

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Internetanbieter 2014

Große Einsparmöglichkeiten, verbesserter Service – Testsieger ist Kabel Deutschland vor 1&1 und Easybell

Hamburg, 03.11.2014 – Wer seinen Internetanbieter wechseln möchte, stößt bei der Suche nach Alternativen oft auf Meinungen unzufriedener und enttäuschter Kunden, selten auf eine Empfehlung. „Mieser Service“ und „hohe Preise“ sind dabei häufige Vorwürfe. Doch wie ist es wirklich um den Service bestellt? Und wie sind die Gesamtkosten und Leistungen der einzelnen Tarife zu bewerten? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service und die Produkte von 15 wichtigen Internetanbietern getestet hat.

Der Service der Branche hat sich leicht verbessert und erhielt das Qualitätsurteil „gut“ nach einem „befriedigend“ im letzten Jahr (2014: 70,2 Punkte, 2013: 68,3 Punkte). Zehn Anbieter waren gut, vier befriedigend und ein weiteres Unternehmen ausreichend. Bei den Tarifen deckte die Studie große Einsparpotenziale für den Verbraucher auf.

In allen Bereichen waren die Preisunterschiede enorm. Kunden, die beispielsweise eine Doppel-Flatrate (Internet und Telefon) mit einer Internetgeschwindigkeit von 16 Mbit suchten, konnten auf zwei Jahre gerechnet gut 50 Prozent beziehungsweise knapp 490 Euro sparen, wenn hier der günstigste statt der teuerste Anbieter gewählt wurde. Meist betrug die Mindestvertragslaufzeit zwei komplette Jahre. Kürzere Vertragslaufzeiten ohne Aufpreis wurden für einzelne Tarife lediglich von zwei Unternehmen angeboten. Zwar boten fast alle Anbieter einen kostenlosen E-Mail-Account, mit einem kostenlosen Anti-virenprogramm sowie einem integrierten Kinderschutz konnte allerdings nur ein Unternehmen aufwarten. „Der Preis ist eine Sache, aber nur wenn auch die Leistungen und Bedingungen stimmen, ist der Kunde zufrieden. Hier zeigte sich noch deutliches Verbesserungspotenzial“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

In puncto Qualität der Internetauftritte – gemessen am Informationsgehalt, der Funktionalität und Bedienungsfreundlichkeit – zeigte die Branche eine insgesamt gute Serviceleistung. Dagegen offenbarten sich Schwächen vor allem bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. „Nur rund 60 Prozent der Antworten waren vollständig und strukturiert. Zudem gingen die Unternehmen nicht individuell genug auf die Fragen der Verbraucher ein“, erläutert Marktforschungsexpertin Bianca Möller. Beim telefonischen Service fiel die durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme des Anrufs durch einen Berater mit über einer Minute zu lang aus und lag hier deutlich über einer akzeptablen Spanne von 20 Sekunden.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 03.11.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Internetanbieter 2014“ wurde wie im Vorjahr Kabel Deutschland. Der Anbieter bot nicht nur den besten telefonischen Service, sondern verfügte auch über den besten Internetauftritt, der informativ und benutzerfreundlich gestaltet war. Bei den Doppel-Flatrate-Tarifen bot Kabel Deutschland den besten Mix aus günstigen Preisen und einer kundenfreundlichen Produktausstattung. Zudem gehörte das Unternehmen bei den reinen Internet-Pauschaltarifen zu den besten Drei.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang platzierte sich 1&1 mit guten bis sehr guten Leistungen in allen Servicebereichen. In der Produktanalyse punktete 1&1 vor allem mit günstigen Tarifen mit einer Bandbreite von 16 Mbit. Die Doppel-Flatrate mit 50 Mbit bot dem Kunden bis zu zehn Rufnummern. Auf dem dritten Platz folgte Easybell. Preislich überzeugte der Anbieter besonders bei den Produkten mit einer Bandbreite von 50 Mbit. Im Service profilierte sich Easybell durch die beste E-Mail-Bearbeitung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 bedeutende Internetanbieter in Deutschland. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen neben dem Service auch die Produkte der Anbieter. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem flossen pro Unternehmen je zehn Nutzerbetrachtungen sowie eine Inhaltsanalyse des Internetauftritts in die Bewertung ein. Insgesamt gingen 465 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Die Analyse der Tarife (Stichtag: 12.09.2014) erfolgte für vier unterschiedlich definierte Nutzerprofile. Geprüft wurden die Produkte für jeweils zwei Internet-Geschwindigkeiten: Die weitverbreiteten 16 Mbit und Highspeed-Angebote mit 50 Mbit. Dabei wurde von zwei Kundengruppen ausgegangen: Ein Teil der Verbraucher benötigte lediglich einen Internet-Pauschalтарif, ein anderer Teil dagegen eine Doppel-Flatrate (Internet und Telefon). Erhoben wurden die jeweils günstigsten Angebote, die Produktausstattung sowie die Vertragsbedingungen.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.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, B2B-Studien 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.