

Gutachten Nr.: TR00521

## Gutachterliche Stellungnahme

zu der Online-Umfrage

„Mit High Speed ins Internet –  
Lust oder Frust?“

im Auftrag von:

**VATM e. V.**

Oberländer Ufer 180-182  
50968 Köln

erstellt von:



**Dr. Reinhold Scheffel**

von der Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg  
öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger

erstellt am: 01.09.2008

Berichtsumfang: 17 Seiten (mit Anlagen)

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1 Der Vorgang .....</b>	<b>3</b>
1.1 Auftraggeber.....	3
1.2 Auftragsgegenstand .....	3
1.3 Zur Vorlage bei.....	3
1.4 Auftragnehmer.....	3
1.5 Verfasser .....	3
1.6 Zeitpunkt und Ort der Untersuchung .....	3
1.7 Aktenzeichen und Datum des Gutachtens .....	3
<b>2 Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Aufgabenstellung .....</b>	<b>4</b>
<b>4 Durchgeführte Untersuchungen und Ergebnisse .....</b>	<b>5</b>
4.1 Veröffentlichung der Online-Umfrage .....	5
4.2 Bewertung der Online-Umfrage.....	5
4.2.1 „Nein, ist mir generell zu teuer“ .....	6
4.2.2 „Nein, ich möchte bzw. brauche auch keinen“ .....	6
4.2.3 „Nein, aber ich hätte gern einen“ .....	6
4.2.4 Antwort „Noch nicht, ist aber beauftragt“ .....	7
4.2.5 Ja.....	8
4.3 Technische Beschränkungen der Online-Umfrage.....	11
<b>5 Zusammenfassung.....</b>	<b>12</b>
<b>6 Anlagen .....</b>	<b>14</b>
6.1 Pressemitteilung.....	14
6.2 Bildschirmkopie vz-nrw.de.....	15
6.3 Bildschirmkopie vzsa.de .....	16
6.4 Artikel aus der NRZ .....	17

# **1 Der Vorgang**

## **1.1 Auftraggeber**

VATM e. V.

Oberländer Ufer 180-182  
50968 Köln

Ansprechpartner:

Herr Jürgen Grützner

Geschäftsführer

e-Mail: [jg@vatm.de](mailto:jg@vatm.de)

## **1.2 Auftragsgegenstand**

Durchführung von Prüfungen und Beurteilungen, für eine Stellungnahme zu der Online-Umfrage der Verbraucherzentralen „Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust?“

## **1.3 Zur Vorlage bei**

Der Prüfbericht wird dem Auftraggeber übergeben.

## **1.4 Auftragnehmer**

tekit Consult Bonn GmbH, TÜV Saarland Gruppe

Alexanderstr. 10

53111 Bonn

## **1.5 Verfasser**

Dr.-Ing. Reinhold Scheffel

von der Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV)

## **1.6 Zeitpunkt und Ort der Untersuchung**

Untersuchungen der Online-Umfrage wurden am 27.08.2008 durchgeführt.

## **1.7 Aktenzeichen und Datum des Gutachtens**

Bericht Nr.: TR00521 Version 1.0 vom 01.09 2008

## 2 Einleitung

Am 30.06.2008 wurden von den Länderverbraucherzentralen die anliegende Pressemitteilung (Anlage 6.1) veröffentlicht, in der eine Online-Umfrage angekündigt wurde. Ziel dieser Online-Umfrage soll es sein, Schwachstellen und notwendige Veränderungen bei DSL-Anschlüssen aufzuzeigen.

## 3 Aufgabenstellung

Im Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V. (im folgenden VATM genannt) sind private Telekommunikationsanbieter vertreten, welche rund 80 Prozent des von den privaten Anbietern erzielten TK-Gesamtumsatzes realisieren. Da ein großer Teil dieser Anbieter auch Breitbandanschlüsse vermarktet, ist zu erwarten, dass das Ergebnis der Umfrage Auswirkungen auf diese Anbieter hat.

