

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test



Bild: ©Shutterstock 2766429771

Wer hilft und wer hält auf?

Wenn es klemmt, zählt guter Service. Unser Test verrät, welche Festnetzanbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz am Telefon überzeugen und wo es hakt.

Deutschland kann schnelles Internet: Die Zahl der Anschlüsse mit mindestens 100 Mbit/s stieg 2025 auf 23,6 Millionen, drei Millionen waren sogar für Bandbreiten ab 1 Gbit/s ausgelegt. Und auch Glasfaser holt kräftig auf: Mitte 2026 waren laut dem Branchenverband BREKO 28,7 Millionen Haushalte und Unternehmen mit Glasfaser erreichbar, 7,9 Millionen Anschlüsse wurden tatsächlich genutzt. Genau hier liegt die Krux: Der Ausbau nimmt Fahrt auf, doch die Nachfrage hinkt hinterher. Beim Breitband hat die Republik also deutlich aufgeholt, ist aber noch längst nicht am Ziel. Vor allem der Wechsel von DSL zu Glasfaser wird die kommenden Jahre prägen und Milliarden verschlingen: 15,3 Milliarden Euro investierte die Branche allein 2025 in ihre Netze.

Doch Gigabit allein reicht nicht. Wer Tarife vergleicht oder bei Glasfaser, WLAN und Technik Rat braucht, erwartet auch beim Service Qualität. Dann schlägt die Stunde der Hotline. Wir haben den Telefonservice der wichtigsten Breitbandanbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz getestet: Wer hört zu, berät kompetent und liefert klare Antworten? Am Ende trennt sich die Spreu vom Weizen.

Deutsche Telekom

Die Telekom drückt beim Glasfaserausbau aufs Tempo und hält auch beim Service die Konkurrenz auf Abstand.

Bei Glasfaser kennt die Telekom derzeit nur eine Richtung: vorwärts. 2025 erschloss der Magenta-Konzern rund 2,7 Millionen weitere Haushalte mit Glasfaser, so viele wie nie zuvor. Inzwischen können rund 12,6 Millionen einen Glasfaseranschluss buchen, mit bis zu 2.000 Mbit/s. Und die Bonner legen nach: Weitere 800 Millionen Euro fließen in den kommenden drei Jahren zusätzlich in den Ausbau, insgesamt investiert die Telekom bis 2030 rund 30 Milliarden Euro.

Dass dabei noch reichlich Strecke vor ihr liegt, weiß auch Konzernchef Tim Höttinges. 2020 bezeichnete er die Telekom augenzwinkernd als „Ackergaul der Digitalisierung“. Gemächlich geht es bei den Rheinländern aber längst nicht mehr zu. Allein im Januar 2026 kamen rund 120.000 neue Glasfaseranschlüsse hinzu.

Weiter an der Spitze

Beim Service bleibt die Telekom auf Kurs. Die Berater kennen sich aus, hören aufmerksam zu und gehen den Anliegen auf den

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

Grund. Das zeigte sich auch bei der Frage, wie sich Fernsehen über den Internetanschluss nutzen lässt, ob dafür eine TV-Box nötig ist oder eine App genügt und ob der Fernseher per WLAN oder LAN ins Heimnetz kommt. Der Mitarbeiter wollte zunächst wissen, welcher Anschluss und Router vorhanden sind. Auch die Marke und Modell des Fernsehers sowie die bisherigen Streaming-Nutzung wurde abgefragt. Anschließend erklärte er ausführlich, welche Möglichkeiten infrage kommen und welche Lösung zur vorhandenen Technik passt. Dabei war er konkret, verständlich und ging detailliert auf die einzelnen Fragen des Anrufers ein.

Nach wie vor hervorragend ist die Erreichbarkeit: 98 Prozent der Testanrufe kamen bereits beim ersten Versuch durch. Und auch danach geht es im Eiltempo weiter: Im Schnitt vergehen nur 76 Sekunden, bis ein Berater übernimmt, schneller schafft es im gesamten Testfeld niemand. Fix am Hörer, top in der Beratung: Die Telekom lässt sich Platz eins nicht nehmen.

connect **ÜBERRAGEND** (480 von 500 Punkten)

Telefónica O2

Während im Unternehmen starker Wellengang herrscht, zeigt sich die O2-Hotline von ihrer besten Seite und legt bei der Kompetenz sogar noch zu.

