

## **PRESSEMELDUNG**

Ansprechpartner: Janine Anyiam, Tel. 0221/952971-309

### **DSL-Neueinsteiger tolerieren Wartezeiten eher als Wechsler des DSL-Anbieters**

Köln, 4.4.2008 – In jüngster Zeit gerät die Geschwindigkeit, mit der die Deutsche Telekom AG DSL-Leitungen für Neukunden ihrer Wettbewerber freischaltet, zunehmend in die Kritik. Die Dynamik der Marktentwicklung könne sich nicht ausreichend entfalten, der Wettbewerb werde behindert.

Das Kölner Markt- und Medienforschungsinstitut result ging dem Thema im März 2008 nach und befragte telefonisch 1.004 Personen im Großraum Köln, die in Fragen des privaten Telefon- bzw. Internetanschlusses die Entscheidungen treffen. Es sollte festgestellt werden, ob Wechsler ihre Wartezeit tatsächlich als unangemessen lang erlebt haben und ob Nicht-Wechsler lange Wartezeiten befürchten. 105 Befragte, die innerhalb der vergangenen sechs Monate gewechselt hatten, gaben hierzu Auskunft.

Die Ergebnisse überraschen:

- Die Unzufriedenheit mit einer zu langen Wartezeit erweist sich bei Personen, die zum ersten Mal einen DSL-Anschluss bestellt haben, als gering. Wenn für den DSL-Anschluss auch der bisherige Anbieter gewechselt wurde, schätzen nur 8 Prozent die Wartezeit als „viel zu lang und unangemessen“ ein.
- Wurde beim eigenen Anbieter auf Breitband gewechselt, so bekunden 13 Prozent, dass die Wartezeit viel zu lang und unangemessen war.
- Wenn Personen, die bereits über einen DSL-Anschluss verfügen, den Anbieter wechseln, erhöht sich der Anteil der Unzufriedenen allerdings deutlich, nämlich auf 29 Prozent. Nur noch 59 Prozent dieser Gruppe stimmen der Aussage zu, dass die Wartezeit „völlig angemessen und normal“ war.

## Wahrnehmung der Wartezeit beim DSL-Wechsel

Befragte mit DSL-Wechsel innerhalb der letzten 6 Monate empfanden die Wartezeit als ...

- ... völlig angemessen und normal
- ... ein bisschen zu lang
- ... viel zu lang und unangemessen
- ... weiß nicht / keine Angabe

**DSL-Neukunden** mit Anbieterwechsel (n=30)



**DSL-Neukunden** ohne Anbieterwechsel (n=42)



**Wechsler des DSL-Anbieters** (n=33)



**Gesamt** (n=105)



Hinweis: Abweichungen der Gruppen statistisch nicht signifikant. Angaben in Prozent.

© result gmbh

- Von 743 Befragten, die in den nächsten zwölf Monaten keine Wechselabsichten bekunden, rechnet jeder Vierte (24 Prozent) mit langen Wartezeiten beim Wechsel. Obwohl man nicht ausschließen kann, dass hierdurch die Marktdynamik beeinträchtigt werden könnte, ist festzustellen, dass die Barriere „Gewohnheit“ noch immer einen größeren Einfluss besitzt. 52 Prozent geben an: „Ich bleibe lieber beim Altvertrauten als dass ich etwas Neues ausprobiere.“

Die Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass Neueinsteiger in die DSL-Technologie über deutlich mehr Toleranz gegenüber Wartezeiten verfügen als DSL-Nutzer, die den DSL-Anbieter wechseln.

**Das Unternehmen result gmbh**

Die result gmbh agiert seit 1995 im Bereich der Markt- und Medienforschung. result hat Anfang 2008 als erstes Marktforschungsinstitut in Deutschland einen barrierefreien Onlinefragebogen realisiert, um mehr über das Nutzungsverhalten des Web 2.0 von Menschen mit Behinderung zu erfahren.

Internet: <http://www.result.de/>

**Weitere Informationen:**

result gmbh

Janine Anyiam

Subbelrather Str. 15

50823 Köln

Tel. 0221/952971-309

Fax 0221/952971-396

E-Mail: [janine-anyiam@result.de](mailto:janine-anyiam@result.de)

Internet: <http://www.result.de/presse/>