

PRESSEMITTEILUNG

Test: DSL-Vergleichsportale 2017

Günstigste Tarife nur bei den besten Portalen – Vorsicht vor Lockangeboten – „Sehr gut“ für Testsieger Check24

Hamburg, 18.10.2017 – Steht ein Ortswechsel an oder neigt sich die Mindestlaufzeit des DSL-Vertrags dem Ende entgegen, ist das Wechselinteresse naturgemäß hoch. Statt sich durch den Tarifdschungel zu kämpfen, können Vergleichsportale eine smarte Lösung sein, um Zeit und Geld zu sparen – vorausgesetzt, man nutzt ein gutes. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs DSL-Vergleichsportale im Internet getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.10.2017, 18:35 Uhr*).

Richtige Portalwahl entscheidend

Nicht alle Anbieter überzeugen beim Tarifvergleich: Vier der sechs getesteten DSL-Vergleichsportale erzielen das Qualitätsurteil „gut“ oder sogar „sehr gut“, zwei kommen dagegen nicht über ein ausreichendes Gesamtergebnis hinaus und enttäuschen auch in ihrer Kernfunktion, dem Aufspüren der jeweils günstigen DSL-Tarife.

Generell ersparen DSL-Vergleichsportale den Nutzern eine mühevoll Suche auf den einzelnen Anbieterseiten – doch nicht jedes Portal ist wirklich empfehlenswert. Bei Wahl des günstigsten Tarifs des jeweils besten Portals können Kunden während einer 24-monatigen Vertragslaufzeit zwischen 120 und 200 Euro sparen. Das heißt jedoch im Umkehrschluss: Wer dem vermeintlich günstigsten DSL-Tarif eines weniger guten Portals vertraut, schließt einen vergleichsweise teuren Vertrag ab.

Tarifkosten nicht immer transparent

Die Preisangaben der vorgeschlagenen Tarife sind nicht selten irreführend. In 43,3 Prozent der Fälle kommt es im Verlauf der Buchung zu einer Abweichung gegenüber dem beworbenen Preis, beispielsweise weil der günstige Tarifpreis nicht die für gesamte Mindestvertragslaufzeit gilt, sondern nur für die ersten zwölf Monate. Wichtiger Rat von Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht auf jedem Portal ist der erste Suchtreffer auch der beste. Nutzer sollten immer auch das sogenannte Kleingedruckte prüfen und im Abschlussprozess die Leistungs- und Kostenangaben im Blick behalten.“

Die besten Vergleichsportale für DSL

Testsieger ist Check24 mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal überzeugt beim Tarifpreisvergleich und erzielt mit Abstand das beste Ergebnis. In 60 Prozent aller Fälle ist das Suchergebnis das günstigste im Test, in allen weiteren liegen die Kosten des Topangebots nur marginal (gut 2 Prozent) über dem besten Tarif aller Portale. Als einziger Anbieter erreicht Check24 in puncto Angebot, das die Verfügbarkeit und Validität der Suchtreffer umfasst, die volle Punktzahl. Zudem ist der sehr informative und bedienungsfreundliche Internetauftritt der beste im Testfeld.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt Verivox (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Der Internetauftritt erzielt ein sehr gutes Ergebnis, etwa aufgrund der aus Nutzersicht sehr hohen Bedienungsfreundlichkeit. In der Preis- und Angebotsanalyse verfehlt Verivox nur knapp das Urteil „sehr gut“: Im Schnitt liegen die Kosten der untersuchten Suchtreffer rund sechs Prozent unter dem Mittelwert der jeweils besten DSL-Tarife auf den Portalen.

Auf Rang drei platziert sich Toptarif (Qualitätsurteil: „gut“). Das zu Verivox gehörige Portal ist in der Preis- und Angebotsanalyse ebenso gut wie Verivox selbst. In der Nutzerbewertung des insgesamt guten Internetauftritts schneidet kein Anbieter besser ab; in puncto Informationswert ist das Portal dagegen etwas weniger gut aufgestellt als der Zweitplatzierte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs DSL-Vergleichsportale im Internet. Die Qualität der Internetauftritte wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn Prüfungen der Website durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 66 Servicekontakte mit den Portalanbietern in die Untersuchung ein. In einem weiteren Schritt erfolgte im Rahmen einer Preis- und Angebotsanalyse die Ermittlung und Bewertung der jeweils günstigsten Tarifangebote für zwei unterschiedliche DSL-Produkte in fünf deutschen Städten (zehn konkrete Szenarien). Darüber hinaus erfolgte eine Untersuchung der Tarifverfügbarkeit und der Validität der Angebote bzw. Tarifangaben (Erhebungszeitraum: 18.-27. Juli 2017).

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.