Im Mobilfunk musste Telefónica zuletzt kräftig Federn lassen. Mit 1&1 wechselte der bislang größte Großkunde des O2-Netzes zu Vodafone. Rund zwölf Millionen Mobilfunkkunden fielen damit aus der Bilanz, Umsatz und operatives Ergebnis gingen im zweiten Quartal 2026 zweistellig zurück. Telefónica reagiert mit einem harten Sparprogramm: Rund 1100 Vollzeitstellen sollen wegfallen, rund 60 eigene O2-Filialen schließen.

Im Festnetz sieht die Welt deutlich freundlicher aus. Seit einem Jahr wächst die Kundenzahl wieder. Im zweiten Quartal 2026 kamen 14.000 Anschlüsse hinzu, insgesamt sind es 2,395 Millionen. Auch der Umsatz legte um 6,5 Prozent zu.

Dabei setzt O2 auf einen breiten Technologiemark und vor allem auf Partner. DSL und VDSL laufen über das Netz der Telekom, Kabelanschlüsse über Vodafone und Tele Columbus. Allein damit erreicht O2 mehr als 26 Millionen Haushalte. Auch bei Glasfaser wächst die Auswahl: Über das Telekom-Netz kann O2 inzwischen mehr als zwölf Millionen Haushalte mit FTTH-Tarifen versorgen, jährlich sollen rund 2,5 Millionen hinzukommen. Weitere Anschlüsse liefern regionale Partner sowie „Unsere Grüne Glasfaser“ (UGG). Das 2020 gemeinsam mit der Allianz gegründete Joint Venture baut vor allem in kleineren Städten und ländlichen Regionen.

Seit September vermarktet O2 etwa auch Glasfaseranschlüsse von mih NET Berlin, deren Netz künftig mehr als 500.000 Haushalte und Unternehmen erreichen soll. Wachsen will Telefónica aber nicht nur über neue Partnerschaften. Auch intern

wird kräftig umgebaut. Seit Januar führt Santiago Argelich Hesse das Deutschlandgeschäft. Er ordnet die Führung neu und bringt Technik und Kundenservice unter ein gemeinsames Dach. Das soll Wege verkürzen, Kosten senken und den Konzern wieder auf Wachstumskurs bringen.

Hotline legt noch eine Schippe drauf

Vom Umbau im Konzern ist an der Hotline wenig zu merken. Im Gegenteil: Die Beratungsqualität legt gegenüber dem Vorjahr sogar zu. Die Mitarbeiter wirken gut geschult, gehen auf die Fragen der Anrufer ein und haben gerade bei technischen Themen praktische Lösungen parat.

Das zeigte sich etwa bei der Frage, wie sich die WLAN-Reichweite zu Hause verbessern lässt. Der Mitarbeiter empfahl nicht gleich neue Hardware, sondern fing beim Standort des Routers an. Der sollte möglichst frei stehen. Mit der O2-Kundenservice-App könne der Anrufer zudem selbst prüfen, wie gut das WLAN in den einzelnen Räumen ankommt. Reicht das nicht, kommen Repeater oder Powerline infrage. Und dann wies der Berater noch darauf hin, dass auch elektrische Geräte das Signal stören können, etwa der beleuchtete Weihnachtsbaum direkt vor dem Router. Ein schönes Beispiel für einen möglichen WLAN-Störenfried. Und er war längst nicht der Einzige, der mitdachte und anschaulich wie kundennah beriet.

Auch bei der Erreichbarkeit bleibt O2 konstant auf hohem Niveau: Nur ein Testanruf ging ins Leere, die große Mehrheit kam bereits beim ersten Versuch durch. Die durchschnittliche Wartezeit beträgt 2:17 Minuten und damit nahezu gleich wie im Vorjahr.

connect **ÜBERRAGEND** (478 von 500 Punkten)

1&1

1&1 kommt bei Glasfaser voran, beim Service erst recht: Die Hotline berät auf höchstem Niveau und ist überragend erreichbar.

