

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Mobilfunkanbieter 2018

Tarifvergleich lohnt – Service oft mäßig – Testsieger in vier Kategorien: 1&1, DeutschlandSIM, Edeka Smart, Vodafone

Hamburg, 08.08.2018 – Mobilfunktarife weisen in puncto Leistungen und Kosten enorme Unterschiede auf – die Attraktivität der Angebote hängt entscheidend vom persönlichen Kundenbedarf ab. Nicht zu vernachlässigen ist der Service: Nur drei Unternehmen bieten aktuell eine insgesamt gute Kundenorientierung. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 23 Mobilfunkanbieter getestet hat. Die Analyse der Tarife und Vertragsbedingungen erfolgte in Kooperation mit dem Telekommunikationsportal Teltarif.de (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.08.2018, 18:35 Uhr*).

Einsparpotenzial für alle Nutzerprofile

Wenigtelefonierer können gegenüber dem teuersten Angebot monatlich bis zu rund 59 Prozent sparen (effektive Kosten: 2,49 gegenüber 6,02 Euro). Bei Intensivnutzern mit All-Net-Flat und hohem Datenvolumen liegt die maximale Ersparnis sogar bei 71,1 Prozent, was monatlich einen Unterschied von effektiv 57,95 Euro ausmacht. Wichtig dabei: Smartphone-Nutzer sollten den eigenen Bedarf prüfen und möglichst passgenaue Tarife vergleichen. Insbesondere ein hohes Datenvolumen für mobiles Internet sorgt für teurere Tarife und rechnet sich nur, wenn das Inklusivvolumen wirklich benötigt wird.

Tarifentscheidung meist für zwei Jahre

Intensivnutzer, die auch Wert auf schnelles mobiles Internet legen, sind mit den am Markt verfügbaren Tarifen zumeist gut bedient. Der Mobilfunkstandard LTE zählt inzwischen fast zum Standard, auch wenn die tatsächliche Geschwindigkeit von vielen Faktoren wie dem Smartphone und dem Standort abhängig ist. Zu beachten: Die günstigsten Tarife sind meist an eine zweijährige Mindestlaufzeit gebunden – ein flexibler Anbieterwechsel ist ausgeschlossen.

Service mit deutlichen Schwächen

Nur drei von 23 untersuchten Mobilfunkanbietern erreichen in puncto Service das Qualitätsurteil „gut“, eine sehr gute Leistung bietet aktuell kein Unternehmen. Lange Wartezeiten und oberflächliche Auskünfte prägen dabei das Bild an den Hotlines. Bei E-Mail-Anfragen müssen Interessenten rund zwei Tage auf eine Antwort warten, die dann oft unbefriedigend ausfällt – nicht selten wird lediglich auf die Hotline oder Website verwiesen. Und: Fast jede vierte Anfrage bleibt unbeantwortet. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Auswahl des richtigen Tarifs ist stark vom eigenen Nutzerverhalten abhängig. Aber die Mühe eines Vergleichs lohnt – Kosten und Serviceleistungen der Anbieter gehen weit auseinander.“

Die besten Mobilfunkanbieter

Testsieger in der Kategorie Wenigtelefonierer ist Edeka Smart mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugt mit dem besten Service am Telefon, per E-Mail und auch insgesamt. Am Telefon sind die Wartezeiten

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

kurz, die Mitarbeiter beraten souverän. E-Mail-Anfragen werden kompetent und zügig beantwortet. Die Tarifkosten sind niedrig und auch die untersuchten Vertragsbedingungen überzeugen. Auf den Plätzen zwei und drei im Gesamtergebnis dieser Kategorie folgen Vodafone vor Congstar.

Für Smartphone-Nutzer bietet Vodafone (Qualitätsurteil: „gut“) das beste Gesamtpaket aus Service, Kosten und Bedingungen. Zugrunde liegt hier ein Nutzerverhalten von monatlich 90 Gesprächsminuten, 1,5 GB mobile Daten und einer maximalen Zahlungsbereitschaft von 20 Euro. Kunden mit dem Anforderungsprofil sparen im Vergleich zum teuersten Vergleichstarif effektiv rund 42 Prozent. Im Service erzielt der Netzbetreiber das zweitbeste Ergebnis aller Anbieter. Der Internetauftritt stellt mit einem hohen Informationswert eine besondere Stärke dar. Platz zwei belegt Lidl Connect vor O2 auf Rang drei.

DeutschlandSIM (Qualitätsurteil: „gut“) ist Testsieger in der Kategorie Smartphone-Intensivnutzer mit gewünschtem Datenvolumen von 4 GB. Ausschlaggebend sind niedrige effektive Kosten und kundenfreundliche Vertragsbedingungen, etwa eine nur einmonatige Mindestlaufzeit. Kunden sparen im Vergleich zum teuersten Mitbewerber gut 57 Prozent. In der Serviceanalyse punktet vor allem der Internetauftritt. Rang zwei geht an Mobilcom-Debitel vor dem Drittplatzierten Lidl Connect.

Den Testsieg in der Kategorie All-Net-Flat-Nutzer erringt 1&1 (Qualitätsurteil: „gut“). Der Tarif ist unter dem Kostenaspekt sehr attraktiv und bietet eine Ersparnis von rund 68 Prozent gegenüber dem teuersten Mitbewerber. Der gute Service ist der drittbeste aller Anbieter. Die Hotline ist rund um die Uhr geschaltet, alle Gespräche kommen im ersten Versuch zustande. Die sehr informative Website bietet auch einen Chat als zusätzlichen Kontaktkanal. Auf Platz zwei positioniert sich Aldi Talk vor Vodafone auf dem dritten Rang.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 23 Mobilfunkanbieter – Netzbetreiber, Reseller sowie Mobilfunkdiscounter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 713 Servicekontakte mit den Mobilfunkanbietern in die Auswertung ein. Die Studie umfasste zudem eine Produktanalyse, die in Kooperation mit dem Informationsdienstleister Teletarif.de durchgeführt wurde. Untersucht und bewertet wurden die Kosten und Vertragsbedingungen der jeweils günstigsten Tarife für vier definierte Nutzerprofile: Wenigtelefonierer, Smartphone-Nutzer, Smartphone-Intensivnutzer und All-Net-Flat-Nutzer (Datenstand: 15.05.2018).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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.