

Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?

Ergebnisse einer Online-Umfrage der Verbraucherzentralen 2008

Inhalt

1. Repräsentativität der Umfrage
2. Kurze Charakteristik der Teilnehmer
3. Vertragssituation
4. Anbieterwechsel
5. Übertragungsgeschwindigkeit: Werbung und Wirklichkeit
 - 5.1. Welche Bandbreite hat Ihnen Ihr Anbieter zugesagt?
 - 5.2. Welcher Bandbreite entspricht Ihr Breitbandanschluss tatsächlich?
6. Kundendienst und Servicezufriedenheit
7. Qualitätsprobleme

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Forderungen der Verbraucherzentralen an die Anbieter breitbandiger Internetzugänge

Anlage

Ansprechpartner

Anliegen der Verbraucherzentralen war es, bundesweit auf breiter Basis zu ermitteln, welche Erfahrungen die Verbraucher mit den Anbietern von Breitbandanschlüssen gemacht haben. In der Verbraucherberatung häuften sich seit Monaten die Beschwerden über zu lange Wartezeiten zwischen Vertragsabschluss und Schaltung des Breitbandzugangs, über zum Teil erhebliche Differenzen zwischen versprochener und tatsächlicher Geschwindigkeit des Breitbandzugangs, über Probleme beim Wechsel des Anbieters und über die Qualität des Kundendienstes und die Kompetenz der Hotlines.

Mit Hilfe der Umfrageergebnisse können die Verbraucherzentralen nunmehr dokumentieren, welche konkreten Schwierigkeiten die Verbraucher haben und welche gravierenden Mängel sie beim Kundendienst und an den Hotlines am meisten kritisieren.

1. Repräsentativität der Umfrageergebnisse

Binnen 10 Wochen - vom 1. Juli bis zum 7. September 2008 - beteiligten sich rund 15.000 Verbraucher an der Online-Umfrage „Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?“.

Der Fragebogen konnte von allen Verbrauchern, die über die Medien von der Umfrage Kenntnis hatten¹, auf den Webseiten aller 16 Verbraucherzentralen angeklickt und online beantwortet werden. Die Teilnahme war freiwillig und erhob keine Angaben zur Person oder zum Haushalt. Lediglich die Angabe der Postleitzahl sollte die Zuordnung der Antworten zu den Bundesländern ermöglichen.

Gemäß dem Medium Internet lagen der Umfrage weder eine Zufalls- noch eine Quoten-Stichprobe zugrunde. Insofern wird kein Anspruch auf Repräsentativität erhoben, etwa für die Gesamtheit der privaten Haushalte in Deutschland oder für die Gesamtheit der privaten Kunden einzelner Anbieter von Breitbandinternetzugängen.

Dies war auch nicht das Anliegen der Verbraucherzentralen. Die Umfrageergebnisse sollen aufzeigen, auf welchen Gebieten noch erheblicher Handlungsbedarf besteht, um den berechtigten Erwartungen der Verbraucher gerecht zu werden.

Nach einer Plausibilitätsprüfung gelangten die Angaben von 14.474 Verbrauchern in die statistische Auswertung.

Die Aussagefähigkeit der Ergebnisse wird zum einen dadurch unterstrichen, dass die Teilnehmerzahl ungewöhnlich groß ist.

Zum anderen spricht für die Aussagefähigkeit der Ergebnisse, dass sich die Teilnehmer auf die Bundesländer relativ adäquat in Relation zur Anzahl der Haushalte pro Bundesland verteilen (siehe Tabelle 1). Der höhere Anteil der Teilnehmer aus Stadtstaaten (Hamburg, Bremen, Berlin) erklärt sich dadurch, dass Großstädte deutlich besser mit Breitbandinternet versorgt sind als Flächenländer. Insofern erscheint es logisch, dass die Teilnehmerzahl aus den Stadtstaaten, gemessen am Anteil der Haushalte, größer ausfällt als in Flächenstaaten. Bei diesen fällt wiederum auf, dass die Teilnehmer aus jenen Flächenländern, in denen derzeit noch die größten „weißen Flecken“ bezüglich der Breitbandversorgung bestehen,

¹ siehe z. B. <http://www.heise.de/newsticker/Verbraucherzentrale-startet-Umfrage-zu-Internet-Problemen--/meldung/110196> , <http://www.teltarif.de/arch/2008/kw27/s30443.html> sowie Süddeutsche Zeitung vom 05.08.2008, S. 26

einen deutlich geringeren Anteil an den Teilnehmern insgesamt im Verhältnis zum Anteil ihres Bundeslandes an den Haushalten haben (Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen, Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Bayern, Hessen).

Tabelle 1: Beteiligung der Verbraucher an der Online-Umfrage im Vergleich zum Anteil der Haushalte, nach Bundesländern, Angaben in Prozent

Bundesland	Anteil der Haushalte ²	Anteil der Befragten
Baden-Württemberg	12,5	12,7
Bayern	14,9	14,0
Berlin	4,9	6,2
Brandenburg	3,1	2,4
Bremen	0,9	2,5
Hamburg	2,4	3,9
Hessen	7,3	6,8
Mecklenburg-Vorpommern	2,2	1,4
Niedersachsen	9,6	9,7
Nordrhein-Westfalen	21,4	21,2
Rheinland-Pfalz	4,7	5,9
Saarland	1,2	1,4
Sachsen	5,6	4,0
Sachsen-Anhalt	3,0	2,5
Schleswig-Holstein	3,4	3,3
Thüringen	2,9	2,1
gesamt	100,0	100,0

2. Kurze Charakteristik der Teilnehmer

Es ist davon auszugehen, dass vor allem jene Verbraucher an der Umfrage teilgenommen haben, die über einen Computer verfügen und mit diesem ins Internet gehen, da eine Teilnahme an der Umfrage ausschließlich online möglich war.

Es verwundert nicht, dass die ganz überwiegende Mehrheit der Befragten bereits über einen Breitbandanschluss verfügt (93,3 %), denn das erleichterte die zügige Beantwortung der Fragen aufgrund der hohen Übertragungsgeschwindigkeit sicher ganz erheblich.

Trotzdem beteiligten sich auch Verbraucher an der Umfrage, die nach eigener Angabe keine Möglichkeit haben, einen Breitbandinternetzugang zu bekommen. Ihr Anteil an den insgesamt Befragten betrug knapp 4 Prozent.

Nach Angaben der Bundesregierung³ vom August 2008 besitzen 817.000 Haushalte keine Möglichkeit, einen Breitbandinternetzugang zu bekommen (bezogen auf eine Datenübertragungsrate von mehr als 128 kBit/s). Das entspricht 2,1 % der bundesdeutschen Haushalte. In Relation hierzu war die Anzahl der teilnehmenden Verbraucher, die angeben, gerne einen Breitbandzugang haben zu wollen, diesen Wunsch aber nicht realisieren können, an den insgesamt Teilnehmern also beinahe doppelt so hoch.

² Quelle: http://www.statistik-portal.de/Statistik-Portal/de_jb01_jahrtab4.asp

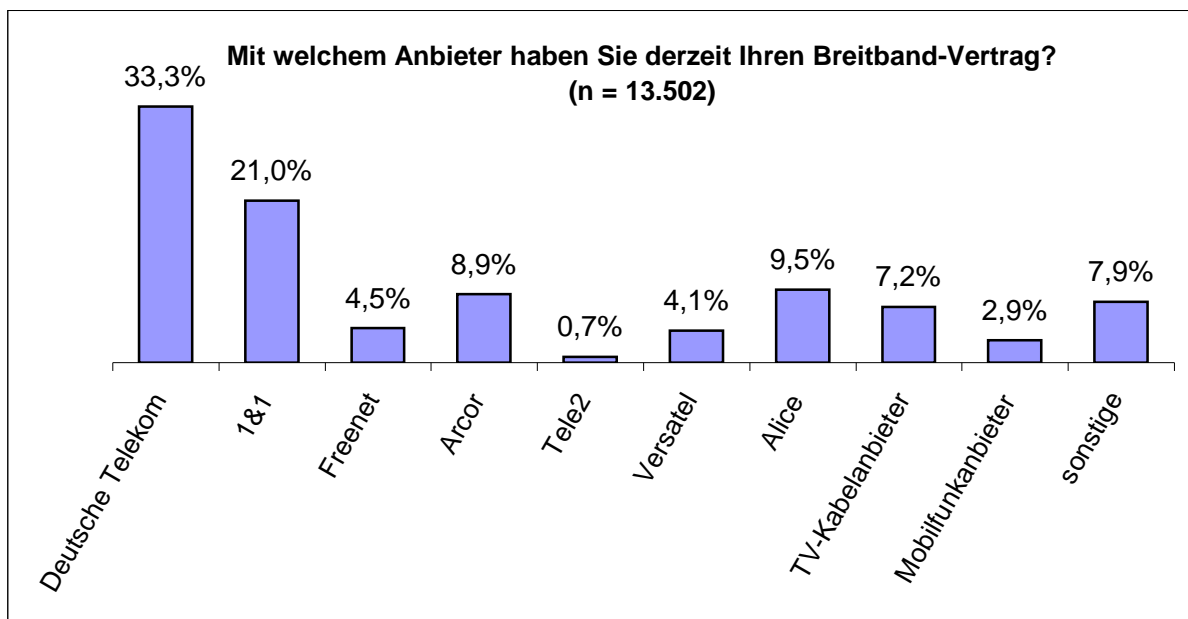
³ Drucksache 16/10089 des Deutschen Bundestages vom 06.08.2008 „Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Dr. Barbara Höll, Karin Binder, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE

Weniger als einem Prozent der Teilnehmer ist ein Breitbandanschluss zu teuer bzw. sie möchten keinen, weil sie keinen brauchen. Letzteren genügt offensichtlich der Zugang ins Internet per „Internet by Call“ mittels Modem und geringer Bandbreite.

Von den Teilnehmern	100,0 %	14.474
– haben bereits einen Breitbandanschluss	93,3 %	13.502
– hätten gerne einen, ist aber nicht verfügbar	3,9 %	562
– haben noch keinen Breitbandanschluss, ist aber beauftragt	2,3 %	337
– möchten bzw. brauchen keinen Breitbandanschluss	0,3 %	42
– ist ein Breitbandanschluss generell zu teuer	0,2 %	31

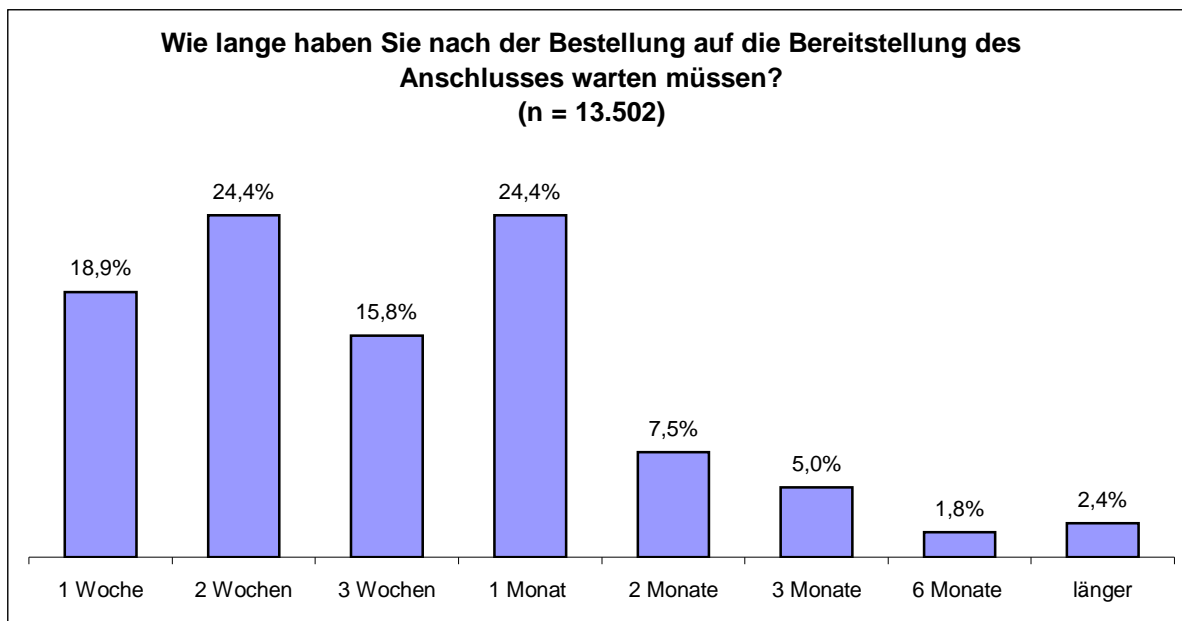
3. Vertragssituation

Von den Umfrageteilnehmern hatten über 50 Prozent ihren Breitbandinternetanschluss bei den beiden „großen“ Anbietern - der Deutschen Telekom AG und der 1&1 Internet AG.



