



Kundenbarometer Internet-Provider

Wer ist der beliebteste Internet-Provider? Wir wollten es wissen und starteten eine große, repräsentative Kundenbefragung. ■ STEFAN SCHASCHE

Diverse Internetprovider buhlen um die Gunst der Kunden. Der eine verspricht einen etwas günstigeren Tarif, der zweite etwas mehr Geschwindigkeit und der dritte wirbt mit zusätzlichen Features oder besonders guter Hardware. Das Angebot ist mithin ebenso unübersichtlich wie schwer miteinander vergleichbar. Ein weiteres Problem: Eine bestimmte Datenrate zu versprechen, ist eine Sache, diese Leistung regelmäßig zu erfüllen, jedoch eine vollkommen andere. Der potenzielle Neukunde muss folglich den Werbeversprechen der

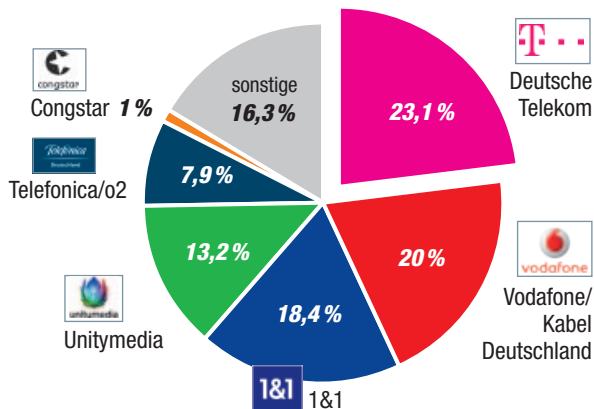
Anbieter glauben, eine andere Wahl hat er selten. Und entpuppt sich ein Angebot später als Blender, sind Enttäuschung und Ärger vorprogrammiert, weil ein Wechsel vor Ende der Vertragslaufzeit oft gar nicht oder nur unter größten Schwierigkeiten möglich ist. Und da neutrale Informationen zum Thema nur schwer zu finden sind, haben wir uns 2016 entschlossen, Deutschlands Internetprovider mithilfe einer umfangreichen Kundenbefragung auf ihre Qualität zu testen. Und nun, ein Jahr später, starten wir mit der Neuauflage

des Providertests in den Sommer. Wieder suchten wir eine Antwort auf die Frage: Wer ist im Jahr 2017 der beliebteste Internetprovider des Landes?

Das Testverfahren

Insgesamt wurden im Rahmen unserer repräsentativen Studie 1.284 Providerkunden in Deutschland, 353 in der Schweiz und 373 in Österreich nach den Erfahrungen mit ihrem jeweiligen Internetprovider befragt. Diese Befragung fand im Februar 2017 statt. Die Fragen konnten die Kunden mit einer von fünf Noten zwischen *sehr gut* und *schlecht* bewerten. In die Prozentbewertung floss ausschließlich die addierte Anzahl der Noten *sehr gut* und *gut* ein. Im Mittelpunkt unserer Befragung standen die Themenschwerpunkte Technik und Service sowie der generelle Gesamteindruck. Im Technikbereich ging es dabei um Fragen hinsichtlich Geschwindigkeit und Datenrate, um die Gesprächsqualität etwa bei Skype, um die Qualität der vom Provider zur Verfügung gestellten Hardware und die Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes. Gefragt war stets nach dem subjektiven Empfinden der Kunden und nicht nach eventuell gemessenen Werten. In der Fragerunde zum Thema Service konnten die Kunden die Erfahrungen mit dem Kundensupport ihres Anbieters bewerten, sofern sie diesen in Anspruch genommen haben. Bewertet wurden hier unter anderem die Geschwindigkeit und Qualität der

Bei welchem Anbieter haben Sie Ihren Internetanschluss?



Über 23 Prozent der Teilnehmer unserer repräsentativen Umfrage haben ihren Internetzugang bei der Deutschen Telekom. Vodafone und 1&1 folgen knapp dahinter. 13,2 Prozent haben einen Vertrag mit Unitymedia, knapp acht mit o2.

