

# CHECK24-Internetanbieterstudie 2017

Preise, Service- und Tarifbedingungen

Mai 2017

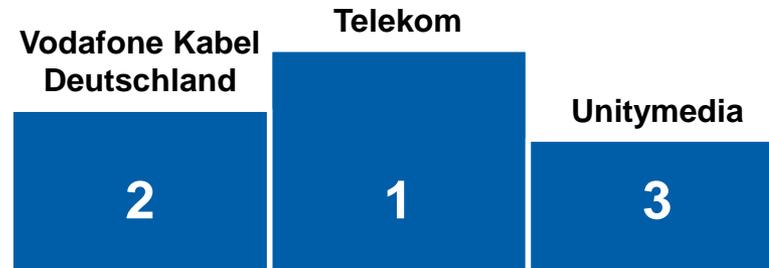


# Agenda

- 1 Zusammenfassung
- 2 Methodik
- 3 Gesamtergebnis
- 4 Teilkategorie Preis
- 5 Teilkategorie Servicebedingungen
- 6 Teilkategorie Tarifbedingungen

# 1. Zusammenfassung

- **Gesamtergebnis:**



- **Sieger Preis:** O<sub>2</sub>
- **Sieger Servicebedingungen:** Telekom
- **Sieger Tarifbedingungen:** M-net

## 2. Methodik (1/4)

- **Getestete Anbieter:**

CHECK24.de hat sieben **große DSL-Anbieter** sowie die **größten Kabelanbieter** getestet: 1&1, easybell, EWE, M-net, O<sub>2</sub>, Tele Columbus, Telekom, Unitymedia, Vodafone, Vodafone Kabel Deutschland (alphabetisch sortiert).

- **Parameter der getesteten Tarife:**

Doppelflatrate (Telefon und Internet), mind. 50 MBit/s, günstigster Neukundentarif

- **Bewertungskategorien und Gewichtung:**

Preis (35 Prozent), Servicebedingungen (35 Prozent), Tarifbedingungen (30 Prozent)

- **Stand der getesteten Preise, Service- und Tarifbedingungen:**

29.03.2017

## 2. Methodik (2/4)

- **Bewertungskriterien Preis:**

Die Punktevergabe richtet sich nach dem **Effektivpreis** (= monatlicher Durchschnittspreis, berücksichtigt alle anfallenden Kosten und Vergünstigungen innerhalb der ersten 24 Monate).

Effektivpreis	Punkte
≤ 22,00 €	50
22,01 € - 24,00 €	45
24,01 € - 26,00 €	40
26,01 € - 28,00 €	35
28,01 € - 30,00 €	30
30,01 € - 32,00 €	25
32,01 € - 34,00 €	20
34,01 € - 36,00 €	15
36,01 € - 38,00 €	10
38,01 € - 40,00 €	5
> 40 €	0

## 2. Methodik (3/4)

- Bewertungskriterien und Gewichtung Servicebedingungen:**

Kriterium	Punkte			Gewichtung
	0	5	10	
<b>Telefoninfrastruktur - Neukunde</b>				
<b>Kosten</b>	≥ 14 ct/Min / keine Hotline	< 14 ct/Min	kostenlos	<b>40 %</b>
<b>Verfügbarkeit wochentags</b>	keine Hotline	< 24h/Tag	24h/Tag	
<b>Verfügbarkeit Wochenende</b>	keine Hotline	< 24h/Tag	24h/Tag	
<b>Call-Back-Service</b>	nein	Kontaktformular	ja	
<b>Auffinden der Hotline-Nr. auf der Startseite</b>	nein	-	ja	
<b>Online-Shop</b>				
<b>Verfügbarkeitscheck</b>	nein	ja	ja, mit Top-Speed-Angabe	<b>40 %</b>
<b>AGB</b>	nein	nur online einsehbar	online + Download	
<b>Tarif-/Preisblatt</b>	nein	nur online einsehbar	online + Download	
<b>Live-Chat</b>	nein	-	ja	
<b>Voreinstellungen Shop (SIM, Security etc.)</b>	ja, kostenpfl. Optionen	ja, aber kostenlos	nein	
<b>Online-Kundenportal</b>				
<b>Kontoänderung</b>	nein	nur mit Postformular	ja	<b>20 %</b>
<b>Info Laufzeit/Vertragsende</b>	nein	nur Laufzeit	mindestens Vertragsende	
<b>Optionsänderung</b>	nein	eingeschränkt	online	
<b>Tarifänderungen</b>	nein	eingeschränkt	online	
<b>Umzugsauftrag</b>	nein	nur postalisch/mit zusätzlichem Formular	komplett online	

