

PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 17. April 2008

Internet, Telefon und TV: Anbieter von Kombiprodukten im Test**Alice ist bester Anbieter für Triple-Pakete –
Service in der Branche mit Defiziten**

Hamburg, 17.04.08 (ots) – Der Wettbewerb auf dem Markt der Telekommunikation wird immer härter. Während die Preise nach unten purzeln, schießen neue Kombinationsangebote und Zusatzoptionen wie Pilze aus dem Boden. Es wird mit „Triple-Play“, „DSL-Anschlüssen mit Handy-Flat“ oder „Entertainment on tv“ geworben. Doch welchen Service bieten die Anbieter den Interessenten ihrer innovativen Produkte?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag der Programmzeitschrift tv14 die Anbieter von drei verschiedenen Triple-Paketen hinsichtlich ihrer Kontakt- und Servicequalität untersucht: Die Kombination von Internet und Telefon mit jeweils einer der drei Zusatzoptionen Mobilfunk, Fernsehen oder Filme. Im Rahmen von insgesamt 270 Mystery-Tests wurden die Kommunikationskanäle E-Mail, Telefon und Internet von neun Telekommunikations-Unternehmen analysiert und Zusatzservices wie kostenfreie Techniker und das Produktspektrum bewertet. Die Tester stellten verdeckt Interessenten-Anfragen zu Tarifen und Vertragsbedingungen für die neuen Produkte, zum Leistungsumfang der Zusatzdienste und zur Abwicklung der Installation.

Ergebnis: Im Durchschnitt war die Servicequalität bei den Anbietern nur ausreichend. Viele telefonische Berater sind beim Thema Triple-Pakete noch nicht umfangreich informiert, 60 Prozent der Tester wurden nicht individuell beraten. Besonders schlecht schnitt die Branche bei der Beantwortung von E-Mails ab. Ein Drittel der E-Mails wurde überhaupt nicht beantwortet, freenet reagierte sogar nur auf eine von 15 Mails. Im Durchschnitt kam die Antwort erst nach mehr als zwei Tagen und war in mehr als der Hälfte der Fälle nicht vollständig und fehlerfrei. „Damit ist die Branche von der Kundenerwartung, eine vollständige Antwort innerhalb von 24 Stunden zu erhalten noch weit entfernt“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Gute Noten gab es hingegen für die Internetauftritte der untersuchten Unternehmen. Dabei wurde analysiert, ob Geschäftsbedingungen, Tarifrechner und Bedienungsanleitungen vorhanden und leicht zu finden waren oder ob ein Rückrufservice angeboten wurde. Bis auf freenet wurden alle Homepages mit „gut“ bewertet, Versatel bekam sogar ein „sehr gut“.

Testsieger beim Service wurde Alice mit einem guten telefonischen Kundenservice und einem umfangreichen Produktangebot. Die weiteren Plätze: Unitymedia, Kabel Deutschland, Kabel BW, Versatel, 1&1, Arcor, T-Home und freenet. Auffallend war, dass die Anbieter, die bei einzelnen

Kommunikationskanälen vorne lagen, bei anderen Services schwächelten. So bot Versatel den besten Internetauftritt und die beste E-Mail-Beantwortung, lag beim telefonischen Service aber nur auf Platz sieben. Hingegen bekam freenet die meisten Punkte am Telefon, lag aber bei allen anderen Services mit weitem Abstand auf dem letzten Platz.

Im Rahmen der Studie wurden auch die Tarife für unterschiedliche Triple-Pakete (Tarifstand Ende Februar 2008) erhoben. Die jeweils Top 3:
Internet, Telefon und TV: 1. Alice, 2. Arcor, 3. Kabel Deutschland;
Internet, Telefon und Filme: 1. Alice, 2. 1&1, 3. Versatel;
Internet, Telefon und Mobilfunk: 1. Alice, 2. 1&1, 3. Arcor.
Gesamtsieger „bester Anbieter Triple-Pakete“ wurde somit ebenfalls Alice.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von tv 14.

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de