Antworten und auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Der dritte Fragenkomplex schließlich drehte sich um die generelle Zufriedenheit mit dem Anbieter, um das Image und auch darum, ob man zukünftig bei diesem Anbieter bleiben oder wechseln will. Der Gesamtwert wurde schließlich aus den Ergebnissen der drei Fragenkomplexe ermittelt, die jeweils zu einem Drittel in das Gesamtergebnis einfließen.

Zuverlässigkeit und Service zählen

Was wünscht man sich von seinem Internetprovider? In erster Linie soll der Anschluss zuverlässig, die Netzqualität gut und die Datenrate hoch sein. Bei der Datenrate und Geschwindigkeit des Anschlusses liegt Unitymedia mit einem Wert von 77,1 Prozent ganz vorn. Wer zum Beispiel mithilfe von Skype über das Netz telefoniert, der ist auf eine gute Gesprächsqualität ohne Aussetzer oder Verzerrungen angewiesen. Besonders gut klappen Skype-Gespräche mit 1&1, wie die Bewertung von 83,1 Prozent zeigt. Knapp dahinter landet die Telekom mit einem Wert von 81,8 Prozent. Und welcher Anbieter hat das zuverlässigste und stabilste Netz zu bieten? Am zufriedensten sind hier erneut die Kunden von 1&1 bei einem Wert von 77,1 Prozent. Die Telekom-Kunden sind bei einem Wert von 76,4 Prozent kaum unzufriedener.

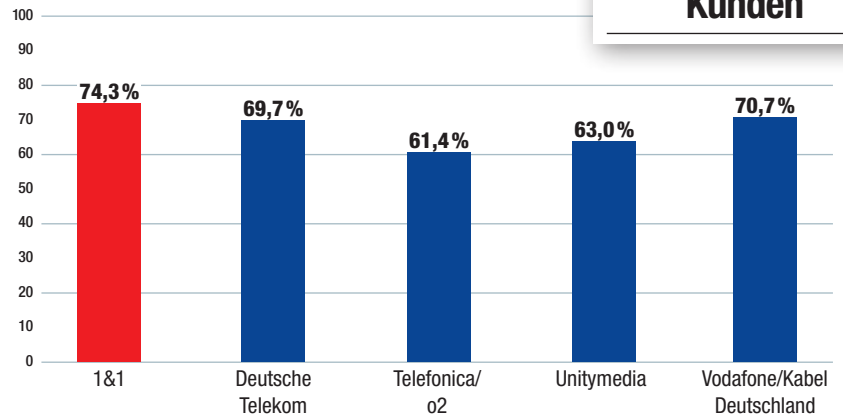
Mit dem Service möchte man möglichst wenig zu tun haben. Doch muss man ihn irgendwann in Anspruch nehmen, dann soll das Ganze möglichst schnell und reibungslos vonstatten gehen. Deutlich am schnellsten kamen die Antworten vom Serviceteam von 1&1. Zusammen 75,4 Prozent freuten sich über eine *sehr schnelle* oder *schnelle* Antwort. Den langsamsten Support bietet dagegen o2 mit einem Wert von lediglich 54,4 Prozent. 1&1 gibt übrigens nicht nur die schnellsten, sondern bei einem Wert von 70,6 Prozent auch die brauchbarsten Antworten. Und wer hat die freundlichsten Mitarbeiter? Am besten schnitt der Kundenservice der Deutschen Telekom ab, dessen Freundlichkeit zu 84,9 Prozent mit *gut* oder *sehr gut* bewertet wurde.

Aus allen Bewertungen der drei Kategorien Technik, Service und Gesamteindruck errechnet sich der Gesamtsieg, und der geht genau wie im Vorjahr an den Anbieter 1&1 aus Montabaur. Mit einer Gesamtnote von 72,6 Prozent liegt 1&1 knapp 2,5 Prozentpunkte vor der Deutschen Telekom, die insgesamt 70,3 Punkte erreichen konnte. Weitere Informationen zum Test finden Sie unter: www.pc-magazin.de/kundenbarometer.