Fast alle Teilnehmer gaben an, dass ihr Anbieter für den Breitbandzugang identisch ist mit dem Anbieter ihres Internet-Tarifs (90,7 %). Nur 5,6 Prozent verneinten dies, und 3,7 Prozent wussten nicht, ob sie Breitband-Internet und Internet-Tarif „aus einer Hand“ haben.

Häufig beklagen sich Verbraucher in den Verbraucherzentralen über die lange **Wartezeit bis zur Einrichtung des Breitbandanschlusses**. Die Umfrage sollte zeigen, ob dies wirklich ein Massenphänomen darstellt.



Der weit überwiegende Anteil der Umfrageteilnehmer mit Breitbandinternetanschluss hat diesen innerhalb eines Monats bekommen (83,5 %), beinahe die Hälfte sogar bereits innerhalb von zwei Wochen (43,3 %). Immerhin fast ein Fünftel musste jedoch länger als einen Monat darauf warten.

Die Teilnehmer wurden auch gefragt, ob sie die Wartezeit vertretbar fanden. Etwa zwei Drittel bejahten diese Frage (67,9 %). Etwa ein Drittel der Teilnehmer antwortete hingegen, dass sie die Wartezeit nicht für vertretbar hielten (32,1 %).

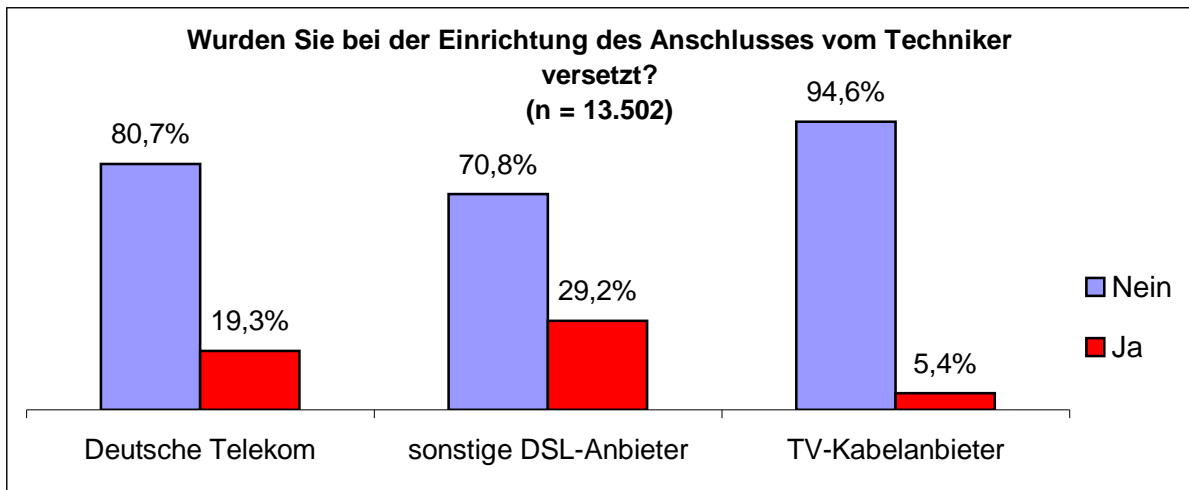
Ein besonderes Ärgernis ist es, wenn ein **vereinbarter Technikertermin** für die Einrichtung des Anschlusses nicht eingehalten und der Verbraucher „versetzt“ wird. Dies war bei 7,8 Prozent der Teilnehmer der Fall. 61,9 Prozent gaben an, dass kein Techniker-Besuch erforderlich war, und bei 30,3 Prozent der Teilnehmer wurde der Termin eingehalten. Diese Relationen sind jedoch bei den DSL-Nutzern deutlich anders als bei den Kabel-Nutzern.

Für die Einrichtung eines DSL-Anschlusses war nach den Angaben der Teilnehmer bei 38,1 Prozent der Verbraucher ein Technikerbesuch erforderlich. Bei den TV-Kabel-Internetnutzern wurde die Einrichtung des Anschlusses zu 95,5 Prozent im Rahmen eines Technikerbesuchs vor Ort realisiert.

Deutliche Unterschiede gab es auch bei den Ergebnissen zu der Frage, ob die vereinbarten Technikertermine tatsächlich eingehalten wurden.

In der Regel ist für den Verbraucher nicht erkennbar, wer das Versäumnis zu verantworten hat. War es die Deutsche Telekom, die als Verantwortliche für die „letzte Meile“ bei der Einrichtung eines DSL-Anschlusses in den meisten Fällen die Technikerbesuche durchführen muss – oder war es ein Konkurrent, der die Deutsche Telekom zu beauftragen hat? Die Anbieter schieben sich oft gegenseitig den „Schwarzen Peter“ zu, ohne dass der Kunde durchschauen kann, wer die Schuld trägt.

Aufschlussreich ist insofern der Vergleich der Angaben jener Kunden, die einen Anschluss bei der Deutschen Telekom bestellt hatten, mit den Angaben jener Teilnehmer, die einen DSL-Vertrag mit einem anderen Anbieter abgeschlossen hatten. Hieraus lässt sich ableiten, dass sowohl die Deutsche Telekom als auch die jeweiligen Anbieter für Terminversäumnisse verantwortlich sind.

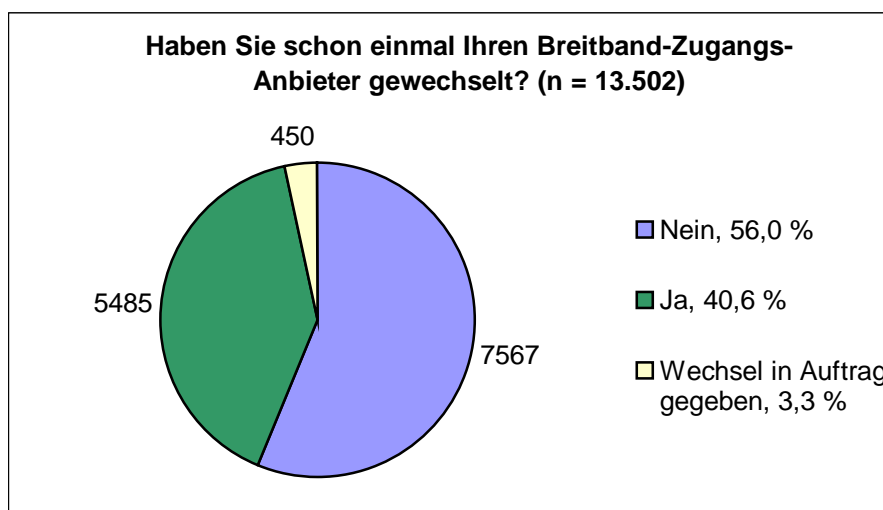


Zwar ist der Anteil der „Versetzten“ bei den „übrigen DSL-Anbietern“ mit 29,2 % deutlich höher als der Anteil bei der Deutschen Telekom (19,3 %), jedoch sind in diesem höheren Wert auch jene Fälle einbezogen, in denen die Verantwortung bei der Deutschen Telekom zu suchen ist. Ob dieser Anteil genauso groß ist, wie bei den Kunden der Deutschen Telekom, oder hiervon abweicht, ist allerdings schwer zu beurteilen.

Besonders bemerkenswert ist auch hier der Vergleich mit den Werten bei den TV-Kabelanbietern. Hier haben nur 5,4 Prozent der Teilnehmer vergeblich auf den angekündigten Technikerbesuch gewartet.

Die Marktliberalisierung zeigt im Telekommunikationsbereich ihre Wirkung. Mit großem Werbeaufwand buhlen die zahlreichen Anbieter um neue Kunden. Die Umfrage sollte aufzeigen, ob und in welchem Umfang die Verbraucher von den Angeboten Gebrauch machen und bereit sind, ihren Anbieter zu wechseln. Außerdem wurde nach den Gründen für den Wechsel gefragt.

Von den Teilnehmern mit Breitbandanschluss gaben 40,6 Prozent an, ihren Breitband-Zugangs-Anbieter bereits einmal gewechselt zu haben. Weitere 3,3 Prozent hatten einen solchen Wechsel gerade in Auftrag gegeben.



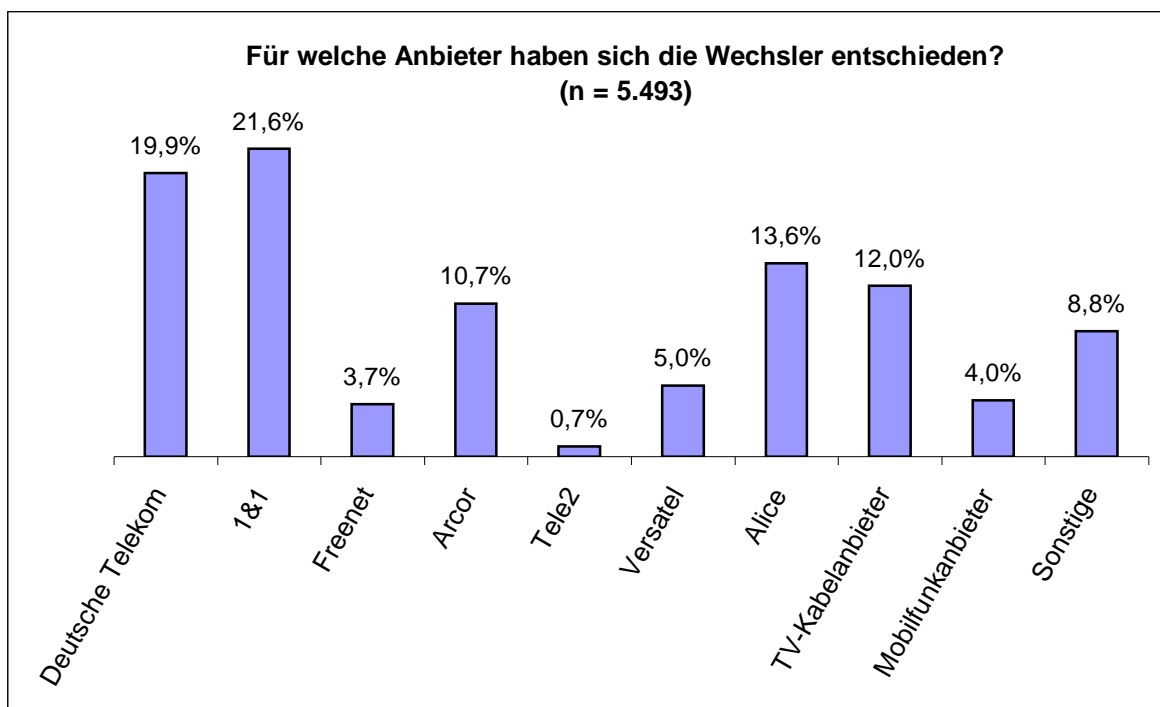
Erste Wahl für einen Breitbandanschluss waren für die befragten Verbraucher die DSL-Anbieter, die den Breitbandanschluss über das Telefonnetz bereitstellen. Während sich 75,2 Prozent der Teilnehmer beim Wechsel erneut für einen DSL-Anbieter entschieden hatten, wechselten nur 11,9 Prozent zu einem Kabelanbieter. 3,9 Prozent der Teilnehmer entschieden sich für einen Mobilfunkanbieter.