In puncto Festnetz fahren die Montabaurer weiter mehrgleisig. DSL bleibt im Angebot, doch Glasfaser rückt immer stärker in den Fokus. Dabei setzt der Anbieter auf eine Mischung aus eigener Infrastruktur und vielen Partnerschaften. Die Tochter Versatel betreibt mittlerweile mehr als 68.000 Kilometer Glasfaserstrecke. Zugleich kann 1&1 seine Tarife über die Netze der Telekom, Deutschen Glasfaser und zahlreicher regionaler Anbieter wie etwa M-Net und NetCologne vermarkten. Im Mai kam mit Tele Columbus ein weiterer Partner hinzu.

Vor allem die Zusammenarbeit mit OXG zahlt sich aus: Seit Anfang 2026 sind dadurch rund drei Millionen zusätzliche Haushalte erreichbar, langfristig sollen es bis zu sieben Millionen werden. Dass die Strategie aufgeht, zeigte zuletzt der Soho-Highspeed-Test 2026 von connect professional. Dort schafften es die 1&1-Glasfaseranschlüsse auf Platz 1.

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

Service: diesmal überragend

Auch beim Service zeigt der Pfeil nach oben: Die Berater kennen sich aus, hören zu und schauen über den Tellerrand hinaus. Das zeigte sich bei einer Testerin, die sich nach einem TV-Angebot erkundigte. Die Mitarbeiterin stellte ihr zunächst die passenden Optionen samt Preisen vor. Im Gespräch stellte sich jedoch heraus, dass an der Adresse gerade Glasfaser ausgebaut wird. Darauf machte sie die Anruferin von sich aus aufmerksam und rechnete ihr auch dafür ein Angebot durch. Zum Schluss fasste sie alles noch einmal zusammen und fragte nach, ob noch etwas offen sei. Aufmerksam, vorausschauend und nah am Bedarf, so erlebten unsere Tester viele Gespräche bei 1&1.

Bei der Erreichbarkeit setzt die Hotline noch einen drauf: Alle Testanrufe kamen bereits beim ersten Versuch durch. Besser geht es nicht. Zusammen mit der deutlich gestiegenen Beratungsqualität beschert das 1&1 diesmal ein überragendes Ergebnis.

connect **SEHR GUT** (477 von 500 Punkten)

Vodafone

Vodafone macht sein Kabelnetz fit für die Zukunft. Auch beim Service geht es bergauf: Die Hotline wird kontinuierlich besser.

Als größter Kabelnetzbetreiber Deutschlands hält Vodafone an seiner bestehenden Infrastruktur fest, rüstet sie aber kräftig auf. Der neue Upload-Booster auf Basis von DOCSIS 3.1 Low Split soll vor allem beim Hochladen für mehr Geschwindigkeit sorgen. Wo zusätzliche Kapazität gefragt ist, kommt Glasfaser ins Spiel. Falls kein Kabelnetz vorhanden ist, hilft eine Partnerschaft mit der Telekom: Über deren Leitungen vertreibt Vodafone DSL- und mittlerweile auch Glasfaseranschlüsse und ist damit bundesweit erreichbar. Beim Glasfaserausbau spielt vor allem OXG eine wichtige Rolle, das Gemeinschaftsunternehmen mit Altice. Kooperationen mit Westconnect und Deutsche GigaNetz vergrößern die Reichweite zusätzlich.

Deutschlandchef Marcel de Groot will den Wechsel auf schnellere Netze forcieren. Auf der ANGA COM, Europas führender Kongressmesse für Breitband und Medien, forderte er den Einstieg in den DSL-Ausstieg ab 2028. Bis 2035 soll die alte Technik komplett vom Netz verschwinden. Als Alternative sieht de Groot dabei nicht nur Glasfaser: Auch das eigene Kabelnetz liefert längst Gigabit-Geschwindigkeit.