Aus diesem Grund wurde die tekit Consult Bonn GmbH (im folgenden tekit genannt) damit beauftragt, die Pressemitteilung zu der Umfrage sowie die Online-Umfrage selbst zu untersuchen und eine Stellungnahme zu verfassen. Hierbei sollte geprüft werden, wie objektiv diese Umfrage ist und wie aussagekräftig die Ergebnisse sein können.

Seitens der tekit Consult Bonn GmbH kamen öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige sowie unabhängige TÜV-Auditoren und Sachverständige zum Einsatz.

## 4 Durchgeführte Untersuchungen und Ergebnisse

Online-Umfragen, die im Internet veröffentlicht werden, bieten dem Befrager interessante Möglichkeiten und Vorteile. Online-Umfragen sind leicht zu erstellen. Es sind leicht zu implementierende automatische Kontrollen möglich, die zur Erhöhung der Validität beitragen. Das größte Problem ist es, einen repräsentativen Teilnehmerkreis zu erreichen, welcher an der Umfrage teilnimmt, da die Umfrage an niemandem persönlich adressiert wird. Die Teilnehmer müssen aktiv die betreffende Homepage aufrufen und die Fragen dort beantworten.

### 4.1 Veröffentlichung der Online-Umfrage

Die Pressemitteilung (Anlage 6.1), die die Umfrage ankündigt und erläutert, wurde von den Verbraucherzentralen der Länder veröffentlicht. In der Mitteilung werden drei wichtige Punkte angesprochen: Wartezeit, Qualität und Service.

Die Qualität wird dabei schon im Vorhinein als grundsätzliches Problem dargestellt.

Der Link zu der Befragung ist auf allen Webseiten der Verbraucherzentralen zu finden. Mit Ausnahme der Verbraucherzentrale NRW (hier ist der Link nur im Text, Anlage 6.2) ist auf allen anderen Webseiten die Umfrage auffallend mit einem Extra-Banner zu finden (Anlage 6.3).

Der Start der Umfrage hat nur vereinzelt in den Tageszeitungen bzw. ihren Online-Portalen Niederschlag gefunden. Eine Suche über bekannte Suchmaschinen mit verschiedenen Kombinationen (z. B. DSL+Umfrage, Lust+Frust+DSL usw.) ergab, dass nur fünf Ergebnisse nicht direkt auf die Seiten der Verbraucherzentralen verweisen. Auffallend ist hier, dass in NRW zwei Veröffentlichungen mit negativem Abschluss (Betroffene können unter...) zu finden sind. Ein neutraler NRZ-Artikel mit der Beschreibung der Situation und Zweck der Umfrage wurde auf der Seite „Im Westen“ von der Verbraucherzentrale Dinslaken (Anlage 6.4) gefunden. Ferner wurden Blogs mit Diskussion nach Problemen mit dem Breitbandanschluss gefunden.

### 4.2 Bewertung der Online-Umfrage

Die Pressemitteilung und die Einführung auf den Internetseiten handeln von DSL-Anschlüssen. Die Online-Umfrage bezieht sich jedoch auf Breitbandanschlüsse allgemein. Durch die beschreibenden Texte erfolgt also eine Einschränkung des Teilnehmerkreises, der DSL nutzt.

Die Umfrage beginnt mit einer allgemeinen Frage:

Sie befinden sich hier: > / > Mit High Speed ins ... > Online-Fragebogen: ...

■ **Online-Fragebogen: „Mit Highspeed ins Internet – Lust oder Frust?“**

**1. Haben Sie einen Breitbandanschluss ( DSL, Kabel, UMTS o.ä.)?**

- Ja >weiter
- Noch nicht, ist aber beauftragt >weiter
- Nein, aber ich hätte gern einen >weiter
- Nein, ich möchte bzw. brauche auch keinen >weiter
- Nein, ist mir generell zu teuer >weiter

Stand: 12.06.2008

4.2.1 „Nein, ist mir generell zu teuer“

Wenn der Teilnehmer diese Antwort wählt, kann er noch die Postleitzahl eingeben und damit ist die Umfrage beendet.

