

CHECK24-Internetanbieterstudie 2018

Preise, Service- und Tarifbedingungen von zehn DSL- und Kabelanbietern

April 2018

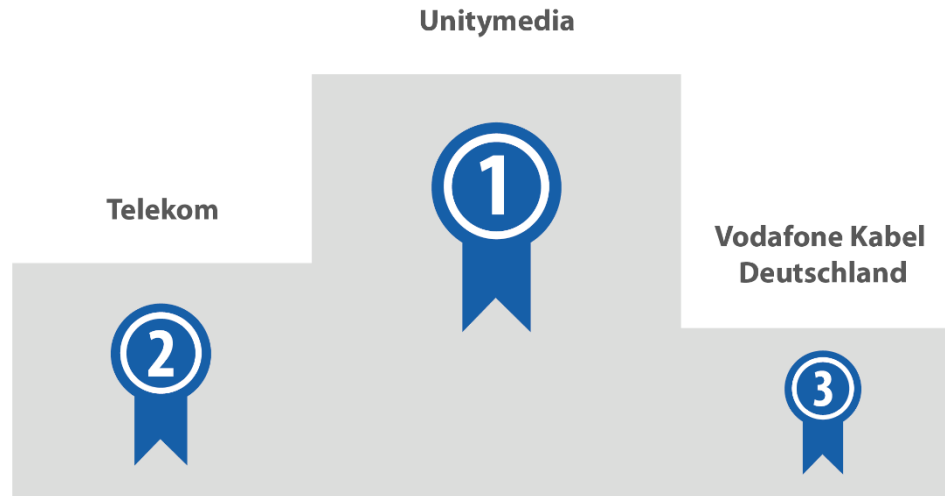


Agenda

- 1 Zusammenfassung
- 2 Methodik
- 3 Gesamtergebnis
- 4 Teilkategorie Preis
- 5 Teilkategorie Servicebedingungen
- 6 Teilkategorie Tarifbedingungen

1. Zusammenfassung

- **Gesamtergebnis:**



- **Sieger Preis:** PÿUR, O₂, Unitymedia
- **Sieger Servicebedingungen:** Telekom
- **Sieger Tarifbedingungen:** M-net

2. Methodik (1/4)

- **Getestete Anbieter:** sieben große DSL-Anbieter sowie die größten Kabelanbieter in Deutschland: 1&1, easybell, EWE, M-net, O₂, PÿUR, Telekom, Unitymedia, Vodafone, Vodafone Kabel Deutschland (alphabetisch sortiert)
- **Parameter der getesteten Tarife:** Doppelflatrate (Telefon und Internet), mind. 50 MBit/s, günstigster Neukundentarif
- **Bewertungskategorien und Gewichtung:** Preis (30 Prozent), Servicebedingungen (35 Prozent), Tarifbedingungen (35 Prozent). Maximal 50 Punkte erreichbar in der Gesamtwertung sowie allen Teilkategorien.
- **Stand: 20.03.2018**

2. Methodik (2/4)

Teilkategorie Preis – Bewertungskriterien:

Die Punktevergabe erfolgt nach dem monatlichen Durchschnittspreis, der alle anfallenden Kosten und Vergünstigungen innerhalb der ersten 24 Vertragsmonate berücksichtigt.

Preis	Punkte
≤ 22,00 €	50
22,01 € - 24,00 €	45
24,01 € - 26,00 €	40
26,01 € - 28,00 €	35
28,01 € - 30,00 €	30
30,01 € - 32,00 €	25
32,01 € - 34,00 €	20
34,01 € - 36,00 €	15
36,01 € - 38,00 €	10
38,01 € - 40,00 €	5
> 40 €	0

2. Methodik (3/4)

Teilkategorie Servicebedingungen – Bewertungskriterien und Gewichtung:

