



SERVICE-TEST

# MEINUNGSBILD MOBILFUNK 2022

Wie steht es um die Zufriedenheit im Bereich Mobilfunk? Bereits zum achten Mal haben wir Kunden der DACH-Region zu ihren Erfahrungen befragt.

Foto: Alek Photo/shutterstock.com

**D**er 5G-Ausbau schreitet voran: Über die Hälfte des deutschen Staatsgebiets ist laut Bundesnetzagentur bereits abgedeckt; geht es nach dem Willen der Netzanbieter, soll 5G bis Ende 2025 nahezu flächendeckend verfügbar sein. Während einige Mobilfunkkunden also schon von dem neuen Standard und seinen Vorteilen profitieren, müssen sich andere noch in Geduld üben. Doch kann man die Kunden allein mit Netzverfügbarkeit und Geschwindigkeit zufriedenstellen? Und welchen Stellenwert nehmen Faktoren wie Kundenservice, Markenimage und Preisgestaltung ein? Um das herauszufinden, befragen wir im Rahmen des Kundenbarometers Mobilfunk schon seit mehreren Jahren Kunden nach ihren Erfahrungen mit dem ei-

genen Anbieter. Die Erhebung fand 2022 bereits zum achten Mal statt.

## 3398 Kunden der DACH-Region befragt

An unserer Studie, die wir im April und Mai 2022 durchgeführt haben, nahmen 2228 Kunden aus Deutschland, 418 aus Österreich und 752 aus der Schweiz teil. An dieser Stelle wollen wir allen Befragten für ihre Teilnahme ausdrücklich danken.

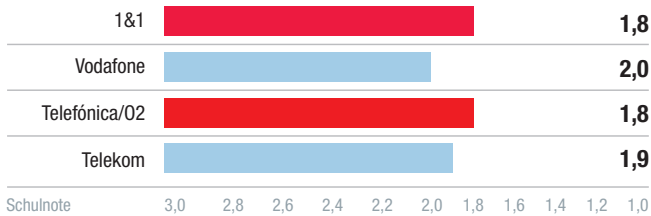
In Deutschland unterscheiden wir zwischen den Netzbetreibern (Telekom, Vodafone, Telefónica/O2, 1&1) und den Mobilfunkprovidern (Aldi Talk, Blau, Congstar, Klar mobil, Mobilcom-Debitel, Otelo, Tchibo Mobil, Lidl Connect). Kleinere Anbieter wie Yourfone, Smart mobil oder Tele 2 konnten wir aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht

berücksichtigen. In Österreich sind in unserer Studie wie gehabt die Netzanbieter Magenta Austria, Hutchison/Drei Austria sowie A1 Telekom Austria vertreten; in der Schweiz Swisscom, Sunrise und Salt.

## Ergebnisse auf Notenbasis

Alle Ergebnisse der Umfrage haben wir wie in den Jahren zuvor zusammengefasst und neutral bewertet. Dazu verwenden wir ein spezielles Punktesystem, den WPS-Score. Zahlreiche Leserfragen haben uns dazu in der letzten Zeit erreicht. Es wurde mehrfach der Wunsch geäußert, die erreichten Punkte durch Schulnoten abzubilden. Diesem Anliegen möchten wir ab sofort nachkommen, wie Sie den Grafiken entnehmen können. In das Gesamtergebnis fließen wie in den Jahren

## Kundenservice



**connect**  
Kundenzufriedenheit  
Mobilfunk-Netzbetreiber 2022

**1. PLATZ**  
Kategorie Kundenservice  
**1&1 / Telefónica/O2**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,8

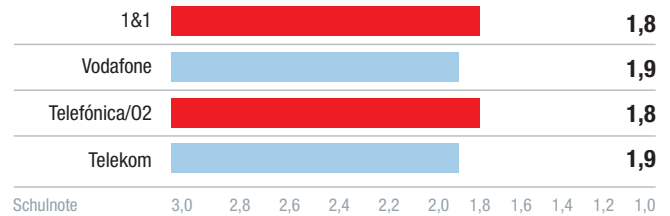
Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Kundenservice

Mit dem Kundenservice sind laut Studie 1&1- und Telefónica/O2-Kunden am zufriedensten. Beide Anbieter erhalten die Note 1,8. Bei 1&1 haben die Befragten die Antwortgeschwindigkeit besonders gelobt, bei Telefónica/O2 die Qualität der Antwort. Die Telekom ist zwar mit einer 1,9 etwas schlechter bewertet als noch 2021 (1,8), kann sich dennoch über eine gute Bewertung freuen. Vodafone wird Letzter im Vergleich.