4.2.2 „Nein, ich möchte bzw. brauche auch keinen“

Wenn der Teilnehmer diese Antwort wählt, kann er noch die Postleitzahl eingeben und damit ist die Umfrage beendet.

4.2.3 „Nein, aber ich hätte gern einen“

Wählt er diese Antwort geht es weiter mit diesen Fragen:

## ■ Online-Fragebogen: „Mit Highspeed ins Internet – Lust oder Frust?“

Können Sie uns die Gründe nennen, weshalb Sie (noch) keinen Breitbandanschluss haben?

- DSL bei uns nicht verfügbar
- Internet über Kabel bei uns nicht verfügbar
- Internet über Mobilfunk (UMTS) nicht verfügbar
- Satellit, Mobilfunk als Alternativen zu teuer
- Sonstiges

Bitte verraten Sie uns zum Abschluss noch Ihre Postleitzahl:

Absenden

Stand: 13.06.2008

Auffällig ist hier, dass mehrere Antworten zutreffen können, aber eine Mehrfachnennung nicht möglich ist. Es werden zudem nicht alle Alternativtechnologien abgefragt. Die Möglichkeit, über Satellit eine Breitbandanbindung zu erhalten, ist immer noch recht unbekannt. Diese Anschlussart wird wie die Anbindung über UMTS durch die Fragestellung von Vorneherein als zu teuer bewertet. Dadurch wird ein Negativ-Image vermittelt. Hintergründe, warum eine der Techniken nicht verfügbar ist, werden hingegen nicht erfragt.

### 4.2.4 Antwort „Noch nicht, ist aber beauftragt“

Bei dieser Antwort geht es mit folgenden Fragen und Antworten weiter:

1) „Welchen Breitband-Anbieter haben Sie beauftragt?“

Es werden bis auf die QSC AG, Strato AG und Congstar alle bundesweit bekannten Anbieter aufgeführt. Bei Vodafone und O2 ist keine Unterscheidung in Mobil- und DSL-Produkte möglich.

2) „Auf welchem Wege haben Sie den Auftrag ausgelöst?“

Es werden die gebräuchlichsten Möglichkeiten aufgeführt. Bei der Antwort „über das Internet“ wäre jedoch eine Unterscheidung zwischen Mail oder Formular eventuell noch sinnvoll.

3) „Wie lange warten Sie schon seit der Auftragserteilung auf den Breitbandanschluss?“

Der Teilnehmer kann hier von einer Woche bis mehr als sechs Monate detailliert die Wartezeit angeben.

4) „Finden Sie die Wartezeit vertretbar?“

Es ist eine Ja/Nein-Antwort möglich.

5) „Kennen Sie die Gründe für die lange Wartezeit?“

Dies ist eine optionale Frage. Es ist aber nicht zu erkennen, dass diese Frage nicht ausgefüllt werden soll, wenn die Frage vier mit ja beantwortet wird.

Es sind nur zwei Gründe angegeben, der Teilnehmer kann jedoch einen Grund im Freitext eingeben.

Zur zweiten Seite kommt der Teilnehmer nur, wenn er die Fragen 1-5 beantwortet hat.

6) „Sind Sie mit dem Kundendienst (Hotline, Service etc.) des Anbieters zufrieden?“

Eine Angabe, mit welchem Kundendienst der Teilnehmer Erfahrungen gemacht hat sowie eine Unterscheidung der verschiedenen Kundendienste ist hier nicht möglich. Aus den Antworten lassen sich daher keine konkreten Rückschlüsse, sondern nur Pauschalbeurteilungen ableiten.

7) „Was sind Ihre Kritikpunkte? (Mehrfachangaben möglich)“

Darunter findet sich eine ausführliche Auflistung der möglichen Kritikpunkte und die Möglichkeit, weitere Kritikpunkte im Freitext anzugeben.

