



Repräsentative Studie deckt auf:

So steht es um Deutschlands Telko-Ärgernis Nr. 1

- Jeder 3. Telekom-Techniker-Termin in Deutschland schlägt fehl – bis zu 6.000 Fehltermine täglich
- Deutsche Bundesbürger verschwenden für Telekom-Fehler 2,2 Millionen Urlaubstage
- Volkswirtschaftlicher Schaden in Milliardenhöhe wegen geplatzter Termine mit Telekom-Technikern
- Deutschland im internationalen Vergleich bei Bereitstellungsdauer von Internet-Anschlüssen auf letztem Platz

Der Internetanschluss ist wie Strom und fließend Wasser in den allermeisten Haushalten nicht mehr wegzudenken. Umso ärgerlicher ist es, wenn das Internet nicht läuft – ob durch einen Anbieterwechsel oder eine Störung. Die Folge: Unzufriedenheit und Unverständnis bei den Kunden. Nicht ohne Grund wohl das Telko-Ärgernis Nummer 1 in Deutschland. Dabei haben im DSL-Bereich Vodafone und andere Betreiber gar keinen Einfluss darauf, wie schnell ein Anschluss bereitgestellt oder eine Störung behoben wird. Der notwendige Techniker kommt nämlich von der **Deutschen Telekom**, die die Kontrolle über die ‚letzte Meile‘ bis zum Kunden hat. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (**WIK Consult**) hat in einer **repräsentativen Befragung** von 4.457 Konsumenten in Deutschland sowie in einer Analyse von internen Vodafone-Daten das Problem ausgewertet.

„Geplatzte Techniker-Termine sind nicht nur ein Ärgernis, sondern auch ein wirtschaftliches Problem für Deutschland“, sagt Service-Vorstand Gerhard Mack. „Das Service-Defizit in Deutschland schadet unserer Reputation als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen und schadet vor allem dem Digitalstandort Deutschland. Als Dienstleistungsunternehmen ist es unser oberstes Ziel, unsere Kunden zufriedenzustellen. Dafür arbeiten wir jeden Tag – doch wir sind in vielen Fällen auf die Telekom angewiesen und die erfüllt ihre Pflicht nicht“, so Mack weiter.

In einem ebenfalls **veröffentlichten Klartext** äußert sich Gerhard Mack weiter zu diesem Thema.

Milliarden Schäden durch geplatzte Telekom-Termine

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien

Laut Umfrage schlägt jeder dritte erste Technikertermin der Deutschen Telekom fehl. Erst nach drei bis vier Terminen sind 98% der Kunden wirklich online oder die Störung ist behoben. Auf den Techniker-Termin zu warten heißt meistens auch, einen Urlaubstag nehmen zu müssen. Die deutschen Bundesbürger verschenken in Summe 2,2 Millionen Urlaubstage pro Jahr für Telekom-Techniker, die nicht kommen oder nicht helfen können. Gerechnet in Bruttowertschöpfung eines durchschnittlichen Arbeitstages sind das 956 Millionen Euro, die Arbeitnehmern und Arbeitgebern in Deutschland entgehen – für Erholungszeiten, die gar nicht der Erholung dienen. Freiberuflern und Selbstständigen entsteht durch "Offline-Tage", an denen sie ihren Internetanschluss nicht nutzen können, sogar ein Schaden von knapp fünf Milliarden Euro – wenn man die durchschnittlichen Bruttowertschöpfung pro Arbeitstag in Deutschland zugrundelegt.

„Es besteht keine Verbindung zum Internet“

Die schlechten Erfahrungen der Deutschen mit dem Telekom-Techniker prägen nachhaltig: 58% der Deutschen schrecken vor einem Anbieterwechsel zurück, weil sie Angst haben, lange offline zu sein. Eine Erfahrung, die den Wettbewerb verhindert. Und durch die auch zahlreiche mögliche Wechsel zu einer besonders leistungsfähigen Breitband-Technologie wie Glasfaseranschlüssen verhindert werden. So bleibt Deutschland weiterhin auf den hinteren Plätzen bei der Aufnahme von leistungsfähigen Breitband-Anschlüssen und wird es schwer haben, die ambitionierten Ziele der Digitalen Agenda zu erfüllen. Die Ergebnisse der Befragung bestätigen, dass die Angst der Kunden, offline zu sein, begründet ist. Im Durchschnitt ist jeder Kunde im Netz der Deutschen Telekom anderthalb Tage im Jahr offline. Das bedeutet: Die Deutschen sind in Summe 32,7 Millionen Tage im Jahr vom Netz abgeschnitten.

Versetzt vom Wettbewerber

Die Studie bestätigt: Telekom-Kunden werden bevorzugt, die Wettbewerber benachteiligt: Während 71% der Termine von Telekom-Kunden zur vereinbarten Zeit stattfinden, kommen nur 60% der Termine bei Wettbewerbskunden zu Stande. Kunden vom Wettbewerber werden auch häufiger sitzen gelassen: Bei 15% der Wettbewerbskunden kommt der Techniker gar nicht, während 9% der Telekom-Kunden unnötig auf den Telekom-Techniker warten. Das heißt auch: Kunden, die nicht bei der Telekom, aber von deren Netz abhängig sind, müssen sich 1,21 Millionen mehr Urlaubstage nehmen als Telekom-Kunden.

Schlusslicht Bundesrepublik Deutschland

Deutschland fällt bei der Bereitstellungszeit hinter seinen europäischen Nachbarn weit zurück: So dauert in Deutschland die Bereitstellung der Anschlüsse bis zu vier Mal länger als in den Vergleichsländern, bei Geschäftskunden bis zu sechs Mal so lange.

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien

Die Studie ist eine repräsentative Primärerhebung unter 4.457 Konsumenten in Deutschland. Weiterhin vergleicht die vorliegende Studie die Leistungen des deutschen Incumbents mit denen aus anderen europäischen Ländern. Hierzu wurden interne Daten der Vodafone Group verwendet, die den Vergleich über mehrere europäische Länder hinweg ermöglichen, in denen Vodafone Internet-Leistungen anbietet. Diese Daten wurden, soweit dies möglich war, für Deutschland mit Hilfe der Primärdatenerhebung validiert.

Der **Branchenverband VATM bestätigt die Ergebnisse** der WIK Studie.

Zur kompletten Studie geht es hier.

BEITRAG ONLINE ANSEHEN: <https://vftesting-live.pemedia.de/newsroom/politik-und-gesellschaft/repraesentative-studie-deckt-auf-so-steht-es-um-deutschlands-telko-aergernis-nr-1/>

THEMEN DES BEITRAGS:

Infrastruktur

Regulierung

Service

Verbraucher

Wirtschaft

AUTOR:

Caren Altpeter

Pressesprecherin & Social Media Expertin

WEITERE INFORMATIONEN ZU VODAFONE DEUTSCHLAND:

www.vodafone-deutschland.de

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien