



Mobilfunkanbieterstudie Frühjahr 2014
- Kernergebnisse -

Zusammenfassung

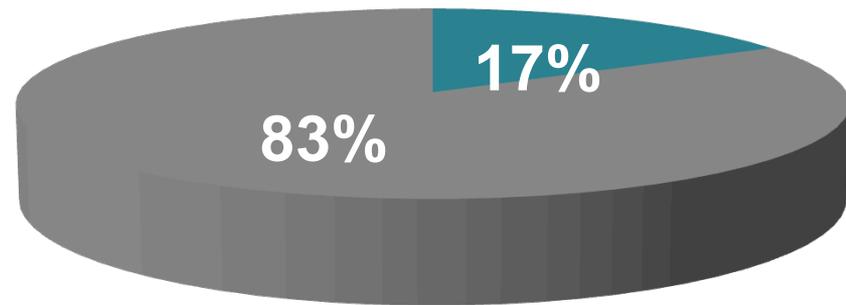
- Der Großteil (87 %) aller **18 untersuchten Mobilfunkanbieter** erhält die **Gesamtnote „befriedigend“**, bezogen auf Netz- und Servicequalität
- **Telekom, congstar** und **freenetmobile** führen das Anbieter-Ranking auf Basis der **Gesamtbewertung** an, weitere etablierte Anbieter wie Vodafone, BASE und o2 folgen teilweise deutlich später
- **Telekom** besitzt mit Abstand die **beste Netzqualität** sowohl beim „Telefonieren“ als auch im Bereich „Mobiles Internet“, dies sowohl in der Stadt als auch auf der Autobahn
- Der **Service** vieler Anbieter ist **deutlich besser** als deren Netzqualität, **50%** erhalten die Bewertung „gut“ oder „sehr gut“
- **Vodafone** ist Deutschlands „**Servicesieger**“ im Mobilfunk und erreicht annähernd die Höchstnote (4,9)
- Befragte Mobilfunkkunden legen deutlich **höheres Gewicht** auf die **Netzqualität** (87%) als auf die Servicequalität (13%)
- **Im Schnitt** geben die befragten Mobilfunkkunden **monatlich 15 - 30 €** für Mobilfunkleistungen aus, nur selten über 50 € (10%)

Die Gesamtbewertung – Verteilung der Gesamtergebnisse

- **Großteil** (83%) der Mobilfunkanbieter erhält die Note „**befriedigend**“ bei der Bewertung der Netz- und Servicequalität
- Lediglich **3 Anbieter** (17%) werden mit „**gut**“ bewertet
- Sehr ausgeglichene Verteilung, **kein Anbieter** erhält die Bewertung „Sehr gut“, „ausreichend“ oder „mangelhaft“

Deutsche Mobilfunkanbieter schneiden insgesamt durchschnittlich in der Gesamtbewertung von Netz- und Servicequalität ab

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



- sehr gut
- gut
- befriedigend
- ausreichend
- mangelhaft

(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Gesamtbewertung – Ergebnisse aller untersuchten Anbieter

- **Telekom, congstar** und **freenetmobile** erhalten die Gesamtbewertung „gut“ und führen das Anbieter ranking an
- Etablierte Anbieter wie **Vodafone, BASE** oder **o2** schneiden zum Teil **deutlich schlechter ab**
- Weitere kleinere Anbieter, wie **klarmobil** oder **1&1**, finden sich **im oberen Drittel** wieder

Telekom, congstar und freenetmobile bilden die Top 3 und überzeugen sowohl bei Netz- als auch bei Servicequalität

Übersicht der Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Netzqualität	Bewertung Servicequalität	Gesamt
Telekom	4,3	4,6	4,3
congstar	4,3	3,7	4,2
freenetmobile	3,6	3,2	3,5
klarmobil.de	3,3	3,4	3,3
Vodafone	2,9	4,9	3,2
1&1	2,9	4,3	3,1
FYVE	2,9	3,3	3,0
smartmobil.de	2,9	3,2	2,9
BILDmobil	2,9	2,4	2,8
BASE	2,6	4,3	2,8
simyo	2,6	3,6	2,7
MTV Mobile	2,6	3,6	2,7
blau.de	2,6	3,5	2,7
yourfone.de	2,6	3,4	2,7
o2	2,4	4,2	2,7
Tele2	2,6	3,0	2,7
n-tv go!	2,6	2,6	2,6
FONIC	2,4	3,3	2,5
∅	2,8	3,5	3,0

