

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2018

Vielfach gute Noten, O2 nur „ausreichend“ – Beliebte Mobilfunk-Discounter – Aldi Talk auf Platz eins

Hamburg, 21.03.2018 – Der Mobilfunknutzer von heute ist ausgesprochen preisbewusst und versendet lieber Nachrichten statt zu telefonieren. Dabei schneiden die großen Netzbetreiber in der Kundengunst aktuell weniger gut ab, wie eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt.

Mobilfunk-Discounter in der Kundengunst vorn

Die Mobilfunkbranche erzielt ein gutes Kundenurteil und verbessert sich damit im Vergleich zur Vorstudie leicht (aktuell: 71,1 Punkte, 2016: 69,0 Punkte). Neben vielen guten Anbietern gibt es aber auch einige Unternehmen, die über ein befriedigendes Urteil nicht hinauskommen. O2 belegt mit dem Gesamturteil „ausreichend“ den letzten Platz. Vor allem die Mobilfunk-Discounter zählen aus Kundensicht zu den attraktiven Anbietern; von den Netzbetreibern und Resellern erzielt nur 1&1 das Qualitätsurteil „gut“.

Preissensible Kunden

Bei der Anbieterwahl spielen die Kosten eine große Rolle: Ein preisgünstiger Tarif und die Aspekte Aktion/Angebot/Werbung werden am häufigsten als Entscheidungsgrund genannt. Die Wahl ist augenscheinlich oft gut überlegt: Insgesamt sind rund 77 Prozent der Nutzer mit den Preisen ihres Anbieters zufrieden. Etwas kritischer werden noch die Kosten für das mobile Internet gesehen, die rund ein Drittel der Kunden moniert.

Nachrichten beliebter als Gespräche

Fast zwei Drittel der Befragten bekennen, täglich Nachrichten zu versenden, aber nur knapp 40 Prozent telefonieren täglich per Handy oder Smartphone. Die beliebteste Anwendung ist WhatsApp: Über 60 Prozent der befragten Mobilfunkkunden würden darauf nicht mehr verzichten wollen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bringt die Ergebnisse der Kundenbefragung auf den Punkt: „Einigen Anbietern gelingt eine attraktive Kombination aus günstigen Preisen und gutem Service. So eröffnen sich gerade für Netzbetreiber-Kunden Wechseloptionen.“

Die beliebtesten Mobilfunkanbieter

Sieger und damit beliebtester Mobilfunkanbieter ist Aldi Talk (Qualitätsurteil: „gut“). Besonders zufrieden sind die Kunden mit den Produkten, etwa den Vertragsbedingungen und dem Tarifangebot. In puncto Preise und Service – zum Beispiel auch der Umgang mit Beschwerden – zählt Aldi Talk ebenfalls zu den Anbietern mit den zufriedensten Kunden. Von den Befragten äußern lediglich fünf Prozent, das sie sich schon einmal über Aldi Talk geärgert haben. Darüber hinaus fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft höher aus als bei der gesamten Konkurrenz.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang folgt Smartmobil.de (Qualitätsurteil: „gut“). Die Preise und der Service – vor allem die Beratungskompetenz – schneiden bei den Kunden im Wettbewerbsvergleich am besten ab. Auch die Produkte, insbesondere das Tarifangebot, finden großen Zuspruch bei den Befragten. 94 Prozent der Kunden würden sich wieder für diesen Anbieter entscheiden.

Den dritten Rang nimmt Blau ein (Qualitätsurteil: „gut“). Die Preise von Blau erzielen die zweithöchste Kundenzustimmung: 85 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit zufrieden. Zudem ist die Ärgernisquote mit vier Prozent gering und die Weiterempfehlungsbereitschaft stark ausgeprägt.

Sieger in der Kategorie Netzbetreiber/Reseller ist 1&1 mit dem Qualitätsurteil „gut“ (gesamt: Platz fünf). Die Zufriedenheit mit den Preisen ist bei 1&1 sogar noch deutlich höher als bei den meisten Mobilfunk-Discountern. Unter den Netzbetreibern/Resellern ist der Anteil an Kunden mit einem Ärgernis hier am niedrigsten. Zudem belegt 1&1 bei der Weiterempfehlungsbereitschaft unter allen Mobilfunkanbietern Rang drei.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.820 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten sechs Monaten die Dienste eines Mobilfunkanbieters genutzt hatten. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 18 Unternehmen zu. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Produkte, Preise und Service. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein.

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

Pressekontakt:

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

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. Rund 1.500 geschulte 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. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine 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.