



CHIP Hotlinetest 2016: Tele Columbus und 1&1 erobern Platz 1 **Festnetz-, Internet- und Mobilfunkanbieter mit bester Kundenkommunikation**

München, 3. November 2016 – Guten Telefonsupport zu bekommen ist nicht selbstverständlich. Das zeigt der große Hotlinetest 2016 von CHIP. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Statista hat das Technikmagazin 150 Unternehmen aus zwölf Branchen auf die Probe gestellt. Die Statista-Mitarbeiter versuchten unter anderem als Neukunden das beste Angebot für sich zu finden. Ergebnis nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: Unter zwölf getesteten Branchen fallen lediglich Festnetz- und Internetprovider sowie Mobilfunkanbieter besonders positiv bei der Serviceorientierung auf. Wie schon im letzten Jahr kann sich 1&1 an der Spitze der Mobilfunkanbieter platzieren. Tele Columbus ist dagegen der CHIP Testsieger in der Branche Festnetz und Internet.

Festnetz und Internet

Bereits 2015 fuhren Telefon- und Internetprovider im Hotlinetest von CHIP und Statista die besten Ergebnisse ein. Für sechs der zwölf Kandidaten kann CHIP in diesem Jahr ein „Sehr gut“ vergeben. Alle anderen Marktbegleiter erreichen mindestens ein sicheres „Gut“ und das, obwohl die Wartezeiten mit 2:29 Minuten nicht besonders vorbildlich sind. Das liegt hauptsächlich an den negativen Ausreißern O2 und Tele2. Mit 48 (O2) und 60 (Tele2) von insgesamt 100 möglichen Wertungspunkten ziehen sie den Durchschnitt deutlich nach unten. Beim Branchenschlusslicht O2 liegt die durchschnittliche Wartezeit bei 8:52 Minuten. Telekom-Tochter congstar überzeugt hier mit voller Punktzahl. Auf dem ersten Platz und mit sehr guten Noten in fast allen Wertungskategorien glänzt Tele Columbus (Gesamtwertung 95,1). Leichte Abzüge gibt es lediglich bei der Transparenz, da die Gesprächsbedingungen nicht optimal offengelegt wurden (Aufzeichnung des Gesprächs, Kosten).

Mobilfunkanbieter

Wie die Festnetz- und Internetprovider bietet auch die Mobilfunkbranche insgesamt ein sehr serviceorientiertes Bild. Mehr als ein Drittel der 16 getesteten Kandidaten erzielt die Gesamtwertung „Sehr gut“. Selbst Schlusslicht Fonice präsentiert mit 78,9 Punkten insgesamt noch einen guten Kundenservice. Allerdings fällt das Unternehmen vereinzelt mit unkonzentrierten und wenig kundenorientierten Mitarbeitern auf. Ganz im Gegensatz zum Testsieger 1&1: Nennenswerte Beratungsmängel liegen bei diesem Anbieter nicht vor, der in den vier Wertungskategorien Erreichbarkeit, Wartezeit, Service und Transparenz „Sehr gut“ abschneidet. Diese positive Leistung gelingt im gesamten Hotlinetest von CHIP nur noch zweimal. 1&1 selbst sowie EWE Tel – beide in der Gruppe der Festnetz- und Internetanbieter.

So testet CHIP

Das zentrale und damit am stärksten gewichtete Kriterium im Hotlinetest von CHIP und Statista ist der Service. So stellten die Anrufer unterschiedliche produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Beratungsqualität des Mitarbeiters aus. Jede Hotline wurde bis zu 100 Mal zu unterschiedlichen Wochen- und Tageszeiten angerufen, wobei Wartezeit und hilfreiche Ansagen bis zum eigentlichen Gespräch bewertet wurden. Zur Auswertung gehörten zudem die Erreichbarkeit (Sichtbarkeit auf der Homepage, Öffnungszeiten, Rückrufoptionen) sowie die Transparenz. Punkte gab es dabei für die Ansage der Kosten und für rechtliche Hinweise (Gesprächsmitschnitt).

Das Gesamtergebnis aller 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2016. Das Magazin ist ab 4. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 2,05 Millionen Leser (ma 2016-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 9250-4494
E-Mail: pumlauf@chip.de