Dies ist wieder eine optionale Frage, die nicht als solche gekennzeichnet ist.

Mit der möglichen Eingabe der Postleitzahl endet hier die Umfrage.

#### 4.2.5 Ja

1) „Welchen Breitband-Anbieter haben Sie beauftragt?“

siehe 4.2.4, 1)

2) „Wie lange warten Sie schon seit der Auftragserteilung auf den Breitbandanschluss?“

siehe 4.2.4, 3)

3) „Finden Sie die Wartezeit vertretbar?“

siehe 4.2.4, 4)

4) „Wenn für die Einrichtung der Besuch eines Technikers notwendig war:  
Wurde der vereinbarte Termin eingehalten?“

Mögliche Antworten sind hier „Ja/Nein“ oder „Es war kein Einsatz notwendig“. Es gibt keine Unterscheidung, welcher Techniker benötigt wurde und von welcher Firma.

5) „Ist Ihr Anbieter für den Breitbandzugang identisch mit dem Anbieter Ihres Internet-Tarifs (z. B. Internet-Flatrate)?“

Eine Frage mit den möglichen Antworten „Ja/Nein“ und „weiß nicht“.

Da hier keine Auswahl der möglichen Kombination vorgesehen ist, sind die folgenden Fragen nur noch zum Teil aussagekräftig und erlauben keine konkreten, anbieterspezifischen Rückschlüsse.

6) „Welche Bandbreite hat Ihnen Ihr Anbieter zugesagt?“

Hier ist eine Auswahl von DSL-Geschwindigkeiten möglich.

7) „Welcher Bandbreite entspricht Ihr Breitband-Anschluss tatsächlich?“

Hier fehlt eine Aussage, wie die am eigenen Anschluss ankommende Bandbreite gemessen werden soll.

8) Haben Sie Qualitätsprobleme bei der Nutzung Ihres Breitbandzugangs?  
(Mehrfachangaben möglich)

Dies ist wieder eine optionale Frage, ohne dass sie als eine solche erkennbar ist. Die einzige positive Antwort ist: „nein, keine nennenswerten Probleme, bin zufrieden“. Die Antwort nach der Telefonqualität ist ohne weitere Fragen (z. B. nach dem Anbieter) bzw. Erläuterungen nur bedingt auswertbar. Eine unbegrenzte Flatrate mit Zahlung bei Überschreitung eines Volumens ist ein vertragliches Problem.

9) „Sind Sie mit dem Kundendienst (Hotline, Service etc.) des Anbieters zufrieden?“

siehe 4.2.4, 8)

10) „Was sind Ihre Kritikpunkte? (Mehrfachangaben möglich)“

siehe 4.2.4, 9)

11) „Haben Sie schon einmal Ihren Breitband-Zugangs-Anbieter gewechselt?“

Die Frage bezieht sich hier auf den Zugangsanbieter und nicht mehr auf den Tarifanbieter. Mögliche Antworten sind „Ja/Nein“ und „Nein, aber Wechsel wurde in Auftrag gegeben“.

Je nach Antwort gibt es hier drei weitere Abläufe.

Bei der Antwort „Nein“

12a) Mit der möglichen Eingabe der Postleitzahl endet hier die Umfrage.

Bei der Antwort „Nein, aber Wechsel wurde in Auftrag gegeben“

12b) „Bei welchem Anbieter waren Sie vorher?“  
siehe 4.2.4, 1)

13b) „Wie lange haben Sie nach der Bestellung auf die Vertragsumstellung warten müssen?“  
siehe 4.2.4, 3)

14b) „Fanden Sie die vertretbar?“  
siehe 4.2.4, 4)

15b) „Kannten Sie die Gründe für die lange Wartezeit?“  
Hier wurde zum Vergleich der Frage 5) die erste Antwort umformuliert sowie eine Kündigungsfrist für den „alten“ Vertrag als Wartezeit aufgeführt.

16b) „Was waren die Gründe für Ihren Anbieterwechsel?“  
Hier werden die drei Unterscheidungsmerkmale Preis, Geschwindigkeit und Service angeführt.

