

# Allein gelassen

**Umfrage Telefonanbieter** Telefon tot, Internet gestört: Welcher Anbieter hilft und welcher ist Servicesünder? Hier das Fazit unserer Onlineumfrage mit 6 000 Teilnehmern.

**M**an hat das Gefühl, man spricht gegen Wände: Zwei eng bedruckte Seiten füllt das Leidensprotokoll einer Leserin. Die Selbstständige ist beruflich auf Telefon und Internet angewiesen. Deshalb hatte sie ihren alten Anschluss bei 1&1 überpünktlich gekündigt und mit dem Anbieter Alice bereits zwei Monate vor dem geplanten Wechsel einen neuen Vertrag abgeschlossen. Die Alice-Werbung versprach einen „reibungslosen Wechsel... innerhalb von 24 Stunden“. Daraus wurden drei Wochen ohne Telefon und Internet. Die traurigen Eckdaten: Dreimal er-

scheint der Techniker nicht zum mehrfach bestätigten Termin, dutzende Handytelefonate mit der Hotline fallen an, erst eine Rechtsanwältin beschert ihr die Freischaltung des Anschlusses. Aufgelaufene Handycosten: über 100 Euro für die Hotline, vom Verdienstausschlag der Freiberuflerin ganz zu schweigen.

#### **Totalausfall das häufigste Problem**

Kein Einzelfall, wie unsere Befragung zeigt. Wir wollten unter anderem wissen, wo es am häufigsten hakt und wie die Telefonan-

bieter mit Störungen beim Telefon oder Problemen beim Internet umgehen. Von den rund 6 000 Teilnehmern unserer Umfrage auf [www.test.de](http://www.test.de) hatte weit mehr als jeder zweite schon mindestens ein Problem mit seinem Telefonanbieter. Bei jedem dritten waren es gleich mehrere.

Ob wochen-, tage- oder nur stundenlang: Komplettausfälle von Telefon beziehungsweise Internet machten 34 Prozent der uns berichteten Störfälle aus. Ebenfalls weit vorn in der Negativ-Hitliste: Probleme mit der Internetverbindung, so zum Beispiel ►



## Ärger mit Alice



60 Prozent aller Umfrageteilnehmer hatten ein oder mehrere Probleme mit ihrem Telefonanbieter. Besonders viele Probleme monierten Kunden von Alice sowie von Kabel Deutschland, Kabel BW, Versatel und 1 und 1.

	Angaben in Prozent	
Alice (n = 413)	76,5	23,5
Kabel Deutschland (n = 221)	72,4	27,6
Kabel BW (n = 205)	72,2	27,8
Versatel (n = 187)	71,1	28,9
1 und 1 (n = 902)	70,1	29,9
Arcor (Vodafone) (n = 534)	61,4	38,6
Deutsche Telekom (n = 2265)	56,1	43,9
Netcologne (n = 465)	42,2	57,8
<b>Gesamt (n = 5991)</b>	<b>60,3</b>	<b>39,7</b>

■ Ja, eins oder mehrere Probleme ■ Nein, bisher keine

Andere Anbieter mit zu niedrigen Fallzahlen konnten für die Darstellung nicht berücksichtigt werden.

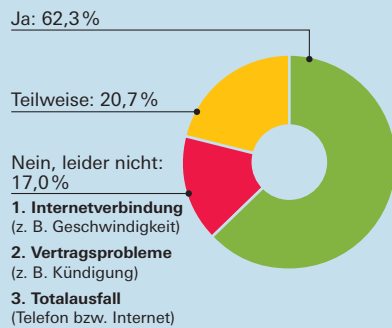
Nichtrepräsentative Onlineumfrage vom 29. Dezember 2009 bis 22. Januar 2010.

n = Zahl der Befragten.

## Nur 2 von 3 Fällen gelöst



Bei rund 38 Prozent der Beschwerden löste der Telefonanbieter das Problem nicht oder nur teilweise.

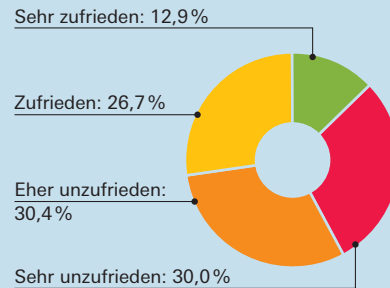


Basis: 3250 Befragte.

