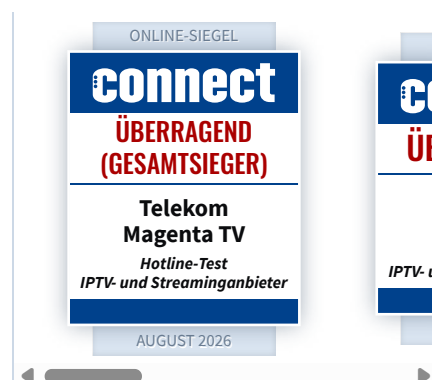


IPTV- und Streaming-Hotlines auf dem Prüfstand

TV-Hotline-Test 2026: Wer hilft wenn was schiefgeht?

Live-TV, Serien, Filme auf Abruf: Fernsehen ist längst digital. Doch was passiert, wenn Stream oder App streiken? Der connect-Test zeigt, welche Hotlines schnell und kompetent helfen.

Autor: [Josefine Milosevic](#) • 20.8.2026 • ca. 13:00 Min



© Anatoliy Karlyuk/shutterstock.com

Probleme beim Fernsehen? Hoffentlich kann die Hotline helfen.

© Anatoliy Karlyuk/shutterstock.com



Josefine Milosevic

Leitende Redakteurin connect

Josefine Milosevic ist Leitende Redakteurin und Telco-Kennerin. Ihre Service-Tests gelten als Benchmark, sie unterstützt zudem führende Anbieter bei...



Frag' die KI

- [UGREEN NAS - Dein Leben sicher gespeichert ohne Cloud-Abo](#)
- [Neues Smartphone gesucht? Zur connect Bestenliste](#)
- [Erkläre mir diesen Artikel in 10 Sekunden](#)

ANZEIGE



IPTV und Streaming sind längst im Alltag angekommen. MagentaTV, GigaTV, Sky, Netflix und Co locken mit riesigen Mediatheken, exklusiven Inhalten und flexibler Nutzung auf nahezu jedem Bildschirm. Während lineares Fernsehen an Bedeutung verliert, bestimmen On-Demand-Angebote, Live-Sport und personalisierte Empfehlungen zunehmend das Sehverhalten. Dabei werden Smart-TVs, Streaming-Sticks und Apps immer stärker zu einer vernetzten Unterhaltungswelt. Auch Bündelangebote, bei denen man mehrere Dienste über eine Plattform buchen kann, werden attraktiver.

Doch so digital das Fernseherlebnis inzwischen ist: Wenn der Login streikt, die App Probleme macht oder eine Rechnung Fragen aufwirft, zählt der persönliche Service. Wie schnell und kompetent die Hotline dann hilft, kann für die Kundenzufriedenheit im heiß umkämpften Markt entscheidend sein. Wer aktuell beim Telefondienst besonders hervorsticht und wo es noch Schwächen gibt, klärt wie jedes Jahr der umfangreiche connect-Test.

Telekom Magenta TV: eine Klasse für sich

Wurde die Telekom mit ihrem IPTV-Angebot anfangs noch belächelt, hat sich der Konzern längst zu einer festen Größe im Entertainment-Geschäft entwickelt und bietet inzwischen selbst den großen US-Streamern Paroli. Neben linearem und zeitversetztem Fernsehen liefert MagentaTV eigene Formate wie die preisgekrönte deutsche Comedy-Serie „Oh Hell“, internationale Serien-Hits und Blockbuster. Selbst hochkarätiges Kino findet sich auf der Plattform: Jim Jarmuschs „Father Mother Sister Brother“, Gewinner des Goldenen Löwen 2025, steht MagentaTV-Kunden exklusiv und ohne Aufpreis zur Verfügung. Dazu kommt jede Menge Live-Sport. Spätestens die Fußball-WM 2026 machte deutlich, welchen Stellenwert MagentaTV inzwischen hat: Alle 104 Spiele des Turniers waren auf der Plattform zu sehen, 44 davon exklusiv. Damit ist MagentaTV längst mehr als nur ein weiterer Streamingdienst.

