

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Mobilfunkanbieter 2021

#### **Hohe Kundenzufriedenheit in wichtigen Bereichen – Sieger ist Aldi Talk, 1&1 beliebtester Netzbetreiber/Reseller**

**Hamburg, 01.04.2021** – WhatsApp, Wetterbericht, Online-Banking, Social Media, Shopping und mehr – das Smartphone ist für viele ein mobiler Alleskönner. Dass auch die Corona-Warn-App inzwischen von mehr als einem Drittel der Nutzerinnen und Nutzer installiert und verwendet wird, ist nur eines der spannenden Ergebnisse einer Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv ermittelt, wie zufrieden die Verbraucher aktuell mit ihrem Mobilfunkanbieter sind (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Kundenzufriedenheit im Aufwärtstrend**

Die Mobilfunkanbieter verbessern sich gegenüber dem Vorjahr und erzielen insgesamt ein gutes Ergebnis (aktuell: 73,7 Punkte; 2020: 70,9 Punkte). Der Testsieger schneidet mit „sehr gut“ ab, 18 weitere Unternehmen mit dem Resultat „gut“ und drei Mobilfunkanbieter erreichen ein befriedigendes Gesamturteil. Ausschlaggebend für das positive Ergebnis: Die Preise wie auch die angebotenen Produkte sorgen gleichermaßen für Zufriedenheit – jeweils rund 80 Prozent geben für die beiden Aspekte eine positive Bewertung ab. Insgesamt gut schneidet die Branche auch im Bereich Service ab.

#### **Faktor Kosten prägt Verbraucherverhalten**

Bei rund 65 Prozent der Befragten ist ein günstiger Preis ein entscheidender Grund bei der Wahl des Anbieters gewesen. Allerdings polarisiert der Preis auch – sowohl bei positiven Kunden-Erlebnissen als auch bei Ärgernissen wird er am häufigsten als Grund angeführt. Ins Bild der preissensiblen Kundschaft passt zudem, dass sich rund 88 Prozent der Befragungsteilnehmer vor einem Wechsel informieren, indem sie online die Angebote verschiedener Mobilfunkanbieter vergleichen.

#### **Telekom-Netz auf Platz eins**

Erstmals hat das DISQ unter Netzbetreiber-Kundinnen und -Kunden auch die Zufriedenheit mit der Netzqualität erfragt. Bei dieser separaten Erhebung hat die Telekom mit dem Kundenurteil „sehr gut“ die Nase vorn. Die beiden weiteren Netzbetreiber erzielen das Urteil „gut“, wobei sich Vodafone (Rang zwei) vor O2/Telefonica platziert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ein günstiges Tarifangebot allein schafft noch keine nachhaltige Kundenzufriedenheit. Die Verbraucherbefragung zeigt, dass viele Mobilfunk-Discounter aktuell die besseren Pakete aus Preis, Produkt und Service schnüren und den Netzbetreibern und Resellern damit aus Kundensicht oft einen Schritt voraus sind.“

#### **Die beliebtesten Mobilfunkanbieter**

Das beste Ergebnis in puncto Kundenzufriedenheit und damit Platz eins sichert sich Aldi Talk (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Mobilfunk-Discounter punktet aus Kundensicht am meisten unter dem Preisaspekt und sorgt hier für eine sehr hohe Zufriedenheit. Der Service von Aldi Talk überzeugt die Befragten ebenfalls: Gut 94 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich hiermit zufrieden. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt zudem unter allen Mobilfunkanbietern am höchsten aus.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Lidl Connect positioniert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang zwei. Vor allem die Produkte gehören zu den Vorzügen des Anbieters: Über 93 Prozent der Befragten wählen eine positive Antwortoption zu Aspekten wie dem Tarifangebot und den Vertragsbedingungen aus Kundensicht. Außerdem fällt bei keinem Anbieter der Anteil an Befragten mit Ärgernissen so gering aus wie bei Lidl Connect (lediglich rund zwei Prozent). Den dritten Rang nimmt Smartmobil.de mit einem guten Resultat ein. Preise und Produkte stimmen die Kunden bei dieser Discounter-Marke von Drillisch besonders zufrieden (jeweils Rang 2). Bei der Weiterempfehlungsbereitschaft schneidet Smartmobil.de am drittbesten ab.

### **Netzbetreiber und Reseller**

1&1 (Qualitätsurteil: „gut“) platziert sich unter den Netzbetreibern/Resellern auf dem ersten Rang und bestätigt damit das Ergebnis der Kundenbefragung 2020. Die Zufriedenheit der Kunden ist in den abgefragten Bereichen Produkte, Preise und Service mit guten Ergebnissen durchgängig hoch. Zwei Beispiele für Stärken beim Service aus Kundensicht: die Freundlichkeit bei der Beratung und eine verständliche Rechnung.

Rang zwei nimmt Vodafone mit einem ebenfalls guten Qualitätsurteil ein. Gut 77 Prozent der Befragten geben für die Preise des Mobilfunkanbieters eine positive Bewertung ab. Auch die Produkte stellen die Kunden überwiegend zufrieden. O2 steigert die Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr und landet mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Platz drei. Positiv beurteilen die Kunden vor allem die Preise, mit denen sich rund 86 Prozent der Befragten zufrieden zeigen. Die Weiterempfehlungsbereitschaft liegt im positiven Bereich.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.725 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten die Dienste eines Mobilfunkanbieters genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Produkte, Preise und Service. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kunden-ärgernisse in das Gesamturteil ein. Eine Abfrage zur Zufriedenheit mit der Netzqualität der drei Netzbetreiber erfolgte separat. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 22 Mobilfunkanbieter zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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 – Internet: 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. Über 2.000 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.