

DSL-Anbieter im Test

Preis, Servicequalität, AGBs, Online-Shop

27. Mai 2010



1. Zusammenfassung der Ergebnisse

2. Überblick Methodik

3. Gesamtergebnis

4. Detailergebnis Preis

5. Detailergebnis Servicequalität

6. Detailergebnis Vertragsbedingungen

7. Detailergebnis Online-Shop

8. Detailergebnis je Anbieter

9. Fazit



Testsieger und Gewinner der vier Kategorien:

- **Gesamttestsieger** ist **Kabel Deutschland** vor Vodafone und T-Home.
 - Den ersten Platz in der Kategorie **Preis** teilen sich **Vodafone** und **UnityMedia**.
 - Die beste **Servicequalität** bietet **Congstar**.
 - **T-Home** gewinnt in den Kategorien **Vertragsbedingungen** und **Online-Shop**.
- Verbraucher, die auf Kundenfreundlichkeit Wert legen, müssen nicht zwangsweise mehr zahlen.
Denn: Die zwei Bestplatzierten, Kabel Deutschland und Vodafone, gehören zu den günstigsten Anbietern.

Anbieterübergreifende Erkenntnisse der Studie:

■ Preis:

- Der Durchschnitt der DSL-Kosten* aller getesteten Anbieter beträgt ohne Regionalaufschlag 30,22 Euro monatlich.
- Der Durchschnitt der DSL-Kosten* aller getesteten Anbieter beträgt mit Regionalaufschlag (wenn verlangt) 32,72 Euro monatlich.
- Der Unterschied zwischen dem günstigsten und teuersten Angebot* beläuft sich auf 137 Prozent.

■ Servicequalität:

- Insgesamt blieben acht von 30 Testanfragen per Mail bzw. Kontaktformular (= 27 Prozent) unbeantwortet.
- 16 von 30 Anfragen (= 53 Prozent) wurden innerhalb von 24 Stunden beantwortet.
- Nur drei der zehn getesteten Provider bieten eine für alle Verbraucher kostenlose Service-Hotline an.

* Durchschnittspreise über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

1. Zusammenfassung der Ergebnisse (3/3)

- **Vertragsbedingungen:**
 - Durch Verweise auf mehrere andere Vertragsdokumente (z.B. Leistungsbeschreibung, Auftragsbestätigung und andere Geschäftsbedingungen) sind AGBs oft undurchsichtig.
 - AGBs enthalten teilweise versteckte Zusatzkosten (z.B. Mahn- und Rechnungsgebühren).
 - Wichtige Informationen wie Laufzeit, Kündigungsfrist und Vertragsverlängerung sind bei den meisten Anbietern klar dargestellt.

- **Online-Shop:**
 - Durch vorausgewählte Zusatzoptionen (z.B. Sicherheitspakete, SIM-Karten) drohen versteckte Kosten.
 - Viele Informationen (z.B. Zusatzbedingungen und Kosten) sind in ausgeblendeten Fußnoten versteckt.
 - Teilweise erheben Anbieter höhere Gebühren nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit.

2. Überblick Methodik (1/6)

- CHECK24 hat **10 der größten DSL-Anbieter** auf ihre **Verbraucherfreundlichkeit** getestet:

1&1

Alice

Congstar

Kabel Deutschland

M-Net

o2

T-Home

UnityMedia

Versatel

Vodafone

- Als Bewertungsgrundlage dienten **vier Kriterien** mit folgender Gewichtung:

Kriterium	Gewichtung
Preis	30 Prozent
Servicequalität	30 Prozent
Vertragsbedingungen	20 Prozent
Online-Shop	20 Prozent

Preis

- Die Punktevergabe richtete sich nach der Höhe des monatlichen Durchschnittspreises über 24 Monate (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24).

- Parameter:
 - 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)

- Anbieter, die keinen Regionalaufschlag* verlangen, erhielten Extrapunkte.

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

Servicequalität

- Jeweils drei standardisierte Testanrufe und Testmails pro Anbieter dienen als Bewertungsgrundlage.