Die Strategie geht auf: Ende Juni 2026 zählte die Telekom rund 4,8 Millionen MagentaTV-Kunden mit Internetanschluss sowie knapp zwei Millionen reine Streaming-Abos. Einen kräftigen Schub bescherte die Fußball-WM, die allein rund eine Million Neukunden brachte. Und die Telekom legt nach: Auch die Übertragungsrechte für die WM 2030 hat sich der Konzern bereits gesichert. Das Turnier wird erstmals auf drei Kontinenten ausgetragen mit Spanien, Portugal und Marokko als Hauptgastgebern sowie drei Auftaktspielen in Südamerika zum 100-jährigen WM-Jubiläum.

Doch was nützt das beste TV-Angebot, wenn bei Problemen der Service schwächelt? Genau hier zeigt der Gesamtsieger, was er kann: Das Magenta-Team nimmt sich Zeit, hört genau hin und geht individuell auf die Fragen der Kundschaft ein. Statt Standardantworten abzuspielen, fragen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gezielt nach, gehen bei der Analyse strukturiert vor und denken bei der Lösung einen Schritt weiter. Wie gut das funktioniert, zeigte sich bei einem Anrufer, der über Standbilder und Ruckler beim Streaming klagte. Der Berater erklärte zunächst, welche Bandbreiten für HD, UHD und 4K erforderlich sind, prüfte anschließend den gebuchten Tarif und nahm sogar die Entfernung zwischen Router und Fernseher als mögliche Fehlerquelle ins Visier. Sein Tipp, bei Bedarf mit einem Repeater nachzuhelfen, rundete die Beratung praxisnah ab. Und das ist kein Einzelfall: Mit viel Engagement, fundiertem Fachwissen und einem guten Gespür für die Anliegen der Kundschaft betreibt das Team Service auf Topniveau.

Auch die 98 von 100 Punkten bei der Erreichbarkeit und gerade einmal 35 Sekunden durchschnittliche Wartezeit sind Bestwerte im Konkurrenzzumfeld. Damit liefert die Telekom nicht nur ein starkes Entertainment-Paket, sondern sichert sich mit Bestnoten in allen vier Testdisziplinen erneut den Gesamtsieg.

ANZEIGE

Sie sparen
83%!



3 Ausgaben für nur 5 € statt 29,70€

Jetzt für 5€ testen >



O2TV: Beste Antworten im Test

Telefónica hat sein TV-Portfolio im Mai 2026 kräftig aufpoliert. In den Tarifen „Classic“, „Smart“ und „Premium“ bündelt O2 TV Live-TV und Streaming mit mehr als 150 HD-Sendern, Cloudspeicher und – je nach Paket – Diensten wie Netflix oder Disney+. Bis zu vier Geräte können gleichzeitig streamen, teilweise funktioniert das TV-Vergnügen auch unterwegs in der EU. Aus dem einstigen Nischenangebot ist damit ein ernstzunehmender Player im deutschen IPTV- und Streaming-Markt geworden. Dazu passt, dass Telefónica seit fast zwei Jahren auf eine eigene TV-Plattform setzt, nachdem O2 zuvor mit waipu.tv kooperiert hatte.

Das starke TV-Angebot ist die eine Sache, erstklassiger Service die andere. Und hier trumpft O2 richtig auf. Das Team kennt sich fachlich bestens aus, agiert ausgesprochen kundennah und liefert Antworten, die weit über das Nötigste hinausgehen. Bestes Beispiel: die Frage eines Testers zum Jugendschutz. Der Berater erklärte präzise, wie sich Jugend- und Altersbeschränkungen im Kundenkonto oder in der App einrichten lassen, wie die Jugendschutz-PIN geändert wird und wie sich Inhalte altersgerecht begrenzen lassen. Den praktischen Tipp, die PIN regelmäßig zu wechseln, gab es gleich noch obendrauf. Doch Fachwissen allein reicht nicht für einen überdurchschnittlichen Service und den leistet die O2-Mannschaft allemal: Die Berater und Beraterinnen hören aufmerksam zu, erklären auf Augenhöhe und bringen selbst komplexe Einstellungen verständlich auf den Punkt. Statt die Kundschaft mit Fachbegriffen zu überfrachten, gibt es klare Antworten, konkrete Hilfestellung und jede Menge nützliche Tipps.

