

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Mobilfunkanbieter 2016

Rund 80 Prozent sparen – Service teilweise „mangelhaft“ – Testsieger sind Aldi Talk, Congstar und Vodafone

Hamburg, 08.08.2016 – Große Preis- und Leistungsunterschiede machen einen Tarifvergleich attraktiv. Und: Beim Service bieten nur drei Unternehmen eine insgesamt gute Leistung. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 21 Mobilfunkanbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 08.08.2016, 18:35 Uhr*). Die Auswertung der Kosten und Vertragsbedingungen erfolgte in Kooperation mit dem Online-Magazin Teltarif.de.

Enorme Einsparmöglichkeiten

Durch einen Vergleich lassen sich die Mobilfunkkosten deutlich senken. Das Einsparpotenzial liegt im Test in allen Nutzungsszenarien bei über 73 Prozent. Am meisten lohnt der Vergleich für Smartphone-Intensivnutzer – hier liegt der günstigste Anbieter um rund 84 Prozent unter dem teuersten. Über eine Laufzeit von zwei Jahren summiert sich die Ersparnis hier auf fast 1.200 Euro.

Enttäuschender Service

Die Mobilfunkbranche zeigt in puncto Kundenorientierung deutliche Schwächen. Am Telefon kommt es zu langen Wartezeiten von im Schnitt eineinhalb Minuten, und der Anrufer erhält längst nicht immer vollständige Auskünfte. Auch die inhaltliche Verständlichkeit ist in fast jeder dritten Beratung nicht gegeben. Anfragen per E-Mail werden ebenfalls oft unvollständig beantwortet – und in 31 Prozent der Fälle gar nicht. Ergebnis: Drei der 21 getesteten Anbieter sind beim Service „mangelhaft“.

Günstig – auch ohne lange Vertragsbindung

Der Test zeigt, dass es auch Laufzeitverträge gibt, die zum einen günstig sind und zum andern auch einen relativ kurzfristigen Wechsel zulassen. Darüber hinaus ist ein reibungsloses mobiles Internet gerade für Smartphone-Nutzer von Bedeutung. Die maximalen Geschwindigkeiten schwanken je nach Anbieter zwischen 7 und 225 Mbit pro Sekunde. „Es ist sogar einer der günstigsten Smartphone-Tarife mit monatlich zwei Gigabyte Datenvolumen, der bis zu 225 Mbit verspricht“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die tatsächliche Geschwindigkeit ist aber wie bei jedem Tarif stark standortabhängig.“

Die besten Mobilfunkanbieter

Testsieger sind für die untersuchten Nutzerprofile drei unterschiedliche Unternehmen: Congstar belegt beim Profil Wenigtelefonierer Rang eins mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Mit dem Congstar-Tarif sparen Verbraucher mit geringem Telefonieaufkommen ohne mobile Internetnutzung gegenüber dem teuersten Vergleichstarif monatlich effektiv 80,9 Prozent. Mit am besten sind im Anbietervergleich auch die zugrundeliegenden Tarifbedingungen. Im Servicebereich überzeugt Congstar mit seiner Kundenorientierung am Telefon und einem ebenfalls guten Internetauftritt. Testsieger in der Kategorie Smartphone-Nutzer ist Vodafone (Gesamturteil: „gut“). Das Unternehmen zeichnet sich durch ein ausgesprochen gutes Ergebnis bei der Produktanalyse aus. Kunden können im Vergleich zum teuersten Tarif dieser Kategorie 62,2 Prozent sparen – und das mit einem Tarif, der im Test die höchste Download-

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

Geschwindigkeit verspricht. Im Service profiliert sich der Mobilfunkanbieter mit einer schnellen und kompetenten E-Mail-Bearbeitung sowie dem besten Internetauftritt aller untersuchten Anbieter. Für Smartphone- und auch Tablet-Intensivnutzer bietet Aldi Talk den besten Mix aus Service, Kosten und Bedingungen. Der Tarif für Smartphone-Intensivnutzer eröffnet ein Einsparpotenzial von bis zu 67,6 Prozent; der Tablet-Tarif ist im Vergleich zum Angebot des teuersten Mitbewerbers 63,4 Prozent günstiger. Kunden surfen im mobilen Internet mit bis zu 50 Megabit pro Sekunde. Hinzu kommen kundenfreundliche Tarifbedingungen wie eine nur einmonatige Mindestvertragslaufzeit. Im Service erbringt der Anbieter per Telefon und E-Mail Leistungen, die besser sind als der Branchendurchschnitt. Die drei besten Mobilfunkanbieter in puncto Service sind 1&1, Vodafone und Mobilcom-Debitel – jeweils mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 21 Mobilfunkanbieter – sowohl Netzbetreiber und Reseller als auch Mobilfunkdiscounter. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 641 Servicekontakte mit den Mobilfunkanbietern in die Auswertung ein. 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 jeweils günstigsten Tarife für vier definierte Nutzerprofile: Wenigtelefonierer, Smartphone-Nutzer, Smartphone-Intensivnutzer und Tablet-Intensivnutzer (Datenstand: 01.06.2016).

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

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.