

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

Studie: Triple-Play-Anbieter 2010

Kunden können rund 20 Euro im Monat sparen – Alice ist bei den Tarifen vorn, Kabel Baden-Württemberg Gesamtsieger

Hamburg, 22.10.2010 (ots) – Anbieter von Triple-Play-Paketen haben nur einen befriedigenden Kundenservice und liegen bei den Tarifen für die Dreifach-Kombination von Telefonie, Internet und Fernsehen teilweise weit auseinander. Dies ergab eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Besonders der Service per E-Mail und Telefon ist verbesserungswürdig. Im Durchschnitt vergingen fast zwei Tage, bis E-Mails bearbeitet wurden. 15 Prozent der Anfragen blieben gar ohne Antwort. „Auch Anrufer mussten sich gedulden und hingen teilweise über sieben Minuten in der Warteschleife“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Dies ist besonders ärgerlich, da nur zwei Unternehmen durchgängig gebührenfreie Telefon-Hotlines anboten.“

Große Unterschiede zwischen den Triple-Play-Produkten zeigten sich sowohl hinsichtlich der Kosten, als auch beim Leistungsumfang. Der teuerste Anbieter im Test lag bei einem Zweijahresvertrag knapp 440 Euro über dem günstigsten. Die Produktausstattung variierte mit Vertragslaufzeiten zwischen zwölf und 24 Monaten und nur vereinzelt inkludierten Zusatzfeatures wie einem TV-Archiv oder einem sofortigen DSL-Zugang über UMTS-Stick. „Verbraucher sollten vor Abschluss des Vertrages stets einen aktuellen Angebotsvergleich durchführen“, rät Serviceprofi Möller.

Kabel Baden-Württemberg wurde „Bester Triple-Play-Anbieter 2010“. Das Unternehmen bot als einziges eine mit „gut“ bewertete Serviceleistung, vor allem eine schnelle und kompetente E-Mail-Bearbeitung und eine individuelle telefonische Beratung. HanseNet Telekommunikation (Alice) belegte Gesamtrang zwei. Ausschlaggebend: Das beste Preis-Leistungsverhältnis und der mit Abstand günstigste Tarif, der im Durchschnitt pro Monat fast 20 Euro günstiger war als beim teuersten Wettbewerber. Kabel Deutschland folgte auf Rang drei. Zu den Stärken gehörten der gelungene Internetauftritt und die beste Produktausstattung mit einer kurzen Vertragslaufzeit.

Sechs Triple-Play-Anbieter wurden analysiert. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit insgesamt 186 Testerkontakten wurden die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Unternehmen bewertet. Zusätzlich erfolgte eine detaillierte Analyse der angebotenen Tarife sowie der Produktausstattung einschließlich der Vertragsbedingungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 22. Oktober 2010, um 18:35 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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de