

Handy
4G
Netz

Mobil

Internet
Signal

Videotelefonie

LTE

Highspeed

Empfang

video

surfen

online

Mobilfunk



Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014

18 Mobilfunkanbieter im Vergleich – Studie zur Evaluierung der wichtigsten Mobilfunkanbieter



Inhaltsverzeichnis

1. 18 Mobilfunkanbieter im Vergleich	3
1.1. Bestandteile der Studie	4
1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter	6
1.3. Bewertungsmodell	6
2. Gesamtergebnisse	9
3. Detailergebnisse Netzqualität	11
3.1. Telefonieren	14
3.2. Mobiles Internet	16
4. Detailergebnisse Servicequalität	18
4.1. Angebot	20
4.1.1. Tarife	22
4.1.2. Hardware	23
4.2. Hotline	24
4.2.1. Kosten	26
4.2.2. Verfügbarkeit	27
4.2.3. Wartezeit	28
4.2.4. Beratungsqualität	29
4.3. Onlineshop	30
4.3.1. Kontaktmöglichkeiten	32
4.3.2. Chat	33
4.3.3. Benutzerfreundlichkeit	34
5. Zusammenfassung	35
Impressum	36
Anhang	37



1. 18 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Der deutsche Mobilfunkmarkt hat sich in den letzten Jahren durch die Einführung der Smartphones, Tablets und der LTE-Technologie stark verändert und wird zunehmend dynamischer. Mobilfunkanbieter sehen sich in diesem Zusammenhang vollkommen neuen Herausforderungen gestellt, um sich langfristig im Wettbewerb behaupten zu können.

Laut einer repräsentativen Umfrage des Bundesverbandes BITKOM, besitzen über 90 Prozent aller über 14-Jährigen ein Mobiltelefon. Dies sind 63 Millionen Handybesitzer in Deutschland. 40 Prozent dieser Gruppe besitzen mittlerweile ein Smartphone. In 2012 waren es erst 34 Prozent. Das Handy ist dabei der ständige Begleiter. So geben 50 Millionen Deutsche an, dass diese ihr Zuhause nur mit Handy verlassen. In der für die Mobilfunkanbieter interessanten Zielgruppe der 14- bis 29-Jährigen liegt der Anteil sogar bei 83 Prozent.¹

Die Nutzung des mobilen Internet entwickelt sich noch rasanter. 55 Prozent gehen mittlerweile durch ihr Smartphone oder Tablet ins Internet. In 2012 lag dieser Anteil nur bei 40 Prozent. Die dabei übertragene Datenmenge ist in 2013 auf mittlerweile 140 Millionen Gigabyte gestiegen. So nutzen ca. 34 Millionen Deutsche den 3G- (UMTS) und 4G- (LTE) Standard. Vor allem durch die weitere Verbreitung der LTE-Technologie wird die mobile Datenkommunikation weiterhin stark ansteigen. Derzeit sind Übertragungsraten zwischen 8 und 50 Mbit/s je LTE-Nutzer üblich. Dies könnte sich, durch die weitere Entwicklung der Übertragungstechnologie, auf bis zu 180 Mbit/s steigern lassen.²

Neben der steigenden Anzahl von Smartphone-Nutzern und der stetigen Entwicklung neuer Geräte nimmt auch die Zahl der Anbieter und Tarife stetig zu. Dabei unterscheiden sich die einzelnen Anbieter nicht nur über den Preis, sondern auch über eine unterschiedliche Netz- und Servicequalität. Für den einzelnen Kunden ist es schwierig, bei der Vielzahl bestehender Angebote eine eigene umfassende Bewertung vorzunehmen.

Aus diesem Grund beleuchtet SmartChecker in der vorliegenden Studie insgesamt 18 deutsche Mobilfunkanbieter. Aus Verbrauchersicht werden diese gezielt untersucht und dessen Netz- und Servicequalität bewertet. Auf Basis vorher definierter Kriterien vergibt SmartChecker Qualitätssiegel. Diese Siegel werde durch die Form von „Empfangsbalken“ visualisiert, wobei 1 Balken der Note „mangelhaft“ und 5 Balken der Note „sehr gut“ entsprechen.

Die Studie soll Verbrauchern helfen sich im „Dschungel“ der Smartphone Tarife schnell und einfach zurechtzufinden und die Anbieter hinsichtlich der gebotenen Qualität verlässlich einschätzen zu können.

¹ Befragt wurden insgesamt 1.008 Personen ab 14 Jahren in Deutschland; www.bitkom.org

² Mobiles Datenvolumen steigt auf 140 Millionen GB; www.golem.de



1.1. Bestandteile der Studie

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie besteht aus zwei Teilen:

Netzqualität: Zur Bewertung der Netzqualität wurden sowohl die Netzqualität für das Telefonieren als auch für das mobile Surfen im Internet auf Basis von Ergebnissen einer Studie des renommierten Telekommunikationsmagazins connect (Magazin 1/2014) bewertet.

Servicequalität: Bei der Untersuchung der Servicequalität wurden die betrachteten Anbieter hinsichtlich Angebot, Hotline und Onlineshop bewertet. Um die Qualität in diesen Bereichen zu ermitteln, wurden diese in verschiedene Unterbereiche differenziert. Zur Ermittlung der jeweiligen Qualität in den verschiedenen Unterkategorien wurden gezielt verdeckte Anrufe (sog. „Mystery Calls“) sowie verdeckte Chatanfragen (sog. „Mystery Chats“) durchgeführt. Dabei wurden die Bedürfnisse der verschiedenen Nutzergruppen berücksichtigt und deren Erfüllung getestet. Darüber hinaus wurden die Webseiten der Mobilfunkanbieter nach dessen Qualität hinsichtlich der Informationsdarstellung, Transparenz und des Abschlussprozesses bewertet.

Gesamtbewertung pro Anbieter: Auf Basis der erzielten Bewertungen der einzelnen Mobilfunkanbieter in den beiden Dimensionen Netzqualität und Servicequalität wurde dann eine Gesamtbewertung aller 18 Anbieter vorgenommen.





Untersuchungsbereiche der Mobilfunkanbieterstudie



Netzqualität		Servicequalität	
Telefonieren	<ul style="list-style-type: none"> - Stadt und Umland - Autobahn 	Angebot	<ul style="list-style-type: none"> - Tarife - Hardware <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl - Vielfalt
Mobiles Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Stadt und Umland - Autobahn 	Hotline	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten <ul style="list-style-type: none"> - Festnetz (Interessenten) - Mobilfunk (Interessenten) - Festnetz (Vertragskunden) - Mobilfunk (Vertragskunden) - Verfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> - Werktags - Wochenende - Wartezeit - Beratungsqualität <ul style="list-style-type: none"> - Fachwissen Tarife - Fachwissen Hardware - Kundenumgang
		Onlineshops	<ul style="list-style-type: none"> - Kontaktmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> - E-Mail-Adresse - Kontaktformular - Kundenforum - Chat <ul style="list-style-type: none"> - Verfügbarkeit - Wartezeit - Fachwissen Tarife - Fachwissen Hardware - Kundenumgang - Selfcare* - Benutzerfreundlichekei <ul style="list-style-type: none"> - Informationen - Transparenz - Abschluss - Datenschutzerklärung

Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter



1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Die Zahl der Mobilfunkanbieter in Deutschland wächst stetig. SmartChecker hat für die Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014 18 Anbieter auf dem deutschen Markt untersucht.

Die Auswahl der Anbieter erfolgte nach verschiedenen Kriterien:

- Marktpräsenz – Anzahl Vertragskunden
- Historie – Dauer der Marktpräsenz
- Relevanz – Priorität der Anbieter

Die untersuchten Anbieter sind in die sog. "Carrier" und "mobile virtual network Operator" (MVNOs) zu unterscheiden. Während die Carrier als Betreiber der Netze fungieren, greifen die MVNOs auf die Netzinfrastruktur der Betreiber zu, um dadurch eigene Tarifmodelle anbieten zu können. Anders als bei den Netzbetreibern o2, Telekom und Vodafone, betreibt E-Plus jedoch als vierter Netzbetreiber nur die technische Netzinfrastruktur und agiert als Konzernobergesellschaft. Zur Vermarktung von Smartphone- und Datentarifen nutzt E-Plus unter anderem die Marke BASE. Daher wird E-Plus im Rahmen der Studie nur hinsichtlich der angebotenen Netzqualität untersucht. Die weiteren untersuchten Anbieter sind: 1&1, blau.de, BILDmobil, congstar, FONIC, freenetmobile, FYVE, klarmobil.de, MTV Mobile, n-tv go!, simyo, smartmobil.de, Tele2 und yourfone.de.

1.3. Bewertungsmodell

Die Bewertung der verschiedenen Mobilfunkanbieter erfolgte mit Hilfe einer mehrdimensional gewichteten Matrix.

Gewichtung: Auf Basis einer von SmartChecker in 2013 durchgeführten Onlineumfrage mit insgesamt 1450 Probanden wurden die verschiedenen berücksichtigten Parameter in den Dimensionen Netzqualität und Servicequalität entsprechend ihrer ermittelten Bedeutung für den Verbraucher gewichtet. Zur Ermittlung der Gesamtbewertung des jeweiligen Anbieters wurden die Dimensionen Netzqualität und Servicequalität ebenfalls entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet und zu einem Gesamtergebnis aggregiert.

- Bewertung Parameter: Für die einzelnen Parameter wurden entsprechend der bestehenden Bandbreite verschiedene Merkmalsausprägungen definiert, denen Werte zwischen 1 (mangelhaft) und 5 (sehr gut) zugeordnet wurden
- Gewichtung Parameter: Die jeweils berücksichtigten Parameter wurden gewichtet klassifiziert und die jeweiligen Klassen wiederum gegeneinander gewichtet
- Der Anteil eines einzelnen Parameters am Gesamtergebnis ergibt sich aus dem Produkt des jeweils zugeordneten Wertes und den übergeordneten Gewichten

→ Die Summe der so ermittelten Anteile jedes Parameters ergibt die Gesamtbewertung



Übersicht Kriterien, Gewichtungen und Bewertung

Parameter	Gewichtung				Bewertung				
	Main	Sub I	Sub II	Sub III					
Netz	0,87								
Telefonieren		0,52							
Stadt und Umland			0,49		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Autobahn			0,51		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Mobiles Surfen		0,48							
Stadt und Umland			0,47		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Autobahn			0,53		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Service	0,13								
Angebot		0,45							
Tarife			0,90						
Hardware			0,10						
Anzahl				0,41	1 <5	2 5-10	3 11-20	4 21-30	5 >30
Vielfalt				0,59	1 <3 Top 10	2 3-4 Top 10	3 5-6 Top 10	4 7-9 Top 10	5 alle Top 10
Hotline		0,30							
Kosten			0,31						
Festnetz (Vertragskunden)				0,24	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,26	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Festnetz (Interessenten)				0,24	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Mobilfunk (Interessenten)				0,26	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Verfügbarkeit			0,24						
Werktags (Vertragskunden)				0,38	1 <10 h	2 10-13 h	3 14-18 h	4 19-23 h	5 >23 h
Wochenende (Vertragskunden)				0,12	1 <12 h	2 12-16 h	3 17-28 h	4 29-36 h	5 >36 h
Werktags (Interessenten)				0,38	1 <10 h	2 10-13 h	3 14-18 h	4 19-23 h	5 >23 h
Wochenende (Interessenten)				0,12	1 <12 h	2 12-16 h	3 17-28 h	4 29-36 h	5 >36 h
Wartezeit			0,20		1 >5 Min.	2 3-5 Min.	3 1-2 Min.	4 <1 Min.	5 Keine
Beratung			0,25						
Fachwissen Hardware				0,31	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Fachwissen Tarife				0,34	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Kundenumgang				0,35	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Onlineshop		0,25							
Kontaktmöglichkeiten			0,20						
eMail-Adresse				0,30	1 nicht vorhanden		3 durch Recherche		5 vorhanden
Kontaktformular				0,50	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Kundenforum				0,20	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Chat			0,13						
Verfügbarkeit				0,17	1 nicht vorhanden		3 automatisiert		5 vorhanden
Wartezeit				0,14	1 Abbruch	2 >5 Min.	3 3-5 Min.	4 1-2 Min.	5 <1 Min.
Fachwissen Hardware				0,22	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Fachwissen Tarife				0,23	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Kundenumgang				0,24	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Userbereich			0,22		1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Usability			0,22						
Informationen				0,40	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Transparenz				0,30	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Abschluss				0,30	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Datenschutz			0,23		1 nicht vorhanden		3 in AGBs		5 vorhanden



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.

