

DOKUMENTATION

Test: Ausgezeichnete Internetanbieter 2026 – Kunden-Empfehlung



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 15. April 2026

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
b.moeller@disq.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 17
k.schaper@disq.de
www.disq.de

Kim Schaper
Projektleiterin Marktforschung

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine
des Nachrichtensenders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Die besten Unternehmen	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Methodik	11
5. Nachhaltigkeit beim DISQ	17

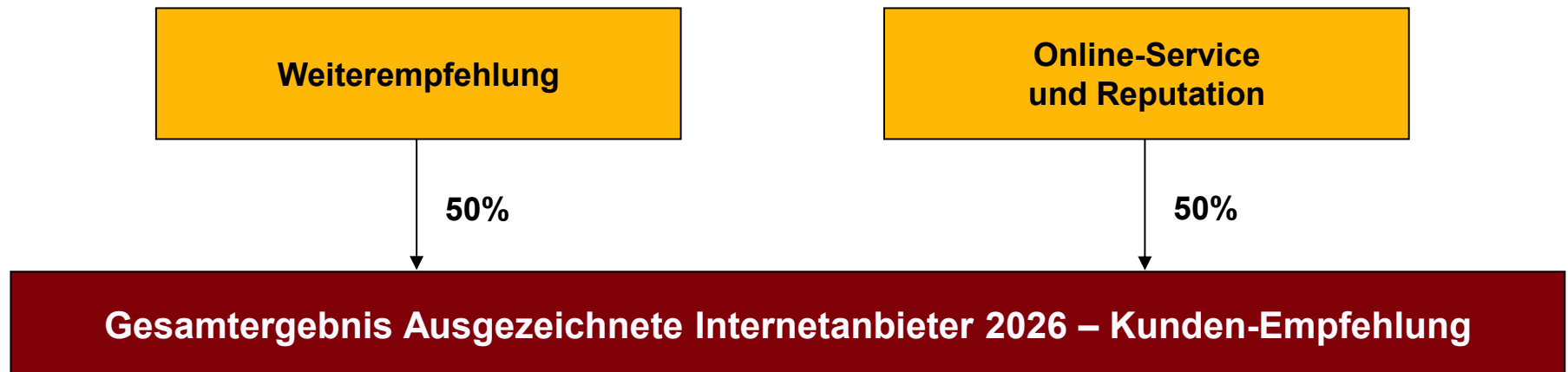
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	19 Internetanbieter (regionale und überregionale), die im Rahmen einer Kundenbefragung 100 Kundenmeinungen* erreichten
Studienzeitraum	April 2025 bis März 2026
Analysebereiche	Weiterempfehlung; Online-Service und Reputation
Weiterempfehlung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft über Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
Online-Service und Reputation	KI-gestützte Auswertung von Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.); analysierte Kriterien: <ul style="list-style-type: none">■ Online-Service■ Web-Auftritt und digitale Präsenz der Unternehmen■ Kundenrating

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 100 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



2. Die besten Unternehmen

Ausgezeichnete Internetanbieter 2026 – Kunden-Empfehlung	
Gesamtergebnis* Internetanbieter überregional	Gesamtergebnis* Internetanbieter regional
1&1	DNS:NET
Congstar	NetAachen
Deutsche Glasfaser	Osnatel
Easybell	
Telekom	

Ausgezeichnet wurden jene Unternehmen, die mindestens 70 Punkte erreichten und deren Gesamtergebnis (Punktwert) zudem überdurchschnittlich ausfiel (Methodik: siehe S.13ff).

* Alphabetische Sortierung

3. Gesamtergebnis Internetanbieter überregional

Gesamtergebnis Internetanbieter überregional		Weiterempfehlung	Online-Service und Reputation
100%		50,0%	50,0%
Unternehmen*	Punkte**	Punkte	Punkte
1&1	74,0	74,4	73,5
Congstar	74,6	74,3	74,8
Deutsche Giganetz	68,8	70,5	67,1
Deutsche Glasfaser	74,6	71,6	77,7
Easybell	81,4	76,6	86,3
O2	73,1	73,7	72,4
Smartmobil.de	72,2	73,1	71,3
Telekom	73,9	74,1	73,7
Vodafone	72,4	73,4	71,3
WinSIM	73,7	74,6	72,7
Gesamt	73,9	73,6	74,1

* Alphabetische Sortierung

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

3. Gesamtergebnis Internetanbieter regional

Gesamtergebnis Internetanbieter regional		Weiterempfehlung	Online-Service und Reputation
100%		50,0%	50,0%
Unternehmen*	Punkte**	Punkte	Punkte
DNS:NET	78,2	75,0	81,5
E.ON Highspeed (Westconnect)	70,8	69,1	72,5
Inexio	70,7	71,6	69,8
M-Net	72,2	70,6	73,7
NetAachen	77,5	77,5	77,5
NetCologne	72,4	70,7	74,1
Osnatel	76,7	75,0	78,4
Pÿur	71,0	66,5	75,4
Wilhelm.Tel	72,9	76,6	69,3
Gesamt	73,6	72,5	74,7

* Alphabetische Sortierung

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

4. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung der überregionalen Internetanbieter waren folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Congstar
- Deutsche Giganetz
- Deutsche Glasfaser
- Easybell
- O2
- Smartmobil.de
- Telekom
- Vodafone
- WinSIM

4. Methodik

Untersuchungsumfang

In der Auswertung der regionalen Internetanbieter waren folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DNS:NET
- E.ON Highspeed (Westconnect)
- Inexio
- M-Net
- NetAachen
- NetCologne
- Osnatel
- Pÿur
- Wilhelm.Tel

4. Methodik

Weiterempfehlung

Die Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden erfolgte anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Für die Frage „Würden Sie das von Ihnen bewertete Unternehmen guten Gewissens weiterempfehlen?“ standen fünf Antwortoptionen auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) zur Auswahl. Gemäß der gewählten Ausprägungen wurde die durchschnittliche Weiterempfehlungsbereitschaft auf eine Punkteskala von 0 bis 100 Punkten übertragen.

