



## Anbieter gewechselt, Anschluss gekappt

Studie offenbart schlechten Service bei DSL-Internetdienstleistern / Jede fünfte E-Mail bleibt unbeantwortet

Von Marco Völklein

**München** – Eigentlich wollte Katharina Groß (Name geändert) nur schneller ins Internet. Das Angebot von „1 & 1“ sah verlockend aus, und so beauftragte sie die Firma mit dem Anbieterwechsel. Bis Ende Juni, so versprach 1 & 1, werde man den neuen Anschluss installieren und den alten Vertrag mit der Telekom kündigen. Das geschah auch alles – „nur leider zeitversetzt“, erzählt die Münchnerin. Seit Anfang Juni sitzt sie nun ohne Festnetztelefon da; die Telekom hat sie bereits abgeklemmt. Und der 1 & 1-Techniker hat sich erst für den 25. Juni angemeldet. „Das ist mehr als ärgerlich“, sagt die 32-Jährige – einmal abgesehen davon, dass bei der Hotline von 1 & 1 lange kein Durchkommen war und der Anruf auch noch über eine teure 0900er-Nummer lief.

Mit diesen Erfahrungen ist Katharina Groß nicht allein. Eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt große Defizite beim Service von DSL-Anbietern. Das Hamburger Unternehmen, das vor allem für Zeitschriften und TV-Sender Dienstleistungstests durchführt, hatte Anfang Juni die Tarife und den Service von 15 DSL-Anbietern getestet. Das Ergebnis: Mehr als 60 Prozent der telefonischen Anfragen landeten in der Warteschleife. Im Schnitt mussten die Tester mehr als 30 Sekunden warten, bis sie an einen persönlichen Ansprechpartner gerieten. Das sei zwar schon besser als etwa bei Stromanbietern oder Versicherungen, sagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. In diesen Branchen warten Anrufer teils 40 Sekunden und mehr, bis sie einen persönlichen Berater am Telefon haben. Wirklich gut seien aber erst 20 Sekunden und weniger.

### Auch Aktionspreise getestet

Ebenfalls schlecht fiel der Test bei E-Mail-Anfragen aus: Fast jede fünfte Anfrage wurde überhaupt nicht beantwortet. Und wenn die Unternehmen dann doch eine Antwort schickten, liebten sie sich in der Regel viel Zeit: Im Durchschnitt mussten die Tester 43 Stunden auf eine E-Mail-Antwort warten. „Gerade bei DSL-Anbietern, deren Kerngeschäft ja die elektronische Kommunikation ist, ist nicht nachvollziehbar, warum sie diesen Weg so vernachlässigen“, sagt Möller. Der Anbieter mit dem besten Service im Test war O2 (Tabelle).

Mit fast 16 Millionen DSL-Anschlüssen belegt Deutschland weltweit Platz drei nach China (43 Millionen) und den USA (28 Millionen). Die Anbieter liefern sich auf dem deutschen Markt einen har-

### Rasch ins Netz

Die Anbieter für schnelle DSL-Internetanschlüsse kämpfen nicht nur mit günstigen Tarifen um Kunden – auch auf den Service achten immer Verbraucher. Eine neue Studie zeigt Stärken und Schwächen von 15 Unternehmen.

#### Anbieter mit den besten Tarifen

##### DSL-Flatrate nur Internet

- 1 Kabel Deutschland
- 2 Freenet
- 3 Versatel
- 4 Vodafone
- 5 O2
- 6 Tele 2
- 7 1 & 1
- 8 Arcor
- 9 Lidl DSL
- 10 Alice
- 11 Unitymedia
- 12 Congstar
- 13 T-Home
- 14 Kabel BW
- 15 Tele Columbus

##### Doppelflatrate Internet und Telefon

- 1 Kabel Deutschland
- 2 Vodafone
- 3 1 & 1
- 4 Freenet
- 5 Lidl DSL
- 6 Unitymedia
- 7 O2
- 8 Alice
- 9 Arcor
- 10 Versatel
- 11 Tele 2
- 12 Congstar
- 13 T-Home
- 14 Tele Columbus
- 15 Kabel BW

#### Anbieter mit dem besten Service

- 1 O2
- 2 Congstar
- 3 Alice
- 4 Kabel Deutschland
- 5 Versatel
- 6 T-Home
- 7 Lidl DSL
- 8 Kabel BW
- 9 Tele Columbus
- 10 Vodafone
- 11 Freenet
- 12 Tele 2
- 13 Arcor
- 14 1 & 1
- 15 Unitymedia

52-Graphik: Burgarth; Foto: dpa; Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität; Stand: Juni 2008

ten Wettbewerb und locken immer wieder mit Sonderaktionen und Rabatten auf ihre monatliche Festpreise (Fachausdruck: Flatrates). In der Untersuchung wurden deshalb auch Aktionsangebote berücksichtigt, die zum Testzeitpunkt Anfang Juni 2008 offeriert wurden. Der Test liefert somit DSL-Interessenten ei-

### Tipps für DSL-Interessenten

**Wechsel.** Komplettpakete mit einem festen Preis für Festnetztelefonate und Internet („Doppelflatrate“) sind für Vieltelefonierer und -surfer attraktiv, rät die Stiftung Warentest. Ein Wechsel lohne sich in der Regel, wenn die Kosten für Internet und Telefon zusammen über 50 Euro im Monat liegen und der Nutzer überwiegend ins Festnetz telefoniert. **Auswahl.** Bundesweit ist außer der Telekom kaum ein Anbieter vertreten. Interessenten sollten bei Telekom-Konkurrenten zuerst prüfen, ob sie am Ort verfügbar sind – am besten geht das über die Internetseite der Anbieter.

nen exakten Überblick über die derzeitige Marktlage.

Die Tester hatten dazu sechs verschiedene Nutzerprofile erstellt. So wurde etwa geprüft, welche Tarife die Unternehmen einem Nutzer bieten, der nur sporadisch ins Netz geht – und somit nur eine geringe Datenleistung von lediglich 1000

Kilobit pro Sekunde benötigt. Andere Nutzerprofile waren auf Intensivsurfer ausgelegt, die unter anderem auch Filme aus dem Internet herunterladen und dazu eine entsprechend größere Datenrate benötigen (zum Beispiel 16 000 Kilobit pro Sekunde). Zudem wurden die Tarife für die reine DSL-Nutzung abgefragt sowie für eine Kombination aus Internetzugang und Festnetz-Telefonanschluss.

Sowohl beim reinen DSL-Internetzugang als auch bei den Kombi-Paketen unterbreitet Kabel Deutschland nach Ansicht der Tester das derzeit beste Angebot; bei Kombinationsangeboten aus Internet- und Telefonflatrate teilt sich die Firma den ersten Platz mit dem Konkurrenten Vodafone (Tabelle). Kabel Deutschland bietet normalerweise eine Kombination aus Kabel-TV, Internet- und Telefonzugang an. Der Kunde kann aber auf das Kabelfernsehen verzichten.

Allerdings sind viele Anbieter nicht bundesweit vertreten. Besonders in ländlichen Gebieten sollten sich Interessenten darüber informieren, ob der Wechsel dort überhaupt möglich ist. (Kasten)

