



MEINUNGSBILD MOBILFUNK 2021

Wie schätzen die Privatkunden die Leistungen ihres Mobilfunkanbieters ein? Unsere jährliche Online-Befragung gibt darauf detaillierte Antworten.

Der Mobilfunkmarkt ist ständig in Bewegung. Derzeit forcieren die Netzbetreiber den 5G-Ausbau, während sie zugleich die 3G-Kapazitäten (UMTS) zurückfahren. Und auch die Mobilfunk-Provider, die kein eigenes Netz betreiben, lassen sich immer wieder neue Tarifvarianten und Abrechnungsmodelle wie beispielsweise Jahreskontingente einfallen. Nicht immer sind die Neuerungen dabei zum Vorteil der Kunden. Ein Beispiel: Statt einmal pro Monat werden die Gebühren inzwischen meist im Vier-Wochen-Turnus, also bereits alle 28 Tage fällig.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, den Mobilfunkmarkt aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten. Dazu gehört auch, die Smartphone-Nutzer jährlich zu

fragen, was sie von ihrem Mobilfunkanbieter im Detail halten. Das hat schon Tradition: In diesem Jahr hat das verlagseigene Fachinstitut für Technikthemen (FifT) die Online-Befragung bereits zum siebten Mal in Folge durchgeführt.

Mobilfunkumfrage im DACH-Raum mit 2781 Teilnehmern

Die dieser Auswertung zugrunde liegenden Daten beruhen auf den subjektiven Einschätzungen der Umfrageteilnehmer. Der Erhebungszeitraum erstreckte sich von April bis Anfang Mai. Hierzulande haben 1907 Mobilfunkkunden mitgemacht, in Österreich 386 und in der Schweiz 488. Wir danken allen, die sich für die Bewertung der abgefragten Aspekte Zeit genommen und damit diese Studie erst möglich ge-

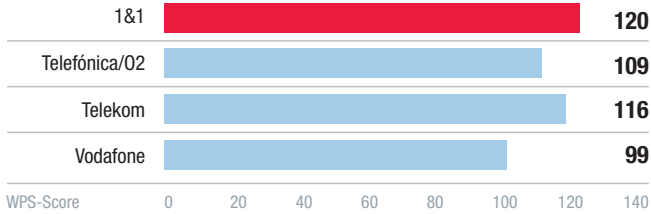
macht haben. Untersucht wurden unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Service-Mitarbeiter, das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote, das Markenimage und natürlich auch, wie die Befragten die Netzverfügbarkeit und Übertragungsqualität einschätzen.

Die Kundenzufriedenheit ermitteln wir mit einem fünfstufigen Bewertungsschema – dem WEKA Promoter Score, kurz WPS (siehe Kasten rechts). Die Auswertungen sind in die vier Kategorien Kundenservice, Marke/Anbieter, Netz und Software unterteilt. Wie im Vorjahr haben wir für eine bessere Vergleichbarkeit die drei Netzbetreiber Deutsche Telekom, Telefónica/O2 und Vodafone sowie 1&1 und die Mobilfunk-Provider getrennt ausgewertet. Sollte ein Anbieter nicht dabei sein, liegt

Foto: vectorfusionart/shutterstock.com

SERVICE-TEST

Kundenservice



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2021

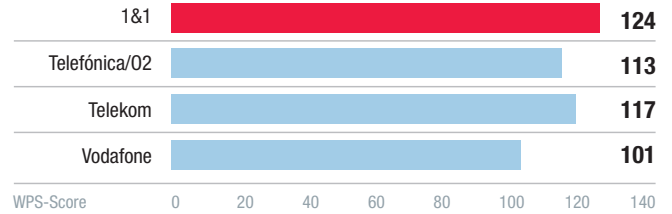
1. PLATZ
Kategorie Kundenservice
1&1
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,8

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

Sieger Kategorie Kundenservice

Unserer Umfrage zufolge schätzen die Kunden von 1&1 den Service ihres Anbieters am besten ein. Dieser Erfolg ist keine Eintagsfliege. Bereits im letzten Jahr landete 1&1 auf Platz 1. Und noch ein erfreulicher Trend hat sich in diesem Jahr fortgesetzt: Telefónica/O2 konnte beim Kundenservice in der Gunst der Befragten erneut zulegen und sich hinter der Telekom den dritten Rang sichern. Vodafone büßte hier gegenüber dem Vorjahr 10 Punkte ein.

