

PRESSEMITTEILUNG

Streaming-Analyse: Diese Anbieter weisen die meisten Kündigungen und unzufriedensten Nutzer:innen auf

- **Vertragsmanager Volders rankt die Top Ten der TV-Streaming-Anbieter, die 2020 die meisten Kündigungen hinnehmen mussten**
- **Sky hat die höchste Anzahl an Vertragsbeendigungen zu verzeichnen**
- **Laut Bewertungsportal Trustpilot ist TVNOW der unbeliebteste Anbieter, freenet TV der am besten bewertete**
- **Im App Store erhält DAZN die meisten Sterne, Maxdome die wenigsten**

Berlin, 03. März 2021 – Seit Beginn der Pandemie verzeichnen viele Streaming-Anbieter einen besonders hohen Zulauf, da viele Nutzer:innen sich so die Zeit im Lockdown vertreiben wollen. Doch ob die Verbraucher:innen auch zufrieden sind, hat nun der Vertragsmanager Volders untersucht. Dabei rankte das Unternehmen die TV-Streaming-Anbieter nach der Anzahl der Kündigungen, die es 2020 durchsetzen musste. Zudem wertete Volders knapp 690.000 Bewertungen auf Trustpilot und dem App Store aus.

Sky verliert die meisten Nutzer:innen

Rund 29 Prozent aller Vertragsbeendigungen im Streamingbereich entfallen auf den Anbieter Sky, der somit die höchste Anzahl an Kündigungen zu verbuchen hat. TVNOW folgt mit rund 12 Prozent. Danach schließt sich der Sportstreaming-Anbieter DAZN den am meisten gekündigten Unternehmen mit deutlichem Abstand (circa 5 Prozent aller Kündigungen) an.

Bei allen drei Anbietern gaben Verbraucher:innen an, diese aus finanziellen Gründen gekündigt zu haben. Zudem entsprachen sie nicht den Erwartungen der Nutzer:innen. Bei Sky monierten die Kund:innen primär das ungünstige Preis-Leistungs-Verhältnis, bei DAZN hingegen war der verbesserungswürdige Empfang der zweithäufigste Kündigungsgrund.

Viele Kündigungen und schlechte Bewertungen für TVNOW

Auf dem Portal Trustpilot erhielten TVNOW und Maxdome die niedrigste Anzahl an Sternen unter den Streaming-Anbietern der Top Ten (1,2 von fünf möglichen Sternen). Etwas besser (1,4 Sterne) beurteilen Verbraucher:innen DAZN, Sky Österreich und Joyn. Sky folgt mit den an sie vergebenen 1,9 Sternen. Trotz der vielen Kündigungen ist freenet TV der beliebteste Anbieter, dem Nutzer:innen 3,6 Sterne verleihen. Waipu TV (zwei Sterne) folgt freenet TV auf der Zufriedenheitsskala.

DAZN ist bei Apple-Nutzer:innen am beliebtesten

Während DAZN bei Volders zwar die drittmeisten Kündigungen unter den Video-on-Demand-Plattformen vorweist und bei Trustpilot unterdurchschnittliche Bewertungen erhält, zeigen sich die iPhone-Nutzer:innen zufrieden: Sie verleihen dem Anbieter im App Store 4,6 von fünf möglichen Sternen. Damit liegt der Sportstreaming-Anbieter gleichauf mit Waipu.tv. Den zweiten Platz belegen TVNOW und Disney+ mit jeweils 4,5 Sternen. Mit 4,3 erhaltenen Sternen

nimmt Sky den Bronzerang ein. Somit schneiden auch die Unternehmen, welche die höchste bzw. zweithöchste Anzahl an Vertragsbeendigungen bei Volders hinnehmen mussten, im App Store deutlich besser ab.

Maxdome erhält von seinen Kund:innen allerdings auch im App Store die geringste Anzahl an Sternen (1,7). Deutlich mehr Sterne (2,9) erringt Sky Ticket und befindet sich damit auf dem vorletzten Platz. Knapp dahinter folgt freenet TV mit drei von fünf Sternen.

Mathias Rhode, Chief Marketing Officer von Volders, kommentiert die Ergebnisse:

“Die Kündigungen, die wir für unsere Nutzer:innen durchsetzen, erzählen den ersten Teil der Geschichte: Sie verweisen nicht nur auf Entwicklungen am Markt, sondern lassen auch Rückschlüsse auf die Beweggründe der Verbraucher:innen zu. Die Bewertungen der Kund:innen sind der zweite Teil der Geschichte, der den Einblick qualitativ ergänzt. Beispielsweise belegen die Beurteilungen auf dem Portal Trustpilot die Ergebnisse der Analyse und geben Aufschluss über individuelle Probleme der Nutzer:innen. Die Benotung im App Store hingegen indizieren ein ausgeglicheneres Bild und ergänzen damit wunderbar den Gesamtüberblick. So können sich Verbraucher:innen, aber auch die Unternehmen selbst ein umfassendes Bild aneignen und dementsprechend handeln.”

Sämtliche Daten der Analyse stehen unter nachfolgendem Link bereit:

<https://www.volders.de/tv-streaming-kuendigungen-2021>

Über die Untersuchung

Der Vertragsmanager Volders wertete über 52.000 Kündigungen von TV-Streaming-Anbietern im Jahr 2020 aus. Die Musik-Streaming-Anbieter Spotify und Deezer wurden daher in den Top Ten nicht berücksichtigt, woraufhin die Anbieter Sky Ticket und Joyn mit in die Top Ten aufgenommen wurden. Stichtag für die Auswertung der Bewertungen auf Trustpilot und dem AppStore war der 16.02.2021. Disney+ sowie Joyn wiesen auf Trustpilot eine zu geringe Anzahl an Bewertungen auf und wurden daher in dieser Analyse nicht berücksichtigt. Die Bewertungen des Google PlayStores wurden nicht einbezogen, da vier Anbieter auf dieser Plattform nicht vertreten waren.

Über Volders

Volders (www.volders.de) ist der führende Vertragsmanager in Deutschland. Egal ob Kunden ihre Verträge verwalten, kündigen oder sich alternative Angebote einholen möchten, Volders hilft bei jeglichen Services, Mitgliedschaften oder Dienstleistern – von Mobilfunk- über Stromanbietern bis hin zu Versicherungen. Die Vision dahinter: Ein gutes Gefühl bei Verträgen. Das Berliner Startup wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink gegründet und der Service Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders 50 Mitarbeiter und wird von mehr als 1.600.000 Nutzern als digitaler Vertragsassistent genutzt.

Pressekontakte:

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | +49.30.403647.610

Hauke Trauernicht | hauke.trauernicht@tonka-pr.com | +49.30.403647.619