## Marke/Anbieter



**connect**  
Kundenzufriedenheit  
Mobilfunk-Netzbetreiber 2022

**1. PLATZ**  
Kategorie Marke/Anbieter  
**1&1 / Telefónica/O2**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,8

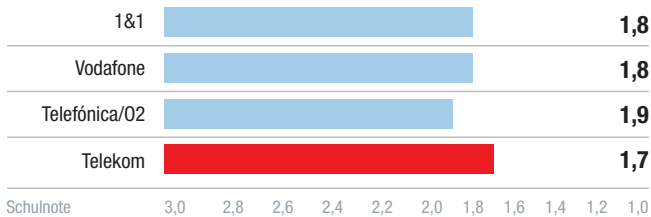
Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Marke/Anbieter

Die beliebteste Mobilfunkmarke ist auch in diesem Jahr 1&1. Bei der Weiterempfehlung erreicht der Anbieter das beste Ergebnis im Vergleich (1,2). Den Thron müssen sich die Montabaurer jedoch mit Telefónica/O2 teilen. Beide Anbieter können sich mit der Note 1,8 schmücken. Die Telekom und Vodafone liegen mit Note 1,9 gleichauf, wobei sich vor allem Vodafone über eine bessere Benotung als noch im vergangenen Jahr (2,0) freuen kann.

## Netz



**connect**  
Kundenzufriedenheit  
Mobilfunk-Netzbetreiber 2022

**1. PLATZ**  
Kategorie Netz  
**Telekom**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,7

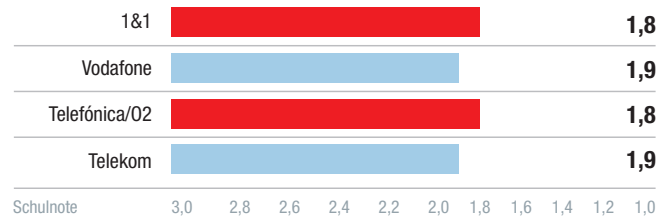
Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Netz

Das beste Netz hat laut Studie auch im Jahr 2022 die Telekom. Die Bonner punkten insbesondere bei der Netzverfügbarkeit und der Qualität der Datenübertragung, was sich am Ende in der Note 1,7 niederschlägt. Auf dem zweiten Platz liegen 1&1 und Vodafone, dahinter folgt Telefónica/O2. Insgesamt scheinen jedoch durchgängig alle Kunden der vier Anbieter zufrieden mit dem Netz zu sein, was am Ergebnis deutlich wird.

## Service-App



**connect**  
Kundenzufriedenheit  
Mobilfunk-Netzbetreiber 2022

**1. PLATZ**  
Kategorie Service-App  
**1&1 / Telefónica/O2**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,8

Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Service-App

In diesem Jahr haben wir erstmals die Rubrik Service-App aufgenommen, in der es unter anderem um die Funktionalität sowie die Bedienung/Handhabung der App geht. Sowohl 1&1- als auch Telefónica/O2-Kunden sind mit dem Angebot laut Studie am zufriedensten. Mit der Note 1,8 landen beide auf dem ersten Platz. Die Telekom und Vodafone erreichen aber ebenfalls eine gute Bewertung (1,9) und müssen sich nicht verstecken.

zuvor die Wertungen der vier Einzelkategorien Marke/Anbieter, Kundenservice, Netz und neuerdings Service-App ein. Beim Kundenservice fragen wir unter anderem nach der Freundlichkeit des Mitarbeiters und der Antwortgeschwindigkeit. In der Kategorie Marke/Anbieter berücksichtigen wir Kriterien wie Image und Preis-Leistungs-Verhältnis. Im Bereich Netz geht es insbesondere um Verfügbarkeit, Gesprächsqualität