## Meist unzufrieden



So zufrieden waren die Kunden mit der persönlichen Betreuung ihrer Beschwerde.



Basis: 3252 Befragte.

eine niedrigere DSL-Geschwindigkeit als bei Vertragsabschluss zugesichert. Auch Vertragsprobleme gab es bei den befragten Telefonkunden häufig. So berichteten sie von störrischem Gebaren des Anbieters bei Kündigungswünschen und missverständlich formulierten Vertragsbedingungen.

Die Kreativität beim Schaffen neuer Probleme ist groß: So wurde ein Umfrageteilnehmer von der Deutschen Telekom zu einem billigeren Vertrag mit angeblich gleichen Leistungen überredet. Der setzte aber für Wochen die komplette Telefonanlage nebst zwei zusätzlichen Telefonnummern außer Kraft. Einem anderen Teilnehmer wurde beim Vertragsabschluss gleich noch ein Handyvertrag untergejubelt.

## Ein Regionaler schneidet besser ab

Jedes elfte Problem hatte mit der Telefonverbindung selbst zu tun. Hall, Echo oder Unterbrechungen in der Leitung betrafen vor allem jenes Drittel der Umfrageteilnehmer, das über DSL telefonierte.

Die Deutsche Telekom als der am stärksten verbreitete Telefonanbieter liegt knapp vor den Konkurrenten. Während 56 Prozent

Ärgernis Service-Hotline: Teuer, überlastet, inkompetent – so die Klagen vieler Umfrageteilnehmer. Oft hakt das Zusammenspiel zwischen Telefonanbieter und der Deutschen Telekom, denn die letzte Meile vom Verteilerpunkt bis zur Telefondose (Foto ganz rechts) gehört meist dem Ex-Monopolisten Telekom.

der Telekom-Kunden von einem oder mehreren Problemen berichteten, waren es im Durchschnitt aller Anbieter 60 Prozent (siehe Grafik oben links).

Deutlich besser kommt jedoch ein regionaler Anbieter weg: „Nur“ 42 Prozent der Netcologne-Kunden in unserer Umfrage berichteten von Störungen. Der von Netcologne forcierte Umstieg auf Glasfaserkabel könnte sich auszahlen. Zudem ist das nur im Großraum Köln operierende Unternehmen beim Service gegenüber bundesweit anbietenden Firmen im Vorteil.

Nichtsdestotrotz sind auch das noch miserable Zahlen. Ein dauerhaft störungsfreier Betrieb von Telefon oder Internet ist offenbar keine Selbstverständlichkeit. Fast alle



von Störungen geplagten Kunden – neun von zehn – wenden sich in einem solchen Fall an den Anbieter. Die meisten sogar mehrfach. Das wäre eine gute Chance, die vollmundigen Serviceversprechen aus der Werbung einzulösen und die Kunden gut zu betreuen.

### Kein Ohr für die Kunden

„Problem wurde zwischen Telekom und 1&1 hin- und hergeschoben“ oder „monatelang ausbleibender Erfolg trotz regelmäßiger Heilungsbekundungen“ – so lesen sich die Kommentare enttäuschter Kunden.

Besonders in der Kritik stehen wie schon bei der Vorgängerumfrage in test 4/07 die Hotlines der Telefonanbieter: An den Rand der Verzweiflung bringen Hilfesuchende vor allem kaum nützliche oder gar falsche Auskünfte, die schlechte Erreichbarkeit der Hotline oder dauernd wechselnde Zuständigkeiten. Jeder Fünfte beklagte unfreundlichen Umgang. Nur magere 13 Prozent der Kunden, die sich bei ihrem Telefonanbieter beschwert hatten, waren mit der Betreuung sehr zufrieden, 60 Prozent waren hingegen unzufrieden oder sogar sehr unzufrieden.

