

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie Triple-Pakete

#### **Defizite bei der telefonischen Beratung, Fallstricke bei den Vertragslaufzeiten - T-Home ist Servicesieger, Alice hat beste Produkte**

**Hamburg, 8.10.2009 (ots)** – Ob aktuelle Blockbuster „on Demand“, das TV-Paket mit den Lieblingsserien oder eine zusätzliche Handykarte. Eine reine DSL-Flatrate genügt vielen Kunden nicht mehr und die Nachfrage nach Zusatzdiensten steigt. Inzwischen werden zahlreiche „Triple-Pakete“ am Markt angeboten. Doch welcher Anbieter bietet nicht nur attraktive Produkte, sondern überzeugt auch beim Service? Wo erhalten Verbraucher kompetente Auskünfte? Und wie kundenfreundlich sind die Vertragsbedingungen?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Breitbandanbieter. Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit 210 Kontakten wurden die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail und die Internetseiten der Unternehmen eingehend analysiert. Zusätzlich erfolgte für die Triple-Pakete Film, TV und Mobilfunk eine detaillierte Analyse der Tarife und Produktausstattung.

Alice wurde bester Anbieter sowohl beim Triple-Paket mit der Zusatzoption Film als auch mit dem Zusatzdienst TV. Das Unternehmen bot für alle drei analysierten Optionen stets die besten Tarife. Bester Anbieter von Triple-Paketen mit Mobilfunk wurde Kabel Deutschland. Das Unternehmen lag bei allen analysierten Produkten bei der Produktausstattung vorn. Den besten Service aller Unternehmen bot T-Home, die Zusatzdienste waren hier jedoch die teuersten im Test.

Große Defizite zeigten sich in der telefonischen Beratung. In mehr als einem Drittel der Gespräche wurden die Freundlichkeit und die inhaltliche Verständlichkeit der Mitarbeiter bemängelt. Zudem wirkten in über der Hälfte der Telefonate die Gesprächspartner nicht motiviert. „Weiteres Manko war die Tatsache, dass jeder zweite Testkunde sich nicht individuell genug beraten fühlte“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Auch die E-Mail-Bearbeitung ließ zu wünschen übrig. So dauerte es im Durchschnitt über 2,5 Tage, bis auf E-Mail Anfragen geantwortet wurde. Knapp 20 Prozent der Anfragen wurden überhaupt nicht beantwortet, jede fünfte Antwort wies Rechtschreibfehler auf.

Wenig kundenfreundlich gestalten die Anbieter die Vertragslaufzeiten. Nur eins von sieben Unternehmen bot eine Mindestvertragslaufzeit unter zwölf Monaten an, ebenfalls nur eins verzichtete auf die automatische Vertragsverlängerung nach Ablauf der Laufzeit. „Meistens müssen die Kunden bereits drei Monate vor Ablauf des Vertrages kündigen, um sich nicht erneut lange zu binden“, bemängelt Serviceexperte Hamer diese gängige Praxis.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 8. Oktober um 18:25 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität 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](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)