- Bewertet wurde:
 - die Hotline allgemein (Schwierigkeit des Auffindens der Hotline-Nummer, Kosten der Hotline, Dauer der Warteschleife, Freundlichkeit des Beraters)

 - die Beratungsqualität und der Gesamteindruck während des Telefonats

 - die Beantwortung der Anfragen per Mail bzw. Kontaktformular (Dauer bis zum Eingang der Eingangsbestätigung und der Antwort, Qualität der Antwort)

Vertragsbedingungen

- Zur Bewertung der Vertragsbedingungen wurden die AGBs auf der Anbieter-Website untersucht.
- Bewertet wurde:
 - Transparenz der Informationen (leichtes Auffinden der wichtigsten Informationen wie Laufzeiten, Kündigungsfristen, Verlängerung und Bandbreite/Verfügbarkeit)
 - Versteckte Kosten
 - Verständlichkeit der Formulierungen und Komplexität der AGBs

Online-Shop

- Zur Benotung wurden Preis- und Leistungsinformationen eines Tarifs auf der Website gesucht und der Bestellvorgang durchgespielt.

- In die Benotung flossen folgende Parameter ein:
 - die Transparenz der Informationen (über Tarif, Leistungen und Preis)

 - die Preisdarstellung

 - die Übersichtlichkeit des Bestellvorgangs

- **Bewertungszeitraum:**

- Preise bewertet am 29.03.2010
- Servicequalität bewertet zwischen dem 05.02. und 12.02.2010 (Testanrufe), Testmails am 15.02. und 16.02.2010 versendet
- AGBs bewertet am 22.03. und 23.03.2010
- Online-Shop bewertet zwischen dem 02.02. und 23.02.2010

3. Gesamtergebnisse (1/4)

- Gesamttestsieger ist **Kabel Deutschland**.

Grund:

- Der Provider bietet das kundenfreundlichste Gesamtpaket aus
 - günstigem Preis
 - guter Servicequalität
 - transparenten Vertragsbedingungen
 - einem übersichtlichen Online-Shop
- Auf Platz 2 und 3 folgen **Vodafone** und **T-Home**.

3. Gesamtergebnisse (2/4)

- Den letzten Platz im Gesamtklassement belegt 1&1.

Gründe:

- Online-Abschluss war in einem Testfall nicht möglich (technisches Problem auf der Website)
- Zweitschlechteste Beratungsqualität unter allen Anbietern bei den Testanrufen
- In den AGBs Verweise auf bis zu vier weitere Dokumente (Besondere Bedingungen, Leistungsbeschreibung, Preislisten und ggf. Sondervereinbarungen)

3. Gesamtergebnisse (3/4)

Anbieter	Platzierung in der Kategorie Preis	Platzierung in der Kategorie Servicequalität	Platzierung in der Kategorie AGBs	Platzierung in der Kategorie Online-Shop	Gesamtplatzierung
Kabel Deutschland	3	3	3	4	1
Vodafone	1	8	2	6	2
T-Home	10	7	1	1	3
M-Net	4	4	3	6	4
Alice	6	2	3	6	5
o2	8	6	7	2	6
Versatel	5	5	9	3	7
Congstar	9	1	3	5	8
UnityMedia	1	10	10	6	9
1&1	7	9	7	10	10

- Preise bewertet am 29.03.2010
- Servicequalität bewertet zwischen dem 05.02. und 12.02.2010 (Testanrufe), Testmails am 15.02. und 16.02.2010 versendet
- AGBs bewertet am 22.03. und 23.03.2010
- Online-Shop bewertet zwischen dem 02.02. und 23.02.2010

Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

3. Gesamtergebnisse (4/4)

Anbieter	Punkte für Preis	Punkte für Servicequalität	Punkte für AGBs	Punkte für Online-Shop	Gesamtpunktzahl	% an Gesamtpunktzahl	Rang
Kabel Deutschland	66	55	28	29	178	74%	1
Vodafone	69	49	32	27	177	74%	2
T-Home	42	51	40	43	176	73%	3
M-Net	63	54	28	27	172	72%	4
Alice	57	56	28	27	168	70%	5
o2	51	51	24	40	166	69%	6
Versatel	60	53	20	32	165	69%	7
Congstar	48	57	28	28	161	67%	8
UnityMedia	69	41	16	27	153	64%	9
1&1	54	47	24	21	146	61%	10
Maximalpunktzahl	72	72	48	48	240	100%	

- Preise bewertet am 29.03.2010
- Servicequalität bewertet zwischen dem 05.02. und 12.02.2010 (Testanrufe), Testmails am 15.02. und 16.02.2010 versendet
- AGBs bewertet am 22.03. und 23.03.2010
- Online-Shop bewertet zwischen dem 02.02. und 23.02.2010

Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

4. Ergebnis Preis (1/4)

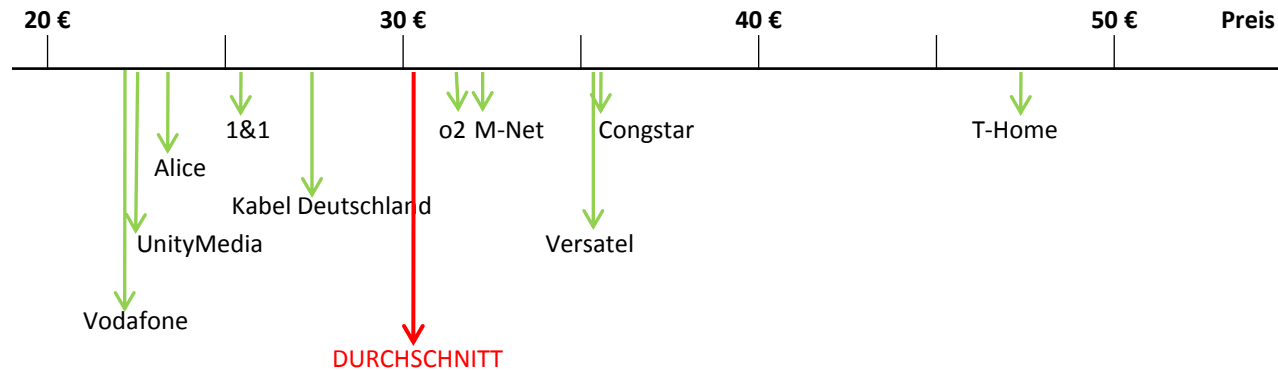
- In der Kategorie **Preis** teilen sich **Vodafone** (22,04 Euro*) und **UnityMedia** (22,50 Euro*) den ersten Platz.
- Platz drei belegt **Kabel Deutschland** (27,44 Euro*).
- Der Unterschied zwischen dem günstigsten (Vodafone) und dem teuersten Angebot (T-Home 47,31 Euro*) beträgt **115 Prozent**.
- Mit einem Regionalaufschlag von 5 Euro monatlich zahlen T-Home-Kunden in einigen Regionen sogar **137 Prozent** mehr als Vodafone-Kunden.

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

4. Ergebnis Preis (2/4)

Anbieterübergreifend:

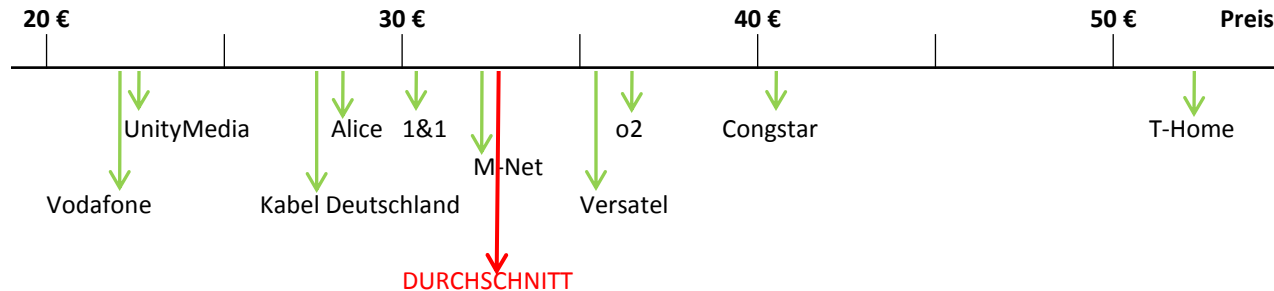
- Der Durchschnitt der DSL-Kosten* aller getesteten Anbieter beträgt ohne Regionalaufschlag 30,22 Euro monatlich.
- Vodafone liegt 27 Prozent unter diesem Durchschnitt, T-Home 57 Prozent darüber.



* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

4. Ergebnis Preis (3/4)

- Der Durchschnitt der DSL-Kosten* aller getesteten Anbieter beträgt mit Regionalaufschlag (wenn verlangt) 32,72 Euro monatlich.
- Vodafone liegt 33 Prozent unter diesem Durchschnitt, T-Home 60 Prozent darüber.



* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

4. Ergebnis Preis (4/4)

Anbieter	Punkte für Preis	Bonuspunkte „kein Regionalaufschlag“	Gesamtpunktzahl	% an Gesamtpunktzahl	Rang
UnityMedia	190	40	230	96%	1
Vodafone	190	40	230	96%	1
Kabel Deutschland	180	40	220	92%	3
M-Net	170	40	210	88%	4
Versatel	160	40	200	83%	5
Alice	190	0	190	79%	6
1&1	180	0	180	75%	7
o2	170	0	170	71%	8
Congstar	160	0	160	67%	9
T-Home	140	0	140	58%	10
Maximalpunktzahl	200	40	240	100%	

Preis bewertet am 29.03.2010

Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

5. Ergebnis Servicequalität (1/3)

- Als Sieger in der Kategorie **Servicequalität** geht **Congstar** hervor.

Gründe:

- hervorragende Beratungsqualität der Kundenhotline
 - sehr guter E-Mail-Service (zwei von drei Testanfragen per Kontaktformular wurden automatisch vom System erkannt und unmittelbar von diesem beantwortet)
- **Alice** und **Kabel Deutschland** komplettieren das Siegerpodest.

5. Ergebnis Servicequalität (2/3)

- **UnityMedia** belegt in dieser Kategorie den letzten Platz.

Gründe:

- Keine der drei Testmails wurde von UnityMedia beantwortet.
- UnityMedia bot von allen Anbietern die schlechteste Beratungsqualität an der Service-Hotline.

Anbieterübergreifend:

- Insgesamt blieben acht von 30 Testanfragen per Mail bzw. Kontaktformular (= 27 Prozent) unbeantwortet.
- 16 von 30 Anfragen (= 53 Prozent) wurden innerhalb von 24 Stunden beantwortet.
- Nur drei der zehn getesteten Provider bieten eine für alle Verbraucher kostenlose Service-Hotline an.

5. Ergebnis Servicequalität (3/3)

Anbieter	Punkte für Hotline Allgemein	Punkte für Beratungsqualität	Punkte für Gesamteindruck der Testanrufe	Punkte für Mystery-Mails	Gesamtpunktzahl	% an Gesamtpunktzahl	Rang
Congstar	51	91	22	26	190	79%	1
Alice	66	89	21	9	185	77%	2
Kabel Deutschland	68	84	20	12	184	77%	3
M-Net	60	80	15	26	181	75%	4
Versatel	68	81	14	15	178	74%	5
o2	45	86	20	20	171	71%	6
T-Home	53	81	18	17	169	70%	7
Vodafone	53	81	21	8	163	68%	8
1&1	47	77	18	13	155	65%	9
UnityMedia	51	69	18	0	138	58%	10
Maximalpunktzahl	72	108	24	36	240	100%	-

Servicequalität bewertet zwischen dem 05.02. und 12.02.2010 (Testanrufe), Testmails am 15.02. und 16.02.2010 versendet
 Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

6. Ergebnis Vertragsbedingungen (1/4)

- Deutlicher Sieger in der Kategorie **Vertragsbedingungen** (AGBs) ist **T-Home**.

