

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2015

Netzbetreiber abgeschlagen – sechs Unternehmen „gut“ – Blau Mobilfunk ist beliebtester Anbieter

Hamburg, 06.02.2015 – Viele Mobilfunkdiscounter liegen in der Gunst der Verbraucher weit vor den Netzbetreibern – so lautet das Kurzfazit der Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität in Kooperation mit dem Test- und Technik-Magazin CHIP (Bericht in der aktuellen Ausgabe 03/15). Drei Anbieter – davon zwei Netzbetreiber und ein Reseller – kamen nicht über ein ausreichendes Kundenurteil hinaus. Der von vielen Discountern geprägte Mobilfunkmarkt wird von den Verbrauchern aber nicht über einen Kamm geschoren. Jeweils sechs Unternehmen erzielten ein gutes beziehungsweise befriedigendes Gesamtergebnis.

Als größte Stärke der Branche erwies sich die Zufriedenheit der Kunden mit den Preisen, insbesondere mit denen für Gespräche und SMS. Deutlich kritischer urteilten die Verbraucher über die Kosten für mobiles Internet. Insgesamt zeigten sich allerdings gut 78 Prozent eher oder sogar sehr zufrieden mit der Preisgestaltung ihres Mobilfunkanbieters.

Erstaunlich hoch fiel auch die Zufriedenheit mit dem Service aus. Gut 77 Prozent der Befragten gaben hierfür eine positive Bewertung ab. Kritischer Punkt beim Service: der Umgang mit Beschwerden. Mehr als jeder dritte Befragte (rund 38 Prozent) bewertete diesen Aspekt nicht positiv. „Gerade an dieser direkten Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen zeigten sich Defizite. Hier besteht für die Branche deutlicher Verbesserungsbedarf“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Haben Sie sich schon einmal bei ihrem Mobilfunkanbieter über etwas geärgert? Diese Frage beantworteten rund 41 Prozent der Befragungsteilnehmer mit Ja. Die Unterschiede zwischen den Unternehmen waren hier aber gravierend. Der Anteil an Kunden mit einem Frusterlebnis bewegte sich zwischen rund 23 Prozent (Deutschland-SIM) und über 67 Prozent (Vodafone). Insgesamt am häufigsten wurde eine wenig kompetente Beratung als Grund genannt.

Die Telekom belegte mit einem befriedigenden Urteil lediglich Rang 11 – und war damit noch der bestplatzierte Netzbetreiber. Auf dem letzten Platz aller bewerteten Unternehmen landete Vodafone. Der Aspekt Netzabdeckung spielte in dieser Befragung übrigens keine Rolle, da die Discounter über keine eigenen Mobilfunknetze verfügen.

Die beliebtesten Mobilfunkanbieter: Als Sieger ging Blau Mobilfunk mit dem Gesamturteil „gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Ausschlaggebend war insbesondere die hohe Zufriedenheit mit den Produkten sowie dem Service. Auch der Anteil der Kunden, die von einem Ärgernis bei diesem Unternehmen berichteten, fiel vergleichsweise gering aus. Aldi Talk/Medion Mobile erreichte mit einem guten Qualitätsurteil den zweiten Rang. In puncto Kundenzufriedenheit mit den Preisen schnitt das Unternehmen am besten ab. Die Produkte und der Service des Anbieters überzeugten ebenfalls (jeweils Rang zwei). Zudem war die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden hier am stärksten ausgeprägt. Deutschland-SIM platzierte sich auf Rang drei. Der Anteil an Kunden mit Ärgernissen fiel im Branchenvergleich am geringsten aus. Eine hohe Kundenzufriedenheit zeigte sich zudem mit den Preisen. Beliebtestes

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

Unternehmen aus der Gruppe Netzbetreiber/Reseller war 1&1, das im Service das vierbester Ergebnis aller bewerteten Mobilfunkanbieter erzielte. Die Preise wurden mit „gut“ beurteilt.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 8.279 Bewertungen von Mobilfunk-Kunden ein. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Produkte, Preise sowie Service. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Mobilfunkanbieter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 15 Unternehmen zu.

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

Pressekontakt DISQ:

Markus Hamer
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de

Pressekontakt CHIP:

Petra Umlauf
Tel.: +49 (0)89 / 74 642 - 243
E-Mail: pumlauf@chip.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.

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 1,92 Millionen Leser (ma 2015-I), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.