Zufriedenheit Service

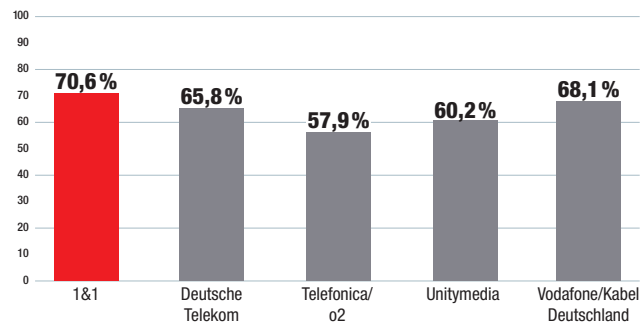


Gesamtsieger Service



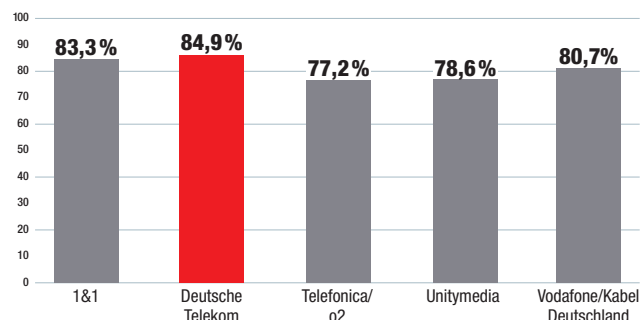
1&1 stellt die meisten Kunden beim Service zufrieden, gefolgt von Vodafone/Kabel Deutschland und der Deutschen Telekom. Die Servicebewertung basiert auf der Zufriedenheit der Kunden mit den Servicemitarbeitern sowie der Qualität ihrer Antworten.

Zufriedenheit der Kunden mit der Qualität der Antwort



Die Qualität der Antworten ist beim 1&1-Kundenservice besonders hoch. Über 70 Prozent der Umfrageteilnehmer bewerteten diese mit *gut* oder *sehr gut*. Lediglich Vodafone erreicht ähnlich gute Werte.

Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter

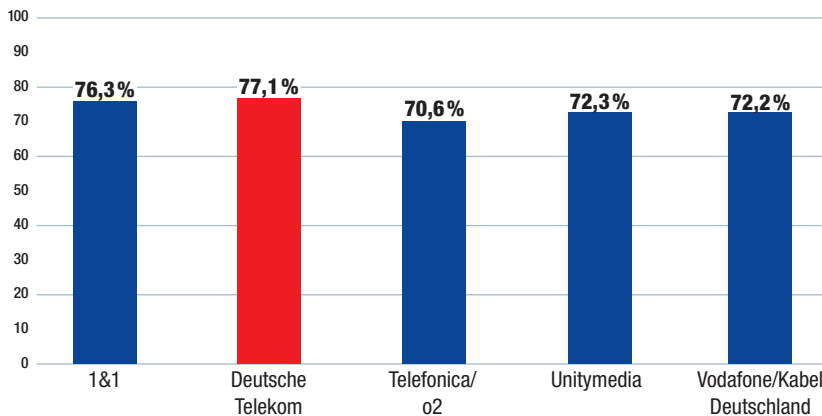


Am freundlichsten sind dagegen die Service-Mitarbeiter der Deutschen Telekom. Knapp 85 Prozent der befragten Personen bewerteten diese mit Bestnoten. Ausgesprochen unfreundlich ist der Service bei keinem Anbieter.

