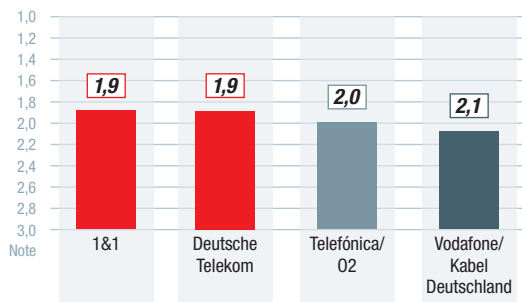


Kundenzufriedenheit Internet- Provider

Durch die Corona-Krise ist die Bedeutung eines zuverlässigen und schnellen Internetanschlusses nochmals gewachsen. Doch welcher Internet-Provider ist der Beste? Um das herauszufinden, haben wir Hunderte Nutzer in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu den Erfahrungen mit ihren Anbietern befragt. ■ STEFAN SCHASCHE

Kategorie Netz

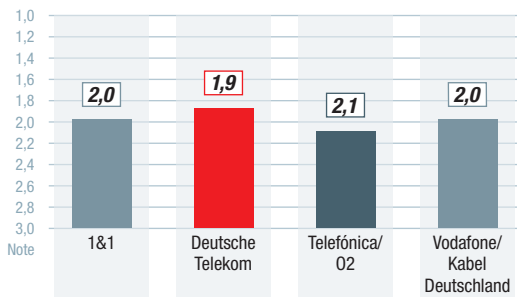
Sieger Netz



Bei der Qualität des Netzes liegen 1&1 sowie die Deutsche Telekom mit jeweils Note 1,9 gleichauf an der Spitze. Dahinter folgt Telefónica/O2, das nur ganz knapp schwächer bewertet wurde. Auf Rang vier kommt Vodafone ins Ziel.

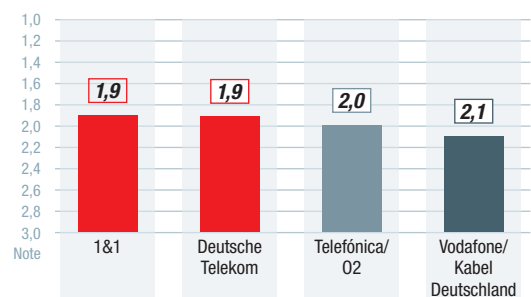


Datenrate / Geschwindigkeit



Auch um die Datenrate / Geschwindigkeit der Netze gab es ein knappes Rennen. Am Ende liegt die Deutsche Telekom hier vorn, dicht dahinter folgen 1&1 sowie Vodafone.

Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes



Besonders stabil und zuverlässig sind die Netze von 1&1 sowie der Deutschen Telekom. Die beiden Verfolger liegen hier ebenfalls guten Noten nur sehr knapp dahinter.

Egal ob es um das Streamen von Video- oder Audioinhalten geht, um Online-Chats, Homeoffice-Aktivitäten, Smarthome oder den Einkauf im Web: Ohne Internet läuft in vielen wichtigen Bereichen unseres Lebens schlicht überhaupt nichts mehr. Und wäre es früher eventuell noch verkraftbar gewesen, wenn der Internetanschluss gelegentlich Zicken macht, sind Abhängigkeiten und Folgen heute deutlich größer und am Ende weit weniger tolerabel. Umso wichtiger ist es, einen Internet-Provider zu haben, auf den Verlass ist, der ein stabiles und schnelles Netz zum angemessenen Preis anbietet und der einen fähigen Kundenservice betreibt, wenn doch mal etwas schiefgehen sollte. Um herauszufinden, welche Anbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz hier den rundherum besten Job machen und wo

es hakt und hapert, haben wir in den drei Ländern jeweils mehrere Hundert Kunden der größten Provider befragt. Die Ergebnisse dieser Kundenbefragung, die wir in Zusammenarbeit mit dem Fachinstitut für Technikthemen (FifT) durchgeführt haben, liegen unserer Auswertung in Form von optimal vergleichbaren Schulnoten zugrunde.

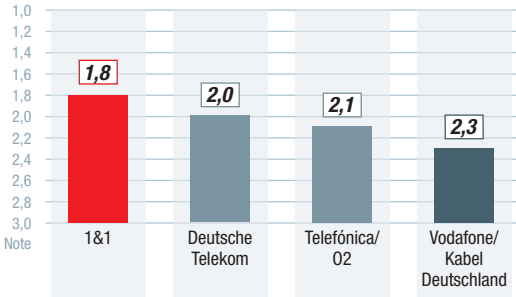
1&1 verteidigt den ersten Platz

Die Ergebnisse unserer letzten Kundenbefragung haben wir vor genau einem Jahr in Ausgabe 7 des PC Magazins veröffentlicht. Damals teilten sich 1&1 und Telefónica/O2 gemeinsam den ersten Platz. Während 1&1 auch in diesem Jahr ganz oben auf dem Treppchen steht, ist Telefónica/O2 auf den dritten Platz abgerutscht. Neuer Zweiter wurde die Deutsche Telekom, für Vodafone/