## 2. Methodik (4/4)

- Bewertungskriterien und Gewichtung Tarifbedingungen:**

Kriterium	Punkte			Gewichtung
	0	3	5	
<b>Mindestvertragslaufzeit</b>	> 18 Monate	7 - 18 Monate	1 - 6 Monate	<b>5 %</b>
<b>Kündigungsfrist</b>	> 8 Wochen	5 - 8 Wochen	4 Wochen	<b>5 %</b>
<b>Vertragsverlängerung</b>	> 7 Monate	4 - 6 Monate	1 - 3 Monate	<b>5 %</b>
<b>maximale Netzgeschwindigkeit (MBit/s)</b>	≤ 100 MBit/s	101 - 299 MBit/s	≥ 300 MBit/s	<b>25 %</b>
<b>Drosselung (Geschwindigkeitsreduzierung)</b>	ja	-	nein	<b>20 %</b>
<b>Umzugspauschale</b>	> 40 €	20 - 40 €	< 20 €	<b>5 %</b>
<b>Hardware inklusive</b>	keine/kostenpflichtig	Modem kostenlos	WLAN kostenlos	<b>15 %</b>
<b>Telefonkosten mobil (Durchschnitt über vier dt. Mobilnetze)</b>	> 21 ct/Min. im Durchschnitt	19,1 - 21 ct/Min. im Durchschnitt	≤ 19 ct/Min. im Durchschnitt	<b>5 %</b>
<b>Anzahl Rufnummern</b>	1	2	3 oder mehr	<b>10 %</b>
<b>Preiserhöhung Grundgebühr ab 25. Monat</b>	ja	-	nein	<b>5 %</b>

### 3. Gesamtergebnis: Telekom gewinnt vor Kabelanbietern

- **Gesamtsieger** im Test ist die **Telekom** mit 40,9 von 50 möglichen Punkten.
- Knapp dahinter belegen die Kabelnetzbetreiber **Vodafone Kabel Deutschland** (40,4 Punkte) und **Unitymedia** (39,4 Punkte) den zweiten und dritten Platz.
- DSL-Anbieter in allen Teilkategorien auf dem ersten Platz.

sortiert nach Platzierung gesamt

Anbieter	Platzierung gesamt	Punkte Preis (35 %)	Punkte Servicebedingungen (35 %)	Punkte Tarifbedingungen (30 %)	Punkte gesamt
<b>Telekom</b>	1	45,0	46,0	30,0	<b>40,9</b>
<b>Vodafone Kabel Deutschland</b>	2	45,0	40,0	35,5	<b>40,4</b>
<b>Unitymedia</b>	3	45,0	38,0	34,5	<b>39,4</b>
<b>M-net</b>	4	35,0	38,0	40,0	<b>37,6</b>
<b>Vodafone</b>	5	45,0	42,0	23,0	<b>37,4</b>
<b>1&amp;1</b>	6	35,0	44,0	23,5	<b>34,7</b>
<b>Tele Columbus</b>	7	45,0	24,0	34,0	<b>34,4</b>
<b>O<sub>2</sub></b>	8	50,0	36,0	12,5	<b>33,9</b>
<b>EWE</b>	9	25,0	36,0	15,0	<b>25,9</b>
<b>easybell</b>	10	10,0	32,0	22,5	<b>21,5</b>