Marke/Anbieter



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2021

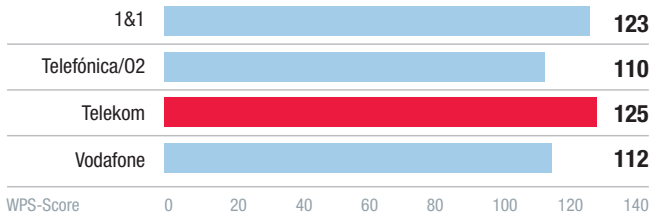
1. PLATZ
Kategorie Marke/Anbieter
1&1
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,8

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

Sieger Kategorie Marke/Anbieter

Die befragten Kunden wählten auch in diesem Jahr 1&1 zur beliebtesten Mobilfunkmarke unter den großen Vier. Wie in der Rubrik Kundenservice konnte Telefónica/O2 am meisten Punkte gutmachen und damit den Vorjahresdritten Vodafone überholen. Gerade das Preis-Leistungs-Verhältnis bewerten die Befragten bei 1&1 und Telefónica/O2 mit deutlichem Vorsprung am besten. Die Telekom gilt dagegen als innovationsstärkster Netzbetreiber.

Netz



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2021

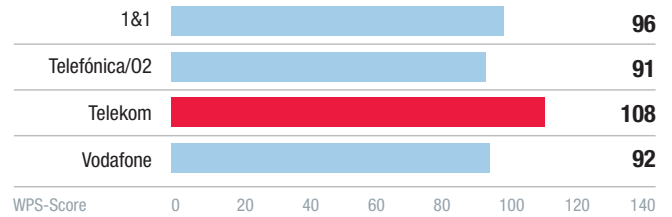
1. PLATZ
Kategorie Netz
Deutsche Telekom
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,7

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

Sieger Kategorie Netz

Ohne gutes Netz ist im Mobilfunk fast alles nichts. Auch in unserer diesjährigen Umfrage geht der Titel in dieser wichtigen Kategorie an die Telekom. Die Bonner punkten vor allem mit der höchsten Verfügbarkeit und der besten Netzstabilität. Neben 1&1 hat sich hier gegenüber dem Vorjahr vor allem Telefónica/O2 verbessert. Deren LTE-Ausbauoffensive scheinen die Umfrageteilnehmer offenbar mit dem stärksten Punktezuwachs zu honorieren.

Software



connect
Kundenzufriedenheit
Mobilfunk-Netzbetreiber 2021

1. PLATZ
Kategorie Software
Deutsche Telekom
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,9

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

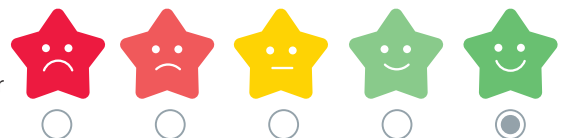
Sieger Kategorie Software

Bei der Beurteilung der Apps und des Dienstangebots ergaben sich in unserem Ranking die größten Unterschiede gegenüber dem Vorjahr. Die Befragten stellten dieses Mal der Telekom klar das beste Zeugnis aus, während der Vorjahresgewinner Vodafone auf den dritten Platz zurückfiel. Vor allem bei Services wie Musik- und Videostreaming-Angeboten schneidet die Telekom diesmal deutlich besser ab als die anderen drei Mobilfunkanbieter.

