

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Internet- und Triple-Play-Anbieter 2020

Verschiedene Tarifmodelle, große Kostenunterschiede – Service mit Schwächen – Vodafone ist doppelter Testsieger

Hamburg, 12.02.2020 – Das Jahr 1990 ist noch gar nicht so lange her? Zur Erinnerung: Damals kostete ein zehnmütiges Ferngespräch in Deutschland tagsüber 9,20 D-Mark, umgerechnet 4,70 Euro. Heutzutage unvorstellbar – wer einen Internetzugang bucht, bekommt Festnetztelefonie jetzt quasi als kostenlose Beigabe. Neben den beliebten Flatrates aus Internet und Telefon gibt es aber auch immer mehr Kombipakete, die die „Doppel-Flat“ um ein TV- und Filmangebot erweitern. Für beide Produkte gilt: Günstige Tarife sind keine Seltenheit, guter Service dagegen schon. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Internet- und neun Triple-Play-Anbieter getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Mangelnde Kundenorientierung

Die Internet- und Triple-Play-Anbieter erzielen in puncto Service, Kosten und Produktausstattung insgesamt lediglich das Gesamturteil „befriedigend“ (Internetanbieter: 64,4 Punkte, Triple-Play-Anbieter: 68,9 Punkte). Der Test deckt insbesondere beim Service deutliche Defizite auf: Anfragen per E-Mail beantworten die Unternehmen oft unvollständig oder – in fast 40 Prozent der Fälle – gar nicht. An den Hotlines beweisen die Mitarbeiter zwar ihre fachliche Kompetenz, aber auch hier fallen die Beratungen häufig nur oberflächlich aus. Punkten können am ehesten die Websites der Unternehmen, die sich als Anlaufstelle für Produkt- und Themeninformationen empfehlen.

Große Einsparpotenziale

Bei Doppel-Flatrate-Tarifen können Kunden bis zu 46,1 Prozent sparen. Auch bei Tarifen mit zusätzlichem TV-Angebot (Triple Play) zeigte der Vergleich der effektiven Kosten ein Einsparpotenzial von bis zu 39,2 Prozent. Konkret lassen sich bei Wahl des jeweils günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter je nach gewünschtem Tarif (Unterschiede bei Bandbreite und Vertragslaufzeit) zwischen rund elf und 22 Euro sparen – und das jeden Monat.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bevor sich der Vertrag automatisch verlängert, ist ein aktueller Anbietervergleich fast schon Pflicht. Von zeitlich befristeten Rabatten sollte man sich hier nicht blenden lassen, entscheidend sind die effektiven Kosten. Attraktive Konditionen und zugleich einen guten Service bietet derzeit nur der zweifache Testsieger.“

Die besten Internet- und Triple-Play-Anbieter

Vodafone (Qualitätsurteil: „gut“) geht als bester Internetanbieter aus der Studie hervor und erreichte als einziger sowohl beim Service als auch in Hinblick auf die Produkte ein gutes Ergebnis. Der Internetauftritt überzeugt sowohl in puncto Informationswert als auch Bedienungsfreundlichkeit. Auch der telefonische Service ist führend: Die Mitarbeiter analysieren den Kundenbedarf am detailliertesten und die Wartezeiten fallen am kürzesten

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

aus. Bei den Doppel-Flatrates mit 100 Mbit/s bietet der Testsieger bei Vertragslaufzeiten von zwei und vier Jahren mit die günstigsten Tarife.

Den zweiten Rang erzielt Eazy (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen offeriert bei Doppel-Flatrates mit 16 MBit/s den mit Abstand günstigsten Tarif: Im Vergleich zum teuersten Anbieter lassen sich bei einer Laufzeit von zwei Jahren gut 300 Euro (effektiv 12,54 Euro pro Monat) sparen. Zudem beantwortet Eazy E-Mail-Anfragen am schnellsten und freundlichsten. Rang drei belegt 1&1, ebenfalls mit einem guten Qualitätsurteil. Neben den vergleichsweise niedrigen Tarifkosten verfügt der Anbieter auch über den drittbesten Internetauftritt, der mit einem hohen Informationswert überzeugt.

Vodafone gelingt auch unter den Triple-Play-Anbietern mit dem Qualitätsurteil „gut“ der Testsieg. Die angebotenen Tarife sind preisattraktiv – beim Profil mit 200 MBit/s (Laufzeit: 24 Monate) sogar am günstigsten – und enthalten die größte Anzahl an TV-Sendern. Die Website überzeugt mit umfangreichen Inhalten, beispielsweise auch einer Online-Prüfung der aktuellen Internetgeschwindigkeit und einem Glossar zur Erläuterung von Fachbegriffen. Am Telefon beraten die Mitarbeiter kompetent und individuell.

Den zweiten Rang nimmt 1&1 (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Triple-Play-Angebot mit 100 MBit/s Downloadgeschwindigkeit ist über eine Laufzeit von 48 Monaten am günstigsten; auch insgesamt ist das Preisniveau attraktiv. Zudem punktet die strukturierte Website, die etwa auch Tipps zum Thema Sicherheit liefert. Die Telekom (Qualitätsurteil: „gut“) positioniert sich auf dem dritten Platz und überzeugt vor allem bei der Produktanalyse: Der Triple-Play-Tarif mit 100 Mbit/s (bei 24-monatiger Vertragslaufzeit) ist der günstigste im Test. Zudem punktet der Internetauftritt mit einem guten Ergebnis. Ebenfalls ein gutes Gesamtergebnis erzielt Pÿur auf Rang vier und ist damit bester regionaler Triple-Play-Anbieter.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf bedeutende Internet- sowie neun Triple-Play-Anbieter, die für Endkunden Pauschaltarife für Internet und Telefon („Doppel-Flatrates“) über DSL und/oder Kabel bzw. Kombiangebote mit Fernsehen sowie Flatrates für Internet und Telefon („Triple Play“) offerierten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Es flossen 341 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Studie umfasste darüber hinaus eine Produktanalyse. Untersucht wurden die effektiven Kosten, das Leistungsangebot und die Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Tarife – bei Doppel-Flatrate-Tarifen mit Datenübertragungsraten (Download) von 16 MBit/s und 100 MBit/s, bei Triple-Play-Tarifen von 100 MBit/s und 200 MBit/s (Erhebungszeitraum Produktanalyse: 18.-27.11.2019; Datenstand Tarifkosten: 27.11.2019).

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.