Allerdings ist zu erkennen, dass die Kabelanbieter – zwar langsam, aber doch zunehmend - Kunden für sich gewinnen. Dies zeigt der Vergleich der Verbrauchergruppe, die ihren Anbieter bereits einmal gewechselt hat, mit den Werten der Gesamtheit der Teilnehmer. Insgesamt gaben 7,2 Prozent der Teilnehmer mit Breitbandinternet an, ihren Anschluss bei einem TV-Kabelanbieter zu haben. Demgegenüber ist der Anteil unter den Wechslern mit 11,9 Prozent deutlich größer.

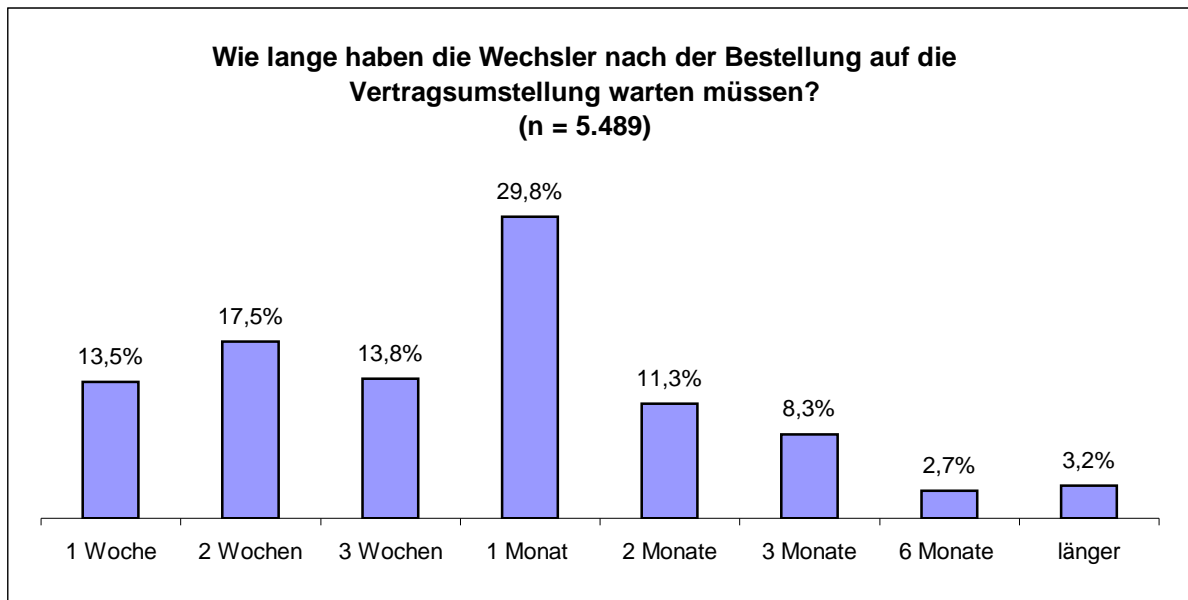
Die TV-Kabelanbieter können vor allem Kunden locken, die zuvor bereits einen Breitband-Anschluss bei einem DSL-Anbieter hatten. Hier gaben je nach Anbieter zwischen 60 und 70 Prozent der Kabel-Breitbandnutzer an, dass sie ihren Anbieter bereits einmal gewechselt haben.

Der Großteil der Umfrageteilnehmer, die ihren Anbieter bereits schon einmal gewechselt haben, hatte einen Breitband-Anschluss zuvor bei der Deutschen Telekom. 42,4 Prozent der Wechsler waren zuvor deren Kunde. Vor dem Hintergrund der Tatsache, dass die Deutsche Telekom noch immer der größte Anbieter auf dem Telekommunikationsmarkt ist, ist dies allerdings nicht weiter verwunderlich.

Allerdings gelingt es der Deutschen Telekom auch, die Kunden anderer Breitband-Anbieter für sich zu gewinnen. 19,9 Prozent der Wechsler entschieden sich für die Telekom. In größerem Maße kann lediglich die 1&1 Internet Service AG Kunden für sich gewinnen (21,6 Prozent).



Die Verbraucher, die ihren Breitbandanbieter bereits einmal gewechselt hatten, wurden ebenfalls nach der Wartezeit befragt.



Bei der Gesamtheit der Umfrageteilnehmer mit Breitbandanschluss gaben noch 43,3 Prozent an, ihren Anschluss innerhalb von zwei Wochen bekommen zu haben, und innerhalb von einem Monat waren es sogar 83,5 Prozent.

Im Gegensatz dazu mussten die Teilnehmer bei der Vertragsumstellung deutlich länger warten: Innerhalb von zwei Wochen hatten lediglich 31,0 Prozent der Wechsler ihren neuen Anschluss, innerhalb von einem Monat waren es 74,6 Prozent. Das bedeutet, dass etwa ein Viertel der Wechsler länger als einen Monat warten musste.

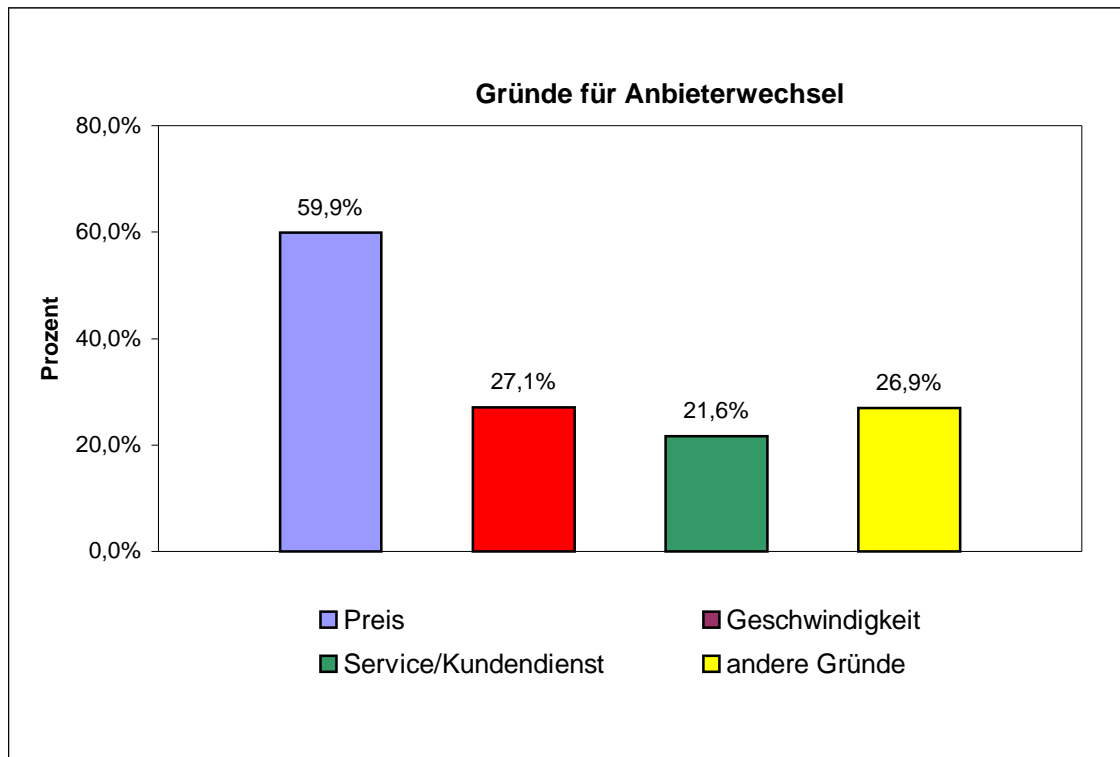
Dies schlägt sich auch bei der Beantwortung der Frage nieder, ob die betroffenen Verbraucher die Wartezeit vertretbar fanden. Dies waren zwar immerhin noch 57 Prozent. Bei der Gesamtheit der Umfrageteilnehmer, die auch die „Nichtwechsler“ umfasste, waren es jedoch noch 67,9 Prozent.

Die Verbraucher werden häufig auch darüber im Unklaren gelassen, wodurch die Verzögerungen ausgelöst werden.

So gaben von 4.932 Wechslern 39,3 Prozent an, dass ihnen die Gründe nicht bekannt waren. 6,4 Prozent beklagten sich, dass sie der neue Anbieter hinhalte und 16,3 Prozent nannten als Grund, dass der bisherige Anbieter den Wechsel dadurch verhindere, dass er den Anschluss nicht freigebe.

Gründe für den Wechsel

Die Teilnehmer wurden auch nach den Gründen für ihren Anbieterwechsel befragt. Hierbei waren Mehrfachantworten möglich. Es wurden folgende Antwortvarianten vorgegeben:



59,9 Prozent der Befragten nannten als Grund den günstigeren Preis, 27,1 Prozent wechselten, weil der neue Anbieter ihnen eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit anbot und für etwa jeden Fünften war ein Grund für den Wechsel der bessere Kundendienst/Service bei dem neuen Anbieter.

Insbesondere die TV-Kabelanbieter konnten mit dem Hinweis auf die höhere Geschwindigkeit wechselwillige Kunden überzeugen. 51,0 Prozent der Wechsler, die zu einem TV-Kabelanbieter gewechselt haben, gaben als Grund die höhere Geschwindigkeit an. Der Anteil ist hier also fast doppelt so groß wie bei der Gesamtteilnehmerzahl.

5. Übertragungsgeschwindigkeit: Werbung und Wirklichkeit

In der Werbung und auch teilweise beim Bestellvorgang werden insbesondere den (künftigen) DSL-Kunden hinsichtlich der Übertragungsgeschwindigkeit vollmundige Versprechungen gemacht. Viele Anbieter suggerieren den Kunden, dass sie nach Vertragsabschluss mit hoher Geschwindigkeit im Internet surfen könnten. Oftmals ist der Hinweis, dass die beworbene Bandbreite nicht zugesichert werden kann, in den Werbeanzeigen, aber auch in den Bestellformularen, leicht zu übersehen.

Die betreffenden Anbieter kennzeichnen die beworbene hohe Bandbreite zumeist im „Kleingedruckten“ als höchstmögliche Geschwindigkeit. Eine konkrete Zusicherung, dass jeder Kunde sie tatsächlich bekommt, verweigern sie mittels eines entsprechenden Vorbehalts in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder in der Leistungsbeschreibung.

So klagen viele Verbraucher darüber, dass die Anbieter hohe Übertragungsgeschwindigkeiten versprechen, die sie dann in der Praxis nicht oder bzw. nur selten einhalten.

