

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

Studie Internetanbieter

Branche mit sinkenden Preisen und mäßigem Service – Kabel Deutschland ist Testsieger vor 1&1 und Unitymedia

Hamburg, 29.10.2012 (ots) – Wer ins Internet gehen möchte, findet im harten Wettbewerb der DSL-Provider und Kabelnetzunternehmen viele Anbieter mit attraktiven Rabatten und Startguthaben. Allerdings sind die Angebote oft mit langen Vertragslaufzeiten verbunden. Umso wichtiger ist also ein genauer Vergleich der Preise und Leistungen. Welche Unternehmen nicht nur gute Produkte zu günstigen Preisen bieten sondern auch kundenorientierten Service, untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Verglichen mit dem Vorjahr ist das Surfen im Internet insgesamt billiger geworden. Darüber hinaus sind im Unternehmensvergleich deutliche Preisunterschiede zu beobachten. Kunden können etwa die Hälfte der Kosten sparen, wenn sie den günstigsten und nicht den teuersten Anbieter wählen. Wenig verbraucherfreundlich zeigen sich die Unternehmen bei den Laufzeiten und Kündigungsfristen. „Bei der Mehrzahl der untersuchten Tarife mussten sich Kunden für 24 Monate binden. Tarife ohne lange Vertragslaufzeit sind dagegen deutlich teurer“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Außerdem hatte jedes zweite getestete Angebot eine Kündigungsfrist von drei Monaten. Wurde nicht gekündigt, verlängerten sich alle Verträge automatisch um bis zu zwölf Monate.“

Auch die Servicequalität der Internetanbieter ließ weiterhin Wünsche offen und fiel insgesamt nur befriedigend aus. Die Gründe waren vor allem lange Wartezeiten am Telefon und bei Anfragen per E-Mail. Viele Mails wurden zudem nur sporadisch beantwortet. „Jede fünfte Anfrage blieb ganz ohne Antwort, dies ist eine deutliche Verschlechterung im Vergleich zu 2011, wo es jede zehnte Mail betraf“, kritisiert Serviceexpertin Möller.

Kabel Deutschland wurde Gesamtsieger der Studie und damit „Bester Internetanbieter 2012“. Das Unternehmen überzeugte mit den günstigsten Tarifen und guten Serviceleistungen. 1&1 erreichte Platz zwei und punktete nicht nur durch ein attraktives Produktangebot sondern auch durch den besten Service. Bei beiden Anbietern fielen schnelle Reaktionen auf E-Mail-Anfragen sowie eine kompetente Beratung am Telefon positiv auf. Auf Rang drei folgte Unitymedia mit guten Bewertungen für den telefonischen Kundenservice und den Internetauftritt sowie fairen Vertragslaufzeiten.

Insgesamt 14 DSL- und Internet-Anbieter wurden von August bis Oktober analysiert. Im Fokus der Studie mit 434 verdeckten Testkontakten standen der Kundenservice am Telefon und per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts. Darüber hinaus fand mit Stand vom 24. September 2012 eine detaillierte Analyse der Kosten sowie der Produktausstattung und Vertragsbedingungen statt. Einbezogen waren Tarife mit und ohne Telefon-Flatrate sowie Geschwindigkeiten von mindestens 6.000 kBit/s und 16.000 kBit/s.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, 29.10.2012 um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

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

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de