



Internetanbieter im Test 2016

Preise, Service- und Tarifbedingungen

Mai 2016

Agenda

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

1. Zusammenfassung

Gewinner

Gesamtsieger: Unitymedia
Sieger Preis: Vodafone Kabel Deutschland
Sieger Servicebedingungen: Telekom
Sieger Tarifbedingungen: cablesurf

Fazit 1

Kabelanbieter bieten nach wie vor das **bessere Preis-Leistungsverhältnis**, v. a. Unitymedia und Vodafone Kabel Deutschland. Aber: DSL-Anbieter holen auf.

Fazit 2

Viele Internetanbieter schneiden **in Kategorien sehr unterschiedlich ab**, z. B.

- 1&1: 2. Servicebedingung, 10. Tarife
- cablesurf: 1. Tarife, 10. Servicebedingung
- Telekom: 1. Servicebedingung, 10. Preis

wichtige Details

- **Gesamtergebnis:** o2 und Vodafone verbessern sich ggü. dem Vorjahr um je zwei Plätze.
- **Preis:** Doppelflatrates kosten im Schnitt fünf Prozent weniger als 2015.
- **Servicebedingungen:** DSL-Anbieter schneiden besser ab als Kabelanbieter – positive Ausnahme: Unitymedia.
- **Tarifbedingungen:** Nur vier der zehn Anbieter erreichen über die Hälfte der Punkte – im Schnitt leichte Verbesserung zu 2015.

2. Methodik (1/4)

- **Getestete Anbieter:**

CHECK24.de hat fünf große **überregionale DSL-Anbieter** sowie die **größten Kabelanbieter** getestet: 1&1, cablesurf*, easybell, o2, Primacom*, Tele Columbus+, Telekom, Unitymedia, Vodafone, Vodafone Kabel Deutschland** (alphabetisch sortiert).

- **Parameter des getesteten Tarifs:**

Doppelflatrate (Telefon und Internet) mit 16 MBit/s Download-Bandbreite (wenn verfügbar, sonst nächsthöhere Stufe), Neuanschluss, günstigstes Angebot (alle Laufzeiten)

- **Bewertungskategorien und Gewichtung:**

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

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

29.04.2016

*cablesurf und Primacom gehören zur Tele Columbus Gruppe, alle drei erscheinen als eigenständige Marke.

**Vodafone Kabel Deutschland und Vodafone gehören zur Vodafone Group, beide Marken erscheinen eigenständig.

2. Methodik (2/4)

Bewertungskriterien Preis

- Punktevergabe richtet sich nach dem Effektivpreis.

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

- Für einen Regionalaufschlag erhalten die Anbieter Punktabzug.

Regionalaufschlag = zusätzliche monatliche Gebühr für Anschlüsse in wenig ausgebauten DSL-Gebieten, aufgrund von technischem Mehraufwand bzw. Fernanschaltung an das jeweilige Anbieter-Netz

Effektivpreis	Punkte
≤ 18,50 €	50
18,51 € - 20,50 €	45
20,51 € - 22,50 €	40
22,51 € - 24,50 €	35
24,51 € - 26,50 €	30
26,51 € - 28,50 €	25
28,51 € - 30,50 €	20
30,51 € - 32,50 €	15
32,51 € - 34,50 €	10
34,51 € - 36,50 €	5
> 36,51 €	0
Regionalaufschlag	-10

2. Methodik (3/4)

Bewertungskriterien und Gewichtung Servicebedingungen

- Telefoninfrastruktur Kunden-Hotline (30 Prozent)
- Online-Shop (40 Prozent)
- Online-Kundenportal (30 Prozent)

Kriterium	Punkte			Gewichtung
	0	5	10	
Telefoninfrastruktur				
Kosten	≥ 14 ct/Min / keine Hotline	< 14 ct/Min	kostenlos	30 %
Verfügbarkeit wochentags	keine Hotline	< 24h/Tag	24 h/Tag	
Verfügbarkeit Wochenende	keine Hotline	< 24h/Tag	24 h/Tag	
Call-Back Service	nein	Kontaktformular	ja	
Auffinden der Hotline-Nr. auf der Startseite	nein	-	ja	
Online-Shop				
Verfügbarkeitscheck	nein	ja	ja, mit Top-Speed-Angabe	40 %
AGB	nein	nur online einsehbar	online + Download	
Tarif-/Preisblatt	nein	nur online einsehbar	online + Download	
Live-Chat	nein	-	ja	
Voreinstellungen Shop (SIM, Security etc.)	ja, kostenpfl. Optionen	ja, aber kostenlos	nein	
Online-Kundenportal				
Kontoänderung	nein	nur mit Postformular	ja	30 %
Info Laufzeit/Vertragsende	nein	nur eines der beiden	ja	
Optionsänderung	nein	eingeschränkt	online	
Tarifänderungen	nein	eingeschränkt	online	
Umzugsauftrag	nein	nur postalisch/mit zusätzlichem Formular	komplett online	