SmartChecker-Bewertungssystem

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	

Qualitätssiegel: Auf Basis der ermittelten Qualität der einzelnen Mobilfunkanbieter

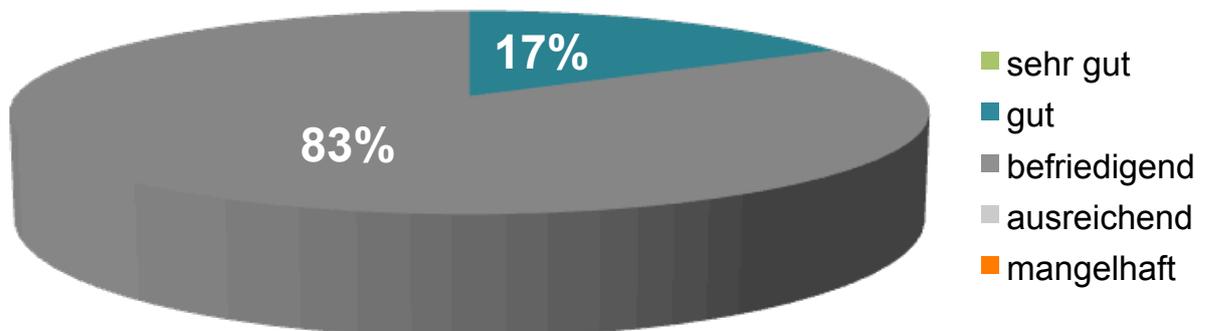




2. Gesamtergebnisse

Die Gesamtbewertung auf Basis der erzielten Bewertungen in den wichtigsten Kategorien aller Mobilfunkanbieter zeigt folgendes Ergebnis: Alle Anbieter bewegen sich im Bereich „gut“ bis „befriedigend“. 83% der Mobilfunkanbieter erhalten die Note „befriedigend“ und 17% der getesteten Mobilfunkanbieter erhalten die Note „gut“. Kein Anbieter erhält die Note „sehr gut“, „ausreichend“ oder „mangelhaft“. Im Vergleich zur letzten Studie hat sich der Notenspiegel nur gering verändert. In der vorherigen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie erhielten 79% der getesteten Mobilfunkanbieter die Note „befriedigend“ und 21% der untersuchten Anbieter die Note „gut“. Auch hier wurde kein Mobilfunkanbieter mit der Note „sehr gut“, „ausreichend“ oder „mangelhaft“ ausgezeichnet.

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



Die höchsten Gesamtbewertungen erhielten Anbieter, die sowohl in der Bewertung der Netzqualität als auch in der Servicequalität überzeugen konnten. Die fünf besten Anbieter sind Telekom (4,3), congstar (4,2), freenetmobile (3,5), klarmobil.de (3,3) und Vodafone (3,2). Andere Netzbetreiber wie die E-Plus Marke BASE (2,8) und o2 (2,7) platzieren sich, aufgrund der schlechteren Netzqualität, im Mittelfeld. Gerade bei diesen Anbietern liegt die Netzqualität deutlich unter dem Niveau des Serviceangebotes. Ein Beispiel hierfür ist Vodafone: In der Bewertung Netzqualität erhält der Anbieter eine Bewertung von 2,9, in der Bewertung der Servicequalität 4,9.

Die durchschnittliche Gesamtbewertung beträgt 3,0. Im Vergleich zur Vorstudie hat sich der Durchschnitt um 0,3 Punkte verschlechtert. Die durchschnittliche Servicequalität konnte sich zwar steigern, jedoch hat die durchschnittliche Netzqualität der Anbieter leicht abgebaut.



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



3. Detailergebnisse Netzqualität

Für die Bewertung der Netzqualität der einzelnen Anbieter berücksichtigt die Smart-Checker Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014 die Kriterien „Telefonie“ sowie das „mobile Surfen im Internet“ innerhalb der Stadt und deren Umland sowie auf der Autobahn. Dabei wurden die Daten des connect-Netztests (Ausgabe 1/2014) als Basis herangezogen. Die Auswertungen der Daten wurden mithilfe des offiziellen IHK-Notenschlüssels in das Bewertungssystem der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014 integriert.

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

Die Netze der Betreiber Telekom (D1), Vodafone (D2), E-Plus und o2 werden von unterschiedlichen Providern genutzt. Das Netz der Telekom erhält die Note „gut“ (4,3). Gleichzeitig erhalten auch die Nutzer des Telekom-Netzes congstar, klarmobil.de und freenetmobile diese Bewertung im Bereich der Netzqualität. Das Vodafone-Netz erhält die Note „befriedigend“ (2,9). Die Mobilfunkprovider mit Vodafone-Netzanbindung sind 1&1, smartmobil.de, BILDmobil und FYVE. Das Netz von E-Plus folgt mit der Note „befriedigend“ (2,6). Die Mobilfunkprovider im E-Plus-Netz sind BASE, MTV Mobile, simyo, yourfone.de, blau.de, n-tv go! und Tele2. Ebenfalls mit „befriedigend“ schneidet Netzbetreiber o2 und die angeschlossenen Anbieter FONIC und klarmobil.de ab. Der Anbieter freenetmobile bietet Tarife im Telekom- und Vodafone-Netz an. Hier wurde ein Mittelwert berechnet, um die Netzqualität möglichst exakt wiederzugeben. Gleiches gilt für den Anbieter klarmobil.de, der zum Testzeitpunkt über Tarife im Telekom- und o2-Netz verfügte. Inzwischen werden auch Tarife im Vodafone-Netz angeboten.

Im Vergleich zur Vorstudie konnte sich das Netz der Telekom um 0,3 Punkte verbessern, das Netz von Vodafone verlor 0,5 Punkte. Punkteverluste müssen auch o2 und E-Plus verzeichnen: Das o2-Netz verliert 1,0 Punkte, bei E-Plus sind es 0,3 Punkte.

Im Rahmen der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014 wurde eine Onlineumfrage durchgeführt. Unter anderem wurden Probanden nach der wahrgenommenen Netzqualität gefragt. Die wahrgenommene Netzqualität erreicht für das Telekom-Netz 4,3 Punkte und deckt sich so 1:1 mit den connect-Ergebnissen. Das Vodafone-Netz erreicht in der Online-Umfrage 4,0 Punkte, im connect-Test sind es nur 2,9 Punkte. Ähnliche Unter-



schiede sind bei o2 und E-Plus zu vermerken: Laut Umfrage erreicht die Netzqualität hier 3,7, bzw. 3,4 Punkte, die connect-Ergebnisse belaufen sich auf 2,4, bzw. 2,6 Punkte.

Die Unterschiede lassen sich vor allem auf den erstmaligen Test des LTE-Netzes zurückführen (außer E-Plus). Bei den connect-Testmessungen kam es vor allem bei der Telefonie im LTE-Netz häufiger zu Problemen. Da diese Komplikationen für die meisten Befragten irrelevant sind, liegt an der bisher vergleichsweise geringen Nutzung der LTE-Netze.

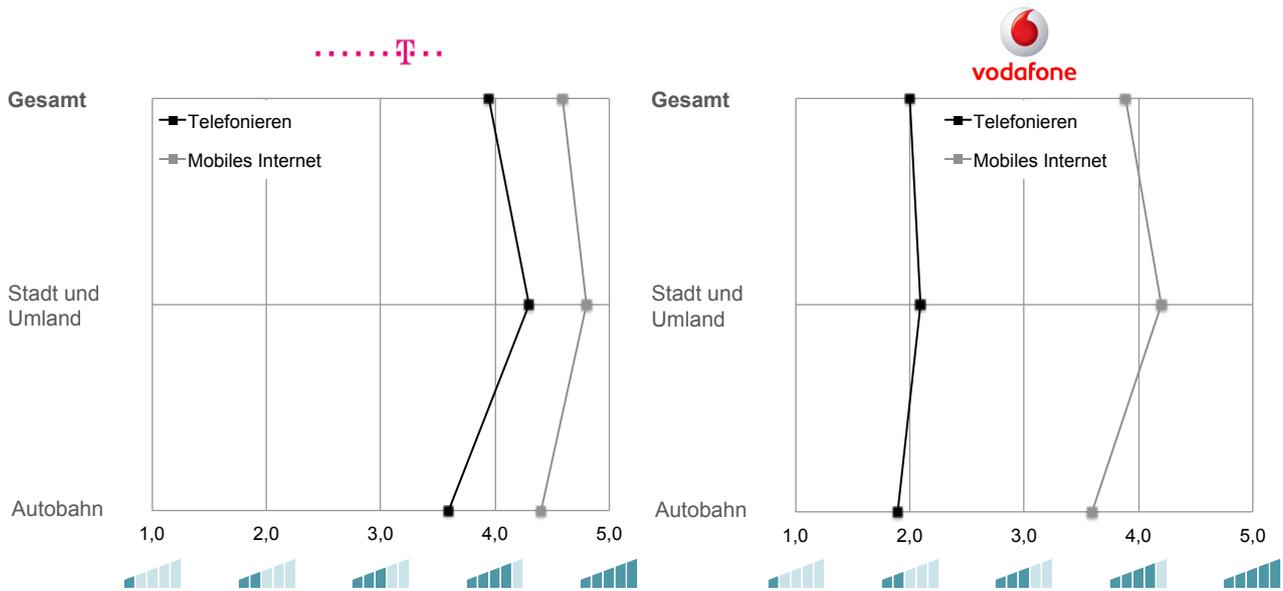
Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

Netzqualität		
Mobilfunk-netzbetreiber	SmartChecker-Befragung	connect-Ergebnisse
Telekom (D1)	4,3	4,3
Vodafone (D2)	4,0	2,9
o2	3,7	2,4
E-Plus	3,4	2,6

Die vier Mobilfunknetzbetreiber zeigen im Vergleich, wie groß die Differenzen untereinander und in den eigenen Bereichen „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ sind.