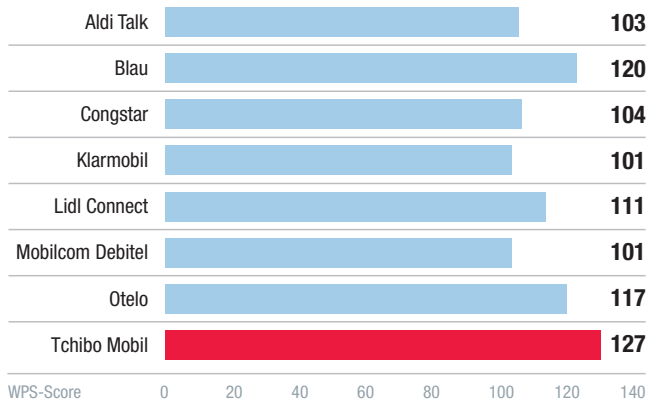
das meist daran, dass dieser Mobilfunk-Provider die für fundierte Aussagen vorausgesetzten Mindestfallzahlen nicht erreicht hat. Daher konnten im Gegensatz zum Vorjahr Yourphone und Smartmobil dieses Mal nicht berücksichtigt werden. Davon einmal abgesehen, zeigen die Grafiken und Tabellen auf den folgenden Seiten, wo die einzelnen Anbieter derzeit in der Kundenzufriedenheit stehen. **Joachim Bley**

Was ist der WPS?

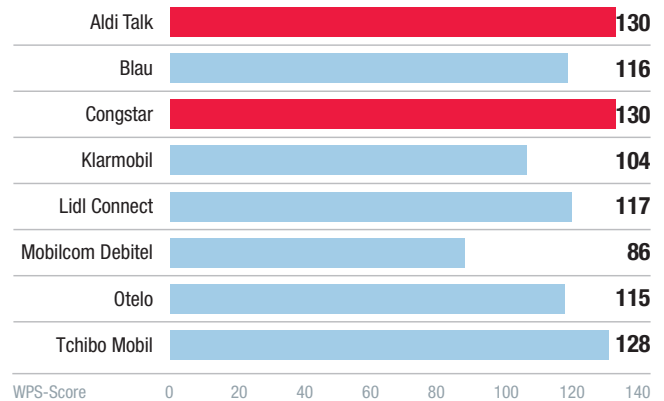
■ Damit wir die Ergebnisse unserer Umfrage neutral bewerten können, verwenden wir den WPS (WEKA Promoter Score). Er ermittelt die Kundenzufriedenheit auf Basis eines fünfstufigen Bewertungsschemas. Demnach führen 100 Prozent zufriedene Kunden zu einem WPS von 200 (grün), 100 Prozent unzufriedene zu einem WPS von minus 200 (rot). Halten sich negative und positive Bewertungen die Waage, ergibt sich ein Score von 0 (gelb). Das Gesamtergebnis setzt sich aus den gleich gewichteten Wertungen aller Kategorien zusammen.



Kundenservice



Marke/Anbieter



connect
Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2021

1. PLATZ
Kategorie Kundenservice
Tchibo Mobil
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,7

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

Sieger Kategorie Kundenservice

Geht es um die Beurteilung der Serviceleistungen, rückt das Feld gegenüber dem Vorjahr viel enger zusammen. Die beiden Erstplatzierten Tchibo Mobil gefolgt von Blau konnten im aktuellen Teilnehmervotum satte Punktgewinne verbuchen. Ebenfalls im Aufwind ist hier Klarmobil. Congstar verliert in dieser Kategorie sogar einige Punkte. Das trifft in noch stärkerem Maße auch auf den letztjährigen Kundenservice-Titelträger Lidl Connect zu.