Für die Einzelauswertung qualifizierten sich alle bewerteten Unternehmen, die 100 Kundenmeinungen* erreichten. Dies traf auf zehn überregionale sowie neun regionale Internetanbieter zu. Die Weiterempfehlung floss mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

- Erhebung: Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel mittels eines standardisierten Fragebogens
- Befragungszeitraum: April bis Juni 2025
- Befragte: Personen, 18 Jahre und älter (Voraussetzung: Unternehmen, die den Befragten bekannt waren, z. B. durch Kontakt oder Vertragsbeziehung in den letzten 12 Monaten)
- Teilnehmerzahl: $n = 1.641$

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 100 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

4. Methodik

Online-Service und Reputation

Die Untersuchung des Bereichs „Online-Service und Reputation“ basierte auf einer datengetriebenen Analyse, bei der eine Vielzahl an öffentlichen Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.) systematisch erfasst und ausgewertet wurde. Die Datenerhebung erfolgte über ein groß angelegtes Web-Crawling-Verfahren. Die inhaltliche Relevanz wurde durch die Verwendung definierter Keywords sichergestellt, die die untersuchte Branche präzisieren und eine gezielte Datenselektion ermöglichte. Die Unternehmen erhielten eine Bewertung auf einer Skala von maximal 100 Punkten, verteilt auf folgende Kriterien, die mit der angegebenen Gewichtung in das Ergebnis dieses Bereichs einfließen:

- Online-Service (30 %)
- Web-Auftritt und digitale Präsenz des Unternehmens (30 %)
- Rating von Kundinnen und Kunden (40 %)

Die Kombination von Web-Crawling, strukturierten Bewertungskriterien und KI-gestützter Analyse stellte eine objektive und vergleichbare Beurteilung der Unternehmen sicher.

Der Testbereich „Online-Service und Reputation“ floss ebenfalls mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

4. Methodik

Analysierte Anbieter-Websites

Unternehmen Internetanbieter überregional	Internetseite
1&1	https://www.1und1.de
Congstar	https://www.congstar.de/festnetz-internet/
Deutsche Giganetz	https://www.deutsche-giganetz.de/
Deutsche Glasfaser	https://www.deutsche-glasfaser.de/
Easybell	https://www.easybell.de
O2	https://www.o2online.de/internet-festnetz/
Smartmobil.de	https://www.smartmobil.de/dsl
Telekom	https://www.telekom.de/start
Vodafone	https://www.zuhauseplus.vodafone.de/internet-telefon/
WinSIM	https://www.winsim.de/

4. Methodik

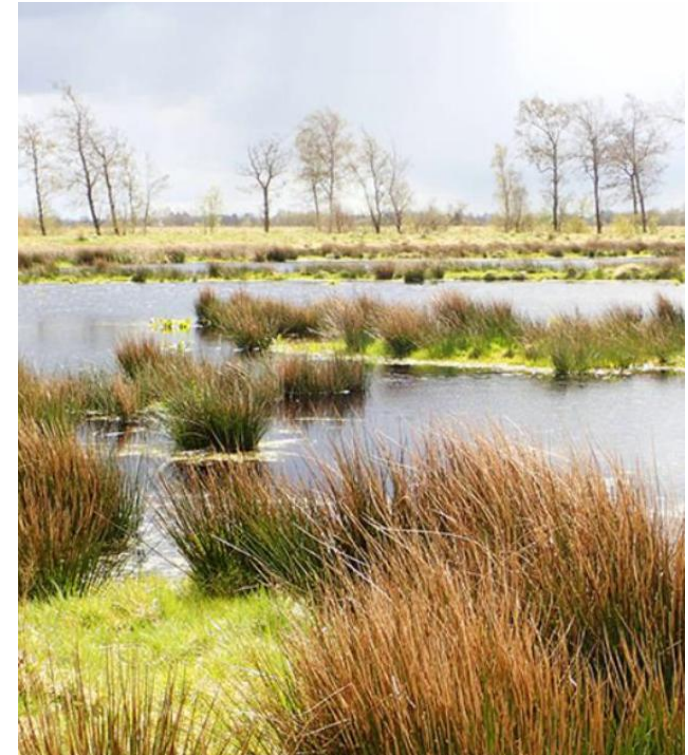
Analysierte Anbieter-Websites

Unternehmen Internetanbieter regional	Internetseite
DNS:NET	https://www.dns-net.de/privatkunden
E.ON Highspeed (Westconnect)	https://www.eon-highspeed.com/
Inexio	https://www.inexio.net/dsl-tarife
M-Net	https://www.m-net.de/privatkunden/
NetAachen	https://www.netaachen.de/privatkunden/
NetCologne	https://www.netcologne.de
Osnatel	https://www.osnatel.de/
Pjür	https://www.pyur.com
Wilhelm.Tel	https://www.wilhelm-tel.de

5. Nachhaltigkeit

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zuletzt zur Renaturierung des Grotmoors in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Renaturierung von Moorflächen in Schleswig-Holstein (Symbolbild)

Fotoquelle: myclimate