17b) Mit der möglichen Eingabe der Postleitzahl endet hier die Umfrage.

Bei der Antwort „Ja“

12c) „Bei welchem Anbieter waren Sie vorher?“  
siehe 4.2.4, 1)

13c) „Auf welchem Wege haben Sie den Auftrag aufgelöst?“  
siehe 4.2.4, 2)

14c) „Wie lange haben Sie nach der Bestellung auf die Vertragsumstellung warten müssen?“  
siehe 4.2.4, 3)

15c) „Fanden Sie die vertretbar?“  
siehe 4.2.4, 4)

16c) „Kannten Sie die Gründe für die lange Wartezeit?“  
siehe 4.2.4, 5)

17c) „Sind Sie mit dem Kundendienst (Hotline, Service, etc.) zufrieden?“  
siehe 4.2.4, 6)

18c) „Was sind Ihre Kritikpunkte? (Mehrfachangaben möglich)“  
siehe 4.2.4, 7)

19c) „Was waren die Gründe für Ihren Anbieterwechsel?“  
siehe 16b)

20c) „Mit der möglichen Eingabe der Postleitzahl endet hier die Umfrage.“

### **4.3 Technische Beschränkungen der Online-Umfrage**

Bei der Umfrage wird eine SessionID vergeben, ein mehrfaches Ausfüllen ist bei der anonymen Umfrage möglich. Das Installieren von besonderen Browserapplikationen durch den Teilnehmer ist nicht notwendig.

## 5 Zusammenfassung

Grundsätzlich ist der Ansatz, eine solche Online-Befragung zum Thema DSL-Anschlüsse vorzunehmen, positiv zu sehen. Bei der hier untersuchten Befragung wurden jedoch einige Kriterien, die für eine repräsentative Umfrage mit validen Ergebnissen erforderlich sind, nicht erfüllt.

Die untersuchte Online-Umfrage der Verbraucherzentralen wird im Internet nur gering beworben. Der Teilnehmerkreis dürfte sich daher hauptsächlich auf Kunden beschränken, die aufgrund von Unzufriedenheit gezielt die Webseite der Verbraucherzentrale aufrufen oder auf diese hingewiesen werden sowie Interessierte, die regelmäßig diese Portale besuchen. Da es keine zusätzlichen Anreize für die Teilnahme gibt und der Antwortende Zeit investieren muss, ist davon auszugehen, dass sich vor allem Nutzer einbringen, die ihren Unmut kundtun möchten. Zudem existieren keine technischen Beschränkungen, das heißt es besteht die Gefahr, dass die Umfrage durch wiederholtes oder gar automatisiertes Ausfüllen stark verfälscht werden kann.

Aus diesen Fakten ergibt sich die Frage nach der Repräsentanz und Aussagekraft dieser Online-Umfrage. Normalerweise soll die befragte Gruppe repräsentativ sein für die gesamte Gruppe – in diesem die DSL-Kunden und -Interessierten. Dies ist bei dieser Umfrage nicht der Fall.

Zudem ist der Grundtenor der Umfrage aufgrund der Fragestellungen negativ; es wird mehr nach dem Frust als nach der Lust gefragt. Die Hintergründe für die Kritikpunkte werden hingegen kaum erfragt und erfasst. Durch die fehlende Kennzeichnung der optionalen Fragen wird es häufig zu Kritik kommen, auch wenn der Teilnehmer zufrieden ist. Da bei einigen Fragen wichtige Erläuterungen fehlen, wird dies eine möglichst präzise Auswertung erschweren.

Aufgrund der Ausrichtung und Umsetzungsart der Befragung ist zu erwarten, dass das Ergebnis deutlich schlechter ausfallen wird als bei einer repräsentativen Umfrage zu den relevanten Themen Wartezeit, Service und Qualität. Die grundsätzliche Vorgehensweise und der Umfang dieser Befragung entsprechen nicht dem Stand von wissenschaftlich abgesicherten Methoden.

