

Pressemitteilung 102/2008

Mehr Frust als Lust mit „High Speed Internet“

Online-Umfrage der Verbraucherzentralen zeigt große Defizite – Jeder Fünfte wartet länger als einen Monat auf den Neuanschluss

Frankfurt, 10.11.2008 Bei DSL-Anschlüssen lassen Service und Qualität der Telekommunikationsanbieter zu wünschen übrig. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Online-Umfrage der Verbraucherzentralen. Beteiligt hatten sich fast 15.000 Verbraucher, von denen rund 13.500 bereits über einen Breitbandanschluss verfügten. „Anspruch und Versprechen der Anbieter sind oft meilenweit entfernt von der Realität der Umsetzung bei den Kunden“, fasst Peter Lassek, Jurist bei der Verbraucherzentrale Hessen die bundesweite Umfrage zusammen.

Wie die Umfrage zeigt, klaffen im harten Wettbewerb um die Kunden Werbung und Wirklichkeit zum Beispiel beim Punkt **Übertragungsgeschwindigkeit** weit auseinander. 48% der Umfrage-Teilnehmer gaben an, dass ihnen eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit in Aussicht gestellt wurde, als tatsächlich am Ende realisiert wurde. „Die Anbieter sind gut beraten, die Umfrage-Ergebnisse ernst zu nehmen, um im harten Verdrängungswettbewerb mit entsprechender Kundenfreundlichkeit den Verbrauchererwartungen besser gerecht werden zu können“, so Lassek weiter.

Als großes Ärgernis bezeichnen die Kunden die langen **Wartezeiten**, die Wechselwillige hinnehmen müssen. Von 5.489 Umfrageteilnehmern, die ihren Anschlussanbieter bereits schon einmal gewechselt hatten, gaben fast 30% an, einen Monat lang darauf gewartet zu haben. Weitere 11% haben länger als zwei Monate gewartet, 8% drei Monate und fast 6% sogar sechs Monate und länger.

Besonders kritisch ist der **Kundendienst** der Anbieter. Zwei Drittel der Teilnehmer gaben hier an, nicht zufrieden zu sein. Nur jeder Vierte hatte gute Erfahrungen mit dem Kundendienst gemacht.

Bemängelt wurden vor allem die schlechte telefonische Erreichbarkeit des Kundendienstes und die oft fehlende Kompetenz der Servicemitarbeiter. So kritisierten 62% der über 10.000 Teilnehmer, die schon Kontakt zum Kundendienst hatten, die langen Warteschleifen. 54% bemängelten, dass man sein Problem jedes Mal wieder neu erklären müsse. Jeder zweite gab an, dass auf Emails beziehungsweise auf Briefe überhaupt nicht oder erst sehr spät reagiert wird. 43% monierten, dass der Kundendienst nur über eine kostenpflichtige 0180-Rufnummer erreichbar sei.

Frustration ist eine schlechte Geschäftsbasis

Angesichts dieser für die Kunden und die Branche unbefriedigenden Ergebnisse fordern der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen die Anbieter von Breitband-Internetanschlüssen auf, Werbung wahrhaftig zu gestalten und den Kundenservice zu professionalisieren. „Unternehmen sollen die Kunden durch guten Service an sich binden und nicht durch lange Laufzeiten der Verträge“, fordert Lassek. „Falsche Werbeversprechen und schlechter Service führen zu Frustration bei den Kunden, die zur Konkurrenz abwandern.“

Die Verbraucherzentralen und der Bundesverband fordern alle Anbieter auf, sich auf die im „Leitfaden für eine verbraucherfreundliche Kundenbetreuung“ festgelegten Qualitätsstandards zu verpflichten. Konkret sollten die Breitband-Anbieter

- ihre Werbeaussagen zur Übertragungsgeschwindigkeit dem tatsächlichen Leistungsvermögen anpassen und den Kunden eine Mindestbandbreite vertraglich zusichern, die einklagbar ist;
- den Kundendienst und Service entscheidend verbessern. Dabei müssen insbesondere die telefonische Erreichbarkeit zu einem einheitlichen, niedrigen Tarif ohne kostenpflichtige Warteschleifen, die Kompetenz des Kundendienstes und der Hotline-Mitarbeiter und die zügige Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden im Vordergrund stehen. Störungshotlines müssen kostenlos erreichbar sein.
- Anträge zügig bearbeiten und den Anschlusswechsel innerhalb von maximal einem Monat vollziehen. Wird die Frist nicht eingehalten, soll den Kunden ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt werden;
- Verbraucher bei der Einrichtung und Inbetriebnahme des Breitbandzuges besser unterstützen und ausführlicher, verständlicher und kompetenter über die Vertragssituation und den Fortgang der Bearbeitung des Antrages, insbesondere beim Wechsel des Anschlusses, informieren.

Ergänzende Informationen für Verbraucher:

- **Zusätzliche Informationen** enthält der Flyer “DSL/Internet-Zugang: Langsam reicht’s mit schnell versprochen! Machen Sie den Angebots-Check.“, der in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen kostenlos erhältlich ist.
- Weitere Ratgeber unter www.verbraucher.de

- **Hessenweites Servicetelefon 0180 5 972010.** 0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen. Informationen über das Beratungs- und Seminarangebote sowie die Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen; teilweise auch Terminvereinbarung möglich. Keine Beratung!

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen: Borken, Bahnhofstraße 36 b · Kassel/Nordhessen, Bahnhofplatz 1 (Kulturbahnhof) Gießen, Südanlage 4 · Fulda, Karlstraße 2 · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (CarreeGalerie) · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)

presseinfo

presseinfo

presseinfo