



Drei Dinge auf einmal!

Triple-Play im Test

Ob aktuelle Blockbuster "on Demand", das TVPaket mit den Lieblingsserien oder eine zusätzliche Handykarte. Eine reine DSL-Flatrate genügt vielen Kunden nicht mehr und die Nachfrage nach Zusatzdiensten steigt. Schließlich ist die "Alles aus einer Hand-Lösung" für den Kunden auch sehr bequem. Und so werden inzwischen zahlreiche "Triple-Pakete" mit Zusatzoptionen wie Mobilfunk, Fernsehen oder Filmen am Markt angeboten. Doch welcher Anbieter bietet nicht nur attraktive Produkte, sondern überzeugt auch beim Service? Wo erhalten Verbraucher kompetente Auskünfte? Und wie kundenfreundlich sind die Vertragsbedingungen?

n-tv wollte es wissen und beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), sieben Breitbandanbieter genauer unter die Lupe zu nehmen. 210 Mal traten die Tester per Telefon oder E-Mail mit den Unternehmen in Kontakt – oder versuchten es zumindest. Außerdem wurden die Internetseiten der Unternehmen eingehend analysiert. Neben Service zählt natürlich auch die Leistung, und so erfolgte für die Triple-Pakete Film, TV und Mobilfunk eine detaillierte Analyse der Tarife und Produktausstattung.

Fernsehen mit Alice

Ergebnis: Wer ein Triple-Paket mit Zusatzoption Film oder TV bucht, tut das am besten bei Alice. Das Unternehmen bietet für alle drei analysierten Optionen stets die günstigsten Tarife. Bester Anbieter von Triple-Paketen mit Mobilfunk ist Kabel Deutschland. Das Unternehmen liegt bei allen analysierten Produkten bei der Produktausstattung vorn. Wie schon beim jüngsten DSL-Doppelflatrate-Test geht der Preis für den besten Service an T-Home. Wer sich guten Service gönnt, muss allerdings etwas tiefer in die Tasche greifen: T-Homes Zusatzdienste sind die teuersten im Test.

Wenig Freude im Callcenter

Insgesamt ist die Servicequalität in der Branche nur befriedigend. Bei den Callcentern herrscht oft noch Verbesserungsbedarf: In mehr als einem Drittel der Gespräche wurden die Freundlichkeit und die inhaltliche Verständlichkeit der Mitarbeiter bemängelt. Zudem ist die Praxis, über hohe Telefongebühren Kasse zu machen, weit verbreitet. Auch die E-Mail-Bearbeitung ließ zu wünschen übrig. So dauerte es im Durchschnitt über 2,5 Tage, bis auf E-Mail Anfragen geantwortet wurde. Knapp 20 Prozent der Anfragen wurden überhaupt nicht beantwortet, jede fünfte Antwort wies Rechtschreibfehler auf. Dafür wurden sie Tester im Internet fast immer fündig – wenn sich die Suche oft auch ziemlich umständlich gestaltete.

Gefesselt im Vertrag

Wenig kundenfreundlich gestalten die Anbieter die Vertragslaufzeiten. Nur Kabel Deutschland bietet eine Mindestvertragslaufzeit unter 24 Monaten an, nur ein Unternehmen verzichtet auf die automatische Vertragsverlängerung nach Ablauf der Laufzeit. "Meistens müssen die Kunden bereits drei Monate vor Ablauf des Vertrages kündigen, um sich nicht erneut lange zu binden", bemängelt Markus Hamer vom DISQ diese gängige Praxis. "Man sollte sich auch genau ansehen, ob sich Triple überhaupt lohnt", rät der Service-Experte. Oft sei der TV-Anschluss schließlich schon im Mietvertrag enthalten und ein Mobilfunk-Anbieter habe vielleicht die besseren Konditionen fürs Handy.

Quelle: *ino*

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/freizeit/Triple-Play-im-Test-article540970.html>