

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: DSL/Internet-Anbieter

Deutliche Preisunterschiede, schwache Reaktion auf Kundenanfragen – Kabel Baden-Württemberg ist Testsieger

Hamburg, 15.10.2010 (ots) – Beim Surfen im Internet mit der Bandbreite 6000 können Kunden je nach Anbieter mehr als 27 Euro im Monat sparen, beim Power-Internet 16000 sind es sogar knapp 35 Euro monatlich. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der Programmzeitschrift tv14.

Die Preisunterschiede zwischen dem günstigsten und teuersten Anbieter in der Studie betragen bei Zweijahresverträgen mit Telefon-Flatrate bis zu 734,40 Euro, bei Tarifen ohne Telefon-Flatrate bis zu 836,16 Euro. Nicht nur die Tarife, auch Produktausstattung und Vertragsleistungen variierten deutlich. „Je nach Provider und Vertrag sind Kunden zwischen zwölf und 24 Monaten gebunden. Attraktive Zusatzleistungen, zum Beispiel eine kostenlose Gerätemontage oder ein gratis Internet-Sicherheitspaket, bieten nur die wenigsten an“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Große Defizite zeigte die Analyse des Kundenservice auf. Nur drei Anbieter erhielten ein gutes Qualitätsurteil. Vor allem die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen ließ zu wünschen übrig. Im Durchschnitt mussten sich Kunden 41 Stunden gedulden. „Die Branche hat die Kundenerwartung, eine Antwort innerhalb von 24 Stunden zu erhalten, bei Weitem nicht erfüllen können“, so Serviceexpertin Möller. Weniger als zwei Drittel aller E-Mails wurden vollständig und strukturiert, jede zehnte überhaupt nicht beantwortet. Mängel gab es auch im telefonischen Kontakt, wo es oft zu langen Wartezeiten kam – bei jedem zehnten Gespräch betrug diese mehr als sieben Minuten. Zudem waren die Gebühren für Kunden- und Technik-Hotlines mit bis zu 99 Cent pro Minute teilweise sehr hoch.

Kabel Baden-Württemberg wurde Gesamtsieger der Studie und damit „Bester DSL/Internet-Anbieter 2010“. Der Kabelnetzbetreiber bestach durch den guten telefonischen Service mit einer sehr guten Erreichbarkeit und individuellen Beratungsgesprächen. Weiterhin bot das Unternehmen die günstigsten Produkte ohne Telefon-Flatrate. Im Gesamtergebnis auf Platz zwei: Kabel Deutschland mit dem besten Produktangebot bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses. Die Tarife mit Telefon-Flatrate waren zudem im Durchschnitt die günstigsten. Auf Rang drei folgte Versatel. Das Unternehmen hatte von allen Anbietern den besten Service und zeichnete sich sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei E-Mails durch eine schnelle und kompetente Bearbeitung von Kundenanfragen aus.

Insgesamt 15 DSL/Internet-Anbieter wurden analysiert. Im Fokus der Studie mit 555 Testkontakten standen der Kundenservice am Telefon und per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts. Zudem erfolgte eine detaillierte Analyse der angebotenen Tarife sowie der Produktausstattung und Vertragsbedingungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:35 Uhr, sowie in der aktuellen tv14, Heft 22/2010.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv und tv14.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de