

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Internetanbieter 2016

### **Hohe Kostenersparnis möglich – Service zwischen „gut“ und „ausreichend“ – Testsieger ist Vodafone Kabel Deutschland**

**Hamburg, 07.11.2016** – Die Kündigungsfrist des eigenen Internetvertrags sollten Verbraucher im Blick haben – oft lassen sich durch einen Wechsel die Kosten deutlich reduzieren. Insbesondere bei Highspeed-Tarifen erschließen sich mit der Wahl des günstigsten Anbieters hohe Einsparpotenziale. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Internetanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 07.11.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Über 500 Euro sparen**

Die größte maximale Ersparnis durch einen Anbieterwechsel zeigt sich im Test bei Highspeed-Tarifen mit 100 MBit/s. Hier können Verbraucher ihre Kosten um rund 46 Prozent reduzieren, was bei einer Laufzeit von zwei Jahren über 500 Euro ausmacht. Doch auch bei den untersuchten Doppel-Flatrates mit „nur“ 16 MBit/s liegt die Einsparmöglichkeit bei gut 22 Prozent – rund 143 Euro über eine 24-monatige Laufzeit. „Viele Tarife erscheinen bei Online-Abschluss sehr günstig, entscheidend sind aber nicht die beworbenen Preise, sondern die effektiven Kosten“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Test punkten immerhin vier der zwölf Anbieter mit effektiv sehr günstigen Doppel-Flatrate-Tarifen.

#### **Service mit einigen Schwächen**

In puncto Service ist die Branche online und auch an den Hotlines insgesamt gut aufgestellt. Die Internetauftritte sind meist bedienungsfreundlich und bieten einen hohen Informationswert. Am Telefon überzeugen häufig kompetente Mitarbeiter. Hier fallen aber die oft langen Wartezeiten negativ auf. Bei einem Unternehmen sind die Anrufer im Schnitt über vier Minuten in der Warteschleife gefangen bis sich ein Mitarbeiter meldet. Große Defizite gibt es zudem beim Service per E-Mail: Über ein Viertel der Anfragen bleibt im Test unbeantwortet; von den eingegangenen Auskünften ist außerdem mehr als jede zweite unvollständig.

Das Gesamturteil „gut“ erzielen vier Unternehmen, die gute Serviceleistungen mit vergleichsweise attraktiven Kosten verbinden. „Obwohl nicht alle Anbieter auch am eigenen Wohnort verfügbar sind, sollte der Kunde vergleichen und einen Wechsel prüfen“, rät Marktforschungsexperte Markus Hamer.

#### **Die besten Internetanbieter**

Testsieger ist Vodafone Kabel Deutschland (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend ist das sehr gute Abschneiden in der Produktanalyse (Tarifkosten und Produktausstattung). Der Anbieter bietet für Doppel-Flatrates mit 16 MBit/s mit die günstigsten Effektivpreise und für Internet mit bis zu 100 MBit/s den zweitgünstigsten Tarif. Die Produktausstattung überzeugt auch mit Zusatzleistungen, wie der Bereitstellung eines kostenfreien WLAN-Routers. Zudem bietet das Unternehmen einen insgesamt guten Service; insbesondere die informative und übersichtlich gestaltete Website überzeugt. Als bester DSL-Internetanbieter nimmt Vodafone den zweiten Rang ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen zeichnet sich durch den besten Service aus. E-Mail-Anfragen werden schnell, kompetent und meist vollständig beantwortet. Bei

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

den Tarifen kann insbesondere die Doppel-Flat mit bis zu 16 MBit/s punkten, die effektiv mit am günstigsten ist. Auf Rang drei platziert sich 1&1 (Qualitätsurteil: „gut“). Im Service schneidet das Unternehmen am zweitbesten ab. Am Telefon punktet 1&1 mit der Erreichbarkeit rund um die Uhr und mit relativ kurzen Wartezeiten. E-Mails werden ebenfalls überdurchschnittlich schnell und sorgfältig beantwortet. Im Produktvergleich überzeugen auch die Preise. Bester regionaler Anbieter ist Tele Columbus, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“ und Rang vier in der Gesamtwertung. Das Unternehmen bietet neben vergleichsweise günstigen Tarifen auch gute Serviceleistungen in allen untersuchten Bereichen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf bedeutende Internetanbieter, die Endkunden Internetpauschaltarife („Flatrates“) über DSL oder Kabel offerierten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Studie umfasste zudem eine Produktanalyse. Untersucht und bewertet wurden auf der Basis von drei verschiedenen Nutzerprofilen und Datenübertragungsraten (16 MBit/s, 50 MBit/s und 100 MBit/s) die effektiven Kosten, das Leistungsangebot und die Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Doppel-Flatrate-Tarife (Datenstand der Kostenanalyse: 07.09.2016; Erhebungszeitraum der Produktanalyse: 01.-07.09.2016).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.