



DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

In unserer Mobilfunkanbieter-Umfrage in Deutschland sicherte sich die Deutsche Telekom mit einer Bewertung von 85 Prozent den ersten Platz. Besonders hervorzuheben ist die hohe Kundenzufriedenheit von 90 Prozent, die auf ausgezeichneten Service und attraktive Angebote zurückzuführen ist. Congstar und Otelo folgen mit einem Gesamtergebnis von 84 Prozent bzw. 81 Prozent. O₂ erreicht ein Ergebnis von 80 Prozent und kann sich auch noch die Note „Sehr gut“ sichern.



Anbieter		Deutsche Telekom	Congstar	Blau	Otelo	O2 – Telefónica
So zufrieden sind unsere Umfrageteilnehmer mit ihrem Mobilfunkanbieter	25%	90%	88%	85%	87%	85%
Haben Ihren Mobilfunkvertrag ohne der Zugabe eines Smartphones angemeldet		38%	22%	30%	39%	36%
Die monatliche Mobilfunk-Ausgaben der Teilnehmer		28 Euro	17 Euro	13 Euro	19 Euro	22 Euro
Das inkludierte Datenvolumen des Mobilfunktarifes		23 GB	12 GB	8 GB	25 GB	27 GB
So beurteilen die Teilnehmer die Angebotspalette ihres Mobilfunkanbieters	10%	82%	80%	78%	85%	83%
So beurteilen Teilnehmer die Netzabdeckung ihres Mobilfunkanbieters	25%	88%	87%	76%	80%	79%
Wurden von der Netzqualität positiv überrascht		69%	70%	69%	68%	61%
Weiterempfehlungsrate der Umfrageteilnehmer	10%	91%	91%	90%	86%	86%
Bleiben dem Mobilfunkanbieter treu	10%	72%	59%	70%	50%	60%
Hatten schon einmal mit dem Kundenservice zu tun		59%	45%	60%	62%	70%
So zufrieden waren diese mit der Unterstützung bei der Erledigung ihres Anliegens	20%	83%	86%	87%	88%	81%
Gesamtnote		Sehr gut 85%	Sehr gut 84%	Sehr gut 81%	Sehr gut 81%	Sehr gut 80%



SO HABEN WIR BEWERTET

Die Grundlage für unseren umfassenden Bericht zur Kundenzufriedenheit mit den Mobilfunkanbietern bildet unsere detaillierte Umfrage. Unser Aufruf fand ein breites Echo: Exakt 29.601 Abstimmungen konnten wir verzeichnen.

Insgesamt elf Fragen rund um das Thema Mobilfunk haben wir gestellt. Jede Frage bot unseren Teilnehmern die Möglichkeit, ihre persönlichen Erfahrungen und Meinungen zu ihrem Mobilfunkanbieter zu schildern. Von allgemeiner Zufriedenheit über spezifische Aspekte wie Netzabdeckung und Kundenservice bis hin zu den monatlichen Ausgaben – kein relevantes Thema blieb unberührt.

Um die Validität und Relevanz unserer Umfrageergebnisse sicherzustellen, haben wir jedoch eine wichtige Regel aufgestellt: Nur die Mobilfunkanbieter, die von mindestens 20 Teilnehmern genannt wurden, wurden in die endgültige Auswertung aufgenommen. Diese Regel soll sicherstellen, dass das Gesamtergebnis nicht durch extreme Einzelbewertungen verzerrt wird und ein möglichst repräsentativer Überblick über den Mobilfunkmarkt gegeben ist. Auf diese Weise konnten in Deutschland zwölf Anbieter in unsere Auswertung aufgenommen werden.