(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Netzqualität – Bewertung der 4 Netze und deren Nutzer

- Die **Telekom** mit ihrem D1-Netz und deren Netznutzer **führen** mit deutlichem Abstand bei Netzqualität, **o2-Netzqualität** wird insgesamt nur als „**ausreichend**“ angesehen
- Netzqualität beinhaltet die Kriterien „**Telefonieren**“ und „**Mobiles Internet**“ und wurde auf Datenbasis des **connect-Netztests** berücksichtigt

Telekom-Netz dominiert die Konkurrenz deutlich und verschafft seinen Netznutzern einen großen Wettbewerbsvorteil

Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität				
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung
Telekom (D1)	congstar freenetmobile	klarmobil.de		4,3
Vodafone (D2)	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	2,9
E-Plus	BASE blau.de	MTV Mobile n-tv go!	simyo Tele2 yourfone.de	2,6
o2	FONIC klarmobil.de			2,4

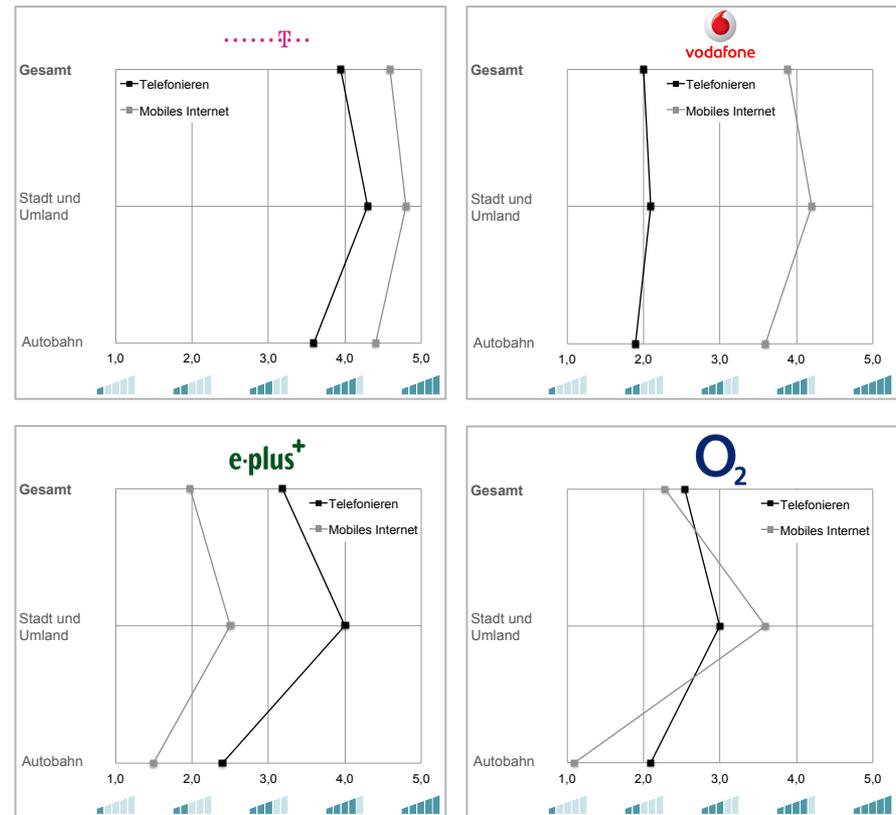
(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Netzqualität – die 4 Mobilfunknetze im Detail

- **Telekom** erhält in **allen Vergleichspunkten** bzgl. „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ **die beste Bewertung**
- **Vodafone** erhält eine **mäßige Bewertung** im Bereich „Telefonieren“ aufgrund Verbindungsschwierigkeiten im LTE-Netz
- Bei **E-Plus** fällt die **Qualität** im Bereich „Mobiles Internet“ **deutlich ab**
- Die Netze von **E-Plus** und **o2** bieten deutlich **bessere Verbindungen** in **Stadt** und Umland als auf der **Autobahn**