Service auf Erfolgskurs

Vor einigen Jahren gehörte die Hotline nicht gerade zu Vodafone's Glanzstücken. Doch das Blatt hat sich gewendet: Die Beratungsqualität steigt seit mehreren Tests kontinuierlich und auch diesmal legt das Team weiter zu. Statt vorschnell einen Tarif vorzuschlagen, nehmen sich die Mitarbeiter Zeit und fragen gezielt nach um ein passendes Angebot zu schnüren. Dabei bleibt der Ton locker und persönlich, fachlich sitzt aber jede Nachfrage.

Wie gut das inzwischen funktioniert, zeigte die Beratung zu einem neuen Tarif. Statt gleich mehr Geschwindigkeit zu empfehlen, wollte die Mitarbeiterin zunächst wissen, wie viele Geräte im Haushalt online sind und wofür der Anschluss genutzt wird. Auch beim Upload schaute sie genau hin. Ihr Fazit: 50 Mbit/s reichen für die geschilderte Nutzung locker – und genau die bietet der vorhandene Tarif bereits. Äußerst fair: Statt auf einen teureren Tarif zu drängen, empfahl sie ihm, beim bestehenden Vertrag zu bleiben. So verschafft man sich Vertrauen beim Kunden.

Auch bei der Erreichbarkeit präsentiert sich Vodafone stark. 97 Prozent der Testanrufe kamen auf Anhieb durch. Die durchschnittliche Wartezeit verkürzt sich leicht auf 2:48 Minuten. Alles in allem: Service, der rundum überzeugt und bei dem der Kunde im Mittelpunkt steht.

connect **SEHR GUT** (468 von 500 Punkten)

Die Hotlines der Regionalanbieter im Test

PYÜR (Tele Columbus)

Pjör baut Glasfaser aus und öffnet sein Netz für Partner. Beim Service gehört der Anbieter erneut zur Spitze.

Hinter der Marke Pjör steht Tele Columbus, Deutschlands drittgrößter Kabelnetzbetreiber, der drei Millionen Haushalte mit seinem Netz erreicht. Doch längst dreht sich nicht mehr alles um Kabel, Glasfaser gewinnt an Bedeutung: Seit Mai öffnet Tele Columbus sein Glasfasernetz auch für 1&1. Damit kann 1&1 künftig mehr als 1,2 Millionen zusätzliche Haushalte versorgen. Parallel geht der eigene Ausbau weiter, häufig gemeinsam mit Wohnungsunternehmen. Rund 230.000 Haushalte verfügen inzwischen über Glasfaser bis in die Wohnung.

In puncto Tarife setzen die Berliner auf Transparenz: vier Internettarife liefern 50, 250, 500 oder 1.000 Mbit/s für monatlich 19, 23, 25 sowie 34 Euro. Auch kundenfreundlich: Die Preise bleiben dauerhaft gleich, ein TV- oder Telefonie-Paket ist optional buchbar. Je nach Adresse steht der Anschluss wahlweise über Kabel oder Glasfaser zur Verfügung. Interessant: Rund jeder zweite Neukunde entscheidet sich bereits für mindestens 500 Mbit/s.

Stark auf ganzer Linie

Und auch der Service tritt glänzend auf: Besonders bei technischen Fragen zeigt das Team, was es kann. FTTH, FTTC oder

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

AON? Selbst komplexere Begriffe erklären die Mitarbeiter klar und verständlich. Auch Fragen abseits des üblichen Repertoires bringen sie nicht aus dem Konzept. Die Berater nehmen sich Zeit und gehen ausführlich auf die Anliegen der Anrufer ein.

Bei der Erreichbarkeit gibt es ebenfalls nichts zu mäkeln: Jeder Testanruf kam durch, zugleich sank die durchschnittliche Wartezeit auf 2:36 Minuten und damit um fast zwei Minuten. Perfekt!

connect **ÜBERRAGEND** (481 von 500 Punkten)

M-Net

M-Net treibt Glasfaser voran und verfügt über einen spitzenmäßigen Service.