Quelle: CHECK24 ([www.check24.de/dsl/](http://www.check24.de/dsl/); 089 - 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr; Stand: 29.03.2017

## 4. Ergebnis Preis: O<sub>2</sub> günstigster Anbieter im Test

- O<sub>2</sub> hat den **günstigsten Tarif** im Test, knapp dahinter: Tele Columbus, Telekom, Unitymedia, Vodafone und Vodafone Kabel Deutschland.



Eine Doppelflatrate kostet beim Preis-Sieger effektiv 19,36 Euro im Monat.\* Der **teuerste Anbieter** im Test ist mit 37,03 Euro **fast doppelt so teuer**.

- Im Schnitt der zehn getesteten Anbieter kostet eine Doppelflatrate mit mindestens 50 MBit/s effektiv **25,67 Euro im Monat**.

\*Effektivpreis = monatlicher Durchschnittspreis, berücksichtigt alle anfallenden Kosten und Vergünstigungen innerhalb der ersten 24 Monate

## 4. Ergebnis Preis: O<sub>2</sub> günstigster Anbieter im Test

sortiert nach Punkte und mtl. Durchschnittspreis

Anbieter	Tarifname	mtl. Durchschnittspreis	Punkte
O <sub>2</sub>	DSL All-in L	19,63 €	50
Telekom	Magenta Zuhause M	22,03 €	45
Vodafone	Red Internet & Phone 50 DSL	22,49 €	45
Unitymedia	2Play COMFORT 120	23,32 €	45
Vodafone Kabel Deutschland	Red Internet & Phone 100 Cable	23,74 €	45
Tele Columbus	2er Kombi 120	23,95 €	45
M-net	Surf & Fon-Flat 50 Glasfaser	26,15 €	35
1&1	DSL 50	27,40 €	35
EWE	DSL 50 Komfort	31,20 €	25
easybell	Komplett speed	37,03 €	10

Quelle: CHECK24 ([www.check24.de/dsl/](http://www.check24.de/dsl/); 089 - 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr; Stand: 29.03.2017

## 5. Ergebnis Servicebedingungen: Telekom gewinnt

- Die **Telekom** ist **Sieger** in der Kategorie **Servicebedingungen** mit 46 von 50 möglichen Punkten.
  - ▶ Die Telekom überzeugt im Test mit sehr guten Bewertungen in allen drei Unterkategorien. Einziger Kritikpunkt: Die Nummer der Kundenhotline ist nicht auf der Startseite der Website zu finden.
- **1&1** (44 Punkte) und **Vodafone** (42 Punkte) landen auf den Plätzen zwei und drei und bieten ähnlich gute Servicebedingungen wie der Testsieger.