Kriterium	0 Punkte	5 Punkte	10 Punkte	Gewichtung
Telefoninfrastruktur - Neukunde				
Kosten	≥ 14 ct/Min / keine Hotline	< 14 ct/Min	kostenlos	30 %
Verfügbarkeit wochentags	keine Hotline	< 24 h/Tag	24 h/Tag	
Verfügbarkeit Wochenende	keine Hotline	< 24 h/Tag	24 h/Tag	
Call-Back-Service	nein	Kontaktformular	ja	
Auffinden der Hotline-Nr. auf der Startseite	nein	-	ja	
Online-Shop				
AGB	nein	nur online einsehbar	online & Download	40 %
Tarif- / Preisblatt	nein	nur online einsehbar	online & Download	
Live-Chat	nein	-	ja	
Voreinstellungen Shop (SIM, Security etc.)	ja, kostenpfl. Optionen	ja, aber kostenlos	nein	
Online-Kundenportal				
Kontoänderung	nein	nur mit Postformular	ja	30 %
Info Laufzeit / Vertragsende	nein	nur Laufzeit	ja	
Options- / Tarifänderung	nein	eingeschränkt	ja	
Umzugsauftrag	nein	nur postalisch/ mit zusätzlichem Formular	ja	
App	nein	nur ein Betriebssystem	ja	

2. Methodik (4/4)

Teilkategorie Tarifbedingungen – Bewertungskriterien und Gewichtung:

Kriterium	0 Punkte	3 Punkte	5 Punkte	Gewichtung
Mindestvertragslaufzeit	> 18 Monate	7 - 18 Monate	1 - 6 Monate	5 %
Kündigungsfrist	> 8 Wochen	5 - 8 Wochen	4 Wochen	5 %
Vertragsverlängerung	> 7 Monate	4 - 6 Monate	1 - 3 Monate	5 %
Maximale Netzgeschwindigkeit (MBit/s)	< 100 MBit/s	101 - 499 MBit/s	> 500 MBit/s	20 %
Drosselung (Geschwindigkeitsreduzierung)	ja	-	nein	20 %
Umzugspauschale	> 40 €	20 - 40 €	< 20 €	5 %
Hardware inklusive	keine/kostenpflichtig	Modem kostenlos	WLAN-Router kostenlos	15 %
Telefonkosten Mobil (Durchschnitt über alle vier dt. Mobilnetze)	Ø >21 ct/Min.	Ø 19,1 - 21 ct/Min.	Ø ≤ 19 ct/Min.	10 %
Anzahl Rufnummern	1	2	3 +	10 %
Preiserhöhung Grundgebühr ab 25. Monat	ja	-	nein	5 %

3. Gesamtergebnis: Unitymedia erreicht die höchste Punktzahl

sortiert nach Punkten gesamt

#	Anbieter	Punkte Preis (30 %)	Punkte Servicebedingungen (35 %)	Punkte Tarifbedingungen (35 %)	Punkte gesamt
1	Unitymedia	50,0	37,0	29,5	38,3
2	Telekom	35,0	43,0	35,0	37,8
3	Vodafone Kabel Deutschland	40,0	35,0	34,5	36,3
4	PÿUR	50,0	28,0	31,5	35,8
5	M-net	35,0	31,0	38,0	34,7
6	Vodafone	45,0	35,0	24,5	34,3
7	1&1	35,0	41,5	25,0	33,8
8	O ₂	50,0	32,5	17,5	32,5
9	EWE	35,0	34,5	18,0	28,9
10	easybell	10,0	26,0	25,0	20,9

Quelle: CHECK24 (<https://www.check24.de/dsl/>; 089 – 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr, Stand: 20.03.2018

4. Ergebnis Preis: PÿUR, O₂ und Unitymedia bieten die günstigsten Tarife

sortiert nach Punkten, Durchschnittspreis pro Monat und Alphabet

Anbieter	Tarifname	max. Surfgeschwindigkeit	Durchschnittspreis pro Monat	Punkte
PÿUR	Surf & Phone 60	60 MBit/s	18,96 €	50
O ₂	DSL M	50 MBit/s	19,69 €	50
Unitymedia	2Play PLUS 50	50 MBit/s	19,99 €	50
Vodafone	Red Internet & Phone 50 DSL	50 MBit/s	23,32 €	45
Vodafone Kabel Deutschland	Red Internet & Phone 100 Cable	100 MBit/s	24,16 €	40
M-net	Surf & Fon-Flat 50 Glasfaser	50 MBit/s	26,15 €	35
Telekom	Magenta Zuhause M	50 MBit/s	26,41 €	35
1&1	DSL 50	50 MBit/s	26,82 €	35
EWE	DSL 50 Komfort	50 MBit/s	26,82 €	35
easybell	Komplett speed	50 MBit/s	37,03 €	10

