

p r e s s e - i n f o r m a t i o n

PM 10/2018

24.05.2018

Kunden und Wettbewerb leiden immer stärker unter schlechter Servicequalität der Telekom VATM bestätigt Ergebnisse der WIK-Studie

Köln, 24. Mai 2018. „Die Erfahrungen der Wettbewerber der Telekom sind alarmierend“, sagt VATM-Geschäftsführer Jürgen Grützner. Trotz aller Versuche, die Telekom ohne Regulierer zur Einhaltung der verbindlich festgelegten Standards zu bewegen, erreichten die Service-mängel einstweilen eine Größenordnung, die für die Bürger nicht mehr erträglich sei und ganz subtil den Wettbewerb aushebele. „Zudem bestätigen die Zahlen der Telekom, die sie dem Regulierer regelmäßig vorlegen muss, dass die Kunden der Wettbewerber deutlich schlechter behandelt werden als die eigenen Telekom-Kunden. Wir wollen das ohne langwierige Regulierungsverfahren regeln, aber die Telekom reagiert bislang einfach nicht“, bedauert Grützner. Dass der Ex-Monopolist Telekom Deutschland Qualitätsstandards einhalten muss, wenn Kunden eine neue DSL-Leitung bestellen oder zum Wettbewerber wechseln wollen, hat die Regulierungsbehörde im Sinne der Bürger fest vorgegeben. Genau wie fairer Zugang zum Netz ist auch ein funktionierender Service bei Bestellung, Schaltung und Ent-störung die Grundvoraussetzung für einen funktionierenden Wettbewerb. Auf diese Qualität muss sich der Markt, vor allem aber auch der Endverbraucher verlassen können.

Gerade bei der Neuschaltung eines DSL-Anschlusses z. B. nach einem Umzug ist die von der Telekom gelieferte Servicequalität allerdings besonders stark eingebrochen. So darf die Herstellung von DSL-Anschlüssen maximal drei Wochen dauern, dauert aber teils laut Un-ternehmensangaben fast sechs Wochen. Seit Monaten hält die Telekom nach Unterneh-mensinformationen die vorgegebenen Standards nicht ein und Besserung ist nicht in Sicht.

Noch schlimmer als die viel zu lange dauernden Wartezeiten ist aber die Unzuverlässigkeit bei der Einhaltung der dann vereinbarten Termine. Denn häufig muss der Techniker der Te-lemek zur Installation dann kurz in den Keller oder in die Wohnung des Kunden, wozu dieser anwesend sein muss und sich in vielen Fällen dafür Urlaub nehmen muss. Und genau hier sind die Beschwerden über geplatze Termine besonders gravierend und der Frust der Kun- den dann besonders groß. Genau das schadet dem Wettbewerb massiv.

Eine Studie von WIK-Consult¹ „Servicequalität im Vergleich“ im Auftrag von Vodafone zeigt, dass rund ein Drittel der ersten Technikertermine zur Anschlussbereitstellung oder Entstö-

¹ Dr. René Arnold, Peter Kroon, Serpil Tas: „Servicequalität im Vergleich – Vergleichende Studie zur Servicequali-tät von ISPs in ausgewählten Ländern“, Studie von WIK Consult für Vodafone Deutschland, Mai 2018. Die Studie steht unter diesem [Link](#) zum Download zur Verfügung.

rung im Netz der Telekom hierzulande fehlschlagen. Die Ergebnisse der repräsentativen Befragung von 4.457 Konsumenten in Deutschland und der Analyse von internen Vodafone-Daten verdeutlichen, „dass die Serviceleistung der Deutschen Telekom insgesamt nicht die hohen Erwartungen, die Kunden heute an die Zuverlässigkeit ihres Internetanschlusses haben, erfüllt und teilweise sehr deutlich hinter den Leistungen anderer Incumbents in Europa zurückbleibt“. Erst nach drei bis vier Terminen sind 98 Prozent der gewünschten Leistungen tatsächlich erfolgreich erledigt, so die Untersuchung. Für diese unnötigen Folgetermine müssen oft zusätzliche Urlaubstage genommen werden. Insgesamt fallen laut Studie durch die niedrige Erfolgsquote des ersten Technikertermins der Telekom in Deutschland unglaubliche 2,2 Mio. Urlaubstage unnötig an – verheerend für qualitativen Wettbewerb in Deutschland, so der VATM. Die Studie belegt, dass im internationalen Vergleich wichtiger Kennzahlen bei der Service-Qualität insbesondere bei der Bereitstellungszeit Deutschland hinter den europäischen Vergleichsländern zurückfällt. Im Durchschnitt dauere die Bereitstellungszeit hierzulande für Endkundenanschlüsse bis zu vier Mal so lange wie in den Vergleichsländern, für Geschäftskunden bis zu sechs Mal so lange.