Gründe:

- übersichtliche und verständliche AGBs
 - transparente Preisdarstellung ohne versteckte Kosten
-
- Die Plätze zwei und drei belegen **Vodafone** und **Alice**.

6. Ergebnis Vertragsbedingungen (2/4)

- **UnityMedia** erreichte als Letztplatziertes in dieser Kategorie nur 33 Prozent der Maximalpunktzahl.

Gründe:

- Je nach Bundesland gibt es bis zu fünf relevante Dokumente über Geschäftsbedingungen (GB).
- In den AGBs befinden sich Verweise auf andere GBs und vier weitere Dokumente (Auftragsformular, Auftragsbestätigung, Preisliste, Leistungsbeschreibung).
- Es werden keine Angaben zu Kündigungsfristen und Verlängerungszeiten gemacht.
- Den Kunden erwarten Zusatzkosten, die nur in den AGBs ersichtlich sind.

6. Ergebnis Vertragsbedingungen (3/4)

Anbieterübergreifend:

- Durch Verweise auf mehrere andere Vertragsdokumente (z.B. Leistungsbeschreibung, Auftragsbestätigung und andere Geschäftsbedingungen) sind AGBs oft undurchsichtig.
- AGBs enthalten teilweise versteckte Zusatzkosten (z.B. Mahn- und Rechnungsgebühren).
- Wichtige Informationen wie Laufzeit, Kündigungsfrist und Vertragsverlängerung sind bei den meisten Anbietern klar dargestellt.

6. Ergebnis Vertragsbedingungen (4/4)

Anbieter	Punkte für Information / Transparenz	Punkte für Preisdarstellung	Punkte für AGB - Text	Gesamtpunktzahl	% an Gesamtpunktzahl	Rang
T-Home	100	40	60	200	83%	1
Vodafone	100	20	40	160	67%	2
Alice	80	20	40	140	58%	3
Congstar	80	20	40	140	58%	3
Kabel Deutschland	80	20	40	140	58%	3
M-Net	60	20	60	140	58%	3
1&1	80	20	20	120	50%	7
O2	80	0	40	120	50%	7
Versatel	60	20	20	100	42%	9
UnityMedia	40	0	40	80	33%	10
Maximalpunktzahl	120	40	80	240	100%	

AGBs bewertet am 22.03. und 23.03.2010
 Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

7. Ergebnis Online-Shop (1/3)

- **T-Home** darf sich Sieger der Kategorie **Online-Shop** nennen.
- Der Provider erhielt für die Übersichtlichkeit der Website und des Online-Bestellvorgangs jeweils die Maximalpunktzahl.

Gründe:

- Alle wichtigen Informationen über Tarif, Preis und Leistung wurden im Test auf Anhieb gefunden.
 - Der Kunde wird durch den Bestellprozess geführt und erhält vor dem Abschluss eine erneute Kosteninformation.
-
- Auf den Rängen folgen **o2** und **Versatel**.

7. Ergebnis Online-Shop (2/3)

- Den letzten Platz in der Kategorie **Online-Shop** belegt **1&1**.

Gründe:

- Versteckte Kosten durch Voreinstellungen (Sim-Karte für einmalig 9,60 Euro und Sicherheitspaket für monatlich 4,99 Euro ab dem dritten Monat).*
- Technische Probleme beim Online-Bestellvorgang (Bestellung war in einem der Testfälle nicht möglich)

Anbieterübergreifend:

- Durch vorausgewählte Zusatzoptionen (z.B. Sicherheitspakete, SIM-Karten) drohen versteckte Kosten.
- Viele Informationen (z.B. Zusatzbedingungen und Kosten) sind in ausgeblendeten Fußnoten versteckt.
- Teilweise erheben Anbieter höhere Gebühren nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit.

* Mittlerweile hat der Anbieter dies teilweise geändert.

