

Online – Umfrage der Verbraucherzentralen

„Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?“

- Die wichtigsten Ergebnisse -

Etwa zwei Drittel der bundesdeutschen Privat-Haushalte verfügen derzeit über einen Breitbandzugang ins Internet. Zahlreiche Anbieter kämpfen im harten Wettbewerb um jeden Kunden. Doch Werbung und Wirklichkeit liegen oft weit auseinander, wie die seit Monaten auf laufenden Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den Verbraucherzentralen aller Bundesländer vermuten lassen.

Mittels einer Online-Umfrage vom 1. Juli bis 7. September 2008 haben die Verbraucherzentralen auf ihren Internetseiten bundesweit nachgefragt, welche Erfahrungen die Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Anbietern von Breitbandanschlüssen gemacht haben. Knapp 15.000 Verbraucherinnen und Verbraucher aus allen Bundesländern beteiligten sich an der Umfrage. Von ihnen verfügten 93,3 Prozent (=13.502 Teilnehmer) bereits über einen Breitbandanschluss. Weitere 2,3 Prozent hatten einen Breitbandanschluss in Auftrag gegeben. Knapp vier Prozent der Teilnehmer hätten gern einen Breitbandanschluss, jedoch ist dieser in ihrem Wohnort in ihrem Hause nicht verfügbar.

Vertragssituation und Anbieterwechsel

Der überwiegende Anteil der Teilnehmer hatte sich in Sachen Breitband für einen überregionalen DSL-Anbieter entschieden (82 %). Alternative Übertragungswege, wie TV-Kabelanschluss oder Mobilfunk, wurden lediglich von 10 Prozent der Befragten genutzt, weitere 8 % gaben an, einen anderen Breitbandanbieter zu haben (z. B. lokale Carrier).

- Von 13.502 befragten Verbrauchern bemängelte fast ein Drittel die **Wartezeit auf die Bereitstellung des Anschlusses** als nicht vertretbar. 2.243 (=16,7 %) der Umfrageteilnehmer mussten zwei Monate oder länger auf den Anschluss warten. Im Schnitt noch längere Wartezeiten mussten jene Kunden hinnehmen, die sich für einen Anbieterwechsel entschieden hatten. Allerdings ist hier zu berücksichtigen, dass die Ursache für die Wartezeit auch in der „Blockade“ des bisherigen Anbieters gelegen haben kann.
- Die Verbraucher dürfen über die **Ursachen für die Verzögerungen bei der Anschlussbereitstellung oder dem Anschlusswechsel** jedoch nicht im unklaren gelassen werden. Von den 4.932 Teilnehmern, welche den Anbieter schon einmal gewechselt haben, gaben 1.939 (=39,3 %) an, die Gründe für die lange Wartezeit nicht zu kennen.
- Als Grund für einen Anbieterwechsel nannten von 5.852 Teilnehmern 3.506 (=59,9 %) den günstigeren Preis, ca. ein Viertel die höhere Geschwindigkeit und ca. ein Fünftel den besseren Kundendienst/Service.

Übertragungsgeschwindigkeit: Werbung und Wirklichkeit

Werbung und Realität bei der gelieferten Bandbreite klaffen nach diesen Ergebnissen weit auseinander. Gerade bei den hohen Übertragungsgeschwindigkeiten zwischen 3 und 16 MBit/Sekunde zeigten die Angaben der Teilnehmer, dass die in Aussicht gestellten Geschwindigkeiten von den tatsächlich realisierten erheblich abweichen.

- Von 13.502 Verbrauchern gaben 4.369 (=32,4 %) Teilnehmer an, dass ihnen eine Übertragungsgeschwindigkeit von 3 bis 6 MBit/Sekunde in Aussicht gestellt wurde, aber lediglich 2.994 (=22,2 %) der Teilnehmer diese auch erhielten. Ebenso gravierend sind die Abweichungen bei der Spannbreite 6 bis 16 MBit /Sekunde. Wurde dies 4.102 (=30,4 %) Verbrauchern in Aussicht gestellt, gaben lediglich 2.940 (=21,8 %) der Teilnehmer an, diese Geschwindigkeit tatsächlich zu erhalten.
- Insgesamt erhielten 48 % der teilnehmenden Verbraucher eine **geringere Übertragungsgeschwindigkeit**, als ihnen bei Vertragsschluss oder durch die Werbung in Aussicht gestellt wurde.

Kundendienst und Servicezufriedenheit

Von 13.377 Verbrauchern, die den Kundendienst der Anbieter bewerteten, waren 3.307 zufrieden, 4.335 nur teils-teils und 4.510 Verbraucher gaben an, nicht mit dem Kundendienst ihres Breitbandanbieters zufrieden zu sein. Das ist immerhin jeder dritte der an der Umfrage teilnehmenden Verbraucher.

- Über 60 % kritisierten die viel zu langen Warteschleifen, in denen man hängen bleibt. Ebenfalls fast 60 % der Verbraucher beschwerten sich über die **teuren Zugangsmöglichkeiten zum Kundendienst** über 0180- oder 0900-Nummern.
- Ca. ein Viertel der Verbraucher hatte Probleme mit der **Erreichbarkeit der Service-Hotline** des Anbieters, weil immer besetzt war.
- Über die Hälfte der teilnehmenden Verbraucher kritisierte, dass man sein Problem jedes Mal wieder neu erklären muss und jeweils über 40 % meinten, dass die **Kompetenz der Kundendienstmitarbeiter** zu wünschen übrig lässt und auf Anliegen nur unbefriedigend reagiert wird.
- Nur 1.225 Teilnehmer (9,2 %) hatten noch keinen Kontakt zum Kundendienst.

