



DEUTSCHLAND TEST: TV-Anbieter 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 16 TV-Anbieter (inkl. Sonderkategorie
Internet-/Telefonie-Anbieter)



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2026
Stichprobe	1.264 Befragte mit 1.580 Kundenurteilen zu 16 TV-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen:</p> <p><u>16 TV-Anbieter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • I & I TV / I & I • freenet TV / freenet • GigaTV / Vodafone • HD+ • Joyn • MagentaTV / Telekom Deutschland • NetTV / NetCologne / NetAachen • O2 TV / O2 • PŸUR • RTL+ • save.TV • sky • TVplus / M-net • waipu.tv • ZATTOO • ZuhauseTV / EWE
Gesamtumfang	120 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produktleistung TV	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsumfang TV-Empfang • Senderanzahl • Programmpakete • Unkomplizierte Hardware TV-Empfang • Zuverlässigkeit TV-Empfang
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Belohnung von Kundentreue • Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Anschlusspreis • Proaktiv bessere Angebote
Produktleistung Internet/Telefonie <i>(für Anbieter von Internet und/oder Telefonie)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsumfang Internet/Telefonie • Kombipaket • Datenübertragungsrate • Unkomplizierte Hardware Internet/Telefonie • Zuverlässigkeit Internet/Telefonie

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der TV-Anbieter

GESAMTURTEIL		Produktleistung TV		Kundenservice		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	waipu.tv	sehr gut	MagentaTV	sehr gut	I&I TV	sehr gut	waipu.tv
sehr gut	I&I TV	sehr gut	waipu.tv	sehr gut	MagentaTV	sehr gut	Joyn
sehr gut	MagentaTV	sehr gut	I&I TV	sehr gut	waipu.tv	sehr gut	MagentaTV
sehr gut	Joyn	sehr gut	sky	sehr gut	Joyn	sehr gut	I&I TV
gut	O2 TV	gut	O2 TV	gut	HD+	gut	ZATTOO
gut	GigaTV	gut	GigaTV	gut	ZATTOO	gut	GigaTV
gut	sky	gut	Joyn	gut	O2 TV	gut	O2 TV
gut	ZATTOO		PÿUR	gut	save.TV		HD+
	HD+		ZATTOO		NetTV		RTL+
	NetTV		HD+		GigaTV		PÿUR
	PÿUR		NetTV		sky		NetTV
	RTL+		RTL+		RTL+		save.TV
	freenet TV		freenet TV		freenet TV		sky
	save.TV		ZuhauseTV		TVplus		ZuhauseTV
	ZuhauseTV		TVplus		PÿUR		freenet TV
	TVplus		save.TV		ZuhauseTV		TVplus

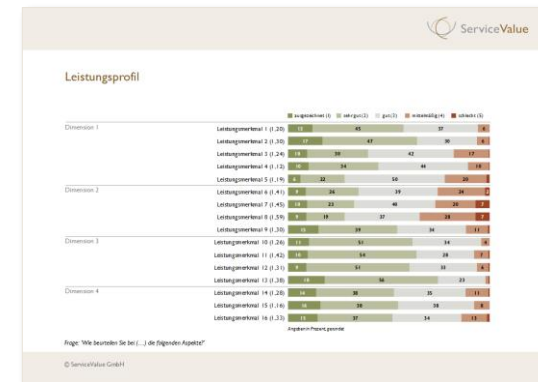
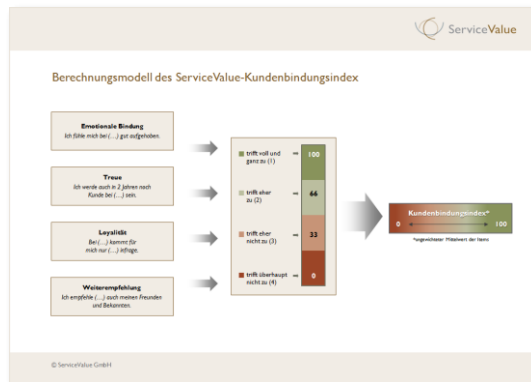
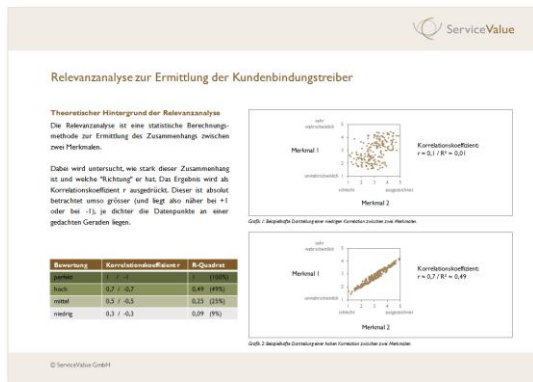
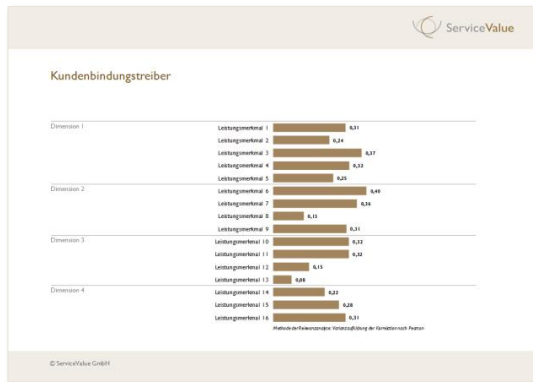
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Internet-/Telefonie-Anbieter

