

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Internetanbieter 2017

Hohes Sparpotenzial durch Anbieterwechsel – Service teils mit deutlichen Schwächen – Testsieger ist 1&1

Hamburg, 13.11.2017 – Internetnutzer können durch einen Wechsel die Kosten für ihre Doppel-Flatrate mit Internet und Telefon deutlich reduzieren. Am größten sind Unterschiede bei Highspeed-Tarifen mit 100 MBit/s. Doch nicht der Preis allein ist entscheidend. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Internetanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 20.11.2017, 18:35 Uhr*).

Große Preisunterschiede

Sparen lässt sich bei allen Tarifvarianten, aber je höher die Bandbreite, umso mehr lohnt sich der Preisvergleich. So können bei 100-MBit/s-Doppel-Flatrates im Anbietervergleich bis zu 43,9 Prozent der Kosten gespart werden – über zwei Jahre betrachtet macht dies insgesamt rund 485 Euro aus. Der Wermutstropfen: Die freie Auswahl hat der Verbraucher nicht, da einige Angebote – insbesondere Kabeltarife – nur regional verfügbar sind.

Gefangen im 2-Jahres-Vertrag

Was Wechselwillige beachten müssen: Die meisten Internetanbieter verlangen eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Ohne fristgerechte Kündigung verlängern sich die Tarife automatisch – meist um ein ganzes Jahr und nicht selten mit deutlich höheren Kosten. Nur zwei Anbieter, Easybell und Pÿur, bieten Flexibilität durch kurze Laufzeiten. Auch in puncto Zusatzleistungen zeigen sich Defizite, beispielsweise sind ein kostenloser WLAN-Router oder eine zweite Rufnummer die Ausnahme statt die Regel.

„Wechselbereite Internetnutzer können von attraktiven Neukundenvorteilen profitieren, wenn sie bereit sind, sich für zwei Jahre binden. Wichtig ist aber, den aktuellen Anbieter vor Ablauf der Kündigungsfrist wieder auf den Prüfstand zu stellen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Helfen können dabei auch Online-Vergleichsportale, die einen kostenlosen Tarifvergleich bieten.

Schwächen beim Service

Lange Wartezeiten erschweren es den Kunden, mit den Internetanbietern in Kontakt zu treten. Besonders per E-Mail gibt es Defizite: Rund jede dritte Anfrage bleibt im Test unbeantwortet und eingegangene Auskünfte sind häufig unvollständig. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Auch preisbewusste Verbraucher sollten die Serviceleistungen der Internetanbieter nicht außer Acht lassen. Ein mäßiger Service sorgt schnell für Kundenfrust.“

Die besten Internetanbieter

Als Testsieger geht 1&1 mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Das Unternehmen schneidet bei der Produktanalyse am besten ab und bietet bei allen untersuchten Tarifen die günstigsten Preise. Auch im Service liegt der Anbieter vorn und offenbart neben kurzen Wartezeiten am

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

Telefon auch eine schnelle und professionelle E-Mail-Bearbeitung. Zudem beantwortet 1&1 als einer von nur zwei Anbietern sämtliche Anfragen.

Den zweiten Rang belegt die Telekom mit einem guten Gesamtergebnis. Bei den Tarifangeboten über 50 und 100 MBit/s sind die Preise günstiger als im Branchenschnitt: Mit dem 100-MBit/s-Tarif sparen Kunden im Vergleich zum teuersten Anbieter effektiv bis zu rund 40 Prozent. Im Service stellt die Website eine Stärke dar, die einen hohen Informationswert bietet und beispielsweise auch transparent auf Kündigungsfristen hinweist.

Auf dem dritten Rang folgt Vodafone (Qualitätsurteil: „gut“). Die Tarifkosten liegen unter dem Branchenmittel und fallen vor allem bei Geschwindigkeiten von 16 und 100 MBit/s im Vergleich sehr niedrig aus. Zudem beinhalten alle drei untersuchten Tarife Zusatzleistungen, wie eine zweite Rufnummer oder einen kostenlosen WLAN-Router. Im Service punktet Vodafone mit einer bedienungsfreundlichen Website und vielen themenrelevanten Inhalten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf bedeutende Internetanbieter, die für Endkunden Pauschaltarife für Internet und Telefon („Doppel-Flatrates“) über DSL und/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 310 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Studie umfasste zudem eine Produktanalyse. Untersucht wurden auf der Basis von drei verschiedenen Nutzerprofilen mit Datenübertragungsraten von 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 Kostenanalyse: 4.10.2017; Erhebungszeitraum Produktanalyse: 27.09.-04.10.2017).

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 für 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.