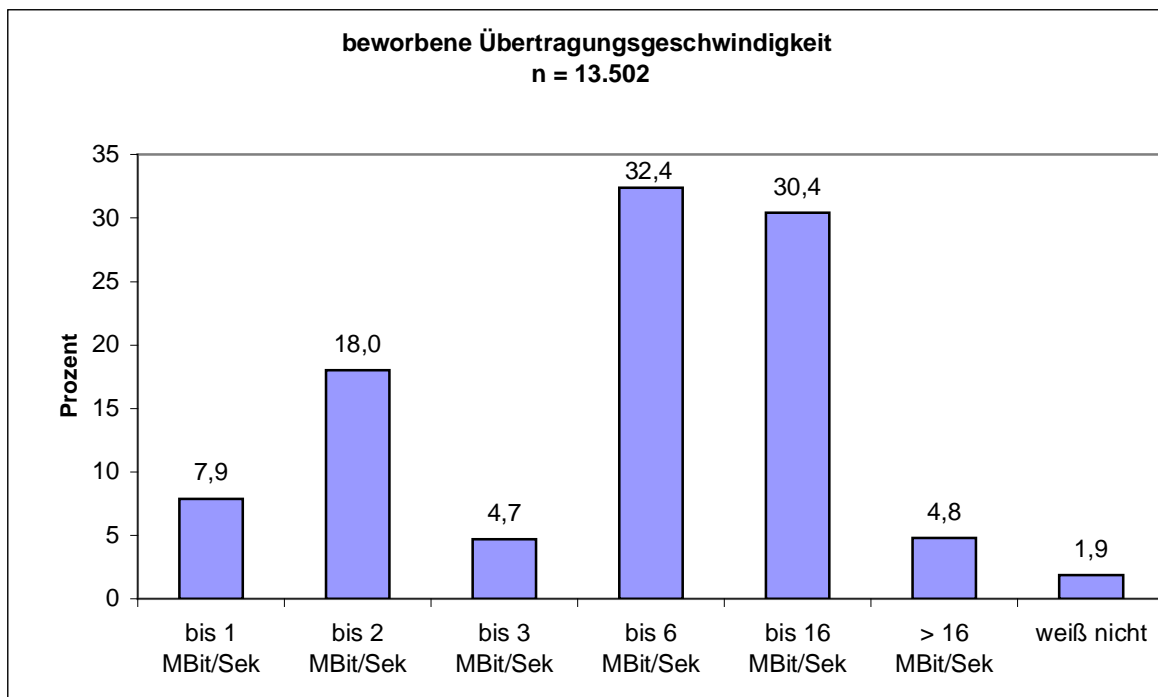
Mittels der Umfrage legten die Teilnehmer ihre Erfahrungen dar. Wie weit liegen Werbung und Realität auseinander?

5.1. Welche Bandbreite hat Ihnen Ihr Anbieter zugesagt ?

Zunächst gaben die Teilnehmer an, welche Übertragungsgeschwindigkeit ihnen versprochen wurde, sei es in der Werbung, sei es beim Bestellvorgang. Diese Frage haben 13.502 Teilnehmer mit Breitbandinternetzugang wie folgt beantwortet:

zugesagte Bandbreite	Teilnehmer mit Breitbandzugang	
	Anzahl	%
bis zu 1 MBit/Sekunde	1.073	7,9
bis zu 2 MBit/Sekunde	2.428	18,0
bis zu 3 MBit/Sekunde	629	4,7
bis zu 6 MBit/Sekunde	4.369	32,4
bis zu 16 MBit/Sekunde	4.102	30,4
mehr als 16 MBit/Sekunde	647	4,8
weiss nicht	254	1,9
Teilnehmer mit Breitbandzugang, insgesamt	13.502	100,0

Einer erheblichen Anzahl der Teilnehmer wurden offensichtlich Übertragungsgeschwindigkeiten von bis zu 6 MBit/Sekunde oder gar bis zu 16 MBit/Sekunde zugesagt. Demgegenüber wurden die in der Praxis häufigen Geschwindigkeiten von bis zu 1 MBit/Sekunde oder bis zu 2 MBit/Sekunde eher selten versprochen, wie die folgende Grafik anschaulich verdeutlicht.

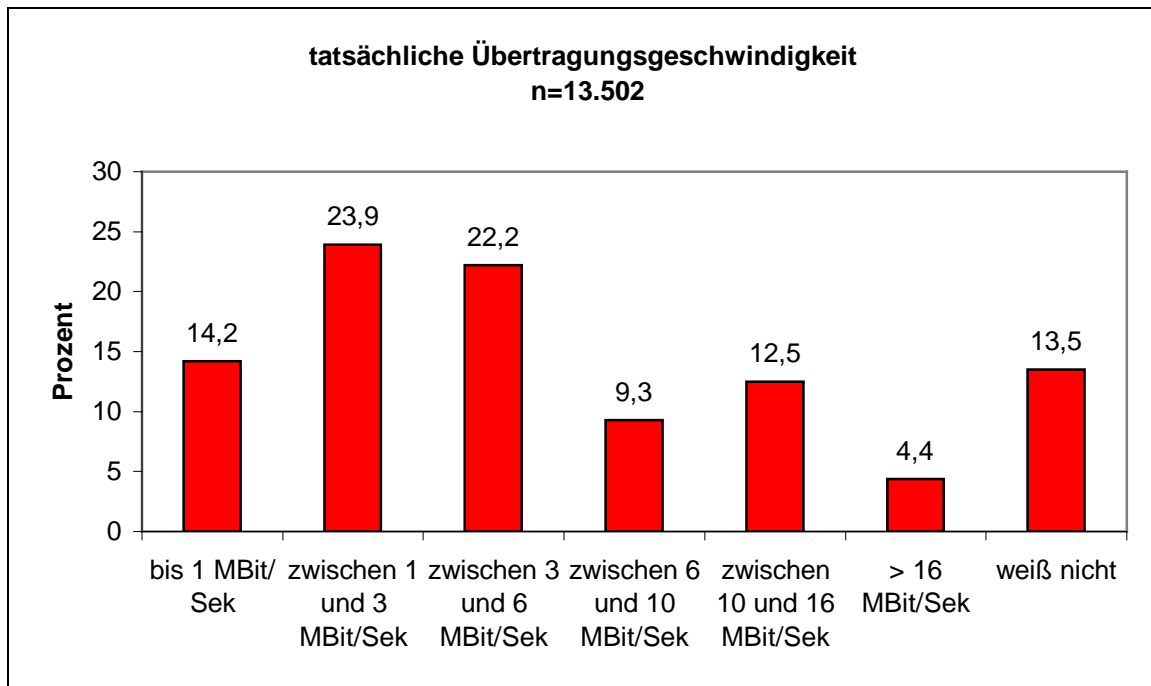


5.2. Welcher Bandbreite entspricht Ihr Breitbandanschluss tatsächlich?

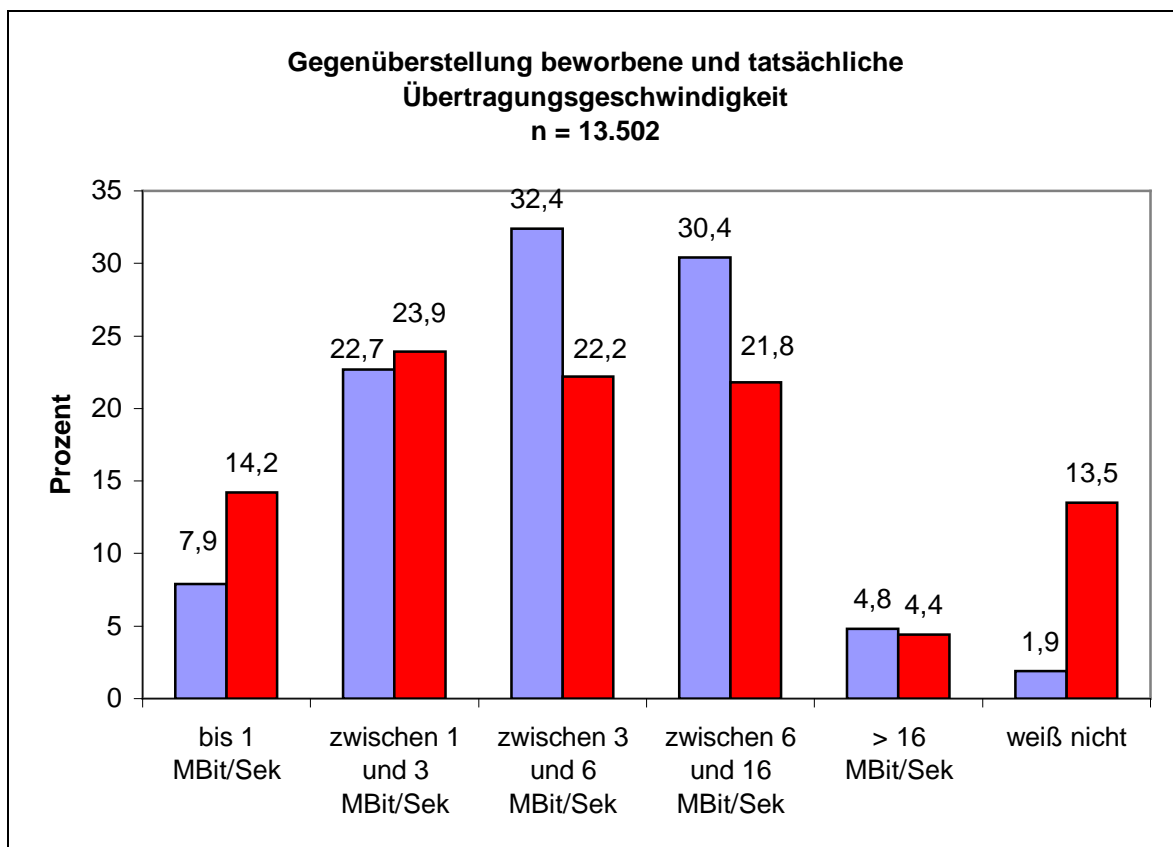
Auf diese Frage haben die 13.502 Breitbandnutzer wie folgt geantwortet:

tatsächliche Bandbreite	Teilnehmer mit Breitbandzugang	
	Anzahl	%
bis 1 MBit/sec.	1.917	14,2
zwischen 1 MBit/ sec. und 3 MBit/sec.	3.224	23,9
zwischen 3 MBit/sec. und 6 MBit/sec.	2.994	22,2
zwischen 6 MBit/sec. und 10 MBit/sec.	1.253	9,3
zwischen 10 MBit/sec. und 16 MBit/sec.	1.687	12,5
mehr als 16 MBit/sec.	598	4,4
weiss nicht	1.829	13,5
Teilnehmer mit Breitbandzugang, insgesamt	13.502	100,0

Die tatsächlichen Übertragungsgeschwindigkeiten sind offensichtlich häufig niedriger, als den Verbrauchern gegenüber in der Werbung bzw. beim Bestellvorgang in Aussicht gestellt wurde. Ein großer Teil der Teilnehmer gab an, dass ihre tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit sich zwischen 1 und 6 MBit/Sekunde bewegt.



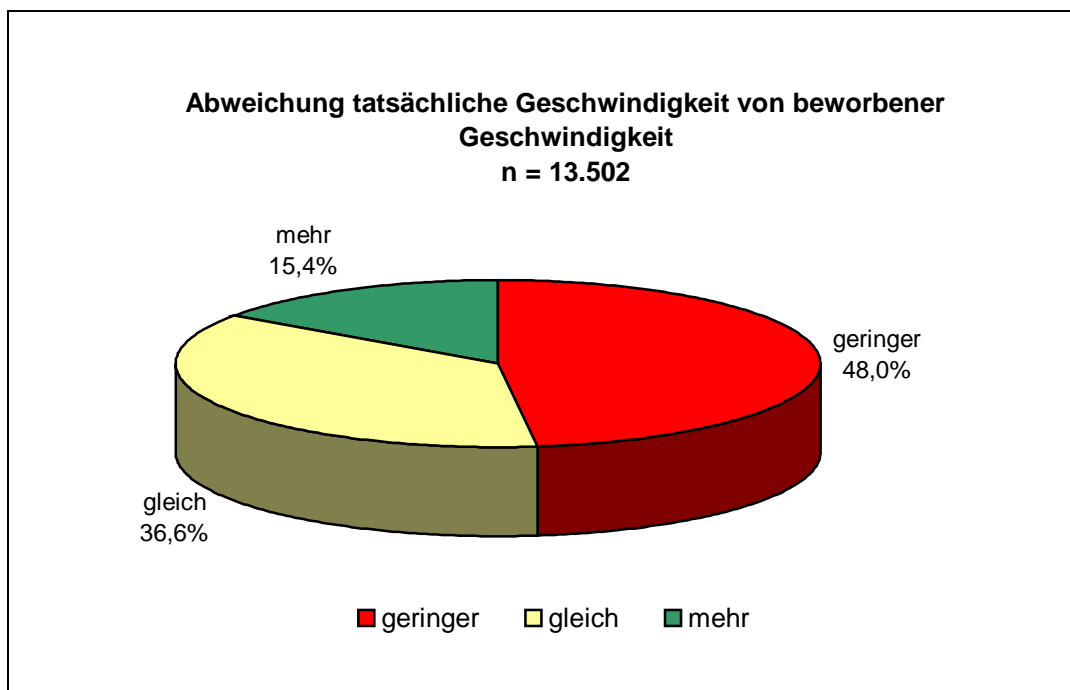
Lässt sich bereits aus den obigen Graphiken entnehmen, dass es Abweichungen zwischen versprochener Geschwindigkeit und tatsächlicher Geschwindigkeit zum Nachteil des Kunden gibt, wird dies besonders deutlich, wenn man beide Angaben gemeinsam in einer Grafik darstellt. Hierzu wurden die Angaben so zusammengefasst, dass sie vergleichbar sind.