connect
Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2021

1. PLATZ
Kategorie Marke/Anbieter
Aldi Talk
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,7

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

connect
Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2021

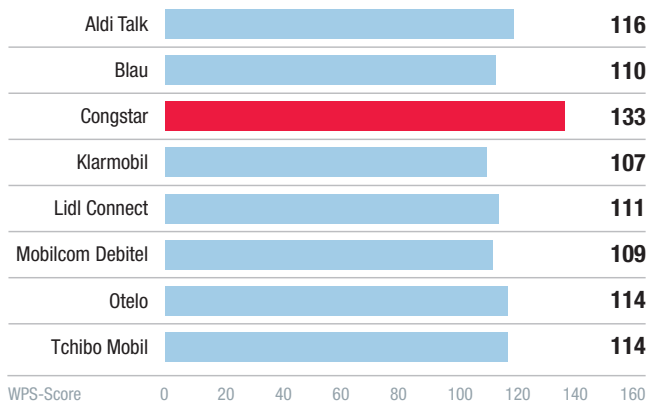
1. PLATZ
Kategorie Marke/Anbieter
Congstar
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,7

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

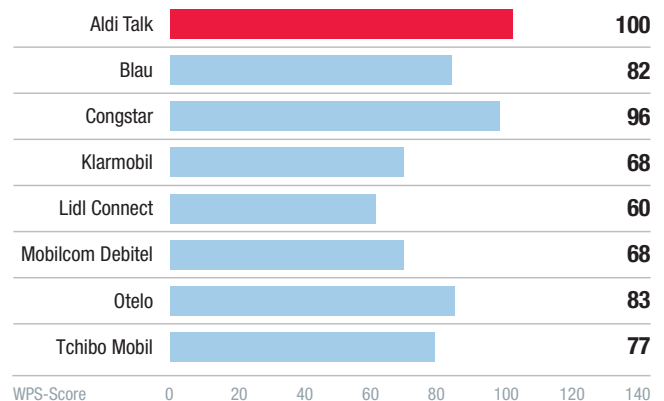
Sieger Kategorie Marke/Anbieter

In der Gunst der befragten Kunden stehen dieses Mal Aldi Talk und Congstar mit gleicher Toppunktzahl als beste Marken oben.

Netz



Software



connect
Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2021

1. PLATZ
Kategorie Netz
Congstar
Kundenbefragung 7/2021, Note 1,7

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

Sieger Kategorie Netz

Die Auswertung der Kundenmeinungen ergibt ein klares Bild: Mit sattem 17 Punkten Vorsprung bietet die Telekom-Marke Congstar eindeutig das beste Netz der untersuchten Provider. Aldi Talk-Nutzer, die im Netz von Telefónica/O2 unterwegs sind, dürfen sich über den zweiten Platz freuen. Gegenüber dem Vorjahr machte Tchibo Mobil den größten Sprung nach vorn. Das reicht für Rang drei, den sich Tchibo mit der Vodafone-Marke Otelo teilt.

connect
Kundenzufriedenheit Mobilfunk-Provider 2021

1. PLATZ
Kategorie Software
Aldi Talk
Kundenbefragung 7/2021, Note 2,0

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

Sieger Kategorie Software

Betrachtet man ausschließlich die Apps der Provider, sehen unsere Umfrageteilnehmer Aldi Talk vorn, gefolgt von Congstar und Blau. Insgesamt sind die Anwender mit den Apps ihres Providers meist zufrieden. Das Angebot an Services wie Musik-/Videostreaming fließt hier ebenfalls ein, enttäuschte aber. Die Befragten bewerten diesen Aspekt über alle Kategorien und Anbieter hinweg deutlich kritischer als alle anderen Einzelkriterien.

Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2021 - Netzbetreiber

Anbieter	1&1	Telefónica/O2	Telekom	Vodafone
Ergebnis Kundenservice	120	109	116	99
Ergebnis Marke/Anbieter	124	113	117	101
Ergebnis Netz	123	110	125	112
Ergebnis Software	96	91	108	92
connect WPS-Score Note	116 1,8	106 1,9	117 1,8	101 2,0

Alle Angaben ohne Gewähr.