Beim Glasfaserausbau spielt der Citycarrier vor allem im Süden eine wichtige Rolle. Der Schwerpunkt liegt in Bayern, doch das Verbreitungsgebiet reicht bis in den Großraum Ulm und den hessischen Main-Kinzig-Kreis. Mehr als 900.000 Haushalte sind bereits an Glasfaser angeschlossen. Und M-Net bleibt fest in der Region verankert: Hinter dem Unternehmen stehen vor allem kommunale Gesellschafter. Die Stadtwerke München haben ihren Anteil im Sommer sogar auf knapp 77 Prozent erhöht. Auch in puncto Netztechnik rüsten die Münchner auf: Seit Juni gibt es in mehreren FTTH-Gebieten einen Tarif mit 2 Gbit/s im Download und 1 Gbit/s im Upload; bis zu 5 Gbit/s sind bereits seit 2025 möglich.

Von „sehr gut“ auf „überragend“

Beim Service lag die Messlatte schon im Vorjahr hoch, doch die Münchner legen nochmal nach: Auch bei anspruchsvolleren Themen sitzen die Antworten. Die Mitarbeiter erklären verständlich, bleiben konkret und gehen auch bei technischen Details in die Tiefe. Damit steigt die Endnote von „sehr gut“ auf „überragend“.

Dazu ist die Hotline zuverlässig erreichbar, die durchschnittliche Wartezeit sinkt erneut deutlich auf 2:27 Minuten. Gut gemacht!

connect **SEHR GUT** (476 von 500 Punkten)

EWE

EWE baut sein Festnetzangebot weiter aus. Beim Service macht der Anbieter einen großen Sprung nach vorn und rückt auf Platz zwei.

EWE hat seine Wurzeln im Nordwesten Deutschlands und ist längst weit mehr als ein Energieversorger. Der Oldenburger Konzern setzt stark auf Telekommunikation und treibt vor allem den Glasfaserausbau voran. Eine Million Anschlüsse kann EWE nach eigenen Angaben bereits anbieten, 1,5 Millionen sollen es werden. Seit Juli gibt es zudem ein neues Glasfaser-Portfolio mit höheren Upload-Raten: Beim Gigabit-Tarif sind bis zu 500 Mbit/s drin.

Service rückt nach vorn

Doch EWE baut nicht nur sein Netz aus, auch an der Hotline haben die Oldenburger gefeilt. Schon im vergangenen Jahr war die Beratung stark, diesmal legt das Team fachlich noch einmal zu. Die Mitarbeiter kennen sich aus, beantworten auch anspruchsvollere Fragen sicher und lassen nur selten eine Wissenslücke erkennen. Dabei spult das Team sein Wissen nicht einfach ab, sondern geht engagiert auf die Anliegen der Anrufer ein.

Ebenso stark fällt die Erreichbarkeit aus: Sämtliche Anrufe kamen durch, macht glatte 100 Prozent. Und mit durchschnittlich 2:05 Minuten schrumpft auch die Wartezeit nochmals kräftig. Der Einsatz zählt sich aus: EWE verbessert sich von „sehr gut“ auf „überragend“ und rückt einen Rang vor auf Platz zwei, den sich der Anbieter mit M-Net teilt.

connect **SEHR GUT** (476 von 500 Punkten)

NetCologne

Kölsche Kehrtwende: Der CityCarrier hat bei der Erreichbarkeit einen Riesensprung gemacht. Jeder Testanruf kommt durch, und die Warteschleife schrumpft um ganze drei Minuten.

NetCologne ist fest im Rheinland verwurzelt und Deutschlands größter regionaler Telekommunikationsanbieter. Rund 1300 Beschäftigte kümmern sich um 558.000 Privatkunden. Das Verbreitungsgebiet reicht vom Großraum Köln, Bonn und Aachen weit ins Umland. Gleichzeitig wächst das Glasfasernetz weiter: 31.800 Kilometer sind bereits verlegt, und 2025 investierte das Unternehmen mit 91 Millionen Euro so viel wie nie zuvor.