Kabel Deutschland bleibt auch in diesem Jahr nur Rang vier. Unterm Strich sind die Kandidaten näher zusammengerückt, was für eine allgemein bessere Qualität der Angebote spricht. Wirkliche Schwächen erlauben sich die Anbieter in den vier bewerteten Kategorien eher selten, doch gibt es noch immer den einen oder anderen Ausreißer. So litt Vodafone/Kabel Deutschland im Vorjahr massiv unter der schwachen Bewertung seines Kundenservices. Zwar hat sich der Anbieter hier verbessert, liegt jedoch immer noch deutlich zurück. Ganz vorne zeigt sich unser Gesamtsieger 1&1 in allen Bereichen stabil, mit ihrem Streamingangebot ist die Deutsche Telekom der Konkurrenz jedoch inzwischen davongeeilt. Wer hier das Optimum haben möchte, ist bei der Telekom am besten aufgehoben. ■

Kategorie Kundenservice

Sieger Kundenservice



Den besten Kundenservice aller Anbieter liefert dank freundlicher Mitarbeiter und verbindlicher Antworten mit hoher Qualität 1&1. Vodafone fällt hier zurück: Sofortige Lösungen im ersten Kontakt gibt es leider eher selten, und auch die Schnelligkeit der Antworten ließe sich deutlich verbessern.

PC Magazin

Kundenzufriedenheit Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Kategorie Kundenservice

1&1

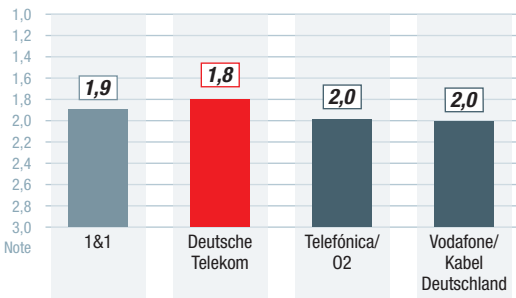
Kundenbefragung 7/2022

Die 4 größten Internet-Provider für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FIT (Fachinstitut für Technikthemen)

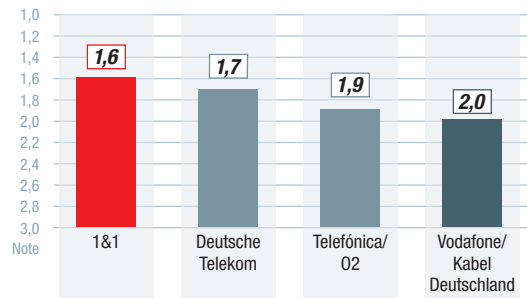
www.pc-magazin.de

Kategorie Hard- und Software

Sieger Hard- und Software



Freundlichkeit des Mitarbeiters



Wer es mit dem Kundenservice zu tun bekommt, wünscht sich nicht nur kompetente, sondern auch nette Gesprächspartner. Freundlicher als an der 1&1-Hotline geht es bei keinem der Anbieter im Testfeld zu.

PC Magazin

Kundenzufriedenheit Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Kategorie Hard- und Software

Deutsche Telekom

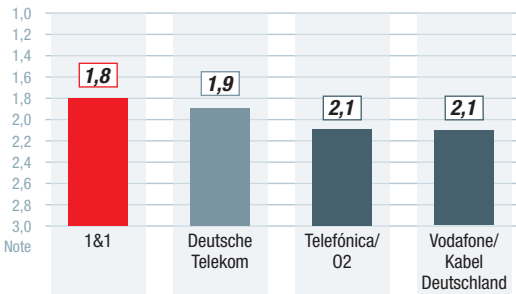
Kundenbefragung 7/2022

Die 4 größten Internet-Provider für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FIT (Fachinstitut für Technikthemen)

www.pc-magazin.de

In Sachen Hard- und Software führt an der Deutschen Telekom kein Weg vorbei. Gelobt wird neben der guten Service-App vor allem das aus TV- sowie Videostreaming bestehende Dienstangebot des Anbieters. Auf Platz zwei kommt 1&1 ins Ziel.

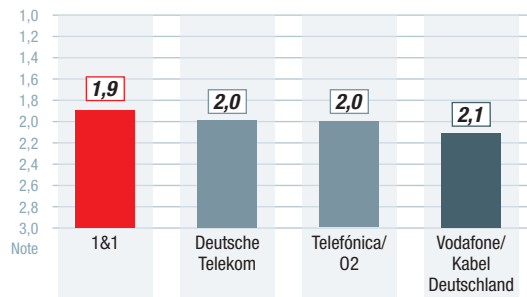
Qualität der Hardware (Router)



Den hochwertigsten Router liefert 1&1, doch auch die Telekom-Kunden sind zufrieden mit ihrer Hardware.