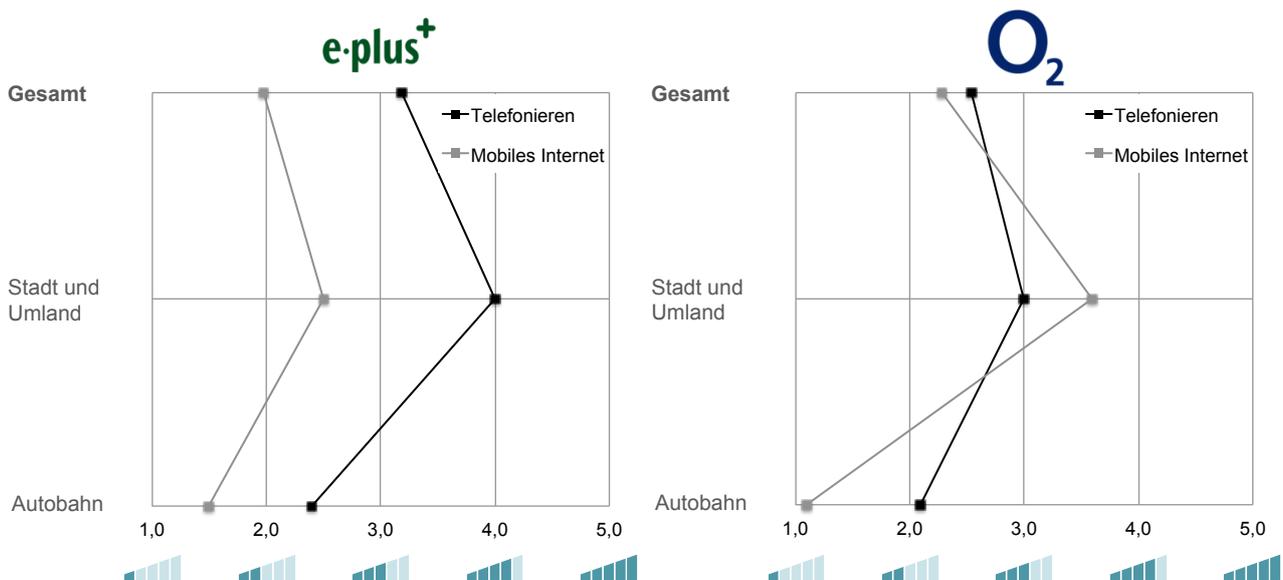
Spitzenreiter Telekom überzeugt mit einer Bewertung von 4,3. Dabei liegt die Qualität des Mobiles Internets sowohl in der Gesamtbewertung als auch in den Kriterien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“ jeweils vor allen drei Werten des Bereichs „Telefonieren“. Im Vergleich zu den anderen Netzbetreibern ist die Differenz allerdings gering. Auch der Unterschied innerhalb der beiden Bereiche in Bezug auf die Kriterien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“ sind vergleichsweise klein.

Vodafone erreicht im Bereich „Mobiles Internet“ deutlich höhere Punktzahlen als beim Bereich „Telefonieren“. Das liegt vor allem daran, dass der connect-Netztest erstmalig im LTE-Netz durchgeführt wurde. Bei der Telefonie innerhalb des eigenen LTE-Netzes kam es beim Testkandidaten Vodafone vermehrt zu Verbindungsschwierigkeiten. Beim Kriterium „Mobiles Internet“ kann sich der Anbieter jedoch dicht hinter der Telekom und deutlich vor E-Plus und o2 platzieren.



Beim Netzbetreiber E-Plus sind die Unterschiede ähnlich groß. Allerdings liegen hier die Punktzahlen für den Bereich „Telefonieren“ deutlich vor denen für „Mobiles Internet“. Hier liegt es vor allem daran, dass E-Plus als einziger Netzbetreiber (zum Testzeitpunkt) noch kein LTE-Netz betreibt. So kann der Anbieter in der Down- und Upload-Geschwindigkeit nicht mit den anderen Netzbetreibern mithalten.

Bei o2 sind die Differenzen zwischen den Bereichen „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ vergleichsweise gering. Dafür zeigen sich hier klare Unterschiede innerhalb der Kriterien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“. Sowohl die Bewertung für „Telefonieren“ als auch für „Mobiles Internet“ sind auf der Autobahn deutlich geringer als innerhalb von Städten und deren Umland. Das gilt vor allem für den Bereich „Mobiles Internet“. Hier liegt die Differenz bei über 2,0 Punkten.





3.1. Telefonieren

Für die Bewertung der Netzqualität für den Bereich „Telefonieren“ wurden die Daten des connect-Netztests herangezogen. Diese beziehen sich auf die Netzqualität in den Kriterien „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“. Die connect-Ergebnisse wurden mittels des IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem übernommen.

Übersicht Netzqualität Telefonieren aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Telefonieren					
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer				Bewertung
Telekom (D1)	congstar	klarmobil.de	freenetmobile		3,9
E-Plus	BASE blau.de	MTV Mobile n-tv go!	simyo Tele2	yourfone.de	3,2
o2	FONIC klarmobil.de				2,5
Vodafone (D2)	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de		2,0

Im Bereich „Telefonieren“ erzielt das Telekom-Netz mit einer Bewertung von 3,9 („gut“) den ersten Platz. Gleiches gilt für alle Mobilfunkprovider im Telekom-Netz (congstar, freenetmobile und klarmobil.de). Dahinter folgt E-Plus und die Nutzer des E-Plus-Netzes (BASE, blau.de, MTV Mobile, n-tv go!, simyo, Tele2 und yourfone.de) mit einer Bewertung von 3,2 („befriedigend“). Drittplatzierter ist o2 und deren Provider (FONIC und klarmobil.de) mit 2,5 Punkten (befriedigend). Auf dem vierten Platz liegt Vodafone mit 2,0 Punkten (1&1, BILDmobil, freenetmobil, FYVE und smartmobil.de).

Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Autobahn

Netzqualität Telefonieren						
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer				Bewertung	
					Stadt	Autobahn
Telekom (D1)	congstar	klarmobil.de	freenetmobile		4,3	3,6
E-Plus	BASE blau.de	MTV Mobile n-tv go!	simyo Tele2	yourfone.de	4,0	2,4
o2	FONIC klarmobil.de				3,0	2,1
Vodafone (D2)	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de		2,1	1,9

Die Einzelergebnisse der Bewertungen für „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“ zeigen bei der Telekom, E-Plus und o2 deutliche Differenzen in der Netzqualität. Beim Netzbe-



treiber Vodafone ist der Unterschied gering. Hier werden beide Kriterien mit der Note „ausreichend“ bewertet.

Innerhalb von Städten und auf der Autobahn kann das Telekom-Netz die besten Testergebnisse (beide „gut“) für die Netzqualität beim Telefonieren verbuchen. Dahinter folgt das E-Plus Netz mit der Note „gut“ für Stadt und Umland und einer „ausreichenden“ Leistung für die Autobahn. Das o2-Netz erreicht für Stadt und Umland die Note „befriedigend“, fällt bei der Netzqualität auf der Autobahn aber auf den Notenbereich „ausreichend“ ab. Schlusslicht ist das Vodafone-Netz mit jeweils „ausreichend“ für die Bereiche Stadt und Umland sowie Autobahn.

Die vergleichsweise schlechten Noten für das Vodafone-Netz entstehen durch Komplikationen bei der Telefonie innerhalb des LTE-Netzes. Aufgrund technischer Probleme kommt es hier häufiger zu Abbrüchen.



3.2. Mobiles Internet

Zur Bewertung der Netzqualität des Mobiles Internets wurden die Daten des connect-Netztests betrachtet. Die Ergebnisse für die Kriterien „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“ wurden auf Basis des IHK-Notenschlüssels, analog zu den Daten der Netzqualität für Telefonie, in das SmartChecker-Bewertungssystem integriert.

Übersicht Netzqualität mobiles Internet aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Mobiles Internet				
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung
Telekom (D1)	congstar freenetmobile	klarmobil.de		4,6
Vodafone (D2)	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	3,9
o2	FONIC klarmobil.de			2,3
E-Plus	BASE blau.de	MTV Mobile n-tv go!	simyo Tele2 yourfone.de	2,0

In der Rubrik Netzqualität „Mobiles Internet“ führt der Netzbetreiber Telekom auf Platz 1. Der Anbieter erreicht eine Bewertung von 4,6 („sehr gut“). Die Mobilfunkprovider mit Telekom-Netz congstar, freenetmobile und klarmobil.de erhalten ebenfalls diese Bewertung. Dahinter folgt der Netzbetreiber Vodafone mit 3,9 Punkten („gut“). Dieses Netz wird auch von den Mobilfunk Providern 1&1, BILDmobil, freenetmobile, FYVE und smartmobil.de verwendet. Drittplatziertes ist Netzbetreiber o2 mit einer Bewertung von 2,3 und der Note „ausreichend“. Das o2-Netz wird von den Providern FONIC und klarmobil.de genutzt. Mit der Note „ausreichend“ und einer Bewertung von 2,0 belegt E-Plus Rang 4. Das E-Plus-Netz wird von den Anbietern BASE, blau.de, MTV Mobile, n-tv go!, simyo, Tele2 und yourfone.de verwendet.

