

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2020

#### **Hohe Zufriedenheit der preissensiblen Kunden – Sieger ist Smartmobil.de, 1&1 beliebtester Netzbetreiber/Reseller**

**Hamburg, 17.03.2020** – Sie besitzen nur einen Mobilfunkvertrag? Dann sind sie statistisch gesehen ein unterdurchschnittlicher Nutzer. Kaum zu glauben, aber wahr: Laut neuester Zahlen gibt es in Deutschland bereits rund 143 Millionen Mobilfunkanschlüsse. Fest steht: Für die Mehrzahl der Bevölkerung ist das Smartphone ein fester Bestandteil des Alltags. Und entsprechend groß ist auch das Angebot der Netzbetreiber, Reseller, Mobilfunk-Discounter und Handelsmarken. Die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt, wie zufrieden die Kunden aktuell mit ihrem Mobilfunkanbieter sind.

#### **Mobilfunk-Discounter führend**

Insgesamt erreicht die Branche ein gutes Ergebnis (70,9 Punkte); rund drei Viertel der Befragten sind mit den wichtigen Bereichen Produkte, Preise sowie Service zufrieden. Dabei sind von elf gut bewerteten Anbietern gleich zehn sogenannte Discounter – bei den großen Netzbetreibern und Resellern gibt es nur einmal das Kundenurteil „gut“. Ein lediglich befriedigendes Ergebnis erzielten sieben Unternehmen.

Die Kunden zeigen sich sehr preissensibel: Rund zwei Drittel der Befragten geben an, dass sie ihren Mobilfunkanbieter aufgrund eines günstigen Tarifs ausgewählt haben. Vor einem Wechsel vergleichen gut 87 Prozent der Verbraucher online die Tarife verschiedener Mobilfunkanbieter. Interessanter Fakt: Im Vergleich zur Vorstudie 2018 steigt der Anteil an befragten Nutzern mit einem Prepaid-Tarif von damals 37,4 Prozent auf aktuell 48,4 Prozent.

#### **Populärer Nachrichtenversand**

WhatsApp und Co. stehen in der Gunst der Befragten hoch im Kurs. Gut 66 Prozent verschicken mit ihrem Smartphone Textnachrichten. Diese Anwendung ist damit deutlich beliebter als beispielsweise Facebook und andere soziale Netzwerke (rund 39 Prozent). Mobiles Online-Shopping nutzt aktuell sogar nur jeder vierte Befragte.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kunden honorieren das Gesamtpaket vieler Mobilfunk-Discounter. Die besten Anbieter sind preislich attraktiv, können aber auch mit ihren Produkten und dem Service punkten. Bei den Netzbetreibern und Resellern bewerten die Kunden insbesondere die Preisgestaltung kritischer.“

#### **Die beliebtesten Mobilfunkanbieter**

Smartmobil.de erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit unter den Mobilfunkanbietern. Die Drillisch-Marke überzeugt am stärksten hinsichtlich der Preise – insbesondere die Kosten für Daten/mobiles Internet sowie Flatrates sorgen für Zufriedenheit. Auch die Produkte werden von den befragten Nutzern positiv bewertet: 83 Prozent der Kunden zeigen sich hiermit zufrieden. Zudem belegt Smartmobil.de in puncto

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,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Service Rang zwei und auch die Weiterempfehlungsbereitschaft fällt am zweithöchsten aus.

Rang zwei nimmt Tchibo mobil (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Produkte und der Service stellen besondere Stärken des Anbieters dar: Mit rund 89 Prozent bzw. gut 85 Prozent zufriedenen Befragten setzt sich der Mobilfunkdiscounter im Anbietervergleich hier jeweils an die Spitze. Die Befragten bekunden zudem eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung – der Net Promoter Score (NPS) liegt bei +35,0.

Den dritten Rang belegt Aldi Talk (Qualitätsurteil: „gut“). Mit einem NPS von +43,0 ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden bei keinem anderen Anbieter so ausgeprägt. Hinsichtlich der Preise wählen 88 Prozent der Befragten eine positive Antwortoption und drücken somit ihre Zufriedenheit aus. Auch hinsichtlich der Produkte kann Aldi Talk mehrheitlich überzeugen.

Von den Netzbetreibern/Resellern erzielt 1&1 als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“ und geht somit als bester Mobilfunkanbieter in dieser Kategorie hervor. Im Gegensatz zu den Mitbewerbern erreicht 1&1 in allen Bereichen – Produkte, Preise und Service – konstant gute Ergebnisse. Unter den Netzbetreibern/Resellern belegt Vodafone Rang zwei vor der Telekom.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.219 Bewertungen von 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 die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgergebnisse in das Gesamturteil ein. Die Netzqualität war nicht Gegenstand der Befragung. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 18 Mobilfunkanbieter zu.

Veröffentlichung 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

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 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.