



KUNDEN- BAROMETER MOBILFUNK 2020

Wie zufrieden sind Mobilfunkkunden aus der DACH-Region mit ihrem Anbieter? Wo läuft es rund, und wo besteht Nachholbedarf? Unsere Studie gibt Antworten.

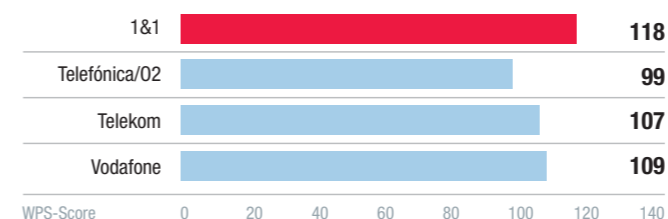
Bereits zum sechsten Mal in Folge haben wir Kunden aus der DACH-Region zu den Erfahrungen mit ihrem Mobilfunkanbieter befragt. Denn ein Blick hinter die Kulissen zeigt oft mehr als die schöne Fassade drumherum. In diesem Jahr ist unsere Studie etwas umfangreicher ausgefallen. Neben den Netzbetreibern sowie größeren Mobilfunk-Providern haben wir in Deutschland 2020 auch kleinere Anbieter ins Visier genommen. Um dabei eine bessere Vergleichbarkeit zu gewährleisten, haben wir die Netzbetreiber Telekom, Vodafone und Telefónica/O2 sowie 1&1 separat bewertet. Darum gibt es in diesem Jahr in Deutschland einen

Gewinner aus dem Bereich Netzbetreiber und einen aus dem Bereich Mobilfunkprovider. In Zusammenarbeit mit FiFT (Fachinstitut für Technikthemen) haben wir insgesamt 2472 Mobilfunkkunden aus Deutschland, 366 aus Österreich sowie 503 aus der Schweiz online über ihre subjektiven Einschätzungen mit ihrem jeweiligen Anbieter befragt. Der Erhebungszeitraum belief sich auf April 2020. Um alle Ergebnisse der Umfrage möglichst neutral bewerten zu können, verwenden wir den WPS (WEKA Promoter Score). Dieser ermittelt die Kundenzufriedenheit auf Basis von fünfstufigen Noten zwischen sehr gut und sehr schlecht: Demnach

führen 100 Prozent zufriedene Kunden zu einem WPS von 200, 100 Prozent unzufriedene zu einem WPS von minus 200. Wenn das Verhältnis von negativen und positiven Bewertungen ausgeglichen ist, ergibt sich ein Score von 0.

Das Endergebnis setzt sich schließlich aus den Wertungen der einzelnen Kategorien zusammen. In jeder Kategorie spielen diverse Faktoren eine Rolle. Beim Kundenservice wollen wir beispielsweise nicht nur wissen, wie freundlich der Mitarbeiter war, sondern auch, ob das Problem gelöst wurde. Wie die Anbieter im Einzelnen abschneiden, können Sie unseren Grafiken entnehmen. **Katja Thanhofer**

Kundenservice



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2020

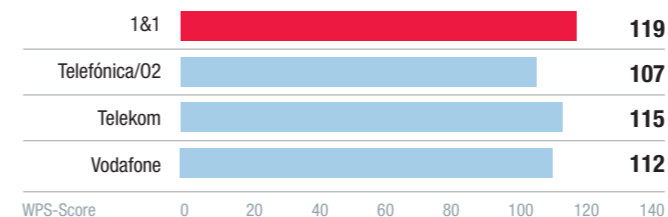
1. PLATZ
Kategorie Kundenservice
1&1
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,8

FiFT
Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Kundenservice

Mit dem Kundenservice zeigen sich Kunden von 1&1 am zufriedensten. Der Anbieter erreicht einen WPS von 118 (Note 1,8) und damit acht Punkte mehr als im Vorjahr. Vodafone landet mit einem WPS von 109 auf dem zweiten Platz (ein Plus von 17 Punkten gegenüber dem Vorjahr), knapp dahinter kommt die Telekom. Punktemäßig holt vor allem Telefónica/O2 auf: Waren es in 2019 noch magere 64 Punkte, ist der WPS in 2020 auf 99 gestiegen.

