



Kundenbarometer Internet-Provider

Wie wichtig ein zuverlässiger und schneller Internetanschluss ist, hat die Coronakrise überdeutlich gezeigt. Bei welchem Anbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz die Kunden am besten aufgehoben sind, verrät Ihnen unser Kundenbarometer. ■ STEFAN SCHASCHE

Millionen von Bürgern befinden sich nach wie vor im Homeoffice, und es ist zu erwarten, dass viele von ihnen erst durch eine Langzeiterfahrung wie diese bemerkt haben, wie gut oder wie schlecht der eigene Internetzugang eigentlich ist. Noch immer gehören nämlich Geschwindigkeitsschwankungen oder gar Totalausfälle zum Alltag vieler Internetnutzer, und so mancher Kunde dürfte sich in Kürze vermutlich nach einem Provider umsehen, der ein besseres Gesamtpaket bietet. Genau an dieser Stelle setzt unser Kundenbarometer an, für das wir in Zusammenarbeit mit dem Fachinstitut für Technikthemen (FiT) 2005 Breitbandprovider-Kunden in Deutschland, 325 in Österreich und 447 in der Schweiz zu ihren subjektiven Erfahrungen mit ihrem jeweiligen Anbieter befragt haben. Die ausgewerteten Ergebnisse stellen wir anhand unseres WPS (WEKA Promoter Score) dar: Sind 100 Prozent der Kunden zufrieden, führt das zu einem WPS von 200. Sind dagegen alle Personen unzufrieden, liegt der Wert bei -200. Ein Ergebnis mit ebenso vielen positiven wie negativen Bewertungen führt somit zu einem WPS von 0.

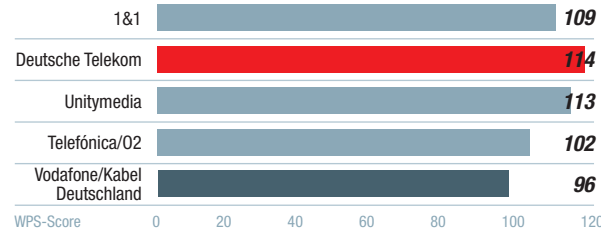
Und der beste Provider ist ...

Bei der Bewertung eines Internetproviders sind sehr viele Dinge von Belang. Es geht nämlich am Ende des Tages tatsächlich nicht nur um die Geschwindigkeit oder die Verfügbarkeit des Anschlusses, sondern auch um viele andere Dinge wie den Kundenservice, das Hard- und Softwareangebot und natürlich auch den Preis. Denn was nützt ein schneller Anschluss, wenn der Preis viel zu hoch ist oder der zur Verfügung gestellte Router bestimmte, dringend benötigte Features nicht anbietet? Und wie gut ist letztlich ein Provider, dessen Kundendienst nur schwer erreichbar ist und bei dem die Service-Mitarbeiter am Telefon keine wirkliche Hilfe darstellen?

Aus einer großen Anzahl an Fragen und Bewertungen haben wir letztlich den Sieger ermittelt, der in diesem Jahr Unitymedia heißt und damit den Vorjahresgewinner 1&1 beerbt. Dieser Sieg kommt durchaus überraschend, denn Unitymedia war im letzten Jahr mit 84 Punkten lediglich Vorletzter und hatte als Unternehmen obendrein ein schwieriges Jahr, dessen Höhepunkt die Übernahme durch den Konkurrenten Vodafone gewesen ist. Dieser taufte Unitymedia in Vodafone West um, und damit ist zumindest der Name vermutlich endgültig Geschichte. Ob dagegen auch

Kategorie Netz

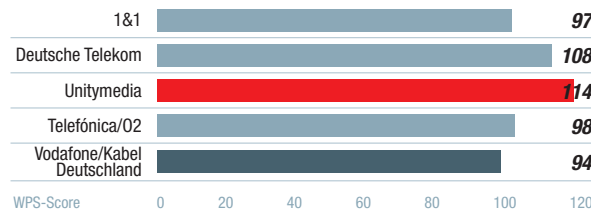
Sieger Netz



Wie schon in den beiden Vorjahren bietet die Deutsche Telekom auch in diesem Jahr in den Augen der Kunden das beste Netz. Der Vorsprung ist allerdings geschmolzen: Insbesondere Telefónica, im Vorjahr mit nur 80 Punkten abgeschlagen Letzter, machte viel Boden gut.

