



SERVICE-TEST BEI DSL-ANBIETERN

Die Hitparade der Internet-Provider

24.09.2009 - 14:08 UHR

Viele Kunden ärgern sich über miesen Service bei ihrem Internet-Provider. Erreichbarkeit: schwierig. Beratung: schlecht. Kundenhotlines: teuer. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv in einer großen Produkt- und Servicestudie bedeutende DSL-Anbieter untersucht. BILD.de zeigt die Ergebnisse der zwölf besten.

Insgesamt 390 verdeckte Anfragen stellten die Tester des Instituts per Telefon und E-Mail, um die Kontaktqualität der Branche zu prüfen. Zusätzlich wurde der Internetauftritt der Anbieter analysiert. Der umfangreiche Produkttest führt für unterschiedliche Nutzerprofile alle Kosten über 24 Monate zusammen. Auch die Produktausstattung und Vertragsbedingungen wurden genau unter die Lupe genommen.

Der telefonische Service der Branche: im Durchschnitt nur befriedigend. Die größten Schwächen zeigten sich bei der Motivation der Hotline-Mitarbeiter und bei der Individualität der Beratung, jeweils die Hälfte der Gespräche wurde von den Testern bemängelt. Im Vergleich zum Test 2008 hat sich die Erreichbarkeit deutlich verschlechtert. Anrufer mussten im Durchschnitt etwa 60 statt damals 30 Sekunden in der Warteschleife ausharren!

Auch die Kosten sind oft ein Ärgernis: Kundenhotlines sind fast immer kostenpflichtig, nur Rufnummern für interessierte Neu-Kunden sind kostenfrei.

Auch hinsichtlich der E-Mail-Beantwortung war keine Verbesserungen erkennbar. Wie schon 2008 wurde fast jede fünfte E-Mail überhaupt nicht beantwortet. Im Durchschnitt mussten die Tester fast 70 Stunden auf die E-Mail-Antworten warten (2008: 43 Stunden). T-Home antwortete allerdings bereits nach zwei Stunden, Schlusslicht O2 brauchte im Durchschnitt über sechs Tage.

Den besten Service über alle Kontaktmöglichkeiten zeigte T-Home. Vorjahressieger O2 muss sich mit dem zehnten Platz zufrieden geben. Congstar wird zum besten DSL-Anbieter 2009 gekürt. Es folgen Versatel und Alice. Beim Produktangebot überzeugte Kabel Deutschland sowohl mit Top-Tarifen als auch mit der Produktausstattung.

Weitere spannende Digital-Themen finden Sie hier.