Marke/Anbieter



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2020

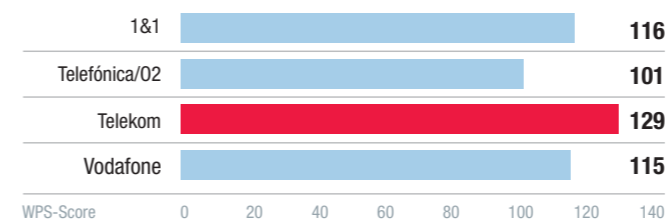
1. PLATZ
Kategorie Marke/Anbieter
1&1
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,8

FiFT
Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Marke/Anbieter

Kunden von 1&1 sind mit dem Markenimage ihres Anbieters am zufriedensten. Die Montabauer konnten sich im Vergleich zu 2019 um stolze 20 Punkte verbessern. Mit einem WPS von 115 sichert sich die Telekom den zweiten Platz, knapp gefolgt von Vodafone mit 112 Punkten. Und obwohl Telefónica/O2 Letzter im Vergleich wird, konnte der Anbieter am meisten Boden gut machen: Lag der WPS in 2019 noch bei 81, sind es 2020 gute 107 Punkte.

Netz



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2020

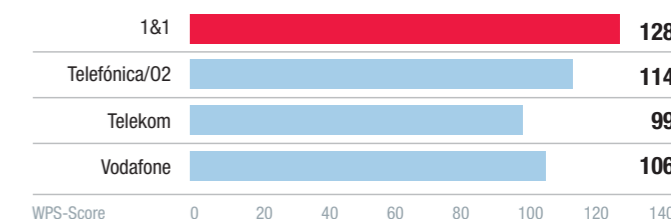
1. PLATZ
Kategorie Netz
Deutsche Telekom
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,7

FiFT
Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Netz

Auch in diesem Jahr kann die Telekom ihren ersten Platz im Bereich Netz verteidigen – und im Vergleich zum Vorjahr sogar noch 4 Punkte gutmachen. 1&1 wird mit einem WPS von 116 (Note 1,8) Zweiter im Vergleich, im vergangenen Jahr lag der WPS noch bei 97. Mit nur einem Punkt Abstand geht die Bronzemedaille in diesem Jahr an Vodafone, Telefónica/O2 muss sich mit dem letzten Platz begnügen. Aber auch bei den Münchnern fand eine Steigerung von 83 Punkten in 2019 auf 101 Punkte (Note 2,0) in 2020 statt.

Tarif & Rechnung



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2020

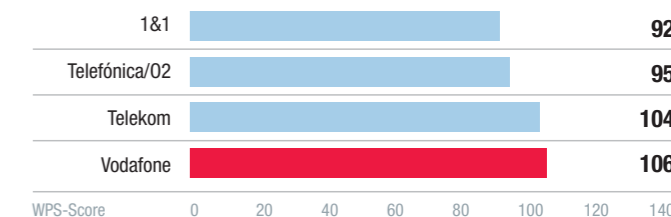
1. PLATZ
Kategorie Tarif & Rechnung
1&1
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,7

FiFT
Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Tarif & Rechnung

Auch der Sieg in dieser Kategorie geht in diesem Jahr an 1&1. Mit einem WPS von 128 (Note 1,7) lässt der Anbieter die Konkurrenten klar hinter sich. Aber auch Telefónica/O2 muss sich mit einem WPS von 114 (Note 1,9) nicht verstecken und wird Zweitplatzierte. Platz drei geht an Vodafone, Schlusslicht ist die Telekom mit einem WPS von 99 (Note 2,0). Dennoch konnten sich die Bonner im Vergleich zu 2019 um ganze 10 Punkte verbessern.

Software



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2020

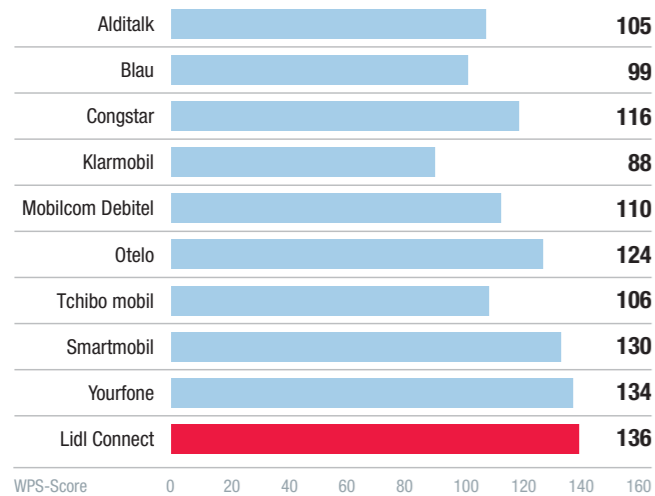
1. PLATZ
Kategorie Software
Vodafone
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,9

FiFT
Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Software

Mit nur zwei Punkten Vorsprung vor der Telekom (WPS 104, Note 2,0) holt sich in diesem Jahr Vodafone im Bereich Software den Sieg. Der WPS von 106 steht für die Note 1,9. 1&1 und Telefónica/O2 können die 100er-Marke leider nicht knacken und bleiben knapp darunter. Trotzdem haben beide Anbieter im Vergleich zum Vorjahr gut aufgeholt: Bei 1&1 lag der WPS in 2019 noch bei 80, bei Telefónica/O2 sogar nur bei 74.

Kundenservice



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Provider 2020

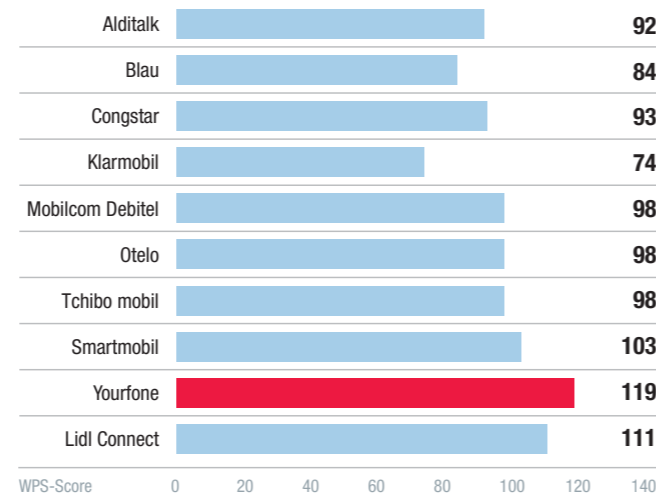
1. PLATZ
Kategorie Kundenservice
Lidl Connect
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,6

Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Kundenservice

Mit einem WPS von 136 (Note 1,6) sichert sich Lidl Connect in der Kategorie Kundenservice die Spitzenposition im Vergleich. Yourfone landet mit nur zwei Punkten Abstand auf Platz 2, gefolgt von Smartmobil mit einem WPS von 130 (Note 1,7). Letzter im Ranking wird Klarmobil. Mobilcom Debitel konnte sich im Vergleich zu 2019 um ganze 36 Punkte verbessern. Congstar muss hingegen einen Verlust von 18 Punkten hinnehmen.

Software



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Provider 2020

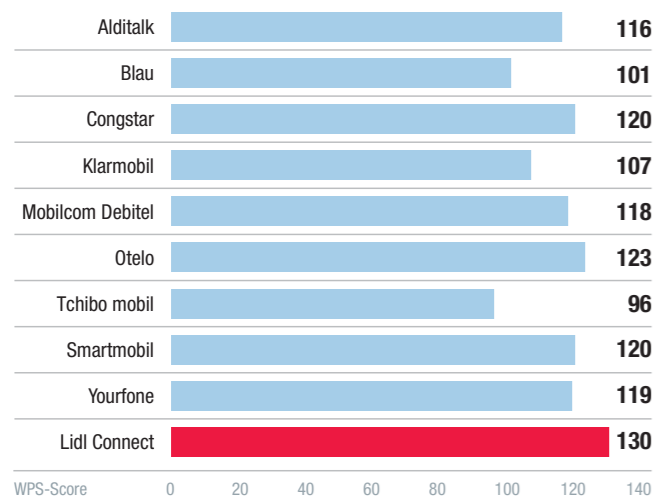
1. PLATZ
Kategorie Software
Yourfone
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,8

Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Software

Die Kundenbewertungen in der Kategorie Software fallen bei allen Providern nur durchschnittlich aus. Am besten schneidet Yourfone ab und bringt es auf einen WPS von 119 (Note 1,8). Lidl Connect erreicht einen WPS von 111 und damit den zweiten Platz, Smartmobil wird mit 103 Punkten Dritter. Mit mageren 74 Punkten wird Klarmobil Letzter im Vergleich. Mobilcom Debitel, Otelo und Tchibo mobil erreichen jeweils 98 Punkte (Note 2,0).

Netz



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Provider 2020

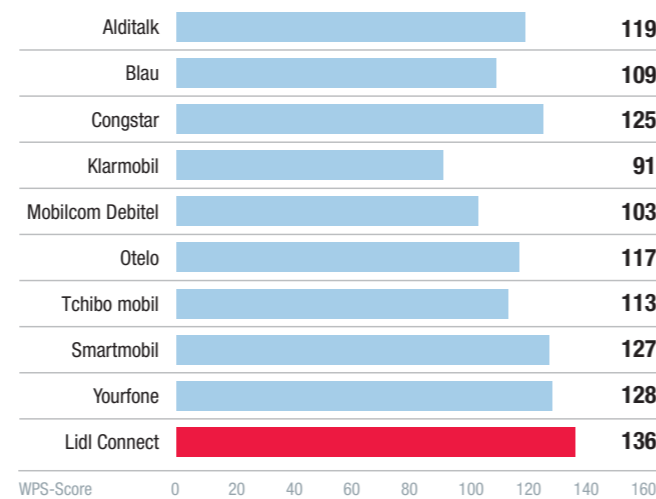
1. PLATZ
Kategorie Netz
Lidl Connect
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,7

Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Netz

Auch im Bereich Netz wird Lidl Connect von den Kunden am besten bewertet. Der Anbieter greift bei allen Prepaid-Tarifen auf das Vodafone-Netz zurück – ebenso wie Otelo, der mit 123 Punkten Zweiter in diesem Vergleich wird. Platz drei teilen sich Telekom-Tochter Congstar und Smartmobil. Tchibo mobile landet mit einem WPS von 96 (Note 2,0) auf dem letzten Platz. Der Provider nutzt das Mobilfunknetz von Telefónica/O2.

Marke/Anbieter



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Provider 2020

1. PLATZ
Kategorie Marke/Anbieter
Lidl Connect
Kundenbefragung 7/2020, Note 1,6

Studie:
Mobilfunk-Anbieter für
Privatkunden in
Deutschland
www.connect.de

Sieger Kategorie Marke/Anbieter

Das beste Markenimage hat laut Kundenmeinung Lidl Connect. Der Discounter kann ganze 136 Punkte einfahren und erreicht damit die Note 1,6. Aber auch Yourfone-Kunden scheinen durchaus zufrieden zu sein, was der WPS von 128 (Note 1,7) zeigt. Knapp dahinter können sich Smartmobil und Congstar platzieren, gefolgt von Alditalk und Otelo. Klarmobil erreicht lediglich 91 Punkte (Note 2,1) und muss sich deshalb mit dem letzten Platz begnügen.

Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2020 - Netzbetreiber

| Anbieter | 1&1 | Telefonica/O2 | Telekom | Vodafone |
|-------------------------------|---------|---------------|---------|----------|
| Ergebnis Kundenservice | 118 | 99 | 107 | 109 |
| Ergebnis Marke/Anbieter | 119 | 107 | 115 | 112 |
| Ergebnis Netz | 116 | 101 | 129 | 115 |
| Ergebnis Software | 92 | 95 | 104 | 106 |
| Ergebnis Tarif & Rechnung | 128 | 114 | 99 | 106 |
| connect WPS-Score Note | 115 1,8 | 103 2,0 | 111 1,9 | 110 1,9 |

Alle Angaben ohne Gewähr.