Im Kundenbarometer Mobilfunk 2021 holt sich die Telekom den Sieg. Mit nur einem Punkt weniger landet Vorjahresgewinner 1&1 auf Platz zwei. Ein Grund? Die Telekom hat sich vor allem im Kundenservice verbessert. Telefónica/O2 hat gleich in drei Disziplinen deutlich mehr Punkte gesammelt und belegt damit im Gesamtranking Rang drei. Das lag auch daran, dass Vodafone in der Auswertung unserer Kundenbefragung – von der Kategorie Netz einmal abgesehen – merkliche Punktverluste zu verzeichnen hatte.

Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2021 - Mobilfunk-Provider

Anbieter	Aldi Talk	Blau	Congstar	Klarmobil	Lidl Connect	Mobilcom Debitel	Otelo	Tchibo Mobil
Ergebnis Kundenservice	103	120	104	101	111	101	117	127
Ergebnis Marke/Anbieter	130	116	130	104	117	86	115	128
Ergebnis Netz	116	110	133	107	111	109	114	114
Ergebnis Software	100	82	96	68	60	68	83	77
connect WPS-Score Note	112 1,9	107 1,9	116 1,8	95 2,0	100 2,0	91 2,1	107 1,9	112 1,9

Alle Angaben ohne Gewähr.



SERVICE-TEST

Doppelsieg für die Telekom im Kundenbarometer Mobilfunk 2021: Die Bonner haben nicht nur in der Königsdisziplin Netzbetreiber gewonnen. Mit Congstar sichert sich ihre Eigenmarke in unserer Umfrage auch bei den Mobilfunk-Providern den Sieg. Platz zwei geht an Aldi Talk und Tchibo Mobil. Beide Anbieter greifen auf das Telefónica/O2-Netz zurück. Rang drei teilen sich die Telefónica-Marke Blau und die Vodafone-Marke Otelo. Gegenüber dem Vorjahr büßen Lidl Connect und Mobilcom Debitel die meisten Punkte ein.

Kundenbarometer Mobilfunk Österreich 2021

Anbieter	A1 Telekom Austria	Hutchison/Drei Austria	Magenta
Ergebnis Kundenservice	93	89	98
Ergebnis Marke/Anbieter	105	109	111
Ergebnis Netz	130	114	118
Ergebnis Software	94	92	77
connect WPS-Score Note	106 1,9	101 2,0	101 2,0

Alle Angaben ohne Gewähr.



Die befragten Mobilfunkkunden aus Österreich sehen unterm Strich A1 vorn. Vor allem, weil sie deren Netzqualität am besten bewerten. Der letztjährige Überraschungssieger Hutchison Drei und Magenta landen mit überschaubarem Rückstand gemeinsam auf dem zweiten Platz. Beide haben weniger Punkte gesammelt als im Vorjahr. Nachholbedarf besteht bei Magenta in der Kategorie Software.

Kundenbarometer Mobilfunk Schweiz 2021

Anbieter	Salt	Sunrise	Swisscom
Ergebnis Kundenservice	81	111	119
Ergebnis Marke/Anbieter	95	112	110
Ergebnis Netz	92	113	141
Ergebnis Software	82	76	93
connect WPS-Score Note	88 2,1	103 2,0	116 1,8

Alle Angaben ohne Gewähr.



In der Schweiz genießt die Swisscom in diesem Jahr wieder die größte Wertschätzung der befragten Mobilfunknutzer. Auch hier gab das nach Kundenmeinung klar beste Netz letztlich den Ausschlag. Vorjahressieger Sunrise bleibt mit 13 Punkten Rückstand der zweite Platz. Zum Dritten im Bunde: Salt kann nach Auswertung unserer Umfrage unter 488 Teilnehmern sein Vorjahresergebnis nicht ganz halten.