7. Ergebnis Online-Shop (3/3)

Anbieter	Punkte für Information / Transparenz	Punkte für Preisdarstellung	Punkte für Online - Bestellvorgang	Gesamtpunktzahl	% an Gesamtpunktzahl	Rang
T-Home	80	53	80	213	89%	1
O2	53	80	67	200	83%	2
Versatel	40	40	80	160	67%	3
Kabel Deutschland	40	67	40	147	61%	4
Congstar	27	40	67	134	56%	5
Alice	53	40	40	133	55%	6
M-Net	40	40	53	133	55%	6
UnityMedia	40	13	80	133	55%	6
Vodafone	27	53	53	133	55%	6
1&1	53	27	27	107	45%	10
Maximalpunktzahl	80	80	80	240	100%	

Online-Shop bewertet zwischen dem 02.02. und 23.03.2010
 Quelle: CHECK24 (www.check24.de; 0800 – 755 455 435)

8. Detailergebnis je Anbieter (1/10)

1&1

- **Preis:** mit 25,39 Euro* + 4,99 Euro Regionalaufschlag** sieben Prozent unter dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline gut erreichbar, auf eine Anfrage keine Antwort per Mail
- **Vertragsbedingungen:** umfangreichste AGBs von allen Anbietern
- **Online-Shop:** Abschluss war in einem Testfall nicht möglich, versteckte Kosten durch Voreinstellungen

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

** Nur für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten

8. Detailergebnis je Anbieter (2/10)

Alice

- **Preis:** mit 23,23 Euro* + 5 Euro Regionalaufschlag** 14 Prozent unter dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline gut erreichbar, gute Beratungsqualität bei den Testanrufen, nicht jedoch bei den Testanfragen per Mail bzw. Kontaktformular
- **Vertragsbedingungen:** Kündigungsfristen nicht angegeben (lediglich Verweis auf weitere Dokumente)
- **Online-Shop:** viele Zusatzoptionen vorausgewählt (versteckte Kosten)

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

** Nur für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten

8. Detailergebnis je Anbieter (3/10)

Congstar

- **Preis:** mit 35,40 Euro* + 5 Euro Regionalaufschlag** 23 Prozent über dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline gut erreichbar, gute Beratungsqualität bei den Testanrufen, guter Mail-Service
- **Vertragsbedingungen:** relative lange AGBs, Informationen aber klar ersichtlich
- **Online-Shop:** übersichtlicher Bestellvorgang, Website wenig übersichtlich

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

** Nur für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten

8. Detailergebnis je Anbieter (4/10)

Kabel Deutschland

- **Preis:** mit 27,44 Euro* und keinem Regionalaufschlag 16 Prozent unter dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline gut erreichbar, sehr freundliche Beratung
- **Vertragsbedingungen:** keine versteckten Zusatzkosten in den AGBs, jedoch auch keine Angabe über Vertragsverlängerungen
- **Online-Shop:** übersichtliche Preisdarstellung

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

8. Detailergebnis je Anbieter (5/10)

M-Net

- **Preis:** mit 32,13 Euro* und keinem Regionalaufschlag zwei Prozent über dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** kostenlose Hotline gut erreichbar, sehr guter Mail-Service
- **Vertragsbedingungen:** kurze AGBs, in denen die wichtigsten Informationen deutlich herausgestellt sind
- **Online-Shop:** unübersichtlich durch viele Fußnoten und winzige Bestell-Buttons

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

8. Detailergebnis je Anbieter (6/10)

o2

- **Preis:** mit 31,41 Euro* + 5 Euro Regionalaufschlag** elf Prozent über dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline nicht so gut erreichbar wie die der Konkurrenz, gute Beratungsqualität bei den Testanrufen, guter Mail-Service
- **Vertragsbedingungen:** viele unterschiedliche AGBs (z.B. für DSL, Sicherheitspaket, Verkaufs- und Lieferbedingungen)
- **Online-Shop:** deutliche Preisdarstellung und übersichtlicher Bestellvorgang