Der Sieger des Kundenbarometers Mobilfunk im Bereich Netzbetreiber heißt in diesem Jahr 1&1. Die Montabaurer erreichen einen WPS von 115 und damit die Note 1,8. Knapp dahinter, mit nur 4 Punkten Abstand, holt sich die Telekom die Silbermedaille, gefolgt von Vodafone mit 110 Punkten. Telefónica/O2 wird zwar Letzter im Ranking, kann aber mit einem WPS von 103 dennoch eine gute Bewertung einfahren.

Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2020 - Mobilfunk-Provider

| Anbieter | Alditalk | Blau | Congstar | Klarmobil | Mobilcom Debitel | Otelo | Tchibo mobil | Smartmobil | Yourfone | Lidl Connect |
|-------------------------------|----------|--------|----------|-----------|------------------|---------|--------------|------------|----------|--------------|
| Ergebnis Kundenservice | 105 | 99 | 116 | 88 | 110 | 124 | 106 | 130 | 134 | 136 |
| Ergebnis Marke/Anbieter | 119 | 109 | 125 | 91 | 103 | 117 | 113 | 127 | 128 | 136 |
| Ergebnis Netz | 116 | 101 | 120 | 107 | 118 | 123 | 96 | 120 | 119 | 130 |
| Ergebnis Software | 92 | 84 | 93 | 74 | 98 | 98 | 98 | 103 | 119 | 111 |
| connect WPS-Score Note | 108 1,9 | 98 2,0 | 114 1,8 | 90 2,1 | 107 1,9 | 116 1,8 | 103 2,0 | 120 1,8 | 125 1,7 | 128 1,7 |

Alle Angaben ohne Gewähr.



Im Bereich Mobilfunk-Provider holt sich Lidl Connect den Sieg des Kundenbarometers Mobilfunk 2020. In fast allen Kategorien erreicht der Discounter-Anbieter sehr gute Bewertungen und muss lediglich die Rubrik Software der Konkurrenz überlassen. Platz zwei geht in diesem Jahr an Yourfone, Platz drei an Smartmobil. Klarmobil landet mit einem WPS von 90 auf dem letzten Platz.

Kundenbarometer Mobilfunk Österreich 2020

| Anbieter | A1 Telekom Austria | Hutchison/Drei Austria | Magenta |
|-------------------------------|--------------------|------------------------|---------|
| Ergebnis Software | 88 | 104 | 98 |
| Ergebnis Kundenservice | 98 | 121 | 112 |
| Ergebnis Marke/Anbieter | 113 | 127 | 116 |
| Ergebnis Netz | 136 | 123 | 130 |
| Ergebnis Tarif & Rechnung | 83 | 135 | 117 |
| connect WPS-Score Note | 104 2,0 | 122 1,8 | 115 1,8 |

Alle Angaben ohne Gewähr.



Magenta muss in diesem Jahr den Sieg des Kundenbarometers Mobilfunk Österreich an Hutchison/Drei Austria abtreten. Das liegt vor allem an den besseren Kundenbewertungen in den Kategorien Markenimage und Tarif. Hutchison erreicht einen WPS von 122 und damit die Note 1,8. Erstaunlich ist das vor allem deshalb, weil der Anbieter in 2019 noch Letztplatzierte war.

Kundenbarometer Mobilfunk Schweiz 2020

| Anbieter | Sunrise | Swisscom | Salt |
|-------------------------------|---------|----------|--------|
| Ergebnis Software | 94 | 91 | 83 |
| Ergebnis Kundenservice | 117 | 112 | 84 |
| Ergebnis Marke/Anbieter | 127 | 118 | 98 |
| Ergebnis Netz | 115 | 135 | 96 |
| Ergebnis Tarif & Rechnung | 121 | 76 | 116 |
| connect WPS-Score Note | 115 1,8 | 106 1,9 | 95 2,0 |

Alle Angaben ohne Gewähr.



Auch in der Schweiz gibt es einen neuen Sieger des Kundenbarometers Mobilfunk 2020. Sunrise zieht mit 115 Punkten (entspricht der Note 1,8) klar am Vorjahressieger Swisscom vorbei. Dieser bringt es auf 106 Punkte (Note 1,9). Dritter im Vergleich wird der Anbieter Salt, der mit einem WPS von 95 aber immer noch die Note 2,0 erzielen kann.