Zufriedenheit Netzqualität

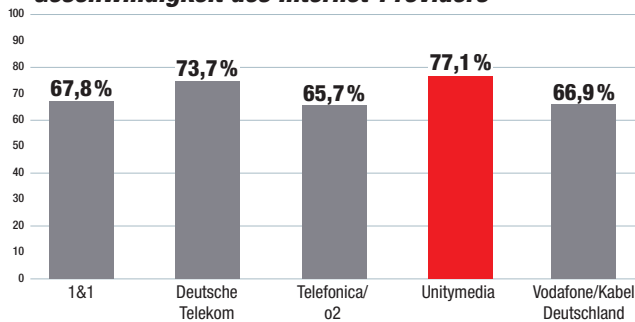


Gesamtsieger Netzqualität



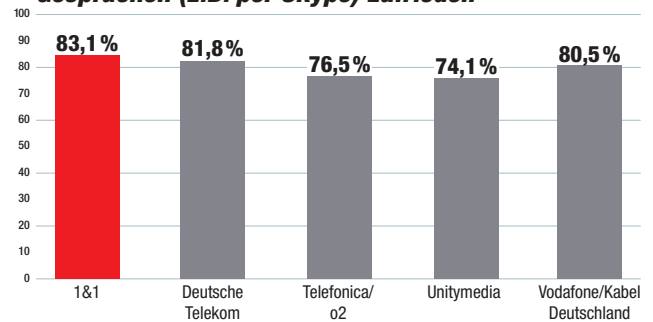
Im Rennen um die beste Technik lieferten sich die fünf Anbieter einen äußerst spannenden Wettkampf. Bewertet wurden hier unter anderem die Qualität und Störungsfreiheit des Netzes und die erreichte Datenrate. Auch die Qualität des vom Anbieter gelieferten Routers sowie die Einfachheit seiner Installation floss in die Technik-Note ein. Am Ende setzte sich die Telekom ganz knapp vor 1&1 durch. Am Tabellenende landete Telefonica/o2.

Zufriedenheit der Kunden mit der Datenrate und Geschwindigkeit des Internet-Providers



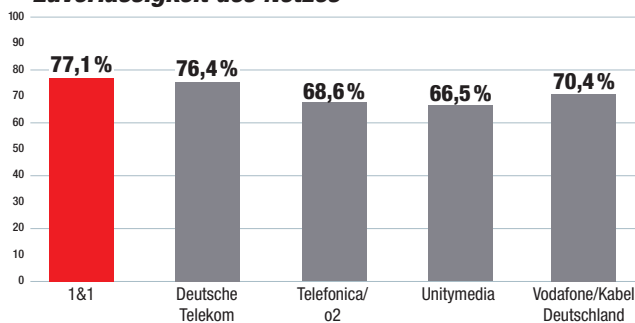
Die Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit des Netzes ist bei Kunden von Unitymedia besonders hoch. Über 77 Prozent der Kunden des Unternehmens bewerteten diese mit *gut* oder *sehr gut*.

So viele Kunden waren mit der Qualität bei Gesprächen (z.B. per Skype) zufrieden



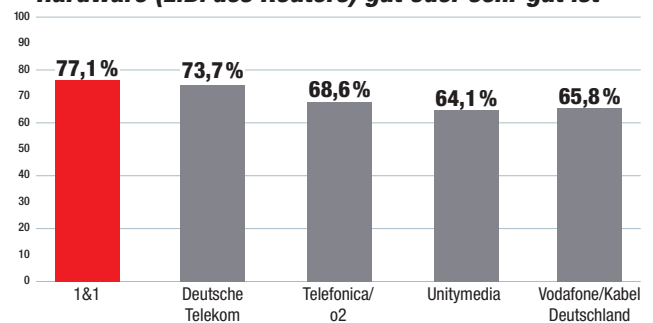
Die beste Gesprächsqualität zum Beispiel bei Skype-Telefonaten bescheinigen ihrem Anbieter die Kunden von 1&1. Unitymedia hingegen kann in dieser Kategorie nicht ganz überzeugen.

Zufriedenheit mit der Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes



Ganz wichtig ist die Zuverlässigkeit und Stabilität des Netzes. Auch hier sind 1&1-Kunden die zufriedensten, knapp gefolgt von den Kunden der Telekom. Unitymedia liegt auf dem letzten Rang.