Dabei baut NetCologne längst nicht nur auf eigene Faust. Gemeinsam mit regionalen Partnern entstehen neue Glasfaseranschlüsse unter anderem in Bonn, Alfter, Weilerswist und Hürth. Allein dort sollen zusammen mit den Stadtwerken rund 25.000 Haushalte und Gewerbebetriebe ans schnelle Netz kommen.

Diesmal läuft's rund

Und auch beim Service geht es voran. Schon in früheren Tests gehörte die Beratung zu den Stärken der Kölner, diesmal legen sie fachlich noch einmal zu. Am Telefon sorgt vor allem die Gesprächsführung für Eindruck, in dieser Disziplin schneidet die Hotline überragend ab. Die Mitarbeiter hören zu, erklären verständlich und lassen den Kunden nicht mit Floskeln im Regen stehen. Den größten Satz nach vorn macht NetCologne jedoch bei der Erreichbarkeit. Im Vorjahr scheiterten noch sechs Testanrufe selbst im dritten Versuch, diesmal kam jeder einzelne durch. Gleichzeitig fällt die durchschnittliche Wartezeit um satte drei Minuten auf 3:15 Minuten. Immer noch happig, aber die Richtung stimmt allemal.

connect **SEHR GUT** (470 von 500 Punkten)

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

Deutsche Glasfaser

Bei der Beratung spielt Deutsche Glasfaser ganz vorn mit. Schade nur: Bis ein Mitarbeiter am Apparat ist, vergehen im Schnitt stolze 5:16 Minuten.

Deutsche Glasfaser konzentriert sich beim Ausbau vor allem auf ländliche und suburbane Regionen. Rund 2,8 Millionen FTTH-Anschlüsse hat das Unternehmen inzwischen realisiert und erst kürzlich den Millionsten Kunden begrüßt. Doch der rasante Ausbau hat seinen Preis: Im Sommer geriet der hoch verschuldete Anbieter finanziell stark unter Druck. Erst eine milliarden schwere Rekapitalisierung bewahrte ihn vor einer drohenden Insolvenz und sichert nun die Finanzierung bis Mitte der 2030er Jahre. Parallel läuft ein Stellenabbau von rund 250 Arbeitsplätzen.

Der Kurs hat sich entsprechend geändert. Statt immer neue Gebiete zu erschließen, will Deutsche Glasfaser laufende Projekte abschließen und mehr Kunden auf das vorhandene Netz bringen. Dabei helfen Kooperationen: Seit Herbst 2025 kann 1&1 seine eigenen Glasfasertarife über die Infrastruktur von Deutsche

Glasfaser anbieten. Damit steht mehr als 2,5 Millionen Haushalten auch 1&1 als Anbieter zur Wahl.

Top-Beratung, zähe Warteschleife

An der Hotline zeigt Deutsche Glasfaser dagegen, was sie kann. Die Mitarbeiter kennen sich bei Tarifen, Hardware und Diensten bestens aus, beantworten die Fragen sicher und kommen ohne Umwege zum Punkt. Dabei sind sie zuvorkommend, gut gelaunt und ausgesprochen freundlich. Das zahlt sich aus: In der Königsdisziplin Beratungsqualität legt Deutsche Glasfaser satte 29 Punkte zu und erreicht ein „überragend“.

Getrübt wird das schöne Bild nur durch die Wartezeit. Im Schnitt hingen unsere Tester 5:16 Minuten in der Warteschleife, bevor sich ein Mitarbeiter meldet. Das ist eindeutig zu lang. Wer so gut berät, sollte auch schneller erreichbar sein.

connect GUT (447 von 500 Punkten)



Österreich

Österreichs Festnetz legt zu: Fast drei Viertel der Anschlüsse schaffen mindestens 100 Mbit/s, knapp vier von zehn sogar mehr als 1 Gbit/s. Auch beim Kundenservice präsentiert sich der Markt stark: A1, Magenta und Drei überzeugen am Telefon und holen allesamt ein „sehr gut“.