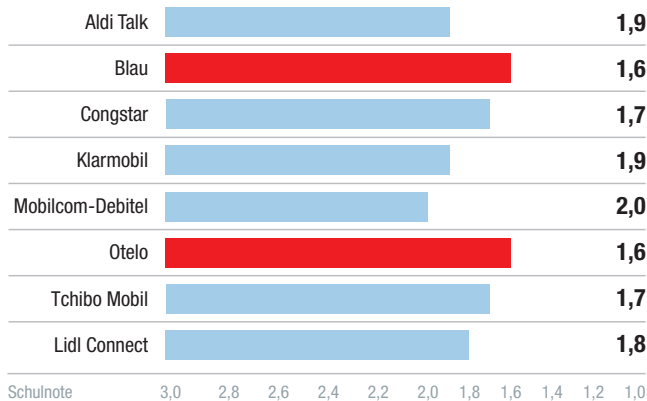
und Zuverlässigkeit; bei der Service-App um deren Bedienung und den Funktionsumfang.

### Durchgängig gute Entwicklung

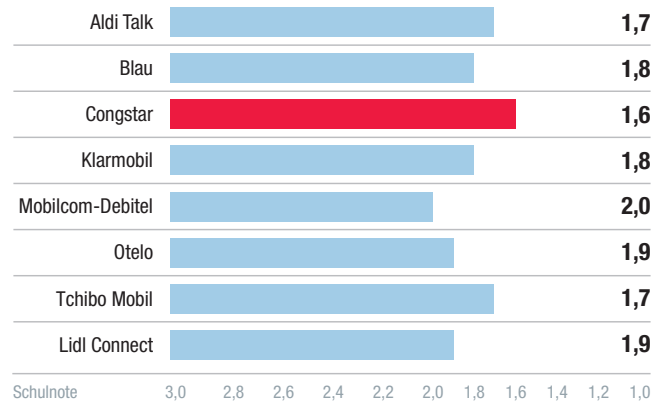
Die Betrachtung der Einzelkategorien und der Gesamtwertung zeigt, dass die Kunden im Großen und Ganzen zufrieden mit ihrem Anbieter sind – das ist sehr erfreulich. In Deutschland erzielten die Netzbetreiber Telekom, Telefónica/O2

und 1&1 die Endnote 1,8; Vodafone schlägt sich mit einer 1,9 ebenfalls gut. In Österreich gibt es in diesem Jahr einen Wechsel an der Spitze: Hutchison/Drei Austria entscheidet das Kundenbarometer Mobilfunk für sich und verweist den Vorjahressieger A1 Telekom auf den zweiten Rang. In der Schweiz ist die Swisscom auch in diesem Jahr laut Studie der beliebteste Anbieter, gefolgt von Salt und Sunrise. **Katja Thanhofer**

## Kundenservice



## Marke/Anbieter




**Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2022**

**1. PLATZ**  
Kategorie Kundenservice  
**Blau / Otelo**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,6

Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Kundenservice

Im Bereich Kundenservice konnten sich fast alle Anbieter gegenüber dem Vorjahr verbessern. Das ist sehr erfreulich und zeigt, dass die Anbieter ihre Hausaufgaben gemacht haben: Die beiden Erstplatzierten Blau und Otelo erhalten die Note 1,6 (beide Anbieter 2021: 1,8). Für den Vorjahressieger Tchibo Mobile reicht es dieses Jahr nur für Platz 2. Congstar kann sich ebenfalls verbessern, denn 2021 lag die Note noch bei 2,0.



**Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2022**

**1. PLATZ**  
Kategorie Marke/Anbieter  
**Congstar**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,6

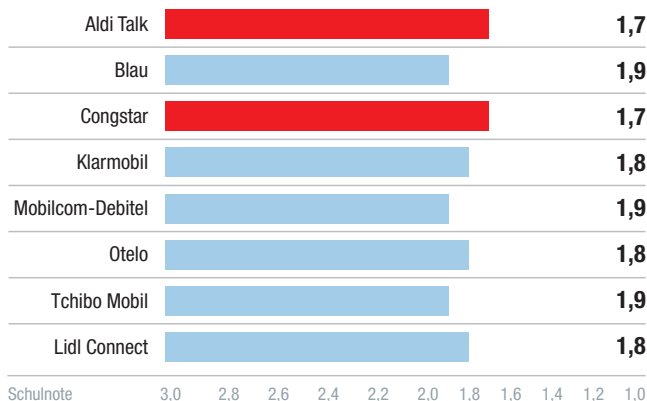
Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

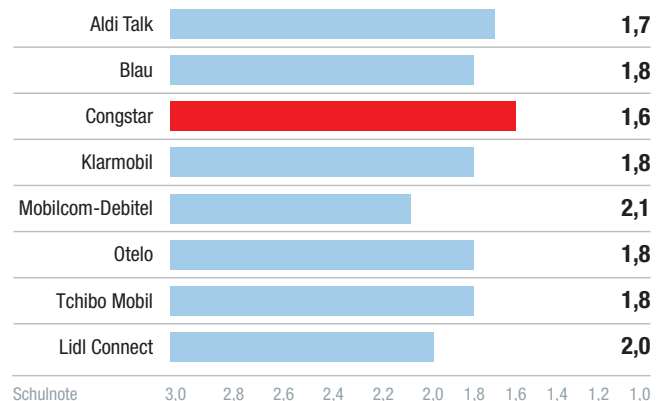
### Sieger Kategorie Marke/Anbieter

Congstar verteidigt in diesem Jahr seinen ersten Platz als beste Marke im Bereich Mobilfunk-Provider. Knapp dahinter kommen Aldi Talk und Tchibo Mobil ins Ziel, auf Rang drei liegen Blau und Klarmobil, wobei Letztgenannter sich seit dem Vorjahr noch verbessern konnte (2021: 2,0). Auch Mobilcom-Debitel wurde von den Kunden positiver bewertet als noch 2021, wird aber dennoch Letzter im Ranking.

## Netz



## Service-App




**Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2022**

**1. PLATZ**  
Kategorie Netz  
**Aldi Talk / Congstar**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,7

Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Netz

Kunden bescheinigen der Telekom-Tochter Congstar auch in diesem Jahr das beste Netz. Vor allem Netzverfügbarkeit und Stabilität des Netzes wurden von den Befragten positiv beurteilt. Aber auch Aldi Talk, im Vorjahr noch Zweitplatziertes, darf sich über den 1. Platz freuen. Beide Anbieter erzielten die Note 1,7. Mit knappem Abstand dahinter schaffen es Klarmobil, Otelo sowie Lidl Connect aufs Treppchen (Note 1,8).



**Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2022**

**1. PLATZ**  
Kategorie Service-App  
**Congstar**  
Kundenbefragung 7/2022, Note 1,6

Mobilfunk-Anbieter für Privatkunden in Deutschland. Eine Studie des FiFT.

[www.connect.de](http://www.connect.de)

### Sieger Kategorie Service-App

Bei der Bewertung der Service-App sehen die Studienteilnehmer ganz klar Congstar vorn. Das schlägt sich schließlich in der Note 1,6 nieder. Vor allem der Funktionsumfang scheint den Kunden zu gefallen. Aldi Talk belegt den zweiten Platz. Hier bewerteten die Kunden die Bedienung/Handhabung im Vergleich am besten. Mobilcom-Debitel erhält die Note 2,1 und landet damit auf dem letzten Platz. Kritik gab es vor allem am Funktionsumfang.

### Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2022 – Netzbetreiber

Anbieter	1&1	Vodafone	Telefónica/O2	Telekom
Ergebnis Kundenservice	1,8	2,0	1,8	1,9
Ergebnis Marke/Anbieter	1,8	1,9	1,8	1,9
Ergebnis Netz	1,8	1,8	1,9	1,7
Ergebnis Service-App	1,8	1,9	1,8	1,9
<b>connect</b> <small>Note</small>	1,8	1,9	1,8	1,8

Alle Angaben ohne Gewähr. Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht.



