

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Internetanbieter 2015

Große Preisunterschiede in allen Tarifvarianten – Defizite beim Service – Testsieger sind 1&1 und M-Net

Hamburg, 02.11.2015 – Ob reiner Internet-Tarif oder Doppel-Flatrate inklusive Telefon – ein Anbieterwechsel kann dem Kunden eine deutliche Ersparnis beschern. Wer vergleicht, sollte neben den Kosten aber auch die Leistungen und Vertragsbedingungen unter die Lupe nehmen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zwölf Internetanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 02.11.2015, 18:35 Uhr*).

Lohnender Vergleich bei effektiven Kosten

Bis zu 40 Prozent können Verbraucher je nach Internet-Bandbreite durch einen Wechsel zum günstigsten Anbieter sparen. Die beworbenen Preise sind allerdings mit Vorsicht zu genießen. Erst durch Berücksichtigung von Einmalkosten und Rabatten können die effektiv anfallenden Kosten ermittelt werden. Die insgesamt günstigsten Doppel-Flats bietet 1&1. Den preislich attraktivsten reinen Internet-Tarif (16 MBit/s) gibt es beim süddeutschen Anbieter M-Net.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht alle Tarife sind bundesweit verfügbar, aber es gibt für den Verbraucher gerade bei den Einstiegstarifen mit 16 MBit pro Sekunde meist eine große Auswahl, insbesondere an Doppel-Flatrates. Und im Test sind die günstigsten Tarife mit Internet plus Telefon sogar günstiger als einige reine Internet-Pauschaltarife mit gleicher Bandbreite.“ Neben den Kosten ist jedoch auch der Leistungsumfang wichtig, wie Marktforschungsexpertin Möller ergänzt: „Einige teurere Tarife können mit vergleichsweise umfangreichen Zusatzleistungen oder flexibleren Kündigungsfristen punkten.“

Mängel beim Service per E-Mail und an den Hotlines

Kundenanfragen per E-Mail oder Kontaktformular an die Internetanbieter bleiben im Test in mehr als der Hälfte der Fälle unbeantwortet. Auf eintreffende E-Mail-Auskünfte müssen Kunden zudem im Schnitt 29 Stunden lang warten. Auch an den Hotlines stellen Wartezeiten ein Ärgernis da: Es dauert durchschnittlich über eine Minute bis sich ein Berater meldet. Allerdings beweisen die Mitarbeiter Kompetenz und geben hier inhaltlich ausnahmslos korrekte Auskünfte. Online bietet die Branche einen guten Service: Die meisten Websites sind bedienungsfreundlich und bieten einen hohen Informationswert mit nützlichen Features wie einem Internet-Speedtest oder Unterstützung beim Anbieterwechsel.

Die besten Anbieter

1&1 ist Testsieger in der Kategorie Doppel-Flatrate. Hinsichtlich der effektiven Monatskosten sind zwei der drei bewerteten Tarife (50 und 100 MBit/s) am günstigsten. Bei den Vertragsbedingungen fällt unter anderem ein kundenfreundliches Sonderkündigungsrecht positiv auf. Darüber hinaus bietet 1&1 einen guten Service: An der 24-Stunden-Hotline geben die Berater meist vollständige Auskünfte, und die E-Mail-Antworten überzeugen mit Kompetenz und Individualität. Zudem hält der gut strukturierte Internetauftritt zahlreiche produktspezifische Inhalte und Features bereit. Tele Columbus folgt auf dem zweiten Platz – vor allem dank der im Schnitt zweitgünstigsten Tarife. Die Doppel-Flatrate mit 16 MBit/s kostet effektiv sogar am wenigsten. Zudem

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

gestalten sich die Kündigungsfristen vergleichsweise flexibel. Die Hotline-Mitarbeiter beraten meist vollständig und beantworteten die Fragen souverän und verständlich. Auch die Website erzielt ein gutes Ergebnis. Vodafone platziert sich auf Rang drei und überzeugt insbesondere mit einem sehr guten Service – in allen drei untersuchten Bereichen belegt der Anbieter Platz eins. Auch in puncto Preis ist Vodafone konkurrenzfähig.

Testsieger im Bereich Internet-Flatrate ist M-Net. Der Regionalanbieter verfügt über den günstigsten Tarif – das Einsparpotenzial gegenüber dem teuersten Konkurrententarif beträgt effektiv rund 26 Prozent. Beim telefonischen Service punktet das Unternehmen mit einer kostenlosen Hotline, kurzen Wartezeiten und meist umfassenden Beratungen. Auch die E-Mail-Bearbeitung erfolgt vergleichsweise kompetent. Easybell belegt Rang zwei. Ausschlaggebend ist der gute Mix aus günstigem Tarif und einer relativ kundenfreundlichen Produktausstattung. Die Vertragsbedingungen – keine Mindestvertragslaufzeit und flexible Kündigungsfristen – erzielen die Höchstpunktzahl. Der Service per E-Mail ist der zweitbeste im Test. Rang drei der Internet-Flatrate-Anbieter nimmt Netcologne ein. Das Unternehmen bietet einen insgesamt guten Service, und der Tarif erweist sich als der drittbeste aller Unternehmen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf relevante Internetanbieter, die Endkunden den Internetzugang über DSL oder Kabel ermöglichen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 372 Servicekontakte in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte eine umfassende Bewertung der Produkte reine Internet-Flatrate sowie Doppel-Flatrate (Internet plus Telefon) auf der Basis von vier Nutzerprofilen mit unterschiedlichen Internet-Downloadgeschwindigkeiten. Analysiert wurden sowohl die effektiven Tarifkosten wie auch die Produktausstattung, zu der die Leistungen und Vertragsbedingungen der jeweiligen Tarife zählten (Datenstand: 04.09.2015).

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Tel.: +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 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.