Gleichwohl kann die Umfrage dazu beitragen, bestehende Schwachstellen auf Seiten der Anbieter zu identifizieren und zu beheben sowie den Kundenservice weiter zu optimieren. Aufgrund der Mängel der Befragung – Teilnehmerauswahl, Art der Fragestellungen und Ungenauigkeit der Antwortoptionen – werden die Ergebnisse jedoch keine generellen Rückschlüsse auf die Zufriedenheit der DSL-Kunden in Deutschland insgesamt zulassen.

Diese Ergebnisse beziehen sich ausdrücklich auf den Zeitpunkt der Begutachtung.

Bonn, den 01.09 2008



Dr.-Ing. Reinhold Scheffel  
öbv Sachverständiger

## 6 Anlagen

### 6.1 Pressemitteilung

#### ■ Pressemitteilung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

30.06.2008

**Mit High Speed ins Internet – Lust oder Frust ?**

**Online-Umfrage der Verbraucherzentralen vom 1. Juli bis 7. September 2008**

Ein DSL-Anschluss ist der Schlüssel für schnelles Surfen, Telefonieren und Fernsehen via Internet. Zahlreiche Anbieter kämpfen in einem harten Wettbewerb um jeden Kunden, wobei Anspruch und Versprechen der Unternehmen und die Realität der Umsetzung häufig weit auseinander liegen.

Sowohl der Neuanschluss als auch der Wechsel zu einem anderen Anbieter bringen für die Verbraucher oft nicht den erhofften schnellen Anschluss mit Flatrate für Internet und Telefon, sondern häufig eine Fülle an Problemen.

- Wie lang sind die Wartezeiten von der Bestellung bis zur Bereitstellung des Anschlusses,
- welche Qualitätsprobleme bei der Nutzung des Anschlusses nerven die Verbraucher,
- wie steht es um die Zufriedenheit mit dem Kundendienst?

Auf diese und weitere Fragen will die Verbraucherzentrale Ihre Antworten - selbstverständlich anonym - zusammentragen und auswerten, um Schwachstellen und notwendige Veränderungen aufzuzeigen.

Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und schildern Sie uns Ihre Erfahrungen, die Sie beim Neuanschluss, beim Anbieterwechsel oder mit dem Service Ihres Internetanbieters sammeln konnten.

Sie können [hier](#).. ihre Erfahrungen kund tun, die sie beim Neuanschluss, beim Anbieterwechsel oder mit dem Service ihres Internetanbieters sammeln konnten.

Vom **1.Juli bis zum 7. September 2008** können sich alle Interessenten an der Online-Umfrage beteiligen.

**Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.**

## 6.2 Bildschirmkopie vz-nrw.de

The screenshot shows the website vz-nrw.de. At the top, there is a navigation menu with links for 'Suche', 'Suchbegriff', 'Los', 'Sitemap', 'Impressum', and 'Kontakt'. Below the menu is a search bar and a 'Los' button. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a logo for 'verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen' and a list of services including 'Bauen + Wohnen', 'Energie + Umwelt', 'Ernährung', 'Finanzen', 'Gesundheit + Pflege', 'Haushalt + Garten', 'Markt + Recht', 'Medien + Telekommunikation', 'Reise, Freizeit + Mobilität', 'Versicherung', 'Service', 'Ratgeber', 'Beratungsangebote', 'Verbrauchertelefon NRW', 'E-Mail-Beratung', 'Veranstaltungen', 'RSS / Newsletter', 'Presse', 'Stellenangebote', 'Wir über uns', and 'Links'. The main content area features a list of news items, each with a small image and a title. The news items include: '50 Jahre Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen', 'Mit High Speed Internet-Online-Umfrage der Verbraucherzentrale', 'Datenmissbrauch: Selbsthilfe bei unzureichendem Schutz', 'Fußball-Konten von Banken waren meist sehr unrentabel', 'Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW', 'Überschützt oder rechtlos? Die Rechte der Verbraucher', 'Erdgas-Festpreisangebote von RWE', 'Mitrausverfolgung an Ganztagsgrundschulkindern', and 'Nach Zickzack-Kurs von Unitymedia: Drei Alternativen für Kabel-TV-Kunden'. On the right side, there is a 'Beratungsstellen' section with a list of services and a 'STIFTUNG WARENTEST' section with a list of products. At the bottom, there is a red box with the text 'Interesse an regelmäßigem Bezug unserer Informationen? Abonnieren Sie unseren Newsletter oder unsere RSS-Feeds.'