Das zahlt sich aus: In der wichtigsten Testkategorie „Qualität der Aussagen“ liefert O2 die besten Antworten im gesamten Testfeld. Gegenüber dem Vorjahr klettern die Münchner um einen Rang nach oben und sichern sich mit der Endnote „überragend“ den starken zweiten Platz dicht hinter der Telekom. Fein gemacht!



Vodafone GigaTV: Beratung auf Topniveau

Vodafone gehört seit der Übernahme von Kabel Deutschland und Unitymedia zu den Schwergewichten im deutschen TV-Markt. Auch wenn der Wegfall des Nebenkostenprivilegs Spuren hinterlassen hat, zählt der Düsseldorfer Netzbetreiber aktuell noch rund 8,7 Millionen TV-Kunden und treibt die Modernisierung seines Fernsehangebots kräftig voran.

Im Mittelpunkt steht GigaTV, das klassisches Fernsehen, Streamingdienste, Mediatheken und Video-on-Demand auf einer Plattform zusammenführt. 2026 hat Vodafone technisch nachgelegt: Die neue Generation der Streaming-Box "GigaTV Home" kommt mit leistungsfähigerer Hardware, Dolby Vision und einer überarbeiteten Fernbedienung mit beleuchteten Tasten. Zur Wahl steht

außerdem die "GigaTV Home Sound", die zusätzlich ein integriertes Soundsystem mit Premium-Lautsprechern bietet, das von den Akustikspezialisten von Bang & Olufsen optimiert wurde und Dolby-Atmos-Sound ins Wohnzimmer bringt. Parallel modernisiert Vodafone den Bestand: Rund 400.000 ältere Receiver sollen bis Ende 2027 schrittweise gegen die aktuelle GigaTV Home ausgetauscht werden.

Dem technischen Fortschritt steht die Hotline in nichts nach. Schon in den vergangenen Tests legte Vodafone bei der Beratungsqualität zu, diesmal macht das Team erneut einen kräftigen Satz nach vorn. Die Vodafone-Truppe wirkt bestens geschult und hat die passenden Antworten meist auf Anhieb parat. Unsicherheiten? Kaum auszumachen. Die Berater erfassen die Anliegen sehr genau, gehen gezielt vor und antworten transparent und lösungsorientiert. Bleibt etwas offen, haken sie nach und beziehen die Kundschaft aktiv ins Gespräch ein. Bestes Beispiel: die Frage, auf wie vielen Geräten GigaTV parallel genutzt werden kann. Die Call-Agentin erklärte prompt, dass neben dem Fernseher bis zu drei mobile Endgeräte gleichzeitig möglich seien. Wer GigaTV auf weiteren Fernsehern schauen möchte, könne Multiroom hinzubuchen. Doch damit beließ sie es nicht: Sie fragte nach, ob die Kundin den Dienst bereits kenne, und erklärte nach deren Verneinung anschaulich, was dahintersteckt. Mit zusätzlichen Boxen lässt sich GigaTV auf bis zu zwei weitere Fernseher im Haushalt erweitern, so können etwa im Wohn-, Schlaf- und Kinderzimmer unterschiedliche Programme laufen.

Das schlägt sich auf das Ergebnis nieder: Neben der gestiegenen Beratungskompetenz bleibt auch die Erreichbarkeit überragend. Die durchschnittliche Wartezeit verkürzt sich leicht auf 1:41 Minuten. Damit machen die Vodafone-Profis gegenüber dem Vorjahr einen Platz gut und springen mit der Endnote „überragend“ auf Rang drei.