Übersicht Netzqualität mobiles Internet Stadt und Autobahn

Netzqualität Mobiles Internet					
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung	
				Stadt	Autobahn
Telekom (D1)	congstar freenetmobile	klarmobil.de		4,8	4,4
Vodafone (D2)	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	4,2	3,6
o2	FONIC klarmobil.de			3,6	1,1
E-Plus	BASE blau.de	MTV Mobile n-tv go!	simyo Tele2 yourfone.de	2,5	1,5



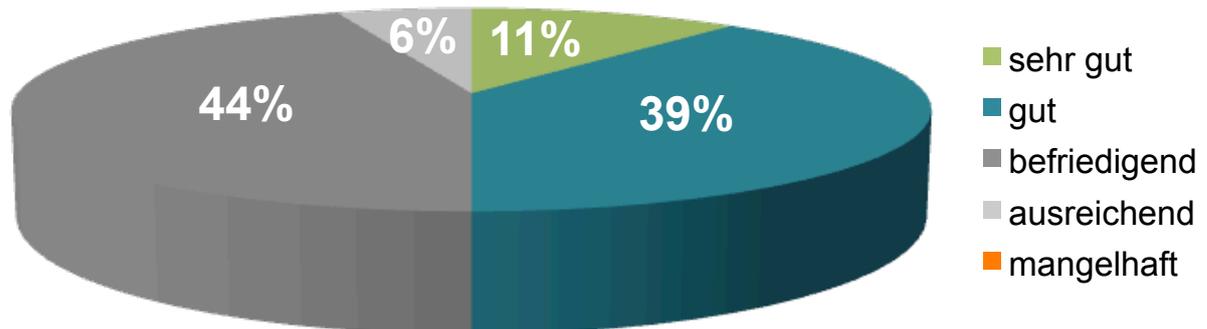
Die Netzqualität für das mobile Internet wird in Bewertungen für „Stadt und Umland“ und „Autobahn“ unterschieden. Beim erstplatzierten Netzbetreiber Telekom beträgt die Differenz zwischen der Bewertung für „Stadt und Umland“ (4,8) und „Autobahn“ (4,4) 0,4 Punkte und erreicht somit eine annähernd gleiche Netzqualität im mobilen Internet. Zweitplatzierte Vodafone erreicht bei „Stadt und Umland“ 4,2 Punkte, auf der „Autobahn“ werden 3,6 Punkte erzielt (0,6 Punkte Differenz). Netzbetreiber o2 erhält für das Kriterium „Stadt und Umland“ 3,6 Punkte und erreicht bei „Autobahn“ 1,1 Punkte (2,5 Punkte Differenz). Für die vergleichsweise große Differenz und die niedrige Punktzahl bei „Autobahn“ ist eine geringere Erfolgsrate im Seitenaufbau als bei den Mitbewerbern verantwortlich. Das E-Plus-Netz erhält bei „Stadt und Umland“ 2,5 Punkte, bei „Autobahn“ sind es 1,5 Punkte.



4. Detailergebnisse Servicequalität

Für die Bewertung der Servicequalität wurde der telefonische und digitale Kundenservice aller untersuchten Anbieter überprüft. Dabei wurden verschiedene Kriterien wie z.B. Angebotsvielfalt oder Beratungsqualität berücksichtigt. Unter anderem wurden Testanrufe (sog. „Mystery Calls“) mit unterschiedlichen Profilen durchgeführt, um ein möglichst breites Ergebnisbild zu erzielen. Auch die Chat-Funktion (bei Vorhandensein) der Anbieter wurde mithilfe unterschiedlicher Profile und Anfragen getestet. Hier werden Daten bezüglich der Wartezeit von Hotlines und Chats, des Fachwissens der Kundenberater oder auch der Kundenfreundlichkeit gesammelt. Feste Werte wie Kosten und Verfügbarkeit der Hotline und des Chats und die Anzahl der Kontaktmöglichkeiten fließen ebenfalls in die Gesamtbewertung der Servicequalität mit ein. Zudem werden die Anbieter mit Berücksichtigung der Nutzerabdeckung hinsichtlich des Tarifangebots sowie der Anzahl und Vielfalt des Hardwareangebots bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Servicequalität



Die Servicequalität von insgesamt 11 Prozent der bewerteten Anbieter fällt „sehr gut“ aus. 39 Prozent der Anbieter erreichen für den angebotenen Service eine Gesamtbewertung der Note „gut“. Den prozentual größten Anteil (44%) machen die Anbieter mit der Note „befriedigend“ für die Servicequalität aus. Lediglich 6 Prozent der getesteten Anbieter erhalten im Bereich der Servicequalität die Note „ausreichend“. Kein Anbieter erhält die Note „mangelhaft“. In der Vorstudie betrug der Anteil der Note „befriedigend“ noch 69 Prozent. Nur 5 Prozent der Anbieter erhielten die Bewertung „sehr gut“ und 26 Prozent der untersuchten Anbieter erreichten die Note „gut“.



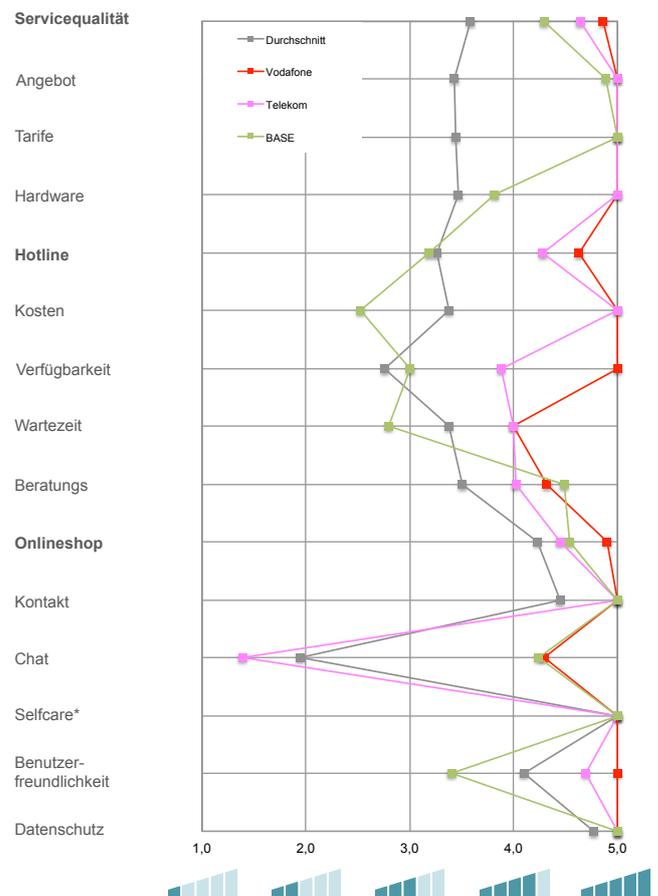
Die Bewertung der Servicequalität der Anbieter liegt bei einer Durchschnittsbewertung von 3,6. In der letztjährigen Mobilfunkanbieterstudie wurde ein Durchschnittswert von 3,3 erreicht. Die höchste Gesamtbewertung in der Servicequalität erreicht Vodafone mit 4,9. Gegenüber dem Vorjahr kann der Anbieter einen Zuwachs von 0,3 Punkten verzeichnen. Zweiter ist die Telekom mit 4,6 Punkten. Auch dieser Anbieter konnte sich gegenüber der vorherigen Studie um 0,2 Punkte steigern. Die ersten beiden Anbieter erhalten die Note „sehr gut“. Mit der Note „gut“ werden die Anbieter BASE (4,3), 1&1 (4,3) und o2 (4,2) ausgezeichnet. Gegenüber der Vorstudie können vor allem 1&1 (von 2,8 auf 4,3), MTV Mobile (von 2,5 auf 3,6) und blau.de (von 2,5 auf 3,5) eine Qualitätssteigerung verzeichnen.

Die Bewertungsübersicht der Top 3 Anbieter Vodafone, Telekom und BASE im Bereich Servicequalität zeigt alle Unterschiede der einzelnen Anbieter in den verschiedenen Kriterien. Während Vodafone besonders bei der Hotline-Verfügbarkeit und beim Onlineshop punkten kann, überzeugt die Telekom beim Hardwareangebot und bei den Hotline-Kosten. BASE hingegen überzeugt bei der Beratungsqualität der Hotline. Bei der sonstigen Hotline-Bewertung liegt BASE jedoch hinter dem Durchschnitt, Vodafone sowie Telekom erreichen hier höhere Punktzahlen. In den Bereichen Tarifangebot und Kontaktmöglichkeiten im Onlineshop erhalten die Top 3 Anbieter jeweils die Höchstpunktzahl und liegen damit deutlich vor dem Durchschnitt.

Übersicht der Servicebewertung

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
Ø	3,6

Übersicht der Top 3 Anbieter



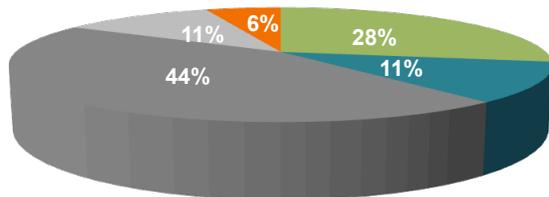


4.1. Angebot

Die Qualität des Angebots der untersuchten Anbieter wurde in den Bereichen Tarife und Hardware untersucht.

Das Tarifangebot der Anbieter wird nach dessen Nutzergruppenabdeckung bewertet. Dieses reicht von einfachen Prepaid-Angeboten ohne Datenoption bis hin zu Angeboten, die weitere Zusatzdienste wie Multi-SIM, Tethering, Cloud-Services und Musik-Flatrates enthalten. Beim Hardwareangebot wird zwischen der Menge an Geräten und der Vielfalt unterschieden.

Verteilung der Angebotsbewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Im Vergleich zum Vorjahr gibt es einen deutlichen Anstieg bei der Note „sehr gut“ (28%). Dies ist auf ein besseres Angebot bei den Anbietern o2, BASE und 1&1 zurückzuführen. Das Angebot von 11% der untersuchten Anbieter wird als „gut“ bewertet, während der größte Teil mit 44% die Note „befriedigend“ erhalten hat. Ein „ausreichendes“ Angebot haben lediglich 11% der Anbieter. Das Angebot eines Anbieters erhält die Note „Mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Angebotes aller Anbieter liegt mit einer Punktzahl von 3,4 im Bereich „befriedigend“. In der Vorstudie wurde hier ein Mittelwert von 3,0 erreicht. Die Anbie-

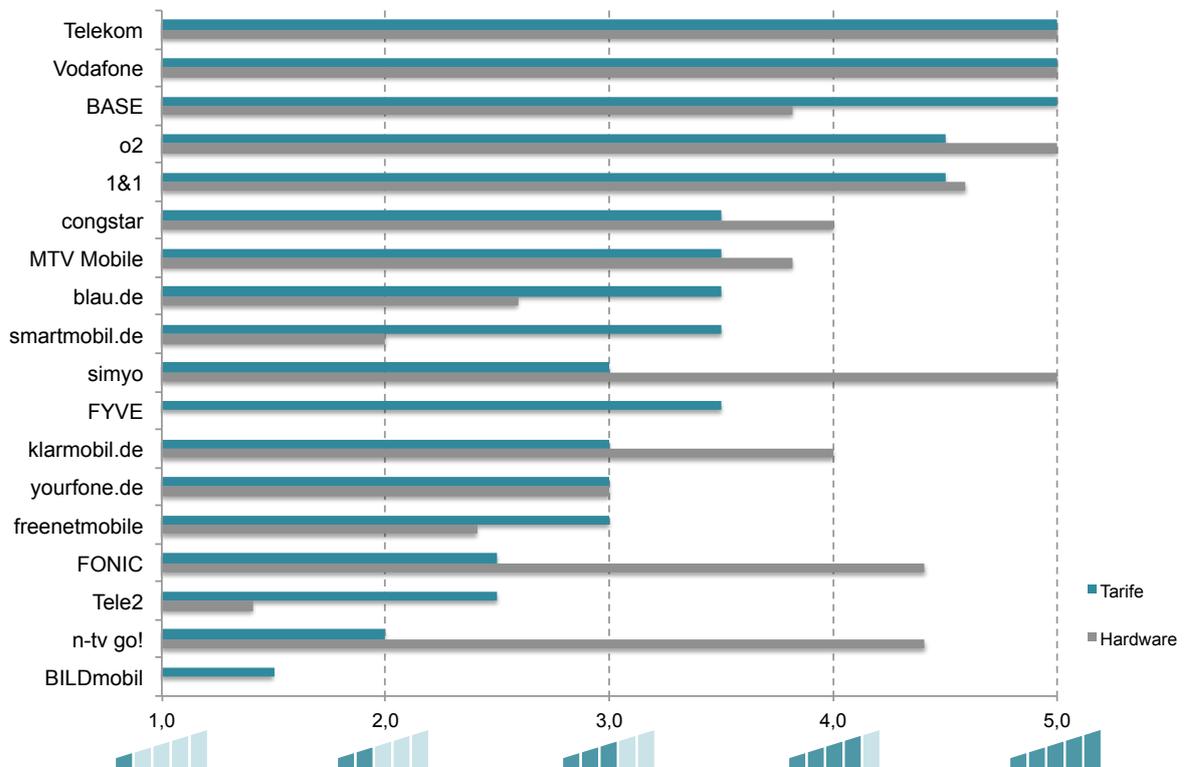
ter mit den besten Angeboten sind Vodafone und Telekom, die mit der Höchstbewertung 5,0 ermittelt wurden. Es folgen die Anbieter BASE (4,9), o2 (4,5) und 1&1 (4,5), mit der Gesamtbewertung „sehr gut“. Mit der Bewertung „gut“ wird das Angebot von congstar (3,5) und MTV Mobile (3,5) bewertet.