A1 ist die neue Nummer eins

Der Marktführer gibt im österreichischen Festnetz weiter den Ton an. Auch bei Glasfaser liegen die Wiener vorn: Knapp jeder dritte aktive FTTH-Anschluss des Landes läuft über A1. Für zusätzliche Reichweite sorgen Partnernetze: Seit Juli bietet A1 seine Glasfasertarife über das Netz von Breitband Oberösterreich in rund 300 Gemeinden an. Seit Juli vermarktet der Komplettanbieter seine Glasfasertarife auch über das Netz von Breitband Oberösterreich und ist damit in rund 300 weiteren Gemeinden vertreten.

Beim Service spielt der Netzbetreiber seine Stärke aus: Die Mitarbeiter kennen die Breitbandangebote genau, fragen gezielt nach dem Nutzerverhalten und stellen darauf abgestimmte Angebote zusammen. Dabei nennen sie nicht nur den passenden Tarif, sondern erklären Leistungen und Konditionen bis ins Detail. In puncto Kompetenz bleibt A1 damit klar auf sehr gutem Niveau und lässt die Konkurrenz hinter sich.

Bei der Erreichbarkeit macht die Hotline einen kräftigen Satz nach vorne: Diesmal kam jeder Testanruf durch, im Vorjahr gingen noch zehn Calls ins Leere. Gleichzeitig verkürzt sich die durchschnittliche Wartezeit de



Magenta: ein Rang nach oben

Die Nummer zwei im österreichischen Breitbandmarkt erreicht bereits mehr als 1,5 Millionen Haushalte mit Gigabit-Internet. Gleichzeitig baut Magenta seine Glasfaser weiter aus: Gemeinsam mit Alpen Glasfaser sollen bis 2030 weitere 500.000 Gigabit-Anschlüsse entstehen. Seit August legt der Telco auch beim Tempo nach und bietet über Lichtleiter bis zu 2 Gbit/s.

Aufwärts geht es diesmal auch bei der Beratung. Magenta hat bei der Qualität deutlich zugelegt, fachliche Aussetzer blieben im Test die Ausnahme. Die Mitarbeiter beantworten die Fragen sicher und verständlich und zeigen sich auch bei anspruchsvolleren Themen gut vorbereitet. Ein Trumpf bleibt die Erreichbarkeit: Sie liegt erneut auf überragendem Niveau. Die starke Vorstellung zahlt sich aus: Magenta verbessert sich um einen Rang.

Drei: Stark, aber knapp dahinter

Der kleinste österreichische Netzbetreiber kommt bei Breitband auf rund 15 Prozent Marktanteil. Der Anbieter fährt mehrgleisig: Neben DSL und dem eigenen 5G-Netz wächst das Glasfaserangebot über Kooperationen mit regionalen Netzbetreibern. Gleichzeitig hat Drei sein 5G-Netz auf mehr als 95 Prozent der Haushalte ausgebaut und bietet damit gerade dort eine Alternative, wo schnelle Leitungen fehlen.

Beim Service bleibt die Drei-Crew ihrer Linie treu. Die Mitarbeiter kennen sich aus, beantworten die Fragen sicher und begegnen den Kunden ausgesprochen freundlich. Gravierende Schwächen leistete sich das Team nicht. In einem engen Feld reicht die weiterhin starke Leistung diesmal aber nicht zur Titelverteidigung: Der Vorjahressieger rutscht auf den dritten Platz.

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test



Schweiz

Die Schweiz spielt beim Breitband auf hohem Niveau: Leistungsfähige Netze und schnelle Anschlüsse prägen den Markt. Und der Service hält locker mit: zweimal „überragend“, einmal „sehr gut“. Swisscom treibt den Ausbau ihres Festnetzes konsequent voran. Ende Juni 2026 waren rund 58 Prozent der Schweizer Haushalte und mit Glasfaser erschlossen, bis 2030 sollen es 75 bis 80 Prozent sein. Gleichzeitig nimmt der Marktführer nach und nach sein Kupfernetz außer Betrieb und setzt damit immer stärker auf FTTH.