2. Methodik (4/4)

Bewertungskriterien und Gewichtung Tarifbedingungen:

- Mindestvertragslaufzeit (zehn Prozent)
- Kündigungsfrist (zehn Prozent)
- Vertragsverlängerung (fünf Prozent)
- max. Netzgeschwindigkeit (15 Prozent)
- Drosselung (zehn Prozent)
- Umzugspauschale (zehn Prozent)
- mitgelieferte Hardware (fünf Prozent)
- Telefonkosten mobil (15 Prozent)
- Anzahl Rufnummern (zehn Prozent)
- Preiserhöhung Grundgebühr ab 25. Monat (zehn Prozent)

Kriterium	Punkte			Gewichtung
	0	3	5	
Mindestvertragslaufzeit	> 18 Monate	7 - 18 Monate	1 - 6 Monate	10 %
Kündigungsfrist	> 8 Wochen	5 - 8 Wochen	4 Wochen	10 %
Vertragsverlängerung	> 7 Monate	4 - 6 Monate	1 - 3 Monate	5 %
maximale Netzgeschwindigkeit (MBit/s)	≤ 100 MBit/s	101 - 399 MBit/s	≥ 400 MBit/s	15 %
Drosselung (Geschwindigkeitsreduzierung)	ja	-	nein	10 %
Umzugspauschale	> 40 €	20 - 40 €	< 20 €	10 %
mitgelieferte Hardware	keine/kostenpflichtig	Modem kostenlos	WLAN kostenlos	5 %
Telefonkosten mobil (Durchschnitt über alle vier dt. Mobilfunknetze)	> 21 ct/Min. im Durchschnitt	19,1 - 21 ct/Min. im Durchschnitt	≤ 19 ct/Min. im Durchschnitt	15 %
Anzahl Rufnummern	1	2	3 oder mehr	10 %
Preiserhöhung der Grundgebühr ab 25. Monat	ja	-	nein	10 %

3. Gesamtergebnis: Kabelanbieter vorne

- **Gesamtsieger** im Test ist **Unitymedia** mit 40,3 von 50 möglichen Punkten.
- Auf dem **zweiten Rang** folgt mit **Vodafone Kabel Deutschland** (35,0 Punkte) ein weiterer Kabelanbieter.
- Die **Telekom** belegt – wie bereits im vergangenen Jahr – als erster DSL-Anbieter **Rang drei**.
- **Letztplatziertes** ist aufgrund der vergleichsweise hohen Preise und schlechten Servicebedingungen **easybell**.

sortiert nach Platzierung gesamt

Anbieter	Platzierung gesamt	Punkte Preis	Punkte Servicebedingungen	Punkte Tarifbedingungen
Unitymedia (Kabel)	1	15,8	15,4	9,2
Vodafone Kabel Deutschland (Kabel)	2	17,5	11,9	5,6
Telekom (DSL)	3	8,8	16,5	9,6
o2 (DSL)	4	14,0	14,9	4,5
Vodafone (DSL)	5	12,3	15,9	4,5
cablesurf (Kabel)	6	14,0	6,0	12,6
Tele Columbus (Kabel)	7	15,8	9,1	6,6
1&1 (DSL)	8	12,3	15,9	2,9
Primacom (Kabel)	9	15,8	7,2	6,6
easybell (DSL)	10	8,8	8,9	9,0

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

3. Gesamtergebnis: Unitymedia mit Abstand Erster – enges Mittelfeld

sortiert nach Punkte gesamt

Rang	Anbieter	Preis		Servicebedingungen		Tarifbedingungen		PUNKTE GESAMT (Maximalpunktzahl 50)
		Punkte (Maximalpunktzahl 50)	gewichtete Punkte	Punkte (Maximalpunktzahl 50)	gewichtete Punkte	Punkte (Maximalpunktzahl 50)	gewichtete Punkte	
			35 %		35 %		30 %	
1	Unitymedia	45,0	15,8	44,0	15,4	30,5	9,2	40,3
2	Vodafone Kabel Deutschland	50,0	17,5	34,0	11,9	18,5	5,6	35,0
3	Telekom	25,0	8,8	47,0	16,5	32,0	9,6	34,8
4	o2	40,0	14,0	42,5	14,9	15,0	4,5	33,4
5	Vodafone	35,0	12,3	45,5	15,9	15,0	4,5	32,7
6	cablesurf	40,0	14,0	17,0	6,0	42,0	12,6	32,6
7	Tele Columbus	45,0	15,8	26,0	9,1	22,0	6,6	31,5
8	1&1	35,0	12,3	45,5	15,9	9,5	2,9	31,0
9	Primacom	45,0	15,8	20,5	7,2	22,0	6,6	29,5
10	easybell	25,0	8,8	25,5	8,9	30,0	9,0	26,7

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

Fazit

Die DSL-Anbieter konnten sich im Vergleich zu den Vorjahren etwas verbessern – o2 und Vodafone um jeweils zwei Plätze. Die kundenfreundlichsten Gesamtpakete bieten aber nach wie vor Kabelanbieter.