Übersicht der Angebotsbewertung

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



Vergleich des Tarif- und Hardware-Angebots aller untersuchten Anbieter



Der Umfang der Angebotsvielfalt ist bei der Telekom und Vodafone insgesamt am größten. Beide Anbieter erzielen sowohl bei der Tarif- als auch bei der Hardwareauswahl die Höchstpunktzahl von 5,0. Auf dem dritten Platz liegt BASE, dahinter folgt o2. Bei BASE ist die Tarifausswahl sehr gut (5,0), allerdings schwächelt der Anbieter beim Hardwareangebot (3,8). o2 stellt das Gegenstück von BASE dar: Der Carrier erreicht nur 4,5 Punkte bei der Tarifausswahl, dafür stimmt hier die Auswahl der Hardware (5,0). FYVE und BILDmobil erreichen keine Punktzahl bei dem Kriterium „Hardware“, da bei diesen Providern ausschließlich Tarife angeboten werden. Deutliche Differenzen zwischen Tarif- und Hardwareangebot liegen bei den Anbietern smartmobil.de, simyo, FONIC und n-tv go! vor. Während bei smartmobil.de die Tarifausswahl (3,5) deutlich besser ist als das Hardwareangebot (2,0), sticht bei den übrigen Anbietern das Hardwareangebot hervor. Das deutlichste Beispiel hierfür ist n-tv go!: Bei der Tarifausswahl erreicht der Anbieter 2,0 Punkte, bei der Hardwareauswahl ganze 4,4. Ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Tarif- und Hardwareangebot zeigen nicht nur die beiden Spitzenreiter Telekom und Vodafone. Auch bei 1&1 (Tarife: 4,5; Hardware: 4,6), MTV Mobile (Tarife: 3,5; Hardware: 3,8) und yourfone.de (Tarife: 3,0; Hardware: 3,0) liegen beide Kategorien dicht beieinander. Im Vergleich zur letzten Studie konnten sich vor allem blau.de (von 2,0/1,0 auf 3,5/2,6) und MTV Mobile (von 2,0/2,4 auf 3,5/3,8) verbessern.

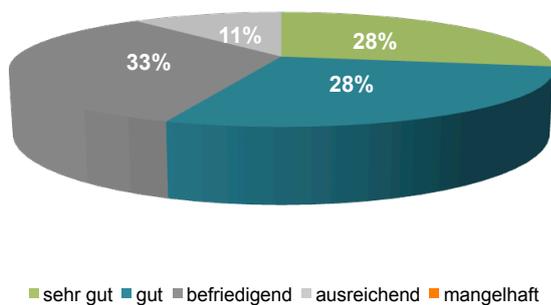


4.1.1. Tarife

Die Qualität des Tarifangebots wurde in Bezug auf die Abdeckung unterschiedlicher Nutzergruppen bewertet.

Um die Angebotsqualität der Anbieter beurteilen zu können, wurde der Umfang der einzelnen Tarifportfolios bewertet. Dabei sollten möglichst viele Nutzerprofile mit passenden Tarifen abgedeckt sein. Die Nutzerprofile generieren sich aus verschiedenen Kombinationen von Telefonie-, SMS- und Surfverhalten. Zusätzliche Dienste und Optionen wie Datenpakete, Multi-SIM oder Auslandsoptionen fließen mit in die Bewertung ein.

Verteilung der Tarifangebotsbewertung



Die Noten „gut“ und „sehr gut“ verzeichnen im Vergleich zum Vorjahr ein deutliches Wachstum. Die Note „gut“ steigert sich von 16 auf 28 Prozent, die Note „sehr gut“ wächst von 10 Prozent auf ebenfalls 28 Prozent. Gleichzeitig haben die Anteile der Noten „befriedigend“ (von 42% auf 33%) und „ausreichend“ (von 32% auf 11%) deutlich abgenommen. Demnach hat sich die generelle Qualität der Tarifangebote verbessert.

Die Qualität der Tarifangebote liegt bei einem Durchschnittswert von 3,4. Im Vorjahr lag die Punktzahl bei 3,0. Für die

Steigerung sind Anbieter wie 1&1 (von 2,0 auf 4,5), blau.de (von 2,0 auf 3,5) sowie eine generelle Verbesserung der Tarifstrukturen verantwortlich. Die beste Nutzergruppenabdeckung liefern BASE, Telekom und Vodafone mit der Höchstnote 5,0. Weiterhin belegen 1&1 und o2 mit einem Wert von 4,5 die Note „sehr gut“. Im Vergleich zur Vorstudie haben sich nur FONIC (von 3,0 auf 2,5) und BILDmobil (von 2,0 auf 1,5) verschlechtert.

Übersicht der Tarif-Angebot-Bewertung

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

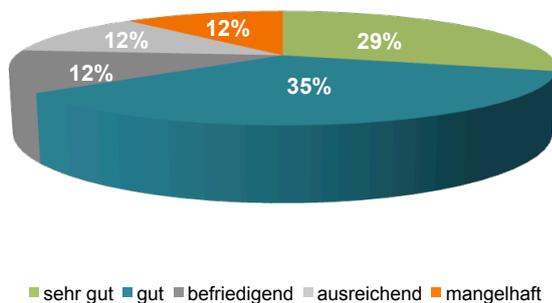


4.1.2. Hardware

Die Bewertung des Hardwareangebots der untersuchten Anbieter bezieht sich auf die Anzahl und Vielfalt der angebotenen Smartphones und Tablets.

Für die Beurteilung „Angebot – Hardware“ wurde die reine Anzahl an Geräten und deren Vielfalt geprüft. Der Punkt Vielfalt bezieht sich dabei auf die SmartChecker Top-10-Liste. Diese wird für Smartphones sowie Tablets durchgeführt. Je mehr Geräte aus der SmartChecker Top-10-Liste im Hardwareangebot des einzelnen Anbieters zur Verfügung stehen, desto höher wurde dessen Vielfalt bewertet.

Verteilung der Hardware-Angebot-Bewertung



Zieht man den Vergleich zur Vorstudie, so steigt der Anteil der Note „gut“ von 10 auf 35 Prozent und der Anteil der Note „sehr gut“ von 16 auf 29 Prozent. Der Anstieg der zwei besten Noten („sehr gut“ und „gut“) lässt sich mit einer allgemeinen Verbesserung des Hardwareangebots begründen. Die Note „befriedigend“ stellte in der vorherigen Studie mit 37 Prozent den größten Anteil dar. Jetzt erreichen 12 Prozent der Anbieter die Note „befriedigend“. Ebenfalls stark abgefallen ist die Wertung „mangelhaft“ – in der Vorstudie erhielten 21 Prozent der Anbieter diese Note, in die 2013 nur 12 Prozent.

Die durchschnittliche Bewertung des Hardwareangebots liegt bei 3,6. In der letzten Studie lag der Durchschnitt bei 2,8. Der Anstieg liegt vor allem daran, dass Anbieter wie z.B. blau.de (2013: 2,6; 2012: 1,0) jetzt neben Tarifen auch Hardware anbieten oder das vorhandene Hardwareangebot weiter ausgebaut haben. Die besten Bewertungen in Anzahl und Vielfalt der Hardware erreichen o2, simyo, Telekom und Vodafone mit der Höchstnote 5,0. Weiterhin erhält 1&1 (4,6) die Note „sehr gut“.

Übersicht der Hardware-Angebot-Bewertung

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

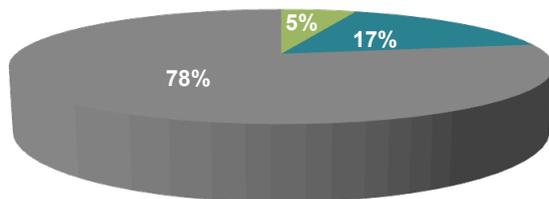


4.2. Hotline

Die Qualität der Hotline der einzelnen Anbieter wurde hinsichtlich der Faktoren Kosten, Verfügbarkeit, Wartezeit und Qualität der Beratung geprüft.

Dabei wurden die unterschiedlichen Bereiche weitere Teilbereiche unterteilt. Bei den Kosten wurden netzabhängige Gesprächsgebühren bewertet, bei der Verfügbarkeit und Wartezeit wurde auf eine durchgehende sowie ausreichende Besetzung geachtet und im Bereich Beratungsqualität wurde auf Hardware- sowie Tarifwissen eingegangen.

Verteilung der Hotline-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

In der Vorstudie konnte kein Anbieter die Höchstnote „sehr gut“ erreichen. In der diesjährigen Studie erhält die Telekom die Note „sehr gut“. Die Hotlines von 17 Prozent der untersuchten Anbieter erhalten die Note „gut“. Im Vergleich zur letzten Studie lag dieser Wert bei 26 Prozent. Die prozentuale Anzahl der Note „befriedigend“ steigt in der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie auf 78 Prozent, in der Vorstudie waren es 69 Prozent. Kein Anbieter erhält die Note „ausreichend“ oder schlechter.

