

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2016

#### **Viele Discounter in der Kundengunst vorn – Insgesamt gute Noten auch für den Service – Aldi Talk auf Platz eins**

**Hamburg, 18.03.2016** – Mobilfunkdiscounter machen die Top-Platzierungen unter sich aus; kein einziger Netzbetreiber oder Reseller schneidet mit dem Kundenurteil „gut“ ab. Und: Trotz vieler Ärgernisse sind die Kunden treuer als vermutet. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ).

#### **Hohe Zufriedenheit vor allem mit Discountern**

Mobilfunkkunden sind in wichtigen Bereichen mit ihren Anbietern zufrieden – Produkte, Preise und auch Service erzielen insgesamt das Kundenurteil „gut“. Die Unterschiede zwischen den Unternehmen sind jedoch deutlich: Nur zwei Anbieter erzielen das Gesamturteil „sehr gut“, sechs sind „gut“, neun „befriedigend“ und zwei werden von den eigenen Kunden nur mit „ausreichend“ bewertet.

#### **Schlechter Service sorgt für Ärger**

Trotz der insgesamt erfreulichen Resultate sind negative Erlebnisse keine Seltenheit. Fast jeder vierte Kunde (23,4 Prozent) berichtet über ein Ärgernis mit seinem Mobilfunkanbieter. „Am häufigsten sorgen schlechter Service und eine wenig kompetente Beratung für Frust beim Kunden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Ein Viertel der Nutzer zahlt höchstens zehn Euro**

Die Mobilfunkkosten liegen bei knapp 86 Prozent der Nutzer monatlich unter 30 Euro; 23 Prozent zahlen sogar maximal zehn Euro. Weiteres spannendes Resultat: Zur häufigen Nutzung von Smartphone-Apps bekennen sich bereits gut 55 Prozent. Auch für das Surfen im Internet nutzen über 54 Prozent der Befragten häufig ihr Mobilgerät. Was noch vor wenigen Jahren ganz hoch im Kurs stand, ist heute auf dem absteigenden Ast: Weniger als ein Drittel der Befragten versendet heutzutage noch oft SMS.

#### **Treue Kunden**

Die Wechselbereitschaft ist nicht sonderlich stark ausgeprägt: Über 85 Prozent der Befragten würden sich erneut für ihren Anbieter entscheiden. Darüber hinaus ist fast jeder vierte Nutzer seinem Mobilfunkanbieter bereits seit mehr als vier Jahren treu. Marktforschungsexperte Markus Hamer ergänzt: „Mit einem Anteil von über 63 Prozent haben sich die meisten Kunden mit einem Laufzeit-Vertrag an ihren Anbieter gebunden.“

#### **In der Kundengunst vorn**

Der Mobilfunkdiscounter Aldi Talk geht mit dem Gesamturteil „sehr gut“ als Sieger aus der Befragung hervor. Die Produkte wie auch der Service sorgen für die im Vergleich höchsten Zufriedenheitswerte. Jeweils 86 Prozent der Kunden geben an, hiermit eher oder sogar sehr zufrieden zu sein. Zudem finden die Preise, und hier speziell die für Flatrates und für mobiles Internet, starken Zuspruch. Die Zufriedenheit der Aldi-Talk-Kunden schlägt sich auch in der vergleichsweise höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft nieder. Den zweiten Rang nimmt Blau mit einem ebenfalls sehr guten Gesamturteil ein. Bei diesem Anbieter überzeugen neben den Produkten insbesondere die Preise. Darüber hinaus erzielt das Unternehmen beim Service ein gutes

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:  
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

Resultat. Eine niedrige Ärgernisquote unter den Kunden rundet das positive Ergebnis von Blau ab. Den dritten Rang belegt Smartmobil mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Der Anbieter erzielt über alle Kategorien hinweg konstant gute bis sehr gute Zufriedenheitswerte. Ausgesprochen überzeugt zeigen sich die Kunden insbesondere von den Preisen. Zudem berichten hier relativ wenige Kunden (sieben Prozent) von einem erlebten Ärgernis. Das Kundenurteil „gut“ sichern sich auf den folgenden Plätzen auch die Mobilfunkdiscounter Tchibo mobil, Yourfone, Fonic, Freenetmobile und Congstar. Als der aus Kundensicht beste Netzbetreiber/Reseller platziert sich 1&1 im Gesamtergebnis auf Rang neun. Die größte Stärke ist der Service – hier erreicht 1&1 mit hohen Zufriedenheitswerten ein insgesamt gutes Ergebnis. Unter den Netzbetreibern/Resellern ist bei 1&1 zudem der Anteil an Ärgernissen am geringsten.

In die Auswertung der Online-Befragung flossen insgesamt 1.940 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den vergangenen sechs Monaten Dienste eines Mobilfunkanbieters in Anspruch genommen hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Produkte, Preise und Service. Kundenärgergebnisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Mobilfunkanbieter berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 19 von insgesamt 31 bewerteten Unternehmen zu.

Veröffentlichung nur 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  
www.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

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.