Die Abweichungen bei der Übertragungsgeschwindigkeit zu Ungunsten der Breitbandnutzer sind besonders in den Bereichen 3 bis 6 MBit/Sekunde und 6 bis 16 MBit/Sekunde beträchtlich. Demgegenüber gab eine größere Teilnehmerzahl an, tatsächlich nur Übertragungsgeschwindigkeiten bis zu 1 MBit/Sekunde bzw. zwischen 1 und 3 MBit/Sekunde zu erhalten. Bereits hieraus kann gefolgert werden, dass die Abweichungen bei den Spannbreiten 3 bis 6 MBit/Sekunde und 6 bis 16 MBit/Sekunde zu dem Anstieg bei den niedrigeren Bandbreiten geführt haben.

Auffällig ist der relativ hohe Anteil an Teilnehmern, die nicht wissen, mit welcher Geschwindigkeit sie tatsächlich im Internet surfen. Die Unternehmen sind hier gefordert, ihren Kunden leicht handhabbare Tools zur Verfügung zu stellen, mit deren Hilfe sie die tatsächliche Geschwindigkeit ihres Anschlusses einfach ermitteln können.

Die Unterschiede zwischen versprochener und tatsächlicher Bandbreite werden in der folgenden Grafik besonders deutlich. Sie zeigt, wie viele Umfrageteilnehmer tatsächlich eine geringere Geschwindigkeit und wie viele eine höhere Geschwindigkeit gegenüber der zugesagten bzw. beworbenen Geschwindigkeit feststellten, und wie viele Umfrageteilnehmer die zugesagte Bandbreite tatsächlich bekamen.



Es wird deutlich, dass fast der Hälfte der Teilnehmer eine höhere Geschwindigkeit in Aussicht gestellt wurde, als sie tatsächlich erhielten. Lediglich rund ein Drittel der Teilnehmer erhält die beworbene Geschwindigkeit und immerhin ein Sechstel der Teilnehmer erhält eine höhere Geschwindigkeit als versprochen.

Damit zeigen die Ergebnisse eine große Diskrepanz zwischen Werbung und Versprechungen der Unternehmen und der Realität. Die Anbieter nutzen die Werbung mit hohen Übertragungsgeschwindigkeiten, um potenzielle Kunden zu beeindrucken und sie zu animieren, einen Vertrag mit ihnen abzuschließen. Nach Vertragsschluss erweist sich allzu oft, dass die tatsächliche Geschwindigkeit niedriger ist.

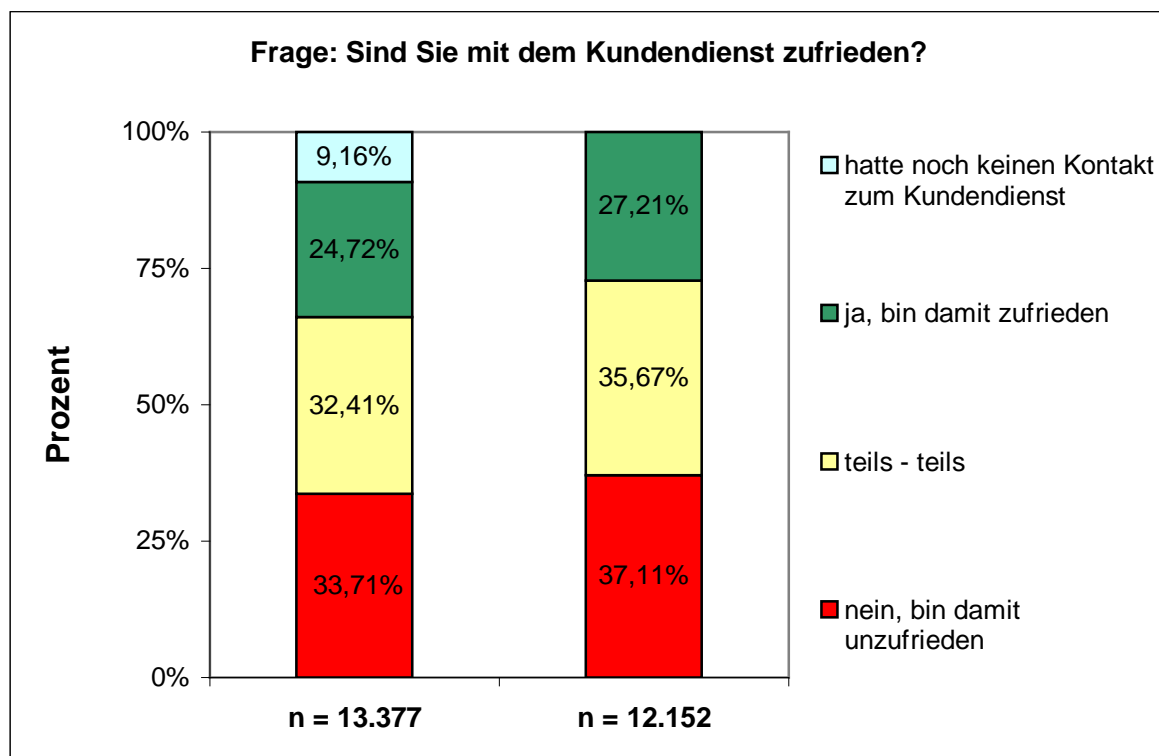
Die Anbieter sind deshalb gefordert, ihre Werbeaussagen ihrem tatsächlichen Leistungsvermögen anzupassen. Die Verbraucher müssen bei ihrer Entscheidung für ein Angebot realistisch informiert werden, inwieweit sie tatsächlich an den versprochenen hohen Übertragungsgeschwindigkeiten partizipieren können. Die Anbieter müssen zumindest in den Vertragsformularen deutlich sichtbar darlegen, welche Übertragungsgeschwindigkeit der Kunde tatsächlich erhalten wird und einfordern kann.

6. Kundendienst und Servicezufriedenheit

Auf die Frage, ob sie mit dem Kundendienst (Hotline, Service etc.) ihres Anbieters zufrieden sind, antworteten von 13.377 Umfrageteilnehmern

ja, bin damit zufrieden	24,7 %	3.307
teils – teils	32,4 %	4.335
nein, bin damit unzufrieden	33,7 %	4.510
hatte noch keinen Kontakt zum Kundendienst	9,2 %	1.225

Lässt man jene Teilnehmer unberücksichtigt, die noch keinen Kontakt zum Kundendienst hatten, so ergibt sich, dass knapp zwei Drittel der Teilnehmer, die schon Kontakt zum Kundendienst ihres Anbieters hatten, mit diesem nicht oder nur zum Teil zufrieden sind, wie die folgende Grafik zeigt.



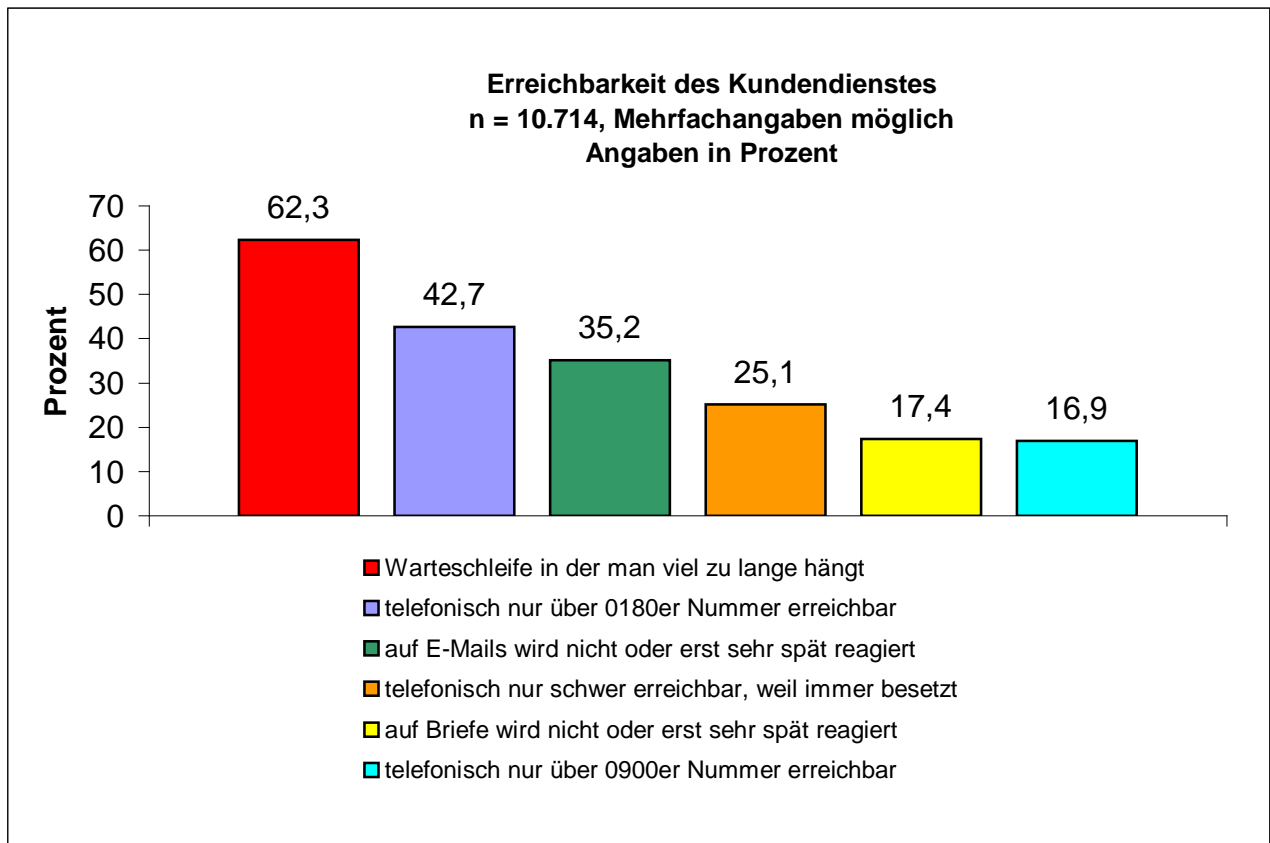
Die Antworten auf eine weitere Frage sollten die konkreten Probleme bei der Inanspruchnahme des Kundendienstes aufdecken.

Verbraucher wünschen sich einen kompetenten und qualifizierten Ansprechpartner, der erreichbar ist, der ihnen schnell weiterhilft, eine zufriedene Lösung bietet und der das Anliegen zuverlässig und zügig bearbeitet.

In den Antworten und Erfahrungsberichten der an der Umfrage beteiligten Verbraucher wird deutlich, dass die Kunden diese Erwartungshaltung haben und sie zeigen, welche Mängel die Verbraucher beim Kundenservice besonders kritisieren.

Erster Schwerpunkt der Kritik: telefonische Erreichbarkeit des Kundendienstes

Die Umfrageteilnehmer kritisierten die schlechte telefonische Erreichbarkeit des Kundendienstes, insbesondere die Warteschleifen, in denen sie viel zu lange hängen.



