

SERVICE-TEST: IPTV- UND STREAMING-HOTLINES

IPTV- und Streaminganbieter

ANBIETER	1&1 HD TV	Telekom Magenta TV	Vodafone Giga TV	Sky Deutschland	O2 TV
FESTNETZ-HOTLINE	0721 96 00 ²	0800 3304 000	0800 172 12 12	089 997 279 00	089 78 79 79 400
Geschäftszeiten	0-24 Uhr	7-24 Uhr	0-24 Uhr	Mo-Sa 8-20 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 10-18 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	je nach Festnetzтарif	kostenlos
TELEFON-SERVICE					
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:27	5:07	3:25	3:18	4:19
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	4:11	0:41	2:12	3:20	3:14
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	1:01	0:16	1:27	1:43	2:35
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	3:10	0:26	0:45	1:37	0:39
Testergebnisse					
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	überragend (100)	sehr gut (93)	sehr gut (93)	sehr gut (87)	sehr gut (93)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	mangelhaft (17)	überragend (33)	gut (27)	befriedigend (23)	befriedigend (23)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	überragend (14)	überragend (14)	überragend (14)	gut (12)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	überragend (25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	überragend (319)	sehr gut (302)	sehr gut (293)	sehr gut (283)	gut (276)
connect URTEIL max. 500	475 überragend	465 sehr gut	450 sehr gut	428 sehr gut	426 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos.



Streaminganbieter

ANBIETER	RTL+	Netflix	Disney+	Apple TV+	Amazon Prime Video
FESTNETZ-HOTLINE	0221 4566 2999	0800 000 9677	089 3803 5111	0800 664 5451	0800 363 8469
Geschäftszeiten	Mo-Fr 9-19 Uhr	9-22 Uhr	8- 22 Uhr	Mo-Fr 9-20 Uhr Sa 9-18 Uhr	6-24 Uhr
Kosten	je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif
TELEFON-SERVICE					
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	49	50	49	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:06	2:11	4:25	4:42	5:38
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	1:13	1:15	2:19	3:46	3:18
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:52	0:41	2:04	2:08	1:23
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:21	0:35	0:16	1:38	1:55
Testergebnisse					
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (94)	sehr gut (93)	sehr gut (94)	sehr gut (92)	sehr gut (92)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	sehr gut (31)	sehr gut (31)	gut (27)	ausreichend (20)	befriedigend (23)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	gut (12)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (21)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	sehr gut (283)	sehr gut (283)	gut (276)	gut (257)	gut (250)
connect URTEIL max. 500	444 sehr gut	443 sehr gut	433 sehr gut	404 gut	398 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.

