



Abusedesk

Frank den Hollander

Ja, ik hoor dwars door het papier security manager Frank Brokken al satanisch gniffelen vanaf de een-na-laatste pagina van deze Pictogram, maar toch vertel ik hier maar het verhaal van mij en mijn provider.

Er zijn twee pc's en een laptop in ons huis, verbonden in een netwerk. Op een dag zei mijn dochter: ik krijg als ik de computer opstart een gek popup-schermje. Ik kijken: onze virusscanner had een Trojan Horse ontdekt. Blij met zo'n alerte virusscanner gooide ik dat enge beest meteen in quarantaine, liet hem daar deleten, scande de hele computer nogmaals, constateerde volledige genezing, gaf mijn dochter een high five... kloar.

Ruim een week later wilde ik een mailtje versturen, maar kreeg ik slechts een grijs venstertje te zien: de KPN-Abusedesk had mijn IP-adres geblokkeerd. Vanaf mijn computer waren enorme hoeveelheden spam verstuurd, waarschijnlijk via een Trojan Horse, en pas als ik zou kunnen bewijzen dat ik mijn hele computer weer virusvrij had, zou er weer uitgaand e-mailverkeer mogelijk zijn. Webmail was nog wel te gebruiken, stond er tussen haakjes bij.

Opgeruimd webmailde ik, dat ik de boosdoende computer al had opgeschoond. Controle van alle drie mijn systemen had inmiddels uitgewezen dat er niets engs meer te vinden was, dus die IP-ban kon weer opgeheven worden.

Mooi niet, dus. Na een halve dag kreeg ik een mailtje terug van de

Abusedesk, waarbij mijn geval in de onderwerpsregel nu teruggebracht was tot case #50984. Het mailtje was automatisch gegeneereerd en refereerde op geen enkele wijze aan mijn eigen bericht. 'U heeft niet afdoende kunnen aantonen dat uw systeem geheel virusvrij is. Wij raden u aan de volgende programma's te downloaden en uw computer ermee te controleren:...' en dan een vijftal Trojan Horse-verwijderaars, Virus- en Malwarescanners, plus het al jaren door mij gebruikte Hitman Pro. Het kostte me het grootste deel van een zaterdagavond om die allemaal op pc's en laptop te downloaden, installeren en alle schijven te controleren. Resultaat: niets gevonden, alles in orde.

Weer een mailtje verstuurd (dat wil zeggen: het bericht van de Abusedesk geknipt en geplakt in mijn Hotmail, want alleen webmail, weet u nog?), weer een dag gewacht, en jawel, daar was hetzelfde automatische antwoord weer. Case #50984 kon nog niet afgesloten worden... niet afdoende... volgende programma's...

Ik besloot maar eens te bellen, dat praat makkelijker. Helaas: de Abusedesk had geen telefoonnummer. De algemene klantenservice gebeld, en na vijfentwintig minuten eindelijk een levend mens aan de lijn. Nee, de Abusedesk, die was niet telefonisch bereikbaar. Ze kon wel even mijn case bekijken... oh, komt goed, als u nu gewoon een screendump maakt van de resultaten van al die scans, en die even mailt...

Deze pagina raakt vol, dus ik moet opschieten. Na een halve avond screendumpen vijf JPG-tjes opgestuurd. Meteen een automatisch antwoord: berichten met bijlagen kunnen niet automatisch worden gelezen. Weer een pleitmail, een dag later automatisch antwoord: u heeft nog steeds niet afdoende... we hebben de logfiles van alle systeemscans nodig...

We waren al twee weken onderweg. In opperste wanhoop heb ik een mail in alleen hoofdletters verstuurd: WAT MOET IK NOG DOEN OM AAN JULLIE EISEN TE VOLDOEN? KAN ER MISCHIEEN EEN HOGERE IN RANG EVEN NAAR MIJN CASE KIJKEN? MOET IK EEN HELE NIEUWE COMPUTER KOPEN EN DE OUDE WEGGOOIEN?

Het duurde nu twee dagen, maar toen kwam het eerste door een echt mens getypte mailtje. U heeft nog steeds niet afdoende kunnen aantonen... maar we geven u het voordeel van de twijfel. Uw IP-ban wordt bij deze opgeheven.

Dankbaar om zoveel coulantie van dat oppermachtige KPN heb ik bloemen laten bezorgen bij de Abusedesk – met een open sollicitatiebrief erbij, want het lijkt me heerlijk om daar te werken!



ICY
TEES