Kostenpflichtige Warteschleifen, benutzerunfreundliche Anwahlverfahren, langes Warten auf eine Antwort stehen stellvertretend für die vielfältigen Beschwerdeanlässe.

Es wird deutlich, dass es bei den Verbrauchern berechtigterweise zunehmend auf Unverständnis stößt, wenn 0180er Rufnummern angewählt werden müssen, um dem Vertragspartner eine Störung des Anschlusses zu melden oder mit ihm Kontakt zu Fragen des Vertrages oder daraus resultierender Probleme (z.B. Erfüllung der Vertragspflicht, Liefertermin) aufzunehmen.

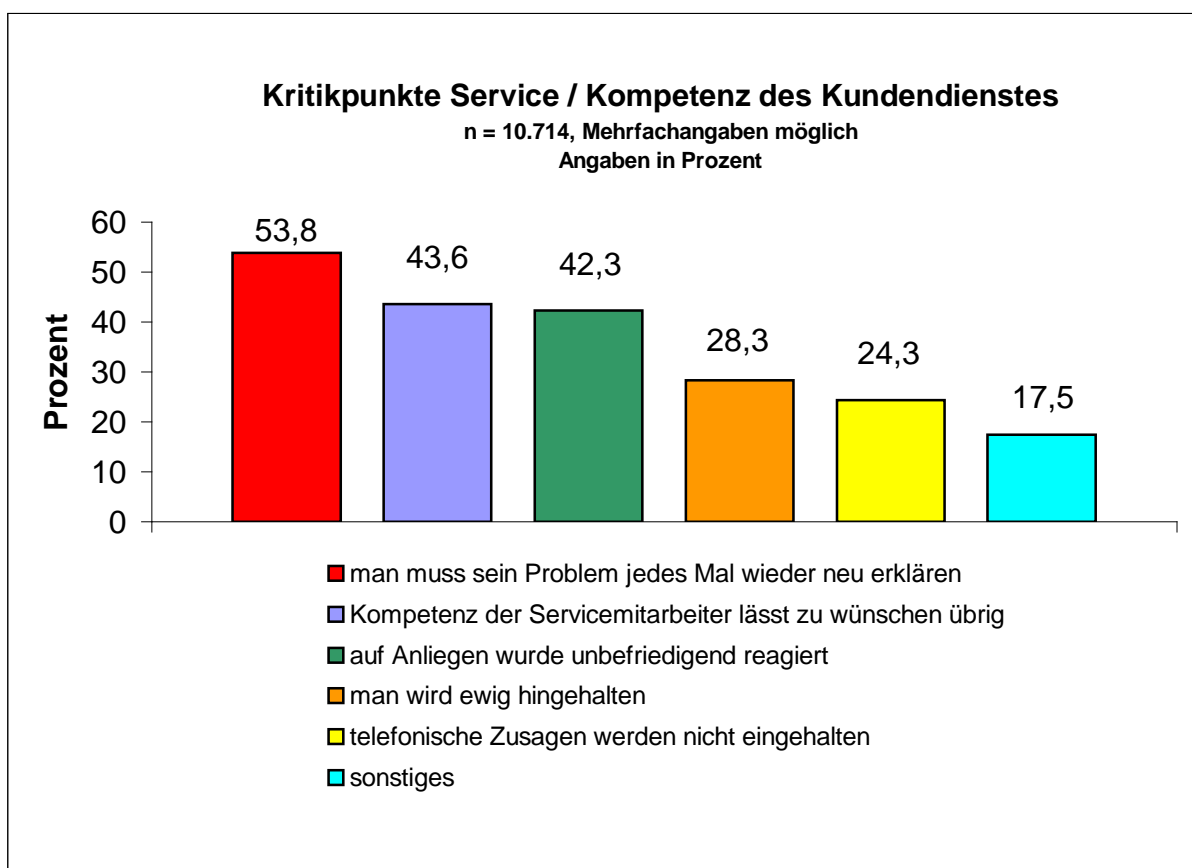
Den 0180er Rufnummern lag ursprünglich das Geteilte-Kosten-Prinzip zugrunde, das den Anrufern die bundesweite telefonische Erreichbarkeit von Unternehmen gegen kostengünstige, bundesweit einheitliche Verbindungsentgelte ermöglichte. Durch stark gesunkene Verbindungsentgelte für Ferngespräche und vielfältige Flatrate-Tarife entwickelten sich insbesondere die 0180-5er Rufnummern, die von den Unternehmen gern für Kunden-Hotlines genutzt werden, zu verkappten Mehrwertdiensten.

Verbraucher beklagen die Kosten, die ihnen durch die Anwahl dieser Kunden-Hotlines entstehen, und kritisieren, dass Verbindungen zu 0180er Rufnummern von Telefon-Flatrates nicht abgedeckt werden.

Nach Auffassung der Verbraucherzentralen ist die bundesweite telefonische Erreichbarkeit von Unternehmen und Diensteanbietern eine reine Servicedienstleistung, die im Rahmen bestehender Vertragsbeziehung kostenlos oder zumindest zu den üblichen Verbindungspreisen für nationale Ferngespräche angeboten werden muss. Warteschleifen dürfen keine Kostenfolgen nach sich ziehen. Hotlines zur Störungsmeldung müssen für die Verbraucher kostenlos sein.

Zweiter Schwerpunkt der Kritik: Service und Kompetenz des Kundendienstes

Einen zweiten Schwerpunkt stellen die kritischen Bewertungen der Kompetenz und Zuverlässigkeit der Servicemitarbeiter bzw. Call-Center dar.



Erkennbar bei den Kritiken ist, dass die Verbraucher eine zügige und sachgerechte Bearbeitung erwarten. So wird die Hitliste der Negativpunkte durch die Kritik angeführt, der Kunde müsse sein Problem jedes Mal wieder neu erklären. Dem folgt die Kritik, dass die Kompetenz der Servicemitarbeiter zu wünschen übrig lässt.

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.

Nachholbedarf besteht hier grundsätzlich bei allen Anbietern. Überdurchschnittlich unzufrieden sind die Kunden mit 1&1 (54,9 %), freenet (52,6 %) und Versatel (49,1 %).

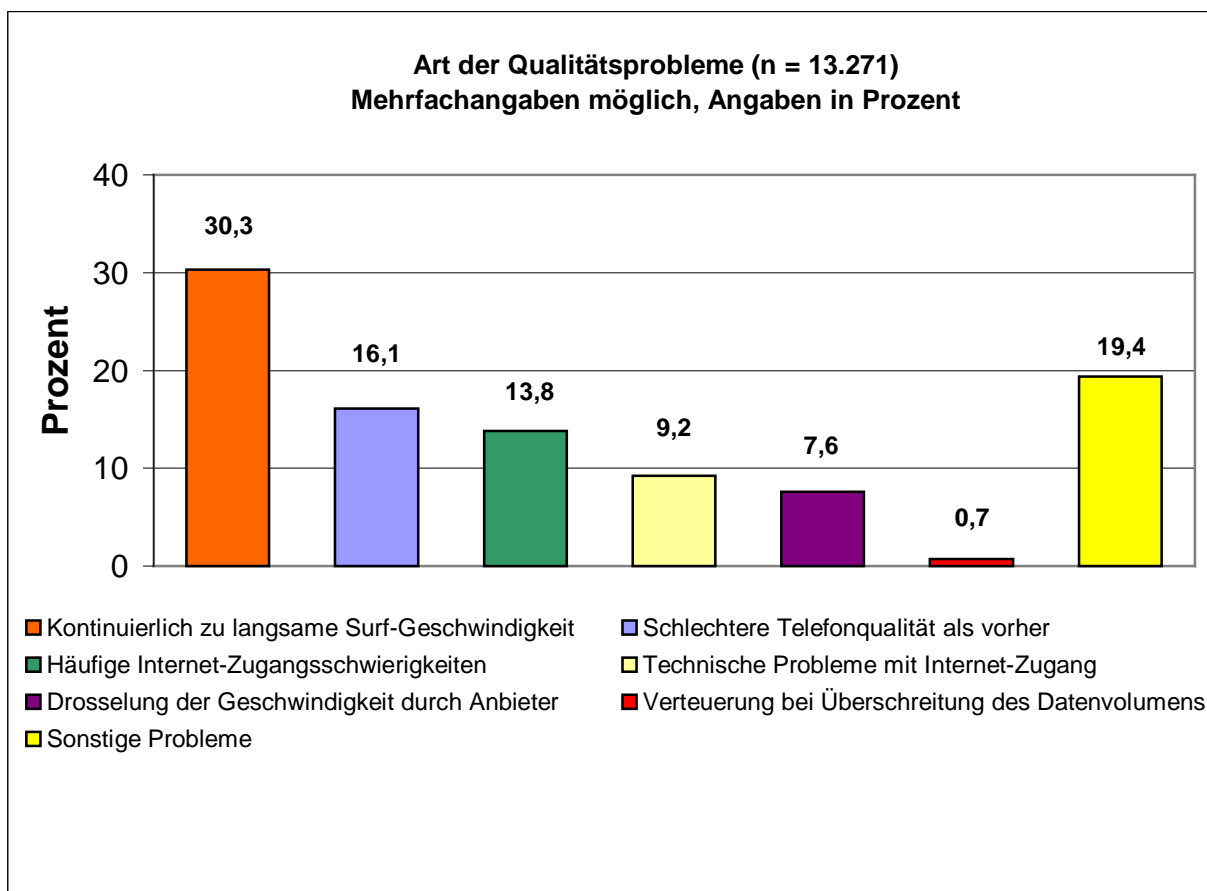
Anhand der aufgezählten Kritikpunkte ist es nicht verwunderlich, dass fast 22 Prozent der 5.872 Verbraucher, die den Anbieter gewechselt haben, als Grund angaben, einen besseren Service/Kundendienst zu erhoffen.

Die Verbraucherzentralen fordern mehr Beratungskompetenz an den Kundendienst-Hotlines, gut ausgebildete Mitarbeiter, die über das notwendige Fachwissen verfügen und kundenorientiert kommunizieren.

7. Qualitätsprobleme

Der Preis für einen Breitbandanschluss ist das eine – die Qualität ist das andere. Beim Kampf um den Kunden versprechen die Anbieter viel, aber oft verschweigen sie ebenso viel. Langsame Surf-Geschwindigkeit, andauernde Zugangsschwierigkeiten ins Internet, mangelnde Telefonqualität oder unlösbare technische Probleme – die qualitativen Mängel sind vielfältig. Deshalb waren bei der Beantwortung der Frage „Haben Sie Qualitätsprobleme bei der Nutzung Ihres Breitbandzugangs?“ auch Mehrfachangaben möglich.

Insgesamt 13.271 Verbraucher gaben zu den Qualitätsproblemen Auskunft. Von ihnen waren 51,5 Prozent (6.830 Umfrageteilnehmer) mit der Qualität des Breitbandzugangs zufrieden, 48,5 Prozent (6.441 Teilnehmer) aber waren damit unzufrieden.

