

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: DSL-Vergleichsportale 2019

#### **Nur die besten Portale liefern günstigste Tarife – Zwei Anbieter „sehr gut“ – Testsieger ist Check24**

**Hamburg, 16.10.2019** – Ein Internetzugang ist in den meisten Haushalten eine Selbstverständlichkeit. Steht aber ein Umzug an oder neigt sich die Mindestlaufzeit des aktuellen Vertrags dem Ende entgegen, ist ein Tarifvergleich sinnvoll. DSL-Vergleichsportale können hier kostengünstige Angebote aufzeigen. Doch nicht alle leisten, was sie versprechen, wie der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ vier DSL-Vergleichsportale untersucht (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16.10.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Nicht jedes Vergleichsportale empfehlenswert**

Die DSL-Vergleichsportale erreichen im Branchenschnitt ein gutes Resultat, wobei aber große Leistungsunterschiede auffallen: Kunden können bei der Wahl des Portals mit dem günstigsten Tarif gegenüber dem „teuersten“ Portal eine Ersparnis von im Schnitt rund einem Viertel der Kosten erzielen. Bei der Suche nach den jeweils günstigsten DSL-Angeboten fällt eines der getesteten Vergleichsportale gegenüber der Konkurrenz deutlich ab.

Wie nützlich eine DSL-Vergleichsportale letztlich ist, hängt auch davon ab, ob die angezeigten Suchtreffer auch korrekt, sprich: ob die Tarife auch buchbar sind. Im aktuellen Test liegt die Quote der am Buchungsende tatsächlich verfügbaren Tarife bei 95,0 Prozent – eine deutliche Steigerung gegenüber der Vorstudie 2017, in der lediglich 81,7 Prozent der jeweils günstigsten Tarife letztlich auch abgeschlossen werden konnten.

#### **Online-Service noch ausbaufähig**

Die Portalseiten selbst zeigen Licht wie Schatten. Aus Nutzersicht überzeugen zumeist die Inhalte und – mit Abstrichen – die Bedienungsfreundlichkeit der Websites. Ebenfalls positiv: Die oft umfassende Angabe der Tarifdetails und die Zahl der wählbaren Suchoptionen- und -filter. Drei der vier Portale filtern nach Adresseingabe die Tarife und zeigen nur verfügbare Angebote an. Dagegen zeigen die Dienste teils mit Kontaktinformationen: Einen Rückrufservice offeriert nur ein Anbieter; auch ein allgemeines Kontaktformular ist kein Standard. Zudem erfolgt eine automatische Preissortierung der Tarife nur auf zwei Portalen zuverlässig.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer ein DSL-Vergleichsportale nutzt, erwartet Tarifangebote, die zum einen verfügbar sind und zum anderen auch mögliche Sparpotenziale aufzeigen. Der Test zeigt, dass man nicht nur beim Internetanbieter, sondern schon beim DSL-Vergleichsportale wählerisch sein sollte.“

#### **Die besten DSL-Vergleichsportale**

Check24 geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Vergleichsportale bietet für sämtliche Szenarien in den fünf untersuchten Städten den günstigsten Tarif und erreicht als einziger Anbieter die Höchstpunktzahl hinsichtlich der Verfügbarkeit. Darüber hinaus überzeugt

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

der übersichtliche und strukturierte Internetauftritt, der ein umfangreiches Angebot an themenspezifischen Informationen und Funktionen und die Möglichkeit eines Online-Vertragsabschlusses bietet.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Verivox, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. In puncto Bedienungsfreundlichkeit schneidet der Internetauftritt aus Nutzersicht am besten ab. Die Kosten der günstigsten angebotenen Tarife liegen zudem ausnahmslos unter dem Branchenschnitt. Hinsichtlich der Tarifverfügbarkeit und der Validität der Suchergebnisse erzielt Verivox ein ausgesprochen gutes Resultat.

Auf Rang drei positioniert sich Preisvergleich.de (Qualitätsurteil „gut“). Der Anbieter überzeugt durch sein Angebot: Die Tarifsuche gestaltet sich für alle getesteten Testszenarien erfolgreich; die günstigsten Tarife erweisen sich preislich zudem als vergleichsweise attraktiv. Der Internetauftritt punktet unter anderem mit umfangreichen Informationen und Funktionen rund um den DSL-Tarifvergleich.

Den vierten und damit letzten Platz belegt das Portal DSL Web mit einem ausreichenden Gesamtergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete vier DSL-Vergleichsportale. Die Servicequalität im Internet wurde bei jedem Anbieter anhand von zehn Prüfungen der Websites durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse des Internetauftritts ermittelt. Es flossen 44 Servicekontakte mit den Vergleichsportalen in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte eine Preis- und Angebotsanalyse, die eine Ermittlung und Bewertung der günstigsten Tarifangebote für zwei unterschiedliche DSL-Produkte in fünf deutschen Städten sowie eine Untersuchung der Tarifverfügbarkeit und Validität der Angebote/Tarifdetails umfasste (Erhebungstichtag: 31.07.2019).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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. Über 2.000 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.