

CHECK24 testet Verbraucherfreundlichkeit von DSL-Anbietern

Gesamtsieger ist Kabel Deutschland / Preisunterschiede von bis zu 137 Prozent / Kundenfreundliche Anbieter nicht zwangsweise teuer

München, 27. Mai 2010

CHECK24 – Deutschlands großes Vergleichsportal – hat für den Nachrichtensender n-tv die Verbraucherfreundlichkeit von zehn der größten DSL-Anbieter getestet*. Bewertet wurden Preis**, Servicequalität der Kundenberatung, Vertragsbedingungen sowie Online-Shops. CHECK24 testete folgende Provider: 1&1, Alice, Congstar, Kabel Deutschland, M-Net, o2, T-Home, UnityMedia, Versatel und Vodafone.

Fazit: Die Studie zeigt hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit signifikante Unterschiede zwischen den Anbietern. Verbraucher, die sich für einen kundenfreundlichen Provider entscheiden, müssen nicht zwangsweise mehr zahlen. Das zeigen die zwei Bestplatzierten, Kabel Deutschland und Vodafone, die zu den günstigsten Anbietern zählen.

Gesamttestsieger: Kabel Deutschland gewinnt vor Vodafone und T-Home

Kabel Deutschland geht als Gesamtsieger aus dem Test hervor. Der Anbieter belegte in allen Kategorien einen der vorderen Plätze. Damit bietet er das kundenfreundlichste Gesamtpaket aus günstigem Preis, guter Servicequalität, transparenten Vertragsbedingungen und einem übersichtlichen Online-Shop.

Vodafone und T-Home belegen die Plätze zwei und drei im Gesamtklassement mit ähnlich guten Bewertungen.

Preis: Unterschiede von bis zu 137 Prozent zwischen den Anbietern

In der Kategorie Preis teilen sich Vodafone (Durchschnittspreis** 22,04 Euro) und UnityMedia (Durchschnittspreis** 22,50 Euro) den ersten Platz. Dahinter folgt Kabel Deutschland (Durchschnittspreis** 27,44 Euro).

Stolze 115 Prozent beträgt der Preisunterschied zwischen dem günstigsten und dem teuersten Angebot (T-Home Durchschnittspreis** 47,31 Euro). Mit einem Regionalaufschlag von monatlich 5 Euro zahlen T-Home-Kunden sogar 137 Prozent mehr als Vodafone-User.

Servicequalität: Viele Anbieter haben Nachholbedarf beim E-Mail-Service

Sieger in der Kategorie Servicequalität ist Congstar. Der Anbieter verweist Alice und Kabel Deutschland auf die Plätze zwei und drei. Congstar überzeugte sowohl bei den Testanrufen als auch bei den Anfragen per Mail bzw. Kontaktformular.

Zwei von drei Testanfragen per Kontaktformular wurden automatisch vom Congstar System erkannt und unmittelbar von diesem beantwortet. Zeitnahe Antworten (innerhalb von einer Stunde) lieferte auch M-Net in zwei von drei Fällen. UnityMedia reagierte dagegen auf keine Testmail. Insgesamt blieben acht von 30 Testanfragen (27 Prozent) von den Anbietern unbeantwortet.

„Der Test zeigt, dass bei vielen Providern ein Optimierungsbedarf beim E-Mail-Service besteht. Wir hoffen, dass die Anbieter das Testergebnis zum Anlass nehmen, Ihre

Verbraucherfreundlichkeit weiter zu verbessern", sagt Daniel Friedheim vom unabhängigen Vergleichsportal CHECK24.de.

AGBs: Oft undurchsichtig durch Verweise auf weitere Dokumente

Deutlicher Sieger in der Kategorie Vertragsbedingungen ist T-Home. Der Provider bietet seinen Kunden übersichtliche und verständliche AGBs sowie eine transparente Preisdarstellung ohne versteckte Kosten. Vodafone und Alice komplettieren das Siegerpodest.

UnityMedia erreichte als Letztplatzierte in dieser Kategorie nur 33 Prozent der Maximalpunktzahl. Die Kunden dieses Anbieters müssen bis zu fünf verschiedene AGBs sowie weitere vier relevante Dokumente (z.B. die Auftragsbestätigung) lesen, um sich über die Vertragsbedingungen zu informieren. Ebenfalls negativ: Einige Zusatzkosten (z.B. Schadensersatz für beschädigte Hardware) sind nur aus den AGBs ersichtlich. Angaben zu Kündigungsfristen und Verlängerungszeiten fehlen.

Online-Shop: Durch Voreinstellungen drohen versteckte Zusatzkosten

Sieger der Kategorie Online-Shop darf sich T-Home nennen. Auf den Rängen folgen o2 und Versatel.

Der T-Home-Kunde wird durch den Bestellvorgang geführt, erhält vor dem Abschluss eine erneute Kosteninformation und muss nicht mit versteckten Gebühren durch Voreinstellungen rechnen. Bei 1&1 kaufte der Kunde im Bewertungszeitraum automatisch eine SIM-Karte für einmalig 9,60 Euro und ein Sicherheitspaket für monatlich 4,99 Euro (ab dem dritten Monat), wenn er die vorausgewählten Zusatzoptionen nicht entfernte. Mittlerweile hat der Anbieter dies teilweise geändert.

**Bewertungszeitraum: Preisabfrage 29.03.2010, Testanrufe 05.02.-12.02.2010, Testmails 15.02.-16.02.2010, AGBs 22.03.-23.03.2010, Onlineshop 02.02.-23.02.2010*

***Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24), Doppel-Flatrate (Telefon und Internet), 16.000 kBit/s Bandbreite, wenn als solcher Tarif beim Anbieter verfügbar, sonst nächsthöhere Stufe, Neuanschluss, WLAN-Hardware (günstigste Variante), günstigstes Angebot (laufzeitunabhängig)*

Pressekontakte:

Daniel Friedheim, Head of Public Relations, Tel. +49 89 2000 47 1170, daniel.friedheim@check24.de

Über die CHECK24 Vergleichsportal GmbH:

Die CHECK24 Vergleichsportal GmbH ist Deutschlands großes Vergleichsportal im Internet und bietet Privatkunden unabhängige Versicherungs-, Energie-, Finanz-, Telekommunikations- und Reise-Vergleiche mit kostenloser telefonischer Beratung. Die Anzeige der Vergleichsergebnisse von z.B. über 100 Kfz-Versicherungstarifen, über 900 Stromanbietern, mehr als 30 Banken, Flügen, Hotels und Mietwagen weltweit sowie den wichtigsten Anbietern für DSL, Handy und Mobiles Internet erfolgt völlig anonym.

CHECK24-Kunden erhalten für alle Produkte volle Transparenz durch einen kostenlosen Vergleich und sparen mit einem günstigeren Anbieter oft einige hundert Euro. Internetgestützte Prozesse generieren Kostenvorteile, die an den Privatkunden weitergegeben werden. Das Unternehmen CHECK24 beschäftigt über 170 Mitarbeiter mit Hauptsitz in München.