

Thunderbird:

„Verbindung zum Server fehlgeschlagen...“

Diese „Reparatur“ musste ich mal dokumentieren!

Es geschah an einem Tag um die Mittagszeit im Februar des Jahres. Plötzlich wurden keine E-mails von meinem T-Online-Konto auf meine Anwendung Thunderbird übertragen. Also empfang ich keine E-mails.

Das bedeutete sicherlich viel Ärger. Ich befürchtete eine längere Sucherei nach der Ursache. Und so kam es auch.

Zunächst las ich in einschlägigen Foren zu diesem Sachverhalt. Aber auf diesem Weg kann man sich einen Wolf anlesen und ich gab bald auf, denn die Tipps halfen nicht weiter. Wenn ich Thunderbird öffnete, kam eine Fehlermeldung: „Verbindung zum Server fehlgeschlagen“. Ich hatte drei Möglichkeiten: Erneut versuchen, Neues Passwort eingeben, Abbrechen. Ich gab ein neues Passwort ein, das ich zuvor auf der Internetseite E-Mail bei T-Online generiert hatte. Das Passwort hatte eine hohe Qualität und es war auch in den Einstellungen bei T-Online zu sehen. Es konnte also nicht falsch sein. Und selbstverständlich war mir bekannt, dass ich für die Nutzung in einem Fremdprogramm wie Thunderbird ein eigenes Passwort brauche. Das hatte ich alles verstanden und korrekt ausgeführt. Es half aber nicht weiter.

Hotline

Und ja, das ist eine anstrengende Tortur, bis man dann endlich ankommt. Zuerst mit dem Automaten, dann aber die

Abfrage der freundlichen Dame nach meiner Kundennummer und nach den letzten sechs Ziffern meiner IBAN. Das war schon befremdlich, denn was hatte meine IBAN mit meinem Problem zu tun, fluchte ich beim Suchen nach diesen Daten. Na, Jedenfalls kam es zum Gespräch und ich musste mehrere Male warten. Dann gab mir die nette Frau eine Telefonnummer, die ich für den Kontakt zu einem Techniker brauchte. Meine Identität war ja endlich festgestellt. Ich wartete geduldig. Nach fünf Minuten meldete sich die Dame und empfahl mir, wegen des hohen Aufkommens von Fragen an die Technik es später zu versuchen. Ich erklärte ihr, dass ich am nächsten Vormittag meine Versuche fortsetzen werde.

Eigenforschung

Ich untersuchte die Seiten der Einstellungen bei T-Online. Ich generierte mehre Male neue Passwörter. Ich deinstallierte Thunderbird. Ich installierte eine ältere Version, denn es hätte sein können, dass der Fehler wegen eines Updates entstanden war. Ich installierte schließlich Outlook, obwohl ich das Design nicht mag. Schließlich kam ich auch hier nicht weiter. Dann eröffnete ich ein neues Konto bei gmx. Ich wollte versuchen, die E-mails von T-Online automatisch auf diesen Account zu leiten. Das klappte auch mit Weiterleiten. Und schließlich ging das auch auf mein Konto bei Google. Aber leider nicht auf mein Thunderbird. Das blieb ungerührt auf einer Mail vom frühen Morgen des Vortages stehen. Nichts kam neu an.

Hotline Nr. 2

Ich wählte die 800er-Nummer der Technik. Ein freundlicher Mitarbeiter hörte sich mein Klagen an. Er hatte aber nur mir allseits bekannte Tipps und veranlasste mich, nochmal ein neues Passwort zu generieren. Half aber auch nichts. Jedenfalls war er nach fünf Minuten ebenso ratlos wie ich und gab mir den ultimativen Tipp, in meinem Windows nach Virenschutzprogrammen zu suchen und alle Sicherheitssoftware zu deaktivieren. Das würde in vielen Fällen helfen. Er kam also nicht weiter und überlies mir das Problem ungelöst.

Ich forschte weiter. Lud ein neues Thunderbird herunter, nachdem ich mich entschlossen hatte, das alte Programm zu löschen. Zuvor hatte ich den Ordern mit den Profilen auf eine andere Festplatte gesichert. Allerdings nicht mit der Exportanweisung.

Verlust

Ich wollte ja einem Verlust meines Adressbuches und denn vielen lokalen Unterordnern retten. Das neue Thunderbird gefiel mir nicht im Design. Man hatte hier nach etlichen Updates es endlich erreicht, die Oberfläche dem Geschmack des Mainstreams anzugleichen. Und diese moderne Ansicht gefällt mir überhaupt nicht. Viele Köche verderben den Brei!

Blöde Abfragerei

Wenn man heute irgendwo irgendwas verändern möchte, muss man einen irrsinnigen Fragenterror durchstehen. So muss man bei T-Online zunächst ein universelles Mehrfaktorsicherungsverfahren akzeptieren und einrichten. Erst dann kommt man weiter. Und stets folgen bei jeder Nachfrage dieselben blöden Prüfungen. Schließlich landete ich ganz unten im Ordner „Alle Einstellungen“ auf einen Punkt, der dem ganzen Elend ein Ende versprach. Dort muss man nämlich „Verküpfungen mit anderen Diensten“ öffnen, dann findet man „POP3-,SMTP-,IMAP Zugang“. Dort angeklickt ist ein Schalter. Den muss man aktivieren, dann klappt auch die Verbindung zum Server.

Na endlich!

Eigentlich hätte der Hotline-Mitarbeiter mich darauf hinweisen können. Und ich hatte noch nie zuvor diese Aktivierung machen müssen. In Thunderbird findet man dazu auch keinen Hinweis. Neuerdings sucht Thunderbird beim Ersteinschalten selbst nach den Zulassungsdaten beim Server. Wenn dieser Zugang aber bei T-Online gesperrt wird, kommt da nichts zurück als die alberne Fehlermeldung, die nichts darüber aussagt.

Es fehlt heute offenbar überall an fähigen Koordinatoren, die einen Überblick über die Aktivitäten der Programmierer haben. Denn der einzelne Mitarbeiter kennt sich in anderen „Gärten“ nicht aus und könnte nur mit abwegiger Phantasie auf solche Irrwege des Nutzers kommen. Kam dann noch hinzu, dass das neue Thunderbird die gesicherten Profile nicht akzeptierte. Und ich musste zunächst eine Sicherungskopie(Clone) von meiner C-Platte als Systemplatte

ansprechen, um von dem dort befindlichem Thunderbird (ältere Version) den größten Teil der Unterordner und das Adressbuch durch einen Export zu gewinnen. Als ich diese zip-Datei mit Import auf das aktuelle Thunderbird überschreiben wollte, streikte die Software, weil die zip über 2GB groß war. Ich extrahierte sie nach Anweisung und versuchte die Profile zu übertragen. Ging nicht mit der Funktion Importieren. Auch das Kopieren von Hand klappte nicht. Uns so habe ich jetzt ein neues Thunderbird ohne ein Adressbuch und ohne die vielen lokalen Unterordner. Die Rettung ging also schief.

Die Aktionen haben mich einen ganzen Tag beschäftigt. Und ich ärgere mich immer wieder über die Unzulänglichkeiten an den Computern. Damit muss man sich wohl leider abfinden.

DF8ZR; im Februar 2024