



Wo Preis und Service stimmen

## Breitband-Flatrates im Test

von Isabell Noé

Eigentlich erwartet man gar nicht viel von einem Breitband-Anbieter: Das Wichtigste ist, dass die Leitung zuverlässig steht. Gibt es Fragen, erwartet man freundliche und kompetente Antworten – ohne stundenlang in einer Hotline zu schmoren und dafür womöglich noch viel Geld zu bezahlen. Schön wäre zudem eine übersichtliche und informative Seite im Internet, auf der man schnell die gewünschten Informationen findet. Ach ja: kosten sollte das Ganze natürlich möglichst wenig. Das sollte doch machbar sein, oder?

n-tv wollte es wissen und beauftragte das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ), zwölf Anbieter auf Service und Preis zu testen. Das Ergebnis ist kaum überraschend, wenn auch wenig befriedigend: Für gute Kundenbetreuung muss man auch gutes Geld bezahlen.

### Service: Teure Wartezeiten

Für den Servicecheck versuchen die Tester mit den Anbietern in Kontakt zu treten. Jeweils zehn Emails und Anrufe hatten die Kundenbetreuer zu beantworten – und das möglichst freundlich, zügig und kompetent. Perfekt klappte das bei keinem Anbieter. Am besten schnitt Congstar ab, auch wegen der schnellen Reaktionszeiten. Auch Alice gab sich kaum Blößen. Ärger dagegen über Freenet: "Free" sind hier weder die Leitungen, noch die Gebühren. Bis zu 99 Cent pro Minute zahlen Anrufer, wenn sie eine Störung melden möchten und hängen dafür auch noch ziemlich lange in der Warteschleife. Bei Kabel BW sind sogar bis zu 1,42 Euro pro Minute fällig. Wer sich Telefongebühren sparen will, kann seinen Anbieter natürlich auch per E-Mail kontaktieren – muss dann aber unter Umständen tagelang auf eine Antwort warten. Bei Tele2 etwa verstrichen im Schnitt 80 Stunden bis zur Reaktion, wenn denn überhaupt eine kam. Bei Unitymedia dauerte es sogar sechs Tage. T-Home-Kunden können dagegen schon nach zwei Stunden mit einer Antwort rechnen.

Manche Fragen erledigen sich von selbst, wenn man die gewünschten Informationen auf der Homepage findet. Das ist oft nicht ganz einfach, etwa wenn wichtige Vertragsbedingungen auf der Website versteckt werden. Bei T-Home und Kabel Deutschland fanden sich die Tester am besten zurecht.

Insgesamt zeigt sich: Kundendienst wird in der Telekom-Familie großgeschrieben. T-Home als auch die Billig-Schwester Congstar belegen in der Serviceanalyse die beiden ersten Plätze, dahinter folgt Versatel.

### Produktausstattung: Flexibel sind nur Wenige

Mindestens genauso wichtig wie guter Service ist das Produkt an sich. Hier ist letztlich der Preis entscheidend, aber auch Ausstattungsextras und Vertragsgestaltung sollten berücksichtigt werden. Gut kommen die Kunden bei Kabel Deutschland weg: Kostenlose Montage, eine eigene Homepage und die zwölfmonatige Vertragslaufzeit sorgen für den Spitzenplatz bei der Produktbewertung. Mit Unitymedia belegt ein weiterer Kabelanbieter den zweiten Rang, vor allem wegen der kundenfreundlichen Regelungen zu Laufzeiten und Kündigungsfrist. Die meisten Unternehmen versuchen allerdings, Kunden so lange wie möglich an sich zu binden. Vollständige Flexibilität bieten optional nur Alice und Congstar. Wer auf die Mindestvertragslaufzeit verzichtet, bekommt aber auch keine Vergünstigungen bei Vertragsabschluss.

Auffällig viele Verträge werden mit einem Sicherheitspaket angeboten. Kostenlos ist das allerdings nur während der ersten Monate. Wer vergisst, rechtzeitig zu kündigen, wird zur Kasse gebeten – eine willkommene Extra-Einnahme für die Provider. Die mussten schließlich im Konkurrenzkampf der letzten Jahre ihre Gebühren deutlich senken. Allerdings waren nicht alle bereit, große Opfer zu bringen, wie die Preisanalyse zeigt.

### Preise: Große Unterschiede

Für den Test wurden die Angebote für Einzel- und Doppelflatrates mit jeweils 1000, 6000 und 16.000 Kbit/s betrachtet. In die Monatsbeiträge wurden auch mögliche Einrichtungsgebühren, monatliche Grundkosten für Telefon oder Kabel sowie der Hardwareversand eingerechnet. Die Preisunterschiede sind beachtlich: Zwischen dem günstigsten und dem teuersten Anbieter liegen im Schnitt über 20 Euro. Bei reinen Telefonflatrates liegt Alice auf Platz eins. Für insgesamt 20,23 Euro bietet der Tarif "Alice Light" maximale Geschwindigkeit von bis zu 16.000 Kbit/s. Bei Kabel BW zahlt man schon für 1000 Kbit/s über 35 Euro, die Gebühren für den Kabelanschluss treiben die Kosten nach oben. Annähernd ähnlich teuer ist sonst nur T-Home.

Soll es zusätzlich zur Internet- auch noch eine Telefonflatrate sein, kommt man bei 1&1 mit 22,47 Euro am günstigsten weg – vorausgesetzt, 1000 Kbit/s reichen aus. Wer 2,30 Euro mehr investiert, bekommt bei Vodafone eine Doppelflat mit bis zu 16.000 Kbit/s. Die Telekom-Tochter T-Home verlangt mehr als das Doppelte.

**Fazit:** Tolle Preise, kundenfreundliche Bedingungen und guten Service – nach einem Anbieter, der in allen Kategorien ganz oben ist, sucht man vergeblich. n-tv und das DISQ küren letztlich Congstar zum Testsieger. Ausschlaggebend ist der überdurchschnittlich gute Service, das Produktangebot lässt allerdings noch Wünsche offen. Auch Versatel profitiert von seiner Servicenote und landet in der Gesamtwertung auf Platz zwei. Auf dem dritten Rang: Alice. Die Telecom Italia-Tochter bietet gute Preise und ist in allen anderen Bereichen im oberen Drittel mit dabei. Im Zweifel also ein guter Kompromiss.

### [Tarifvergleich der Breitband-Anbieter](#)

**Adresse:**

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/freizeit/Breitband-Flatrates-im-Test-article506505.html>