

PRESSEMITTEILUNG**Studie: Mobilfunkanbieter 2015****Günstige Discounter, lohnender Vergleich – Service insgesamt gut – Testsieger sind Congstar, Lidl Mobile und Blau Mobilfunk**

Hamburg, 22.06.2015 – Dank der Mobilfunkdiscounter lag das Sparpotenzial bei teilweise über 80 Prozent der monatlichen Kosten; dagegen punkteten die Netzbetreiber vor allem beim Service. Diese Ergebnisse erbrachte der Test von insgesamt 21 Mobilfunkanbietern, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Die Auswertung der Kosten und Vertragsbedingungen erfolgte in Kooperation mit dem Online-Magazin teltarif.de.

Prozentual gesehen waren die Einsparmöglichkeiten besonders für Wenigtelefonierer enorm. Kunden konnten hier bis zu rund 82 Prozent sparen. Doch niedrige Kosten allein sind kein Garant für einen guten Tarif – Verbraucher sollten auf das Preis-Leistungsverhältnis achten. So boten beispielsweise besonders günstige Tarife für Smartphone-Nutzer und Tablet-Vielsurfer oft keine außergewöhnlich hohen Datentransfer-Geschwindigkeiten. „Es ist schon ein deutlich spürbarer Unterschied, ob man mit seinem Smartphone oder Tablet beispielsweise mit sieben oder mit 50 Megabit pro Sekunde Daten online abrufft“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Generell gilt: Welcher Anbieter der beste ist, hängt stark vom persönlichen Nutzungsverhalten ab, und nicht jedes Unternehmen offeriert auch einen Tarif, der individuell passend ist. Umso wichtiger ist vor diesem Hintergrund der Service, zu dem nicht zuletzt auch eine kompetente Tarifberatung zählt. Erfreuliches Ergebnis des Tests: Die Servicequalität der Branche verbesserte sich gegenüber der Vorjahresstudie – wenn auch nur leicht – und erreichte nun ein insgesamt gutes Niveau (2015: 70,2 Punkte; 2014: 69,3 Punkte). Überzeugen konnten hier auch die „großen Namen“: Alle Netzbetreiber sicherten sich beim Service insgesamt das Qualitätsurteil „gut“.

Kunden mussten sich jedoch nicht selten in Geduld üben. So fielen an den Hotlines die Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute negativ auf. Auch die Bearbeitungszeit für E-Mail-Anfragen waren zu lang (Durchschnitt: 27,4 Stunden). Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Lange Wartezeiten sind ein großes Ärgernis. Die Servicemitarbeiter konnten aber oft mit Kompetenz punkten. Falsche Auskünfte gab es am Telefon nur in wenigen Einzelfällen – per E-Mail waren sogar alle Antworten fachlich korrekt.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 22.06.2015, um 18:35 Uhr.

Die Service- und Produktanalyse erbrachte für die vier untersuchten Nutzerprofile drei unterschiedliche Gesamtsieger: Congstar setzte sich bei den Profilen Wenigtelefonierer und Tablet-Vielsurfer an die Spitze. Für Kunden mit geringem Telefonieaufkommen bot der Mobilfunkdiscounter einen sehr guten Prepaid-Tarif. Mit diesem ließen sich gegenüber dem teuersten Vergleichstarif rund 78 Prozent der monatlichen Kosten sparen. Für Tablet-Nutzer überzeugte der Tarif „Daten L Flex“ unter anderem mit hohen Übertragungsgeschwindigkeiten bei mobiler Internetnutzung sowie einer kurzen Kündigungsfrist von lediglich 14 Tagen. Ausschlaggebend für den zweifachen Testsieg war auch der Service, der bei Congstar besser war als bei allen anderen untersuchten Anbietern.

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

In der Kategorie Smartphone-Nutzer belegte Lidl Mobile den ersten Rang. Die passende Tarifkombination des Discounters bot eine monatliche Ersparnis von bis zu 65 Prozent (Urteil in der Produktanalyse: „sehr gut“). Der Service war gut. Blau Mobilfunk lieferte im Bereich Vieltelefonierer das beste Gesamtergebnis. Die Prepaid-Tarifkombination mit Allnet-Flat lag hinsichtlich der Kosten unter dem Branchendurchschnitt und punktete mit kundenfreundlichen Bedingungen wie einer flexiblen Kündigungsmöglichkeit nach Ablauf von 30 Tagen. Eine gute Leistung zeigte Blau Mobilfunk außerdem beim Kundenservice.

Die drei besten Mobilfunkanbieter speziell in puncto Service waren Congstar, Vodafone und Blau Mobilfunk – alle mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 21 Mobilfunkanbieter – sowohl Netzbetreiber und Reseller als auch Mobilfunkdiscounter. Die Servicequalität wurde anhand von insgesamt 631 Servicekontakten ermittelt. Durchgeführt wurden dabei verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierte Inhaltsanalysen der Websites. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Die Studie umfasste zudem eine Produktanalyse, die in Kooperation mit dem Online-Magazin teletarif.de durchgeführt wurde. Untersucht und bewertet wurden die Kosten und Vertragsbedingungen der günstigsten Tarife für vier definierte Nutzungsprofile: Wenigtelefonierer, Smartphone-Nutzer, Vieltelefonierer und Tablet-Vielsurfer (Datenstand: 16.04.2015).

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

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 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.