Quelle: CHECK24 (<https://www.check24.de/dsl/>; 089 – 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr, Stand: 20.03.2018



Eine Doppelflatrate kostet beim teuersten Anbieter fast doppelt so viel wie beim günstigsten.

5. Ergebnis Servicebedingungen: Telekom erzielt die meisten Punkte

sortiert nach Punkte gewichtet und Alphabet

Anbieter	Telefoninfrastruktur					Online-Shop				Online-Kundenportal					Punkte gewichtet
	Kosten	Verfügbarkeit wochentags	Verfügbarkeit Wochenende	Call-Back-Service	Auffinden der Hotline-Nr. auf Startseite	AGB	Tarif- / Preisblatt	Live-Chat	Voreinstellung Shop	Kontoänderung	Info Laufzeit / Vertragsende	Options- / Tarif-änderungen	Umzugsantrag	App	
Telekom	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	43,0
1&1	5	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	41,5
Unitymedia	5	5	5	5	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	37,0
Vodafone	10	5	5	0	0	10	10	10	5	10	10	10	10	10	35,0
Vodafone Kabel Deutschland	10	5	5	0	0	10	10	10	5	10	10	10	10	10	35,0
EWE	10	5	5	10	0	10	10	0	10	10	10	10	5	10	34,5
O ₂	5	5	5	0	0	10	10	10	10	10	10	10	10	0	32,5
M-net	10	5	5	10	0	10	10	0	5	10	10	10	10	0	31,0
PYÜR	5	5	5	5	0	10	10	0	5	10	10	10	10	0	28,0
easybell	5	5	5	0	10	5	5	0	10	10	10	10	5	0	26,0

Quelle: CHECK24 (<https://www.check24.de/dsl/>; 089 – 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr, Stand: 20.03.2018

6. Ergebnis Tarifbedingungen: M-net knapp vor Telekom und Vodafone Kabel Deutschland

sortiert nach Punkte gewichtet und Alphabet

Anbieter	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Vertragsverlängerung	Maximale Netzgeschwindigkeit	Drosselung	Umzugspauschale	Mitgelieferte Hardware	Telefonkosten Mobil	Anzahl Rufnummern	Grundgebühr ab 25. Monat	Punkte gewichtet
M-net	0	0	0	5	5	0	5	3	5	5	38,0
Telekom	0	5	0	5	5	0	0	5	5	5	35,0
Vodafone Kabel Deutschland	0	0	0	5	5	3	5	3	0	5	34,5
PYÜR	0	5	0	3	5	0	5	0	3	5	31,5
Unitymedia	0	3	0	3	5	3	5	3	0	0	29,5
1&1	0	0	0	0	5	0	3	3	5	5	25,0
easybell	5	5	5	0	5	0	0	5	0	5	25,0
Vodafone	0	0	0	0	5	3	5	3	0	5	24,5
EWE	0	5	0	5	0	0	0	3	0	5	18,0
O ₂	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5	17,5

Quelle: CHECK24 (<https://www.check24.de/dsl/>; 089 – 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr, Stand: 20.03.2018

Kontakt

Julia Leopold

Public Relations
julia.leopold@check24.de
Tel. +49 89 2000 47 1174

CHECK24 GmbH
Erika-Mann-Str. 66
80636 München

Daniel Friedheim

Director Public Relations
daniel.friedheim@check24.de
Tel. +49 89 2000 47 1170

CHECK24 GmbH
Erika-Mann-Str. 66
80636 München