PC Magazin
Kundenzufriedenheit
Internet-Provider 2020
1. PLATZ
Kategorie Netz
Deutsche Telekom
Kundenbefragung 7/2020
Studie:
Die 5 größten Internet-
Provider für Privatkunden
in Deutschland
www.pc-magazin.de

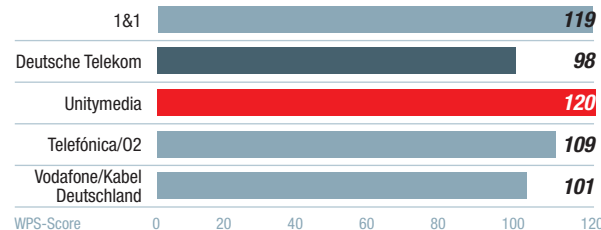
Datenrate/Geschwindigkeit



Das schnellste Netz liefert, wie im Vorjahr, Unitymedia. Der Vorsprung ist allerdings von 14 auf nur noch sechs Punkte geschmolzen. Bis auf Vodafone haben alle Anbieter zugelegt.

Kategorie Tarif & Rechnung

Sieger Tarif & Rechnung



Im Vorjahr lag 1&1 in dieser Kategorie noch vorn, nun hat Unitymedia die Spitze inne. Die Telekom landet wegen der Preisgestaltung dagegen ganz hinten. Die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Rechnungen loben vor allem die Kunden von 1&1 sowie Unitymedia.

PC Magazin
Kundenzufriedenheit
Internet-Provider 2020
1. PLATZ
Kategorie Tarif & Rechnung
Unitymedia
Kundenbefragung 7/2020
Studie:
Die 5 größten Internet-
Provider für Privatkunden
in Deutschland
www.pc-magazin.de

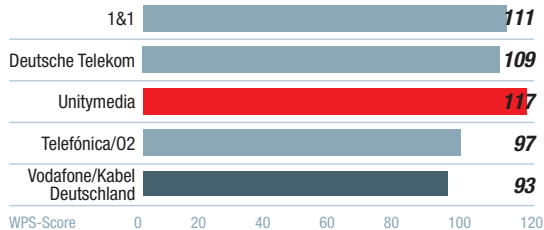
Service und Leistung von Unitymedia Vergangenheit sind, bleibt abzuwarten. Schade wäre es, denn Unitymedia hat zuletzt einen hervorragenden Job gemacht, wie das Ergebnis des Kundenbarometers eindrucksvoll beweist. Denn obwohl sich die gesamte Konkurrenz im Vergleich zum Vorjahr mehr oder weniger deutlich steigern konnte, hat Unitymedia vier von fünf Einzelkategorien für sich entschieden. Einzige Ausnahme:

Die Telekom hat nach wie vor die beste Netzqualität, auch wenn der Vorsprung nur einen Punkt betrug. Ein Lichtblick ist auch das deutlich verbesserte Abschneiden von Telefónica/O2. Der Anbieter steigerte seinen Score von 72 auf respektable 102 und überholte damit Vodafone deutlich. ■

**Und sollten auch Sie befragt worden sein:
Danke fürs Mitmachen!**

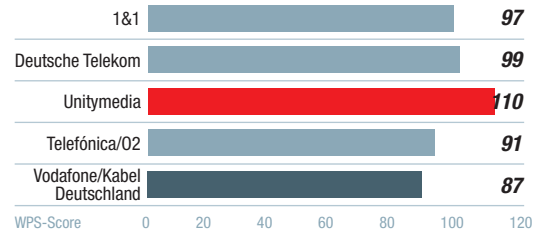
Kategorie Kundenservice

Sieger Kundenservice



Unitymedia hat nun auch den besten Kundenservice zu bieten, nachdem es im Vorjahr nur für den vierten Platz gereicht hatte. Einen riesigen Sprung machte O2: Nach nur 39 Punkten im Vorjahr erzielten die Münchner nun gute 97 Punkte.

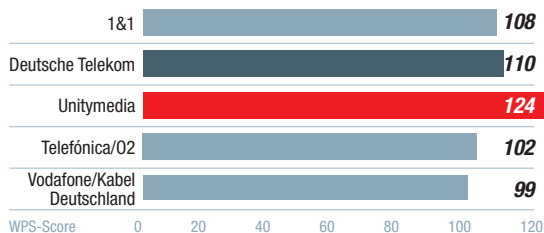
Sofortige Lösung im ersten Kontakt



In dieser Kategorie schnitt Unitymedia im Vorjahr mit nur 41 Punkten sehr schwach ab. Ein Jahr später triumphiert der Anbieter und hängt die Konkurrenz klar ab.