Qualitätsprobleme

Insgesamt 13.271 Verbraucher gaben zu den Qualitätsproblemen Auskunft. 6.830 (=51,5 %) der teilnehmenden Verbraucher waren mit der Qualität des Breitbandzugangs zufrieden, 6.441 (=48,5 %), also fast die Hälfte der Verbraucher aber war unzufrieden.

- Ca. 30 % beklagten die zu langsame **Surf-Geschwindigkeit**, bei fast 8 % wurde sogar die Geschwindigkeit gedrosselt. Obwohl die Verbraucher höhere Bandbreiten zugesagt bekommen hatten, wurden sie mit **Nutzungsbeschränkungen** konfrontiert.
- 16 % bemängelten eine schlechtere **Telefonqualität** als vorher und
- über **Zugangsschwierigkeiten** oder sonstige **technische Probleme** berichteten insgesamt über 42 % der teilnehmenden Verbraucher.

Forderungen der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes an die Anbieter breitbandiger Internetzugänge

Aus den Umfrageergebnissen ergeben sich folgende zentrale Forderungen der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes an die Anbieter von breitbandigen Internetzugängen.

Vertragssituation und Anbieterwechsel

- **Zügige Bearbeitung** der beantragten Anschlüsse. Anbieter müssen dafür sorgen, dass die durch die Werbung geweckten Erwartungen auch befriedigt werden. Hier müssen insbesondere die DSL-Anbieter nachbessern. Ihre Akquisebemühungen sind zwar enorm, in der „Abarbeitung“ der neu gewonnenen Kunden kommen sie aber offenbar nicht in gleichem Maße nach. Es wird die **Einräumung eines Sonderkündigungsrechts** bei einer Wartezeit von über einen Monat gefordert.
- Im Falle von **Verzögerungen bei der Anschlussbereitstellung oder den Anschlusswechsel** müssen Kunden über die Gründe und den Fortgang, das heißt dem aktuellen Bearbeitungsstand informiert werden. Die Anbieter müssen hier dringend ihr Kommunikationsverhalten ändern und für stärkere Transparenz sorgen. Ein Anbieterwechsel darf von den Breitbandanbietern nicht blockiert werden.

Übertragungsgeschwindigkeit

- Die Anbieter sind gefordert ihre Werbeaussagen ihrem tatsächlichen Leistungsvermögen anzupassen. Der Verbraucher muss vor Vertragsschluss darüber klar und deutlich informiert werden, welche **Mindestbandbreite** er erhalten wird. Diese Zusicherung muss Vertragsbestandteil und damit einklagbar sein. Regelungen wie „Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 16 MBit/Sekunde“ mit denen die Anbieter sich nicht binden möchten, sind zu unterlassen.
- **Gewährung eines deutlichen Preisnachlasses** bzw. eines tariflichen Downgradings, wenn die Lieferung kontinuierlich unterhalb der zugesicherten Bandbreite liegt.

Kundendienst und Servicezufriedenheit

- Die bundesweite **telefonische Erreichbarkeit** von Unternehmen und Diensteanbietern muss in erster Linie eine reine Dienstleistung darstellen, bei der die Erbringung einer Serviceleistung im Rahmen der Vertragsbeziehung im Vordergrund steht. Wirtschaftliche Vorteile des Diensteanbieters müssen in den Hintergrund treten. Bei Leistungsstörungen innerhalb eines bestehenden Vertragsverhältnisses muss die Kundendienst-Hotline kostenfrei sein.
- Die Verbraucherzentralen fordern ein **einheitliches Entgelt auf niedrigem Niveau für die Inanspruchnahme dieser Service-Dienste-Rufnummern**. Warteschleifen dürfen keine Kostenfolgen nach sich ziehen. Der Gesetzgeber ist gefordert, die Grundlagen dafür zu schaffen, dass auch in den für Kundenhotlines üblicherweise verwendeten Rufnummerngassen, in denen die regulierungsseitigen

Voraussetzungen bisher nicht gegeben sind (z. B. in der 0180er Rufnummerngasse), kostenlose Warteschleifen möglich werden.

- Die **Beratungskompetenz der Mitarbeiter an den Kundendienst-Hotlines** muss deutlich gesteigert werden.
Für eine bessere Servicekultur und Servicequalität in der Kundenbetreuung müssen die Mitarbeiter über das notwendige Fachwissen ebenso verfügen wie über die erforderliche Kommunikationskompetenz in der Gesprächsführung.
Alle Anbieter sollten sich auf die im „Leitfaden für eine verbraucherfreundliche Kundenbetreuung“ niedergelegten Qualitätsparameter und konkreten Verbesserungsvorschläge für eine qualitativ gute und an den Bedürfnissen der Verbraucher ausgerichtete Kundenbetreuung verpflichten.

Qualitätsprobleme

- **Aufklärung über die technischen bzw. physikalischen Grenzen** (zur Verfügung stehende Bandbreite und technische Hintergründe, eingeschränkte Telefonqualität bei Internettelefonaten etc.).
Ein Breitbandzugang ist ein relativ kompliziertes technisches Produkt. Es ist deshalb grundlegende Aufgabe der Anbieter von Breitbandprodukten, die Verbraucher über diejenigen technischen und physikalischen Gegebenheiten in leicht verständlicher Weise vor Vertragsschluss aufzuklären, die Auswirkungen auf die Geschwindigkeit und Qualität der Breitbandverbindungen haben.
- **Ausführliche Erläuterung der Nutzungsbeschränkungen** in den Vertragsformularen und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
Freiwilliger Verzicht auf die missbräuchliche/missverständliche Verwendung des Begriffes „Flatrate“ in der Werbung, den Vertragsformularen und in den AGB.
- Auf Wunsch der Kunden **komplette technische Einrichtung der Zugänge vor Ort** zu verbraucherfreundlichen Kosten.