Telekom bei „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ mit bester Netzqualität, sowohl in der Stadt als auch auf der Autobahn

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



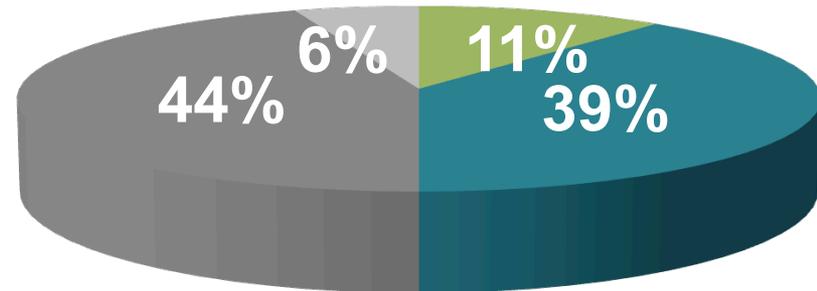
(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Servicequalität - Verteilung der Gesamtergebnisse

- Die **Hälfte** der untersuchten Mobilfunkanbieter bietet eine „gute“ oder „sehr gute“ **Qualität** hinsichtlich Ihres **telefonischen** und **digitalen Kundenservice**
- Lediglich **1 Anbieter** (6% der getesteten Anbieter) erhält im Bereich der Servicequalität die Note „ausreichend“

Mobilfunkanbieter können größtenteils mit ihrem Serviceangebot überzeugen

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Servicequalität



- sehr gut
- gut
- befriedigend
- ausreichend
- mangelhaft

(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Servicequalität - Ergebnisse aller untersuchten Anbieter

- **Vodafone** führt Service-Ranking an (4,9) und erreicht **nahezu die Bestnote**
- **Alle 4 großen Anbieter** (Vodafone, Telekom, BASE, o2) schneiden „**gut**“ oder „**sehr gut**“ bei der Servicequalität ab
- Lediglich **BILDmobil** wird als einziger Anbieter mit „**ausreichend**“ bewertet und bildet das Schusslicht des Rankings

Große Mobilfunk-Player überzeugen durchweg beim Kundenservice

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Servicequalität
Vodafone	4,9
Telekom	4,6
BASE	4,3
1&1	4,3
o2	4,2
congstar	3,7
simyo	3,6
MTV Mobile	3,6
blau.de	3,5
klarmobil.de	3,4
yourfone.de	3,4
FYVE	3,3
FONIC	3,3
smartmobil.de	3,2
freenetmobile	3,2
Tele2	3,0
n-tv go!	2,6
BILDmobil	2,4
∅	3,6

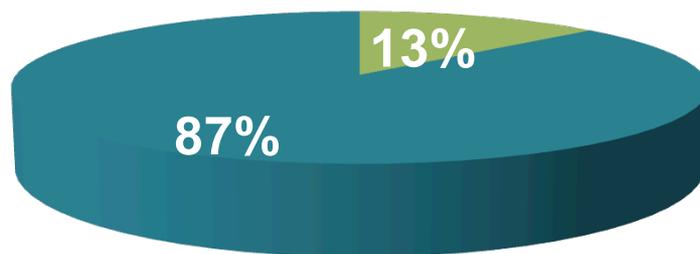
(Bewertung anhand Skala von 1 = mangelhaft – 5 = sehr gut , siehe Backup)

Die Kunden – Details zu Präferenzen und monatlichen Mobilfunkkosten

- **87%** aller Befragten ist die **Qualität des Mobilfunknetzes** wichtiger als die Servicequalität
- Die **monatlichen Mobilfunkkosten** von **90%** aller Befragten liegen **unterhalb von 50 €**, im **Durchschnitt** zwischen **15 - 30 €**