Auch die Zahlen von VATM-Mitgliedsunternehmen belegen eine Fehlerquote von rund 30 Prozent. Hinter dieser nüchternen Zahl versteckt sich vermutlich das „Telekommunikations-ärgeris Nummer 1“ in Deutschland: Hunderttausende Bürgerinnen und Bürger müssen sich Urlaub oder Zeitausgleich nehmen und warten dann vergeblich auf die Herstellung. Besonders stutzig macht dabei, dass Anschaltungen von Kunden der Telekom nach eigenen Angaben nur eine Fehlerquote von „lediglich“ 10 Prozent aufweisen. Dass gerade die Kunden der Wettbewerber besonders häufig nicht zu Hause angetroffen werden können sollen, erscheint als Erklärung mehr als abenteuerlich.

Der VATM appelliert an die Telekom, die verbindlich vorgegebenen Fristen einzuhalten, vor allem aber einen diskriminierungsfreien Einsatz ihrer Service-Techniker sicherzustellen. Bezahlt wird der Technikereinsatz ohnehin von den TK-Unternehmen – mit Millionenbeträgen. Und eigene Techniker dürfen die Wettbewerber bei diesen Prozessen nicht einsetzen, das lässt die Telekom nicht zu.

„Es ist sehr schade“, so VATM-Geschäftsführer Jürgen Grützner, „dass wir ohne Regulierung immer wieder nicht weiterkommen und die Telekom ihre Marktmacht zum Nachteil des Wettbewerbs und zum Nachteil der Kunden ausnutzt. Wechselprozesse werden uns noch viele Jahre begleiten und die Situation wird sich mit dem Glasfaserausbau sogar weiter zuspitzen. Dabei arbeitet die Branche mit Beteiligung des VATM und mit großem Engagement an sogenannten `Order-Schnittstellen`, wie SPRI und WBCI, damit der Anbieterwechsel nach Wunsch des Endkunden reibungslos erfolgen kann. Die hier erreichten Erfolge laufen jedoch teilweise ins Leere, wenn die Telekom ihren Service nicht in den Griff bekommt.“ Es gebe daher keinen Grund zur Entwarnung, sondern im Gegenteil. Grützner weiter: „Wir brauchen ganz offenkundig einen Regulierer, der bei Missbräuchen schnell und effizient eingreifen und die Bürger und den Wettbewerb sicher schützen kann. Wir werden kaum umhin kommen, die Bundesnetzagentur einzuschalten, denn statt der versprochenen Verbesserungen sinkt die Servicequalität immer weiter. Wir werden auf die Telekom und ihren neuen Deutschland-Chef Dirk Wössner zugehen und versuchen sie davon zu überzeugen, dass bessere Qualität für alle Marktteilnehmer das Ziel sein muss und Qualitätsverschlechterungen nicht zum strategischen Hebel im Wettbewerb gemacht werden dürfen.“

Informationen
Verband der Anbieter von
Informationen bei

Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V.
VATM-Geschäftsstelle

Corinna Keim
Frankenwerft 35
50667 Köln
Telefon: 02 21/3 76 77-23

VATM im Internet: www.vatm.de
mailto: presse@vatm.de

Dem VATM gehören die größten deutschen Telekommunikationsunternehmen an, insgesamt rund 120 auch regional anbietende Netzbetreiber, Diensteanbieter aber auch Zulieferunternehmen. Die VATM-Mitgliedsunternehmen versorgen 80 Prozent aller Festnetzkunden und nahezu alle Mobilfunkkunden außerhalb der Telekom. Seit der Marktöffnung im Jahr 1998 haben die Wettbewerber im Festnetz- und Mobilfunkbereich Investitionen in Höhe von rund 74 Mrd. € vorgenommen. Sie investieren auch am stärksten in den zukunftssicheren Glasfaserausbau direkt bis in die Häuser. 90 Prozent der angeschlossenen Kunden nutzen die gigabitfähigen Netze der Wettbewerber.