Produktleistung Internet/Telefonie	
sehr gut	I&I
sehr gut	Telekom Deutschland
sehr gut	Vodafone
gut	O2
gut	NetCologne / NetAachen
	PÿUR
	freenet
	M-net
	EWE

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

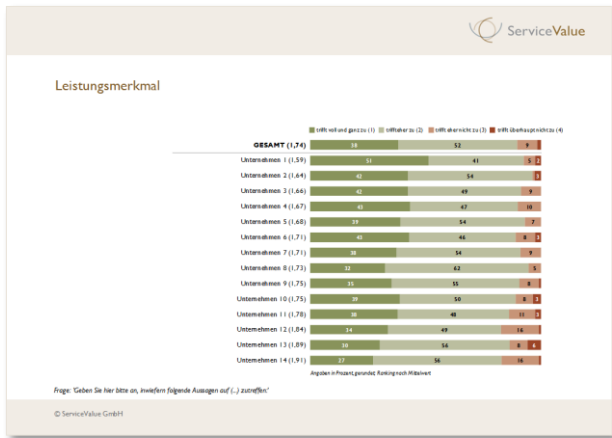
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

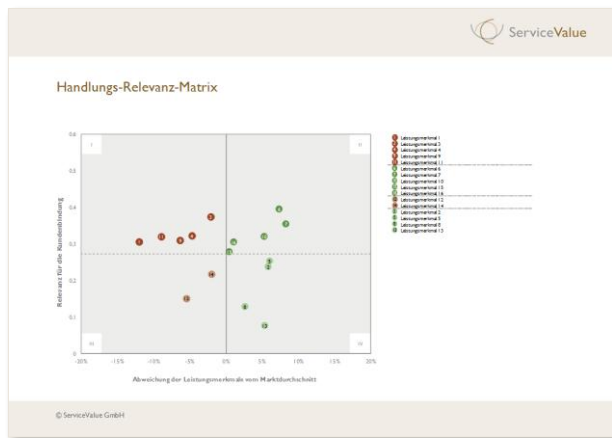


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

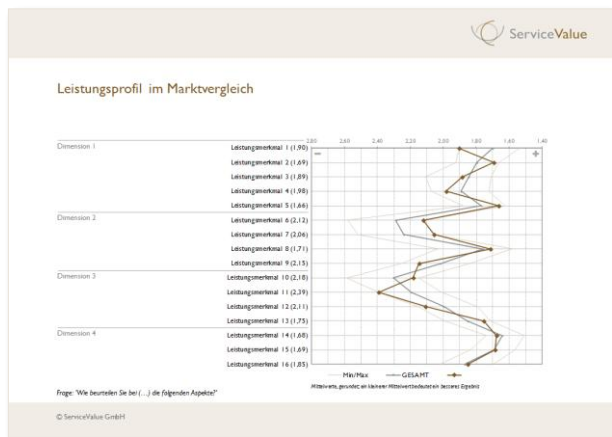


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST:TV-Anbieter 2026“ (Einzelexemplar, 120 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST:TV-Anbieter 2026“ (Einzelexemplar, 120 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / raul_17 – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de