ALDI TALK

klarmobil.de
GÜNSTIG IN GUT


Lidl Connect	Aldi Talk	Tchibo Mobil	Klarmobil	Vodafone	1&1	Mobilcom Debitel
83%	83%	79%	81%	80%	80%	74%
0%	9%	20%	19%	38%	31%	39%
15 Euro	12 Euro	18 Euro	18 Euro	26 Euro	22 Euro	22 Euro
9 GB	7 GB	16 GB	15 GB	25 GB	19 GB	21 GB
83%	78%	75%	79%	79%	75%	68%
87%	77%	83%	78%	80%	74%	75%
63%	66%	68%	64%	62%	64%	56%
82%	86%	89%	84%	80%	79%	75%
74%	68%	53%	43%	44%	52%	26%
15%	34%	47%	69%	63%	75%	84%
68%	78%	78%	83%	76%	78%	67%
Sehr gut 80%	Gut 79%	Gut 78%	Gut 77%	Gut 75%	Gut 75%	Mäßig 67%

DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

In Österreich führt Lidl Connect mit einem beeindruckenden Ergebnis von 93 Prozent das Ranking an. Mit einer Kundenzufriedenheit von 96 Prozent und einer Weiterempfehlungsrate von 98 Prozent setzt der Mobilfunkreseller einen hohen Standard für die Branche. Spusu und Yesss! landeten mit Bewertungen von 92 bzw. 91 Prozent auf dem Siegertreppchen. Mit einer Bewertung von 89 Prozent und der Note „Sehr gut“ landet der Anbieter HoT auf dem vierten Rang.



Anbieter		Lidl Connect	Spusu	Yesss!
So zufrieden sind unsere Umfrageteilnehmer mit ihrem Mobilfunkanbieter	25%	96%	94%	95%
Haben Ihren Mobilfunkvertrag ohne der Zugabe eines Smartphones angemeldet		13%	8%	6%
Die monatliche Mobilfunk-Ausgaben der Teilnehmer		11 Euro	11 Euro	14 Euro
Das inkludierte Datenvolumen des Mobilfunktarifes		34 GB	25 GB	43 GB
So beurteilen die Teilnehmer die Angebotspalette ihres Mobilfunkanbieters	10%	91%	93%	95%
So beurteilen Teilnehmer die Netzabdeckung ihres Mobilfunkanbieters	25%	91%	89%	84%
Wurden von der Netzqualität positiv überrascht		83%	67%	88%
Weiterempfehlungsrate der Umfrageteilnehmer	10%	98%	94%	90%
Bleiben dem Mobilfunkanbieter treu	10%	91%	88%	94%
Hatten schon einmal mit dem Kundenservice zu tun		26%	44%	81%
So zufrieden waren diese mit der Unterstützung bei der Erledigung ihres Anliegens	20%	93%	92%	91%
Gesamtnote		Hervorragend 93%	Hervorragend 92%	Hervorragend 91%



SO HABEN WIR BEWERTET

Die Grundlage für unseren umfassenden Bericht zur Kundenzufriedenheit mit den Mobilfunkanbietern bildet unsere detaillierte Umfrage. Unser Aufruf fand ein breites Echo: Exakt 29.601 Abstimmungen konnten wir verzeichnen.

Insgesamt elf Fragen rund um das Thema Mobilfunk haben wir gestellt. Jede Frage bot unseren Teilnehmern die Möglichkeit, ihre persönlichen Erfahrungen und Meinungen zu ihrem Mobilfunkanbieter zu schildern. Von allgemeiner Zufriedenheit über spezifische Aspekte wie Netzabdeckung und Kundenservice bis hin zu den monatlichen Ausgaben – kein relevantes Thema blieb unberührt.

Um die Validität und Relevanz unserer Umfrageergebnisse sicherzustellen, haben wir jedoch eine wichtige Regel aufgestellt: Nur die Mobilfunkanbieter, die von mindestens 20 Teilnehmern genannt wurden, wurden in die endgültige Auswertung aufgenommen. Diese Regel soll sicherstellen, dass das Gesamtergebnis nicht durch extreme Einzelbewertungen verzerrt wird und ein möglichst repräsentativer Überblick über den Mobilfunkmarkt gegeben ist. Auf diese Weise konnten in Österreich sieben Anbieter in unsere Auswertung aufgenommen werden.



T Magenta



HoT	Magenta	A1	Drei
93%	90%	91%	81%
11%	53%	47%	45%
11 Euro	27 Euro	38 Euro	24 Euro
39 GB	55 GB	45 GB	46 GB
81%	87%	87%	82%
87%	89%	94%	76%
88%	76%	63%	60%
97%	88%	86%	76%
78%	68%	46%	39%
52%	67%	82%	59%
91%	91%	84%	75%
Sehr gut 89%	Sehr gut 87%	Sehr gut 85%	Gut 74%