1&1 TV: Überwiegend hohe Kompetenz

Als jüngster deutscher Mobilfunknetzbetreiber will 1&1 längst nicht nur in puncto Netztechnik mit Telekom, Vodafone und O2 auf Augenhöhe spielen. Die Montabaurer setzen auf das komplette Paket aus Mobilfunk, Breitband und Fernsehen und bieten damit Triple Play aus einer Hand. Auch bei dem hauseigenem TV-Produkt gibt das Unternehmen ordentlich Gas: 1&1 TV bringt inzwischen mehr als 175 Sender auf den Bildschirm, bietet Cloud-Aufnahmen, Restart und 7-Tage-Replay und lässt sich auf bis zu vier Geräten gleichzeitig nutzen. Seit Juli 2026 ist zudem der deutsche Streamingdienst und Live-TV-Anbieter Joyn in die TV-Plattform integriert. Auch bei der Hardware gibt sich der Anbieter offen: Neben der eigenen TV-Lösung werden unter anderem Smart-TVs, Amazon Fire TV, Apple TV und Google Chromecast unterstützt. 1&1 TV lässt sich zudem unabhängig von einem Internetanschluss des Anbieters buchen. Damit positioniert sich der vierte Netzbetreiber zunehmend als Vollsortimenter und tritt auch beim Fernsehen gegen die etablierten Komplettangebote der großen Konkurrenten an.

Beim Service kann 1&1 dieses hohe Niveau diesmal nicht ganz durchgehend halten. Die meisten der Mitarbeiter sind sehr gut aufgestellt: sie hören zu, gehen individuell auf das Anliegen ein, sind freundlich im Ton und erklären den Sachverhalt bis ins Detail. Das zeigte sich bei der Frage eines connect-Testers, ob sich 1&1 TV auch im Ausland nutzen lässt. Der Berater erklärte ausführlich, dass mobiles Fernsehen mit dem teureren Tarif "1&1 HDTV plus" innerhalb der EU möglich sei. Wer dafür das Mobilfunknetz nutze, könne grundsätzlich auf sein verfügbares EU-Datenvolumen zurückgreifen. Weil Streaming allerdings ordentlich Daten verschlinge, empfahl er für längere Fernsehende besser ein WLAN-Netz. Außerhalb des vorgesehenen Nutzungsgebiets könnten dagegen lizenzrechtliche Einschränkungen und Geoblocking den Zugriff verhindern. Er bot dem Anrufer noch an, bei Interesse den Dienst auch zum späteren Zeitpunkt zu aktivieren. Wer so ohne Druck um die Gunst des Kunden wirbt, hat seinen Job nicht verfehlt. Ganz so souverän agierte das Team allerdings nicht bei jedem Anruf. Statt auf die Fragen einzugehen und umfassend zu beraten, begnügten sich einzelne mit kurzen Antworten.

Auch beim Tempo hat der Anbieter leicht nachgelassen: Die Hotline bleibt zwar hervorragend erreichbar, bis ein persönlicher Ansprechpartner übernimmt, müssen Kunden diesmal aber länger warten. Unterm Strich liefert auch 1&1 eine mehr als solide Performance ab.



IPTV- und Streaminganbieter					
ANBIETER		Telekom MagentaTV	O2 TV	Vodafone Giga TV	1&1 TV
FESTNETZ-HOTLINE		0800 3304 000	089 78 79 79 400	0800 172 12 12	0721 96 00 ²
Geschäftszeiten		0-24 Uhr	Mo-Fr 7 - 20 Uhr Sa 10-18 Uhr	Mo-So 7:30 – 22 Uhr Technik-Hotline 0-24 Uhr	0-24 Uhr
Kosten		kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
TELEFON-SERVICE					
Anzahl der Hotline-Anrufe		50	50	50	50
davon geführte Gespräche		50	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)		4:38	4:26	4:33	5:35
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)		0:35	1:29	1:41	2:13
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)		0:27	0:58	1:16	1:12
Ende der Bandsage bis Gesprächsannahme (Minuten)		0:08	0:30	0:25	1:00
Testergebnisse					
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)		überragend (98)	überragend (97)	überragend (97)	überragend (97)
Punkte Wartezeit (maximal 35)		überragend (33)	sehr gut (30)	gut (29)	gut (27)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)		überragend (14)	überragend (14)	überragend (14)	überragend (14)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)		überragend (25)	sehr gut (23)	überragend (25)	sehr gut (23)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)		überragend (319)	überragend (322)	überragend (319)	sehr gut (302)
connect URTEIL max. 500		489 überragend	486 überragend	484 überragend	463 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufe, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandsage vorgeschaltet war. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos.