Swisscom: Der Beste insgesamt

Und beim Service? Da spielt Swisscom einmal mehr seine ganze Klasse aus. Das Team kennt sich hervorragend aus, agiert außerordentlich professionell und trifft dabei einen Ton, der seriös und zugleich angenehm warmherzig wirkt. Die Berater hören aufmerksam zu, gehen auf die Anrufer ein und führen die Gespräche souverän, ohne distanziert zu wirken.

Auch die Erreichbarkeit ist, fast schon selbstredend, überragend. Einziger kleiner Schönheitsfehler: Mit durchschnittlich 2:58 Minuten hat sich die Wartezeit etwas verlängert. Doch das macht den Kohl nun wirklich nicht fett. Denn in der Gesamtwertung hat Swisscom gegenüber der Konkurrenz die Nase vorn und holt sich den Gesamtsieg. Sagenhaft!

Sunrise: mit „überragend“ ganz vorn

Sunrise behauptet sich mit 28 Prozent Marktanteil als klare Nummer zwei im Schweizer Breitbandmarkt und zählt hier rund 1,29 Millionen Kunden. Beim schnellen Internet stützt sich der Telco

auf sein leistungsfähiges Kabelnetz und zunehmend auf Glasfaser. Sunrise nutzt neben dem eigenen HFC-Netz vor allem FTTH-Zugänge von Swisscom sowie Partnern von Swiss Fibre Net und lokalen Versorgungsunternehmen. Dort sind bis zu 10 Gbit/s im Up- und Download drin.

Und siehe da: Auch beim Service legt Sunrise kräftig zu. Vor allem bei der Beratungsqualität macht das Team einen mächtigen Sprung und erreicht ein „überragend“. Die Mitarbeiter treten selbstbewusst und kompetent auf, antworten klar und gehen individuell auf die Wünsche der Kundschaft ein.

Bei der Erreichbarkeit lässt Sunrise ebenfalls nichts anbrennen: Sämtliche Testanrufe waren erfolgreich. Und mit durchschnittlich nur 1:28 Minuten meldet sich das Team schneller als die Konkurrenz. 100 Prozent erreichbar, kürzeste Wartezeit und starke Beratung, besser geht's nicht.

Salt: Kompetenz top, Wartezeit flop

Salt wächst auch im Festnetz kräftig. Mehr als 300.000 Breitbandkunden zählt man inzwischen, allein 2025 kamen 48.000 hinzu. Gleichzeitig erreicht Salt Home immer mehr Haushalte: Salt Home deckt inzwischen über drei Millionen Haushalte ab, rund 60 Prozent des Landes. Technisch bleibt Salt bei seinem Kurs: Über FTTH gibt es symmetrisch bis zu 10 Gbit/s.

Und auch bei der Beratung kann Salt mit den Spitzenreitern mithalten. Die Mitarbeiter sind sehr gut geschult, antworten sicher, machen ihren Job bemerkenswert gut und sind dazu sehr gut erreichbar. Allein die lange Wartezeit mit 4:25 im Schnitt nervt.

So haben wir getestet

148 Tester haben die Hotlines für Bestandskunden mehrere Wochen lang angerufen. Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und in der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – pro Anbieter gab es also 50 Kontakte. Die deutschen Regionalbetreiber wurden je fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – 25 Fragen pro Anbieter.

Qualität der Aussagen

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Servicetest und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend für die Bewertung ist, ob dem Tester oder der Testerin die korrekten und vollständigen Antworten auf die Fragen gegeben wurden. Eine allumfassende, gründliche und verständliche Beratung ist hier das Maß der Dinge.

Erreichbarkeit/Wartezeit/Sprachdialogsystem

Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (dafür gibt es maximal 100 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich überhaupt durch? Auch die Dauer, bis man vom Sprachcomputer zu einem Hotliner durchgeschleift wird, wird erfasst. Zudem wurde die Benutzerführung mit maximal 15 Punkten bewertet.

Freundlichkeit

Wird mein Anliegen richtig verstanden und aufgenommen? Werde ich freundlich beraten oder abgefertigt? Für die Soft Skills gab's im Test ebenfalls Punkte – maximal 25.