

13.03. 2007

## P R E S S E M I T T E I L U N G

---

### **Online-Service-Test: Nur zwei DSL-Anbieter mit wirklich gutem Support**

---

(Berlin) - Es ist kein Geheimnis: Der Kundenservice der Deutschen Telekom hat nicht den besten Ruf. Doch leidet nur die Deutsche Telekom unter einem mangelhaften Kundenservice? Die Redaktion von tariftip.de wollte es genau wissen und hat den Online-Support für Neukunden der größten DSL-Anbieter getestet. Besonderes Augenmerk galt der Frage, wie schnell und wie gut die DSL-Anbieter auf Email-Anfragen reagieren.

Erfreulich aufgefallen ist der Online-Service der Strato AG. Dieser war nicht nur schnell, sondern auch gut: Der Kundenservice der Strato AG reagierte innerhalb einer halben Stunde und beantwortete sämtliche gestellte Fragen ausführlich. So sieht Kundenservice aus. Überzeugend war auch der Service von Alice: neben Strato der einzige Anbieter, der alle gestellten Fragen beantwortete. Die Antwort kam nach 20 Stunden und eine weitere Nachfrage wurde postwendend nach einer Stunde bearbeitet.

Dagegen gestaltete sich bei anderen DSL-Anbietern bereits die Suche nach einem Web-Formular oder einer E-Mail-Adresse als schwierig. Bei einigen musste die Suche nach einem Kontaktformular ergebnislos abgebrochen werden. Falls die betreffenden DSL-Anbieter doch über allgemein zugängliche Web-Formulare auf ihren Seiten verfügen, ist die Redaktion für Hinweise dankbar. Auf den Seiten von Freenet.de und 1&1 waren die Web-Formulare zwar leicht zu finden, aber auf unsere Anfragen erhielten wir leider keine Antwort.

Im Rahmen des Online-Service-Tests wurden sieben Fragen gestellt, die für DSL-Einsteiger und DSL-Wechsler relevant sind. Zum Testumfang gehörte auch, wie schnell sich eine Service-Email finden ließ. Weitere Bewertungskriterien waren neben dem Antwortzeitraum auch die Übersichtlichkeit und das Informationsangebot der Internetportale. Torsten Elsner, Telekommunikationsexperte bei tariftip.de, erläutert dazu: „Es handelt sich hierbei natürlich um eine Stichprobe und kein repräsentatives Ergebnis. Wir traten immer als Einzelperson auf und verschickten als Privatperson eine Mail mit Nachfragen an die Unternehmen – ganz wie es ein echter Interessent tun würde.“

---

## **Über tariftip.de**

tariftip.de ist der unabhängige und kostenlose Verbraucherservice für den Telekommunikationsmarkt der optel Media Services GmbH. Unser Ziel ist es, den liberalisierten Markt für Verbraucher leicht verständlich und unkompliziert darzustellen. Dazu gehört die übersichtliche Darstellung der verschiedenen Tarife im Festnetz, Internet und Mobilfunk ebenso wie die ausführliche Darstellung wichtiger Verbraucherthemen. Alle Ratgeber sind fachkundig von unseren kompetenten Online-Redakteuren recherchiert.

## **Informationen für Journalisten**

Fragen zu den Verbraucherratgebern und zum Telekommunikationsmarkt beantworten unsere Fachredakteure von tariftip.de. Profitieren Sie außerdem von unseren umfangreichen Datenbanken. Gern stellen wir Ihnen übersichtliche Tariftabellen für Ihre Leser zur Verfügung, interessierten Medienpartnern bieten wir zudem unsere bestehenden Ratgeberartikel an.

Link zum Pressearchiv: <http://www.tariftip.de/artikel/4804/rubrik2/4804/Presse.htm>

Link zum Artikel: <http://www.tariftip.de/rubrik2/19469/DSL-Online-Service-im-Test.html>

## **Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:**

Alexander Borais  
optel Media Services GmbH  
Petersburger Str. 94  
10247 Berlin  
Fon +49 (0) 30-42 02 63 23  
Fax +49 (0) 30-42 02 63 49  
E-Mail: [borais@optelmediaservices.de](mailto:borais@optelmediaservices.de); [presse@tariftip.de](mailto:presse@tariftip.de)