

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Triple-Play-Anbieter 2018

Überzeugendes TV-Angebot, große Kostenunterschiede – Vodafone ist Testsieger

Hamburg, 04.12.2018 – Filmvergnügen, Internet und Telefonie aus einer Hand – Triple Play sind Kombipakete, die populäre Doppel-Flatrates um ein TV- und Filmangebot erweitern. Fast alle großen DSL- und Kabelnetzbetreiber bieten entsprechende Tarife. Dass ein Kostenvergleich nötig und guter Service selten ist, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Triple-Play-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 05.12.2018, 18:35 Uhr*).

Beachtliches TV-Angebot, große Preisunterschiede

Triple-Play-Anbieter offerieren zusätzlich zur Internet- und Telefon-Flatrate TV-Pakete mit teilweise mehr als 100 Sendern, bis zu 68 davon in HD-Qualität. Attraktive Zusatzfunktionen erlaubten zum Beispiel zeitunabhängiges Fernsehen oder die Nutzung von Online-Mediatheken. Dabei sind die Preisunterschiede auffällig groß: Beim Tarifvergleich liegt das Sparpotenzial bei bis zu 52 Prozent der Kosten (Beispiel: Tarif mit 200 MBit/s über 24 Monate). Dabei gewähren alle Triple-Play-Anbieter Neukundenrabatte – deshalb ist ein erneuter Preisvergleich vor Ablauf der Mindestlaufzeit ratsam.

Service verbesserungswürdig

In puncto Service stellen sich die Internetautritte der Anbieter als gute Informationsquelle heraus: Die jeweiligen Angebote werden detailliert dargestellt, etwa mit Tarifübersichten oder einem Produktkonfigurator. Der Service per E-Mail zeigt dagegen deutliche Defizite: So bleibt im Test ein Drittel der Anfragen unbeantwortet. An den Hotlines fallen lange Wartezeiten negativ auf; allerdings sind die Beratungen hier oft kompetent und freundlich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Triple-Play-Angebote stellen sich als ernstzunehmende Alternative zu den weitverbreiteten Doppel-Flatrates mit Internet und Telefon heraus. Für monatlich einige Euro mehr erhalten Verbraucher zusätzlich TV-Angebote mit umfangreicher Programmauswahl und interessanten Zusatzfeatures. Ein Kostenvergleich zwischen den Anbietern ist aber unerlässlich.“

Die besten Triple-Play-Anbieter

Vodafone geht als bester Triple-Play-Anbieter mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Das Unternehmen zeigt die beste Serviceleistung und platziert sich auch in der Produktanalyse auf Rang eins. Die Kosten fallen beim Tarif mit 200 MBit/s im Unternehmensvergleich am geringsten aus; bei den weiteren Tarifen mit anderen Bandbreiten ist Vodafone am zweitgünstigsten. Hinzu kommt das umfangreichste Angebot, etwa auch mit der größten Anzahl an Triple-Play-Tarifen. Beim Service überzeugt insbesondere der hervorragende Internetauftritt und die kompetenten telefonischen Beratungen.

Auf Platz zwei positioniert sich 1&1, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Bei allen drei untersuchten Tarifen liegen die Kosten unter dem

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

Branchendurchschnitt – sowohl bei einer untersuchten Vertragslaufzeit von zwei Jahren als auch von vier Jahren. Das Unternehmen beantwortet zudem E-Mail-Anfragen am schnellsten und bietet eine übersichtliche sowie verständliche Website mit hohem Informationswert.

Unitymedia belegt als bester regionaler Triple-Play-Anbieter den dritten Rang. Die Internetseite des Anbieters lässt sich sehr einfach navigieren und bietet umfangreiche themenspezifische Informationen, etwa zu der Kündigungsfrist direkt beim Produkt. Die Triple-Play-Tarife des Unternehmens sind vergleichsweise günstig und bieten eine ordentliche Produktausstattung, etwa mit einem kostenlosen WLAN-Router.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht bedeutende DSL- bzw. Kabelanbieter, die für Endkunden Triple-Play-Tarife (Kombipakete mit TV sowie Flatrates für Internet und Telefon) anboten. 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 248 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Serviceresultate wurden im Rahmen der vorgeschalteten DISQ-Studie „Internetanbieter 2018“ ermittelt (Erhebungszeitraum: 15.08.-16.09.2018). Die Studie umfasste darüber hinaus eine Produktanalyse. Untersucht wurden die effektiven Kosten, das Leistungsangebot sowie die Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Triple-Play-Tarife mit Datenübertragungsraten (Download) von 50 MBit/s, 100 MBit/s und 200 MBit/s (Erhebungszeitraum Produktanalyse: 24.10.-02.11.2018; Datenstand Tarifkosten: 02.11.2018).

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.