In diesem Jahr gibt es bei den Mobilfunk-Netzbetreibern gleich drei Sieger: 1&1, Telekom und Telefónica/O2. Alle Anbieter liegen bei Note 1,8. Aber auch Vodafone kann sich mit einer 1,9 durchaus sehen lassen. Im Vergleich zum Vorjahr hat Telefónica/O2 am meisten aufgeholt (2021: Note 2,0). Auch die Telekom steht 2022 mit besseren Noten da. Somit kann man guten Gewissens sagen, dass durchweg alle Anbieter zufriedene Kunden ihr Eigen nennen können.

### Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2022 – Mobilfunk-Provider

Anbieter	Aldi Talk	Blau	Congstar	Klarmobil	Mobilcom-Debitel	Otelo	Tchibo Mobil	Lidl Connect
Ergebnis Kundenservice	1,9	1,6	1,7	1,9	2,0	1,6	1,7	1,8
Ergebnis Marke/Anbieter	1,7	1,8	1,6	1,8	2,0	1,9	1,7	1,9
Ergebnis Netz	1,7	1,9	1,7	1,8	1,9	1,8	1,9	1,8
Ergebnis Service-App	1,7	1,8	1,6	1,8	2,1	1,8	1,8	2,0
<b>connect</b> <small>Note</small>	1,7	1,8	1,6	1,8	2,0	1,8	1,8	1,9

Alle Angaben ohne Gewähr. Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht.



Der zweite Doppelsieg für die Telekom in Folge: Wie 2021 holt sich das Tochterunternehmen Congstar auch in diesem Jahr den Sieg im Bereich Mobilfunk-Provider. Platz zwei geht an Aldi Talk (mit Telefónica-Netz), den dritten Rang teilen sich Blau, Otelo, Tchibo Mobil und Klarmobil. Lidl Connect liegt auf Platz vier und verpasst somit nur knapp das Siegertreppchen. Mobilcom-Debitel konnte sich in der Gesamtwertung im Vergleich zu 2021 verbessern und kommt in diesem Jahr mit einer 2,0 ins Ziel (2021: 2,1).

### Kundenbarometer Mobilfunk Österreich 2022

Anbieter	A1 Telekom Austria	Hutchison/Drei Austria	Magenta Austria
Ergebnis Kundenservice	2,1	1,9	2,0
Ergebnis Marke/Anbieter	1,9	1,8	1,8
Ergebnis Netz	1,6	1,8	1,7
Ergebnis Service-App	2,0	1,9	2,0
<b>connect</b> <small>Note</small>	1,9	1,8	1,9

Alle Angaben ohne Gewähr. Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht.



Nach einjähriger Pause holt sich Hutchison/Drei Austria wieder die Goldmedaille in unserem Kundenbarometer. Vor allem für die Service-App gab es Pluspunkte von den befragten Mobilfunkkunden. Magenta Austria verteidigt den zweiten Platz, teilt diesen aber mit A1 Telekom Austria. Vor allem beim Kundenservice musste der Vorjahressieger Kritik von den Befragten einstecken.

### Kundenbarometer Mobilfunk Schweiz 2022

Anbieter	Sunrise	Swisscom	Salt
Ergebnis Kundenservice	2,3	1,8	1,9
Ergebnis Marke/Anbieter	2,0	1,8	2,0
Ergebnis Netz	1,9	1,5	2,0
Ergebnis Service-App	2,1	2,0	2,1
<b>connect</b> <small>Note</small>	2,1	1,8	2,0

Alle Angaben ohne Gewähr. Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht.



In der Schweiz kann sich die Swisscom auch in diesem Jahr über die größte Kundenzufriedenheit freuen. Das beste Netz das mit der Note 1,5 bewertet wurde, gab hier letztendlich den Ausschlag. Salt kann sich leicht verbessern, wodurch es am Ende für den zweiten Platz reicht. Dritter im Ranking wird Sunrise, hier gab es eine leichte Verschlechterung zum Vorjahr (2021: 2,0).