

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

Servicestudie Internetanbieter

Preisersparnis von bis zu 400 Euro im Jahr und große Leistungsunterschiede – Kabel Deutschland ist Testsieger

Hamburg, 20.10.2011 (ots) – Bei der Wahl eines geeigneten DSL- bzw. Internet-Anbieters spielt neben dem Preis und der Downloadgeschwindigkeit auch der Service eine entscheidende Rolle. Welche Unternehmen gute Vertragsbedingungen zu günstigen Preisen sowie kompetente Mitarbeiter bieten, hat jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Das Preisniveau der Internet-Angebote hat sich im Vergleich zum Vorjahr stabilisiert, die Preise der günstigsten Anbieter sind nicht weiter gesunken. Trotzdem gibt es nach wie vor deutliche Preisunterschiede von bis zu 64 Prozent zwischen den Unternehmen. „Bei Tarifen mit hoher Downloadgeschwindigkeit lassen sich etwa rund 400 Euro im Jahr einsparen, wenn man vom teuersten zum günstigsten Produkt wechselt“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Neben den Tarifhöhen variieren auch Produktausstattung und Vertragsbedingungen deutlich. Nur einige Unternehmen bieten ohne Zusatzkosten mehrere Rufnummern, eine eigene Homepage oder ein Kinderschutzprogramm. „Kunden sollten darauf achten, ob gewünschte Zusatzleistungen kostenlos im Tarif enthalten sind“, rät Serviceexpertin Möller, „so lassen sich die Gesamtkosten zusätzlich senken.“

Bei 60 Prozent der Internetanbieter war die Servicequalität lediglich befriedigend bis mangelhaft. Viele Unternehmen konnten weder durch die telefonische Beratungsqualität noch bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen überzeugen. Mit der Reaktion auf E-Mails ließen sich die Mitarbeiter viel Zeit und jede zehnte blieb sogar bis Test-Ende noch ohne Antwort. „Für viele Verbraucher ist die E-Mail eine Alternative zu meist teuren Kundenhotlines, aber wenn ich auf wichtige Antworten bis zu fünf Tage warten muss, überlege ich es mir zweimal, ob ich nicht doch lieber zum Telefon greife“, kritisiert Bianca Möller.

Kabel Deutschland wurde Gesamtsieger der Studie und damit „Bester Internetanbieter 2011“. Das Unternehmen überzeugte durch den besten Service und erhielt als einziger Anbieter die Note sehr gut dafür. Auch bei der Produktanalyse schnitt Kabel Deutschland mit günstigen Tarifen und umfangreichen Leistungen überdurchschnittlich ab. NetCologne auf Platz zwei punktete mit freundlicher Beratung am Telefon, der schnellsten Reaktion auf E-Mail-Anfragen und attraktiven Tarifkonditionen. Auf Rang drei folgte Easybell. Das Unternehmen fiel vor allem bei den Tarifen ohne Telefon-Flatrate positiv auf und bot einen guten Kundenservice.

Insgesamt 15 DSL/Internet-Anbieter wurden analysiert. Im Fokus der Studie mit 465 verdeckten Testkontakten standen der Kundenservice am Telefon und per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts. Zudem erfolgte eine detaillierte Analyse der Kosten sowie der Produktausstattung und Vertrags-

bedingungen für Tarife mit und ohne Telefon-Flatrate sowie
Geschwindigkeiten von mindestens 6.000 Kbit/s und 16.000 Kbit/s.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20. Oktober 2011, um 18:35 Uhr.

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.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 27 88 91 48 12
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de