

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: DSL-Anbieter

Service schlechter als im Vorjahr, Defizite bei Erreichbarkeit und Motivation der Mitarbeiter – Congstar ist Gesamtsieger

Hamburg, 17.09.2009 (ots) – Auf dem Markt der Breitband-Internetzugänge (DSL) wird es immer enger. Die Wachstumsraten sinken und der Wettbewerb nimmt zu. Daher fallen die Preise weiter, sind aber immer seltener ein Differenzierungsmerkmal. Immer mehr Anbieter versuchen sich durch guten Service von den Wettbewerbern abzugrenzen. Aber wer bietet tatsächlich Top-Service? Bei welchen DSL-Anbietern kann man noch weiter sparen? Wo ist derzeit das beste Preis-Leistungsverhältnis zu finden?

Der telefonische Service der Branche ist wie im letzte Jahr im Durchschnitt nur befriedigend. Die größten Schwächen zeigten sich bei der Motivation der Hotline-Mitarbeiter und bei der Individualität der Beratung, jeweils die Hälfte der Gespräche wurde von den Testern bemängelt. Im Vergleich zum Test 2008 hat sich die Erreichbarkeit deutlich verschlechtert. Anrufer mussten im Durchschnitt etwa 60 statt damals 30 Sekunden in der Warteschleife ausharren. "Auch die Kosten sind oft ein Ärgernis: Kundenhotlines sind fast immer kostenpflichtig, nur Rufnummern für Interessenten sind kostenfrei", ergänzt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Auch hinsichtlich der E-Mail-Beantwortung war keine Verbesserungen erkennbar. Wie schon 2008 wurde fast jede fünfte E-Mail überhaupt nicht beantwortet. Im Durchschnitt mussten die Tester fast 70 Stunden auf die E-Mail-Antworten warten (2008: 43 Stunden). "Auffällig ist jedoch die große Bandbreite: T-Home antwortete ausgesprochen schnell nach zwei Stunden, Schlusslicht O₂ brauchte im Durchschnitt über sechs Tage", kommentiert Serviceexperte Hamer.

Den besten Service über alle Kontaktmöglichkeiten zeigte T-Home. Vorjahressieger O₂ muss sich mit dem zehnten Platz zufrieden geben. Congstar wird zum besten DSL-Anbieter 2009 gekürt, vor allem Platz zwei beim Service gab den Ausschlag. Bei der Gesamtwertung folgen Versatel und Alice. Beim Produktangebot überzeugte Kabel Deutschland sowohl mit Top-Tarifen als auch mit der Produktausstattung. "Guten Service gibt es leider nicht umsonst: Kein Anbieter ist sowohl beim Service als auch beim Preis und Produkt unter den Top 3", resümiert Markus Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv in einer großen Produkt- und Servicestudie 13 bedeutende DSL-Anbieter untersucht. Insgesamt 390 verdeckte Anfragen stellten die Tester des Instituts per Telefon und E-Mail, um die Kontaktqualität der Branche zu prüfen. Zusätzlich wurde der Internetauftritt der Anbieter analysiert. Der umfangreiche Produkttest führt für unterschiedliche Nutzerprofile alle Kosten über 24 Monate zusammen. Auch die Produktausstattung und Vertragsbedingungen wurden genau unten die Lupe genommen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, den Service in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartner:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de