

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2014

#### **Mobilfunkdiscounter beliebter als Telekom, Vodafone & Co. – Blau.de auf Platz eins vor Aldi Talk und Yourfone**

**Hamburg, 25.01.2014** – Unterwegs telefonieren oder ins Internet gehen, Kurznachrichten versenden oder Musik auf das Smartphone laden – nichts geht mehr ohne Mobilfunk. Es verwundert deshalb nicht, dass sich neben den Netzbetreibern auch Reseller und zahlreiche Mobilfunkdiscounter ohne eigenes Netz am Markt tummeln. Doch welcher Anbieter ist nun wirklich günstig, bietet einen guten Service und überzeugt auch mit seinen Leistungen? Spannende Erkenntnisse liefert eine Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität in Zusammenarbeit mit der Zeitschrift Computerbild.

Insgesamt fiel das Urteil für die Branche nur befriedigend aus. Während acht Unternehmen ein gutes Qualitätsurteil erzielten, schnitten weitere neun Anbieter befriedigend und einer lediglich ausreichend ab. Auffällig dabei: Von den guten Unternehmen waren gleich sieben Mobilfunkdiscounter. Erst auf Platz acht landete der erste Reseller, also Anbieter, der Tarife aus verschiedenen Mobilfunknetzen offeriert. Noch weiter hinten – und zwar auf den letzten vier Plätzen – rangierten die vier Netzbetreiber O2, Telekom, Vodafone und als Schlusslicht Base/E-Plus.

Bei der Wahl des Mobilfunkanbieters gaben günstige Tarife einen wichtigen Ausschlag. Fast 57 Prozent der Befragungsteilnehmer führten diesen Grund an. Relativ häufig spielte zudem ein gutes Netz eine Rolle (rund 21 Prozent). Doch auch Kundenfrust war keine Seltenheit. Am häufigsten waren dabei Kunden von Base/E-Plus betroffen. Aus dieser Gruppe gaben über 45 Prozent an, schon eine negative Erfahrung mit ihrem Anbieter gemacht zu haben.

Immerhin zeigten sich insgesamt fast drei Viertel (72 Prozent) der Mobilfunkkunden mit dem Preisniveau zufrieden. Während jedoch die Gesprächskosten rund 69 Prozent der Befragten positiv stimmte, wurde das mobile Internet von vergleichsweise vielen Kunden noch immer als zu teuer angesehen: Über 38 Prozent der Befragungsteilnehmer gaben hierfür keine positive Bewertung ab. Auch beim Service offenbarten sich Mängel: Fast ein Drittel aller Befragten (rund 32 Prozent) war hier mit dem eigenen Anbieter nicht zufrieden.

Kunden der vier Netzbetreiber wurde zudem die Frage gestellt, wie zufrieden sie mit dem Netzempfang seien. Das Ergebnis, das separat vom Gesamtfeld ausgewertet wurde: Die Telekom hatte die Nase vorn (Urteil: „sehr gut“) vor Vodafone („gut“). „Kunden der beiden kleineren Netzbetreiber O2 und E-Plus zeigten sich deutlich weniger zufrieden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „O2 landete vor Base/E-Plus – doch beide kamen in puncto Netzempfang nicht über ein ‚Ausreichend‘ hinaus“.

Als beliebtester Mobilfunkanbieter ging Blau.de mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Als Zufriedenheitsgarant stellte sich das Preisniveau heraus: 86 Prozent der Kunden gaben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch hinsichtlich der Leistungen erreichte das Unternehmen ein sehr gutes Ergebnis, und nirgendwo war die Weiterempfehlungsbereitschaft seitens der Kunden so ausgeprägt wie bei Blau.de. Der zweite Rang ging an Aldi Talk (Gesamturteil ebenfalls „gut“). Hier waren die Kunden mit den Leistungen des Anbieters – zu denen etwa Tarifangebot und Vertragsbedingungen

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:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

zählten – im Branchenvergleich am zufriedensten. Zudem beurteilten über drei Viertel derer, die sich zu Aldi Talk äußerten, das Preisniveau positiv. Auf dem dritten Rang platzierte sich Yourfone. Der Mobilfunkdiscounter punktete vor allem mit hohen Zufriedenheitswerten im Bereich Service. Hier erzielte das Unternehmen als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“. Zudem war der Anteil der Kunden, die über ein erlebtes Ärgernis berichteten, mit unter neun Prozent so niedrig wie bei keinem Konkurrenten. Unter den Netzbetreibern und Resellern erreichte Phone House die höchsten Zufriedenheitswerte (Qualitätsurteil: „gut“).

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 3.008 Kunden teil, die in den letzten sechs Monaten die Leistungen eines Mobilfunkanbieters in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Leistungen, Preisniveau und Service. Kundenärgernisse sowie die Weiterempfehlungsquote flossen ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Mobilfunkanbieter – Netzbetreiber, Reseller und Mobilfunkdiscounter –, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 18 Unternehmen zu.

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

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, B2B-Studien 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.