## 6.3 Bildschirmkopie vzsa.de

**verbraucherzentrale**  
*Sachsen-Anhalt*

- Information
- Bauen + Wohnen
- Energie + Umwelt
- Ernährung
- Finanzen
- Gesundheit + Pflege
- Haushalt + Garten
- Markt + Recht
- Medien + Telekommunikation
- Reise, Freizeit + Mobilität
- Versicherung
- Service
- Veränderte Öffnungszeiten
- Beratungsangebote
- Beratungsstellen
- Presse / Dokumente
- Telefonberatung
- E-Mail-Beratung
- Termine für Sie
- Ausstellungen
- Ratgeber
- Downloads
- Unsere Preise
- Wir über uns
- Links
- Projekte
- Alles Öko
- Appetit auf Huhn und Pute?
- Expedition durch den Labeischungel
- Fit im Alter

Schrift: größer | Standard | kleiner

Suche

Suchbegriff

Los

Sitemap

Impressum

Kontakt

Online-Fragebogen: „Mit Highspeed ins Internet – Lust oder Frust?“

High-Speed versprochen? - aber DSL kommt nur gekrochen?

Kostenübersichten für Erdgas und Strom in Sachsen-Anhalt  
Wechselalternativen für alle Versorgungsgebiete

„Gaspreis-Rebellen“ wehren sich gegen erhöhte Gaspreise  
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. koordiniert und unterstützt Sammelklage gegen MITGAS

Gaspreise - Preiserhöhungen - Abrechnungen  
Hier finden Sie wichtige Informationen zu diesem Thema

Cholesterinsenkende Lebensmittel: Teuer, meist überflüssig - und trotzdem gekauft

Aktuell  
Beitragsvergleich der gesetzlichen Krankenkassen

► **Aktueller Ratgeber**

► Finanzen im Ruhestand

- **Ordnung in den Versicherungsschutz bringen**  
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. bietet „Inventurberatung“ mit Ordnungshelfer an
- **Kontourmer in falschen Händen?**  
Auch Verbraucher in Sachsen-Anhalt von Datenmissbrauch betroffen
- **Mit High-Speed ins Internet – Online-Umfrage der Verbraucherzentralen**  
Erfahrungen der Verbraucher mit DSL, Kabel, UMITS sind gefragt
- **Krankengeldanspruch für freiwillig gesetzlich versicherte: Selbständige entfällt ab 2009**  
Um Absicherung im Krankheitsfall unbedingt selbst sorgen
- **Datenmissbrauch: Selbsthilfe bei unzureichendem Schutz**  
Nicht erst seitdem der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein Mitte August eine CD mit Konten- und Geburtsdaten von 17.000 Menschen zugespielt wurde, ist der Missbrauch von Daten ein Thema. Wir geben Ihnen Tipps, wie Sie sich dagegen wehren können.
- **Dreiste Abzocke der Firma Face2Face Prüfungsgesellschaft aus Magdeburg geht weiter**  
Verbraucherzentrale warnt: Trick mit Rechnungsprüfung führt zu Eskalation
- **Versicherungs-ABC für Auszubildende**  
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gibt Tipps zum notwendigen Versicherungsschutz
- **Streik – und nun? Reisende sind nicht rechtlos**  
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informiert über Rechte von Flugreisenden
- **Abfälle im Internet: Mahnungen von Nachbarschaftspost**  
Verbraucherzentrale warnt vor Trick mit vermeintlicher Mitteilung vom Nachbarn
- **Anbieterwechsel bei Erdgas ist auch in Sachsen-Anhalt möglich**  
Neues Informationsangebot: Eine aktuelle Tabelle gibt einen Überblick über die Erdgaskosten in Sachsen-Anhalt bei einem Jahresverbrauch von 20.000 Kilowattstunden
- **Vitaminpillen gehören nicht in die Schultüte**  
Ernährungsempfehlungen für Schulanfänger
- **Die neue Verbraucherzeitung ist da!**  
Sonderausgabe der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt: Schlagkräftiger Verbraucherschutz – gemeinsam sind wir stärker
- **Nährwertkennzeichnung:**  
Anpel-Karte und Online-Check der Verbraucherzentralen sorgen für mehr Durchblick

