

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Mobilfunkshops im Test**

### **Schlechte Tarif- und Handyberatung**

**Hamburg, 10.05.07 (ots)** – Die Auswahl an Handymodellen und Mobilfunktarifen ist schier unendlich. Zwischen Minutenpreisen, Grundgebühren und Aktionspaketen verliert der Verbraucher schnell den Überblick. Wer sich nicht auskennt, ist auf eine qualifizierte Beratung im Handyshop angewiesen. Doch bekommt der Konsument dort die richtigen Empfehlungen? Werden Idealtarife und passende Handytypen genannt?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat das im Auftrag von COMPUTERBILD in einem umfangreichen Servicetest geprüft. In sieben deutschen Städten waren die Tester des Instituts unterwegs, um neun Anbieter zu vergleichen und insgesamt Testberatungen in 126 Shops durchzuführen. Neben den vier großen Netzbetreibern E-Plus, O2, T-Mobile und Vodafone wurden die Service-Anbieter Debitel, Mobilcom, Media Markt, Saturn und The Phone House unter die Lupe genommen.

Die Tester fragten nach dem besten Tarif für ein bestimmtes Nutzungsverhalten und informierten sich über Anschlussgebühren, Frei-SMS und Discounttarife. Außerdem stellten sie das Fachwissen der Berater hinsichtlich der Handytechnik auf den Prüfstand: Wie kann man sich per Mobiltelefon über E-Mail informieren, wie Musik aufs Handy überspielen? COMPUTERBILD analysierte die 500 Seiten Protokolle des Deutschen Instituts für Service-Qualität und stellte die Empfehlungen den Idealtarifen gegenüber.

Das Ergebnis: Die meisten Anbieter nannten viel zu teure Tarife. Vor allem die theoretisch unabhängigen Shops wie The Phone House, Media-Markt und Mobilcom landeten auf den hintersten Plätzen bezüglich der Tarifberatung. Testsieger wurde E-Plus – mit einer durchschnittlichen Abweichung von 3,43 Euro/Monat zum Idealtarif – vor T-Mobile mit 6,05 Euro/Monat. Zum Vergleich: Bei The Phone House lag die Abweichung bei 25,95 Euro/Monat – die Telefonrechnung fällt mehr als doppelt so hoch aus wie beim Idealtarif. Die Handyberatung war bei allen Anbietern schlecht, „gute“ Leistungen brachte kein Shop. Mit der Note 3,07 belegte Vodafone Platz 1 gefolgt von Debitel mit der Note 3,16. Die schlechteste Handyberatung lieferte Saturn mit der Bewertung 3,73.

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

sieger und zertifizierte Unternehmen werden mit einem Qualitätssiegel ausgezeichnet, das als wirkungsvolles Kommunikationsinstrument dient und dem Kunden Orientierung bietet.

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

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)