Die durchschnittliche Bewertung der verschiedenen Hotlines liegt bei einem Wert von 3,3. In der letzten Studie wurde eine

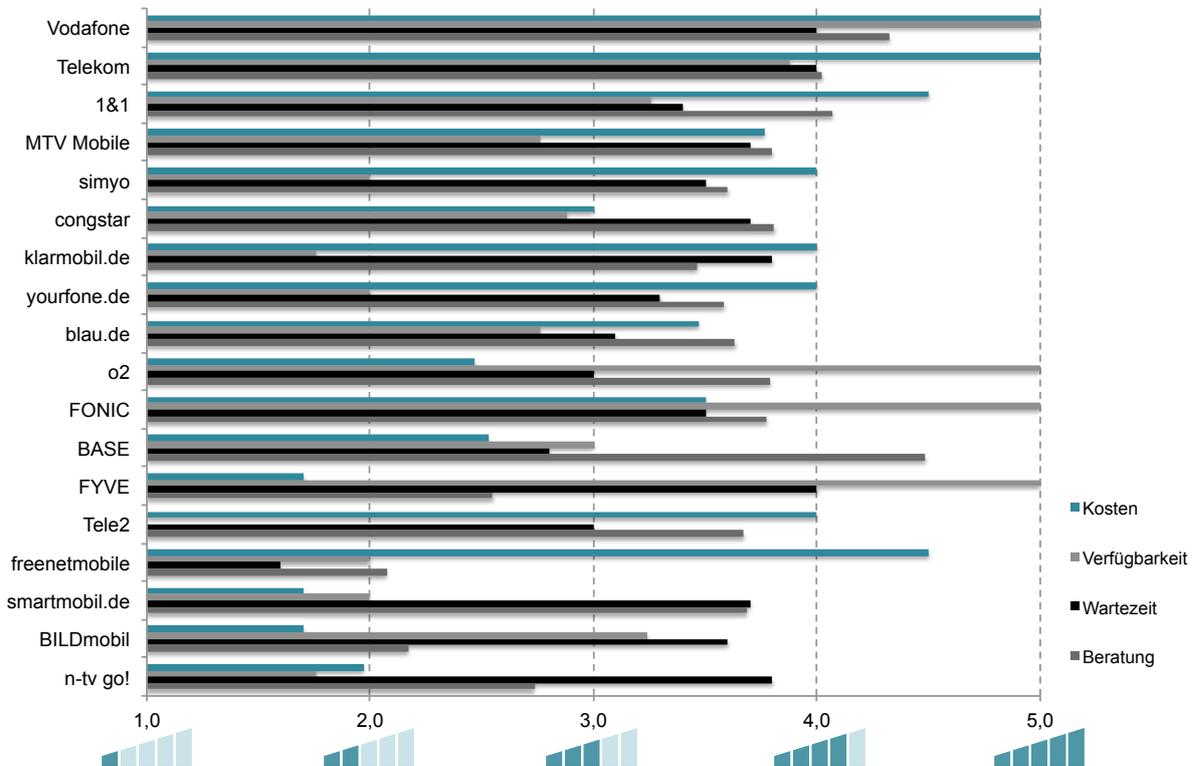
Punktzahl von 3,2 ermittelt. Der Anstieg ist darauf zurückzuführen, dass kein Anbieter die Note „ausreichend“ erhalten hat. Im letzten Jahr wurden 5 Prozent der Anbieter mit dieser Note bewertet. Die besten Hotlines können die Anbieter Telekom (4,6) und Vodafone (4,3) vorweisen. Im Durchschnitt liegen die weiteren Carrier o2 (3,3) und BASE (3,2), welche jeweils die Note „befriedigend“ erhalten.

Übersicht der Hotline-Bewertung

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



Vergleich der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter



In diesem Diagramm wird die Hotline-Bewertung mit den Unterpunkten „Kosten“, „Verfügbarkeit“, „Wartezeit“ und „Beratung“ zusammengefasst. Mit 5,0 Punkten in den Bereichen „Kosten“ und „Verfügbarkeit“ belegt Vodafone Platz 1. Dahinter folgt die Telekom und 1&1. Die weiteren Carrier o2 und BASE befinden sich im Mittelfeld. Durch sehr gute Leistungen in der Kategorie „Verfügbarkeit“ zeichnen sich neben Vodafone die Anbieter o2, FONIC und FYVE aus (jeweils 5,0). Generell auffällig ist, dass die meisten Anbieter deutliche Qualitätsunterschiede zwischen den einzelnen Kriterien aufweisen. So erreichen simyo, klarmobil.de und yourfone.de trotz guter Gesamtleistungen vergleichsweise niedrige Punktzahlen in dem Bereich „Verfügbarkeit“. freenetmobile hingegen erreicht 4,5 Punkte im Bereich „Kosten“, kommt in den anderen Kriterien jedoch nicht über die Note „ausreichend“ hinaus. Das diesjährige Schlusslicht bildet n-tv go!. Der Anbieter erzielt zwar 3,8 Punkte im Bereich „Wartezeit“, kann dafür in den übrigen Kategorien (2,7 und weniger) nicht überzeugen.

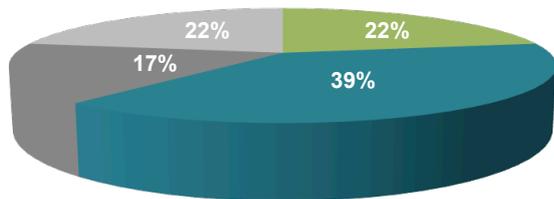


4.2.1. Kosten

Die Hotline-Kosten der verschiedenen Anbieter wurden hinsichtlich der Gebühren für unterschiedliche Nutzertypen und Netze getestet.

Bei der Beurteilung der Hotline-Kosten wurde auf unterschiedliche Preise für Bestandskunden und Interessenten eingegangen. Außerdem wurden Abweichungen der Gebühren überprüft, abhängig davon, ob der Anrufer die Hotline aus dem deutschen Festnetz oder einem der deutschen Mobilfunknetze wählt.

Verteilung der Hotline-Kosten-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Den größten Anteil bilden die Anbieter mit der Note „gut“ (39%). In der Vorstudie erreichten noch 84 Prozent der Anbieter die Note „befriedigend“. In der aktuellen Studie fällt dieser Anteil vergleichsweise gering aus (17%). Gleichzeitig nahm der prozentuale Anteil der Note „ausreichend“ zu (von 5% auf 22%). Zudem steigt die Note „sehr gut“ anteilig von 6 auf 22 Prozent. Kein Anbieter erhält die Note „mangelhaft“.

In der Beurteilung ergibt sich ein Durchschnittswert von 3,4, welcher somit im Bereich der Note „befriedigend“ liegt. In der letzten Studie lag der Durchschnitt mit

einer Punktzahl von 3,0 ebenfalls in diesem Notenbereich. In der Bewertung „Hotline-Kosten“ belegen die Telekom und Vodafone mit der Höchstnote 5,0 die ersten Plätze. Mit der Note „sehr gut“ schneiden des Weiteren 1&1 (4,5) und freenetmobile (4,5) ab. Die Punktzahl 4,0 erreichen vier Anbieter: klarmobil.de, simyo, Tele2 sowie yourfone.de und liegen damit im Notenbereich „gut“.

Übersicht der Hotline-Kosten-Bewertung

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

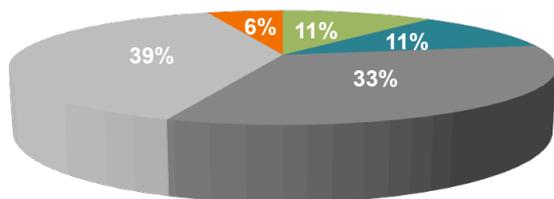


4.2.2. Verfügbarkeit

Für die Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit wurde die Dauer der Verfügbarkeit werktags sowie am Wochenende geprüft.

Neben der Auswertung der reinen Verfügbarkeit der Hotline werden auch Unterschiede zwischen Vertragskunden und Interessenten in der Beurteilung berücksichtigt.

Verteilung der Hotline-Verfügbarkeit-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Mit 39 Prozent bildet der Notenbereich „ausreichend“ den größten Anteil in der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung. Im Vergleich zur Vorstudie sinkt der Anteil der Note „ausreichend“ jedoch um 14 Prozent. Im Gegenzug steigt der prozentuale Anteil der Note „befriedigend“ (16% auf 33%). Die Höchstnote „sehr gut“ erhalten in diesem Jahr 11 Prozent, in der Vorstudie waren es 5 Prozent. Der Anteil der Note „gut“ sinkt von 26 auf 11 Prozent. Erstmals tritt die Note „mangelhaft“ auf (6%).

Bei der Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit ergibt sich in der diesjährigen Studie eine durchschnittliche Punktzahl von 2,8. Diese liegt im Notenbereich „befriedigend“. In der letzten Studie lag

der Wert bei 2,7. Die Anbieter FYVE und Vodafone erreichen beide die Höchstpunktzahl 5,0. Weiterhin werden die Anbieter o2 (3,9) und Telekom (3,9) mit der Note „gut“ bewertet. Der Anbieter BASE (3,2) ist der schlechtplatzierteste Carrier mit der Note „befriedigend“. Auf dem letzten Platz befindet sich der Anbieter Tele2 (1,0) mit der Note „mangelhaft“.

Übersicht der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung

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

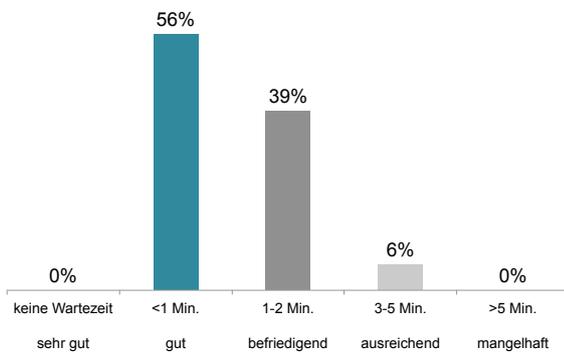


4.2.3. Wartezeit

Die Bewertung der Wartezeit der verglichenen Hotlines wurde mittels verschiedener Testanrufe durchgeführt.

Dabei wurden mehrere Nutzerprofile verwendet, um ein möglichst breites Interessenspektrum abzudecken.

Verteilung der Wartezeit-Bewertung



Bei keinem der Anbieter wurde der Anruf sofort entgegengenommen. Somit erhält kein Anbieter die Note „sehr gut“. Im Vorjahr lag dieser prozentuale Notenanteil noch bei 37 Prozent. Mit 56 Prozent erhält über die Hälfte der getesteten Anbieter die Note „gut“. Hier liegt die Wartezeit bei weniger als 1 Minute. Der Notenbereich „befriedigend“ bildet mit 39 Prozent den zweitgrößten Anteil. Hier beträgt die Wartezeit 1-2 Minuten. Nur 6 Prozent aller Anbieter erhalten die Note „ausreichend“ mit einer Wartezeit von 3-5 Minuten. Kein Anbieter (0%) weist bei der Hotline eine Wartezeit von 5 Minuten oder länger (mangelhaft) auf. In der letzten SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie waren es 5 Prozent.