4. Ergebnis Preis: monatlicher Durchschnittspreis gesunken

- Für den **günstigsten Tarif** im Test erhält **Vodafone Kabel Deutschland** als einziger Anbieter volle Punktzahl.

Eine Doppelflatrate kostet beim Preis-Sieger effektiv 18,32 Euro im Monat.* Für das **teuerste Angebot** im Test – den Tarif der **Telekom** – zahlen Verbraucher 27,24 Euro pro Monat und damit 49 Prozent mehr.

- Zwei DSL-Anbieter – **1&1 und Vodafone** – verlangen in schlecht mit DSL versorgten Gebieten einen **Regionalaufschlag** von fünf Euro pro Monat. Dafür erhielten sie Punktabzug.
- **Im Schnitt** aller getesteten Anbieter kostet eine Doppelflatrate mit mindestens 16 MBit/s effektiv ohne Regionalaufschlag **21,54 Euro pro Monat**.

Fazit

Doppelflatrates kosten im Schnitt rund fünf Prozent weniger als im Vorjahr und rund neun Prozent weniger als noch 2014. Am stärksten fiel der Effektivpreis bei Unitymedia (-24 Prozent). Bei der Telekom stieg der Preis dagegen um fünf Prozent.

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

4. Ergebnis Preis: Vodafone Kabel Deutschland bietet die günstigste Doppelflatrate

Preise der getesteten Tarife

sortiert nach mtl. Durchschnittspreis

Anbieter	Tarifname	mtl. Durchschnittspreis	Regionalaufschlag
Vodafone Kabel Deutschland	Internet & Phone Kabel 32	18,32 €	-
Unitymedia	2Play Start 20	19,78 €	-
Primacom	2er Kombi 20	19,99 €	-
Tele Columbus	2er Kombi 20	19,99 €	-
1&1	DSL Basic	20,40 €	4,99 €
Vodafone	Internet & Phone DSL 16	20,41 €	5,00 €
cablesurf	cablesurf 20.000	20,78 €	-
o2	DSL All-in M	21,45 €	-
easybell	Komplett easy	27,03 €	-
Telekom	Magenta Zuhause S	27,24 €	-

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

Ergebnis Preis nach Punkten

sortiert nach Punkte gesamt und Alphabet

Anbieter	Punkte Preis	Punkte Regionalaufschlag	PUNKTE GESAMT
Vodafone Kabel Deutschland	50	-	50
Primacom	45	-	45
Tele Columbus	45	-	45
Unitymedia	45	-	45
cablesurf	40	-	40
o2	40	-	40
1&1	45	-10	35
Vodafone	45	-10	35
easybell	25	-	25
Telekom	25	-	25

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

5. Ergebnis Servicebedingungen: Testsieger Telekom

- **Sieger** in der Teilkategorie **Servicebedingungen** ist die **Telekom** mit 47 von 50 möglichen Punkten.

Online-Shop und Online-Kundenportal der Telekom gehören zu den besten im Test. Die Telefoninfrastruktur der Hotline ist sehr gut und sogar kostenlos. Einziges Manko: Die Hotline-Nummer ist nicht auf der Startseite der Website zu finden.

- Kaum schlechter sind die Servicebedingungen bei den beiden DSL-Anbietern **1&1** und **Vodafone**. Sie landen mit jeweils 45,5 Punkten auf einem geteilten **zweiten Platz**.
- Am schlechtesten schneidet **cablesurf** bei den **Servicebedingungen** ab (17 Punkte).

Die Kunden-Hotline von cablesurf ist am Wochenende nicht verfügbar, an Wochentagen nur bis 17 Uhr. Im Online-Kundenportal fehlen – wie auch bei Primacom und Tele Columbus – wichtige Informationen und Funktionen (z. B. die Möglichkeit zur Änderung von Kontodaten und Tarifoptionen oder Infos zur Vertragslaufzeit).

Fazit

Insgesamt schneiden die DSL-Anbieter bei den Servicebedingungen besser ab als die Kabelanbieter. Positive Ausnahme ist Gesamtsieger Unitymedia auf Rang vier.