So viele Kunden meinen, dass die Qualität der Hardware (z.B. des Routers) gut oder sehr gut ist



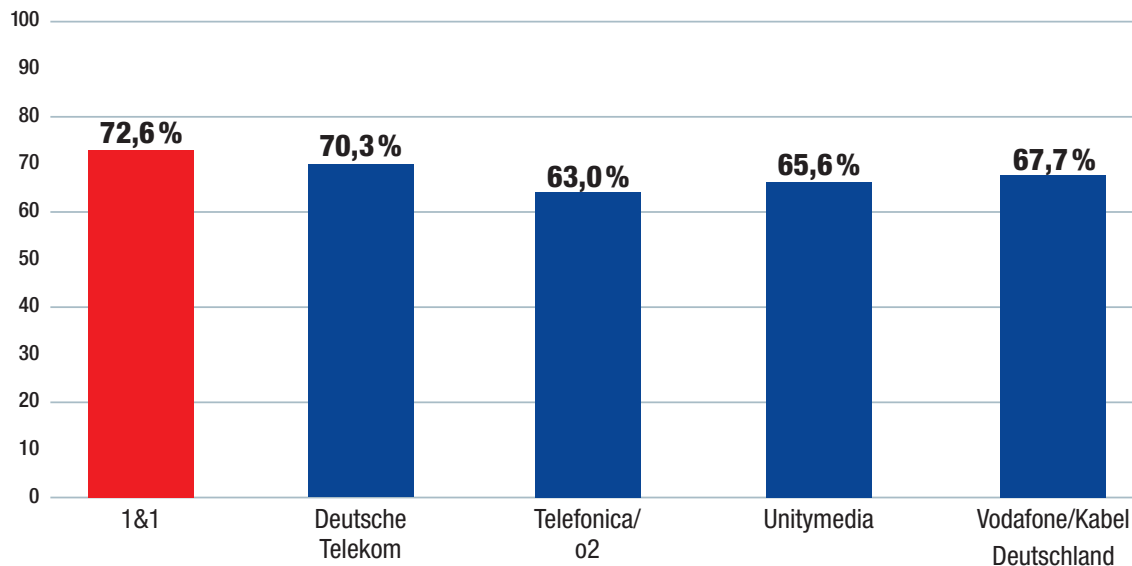
Die beste Hardware liefert wiederum 1&1. Über 77 Prozent der Kunden sind mit dem Gebotenen zufrieden und bewerten die Hardware mit *gut* oder *sehr gut*. Auf Platz zwei: die Deutsche Telekom.

Zufriedenste Kunden

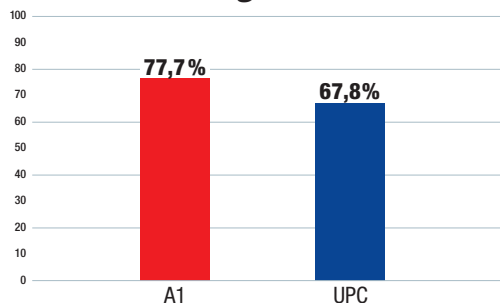


And the winner is ... 1&1. Mit einem Ergebnis von 72,6 Prozent hat das Unternehmen die zufriedensten Providerkunden Deutschlands. Silber und Bronze gehen an die Telekom sowie Vodafone/Kabel Deutschland.

Gesamtsieger Deutschland

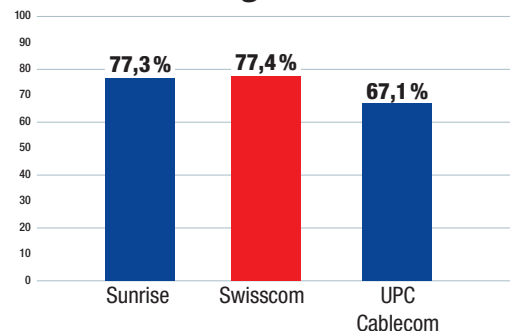


Gesamtsieger Österreich



Das Rennen in Österreich war alles andere als knapp. Hier konnte sich A1 Telekom Austria deutlich behaupten und den zweiten UPC mit einigem Abstand hinter sich lassen. UPC ist eine Tochter der britischen Liberty Global.

Gesamtsieger Schweiz



In der Schweiz gab es ein äußerst enges Duell um den Sieg. Am Ende konnte sich die Swisscom mit 0,1 Prozentpunkten mehr gegen den Konkurrenten Sunrise durchsetzen. Auf Platz drei landete der Anbieter UPC Cablecom.