connect

TESTSIEGER

© connect

Sky Deutschland: Beim Service erste Liga

Bei Sky Deutschland weht seit Kurzem ein neuer Wind: Seit dem 1. Juni gehört der Pay-TV-Pionier samt Streamingdienst WOW offiziell zu RTL Deutschland. Die EU-Kommission hatte die Übernahme zuvor ohne Auflagen durchgewunken. Damit entsteht ein mächtiges Entertainment-Gespann mit rund 12,3 Millionen Kunden und einem breiten Angebot aus Sport, Filmen, Serien, Unterhaltung und Nachrichten. Für Sky-Kunden bleibt zunächst vieles beim Alten: Abos, Pakete, Geräte und Apps laufen wie gewohnt weiter. Vor allem beim Sport bleibt der Bezahlsender eine feste Größe: Die Bundesliga läuft bis einschließlich der Saison 2028/29 bei Sky, die englische Premier League hat sich der Anbieter sogar bis 2031 gesichert.

Auch beim Service stehen die Zeichen auf Neustart: Im vergangenen Jahr klafften bei einzelnen Mitarbeitenden noch erstaunliche Wissenslücken, diesmal präsentiert sich die Mannschaft wie ausgewechselt. Die Beraterinnen und Berater hören geduldig zu, bleiben höflich und zugewandt und haben vor allem fachlich deutlich aufgerüstet. Fragen werden nicht irgendwie abgearbeitet, sondern klar, verständlich und häufig mit hilfreichen Zusatzinformationen beantwortet. Wie sattelfest das Team diesmal ist, bewies eine Mitarbeiterin bei der Frage nach dem passenden Internetzugang fürs Streaming. Für ein störungsfreies Film- und Serienvergnügen empfahl sie mindestens 10 Mbit/s, bei 4K- beziehungsweise UHD-Inhalten sollten es 25 Mbit/s sein. Teilen sich mehrere Personen den Anschluss und streamen womöglich gleichzeitig, seien 50 Mbit/s die bessere Wahl. Damit nicht genug: Die Beraterin erkundigte sich

nach der Zufriedenheit mit dem vorhandenen Anschluss und schlug vor, die tatsächlich ankommende Bandbreite zunächst per Speedtest zu überprüfen. Sollte die Leistung nicht reichen, könne anschließend mit dem Internetanbieter über einen geeigneteren Tarif gesprochen werden. Falls am Wohnort Glasfaser verfügbar sei, riet sie, als Familienhaushalt darauf zu setzen, da beim gleichzeitigen Streamen mehrerer Nutzer ein Glasfaseranschluss am stabilsten sei. Besser geht's nicht.

Auch die Erreichbarkeit hat Sky kräftig verbessert: Im Vorjahr liefen gleich sieben Testanrufe selbst nach drei Versuchen mit jeweils mehr als zehn Minuten Wartezeit ins Leere, diesmal waren es nur noch zwei. Perfekt ist das zwar noch nicht, der Fortschritt aber unübersehbar. Und der Einsatz wird belohnt: Sky verbessert sich gleich um zwei Notenstufen auf „überragend“ und setzt sich an die Spitze der getesteten Streaminganbieter.



RTL+

Der Streamingdienst hat sich längst zu einer festen Größe im deutschen Markt entwickelt. Zum Jahreswechsel knackte der Dienst erstmals die Marke von sieben Millionen zahlenden Abonnenten, mittlerweile sind es mehr als 7,3 Millionen. Mit populären Reality-Formaten wie „Temptation Island“ oder „Das Sommerhaus der Stars“, Serien, Filmen und einem breiten Sportangebot bietet RTL+ inzwischen Unterhaltung auf vielen Kanälen. Auch technisch geht es voran: Seit April läuft RTL+ vollständig auf der paneuropäischen Streamingplattform Bedrock, die eine schnellere Weiterentwicklung des Dienstes ermöglichen soll. Die im Juni abgeschlossene Übernahme von Sky Deutschland birgt zudem jede Menge Potenzial.