## 6.4 Artikel aus der NRZ

[Start](#) > [Städte](#) > [Dinslaken](#) > Mit DSL schnell in die Falle

[Drucken](#) | [Versenden](#) | [Schrift](#) = +

### Mit DSL schnell in die Falle

**NRZ** Dinslaken, 03.07.2008, 0 Kommentare, [Trackback-URL](#)

**VERBRAUCHERTIPPS. Wer den Anbieter wechselt, sollte auf die Details achten. Die Verbraucherzentrale sagt, wo die Stolperfallen liegen.**

DINSLAKEN. In der Werbung klingt es so einfach: anmelden, anschließen, lossurfen. Die Realität beim schnellen Internetzugang DSL sieht oft anders aus, weiß die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Dinslaken. Gerade beim Wechsel des DSL-Anbieters gibt es Stolperfallen. Um die zu umgehen, hat die Verbraucherzentrale NRW einige Tipps parat.

Bevor ein neuer DSL-Vertrag geschlossen wird, sollte man die Kündigungsfristen des laufenden Vertrags prüfen. Frühester Wechseltermin sollte der Zeitpunkt sein, an dem der alte Vertrag endet. Die Kündigung des alten Vertrages sollte dann über den neuen DSL-Anbieter laufen. So wird der standardisierte Ablauf beim Anbieterwechsel nicht gestört.

Um einen reibungslosen Wechsel sicherzustellen, sollten beim neuen Anbieter sorgfältige Angaben gemacht werden. Dem neuen und dem alten Anbieter müssen gleiche Daten zu Namen, Adresse, und Anschlussort vorliegen. Will man die bisherigen Rufnummern zum neuen Anbieter mitnehmen, muss man sie angeben.

Auch ein wichtiges Thema beim Anbieterwechsel: Wartezeiten. Wird der neue DSL-Zugang bereits ungefähr drei Monate vor Ablauf des alten Vertrages in Auftrag gegeben, kann der Kunde in der Regel von einem nahtlosen Wechsel ausgehen. Lässt sich der Anbieter aber für die Bereitstellung des DSL-Anschlusses mehr als drei Monate Zeit, wird man vom Techniker versetzt oder die Leitung nicht freigeschaltet, sollte eine letzte Frist zur Freischaltung von rund drei Wochen gesetzt werden. Gleichzeitig sollten Kunden erklären, dass sie danach vom Vertrag zurücktreten werden. Nach Ablauf der Frist kann Schadenersatz verlangt werden.

Die Verbraucherzentrale Dinslaken verteilt heute von 10 bis 12 Uhr und 16 bis 18 Uhr Infoblätter zum Thema in der Fußgängerzone. ONLINE-UMFRAGE Wie klappt es eigentlich mit dem schnellen Internet? Die Verbraucherzentrale will's wissen und startet deshalb am 1. Juli eine Online-Umfrage mit dem Titel "Mit High Speed ins Internet - Lust oder Frust?" Mitmachen kann jeder, der einen DSL-Zugang hat unter [www.vz-nrw.de/dsl-umfrage](http://www.vz-nrw.de/dsl-umfrage). Die Umfrage ist anonym und läuft bis zum 7. September 2008.