Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Festnetz und Internet: Angebotsdschungel erschwert gute Wahl

Fr, 24.03.2017 - 09:28

Preis-Leistungsverhältnis schwankt bis zu 1.300%

Im Schnitt zahlen VerbraucherInnen im Monat um 60% mehr als die Werbung verspricht

Es ist für VerbraucherInnen oft schwierig, das für sie beste Angebot für Festnetz und Internet zu finden. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat die im Februar 2017 verfügbaren Angebote genauer unter die Lupe genommen. Es gibt verwirrend viele Angebote am Markt, und es fehlt zum einen an Transparenz, und zum anderen an brauchbaren Instrumenten, um diese und die jeweiligen Dienste vergleichen zu können.

Wenig Transparenz in Sachen Preise und Qualität

Nur fünf Unternehmen teilen sich 95% des Italienischen Festnetz-Marktes: TIM, Vodafone, Wind, Fastweb und Tiscali (Daten der Aufsichtsbehörde AGCOM aus 2015). Die Anzahl der Angebote ist hingegen unüberschaubar hoch, sodass für die VerbraucherInnen ein Vergleich nahezu unmöglich wird, obschon aus dem Vergleich der VZS hervorgeht, dass sehr wohl Sparpotentiale bestehen (um 33 Angebote der 5 größten Anbieter zu vergleichen, benötigt man so in etwa 20 Stunden).

Die hohe Zahl der Angebote ist, gepaart mit dem herrschenden Mangel an Transparenz, ein Nachteil für die KonsumentInnen. Dabei könnte man gewisse Werbeaussagen getrost als irreleitend bezeichnen. Was besonders in Auge sticht: ein Nachrechnen zeigt, dass man in einem Zeitraum von zwei Jahren monatlich im Schnitt um 60% mehr bezahlt hat, als die jeweilige Werbung versprach.

Des weiteren herrscht ein absoluter Mangel an Informationen in Bezug auf die Verbindungsgeschwindigkeiten. Laut einer Studie der AGCOM von September 2016 kennen 45% der italienischen VerbraucherInnen die von ihrer Internetverbindung erreichbare Höchstgeschwindigkeit nicht.

Was hingegen die „garantierte Mindestgeschwindigkeit“ angeht, so wird diese in den Werbebotschaften grundsätzlich nie erwähnt, und es wird auch nie angegeben, wo sich die Informationen dazu auffinden lassen. Nur TIM veröffentlicht diese garantierte Mindestgeschwindigkeit in ihrer „Dienstcharta“ (das ist ein Dokument, welches alle Anbieter veröffentlichen müssen, und in

welchem sie über ihre Qualitätsstandards Auskunft erteilen müssen).

Die Informationsblätter zu den Angeboten, die sich auf den Webseiten der Anbieter finden (meist unter dem Menüpunkt „trasparenza tariffaria“) können hilfreich sein. Leider fehlt in nahezu allen die Angabe zur garantierten Mindestgeschwindigkeit.

Der Vergleich der Angebote

Es ist also kein Wunder, dass die VerbraucherInnen Schwierigkeiten bei der Wahl des richtigen Angebots haben. Die VZS hat daher den Markt genauer unter die Lupe genommen. Der Vergleich zeigt die effektiv am Ende eines Zweijahreszeitraums bezahlten Kosten, sowie die Qualität der Internetverbindungen (siehe Tabellen). Eine genaue Kenntnis des eigenen Bedarfs an Internet und Gesprächsminuten ermöglicht eine gute Wahl des Angebots – diese wird angesichts der großen Unterschiede beim Preis-Leistungsverhältnis umso wichtiger. Da es zur Qualität des Kundendiensts keine objektiv vergleichbaren Daten gibt, wurde dazu kein Vergleichsindex erstellt.

Die VerbraucherInnen sollten zuerst wissen, welche Art von Angebot die passendste für sie ist. Grundsätzlich bietet der Markt reine Festnetzlinien (siehe Tabelle 1), Internetverbindung und Gespräche mit Verrechnung nach Verbrauch (Tabellen 2 bis 4) sowie Internetverbindung mit unbegrenzten Inlandsgesprächen (Tabellen 5 bis 7).

Nach Schätzungen der VZS sind die Angebote mit unbegrenzten Inlandsgesprächen nur für jene interessant, die die Linie für ein oder mehrere Telefongespräche pro Tag nutzen. Bei weniger als 30 Gesprächen pro Monat beläuft sich die Preisdifferenz (und somit das Sparpotential) zu den Angeboten mit Berechnung nach Verbrauch auf ca. 72 Euro in zwei Jahren.

Diese beiden Kategorien werden dann noch nach der Verbindungs-Technologie unterteilt (also der Art der Internetanschlusses in der eigenen Wohnung): ADSL, FTTC (auch FTTS oder FTTE, Glasfaserkabel bis zum Sammelanschluss an der Straße oder bis zum Kontrollraum und von dort Kupferkabel bis zum Haus) und FTTH (Glasfaserkabel bis zum Haus), nach Geschwindigkeit gereiht.

Das im Vergleich ermittelte Sparpotential beläuft sich dabei auf bis zu 24 € pro Monat, aber nicht alle Vertragsarten bieten dieselben Einsparungsmöglichkeiten. Um das Preis-Leistungs-Verhältnis zu verdeutlichen, hat die VZS eine eigene Maßeinheit entworfen, welche die Kosten ins Verhältnis mit der Mindestgeschwindigkeit setzt. Dieser Index kann somit als „Kosten pro Mpbs pro Monat“ gelesen werden und ermöglicht den sofortigen Vergleich der verschiedenen Tarife, unter Berücksichtigung von Preis und Leistung.

Unsere Maßeinheit verdeutlicht, dass es hier Abweichungen von bis zu 1.300% gibt (dabei wurden Sonderfälle, in welchen nur für einen kurzen Zeitraum eine schnelle Verbindung angeboten wird, nicht berücksichtigt). Auch wurde klar, dass die Qualität des Diensts, wenn man sie auf den Preis umlegt, Hand in Hand mit der Qualität der Infrastruktur steigt.

Bei Angeboten über Glasfaserverbindungen, welche sehr hohe Geschwindigkeiten ermöglichen, gibt man im Schnitt weniger pro Mbps aus.

Wie in so manch anderen Märkten erschwert auch hier der Mangel an Transparenz den VerbraucherInnen eine bewusste Wahl, obschon der Markt einiges an Sparmöglichkeiten bieten würde. Wer die Qualität seiner bestehenden Internetverbindung überprüfen möchte, kann dies mit einem von der AGCOM bereitgestellten Programm tun (Software Ne.Me.Sys, downloadbar von www.misurainternet.it).

Alternativen

Alternativ zum klassischen Internetanschlusses über das Festnetz kann man auch auf sogenannte „fixed wireless"-Lösungen zurückgreifen; dort bieten Anbieter wie z.B. Linkem, Eolo oder Tiscali über Mobilfunk- oder Radiotechnologien Internetverbindungen bis zu 30 Mbps an. Die monatlichen Kosten variieren von 29,98 € für Verbindungen bis maximal 20 Mbps bis hin zu 44,98 € für Verbindungen bis maximal 100 Mbps (immer für Neukunden und mit einer Vertragsdauer von 24 Monaten). Diese Lösungen bieten sich vor allem dort an, wo keine „traditionellen" Kabel verlegt wurden oder diese nur langsame Verbindungen erlauben.

PM-PV-fixtelefon-internet-tabellen.pdf41.27 KB