Bei dem guten Lauf hält auch der Service Schritt: Die Hotline liefert zum wiederholten Mal eine sehr gute Vorstellung und legt vor allem bei der Kompetenz eine Schippe drauf. Die Mannschaft tritt souverän auf, hört aufmerksam zu und arbeitet die geschilderten Probleme nicht einfach im Schnelldurchlauf ab. Stattdessen nimmt sie sich genügend Zeit, Sachverhalte vollständig zu klären, gibt sich dabei sehr verständlich und freundlich im Ton. Bei den allermeisten Themen sitzt das Wissen, die Antworten kommen sicher und nachvollziehbar, auch ist der Telefondienst fix am Draht: Nur 53 Sekunden dauert es im Schnitt bis zum persönlichen Kontakt, fast eine Minute weniger als im Vorjahr. Das ist die zweitschnellste Wartezeit im gesamten Vergleich. Weiter so!

connect-Urteil: sehr gut (472 von 500 Punkten)

Disney+

Disney+ stellt sich breiter auf: Mit Hulu integriert der Konzern eine der großen US-Streamingmarken, die vor allem für anspruchsvolle Serien und Filme für Erwachsene bekannt ist. Produktionen wie „The Bear“ oder „Only Murders in the Building“ ergänzen damit die bekannten Welten von Disney, Pixar, Marvel und Star Wars.

Einen gewaltigen Sprung nach vorne macht auch die Hotline, die diesmal ohne Patzer auskommt: Die Beraterinnen und Berater wirken aufgeweckter, antworten deutlich fundierter, erklären verständlicher und lassen wesentlich seltener Fragen offen. Das zahlt sich in der Königsdisziplin aus: Bei der „Qualität der Aussagen“ holt Disney+ 293 von 325 Punkten, verbessert sich damit von "gut" auf „sehr gut“ und ist mit durchschnittlich 1:59 Minuten Wartezeit diesmal auch schneller zur Stelle. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Vom Schlusslicht arbeitet sich Disney+ zum besten US-Streamingdienst im Konkurrenzvergleich nach oben.

connect-Urteil: sehr gut (454 von 500 Punkten)

Netflix

Der US-Riese bleibt mit mehr als 325 Millionen zahlende Abonnenten der Platzhirsch unter den Streamern. Serienhits wie „Wednesday“, „Bridgerton“, „Stranger Things“ oder "The Night Agent" ziehen weltweit ein Millionenpublikum an, während Netflix sein Entertainment-Angebot stetig ausbaut.

Der Service bleibt konstant hoch: Die Hotline kennt sich aus, greift Fragen professionell auf, liefert klare Antworten und leistet sich keine nennenswerten Patzer. Auch die Erreichbarkeit bleibt überragend: Sämtliche Testanrufe kamen bereits beim ersten Versuch durch. Einzig: Mit durchschnittlich 1:23 Minuten dauerte es diesmal geringfügig länger, bis man zu einem Ansprechpartner durchgestellt wurde.

connect-Urteil: sehr gut (452 von 500 Punkten)

Amazon Prime Video

Der Online-Riese zählt weltweit mehr als 200 Millionen zahlende Prime-Mitglieder, die neben kostenlosem Versand auch den hauseigenen Streamingdienst nutzen können. Bei den Eigenproduktionen sorgen derzeit vor allem Publikumsmagneten wie „Fallout“ oder "Reacher" für hohe Einschaltquoten. Parallel stellt Amazon sein TV-Angebot um: Der erst 2025 gestartete Prime-TV-Kanal wurde hierzulande Anfang August wieder eingestellt. Stattdessen setzt der Tech-Konzern verstärkt auf kostenlose, werbefinanzierte Streaming-Sender mit linearem Programm.

