

25.06.25 22:00 Ticket DG

Guten Tag,

Verbindungen über IPv6 funktionieren nicht. IPv6-Adresse erhalten, IPv6-Kommunikation nicht möglich, IPv4 ohne Probleme. Wenn ich google über IPv6 anpinge kommt nur ein Timeout.

Glasfasermodem mehrmals Resetet, Fritzbox 7590 nach Ihrer Anleitung eingerichtet, nochmals auf Werkseinstellungen zurückgesetzt und neu eingerichtet, ohne Erfolg. Um die Fritzbox 7590 als Fehlerquelle auszuschließen, habe ich mir noch eine Fritzbox 7690 gekauft und auch nach Ihrer Anleitung eingerichtet, nochmals auf Werkseinstellungen zurückgesetzt und wieder neu eingerichtet, auch ohne Erfolg. Leider ist die IPv4- Adresse von Ihnen keine öffentliche IP (CG-NAT), so funktioniert das Home-Office nicht und auch die Smart-Home Geräte und das Heimnetz sind von außen nicht erreichbar. Dazu brauche ich eine funktionierende IPv6.

In 2 Anhängen sende ich Ihnen noch brauchbare Testergebnisse von <https://test-ipv6.com/> mit.

Mit freundlichen Grüßen

XY

26.06.25 09:37 Anruf Störung 11 Min, will das Ticket an das Expertenteam weiterleiten

30.06.25 09:53 Anruf Störung 18 Min, will das Ticket an das Expertenteam weiterleiten

08.07.2025 Ticket kommentarlos geschlossen

17.07.25 22:00 Neues Ticket DG

Guten Tag,

nach dem Sie mein letztes Ticket kommentarlos geschlossen haben, ohne den Fehler zu beheben, muss ich ein neues eröffnen. Verbindungen über IPv6 funktionieren immer noch nicht. Ich erhalte eine IPv6-Adresse, aber es ist keine IPv6-Kommunikation möglich. Die IPv4-Adresse von Ihnen ist keine öffentliche IP (CG-NAT), für Home Office und Smart Home bin ich deshalb eine funktionierende IPv6 angewiesen. Um Fehler meinerseits auszuschließen, habe ich zusätzlich zu den Maßnahmen wie im 1. Ticket vom 25.06.25 erwähnt, mir noch parallel einen DSL-Anschluss von Easybell schalten lassen. An diesem Anschluss funktioniert alles einwandfrei. Wenn ich zum Test in der Fritzbox „Nur IPv6 verwenden“ einstelle, funktioniert über den Anschluss von Easybell immer noch alles einwandfrei, auch das Home Office und das Heimnetz/Smart Home ist von außen erreichbar. Mit Ihrem Anschluss (Deutsche Glasfaser) bekomme ich dann gar keine Verbindung mehr zum Internet. Ohne funktionierende IPv6 ist der Glasfaseranschluss der Deutschen Glasfaser für mich so unbrauchbar.

Deshalb fordere ich Sie nochmals auf die Störung zu beheben und mir eine funktionierende IPv6-Adresse, laut Ihrer Leistungsbeschreibung Punkt 5.2 einzurichten/bereitzustellen.

Anbei noch ein Screenshot, Ping und Tracert zu google.de.

Mit freundlichen Grüßen

XY

06.08.2025 Ticket geschlossen

Lieber Herr XY,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail – Nutzen Sie stattdessen unser Kontaktformular oder Ihr Ticket im Kundenportal, damit wir Ihnen schnell und gezielt helfen können. Klicken Sie hierzu auf die Ticket-Nummer: xxxxxxx

Bitte führen Sie an Ihrem Glasfaser Modem (kleines, weißes Kästchen) einen sequentiellen Neustart durch.

Dafür befolgen Sie bitte folgende Schritte:

- Klemmen Sie sämtliche Kabelverbindungen am Router (außer das Strom- und LAN-Verbindung zum Glasfaser-Modem) ab.
- Drücken Sie mithilfe einer Nadel oder einem ähnlichen Gegenstand, an der rechten Seite des Glasfaser Modems einmal in die Aussparung (RESET), bis ein Widerstand spürbar ist und halten Sie die Taste bis zu zehn Sekunden gedrückt, bis die LEDs einmal aufblinken.
- Lassen Sie das Glasfaser Modem den Werksreset bis zu drei Minuten durchführen.
- Verbinden Sie anschließend Ihre Endgeräte wieder mit dem Netzwerk. Eindrücken (bis alle LEDs zweimal geblinkt haben), wird das Gerät auf die Werkseinstellung zurückgesetzt.

Bei Fragen sind wir gerne für Sie da.

Viele Grüße nach Cottbus

F.B.

Serviceteam Deutsche Glasfaser

07.08.2025 Antwort zum geschlossenen Ticket

Sehr geehrte Damen und Herren,

haben Sie überhaupt meine beiden Tickets durchgelesen??? Natürlich habe ich das Glasfaser-Modem mehrmals neu gestartet und auch ein "Werksreset" durchgeführt, bevor ich mir eine zweite Fritzbox für 250 EUR gekauft habe und mir eine zweite Internetleitung zum Testen, für 30 EUR pro Monat, hab schalten lassen.

Wie gesagt, ohne funktionierende IPv6 ist der Glasfaseranschluss der Deutschen Glasfaser für mich so unbrauchbar.

Deshalb fordere ich Sie nochmals auf die Störung zu beheben und mir eine funktionierende IPv6-Adresse, laut Ihrer Leistungsbeschreibung Punkt 5.2 einzurichten/bereitzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

XY

07.08.2025 Antwort

Lieber Herr XY,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung bezüglich der IPv6.

Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail – Nutzen Sie stattdessen unser Kontaktformular oder Ihr Ticket im Kundenportal, damit wir Ihnen schnell und gezielt helfen können. Klicken Sie hierzu auf die Ticket-Nummer: xxxxxxx

Ihnen steht bei Deutsche Glasfaser ein CGN Dualstack Lite Anschluss zur Verfügung. IPV4 im NAT und eine semistatische IPV6, die IPV6 kann durch ggf. Wartungen und Stromverlust wechseln.

Die Einrichtung findet per DHCP an Ihrem Anschluss statt. Das bedeutet, dass die

notwendigen Adressen automatisch zugewiesen werden.

Sollte Ihr Router keine IPv6-Adresse erhalten, kontrollieren Sie bitte die Einstellungen.

Weitere Informationen dazu finden Sie in der Anleitung des Herstellers.

Bei Fragen sind wir gerne für Sie da.

Viele Grüße nach Cottbus und einen angenehmen Morgen.

B. M.

Serviceteam Deutsche Glasfaser