

# Studie: United Internet auf Platz eins bei Kundenzufriedenheit mit Breitband Internet Service Anbietern

Datum: 10.01.2008 12:33

Kategorie: Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: J.D. Power and Associates

Der Grad der Zufriedenheit sinkt mit zunehmenden Störungen und Wartezeiten bei Service-Hotlines

MÜNCHEN, 19. Dezember 2007 — Bei der Kundenzufriedenheit von Internetnutzern mit ihren Breitband-Anbietern belegt United Internet den ersten Platz. Dies geht aus der von J.D. Power and Associates für den deutschen Markt durchgeführten Studie „Kundenzufriedenheit mit Breitband Internet Service Anbietern in Deutschland 2007“ hervor, die fünf Provider vergleicht.

Obwohl von den Providern eine schnellere Breitbandverbindung angeboten wird, zeigt die Studie 2007 einen Rückgang der Kundenzufriedenheit im Vergleich zu 2006. Die allgemeine Zufriedenheit ist um 35 Punkte auf 661 von 1.000 möglichen Punkten gesunken. Dies ist vor allem auf negative Erfahrungen in den Bereichen Leistung und Zuverlässigkeit sowie Kundenservice und technische Unterstützung zurückzuführen.

„Die diesjährige Studie zeigt, dass die Kunden durchschnittlich fast 15 Minuten am Telefon warten müssen, bis sie mit einem Kundenberater sprechen können“, erklärt Caspar Tearle, Director Service Industries Research bei J.D. Power and Associates. „Die Zahl der Kundenbeschwerden bezüglich der Call Center ist fast so groß wie die Anfragen beim Call Center selbst (49 Prozent gegenüber 51 Prozent). Dabei ist auffällig, dass die Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr deutlich ansteigen. Da die Kunden der meisten Anbieter für die Kosten der Telefonanrufe selbst aufkommen müssen, ist die große Anzahl der Beschwerden keine Überraschung.“

Die zum zweiten Mal durchgeführte Studie misst die Kundenzufriedenheit mit Breitband-Anbietern anhand von sieben, nach Wichtigkeit geordneten Kategorien: Leistung und Zuverlässigkeit (20 Prozent), Image (18 Prozent), Kundenservice sowie technische Unterstützung (16 Prozent), Abrechnung (14 Prozent), Angebote und Promotion (13 Prozent), Kosten (13 Prozent) sowie E-Mail-Service (6 Prozent).

United Internet erreicht mit 724 Indexpunkten das beste Ergebnis und schneidet besonders gut in den Kategorien Leistung und Zuverlässigkeit sowie Image ab. Hansenet belegt mit 706 Punkten Platz zwei und überzeugt in den Bereichen Kosten und Kundenservice. Auf Platz drei folgt Arcor mit 675 Punkten.

Ein weiteres Ergebnis der Studie ist, dass Breitband-Nutzer mehr für ihren Dienst ausgeben — von 5,31 Euro bis zu 39,92 Euro (im Vergleich zu 34,61 Euro im Jahr 2006). Darüber hinaus ist die durchschnittliche Zahl der Unterbrechungen leicht zurückgegangen (von 3,27 auf 3,00 im Jahr 2007). Die Übertragungsgeschwindigkeit ist im Durchschnitt um fast 72 Prozent auf 7,94 Mbps gestiegen (2006 waren es noch 4,62 Mbps).

Breitband-Nutzer sind laut Studie durchschnittlich mehr als 25 Stunden pro Woche zu Hause online, im Vorjahr waren es mehr als 30 Stunden. Beliebteste Online-Aktivitäten sind Suchmaschinen, Online Banking, Shopping, Wettervorhersagen, Routenplaner und Stadtpläne. Zudem telefonieren 13 Prozent regelmäßig via Internet (Voice over Internet Protocol, VoIP) — 2006 waren es zwölf Prozent. Weitere 43 Prozent der Befragten sind an diesem Service interessiert.

Weitere Ergebnisse der Studie:

- Nahezu zwei Drittel (65 Prozent) der Befragten gaben an, weitere Services von ihrem Breitband-Anbieter, wie Festnetzanschlüsse, Kabel- oder Satellitenfernsehen oder Mobiltelefon, in Anspruch zu nehmen. Mehr als zwei Drittel (68 Prozent) derjenigen, die keine weiteren Dienste nutzen, sind daran interessiert.
- Etwa die Hälfte der Studienteilnehmer (51 Prozent) haben den Anbieter bereits in der Vergangenheit gewechselt, 18 Prozent davon in den letzten zwölf Monaten.
- Mehr als ein Fünftel (21 Prozent) der Breitband-Nutzer geben an, einen Wechsel des Providers innerhalb der nächsten zwölf Monate zu planen.

Die Studie „Kundenzufriedenheit mit Breitband Internet Service Anbietern in Deutschland 2007“ basiert auf der Befragung von 1.080 Breitband-Internetkunden von fünf großen Internetdienste-Anbietern in Deutschland.

Diese Pressemitteilung wurde auf openPR veröffentlicht.

Britta-Julia Reimund / Christian Hoenicke  
Cohn & Wolfe  
Speicherstraße 59  
60327 Frankfurt am Main  
Telefon: +49 69 7506-1508 / -1581  
britta-julia\_reimund@de.cohnwolfe.com christian\_hoenicke@de.cohnwolfe.com

John Tews  
J.D. Power and Associates  
5435 Corporate Drive, Suite 300  
Troy, MI, U.S.A., 48098  
Phone: +1 248 312-4119  
john.tews@jdpa.com

Über J.D. Power and Associates

Die europäischen Standorte von J.D. Power and Associates befinden sich in Guildford, Großbritannien (Marktforschung) und in München (Beratungsdienstleistungen). Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Westlake Village (Kalifornien/USA). J.D. Power and Associates verfügt über die ISO-9001-Zertifizierung und ist in zahlreichen Bereichen wie Marktforschung, Prognosen, Beratung, Schulung und Kundenzufriedenheit tätig. Die Qualitäts- und Zufriedenheitsmessungen des Unternehmens basieren auf den Antworten von mehreren Millionen Verbrauchern pro Jahr. J.D. Power and Associates gehört zur Gruppe der McGraw-Hill Companies.

### Über die McGraw-Hill Companies

Die 1888 gegründeten The McGraw-Hill Companies bieten weltweit Informationsdienstleistungen an.

Mit führenden Marken wie Standard and Poor's, McGraw-Hill Education, BusinessWeek und J.D. Power and Associates bedient das Unternehmen die globalen Informationsbedürfnisse in den Branchen Finanzdienstleistung, Bildung und Business Information. Das Unternehmen ist mit mehr als 280 Büros in 40 Ländern vertreten. 2005 betrug der Umsatz sechs Milliarden US-Dollar.

Weitere Informationen unter <http://www.mcgraw-hill.com>.100