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

** Nur für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten

8. Detailergebnis je Anbieter (7/10)

T-Home

- **Preis:** mit 47,31 Euro* + 5 Euro Regionalaufschlag** 60 Prozent über dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** kostenlose Service-Hotline, gute Beratungsqualität bei den Testanrufen und den Anfragen per Mail bzw. Kontaktformular
- **Vertragsbedingungen:** klare Einteilung (AGBs je nach Tarif aufgelistet)
- **Online-Shop:** überzeugte in allen Bereichen

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

** Nur für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten

8. Detailergebnis je Anbieter (8/10)

UnityMedia

- **Preis:** mit 22,50 Euro* und keinem Regionalaufschlag 31 Prozent unter dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline nicht so gut erreichbar wie die der Konkurrenz, schlechteste Bewertung aller Anbieter bei Beratungsqualität, auf keine Anfrage per Mail bzw. Kontaktformular geantwortet
- **Vertragsbedingungen:** viele unterschiedliche AGBs (z.B. für unterschiedliche Bundesländer), keine Angabe der Kündigungsfrist
- **Online-Shop:** übersichtlicher Bestellvorgang, jedoch unübersichtliche Preisdarstellung (versteckte Kosten durch Vorauswahl von Zusatzoptionen, Einzelkosten nicht ersichtlich)

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

8. Detailergebnis je Anbieter (9/10)

Versatel

- **Preis:** mit 35,31 Euro* und keinem Regionalaufschlag acht Prozent über dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** Hotline gut erreichbar, zwei Anfragen per Mail bzw. Kontaktformular wurden jedoch nicht beantwortet
- **Vertragsbedingungen:** lange AGBs, Informationen aber klar ersichtlich
- **Online-Shop:** übersichtlicher Bestellablauf

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

8. Detailergebnis je Anbieter (10/10)

Vodafone

- **Preis:** mit 22,04 Euro* und keinem Regionalaufschlag 33 Prozent unter dem Durchschnittspreis für die DSL-Angebote der getesteten Anbieter
- **Service:** kostenlose Service-Hotline, Mail-Service verbesserungswürdig (zwei Anfragen wurden nicht beantwortet)
- **Vertragsbedingungen:** relative kurze AGBs
- **Online-Shop:** Website wenig übersichtlich (gesuchte Informationen über Tarife, Preis und Leistungen nicht auf Anhieb zu finden)

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

- Der Test hat hinsichtlich der **Verbraucherfreundlichkeit** große Unterschiede zwischen den Anbietern aufgezeigt.

Signifikanteste Unterschiede in den einzelnen Kategorien:

Preis

- Positiv: Die DSL-Kosten* bei Vodafone, dem günstigsten Anbieter, belaufen sich durchschnittlich auf 22,04 Euro pro Monat.
- Negativ: Mit Regionalaufschlag zahlen T-Home-Kunden 137 Prozent mehr als Vodafone-Kunden.

Servicequalität

- Positiv: Das Kontaktformular-System von Congstar erkannte und beantwortete zwei von drei Testmails unmittelbar.
- Negativ: UnityMedia reagierte auf keine Mail.

* Monatlicher Durchschnittspreis über 24 Monate gerechnet (Summe aus 24x Grundgebühr zzgl. Einmalkosten abzgl. Boni geteilt durch 24)

Vertragsbedingungen

- Positiv: Telekom-Kunden finden pro Tarif ein AGB-Dokument.
- Negativ: UnityMedia-Kunden müssen bis zu neun Dokumente lesen.

Online-Shop

- Positiv: Beim Online-Bestellvorgang von T-Home gibt es keine Voreinstellungen.
- Negativ: Wer bei 1&1 nicht aufpasst, kauft automatisch eine SIM-Karte für einmalig 9,60 Euro und ein Sicherheitspaket für monatlich 4,99 Euro (ab dem dritten Monat).*

* Mittlerweile hat der Anbieter dies teilweise geändert.



Daniel Friedheim

Head of Public Relations

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 66
80636 München
www.check24.de

Tel. +49 89 2000 47 1170
Fax +49 89 2000 47 1011
daniel.friedheim@check24.de