Kategorie Marke/Anbieter

Sieger Marke/Anbieter



PC Magazin

Kundenzufriedenheit Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Kategorie Marke/Anbieter

1&1

Kundenbefragung 7/2022

Die 4 größten Internet-Provider für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FIT (Fachinstitut für Technikthemen)

www.pc-magazin.de

In diese Kategorie fließen Aspekte wie Innovation, Weiterempfehlung, Image und Preis-Leistungs-Verhältnis ein. Hier schneidet der Anbieter 1&1 am besten ab, der am häufigsten weiterempfohlen wird und auch ein erfreulich gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet.

Internet-Provider Deutschland Kundenzufriedenheit 2022

PC Magazin

Kundenzufriedenheit
Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Gesamtsieger

1&1

Kundenbefragung 7/2022

Die 4 größten Internet-Provider für Privatkunden
in Deutschland. Eine Studie des FIFT
(Fachinstitut für Technikthemen)

www.pc-magazin.de

	1&1	Deutsche Telekom	Telefónica/O2	Vodafone/Kabel Deutschland
Kategorie Hard- und Software	1,9	1,8	2,0	2,0
Kategorie Kundenservice	1,8	2,0	2,1	2,3
Kategorie Marke/Anbieter	1,9	2,0	2,0	2,1
Kategorie Netz	1,9	1,9	2,0	2,1
Gesamtnote	1,8	1,9	2,0	2,1

Nachdem 1&1 und Telefónica/O2 im Vorjahr einen Doppelsieg einfahren konnten, ist 1&1 in der aktuellen Kundenbefragung alleiniger Gewinner. Der Anbieter liegt, von der Kategorie Hard- und Software einmal abgesehen, überall ganz vorn. Hinter 1&1 kommt die Deutsche Telekom ins Ziel, die im Vorjahr noch auf

dem dritten Platz gelegen hat. Telefónica/O2 fiel vom ersten auf den dritten Rang zurück, was primär an der Kategorie Netz festzumachen ist. Hier war der Anbieter im Vorjahr noch bester Anbieter, das hat sich geändert. Vierter ist erneut Vodafone/Kabel Deutschland, doch hat sich der Rückstand deutlich verringert.

* Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht.

Internet-Provider Österreich Kundenzufriedenheit 2022

	A1 Telekom Austria	Hutchison/Drei Austria	Magenta UPC
Kategorie Hard- und Software	1,9	1,9	1,9
Kategorie Kundenservice	2,0	1,8	2,3
Kategorie Marke/Anbieter	2,0	1,8	2,0
Kategorie Netz	2,0	1,9	1,9
Gesamtnote	2,0	1,9	2,0

Von ganz hinten nach ganz vorne: Hutchison/Drei Austria belegte im letzten Jahr noch deutlich abgeschlagen den letzten Platz, jetzt lässt der Anbieter seine beiden Konkurrenten hinter sich. Vor allem der Kundenservice zeigt sich deutlich verbessert, und auch das Netz überzeugt die Kunden nun.

PC Magazin

Kundenzufriedenheit
Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Gesamtsieger Österreich

**Hutchison/
Drei Austria**

Kundenbefragung 7/2022

Die 3 größten Internet-Provider für Privatkunden
in Österreich. Eine Studie des FIFT
(Fachinstitut für Technikthemen)

www.pc-magazin.de

Internet-Provider Schweiz Kundenzufriedenheit 2022

	Swisscom	Salt	Sunrise UPC
Kategorie Hard- und Software	1,8	1,9	2,1
Kategorie Kundenservice	1,7	1,9	2,4
Kategorie Marke/Anbieter	1,8	1,9	2,1
Kategorie Netz	1,8	2,0	2,1
Gesamtnote	1,8	1,9	2,2

Wie schon im letzten Jahr erhält die Swisscom in unserer aktuellen Kundenbefragung wieder den Titel bester Internet-Provider der Schweiz. Salt, auch im Vorjahr auf Platz zwei, ist dem Platzhirsch aber deutlich näher gekommen. Dritter wurde Sunrise UPC, dennoch noch mit guter Bewertung.

PC Magazin

Kundenzufriedenheit
Internet-Provider 2022

1. PLATZ

Gesamtsieger Schweiz

Swisscom

Kundenbefragung 7/2022

Die 3 größten Internet-Provider für Privatkunden
in der Schweiz. Eine Studie des FIFT
(Fachinstitut für Technikthemen)

www.pc-magazin.de