

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Mobilfunkanbieter

Preisunterschiede groß, Service nur befriedigend – Klarmobil ist Testsieger vor Tchibo und Blau.de

Hamburg, 03.12.2012 (ots) – Das neueste Handy-Modell ist für viele Verbraucher ein Muss, der Mobilfunkanbieter wird dagegen eher selten gewechselt. Dabei zeigen sich bei den einzelnen Anbietern erhebliche Unterschiede, sowohl bei den Preisen als auch beim Service, so die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Insgesamt wurden 22 Mobilfunkanbieter bewertet, darunter acht Netzbetreiber/Reseller und 14 Mobilfunk-Discounter.

Die Servicequalität der Mobilfunkanbieter war gerade noch befriedigend. „Dies bedeutet immerhin eine Steigerung, denn bei der Vorstudie in 2010 war sie nur ausreichend“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail mussten die Kunden oft mit langen Wartezeiten rechnen. Auf einen Gesprächspartner am Telefon warteten die Anrufer im Schnitt etwa eine Minute. Bis die E-Mail-Anfragen beantwortet wurden vergingen durchschnittlich mehr als zwei Tage. Jede fünfte der 210 versendeten E-Mails blieb sogar ganz ohne Antwort. „Zusätzlich fällt auf, dass die Netzbetreiber und Reseller im Durchschnitt keinen besseren Service bieten, obwohl sie teurer als Mobilfunk-Discounter waren“, so Experte Hamer.

Differenzen zeigten sich auch bei der Tarifanalyse. Bei den Datentarifen konnten die Nutzer bis zu 90 Prozent des Preises sparen, wenn sie sich für den günstigsten Mobilfunkanbieter entschieden. Im Bereich Telefonie und SMS war für alle analysierten Nutzungsprofile eine Ersparnis von mindestens 60 Prozent möglich. „Daher empfiehlt es sich, vor einer Vertragsverlängerung mit einer langfristigen Bindung den Markt neu zu sondieren“, so Hamer.

Mobilfunk-Discounter Klarmobil wurde Gesamtsieger der Studie und damit „Bester Mobilfunkanbieter 2012“. Das Unternehmen bot günstige Tarife und überzeugte durch eine kompetente und freundliche Beratung am Telefon. Den zweiten Rang erzielte Tchibo und profilierte sich in der Konditionenanalyse mit den besten Datentarifen. Zudem zählten die Tarife für Wenigtelefonierer und SMS-Vielnutzer insgesamt zu den drei günstigsten. Auf Rang drei folgte Blau.de mit der besten Servicequalität in der Studie. Sowohl per Telefon als auch per E-Mail erhielten Interessenten hier kompetente Auskünfte. Bei den Tarifen zählte Blau.de zu den günstigsten Anbietern.

Von Oktober bis November 2012 wurden 22 Mobilfunkanbieter analysiert. Im Fokus der Studie mit 662 verdeckten Testkontakten standen der Kundenservice am Telefon und per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts. Darüber hinaus erfolgte in Zusammenarbeit mit teltarif.de anhand von sechs Nutzerprofilen eine umfassende Tarifanalyse für Telefonie, SMS und Datennutzung. Hierzu wurden über 4.149 Tarife/Tarifoptionen mit Stand vom 2. November 2012 ausgewertet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de