

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Internetanbieter 2018

#### **Deutliche Preisunterschiede, Tarifvergleich lohnt – Service teilweise mit großen Schwächen – Testsieger ist Vodafone**

**Hamburg, 08.11.2018** – Wo schnelles Internet vorhanden ist, scheint es auch erschwinglich: Die günstigsten DSL- und Kabel-Tarife mit 50 Mbit/s sind preislich inzwischen attraktiver als mancher 16-Mbit/s-Einstiegstarif. Wer einen Wechsel plant, sollte aber die Gesamtkosten prüfen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Internetanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 08.11.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Günstige Tarife für Neukunden**

Durch einen Anbieterwechsel ergeben sich vor allem zu Beginn der Vertragslaufzeit Preisvorteile. Die gewährten Rabatte senken auch die letztlich entscheidenden effektiven Kosten pro Monat: Wer die aktuellen Doppel-Flatrate-Tarife (Internet und Telefon) vergleicht, kann durch Wahl des günstigsten Anbieters bis zu 39,6 Prozent (monatlich 16,63 Euro) sparen. Weniger wechselfreudige Kunden sollten beim Vergleich den Fokus auf die monatliche Grundgebühr legen, die nach Ablauf der ersten Monate anfällt.

#### **Vertragsbindung meist für zwei Jahre**

Nur bei zwei der zehn Unternehmen fallen die Mindestlaufzeiten der geprüften Tarife kürzer aus als zwei Jahre und die Kündigungsfristen sind oft wenig kundenfreundlich: Wird nicht mindestens drei Monate vor Ende der Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert sich der Vertrag automatisch – meist gleich um ein weiteres Jahr. Auch kostenlose Zusatzleistungen sind rar gesät: So gibt es in den Einstiegstarifen einen WLAN-Router nur bei zwei der zehn getesteten Anbieter bei Vertragsabschluss gratis; Kauf oder Miete eines solchen Routers sind versteckte Kosten, die Kunden einkalkulieren sollten.

#### **Service mit Schwächen**

Auf E-Mail-Anfragen erhalten Kunden meist nur eine unvollständige oder gar keine Antwort. An den Hotlines fallen lange Wartezeiten von im Schnitt fast zwei Minuten negativ auf. Allerdings beraten die Mitarbeiter am Telefon oft kompetent und freundlich. Eine gute Informationsquelle sind zunächst die Websites der Anbieter, die das Tarifangebot oft umfassend präsentieren und auch eine Verfügbarkeitsprüfung bieten. Letztlich kommt es auf den Anbieter an: Die Serviceleistungen der zehn untersuchten Unternehmen reichen von „gut“ bis „ausreichend“. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer Wert auf guten Service legt, muss nicht immer tiefer in die Tasche greifen. Der Test zeigt, dass sich attraktive Tarife und eine gute Kundenorientierung nicht ausschließen müssen.“

#### **Die besten Internetanbieter**

Vodafone geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter ist sowohl beim Service als auch bei der Produktanalyse führend. Vor allem die Kosten der angebotenen Internettarife via Kabel fallen im Vergleich sehr günstig aus. Dazu verfügt Vodafone über das umfassendste

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Angebot mit einer breiten Auswahl an Tarifen, kostenfreien Zusatzfeatures und zubuchbaren Leistungen. Im Bereich Service überzeugen insbesondere die informative Website und die kompetenten telefonischen Beratungen.

Den zweiten Rang belegt 1&1 mit einem guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen bietet vergleichsweise günstige Tarife: So lassen sich gegenüber dem teuersten Mitbewerber bis zu einem Drittel der Kosten einsparen (Tarif: 50 MBit/s, Laufzeit: zwei Jahre). Die Website des Anbieters bietet umfangreiche, relevante Informationen rund um die Internettarife, beispielsweise auch eine Angabe der Kündigungsfrist direkt beim Produkt.

Netcologne (Qualitätsurteil: „gut“) folgt als bester regionaler Internetanbieter auf Rang drei. Der Service ist der zweitbeste aller Unternehmen. Die Wartezeiten am Telefon und bei E-Mail-Anfragen fallen kurz aus; die Mitarbeiter treten insbesondere im telefonischen Kontakt kompetent und sehr freundlich auf. Zudem sind die Tarife mit 50 sowie 100 MBit/s relativ günstig.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn 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. Es flossen 310 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Studie umfasste darüber hinaus eine Produktanalyse. Untersucht wurden die effektiven Kosten, das Leistungsangebot sowie die Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Doppel-Flatrate-Tarife mit Datenübertragungsraten (Download) von 16 MBit/s, 50 MBit/s und 100 MBit/s (Erhebungszeitraum Produktanalyse: 11.-19.09.2018; Datenstand Tarifkosten: 19.09.2018).

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.