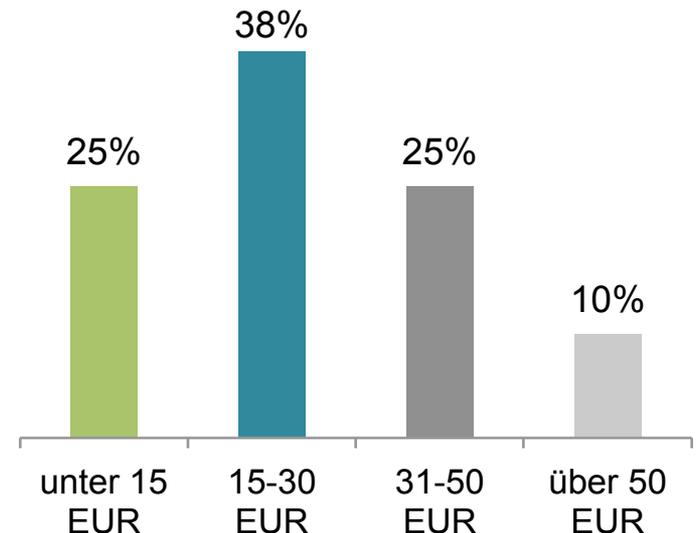
Kunden ist die Qualität des Mobilfunknetzes um ein Vielfaches wichtiger als die Qualität des Kundenservice, der Großteil hat monatliche Mobilfunkkosten in Höhe von 15-30 €

Anbieterkriterien aus Kundensicht



- Eine gute Servicequalität
- Eine gute Netzqualität

Monatliche Mobilfunkkosten



Methodik

- Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie besteht aus **zwei Teilen**
 - **Netzqualität:** Bewertung der Netzqualität im Bereich „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ auf Basis einer Studie des Telekommunikationsmagazins „connect“
 - **Servicequalität:** Bewertung der untersuchten Anbieter hinsichtlich der Kriterien Angebot, Hotline und Onlineshop auf Basis eigener Erhebung („Mystery Calls“, „Mystery Chats“)
- Kern der eigenen Erhebung war eine **Onlineumfrage** mit insgesamt **1.450 Probanden**
- Die Erhebung wurde in Zusammenarbeit mit der **Fontys International Business School** durchgeführt
- Die **Auswahl** der **18 Anbieter** erfolgte nach verschiedenen Kriterien: **Marktpräsenz** (Anzahl Vertragskunden), **Historie** (Dauer der Marktpräsenz), **Relevanz** (Priorität der Anbieter)

Kontakt

Wir stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung!

Alexander L.W. Schuster
Geschäftsführender Gesellschafter



SmartChecker GmbH
Schiessstr. 43
D-40549 Düsseldorf

Telefon: +49 (211) 63 55 41 69
Fax: +49 (211) 63 55 92 51
Mobil: +49 (172) 66 54 10 5
alexander.schuster@smartchecker.de

www.smartchecker.de

Bernhard Selders
Senior Product Manager



SmartChecker GmbH
Schiessstr. 43
D-40549 Düsseldorf

Telefon: +49 (211) 63 55 41 64
Fax: +49 (211) 63 55 41 61
Mobil: +49 (172) 68 00 37 3
bernhard.selders@smartchecker.de

www.smartchecker.de

Backup

Bewertungssystem

- Bewertungssystem: SmartChecker hat ein Bewertungssystem von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut) verwendet, um die Gesamtqualität der untersuchten Anbieter zu definieren. Die Gesamtbewertungen von 1 bis 5 werden durch „Empfangsbalken“ dargestellt, wobei die Bewertung mit fünf Empfangsbalken der Bewertung „sehr gut“ und mit einem Empfangsbalken der Bewertung „mangelhaft“ entspricht.
- Zur Berechnung der Gesamtnoten wurde das Ergebnis auf eine Kommastelle gerundet. Die sich so ergebenden Bewertungen und die Anzahl der Empfangsbalken werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

Gesamtpunkte	Bewertung	Empfangsbalken
4,5-5,0	sehr gut	
3,5-4,4	gut	
2,5-3,4	befriedigend	
1,5-2,4	ausreichend	
1,0-1,4	mangelhaft	