Die diesjährige Bewertung der Hotline-Wartezeit ergibt eine durchschnittliche Punktzahl von 3,4 („befriedigend“). Der Durchschnittswert der Vorstudie liegt bei 4,0 („ausreichend“). Die Telekom und

Vodafone erreichen die besten Platzierungen mit einer Punktzahl von 4,0 („gut“). In der Vorstudie konnten noch 5 Anbieter die Note „sehr gut“ erreichen, in der aktuellen Studie erzielte kein Anbieter die Bestnote. Auf Platz 3 liegen klarmobil.de und n-tv go! mit jeweils 3,8 Punkten („gut“). Die übrigen Carrier o2 und BASE erreichen nur 3,0, bzw. 2,8 Punkte (beide „befriedigend“). o2 erreichte in der letzten Studie noch eine Bewertung von 5,0, BASE erzielte einen Wert von 4,0. In dieser Studie erhält nur ein Anbieter (freenetmobile) die Note „ausreichend“. Kein Anbieter bekommt die Note „mangelhaft“. Im Vergleich zur Vorstudie konnten sich vor allem Vodafone (von 3,0 auf 4,0) und blau.de (von 1,3 auf 3,1) verbessern.

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

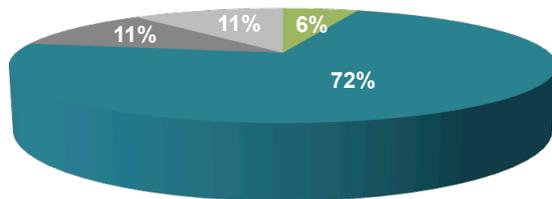


4.2.4. Beratungsqualität

Die Beratungsqualität der Hotline wurde hinsichtlich des Fachwissens in den Bereichen Tarife und Hardware beurteilt.

Bei der Prüfung der Beratungsqualität wurden Testanrufe mit unterschiedlichen Nutzerprofilen getätigt. Dabei achtete der Testanrufer auf das Fachwissen des Mitarbeiters. Es wurden diesbezüglich relevante Fragen zu den Bereichen Tarife und Hardware gestellt sowie der Kunden- umgang während des Gesprächs bewertet.

Verteilung der Beratungsqualität- Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Den prozentual größten Anteil bildet der Notenbereich „gut“ (72%,). In der letzten Studie war dies der Notenbereich „befriedigend“ mit 68 Prozent. Ebenfalls gesunken ist der Anteil der Note „sehr gut“ (16% auf 6%).

Der Durchschnittswert der Beurteilung liegt bei 3,5 und damit im Notenbereich „gut“. In der Vorstudie lag dieser Wert noch im Notenbereich „befriedigend“ (3,3). Man kann also von einer generellen Steigerung der Beratungsqualität sprechen. Wie in der letzten Studie ist der Anbieter mit der besten Beratungsqualität BASE (4,5), welcher als einziger Anbieter

die Note „sehr gut“ erhält. Die weiteren Carrier Vodafone (4,3), Telekom (4,0) und o2 (3,8) liegen im Notenbereich „gut“. Mit „ausreichend“ schneiden BILDmobil (2,2) und freenetmobile ab. Es konnten sich vor allem MTV Mobile (von 2,6 auf 3,8) und 1&1 (von 3,0 auf 4,1) deutlich steigern.

Übersicht der Beratungsqualität- Bewertung

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

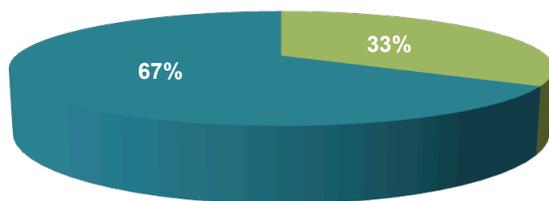


4.3. Onlineshop

Die Onlineshops der Anbieter wurden hinsichtlich der Faktoren Kontaktmöglichkeiten, Chat, Userbereich, Benutzerfreundlichkeit und Datenschutzerklärung bewertet. Wobei die Kriterien „Userbereich und Datenschutzerklärung“ aufgrund der homogenen Bewertung nicht näher betrachtet werden.

Beim Bereich Kontaktmöglichkeiten wurde das Vorhandensein der Kommunikationsmöglichkeiten „E-Mail“, „Kontaktformular“ und „Kundenforum“ geprüft. Der Faktor Chat wurde auf Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen des Mitarbeiters bezüglich Hardware und Tarife sowie Kundenumgang bewertet. Der Userbereich wurde hinsichtlich des (Nicht-) Vorhandenseins bewertet. Die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit geschieht aufgrund der Qualität des Informationsangebotes, der Transparenz des Onlineshops und der Akzeptanz des Vertragsabschlusses. Mit dem (Nicht-) Vorhandensein und einer transparenten Aufführung wird der Faktor Datenschutz beurteilt.

Verteilung der Onlineshop-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

In diesem Jahr erhält kein Anbieter die Note „befriedigend“. Alle getesteten Anbieter erreichen die Note „gut“ (67%) oder „sehr gut“ (33%). Noch im Vorjahr erhielten 21 Prozent aller Anbieter die Note

„befriedigend“. Die prozentual höheren Werte für die Noten „gut“ und „sehr gut“ sowie der Wegfall der Note „befriedigend“ spricht für eine generelle Qualitätssteigerung der Onlineshops.

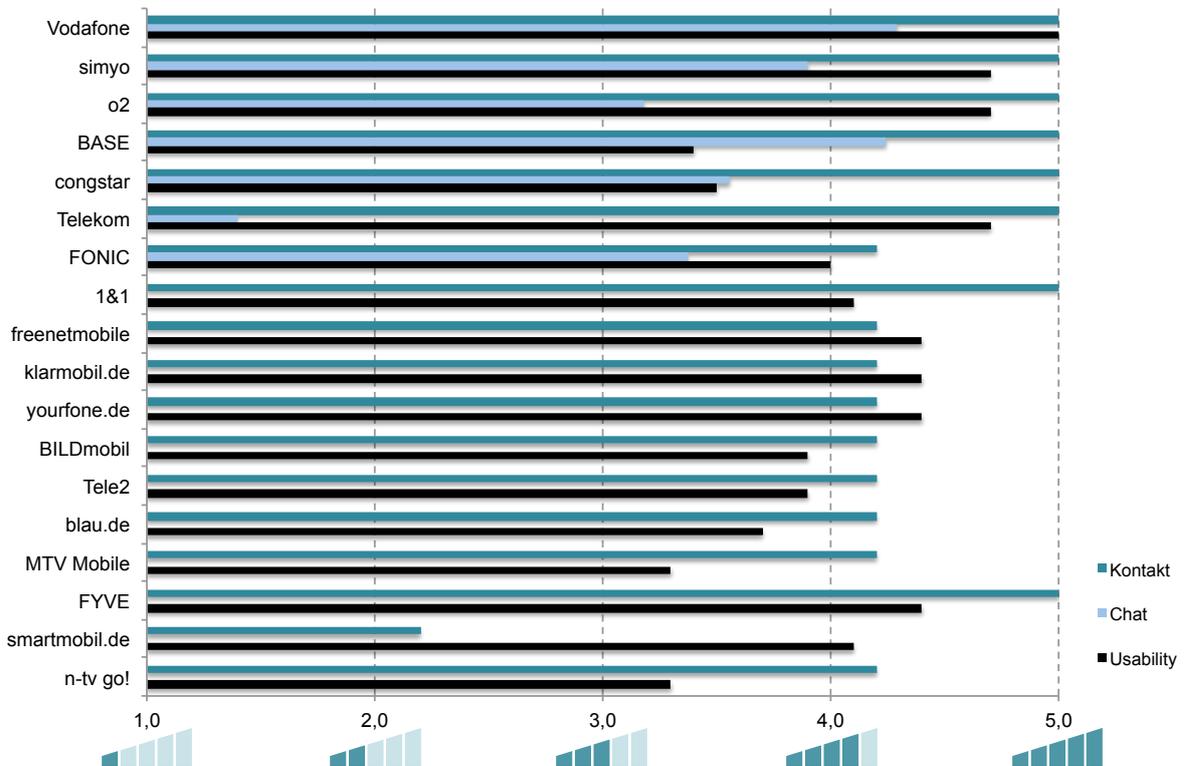
Der Durchschnittswert bei der Bewertung aller Onlineshops liegt bei 3,7 und liegt damit im Notenbereich „gut“. In der letzten Studie lag die Punktzahl bei 3,8. Die besten Onlineshops mit der Note „sehr gut“ haben Vodafone (4,8), simyo (4,6), o2 (4,4), BASE (4,2), congstar (4,1) und die Telekom (4,0).

Übersicht der Onlineshop-Bewertung

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



Vergleich des Onlineshops aller untersuchten Anbieter



Bei dem Vergleich der geprüften Kategorien in der Bewertung des Onlineshops lassen sich deutliche Unterschiede innerhalb eines Anbieters und in Relation zu anderen Anbietern erkennen. Die ersten fünf Anbieter erzielen alle die Höchstnote 5,0 in dem Kriterium „Kontakt“. Hierunter befinden sich auch alle vier Carrier. Spitzenreiter Vodafone erreicht als einziger Anbieter auch im Bereich „Benutzerfreundlichkeit“ 5,0 Punkte. Besonders auffällig: alle Anbieter mit Chat-Funktion konnten sich vor den Anbietern ohne Chat-Funktion platzieren. Bis auf die Telekom (1,4 Punkte) erreichen alle Anbieter mit Chat-Funktion innerhalb dieses Kriteriums auch eine vergleichbare Punktzahl. Im Vergleich zur Vorstudie ist die Anzahl von Anbietern mit Chat-Funktion von 4 auf 7 gestiegen. Bei den Anbietern ohne Chat-Funktion ergibt sich ein generell ausgeglichenes Verhältnis zwischen der Bewertung der Kontaktmöglichkeiten und der Benutzerfreundlichkeit. Nur smartmobil.de bildet hier mit einer Differenz von 1,9 Punkten eine Ausnahme (Kontaktmöglichkeiten: 2,2 Punkte; Benutzerfreundlichkeit: 4,1 Punkte).

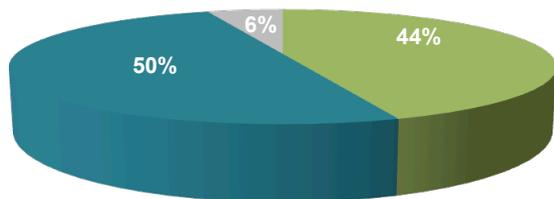


4.3.1. Kontaktmöglichkeiten

Die Kontaktmöglichkeiten der Onlineshops wurden hinsichtlich des Vorhandenseins von E-Mail, Kontaktformular und Kundenforum bewertet.

Damit der Nutzer einen einfachen Kontakt mit dem jeweiligen Anbieter herstellen kann, sind Kontaktmöglichkeiten wie E-Mail, Kontaktformular und Kundenforum wichtig. Hier wurde bewertet, welches Medium von welchem Anbieter unterstützt wird.

Verteilung der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Konnte in der letzten Studie noch kein Anbieter mit der Note „sehr gut“ abschneiden, liegt der Anteil in der aktuellen Studie bei 44 Prozent. Diese Anbieter unterstützen alle drei Kontaktmöglichkeiten: E-Mail, Kontaktformular und Kundenforum. Weiter erhalten 50 Prozent der Anbieter die Note „gut“ (zwei von drei Kontaktmöglichkeiten) und 6 Prozent der Anbieter schließen mit „ausreichend“ (eine Kontaktmöglichkeit) ab. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“ (keine Kontaktmöglichkeit).

