten. Seien Sie doch froh, dass Sie ihn haben!"

Ich: "Was bringt er mir denn, wenn ich ihn nicht richtig konfigurieren kann?"

AVM: "Tja."

Da war für mich das Gespräch beendet. Ich kann es schon nicht leiden, wenn mir jemand dauernd ins Wort fällt, aber sowas von unkooperativ, unverständlich und vor allem frech ist mir bei einer Hotline lange nicht mehr begegnet!

Das ist der Service der Firma AVM! Die Geräte lassen an Stabilität und Verarbeitungsqualität nach - der Service kann als solcher nicht mehr betrachtet werden. Fehlfunktionen werden als Funktion für AVM entschuldigt - auf den Kunden kann nicht eingegangen werden. Man wird abgewürgt und abgestempelt. Schade und sehr ärgerlich!

Fazit: Mein nächster Router wird nicht unbedingt mehr von Fritz sein!!

Bestellprozess:	<input checked="" type="checkbox"/>
Fristgerechte Lieferung:	<input checked="" type="checkbox"/>
Kundendienst:	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Erwartungen erfüllt:	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Möchten Sie dem Autor danke sagen? [Was ist das?](#)

Ohne Login möglich.

[Danke sagen](#)

					Shopping GROUPON	bis zu -70%*
					Hier 	

*Dealbeispiel, in Kürze ähnlich verfügbar.

* Zwischenzeitliche Änderung der Preise, Rangfolge, Lieferzeit und -kosten möglich.

Erfahren Sie mehr über dooyoo:

Tipps für Mitglieder

- ▶ [Was kann ich als Mitglied tun](#)
- ▶ Sie haben eine Frage? [Besuchen Sie die dooyooTeam-Hilfe](#)
- ▶ Welche Regeln gelten auf dooyoo? [dooyoo Netiquette](#)

dooyooCommunity

- ▶ Was ist die dooyooCommunity? [Guided Tour](#)
- ▶ Wie werde ich Mitglied der dooyooCommunity? [Jetzt anmelden](#)
- ▶ Was gibt es Neues auf dooyoo? [Community News](#)