

PRESSEMITTEILUNG

Studie: DSL-Anbieter

Tarife sind in Bewegung, Service-Defizite der Branche bleiben – Kabel Deutschland ist bester DSL-Anbieter

Hamburg, 24.06.2008 (ots) – Der Markt für Breitband-Internetzugänge (DSL) ist weiter stark umkämpft. Die Preise für DSL-Anschlüsse sind im letzten Jahr um teilweise mehr als 40 Prozent zurück gegangen. Mehrere kleine Anbieter haben sich bereits aus dem Markt zurückgezogen. Wirkt sich der Preisdruck auf die Servicequalität der Branche aus? Oder versuchen sie sich die Anbieter durch einen herausragenden Service von den Wettbewerbern abzugrenzen? Wer bietet derzeit das beste Preis-Leistungsverhältnis?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt in einer großen Tarif- und Servicestudie 15 bedeutende DSL-Anbieter untersucht. Insgesamt 450 verdeckte Anfragen stellten die Tester des Instituts per Telefon und E-Mail, um die Kontaktqualität der Branche zu prüfen. Zusätzlich wurde der Internetauftritt der Anbieter analysiert. Der umfangreiche Tariftest führt für sechs unterschiedliche Nutzerprofile alle Kosten über 24 Monate zusammen (Monatsbeiträge, Einrichtungskosten, Grundkosten für Telefon oder Kabel und Kosten für den Hardwareversand etc.) und ermittelt somit für alle Anbieter vergleichbare Monatsbeiträge.

Das Ergebnis: Der telefonische Service der Branche ist im Durchschnitt nur befriedigend. Die größten Schwächen liegen bei der Kommunikationsqualität (Freundlichkeit etc.), wo mit Ausnahme eines Anbieters alle Unternehmen nur ausreichende Leistungen boten. Noch nicht einmal die Hälfte der Gespräche fand in einer angenehmen Atmosphäre statt. Verbesserungen im Vergleich zum Test 2007 gibt es hinsichtlich der Aktivität der Anbieter. Anrufer mussten etwa im Durchschnitt nur noch 30 statt damals 41 Sekunden in der Warteschleife ausharren.

"Hinsichtlich der E-Mail-Beantwortung haben wir in der Branche allerdings keine Weiterentwicklung erkennen können", ergänzt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. "Wie schon 2007 wurde fast jede fünfte E-Mail überhaupt nicht beantwortet. Im Durchschnitt mussten die Tester 43 Stunden auf die E-Mail-Antworten warten, was deutlich über der vom Kunden erwarteten 24-Stunden-Schwelle liegt."

Interessant: Während der telefonische Service bei vielen Anbietern auf gleichem mittelmäßigem Niveau liegt, gibt es bei der E-Mail-Beantwortung deutliche Unterschiede. Die Hälfte der Anbieter bietet gute oder sehr gute Leistungen, die andere Hälfte ist auf dem Gebiet nur ausreichend.

Den besten Service über alle Kontaktmöglichkeiten zeigte O2. Mit einem ebenfalls guten Service und dazu noch hervorragenden Tarifen wird Kabel

Deutschland zum "besten DSL-Anbieter 2008" gekürt. Neben Kabel Deutschland überzeugt derzeit Vodafone hinsichtlich der Tarife für eine DSL-Flatrate inklusive Telefon-Flat ins deutsche Festnetz. "Bei den Tarifen hat sich im Vergleich zu 2007 am meisten getan", resümiert Bianca Möller. "Anbieter, die vor einem Jahr noch ganz hinten lagen, sind auf einmal weit vorn. Für den Verbraucher bedeutet das: Er muss auf dem Laufenden bleiben und seine Verträge regelmäßig überprüfen."

Die Rangfolge beim Gesamtergebnis (Tarife und Service): Kabel Deutschland, O2, Versatel, Vodafone, Alice, Lidl DSL, congstar, freenet, 1&1, T-Home, TELE2, Arcor, Unitymedia, Kabel BW und Tele Columbus.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de