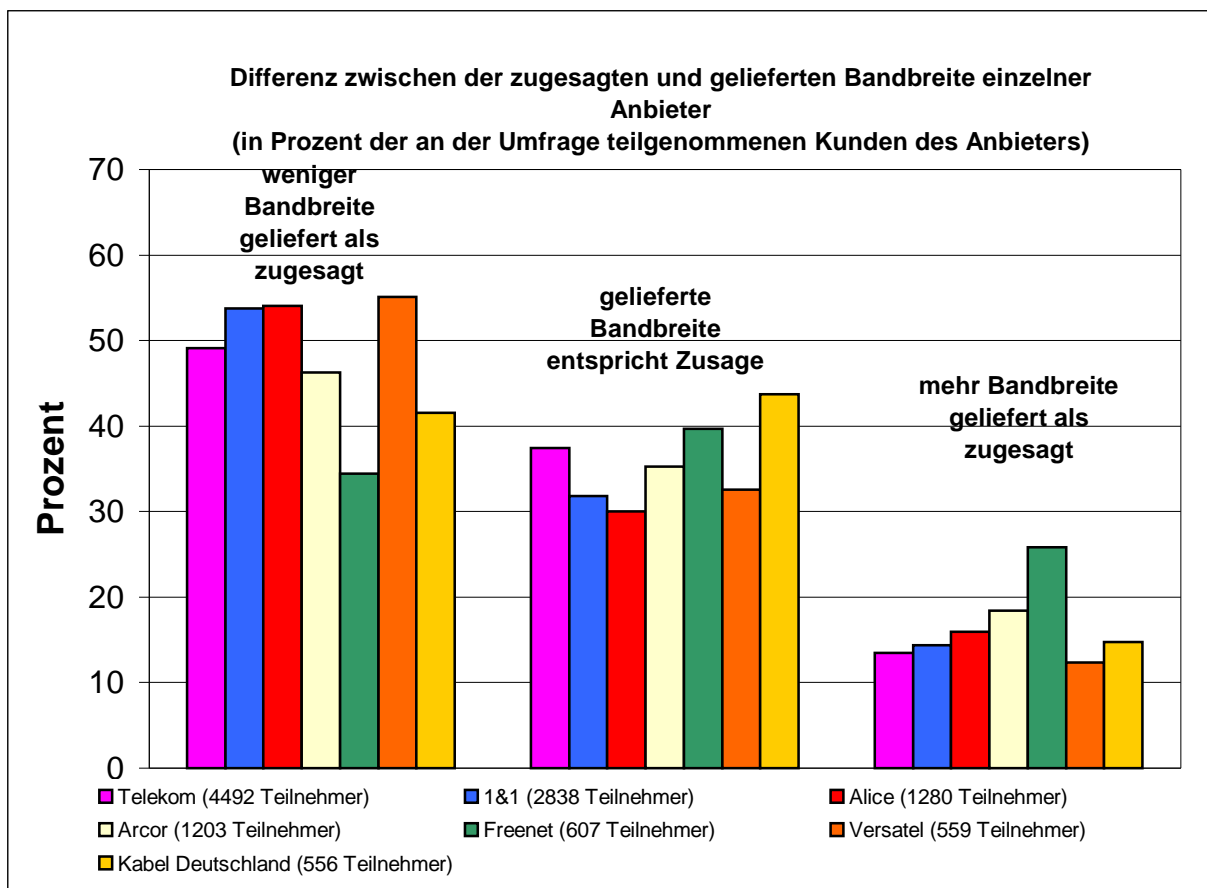


Zu langsame Surf-Geschwindigkeit

Technische Gründe für zu langsame Surf-Geschwindigkeit bzw. zu langsame Datenübertragungsraten sind bei den DSL-Anbietern beispielsweise:

- Die Länge der Leitung zwischen Kunde und Vermittlungsstelle: Je länger die Leitung ist, desto größer ist die Dämpfung der Signale und damit die zur Verfügung stehende Bandbreite.
- Die Anzahl der DSL-Teilnehmer, die sich eine Leitung teilen: Je mehr Teilnehmer sich eine Leitung teilen, desto mehr Störungen können auftreten.

Bei den 30,3 Prozent der Umfrageteilnehmer, welche die Geschwindigkeit bemängelten, handelte es sich hauptsächlich um Kunden der Telekom (1.586) und von 1&1 (942). Dies korreliert gut mit den Ergebnissen bezüglich der konkreten Differenz zwischen der zugesagten und der tatsächlich gelieferten Bandbreite: Auffällig ist, dass von den 4.492 an der Umfrage beteiligten Telekom-Kunden fast die Hälfte, nämlich 2.206 User mit weniger Bandbreite beliefert worden sind, als versprochen wurde. Bei 1&1 sind es 53,8 Prozent, also 1.526 von 2.838 teilnehmenden 1&1-Kunden. Neben der Telekom und 1&1 fielen auch Versatel und Alice unangenehm auf, von deren Kunden 55,1 Prozent bzw. 54,1 Prozent mit geringerer Bandbreite beliefert wurden als zugesagt.



Schlechtere Telefonqualität als vorher

Eine schlechtere Telefonqualität ist ein relativ neues Problem bei den Breitbandprodukten: Seit es bei einigen DSL-Anbietern (z.B. 1&1, freenet etc.) sogenanntes „entbündeltes DSL“ gibt, d.h. ein DSL-Angebot ohne einen zwingend notwendigen Festnetzanschluss der Telekom für das Telefonieren, gibt es hier gehäuft Probleme.

Telefonieren kann man auf solchen Anschlüssen nämlich ausschließlich über das Internet (über so genanntes VoIP, d.h. Voice over IP, was Sprache über die Internetverbindung und damit über das Internetprotokoll IP bedeutet; auch bei den so genannten NGN, d.h. Next Generation Network-Anschlüssen wird über das Internet telefoniert). Und auch die TV-Kabel-Anbieter bieten das Telefonieren über das Internet an, allerdings über ihre eigenen Netze.

Beim Telefonieren über das Internet lässt jedoch die Qualität der Telefonverbindungen häufig zu wünschen übrig, faxen funktioniert teilweise noch nicht und bei einem Stromausfall funktioniert gar nichts, also auch das Telefonieren nicht mehr. Das eigentliche Problem aber ist, dass der Verbraucher beim Vertragsabschluss in der Regel gar nicht weiß, dass er künftig ausschließlich über das Internet telefoniert und sich im Nachhinein über die mangelnde Telefonqualität wundert.

Von 2.136 Umfrageteilnehmern, die sich über eine schlechtere Telefonqualität beklagten, waren allein 913 beim Anbieter 1&1, was 32,8 Prozent der teilnehmenden 1&1-User entspricht. Aber auch 29,7 Prozent aller teilnehmenden Kabel Deutschland-Kunden beschwerten sich über die schlechtere Telefonqualität, dicht gefolgt von 25,0 Prozent aller teilnehmenden freenet- und über 23,4 Prozent der Alice-Kunden.

Häufige Internet-Zugangsschwierigkeiten

1.825 Umfrageteilnehmer beklagten sich über häufige Zugangsschwierigkeiten. Das sind 13,8 Prozent aller Teilnehmer. Diese Kritik betrifft fast alle Anbieter in gleichem Maße. Internet-Zugangsschwierigkeiten können zwar einige anwenderverschuldete Gründe haben, z.B. eine falsche Konfiguration oder eine veraltete Software des Routers. Allerdings kann ein EDV-Spezialist solch ein Konfigurationsproblem zumeist schnell lösen.

Aber auch DSL-Modems minderer Qualität können zu Problemen wie instabilen Verbindungen und Verbindungsabbrüchen führen, und die werden schließlich in der Regel von den Breitband-Anbietern mitgeliefert.

Hier sind die Anbieter gefordert, die Zugangstechnik in einer solchen Qualität zu liefern und zu konfigurieren, dass der Internetzugang problemlos funktioniert.

Technische Probleme bzw. Sonstiges

Umso erstaunlicher ist die Angabe von 9,2 Prozent (1.217 Teilnehmer), dass die technischen Probleme trotz Hinzuziehung von Technikern des Anbieters nicht gelöst werden konnten. Auch diese Kritik betrifft fast alle Anbieter gleichermaßen.

Auch die 2.577 (=19,4 %) offenen Antworten der Verbraucher zur Frage nach vorhandenen Qualitätsproblemen beschreiben fast ausnahmslos technische Probleme aller Art, dabei viele, welche auch nach Kommunikation mit dem Anbieter ungelöst blieben.

Drosselung der Geschwindigkeit oder Verteuerung bei Überschreitung des Volumens

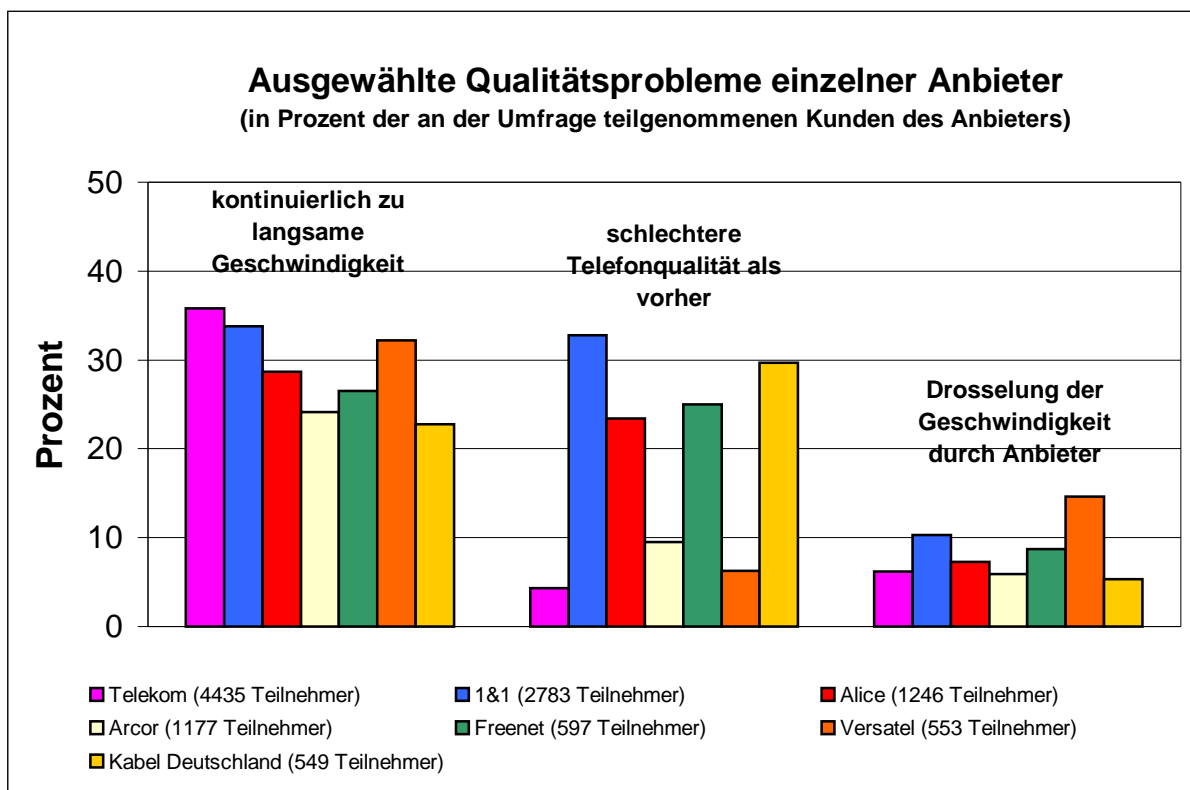
1.003 Teilnehmer (7,6 %) gaben an, dass die Bandbreite vom Anbieter absichtlich gedrosselt wurde, weitere 88 (0,7 %) sind bei Überschreitung eines bestimmten Volumens zur Kasse gebeten worden.

Kunden werden von manchen Anbietern in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) mit Nutzungsbeschränkungen konfrontiert, die allerdings so undeutlich formuliert sind, dass kaum ein Verbraucher sie versteht. Statt einer vermeintlichen echten unbeschränkten Flatrate gibt es tatsächlich eine Volumenflatrate: Beim Überschreiten eines gewissen Volumens wird es teurer oder dem User droht gar die Kündigung.

Auch so genannte Poweruser, also Kunden mit überdurchschnittlich hohem Surf- oder Gesprächsaufkommen werden oft mit der Drosselung der Geschwindigkeit durch den Anbieter bis hin zur Kündigung konfrontiert. Verbraucher werden also mit dem Begriff Flatrate geködert, erfahren aber erst beim genauen Studium des Kleingedruckten, dass diese Flatrate nicht unbegrenzt zur Verfügung gestellt wird.

