

## **DSL-Studie: Kabelanbieter überzeugen im Anbieterertest**

### **Kundenfreundliche Internet-Anbieter nicht zwangsweise teuer / Kabelanbieter überzeugen bei Preis und Tarifbedingungen, herkömmliche DSL-Anbieter beim Service / Gesamtsieger ist Kabel Deutschland**

**München, 16. Mai 2011**

Verbraucher, die sich für einen kundenfreundlichen DSL-Anbieter entscheiden, müssen nicht zwangsweise mehr zahlen. Dies ist das Ergebnis des DSL-Anbietertests von CHECK24.de, bei dem vor allem die Kabelanbieter überzeugten. Das unabhängige Vergleichsportale hat die Verbraucherfreundlichkeit der zehn größten Internet-Provider (ca. 95 Prozent Marktanteil an DSL-Kunden) hinsichtlich Preis, Service und Tarifbedingungen bewertet.\*

Der Testsieger Kabel Deutschland bietet nicht nur den günstigsten Preis, sondern auch die fairsten Tarifbedingungen sowie einen guten Service. Während Kabelanbieter für schnelles Internet besonders in den Kategorien Preis und Tarifbedingungen überzeugen, landen herkömmliche DSL-Provider im Service ganz vorne.

#### **Gesamttestsieger: Kabel Deutschland gewinnt vor Kabel BW und Unitymedia**

Kabel Deutschland geht mit deutlichem Abstand als Gesamtsieger aus dem Test hervor. Der Provider bietet das kundenfreundlichste Gesamtpaket aus günstigstem Preis (Platz 1), gutem Service (Platz 4) und fairsten Tarifbedingungen (Platz 1).

Kabel BW und Unitymedia belegen die Plätze zwei und drei im Gesamtklassement. Die beiden Anbieter überzeugen jedoch nur im Preis und den Tarifbedingungen. Im Service landen sie auf den hinteren Rängen.

#### **Preis: Unterschiede von bis zu 100 Prozent zwischen den Anbietern**

In der Kategorie Preis belegt Kabel Deutschland den ersten Platz mit einem monatlichen Durchschnittspreis von 22,40 Euro (alle genannten Preise sind Effektivpreise\*\*). Auf den Rängen folgen Unitymedia (24,79 Euro) und Kabel BW (25,73 Euro).

Der teuerste Anbieter ist mit 43,81 Euro fast doppelt so teuer wie der günstigste. Der Durchschnitt der effektiven DSL-Kosten aller getesteten Anbieter beträgt ohne Regionalaufschlag\*\*\* 28,78 Euro pro Monat, mit Regionalaufschlag 30,28 Euro.

#### **Service: Viele Anbieter haben Nachholbedarf bei der Beratungsqualität**

Sieger in der Kategorie Service ist Alice. Der Anbieter überzeugt mit seiner kostenlosen und 24 Stunden verfügbaren Neukunden-Hotline sowie einer kompetenten Beratung. Telekom und 1&1 komplettieren das Siegerpodest.

Eine kostenlose Neukunden-Hotline bieten nur fünf der getesteten zehn Provider. Alle Anbieter sind telefonisch gut erreichbar, d.h. in 37 von 40 Fällen hatten die Tester spätestens nach 180 Sekunden einen Hotline-Mitarbeiter erreicht. Die Beratungsqualität ließ jedoch zu wünschen übrig: 30 Prozent der Testanrufe und 33 Prozent der Testmails wurden falsch oder gar nicht beantwortet. Bei sechs Anbietern drohen versteckte Kosten durch vorausgewählte Zusatzoptionen (z.B. Sicherheitspakete, SIM-Karten) bei einer Bestellung über den Online-Shop.

**Tarifbedingungen: nur drei Anbieter mit kurzer Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist**

Um möglichst flexibel zu sein, sollten Verbraucher bei der Wahl ihres DSL-Tarifs auf eine kurze Vertragslaufzeit ( $\leq 15$  Monate) und Kündigungsfrist ( $\leq 6$  Wochen) achten.

Diese kundenfreundliche Kombination bieten nur die drei Erstplatzierten in der Kategorie Tarifbedingungen: Kabel Deutschland, Unitymedia und telecolumbus. Die maximale Download-Geschwindigkeit ihrer getesteten Tarife liegt mit 32.000 kBit/s doppelt so hoch wie die der anderen Provider.

Positiv vermerkten die Tester, dass die Kunden bei sieben der bewerteten zehn Provider mit dem Grundpaket mindestens die Basishardware (Modem) – teilweise sogar auch WLAN – gratis erhalten.

*\*Getestete Anbieter: 1&1, Alice, congstar, Kabel BW, Kabel Deutschland, telecolumbus, Telekom, Unitymedia, Versatel, Vodafone*

*Gewichtung: Preis (40 Prozent), Service (35 Prozent), Tarifbedingungen (25 Prozent)*

*Parameter zur Auswahl des getesteten Tarifs: Doppel-Flatrate (Telefon und Internet), 16.000 kBit/s Bandbreite (wenn beim Anbieter verfügbar, sonst nächsthöhere Stufe), Neuanschluss, WLAN-Hardware (günstigste Variante), günstigstes Angebot (laufzeitunabhängig)*

*Bewertungszeitraum: Preise 15.04.2011, Service: 21.03.2011-15.04.2011, Tarifbedingungen 15.04.2011*

*\*\*Effektivpreis = monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)*

*\*\*\*Regionalaufschlag für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten aufgrund von technischem Mehraufwand bzw. Fernanschaltung an das jeweilige Anbieter-Netz*

**Pressekontakte:**

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

Eva Kollmann, Public Relations, Tel. +49 89 2000 47 1172, eva.kollmann@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 180 Kfz-Versicherungstarifen, rund 1.000 Stromanbietern, mehr als 30 Banken sowie rund 150 Anbietern für DSL, Handy und Mobiles Internet erfolgt dabei völlig anonym – wie auch die der Flug-, Hotel-, Mietwagen und Pauschalreisen-Angebote.*

*CHECK24-Kunden erhalten für alle Produkte konsequente 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 250 Mitarbeiter mit Hauptsitz in München.*