Bei der Hotline geht es ebenfalls voran: Die Qualität der Aussagen verbesserte sich gegenüber dem Vorjahr, die große Mehrheit im Team weiß gut Bescheid. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen greifen Fragen auf, erklären Zusammenhänge verständlich und gehen dabei ausführlich ins Detail. Einige wenige leisten sich allerdings Fehltritte, geben falsche Auskünfte und treten dabei mitunter auch noch ziemlich forsch im Ton auf.

connect-Urteil: sehr gut (442 von 500 Punkten)

Apple TV+

Apple setzt beim Streaming weiter auf Klasse statt Masse. Aufwendig produzierte Exklusivtitel wie „Severance“, „Slow Horses“ oder „The Studio“ genießen längst Kultstatus. Jüngster Coup ist die Psychothriller-Serie „Cape Fear“ („Kap der Angst“) mit Javier Bardem und Amy Adams, eine Neuinterpretation des gleichnamigen Kinoklassikers von 1991, bei dem Martin Scorsese Regie führte.

Abstriche gibt's leider beim Service: Die Beratungsqualität ist leicht gesunken und auch die Erreichbarkeit ist nicht mehr überragend. Zwei Testanrufe laufen selbst nach dem dritten Versuch ins Leere. Deutlich verschlechtert hat sich die Wartezeit: Im Schnitt vergehen 2:58 Minuten, bis jemand abhebt. Das sind fast eineinhalb Minuten mehr als im Vorjahr. Das drückt auch aufs Ergebnis: Apple fällt vom dritten auf den letzten Platz zurück.

connect-Urteil: sehr gut (433 von 500 Punkten)

Streaminganbieter						
ANBIETER	Sky Deutschland	RTL+	Disney+	Netflix	Amazon Prime Video	Apple TV+
FESTNETZ-HOTLINE	089 997 279 00	0221 4566 2999	089 3803 5111	0800 7240697	0800 363 8469	0800 664 5451
Geschäftszeiten	Mo-Sa 8-22 Uhr	Mo-Fr 9-19 Uhr	8- 22 Uhr	9-22 Uhr	6-24 Uhr	Mo-Fr 9-20 Uhr Sa 9-18 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
TELEFON-SERVICE						
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	50	50	50	48	48
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:41	2:28	4:27	3:23	4:27	4:12
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	2:42	0:53	1:59	1:23	2:41	2:58
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	1:13	0:21	1:34	0:32	2:24	1:49
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	1:29	0:31	0:26	0:51	0:17	1:08
Testergebnisse						
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (95)	sehr gut (95)	überragend (98)	überragend (100)	sehr gut (95)	sehr gut (95)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	befriedigend (25)	sehr gut (32)	gut (27)	sehr gut (31)	befriedigend (25)	befriedigend (23)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	überragend (14)	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 (22)	sehr gut (21)	sehr gut (23)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	überragend (319)	überragend (309)	sehr gut (293)	sehr gut (286)	sehr gut (289)	sehr gut (280)
connect URTEIL max. 500	476 überragend	472 sehr gut	454 sehr gut	452 sehr gut	442 sehr gut	433 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufe, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandansage vorgeschaltet war.



© connect

So haben wir getestet

Kundenservice ist ein hohes Gut: connect hat den Telefondienst der IPTV- und Streaminganbieter mit folgenden Kriterien genau unter die Lupe genommen. Unsere Tester und Testerinnen haben die Hotlines per Telefon über mehrere Wochen kontaktiert. Alle IPTV- und Streaminganbieter wurden jeweils zehnmal zu unterschiedlichen Zeiten mit je fünf unterschiedlichen Fragestellungen kontaktiert – jeder Anbieter wurde also 50-mal kontaktiert.

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.

Mehr zum Thema: [02](#)

connect

© 2026 Five Monkeys Tech GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

[fotocommunity](#) [DigitalPHOTO](#) [SmartWeekly](#) [PhotoWeekly](#) [Smart Weekly Business](#) [photoscala](#) [DOCMA](#) [Mac Life](#) [FOTOnow!](#)

[connect living](#) [connect professional](#)

connect Games