Vor allem bei Versatel (14,6 %), 1&1 (10,3 %) sowie freenet (8,7 %) und Alice (7,3 %) beklagten die teilnehmenden Kunden diese Drosselung.

Ausgewählte Qualitätsprobleme der in der Umfrage am häufigsten genannten Anbieter in der Übersicht:



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.

Online-Befragung - Lust oder Frust Breitbandanschluss vorhanden	Gesamt	
	abs.	rel.
1. Mit welchem Anbieter haben Sie derzeit Ihren Breitband-Vertrag?		
Deutsche Telekom / T-Online	4492	33,3%
1&1	2838	21,0%
Freenet	607	4,5%
Arcor	1203	8,9%
Tele 2	100	0,7%
Versatel	559	4,1%
Alice	1280	9,5%
Kabel Deutschland	556	4,1%
Kabel BW	223	1,7%
Unitymedia	195	1,4%
T-Mobile	32	0,2%
Vodafone	208	1,5%
E-Plus	8	0,1%
O2	140	1,0%
sonstige	1061	7,9%
2. Wie lange haben Sie nach der Bestellung auf die Bereitstellung des Anschlusses warten müssen?		
etwa 1 Woche	2548	18,9%
etwa 2 Wochen	3291	24,4%
etwa 3 Wochen	2130	15,8%
etwa 1 Monat	3290	24,4%
etwa 2 Monate	1007	7,5%
etwa 3 Monate	679	5,0%
etwa 6 Monate	239	1,8%
länger als 6 Monate	318	2,4%
3. Fanden Sie die Wartezeit vertretbar?		
ja	9167	67,9%
nein	4335	32,1%
4. Wenn für die Einrichtung der Besuch eines Technikers notwendig war: Wurde der vereinbarte Termin eingehalten?		
ja, wurde eingehalten	4097	30,3%
nein, man hat mich versetzt	1050	7,8%
es war kein Techniker-Besuch erforderlich	8355	61,9%
5. Ist Ihr Anbieter für den Breitbandzugang identisch mit dem Anbieter Ihres Internet-Tarifs (z.B. Internet-Flatrate)?		
ja	9770	90,7%
nein	599	5,6%
weiss nicht	400	3,7%
6. Welche Bandbreite hat Ihnen Ihr Anbieter zugesagt?		
bis zu 1 MBit/Sekunde (DSL 1000)	1073	7,9%
bis zu 2 MBit/Sekunde (DSL 2000)	2428	18,0%
bis zu 3 MBit/Sekunde (DSL 3000)	629	4,7%
bis zu 6 MBit/Sekunde (DSL 6000)	4369	32,4%
bis zu 16 MBit/Sekunde (DSL 16000)	4102	30,4%
mehr als 16 MBit/Sekunde	647	4,8%
weiss nicht	254	1,9%
GESAMT	13502	100,0%

Online-Befragung - Lust oder Frust		Gesamt	
Breitbandanschluss vorhanden			
		abs.	rel.
7. Welcher Bandbreite entspricht Ihr Breitband-Anschluss tatsächlich?			
bis zu 1 MBit/Sekunde		1917	14,2%
zwischen 1 MBit/Sekunde und 3 MBit/Sekunde		3224	23,9%
zwischen 3 MBit/Sekunde und 6 MBit/Sekunde		2994	22,2%
zwischen 6 MBit/Sekunde und 10 MBit/Sekunde		1253	9,3%
zwischen 10 MBit/Sekunde und 16 MBit/Sekunde		1687	12,5%
mehr als 16 MBit/Sekunde		598	4,4%
weiss nicht		1829	13,5%
9. Sind Sie mit dem Kundendienst (Hotline, Service, etc.) des Anbieters zufrieden?			
bisher noch keinen Kontakt zum Kundendienst		1225	9,2%
ja, bin damit zufrieden		3307	24,7%
teils - teils		4335	32,4%
nein, bin damit unzufrieden		4510	33,7%
11. Haben Sie schon einmal Ihren Breitband-Zugangs-Anbieter gewechselt?			
nein		7567	56,0%
nein, aber Wechsel wurde in Auftrag gegeben		450	3,3%
ja		5485	40,6%
GESAMT		13502	100,0%
12. Bei welchem Breitband-Anbieter waren Sie vorher?			
Deutsche Telekom / T-Online		2331	42,4%
1&1		731	13,3%
Freenet		369	6,7%
Arcor		612	11,1%
Tele 2		34	0,6%
Versatel		124	2,3%
Alice		382	7,0%
Kabel Deutschland		35	0,6%
Kabel BW		13	0,2%
Unitymedia		24	0,4%
T-Mobile		19	0,3%
Vodafone		19	0,3%
E-Plus		8	0,1%
O2		21	0,4%
sonstige		771	14,0%
13. Wie lange haben Sie nach der Bestellung auf die Vertragsumstellung warten müssen?			
etwa 1 Woche		740	13,5%
etwa 2 Wochen		961	17,5%
etwa 3 Wochen		756	13,8%
etwa 1 Monat		1633	29,8%
etwa 2 Monate		620	11,3%
etwa 3 Monate		456	8,3%
etwa 6 Monate		146	2,7%
länger als 6 Monate		177	3,2%
14. Fanden Sie die Wartezeit vertretbar?			
ja		3127	57,0%
nein		2362	43,0%
GESAMT		5489	100,0%

Online-Befragung - Lust oder Frust Breitbandanschluss vorhanden	Gesamt	
	abs.	rel.
15. Kannten Sie die Gründe für die lange Wartezeit?		
Port vom vorherigen Anbieter nicht freigegeben	806	16,3%
Kündigungsfrist des alten Vertrages einhalten	1125	22,8%
neuer Anbieter hielt mich hin	317	6,4%
nein, kenne ich nicht	1939	39,3%
andere Gründe, und zwar	745	15,1%
GESAMT	4932	100,0%
16. Breitband-Zugangs-Anbieter in Auftrag gegeben: Welchen Internet-Anbieter haben Sie beauftragt?		
Deutsche Telekom / T-Online	156	33,9%
1&1	66	14,3%
Freenet	14	3,0%
Arcor	29	6,3%
Versatel	12	2,6%
Alice	53	11,5%
Kabel Deutschland	36	7,8%
Kabel BW	13	2,8%
Unitymedia	9	2,0%
T-Mobile	1	0,2%
Vodafone	25	5,4%
O2	6	1,3%
sonstige	40	8,7%
17. Breitband-Zugangs-Anbieter in Auftrag gegeben: Auf welchem Wege haben Sie den Auftrag ausgelöst?		
über das Internet	250	54,3%
telefonisch	102	22,2%
persönlich in einer Filiale des Anbieters	80	17,4%
bei einem Vertreterbesuch	9	2,0%
an einem Infostand	19	4,1%
18. Breitband-Zugangs-Anbieter in Auftrag gegeben: Wie lange warten Sie schon seit der Auftragserteilung auf den Breitbandanschluss?		
etwa 1 Woche	152	33,3%
etwa 2 Wochen	77	16,9%
etwa 3 Wochen	50	11,0%
etwa 1 Monat	63	13,8%
etwa 2 Monate	38	8,3%
etwa 3 Monate	25	5,5%
etwa 6 Monate	10	2,2%
länger als 6 Monate	41	9,0%
19. Breitband-Zugangs-Anbieter in Auftrag gegeben: Finden Sie die Wartezeit vertretbar?		
ja	294	64,5%
nein	162	35,5%
20. Breitband-Zugangs-Anbieter in Auftrag gegeben: Kennen Sie die Gründe für die lange Wartezeit?		
Port wird nicht freigegeben	110	26,3%
neuer Anbieter hält mich hin	17	4,1%
nein, kenne ich nicht	153	36,6%
andere Gründe, und zwar	138	33,0%
GESAMT	418	100,0%

Online-Befragung - Lust oder Frust Breitbandanschluss vorhanden	Gesamt	
	abs.	rel.
8. Haben Sie Qualitätsprobleme bei der Nutzung Ihres Breitbandzuganges?		
nein, keine nennenswerten Probleme, bin zufrieden	6830	51,5%
Die Surf-Geschwindigkeit ist kontinuierlich zu langsam	4022	30,3%
Ich habe oft Zugangsschwierigkeiten, dann komme ich gar nicht ins Internet	1825	13,8%
Die Telefonqualität ist seit der Umstellung nicht mehr so gut wie vorher	2136	16,1%
Der Anbieter hat meine Breitbandgeschwindigkeit absichtlich gedrosselt, obwohl höhere Bandbreite zugesagt	1003	7,6%
Der Anbieter verlangt mehr Geld, wenn ich ein bestimmtes Datenvolumen überschreite	88	0,7%
Technische Probleme mit Internetzugang - die Techniker des Anbieters konnten diese Probleme nicht lösen	1217	9,2%
sonstiges	2577	19,4%
GESAMT	13271	100%
10. Kritikpunkte am Kundendienst?		
telefonisch nur schwer erreichbar, weil immer besetzt	2687	25,1%
telefonisch nur über 0180er Nummer erreichbar	4570	42,7%
telefonisch nur über 0900er Nummer erreichbar	1813	16,9%
Warteschleife, in der man viel zu lange hängt	6677	62,3%
auf E-Mails wird nicht oder erst sehr spät reagiert	3776	35,2%
auf Briefe wird nicht oder sehr spät reagiert	1861	17,4%
auf Anliegen wurde unbefriedigend reagiert	4527	42,3%
Kompetenz der Servicemitarbeiter lässt zu wünschen übrig	4668	43,6%
man wird ewig hingehalten	3027	28,3%
man muss sein Problem jedes Mal wieder neu erklären	5762	53,8%
telefonische Zusagen werden nicht eingehalten	2607	24,3%
sonstiges	1878	17,5%
GESAMT	10714	100%
21. Kritikpunkte am Kundendienst bei Auftrag für Wechsel? (Breitbandanschluss in Auftrag gegeben)		
telefonisch nur schwer erreichbar, weil immer besetzt	40	17,1%
telefonisch nur über 0180er Nummer erreichbar	79	33,8%
telefonisch nur über 0900er Nummer erreichbar	32	13,7%
Warteschleife, in der man viel zu lange hängt	84	35,9%
auf E-Mails wird nicht oder erst sehr spät reagiert	71	30,3%
auf Briefe wird nicht oder sehr spät reagiert	29	12,4%
auf Anliegen wurde unbefriedigend reagiert	75	32,1%
Kompetenz der Servicemitarbeiter lässt zu wünschen übrig	79	33,8%
man wird ewig hingehalten	51	21,8%
man muss sein Problem jedes Mal wieder neu erklären	85	36,3%
telefonische Zusagen werden nicht eingehalten	47	20,1%
sonstiges	48	20,5%
GESAMT	234	100%
22. Gründe für den Anbieterwechsel?		
neuer Anbieter ist preisgünstiger	3506	59,9%
neuer Anbieter bietet höhere Geschwindigkeit	1586	27,1%
neuer Anbieter bietet besseren Service/Kundendienst	1266	21,6%
andere Gründe	1572	26,9%
GESAMT	5852	100%

Ansprechpartner

© Dieser Bericht wurde gefertigt in Kooperation der Verbraucherzentralen:

Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Hardenbergplatz 2
10623 Berlin
Tel.: 030-2 11 60 46
Fax: 030-2 11 72 01
mail@verbraucherzentrale-berlin.de

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14
30159 Hannover
Tel.: 0511-9 119 60
Fax: 0511-9 119 610
info@vzniedersachsen.de

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

Bühl 34 - 38
04109 Leipzig
Tel.: 0341-6 962 90
Fax: 0341-6 892 826
vzs@vzs.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1
06108 Halle
Tel.: 0345-2 980 329
Fax: 0345-2 980 326
vzsa@vzsa.de

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Eugen-Richter-Str. 45
99085 Erfurt
Tel.: 0361-555 140
Fax: 0361-555 1440
info@vzth.de