

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2023

Preis oft ein entscheidender Faktor – Sieger ist Aldi Talk, O2/Telefónica beliebtester Netzbetreiber

Hamburg, 03.04.2023 – Etwa jeder siebte Mobilfunkkunde hat sich schon mal über seinen Anbieter geärgert – nicht selten spielt hier eine schlechte Netzabdeckung eine Rolle. Fakt ist aber auch: Die Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ist erstaunlich hoch und schlägt sich in einer Vielzahl an guten Kundenurteilen nieder. Das zeigt die aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Gute Noten für Preise, Produkte und Service

Die Branche erzielt insgesamt ein gutes Urteil. Dabei sorgen insbesondere die Mobilfunk-Discounter und weniger die Netzbetreiber für eine hohe Zufriedenheit. Die drei Bestplatzierten verpassen das Qualitätsurteil „sehr gut“ nur knapp und erreichen, wie 14 weitere Anbieter, ein gutes Kundenurteil; vier kommen über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus.

Rund 82 Prozent der Befragten geben für die Produkte der Mobilfunkanbieter, also zum Beispiel für das Tarifangebot und die Smartphone-/Handy-Auswahl, eine positive Bewertung ab. Ein Großteil der Kundinnen und Kunden zeigt sich auch mit dem Service und den Preisen zufrieden (gut 79 Prozent beziehungsweise rund 80 Prozent). Dabei war ein preisgünstiger Tarif für rund 62 Prozent der Befragten (mit)entscheidend für die Wahl des eigenen Anbieters – kein Auswahlgrund wurde häufiger genannt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Mobilfunk-Discounter haben die Nase vorn, weil nicht nur die Preise, sondern häufig das Gesamtpaket inklusive Service und Produktangebot für Zufriedenheit sorgt.“

Die beliebtesten Mobilfunkanbieter

Aldi Talk erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit und ist damit der beliebteste Mobilfunkanbieter. Die Medion-Marke im Telefónica-Netz überzeugt etwa in puncto Service: Gut 94 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich mit diesem eher oder sogar sehr zufrieden. Die Produkte von Aldi Talk stoßen ebenfalls auf Zustimmung; so bewerten zum Beispiel 88 Prozent der Befragten die Kundenfreundlichkeit der Tarife positiv. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft hier am höchsten.

Rang zwei belegt Lidl Connect, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Die Produkte kristallisieren sich aus Kundensicht als eine Stärke des Anbieters heraus: Rund 93 Prozent der Befragten wählen hier eine positive Antwortoption. Der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit gut 6,4 Prozent deutlich geringer aus als bei den meisten Mitbewerbern.

WinSIM (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Vor allem in puncto Preise sorgt der Mobilfunk-Discounter für eine sehr hohe Kundenzufriedenheit (Zustimmung: 88 Prozent). Bei der Weiterempfehlungsbereitschaft platziert sich WinSIM auf Rang zwei; auch die Ärgernisquote ist relativ niedrig.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Ranking der Netzbetreiber und Reseller

O2/Telefónica (Qualitätsurteil: „gut“) schneidet als bester Anbieter in der Kategorie Netzbetreiber/Reseller ab. Insbesondere die Preise überzeugen: In diesem Bereich gelingt im dichten Umfeld der Mobilfunk-Discounter ein sehr guter vierter Gesamtrang. Zudem sorgt der Service für Zufriedenheit, vor allem die Freundlichkeit der Beratung: Gut 80 Prozent der Befragten geben hier eine positive Bewertung ab.

Rang zwei belegt 1&1, ebenfalls mit einem guten Qualitätsurteil. Rund 76 Prozent der Befragten wählen für den Service von 1&1 eine positive Antwortoption. Auf ähnlich gutem Niveau liegt die Bewertung der Produkte, beispielweise hinsichtlich des Tarifangebots. Aspekte, wie eine verständliche und transparente Rechnung, stellen rund 85 Prozent der Kunden zufrieden.

Die Telekom platziert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). Der Bereich Produkte, etwa die Smartphone-/Handy-Auswahl, zählt zu den Stärken des Anbieters und ergibt überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte (rund 75 Prozent positive Bewertungen). Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist zudem ausgeprägter als bei den weiteren Netzbetreibern und Resellern.

Telekom bei Netzqualität top

Unter den Netzbetreiber-Kundinnen und -Kunden hat das DISQ außerdem die Zufriedenheit mit der Netzqualität erfragt. Bei dieser separaten Erhebung belegt die Telekom mit dem Kundenurteil „sehr gut“ den ersten Platz. Die beiden weiteren Netzbetreiber erzielen das Urteil „gut“: Vodafone platziert sich auf Rang zwei vor O2/Telefónica.

Weitere Mobilfunkanbieter mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Blau, Congstar, Deutschland-SIM, Edeka Smart, Fonice, Freenetmobile, Handyvertrag.de, Klarmobil, Mobilcom-Debitel, Otelo, Sim.de, Smartmobil.de, Tchibo mobil und Yourfone.

Fakten zur Befragung

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.787 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten die Dienste eines Mobilfunkanbieters genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Produkte, Preise und Service. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamturteil ein. Eine Abfrage zur Zufriedenheit mit der Netzqualität der Netzbetreiber erfolgte separat. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 21 Mobilfunkanbieter zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.