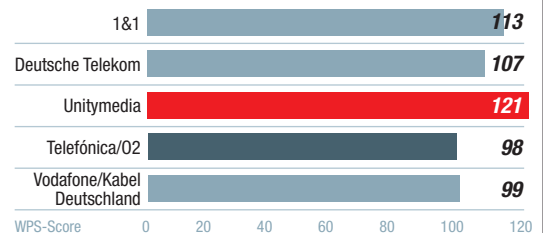
Kategorie Hard- und Software

Sieger Hard- und Software



Auch bei der Hard- und Software liegt Unitymedia vorn und verweist den Vorjahressieger Telekom auf Platz zwei. Unitymedia-Kunden schätzen vor allem die Qualität des zur Verfügung gestellten Routers sowie die Einfachheit der Installation.

Qualität der Hardware (Router)



Den deutlich am besten bewerteten Router liefert Unitymedia. Auch 1&1 sowie die Telekom bieten gute Hardware an und liegen nur wenige Punkte zurück.

Kategorie Marke/Anbieter

Sieger Marke/Anbieter



Hier leistete sich der Sieger Unitymedia keine wirklichen Ausreißer. Die Telekom finden die eigenen Kunden weniger sympathisch, was letztlich die entscheidenden Punkte kostete. O2 machte auch hier einen großen Sprung nach vorn.

Innovation



Unitymedia wird von den eigenen Kunden als sehr innovativ empfunden. Ganz hinten landete Vodafone, während Vorjahressieger Telekom Platz zwei eroberte.



Ergebnisse Deutschland Kundenbarometer 2020



	1&1	Deutsche Telekom	Unitymedia	Telefónica/O2	Vodafone/ Kabel Deutschland
Hard- und Software	108	110	124	102	99
Kundenservice	111	109	117	97	93
Marke/Anbieter	111	112	114	101	94
Netz	109	114	113	102	96
Tarif & Rechnung	119	98	120	109	101
Gesamt WPS-Score	112	109	118	102	97
Note Kundenbarometer	2,0	2,0	1,8	2,0	2,0

Klarer Sieger des Kundenbarometers ist Unitymedia geworden, das als Marke nicht mehr weiter existiert. Der Kabelnetzbetreiber gehört seit kurzem zu Vodafone und firmiert heute unter dem Namen Vodafone West. Ob sich an Qualität und Preis des

Angebots etwas ändert, wird die Zukunft zeigen. Generell überzeugte bei Unitymedia das konstant gute Ergebnis ohne gravierende Schwächen. Unitymedia konnte die neue Konzernmutter unterm Strich überall sehr deutlich übertrumpfen.

Ergebnisse Österreich Kundenbarometer 2020

	A1 Telekom Austria	Hutchison/ Drei Austria	Magenta Austria
Kategorie Hard- und Software	106	115	122
Kategorie Kundenservice	91	110	112
Kategorie Marke/Anbieter	112	118	102
Kategorie Netz	120	104	108
Kategorie Tarif & Rechnung	94	128	106
Gesamt WPS-Score	105	115	110
Note Kundenbarometer	1,9	1,8	1,9

Klarer Sieg für Hutchison/Drei Austria in Österreich. Vorjahressieger A1 hat zwar das bei weitem beste Netz, verliert aber in jeder anderen Kategorie deutlich an Boden. Besonders bemängelt wurde, wie im Vorjahr, die Preisgestaltung – genau diese ist die größte Stärke des neuen Gesamtsiegers.



Ergebnisse Schweiz Kundenbarometer 2020

	Sunrise	Swiss- com	UPC Cablecom	Salt
Kategorie Hard- und Software	108	113	97	106
Kategorie Kundenservice	110	118	71	82
Kategorie Marke/Anbieter	115	120	83	106
Kategorie Netz	114	113	88	102
Kategorie Tarif & Rechnung	120	82	89	124
Gesamt WPS-Score	113	109	86	104
Note Kundenbarometer	1,9	1,9	2,1	2,0

Wie im Vorjahr holt sich Sunrise auch 2020 ganz knapp den Testsieg. Vor allem bei der Netzqualität konnte Sunrise zulegen und die Swisscom überholen. Der größte Unterschied zwischen den zwei Erstplatzierten liegt beim Preis: Dieser wird von Swisscom-Kunden als zu hoch empfunden.