### „Kabel von Glocke abgeschnitten“

„Dilettanten“, „falsche Mitteilungen seitens Telekomiker“, „sehr schlechte Fachkompetenz, andauernd andere Angaben“ oder „Niemand hat Ahnung – ein Chaosverein!“. Die Umfrageteilnehmer überschütteten die Hotlines mit Spott, und doch sind die für die Problemlösung unerlässlich. Ungefähr drei von vier Telefonkunden, die ein oder mehrmals dort anriefen, erhielten Hilfe. Auch wenn dafür oft stoische Gelassenheit und große Beharrlichkeit erforderlich sind: „Nach dem vierten Fehlversuch wurde mir eine Technikernummer genannt. Ab da musste ich mein Problem nicht jedes Mal von neuem formulieren.“

War zusätzlich ein Technikerbesuch vor Ort erforderlich, konnte sich immer noch nicht jeder Kunde entspannen: In jedem fünften Fall wurde auch dann das Problem nicht vollständig gelöst. Dass Techniker dabei nicht immer kompetent sind, bezeugen einzelne Geschichten unserer Umfrageteilnehmer, etwa: „Kabel von Glocke abgeschnitten, sodass wir zwei Wochen keine Klingel hatten – und danach hat er gemeint, er muss weiter, er hat noch andere Kunden.“



### „Ich telefoniere nicht mehr“

Mehr als jedes dritte Problem der Umfrageteilnehmer wurde trotz Beschwerde nur teilweise oder gar nicht gelöst: 1225 Fälle. Meist ging es um eine niedrigere Internetgeschwindigkeit als versprochen – „6 000er Geschwindigkeit bei DSL wurde telefonisch zugesagt, später hieß es: Ist nicht möglich“, klagt ein Kunde.

Ungelöst blieben oft auch Vertragsprobleme. Und 14 Prozent der Beschwerden ohne Lösung betrafen sogar Totalausfälle von Telefon oder Internet. Der lapidare Kommentar eines Betroffenen: „Ich telefoniere nicht mehr.“ Überdurchschnittlich unzufrieden waren die Befragten mit dem Kundenservice von 1&1 und Versatel.

### „Entschädigung wie bei der Bahn“

Mehr Service liegt damit ganz klar auf Platz Eins der Wunschliste der befragten Telefonkunden: „Ich wäre bereit, bis zu 50 Prozent höhere Gebühren zu zahlen“, schreibt ein Umfrageteilnehmer. Ein anderer fordert „eine kostenlose Erreichbarkeit der Anbieter ... sowie eine Entschädigung wie bei der Bahn – für jede Stunde, die man trotz zugesagtem Termin nicht erreichbar ist.“

„Würden Sie Ihren aktuellen Telefonanbieter an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?“, lautete die letzte Frage. Uneingeschränkt bejahten das nur 42 Prozent, 23 Prozent mit großen Einschränkungen oder gar nicht. „Weil ich nichts gegen meine Freunde habe!“, schrieb einer. ■

## Tipps

**Anbieterwechsel:** Beauftragen Sie Ihren neuen Telefonanbieter mit der Kündigung des alten Vertrags. Machen Sie präzise Angaben. Kunden mit mehreren Telefonnummern sollten jede Nummer zum gekündigten Vertrag angeben. Andernfalls kann sich der Wechsel verzögern.

**DSL-Geschwindigkeit:** Die tatsächlich nutzbare DSL-Geschwindigkeit weicht oft erheblich von der beworbenen ab. Erst wenn ein Vertrag abgeschlossen wurde, messen die meisten Anbieter die Leitung durch. Um einen Anhaltspunkt für das zu erwartende Tempo zu haben, sollten Sie Nachbarn fragen, die auch einen DSL-Anschluss haben.

**Echo:** Störungen bei Internettelefonie wie Hall und Echo kann der Nutzer kaum beeinflussen. Um eine weniger gestörte Leitung zu erwischen, kann es helfen, neu zu wählen oder den Gesprächspartner um Rückruf zu bitten.

**Rechnungsräger:** Bei falschen oder unbegründeten Rechnungen schicken Sie dem Anbieter eine „begründete Beanstandung“ per Einwurfschreiben und beauftragen Sie Ihre Bank, den ganzen Rechnungsbetrag zurückzubuchen. Überweisen Sie dann die berechtigte Summe separat und erläutern Sie, welchen Teil Sie nicht zahlen. Beratung bei Rechnungsfragen bieten die Verbraucherzentralen. Infos unter [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de).

**Telefondose:** Internet- oder Telefonstörungen können auch an oxidierten oder rostigen Kontakten in der Telefondose liegen. Sind andere mögliche Ursachen ausgeschlossen, sollten Sie die Dose auswechseln lassen.

**Werbeanrufe:** Nervt ein Anbieter ohne Einwilligung des Angerufenen oder mit unterdrückter Rufnummer mit Werbeanrufen, handelt er ordnungswidrig. Kunden können solche Fälle der Bundesnetzagentur melden. Weitere Infos im Internet unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).