# 5. Ergebnis Servicebedingungen: Telekom gewinnt

sortiert nach Punkte gesamt gewichtet und Alphabet

Anbieter	Telefoninfrastruktur						Online-Shop						Online-Kundenportal						PUNKTE GESAMT GEWICHTET			
	Kosten	Verfügbarkeit wochentags	Verfügbarkeit Wochenende	Call-Back Service	Hotline-Nummer auf Startseite	PUNKTE GESAMT	PUNKTE GEWICHTET	Verfügbarkeitscheck	AGB	Tarif-/Preisblatt	Live-Chat	Voreinstellungen Shop	PUNKTE GESAMT	PUNKTE GEWICHTET	Kontoänderung	Info Laufzeit/Vertragsende	Optionsänderungen	Tarifänderungen		Umzugsantrag	PUNKTE GESAMT	PUNKTE GEWICHTET
Telekom	10	10	10	10	0	40	16	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	10	46,0
1&1	5	10	10	10	0	35	14	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	10	44,0
Vodafone	10	10	10	0	0	30	12	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	10	42,0
Vodafone Kabel Deutschland	10	10	10	0	0	30	12	10	10	10	10	5	45	18	10	10	10	10	10	50	10	40,0
M-net	10	5	5	10	0	30	12	10	10	10	10	10	50	20	0	0	10	10	10	30	6	38,0
Unitymedia	5	5	5	10	0	25	10	10	10	10	10	5	45	18	10	10	10	10	10	50	10	38,0
EWE	10	5	5	0	10	30	12	10	10	10	10	0	40	16	10	10	10	10	0	40	8	36,0
O <sub>2</sub>	5	5	5	0	0	15	6	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	10	36,0
easybell	5	5	5	0	10	25	10	10	5	5	0	10	30	12	10	10	10	10	10	50	10	32,0
Telecolumbus	5	5	5	10	0	25	10	10	10	10	0	5	35	14	0	0	0	0	0	0	0	24,0

Quelle: CHECK24 ([www.check24.de/dsl/](http://www.check24.de/dsl/); 089 - 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr; Stand: 29.03.2017

## 6. Ergebnis Tarifbedingungen: M-net Spitze

- In der Teilkategorie **Tarifbedingungen** schneidet **M-net am besten** ab. Der DSL-Anbieter erzielte im Test 40 von 50 möglichen Punkten.
-  M-net überzeugt im Test etwa durch die mitgelieferte Hardware und dank des eigenen Glasfasernetzes mit der maximalen Netzgeschwindigkeit.
- Mit **Vodafone Kabel Deutschland** (35,5 Punkte) und **Unitymedia** (34,5 Punkte) folgen zwei Kabelanbieter auf den Plätzen zwei bis drei.
- Schlusslicht **O<sub>2</sub>** (12,5 Punkte) ist der einzige Anbieter im Test, der bei mehrmaligem Verbrauch des Datenvolumens die Surfgeschwindigkeit drosselt.

# 6. Ergebnis Tarifbedingungen: M-net Spitze

sortiert nach Punkte gewichtet

Anbieter	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Vertragsverlängerung	max. Netzgeschwindigkeit	Drosselung	Umzugspauschale	mitgelieferte Hardware	Telefonkosten mobil	Anzahl Rufnummern	Grundgebühr ab 25. Monat	PUNKTE GESAMT	PUNKTE GEWICHTET
M-net	0	0	0	5	5	0	5	5	5	5	30,0	40,0
Vodafone Kabel Deutschland	0	0	0	5	5	3	5	3	0	5	26,0	35,5
Unitymedia	0	3	0	5	5	3	5	3	0	0	24,0	34,5
Tele Columbus	0	3	0	5	5	0	3	0	3	5	24,0	34,0
Telekom	0	5	0	3	5	0	0	5	5	5	28,0	30,0
1&1	0	0	0	0	5	0	3	3	5	5	21,0	23,5
Vodafone	0	0	0	0	5	3	5	3	0	5	21,0	23,0
easybell	5	5	5	0	5	0	0	5	0	5	30,0	22,5
EWE	0	5	0	0	5	0	0	0	0	5	15,0	15,0
O <sub>2</sub>	0	0	0	0	0	0	5	5	0	5	15,0	12,5

Quelle: CHECK24 ([www.check24.de/dsl/](http://www.check24.de/dsl/); 089 - 24 24 11 77); Angaben ohne Gewähr; Stand: 29.03.2017

# Kontakt

## **Florian Stark**

Public Relations

florian.stark@check24.de

Tel. +49 89 2000 47 1169

CHECK24 GmbH  
Erika-Mann-Str. 66  
80636 München

## **Daniel Friedheim**

Director Public Relations

daniel.friedheim@check24.de

Tel. +49 89 2000 47 1170

CHECK24 GmbH  
Erika-Mann-Str. 66  
80636 München