5. Ergebnis Servicebedingungen: cablesurf und Primacom auf den letzten Plätzen

Ergebnis Servicebedingungen nach Punkten

sortiert nach Servicepunkte gesamt gewichtet

Anbieter	Telefoninfrastruktur						Online-Shop						Online-Kundenportal						SERVICEPUNKTE GESAMT GEWICHTET			
	Kosten	Verfügbarkeit wochentags	Verfügbarkeit Wochenende	Call-Back Service	Auffinden der Hotline-Nr. auf der 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	12	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	15	47,0
1&1	5	10	10	10	0	35	10,5	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	15	45,5
Vodafone	10	10	10	5	0	35	10,5	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	15	45,5
Unitymedia	10	10	10	10	0	40	12	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	0	10	40	12	44,0
o2	5	5	5	10	0	25	7,5	10	10	10	10	10	50	20	10	10	10	10	10	50	15	42,5
Vodafone Kabel Deutschland	10	5	5	0	0	20	6	10	10	10	0	10	40	16	10	0	10	10	10	40	12	34,0
Tele Columbus	5	5	5	5	0	20	6	10	10	10	10	10	50	20	0	0	0	0	0	0	0	26,0
easybell	5	5	5	0	0	15	4,5	10	5	5	0	10	30	12	10	10	0	0	10	30	9	25,5
Primacom	5	5	5	0	0	15	4,5	10	10	10	0	10	40	16	0	0	0	0	0	0	0	20,5
cablesurf	10	5	0	5	10	30	9	10	5	5	0	0	20	8	0	0	0	0	0	0	0	17,0

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

6. Ergebnis Tarifbedingungen: cablesurf top

- Mit Abstand die **besten Tarifbedingungen** bietet **cablesurf**. Der Kabelanbieter erzielt im Test 42 von 50 Punkten und verweist die **Telekom** (32 Punkte) deutlich auf **Rang zwei**.

Als einziger Anbieter im Test verlangt cablesurf keine Umzugspauschale. Kündigungsfrist und Vertragsverlängerung sind mit am kundenfreundlichsten. Punktabzüge gab es lediglich bei der Anzahl der Rufnummern und der maximalen Netzgeschwindigkeit.

- Mit **1&1** (9,5 Punkte), **o2** und **Vodafone** (je 15 Punkte) bieten drei DSL-Anbieter die **schlechtesten Tarifbedingungen** im Test.

1&1 schneidet u. a. aufgrund der langen Kündigungsfrist, einer hohen Umzugspauschale, einer Drosselung der Surfgeschwindigkeit sowie kostenpflichtiger Hardware schlecht ab.

Fazit

Im Schnitt haben sich die Tarifbedingungen ggü. dem Vorjahr etwas verbessert. Aber: Nur vier der zehn untersuchten Anbieter erreichen mehr als die Hälfte der Punkte. Grund für das schlechte Abschneiden sind unter anderem lange Laufzeiten und Kündigungsfristen sowie hohe Umzugspauschalen.

6. Ergebnis Tarifbedingungen: nur vier Anbieter erreichen mehr als die Hälfte der Punkte

Ergebnis Tarifbedingungen nach Punkten

sortiert nach Servicepunkte gesamt gewichtet

Anbieter	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Vertragsverlängerung	maximale Netzgeschwindigkeit	Drosselung	Umzugspauschale	mitgelieferte Hardware	Telefonkosten mobil	Anzahl Rufnummern	Preiserhöhung Grundgebühr ab 25. Monat	PUNKTE GESAMT	PUNKTE GESAMT GEWICHTET
cablesurf	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5	43,0	42,0
Telekom	0	5	0	3	5	0	0	5	5	5	28,0	32,0
Unitymedia	0	3	0	5	5	3	5	3	0	5	29,0	30,5
easybell	5	5	5	0	5	0	0	5	0	5	30,0	30,0
Primacom	0	3	0	5	5	0	3	0	0	5	21,0	22,0
Tele Columbus	0	3	0	5	5	0	3	0	0	5	21,0	22,0
Vodafone Kabel Deutschland	0	0	0	3	5	3	3	3	0	0	17,0	18,5
o2	0	0	0	0	0	0	5	5	0	5	15,0	15,0
Vodafone	0	0	0	0	5	3	5	3	0	0	16,0	15,0
1&1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	8,0	9,5

Quelle: CHECK24 (www.check24.de/dsl/; 089 - 24 24 11 77); Stand: 29.04.2016; alle Angaben ohne Gewähr

Kontakt



Daniel Friedheim
Head of Public Relations

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 62-66 Tel. +49 89 2000 47 1170
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de daniel.friedheim@check24.de



Eva Kollmann
Senior Public Relations Managerin

CHECK24 Vergleichsportal GmbH

Erika-Mann-Str. 62-66 Tel. +49 89 2000 47 1172
80636 München Fax +49 89 2000 47 1011
www.check24.de eva.kollmann@check24.de