Der Durchschnittswert bei der Bewertung der Kontaktmöglichkeiten liegt bei 4,4. Somit konnte sich die durchschnittliche

Bewertung im Vergleich zur Vorstudie (3,5) deutlich steigern. Die höchste Bewertung von 5,0 erreichen sieben Anbieter. Diese verfügen über alle drei Kontaktmöglichkeiten. Darunter befinden sich auch alle vier Carrier. Im Vergleich zur vorherigen Studie konnte sich yourfone.de (von 2,2 auf 4,2) deutlich steigern. Den letzten Platz belegt smartmobil.de (2,2) mit der Note „ausreichend“. Dieser Anbieter verfügt über nur eine Kontaktmöglichkeit.

Übersicht der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung

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

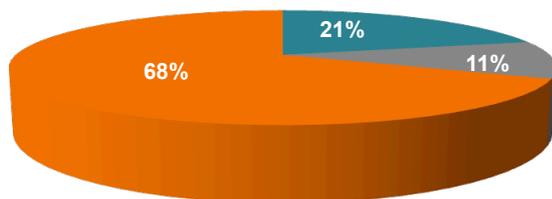


4.3.2. Chat

Der Chat wurde hinsichtlich des Vorhandenseins, der Wartezeit, der Verfügbarkeit sowie der Beratungsqualität untersucht.

Bei der Chat-Funktion ist neben des reinen Vorhandenseins, der Wartezeit und Verfügbarkeit auch die Beratungsqualität wichtig. Um diese zu prüfen, wurden, wie bei der Beurteilung der Hotline Beratungsqualität, Test-Chats durchgeführt. Dabei wurden unterschiedliche Nutzerprofile verwendet, um eine möglichst umfangreiche Analyse zu gewährleisten.

Verteilung der Chat-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Ein Großteil der Anbieter (68%) erhält die Note „mangelhaft“, da dem Nutzer keine Chat-Funktion zur Verfügung steht. In der Vorstudie lag die Note „mangelhaft“ noch bei 79 Prozent. Insgesamt stellen nun also mehr Anbieter einen Online-Chat bereit. Die Note „befriedigend“ erhalten 11 Prozent der Anbieter (16% im Vorjahr), während 21 Prozent der Anbieter mit der Note „gut“ abschneiden. Die höchste Note „sehr gut“ erhält kein Anbieter.

Die durchschnittliche Bewertung der Chat-Funktionen liegt bei einer Punktzahl von 3,4 („befriedigend“). In der letzten

Studie erreichten die Anbieter einen Durchschnittswert von 2,7. Die Steigerung ist darauf zurückzuführen, dass inzwischen eine größere Anzahl von Anbietern einen Chat zur Verfügung stellt. Den ersten Platz belegt Vodafone (4,3), auf dem zweiten Rang befindet sich BASE (4,2). Dahinter folgen simyo (3,9) und congstar (3,6). Die ersten vier Anbieter liegen damit im Notenbereich „gut“. Werden nur Anbieter mit Chat berücksichtigt, belegt die Telekom (1,4) mit der Note „ausreichend“ den letzten Platz.

Übersicht der Chat-Bewertung

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

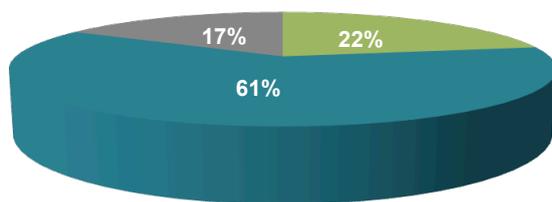


4.3.3. Benutzerfreundlichkeit

Die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit erfolgt hinsichtlich der Darstellung, Transparenz und des Abschlussprozesses.

Bei der Benutzerfreundlichkeit berücksichtigt die Beurteilung die Verständlichkeit und Qualität der Informationsdarstellung und überprüft die generelle Transparenz des Onlineshops. Des Weiteren wird der Abschlussprozess nach den Mengen der „Klicks“ bewertet, die vom Warenkorb bis zum endgültigen Abschluss getätigt werden müssen.

Verteilung der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Bei der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit macht die Note „gut“ (61%) den größten Anteil aus. Im Vergleich zur Vorstudie steigt dieser Notenbereich um 14%. Der Anteil der Beurteilung „sehr gut“ liegt bei 22%, in der letzten Studie erreichten 37% der Anbieter diese Note. 17% der Anbieter erhalten die Note „befriedigend“, in der Vorstudie waren es 16%.

Die durchschnittliche Punktzahl der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit liegt bei 4,1 und somit im Notenbereich „gut“. In der vorherigen Studie waren es eben-

falls 4,1 Punkte. Die Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops hat sich also durchschnittlich nicht verändert. Die Höchstpunktzahl 5,0 erreicht Vodafone und belegt damit den ersten Platz. o2 (4,7) und Telekom (4,7) erhalten ebenfalls die Note „sehr gut“. Als letzter Carrier erreicht BASE 3,4 Punkte und liegt damit im Notenbereich „befriedigend“. In der Vorstudie erreichte smartmobil 5,0 Punkte und belegte damit den ersten Platz, in der diesjährigen Studie erhält der Anbieter 4,1 Punkte. Deutlich verbessern konnten sich Vodafone (von 4,4 auf 5,0), freenetmobile (von 3,7 auf 4,4) und klarmobil.de (von 3,7 auf 4,4).

Übersicht der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung

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



5. Zusammenfassung

Insgesamt sind deutliche Unterschiede zwischen der Netz- und Servicequalität der untersuchten Anbieter zu identifizieren. So muss eine gute Netzqualität nicht zwangsläufig auch eine gute Servicequalität bedeuten. Das gleiche zeigt sich auch innerhalb der Bewertungsbereiche der Servicequalität. Ein gutes Angebot muss nicht unbedingt mit einem guten Onlineshop oder einer guten Kundenhotline einhergehen.

Beim Gesamtergebnis der Mobilfunkanbieterstudie lässt sich feststellen, dass es bei vielen Anbietern noch Verbesserungspotential gibt. So wird kein Anbieter mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet. 17 Prozent der 18 untersuchten Anbieter erreichen die Bewertung „gut“, während 83 Prozent mit einem „befriedigend“ bewertet werden. Aufgrund einer schlechteren Netzqualität bei den Netzbetreibern Vodafone, o2 und E-Plus, hat sich die Durchschnittsbewertung im Vergleich zur letzten Studie etwas verschlechtert. Während die Telekom mit dem D1-Netz diese Kategorie klar dominiert, wird der Servicebereich von dem Direktkonkurrenten Vodafone angeführt. Beim Letzteren Anbieter ist die Differenz zwischen Netz- und Servicequalität jedoch deutlich größer.

Das Ranking der Mobilfunkanbieterstudie führen der Netzbetreiber Telekom und der MVNO congstar an, die mit jeweils über vier Punkten sich von den anderen Anbietern absetzen können. Dies liegt hauptsächlich an der höheren Relevanz der Netzqualität, die bei dem D1-Netz mit der Bewertung „gut“ ausgezeichnet ist. Die Netze von Vodafone und E-Plus werden jeweils mit „befriedigend“ bewertet und der Netzbetreiber o2 erstmalig mit

einem „ausreichend“. Deutliche Unterschiede bestehen ebenfalls zwischen der angebotenen Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen im Internet sowie zwischen den verschiedenen Gebieten Stadt/Umland und Autobahn. So konnte E-Plus durch einen starken Netzausbau bei der Telefonie deutlich aufholen und sich sogar vor dem Anbieter Vodafone setzen, welcher in dieser Kategorie am stärksten verloren hat.

Die durchschnittliche Bewertung der Servicequalität wurde knapp mit einem „gut“ bewertet und hat sich im Vergleich zur Vorstudie um eine Note verbessern können. Das Ranking führen die vier Netzbetreiber Vodafone, Telekom, BASE (E-Plus) und o2 sowie der MVNO 1&1 an, die alle mit über vier Punkten bewertet wurden. Wie bereits im Vorfeld erwähnt, sind auch in den einzelnen Servicebereichen deutliche Unterschiede zu identifizieren. So besteht innerhalb der Qualität der Hotline in dem Teilbereich „Kosten“ bei den Anbietern BASE und o2 noch Verbesserungspotential. Diese ist bei den Anbietern Vodafone und Telekom kostenlos.

Die Kaufentscheidung hängt aber weiterhin von den individuellen Bedürfnissen der Verbraucher ab. Hier wird, neben der Netz- und Servicequalität, auch noch immer der Preis und die geographische Verfügbarkeit des Netzes und etwaiger Anbietershops eine nicht zu unterschätzende Rolle einnehmen.

Mit der Mobilfunkanbieterstudie 2013/2014 ermöglicht SmartChecker einen Einblick in die Qualitätsmerkmale der untersuchten Anbieter und hilft den Verbrauchern diese Merkmale besser einzuschätzen und die für sich beste Entscheidung zu treffen.



Impressum

SmartChecker GmbH
Schiessstr. 43
D-40549 Düsseldorf

Tel.: +49 (211) 63 55 41 69
Fax: +49 (221) 63 55 41 61
E-Mail: info@smartchecker.de

Geschäftsführer:
Alexander L.W. Schuster

Sitz der Gesellschaft:
Düsseldorf
HRB 65422 / Amtsgericht Düsseldorf
Ust. IdNr.: DE276674100

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Absatz 3 MDStV:
Alexander L.W. Schuster

Mit freundlicher Unterstützung von:



Stand: März 2014



Anhang



Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	1&1	BASE	blau.de	BILDmobil
Netz	0,87				D2	E-Plus	E-Plus	D2
Telefonieren		0,52			2,0	3,2	3,2	2,0
<i>Stadt und Umland</i>			0,49		2,1	4,0	4,0	2,1
<i>Autobahn</i>			0,51		1,9	2,4	2,4	1,9
Mobiles Surfen		0,48			3,9	2,0	2,0	3,9
<i>Stadt und Umland</i>			0,47		4,2	2,5	2,5	4,2
<i>Autobahn</i>			0,53		3,6	1,5	1,5	3,6
Service	0,13				4,3	4,3	3,5	2,4
Angebot		0,45			4,5	4,9	3,4	1,4
<i>Tarife</i>			0,90		4,5	5,0	3,5	1,5
<i>Hardware</i>			0,10		4,6	3,8	2,6	1,0
<i>Anzahl</i>				0,41	4,0	5,0	2,0	1,0
<i>Vielfalt</i>				0,59	5,0	3,0	3,0	1,0
Hotline		0,30			3,9	3,2	3,3	2,6
<i>Kosten</i>			0,31		4,5	2,5	3,5	1,7
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,24	5,0	2,0	3,0	3,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,26	5,0	3,0	1,0	1,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,24	4,0	2,0	5,0	2,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,26	4,0	3,0	5,0	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,24		3,3	3,0	2,8	3,2
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,38	5,0	3,0	3,0	3,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,12	3,0	4,0	2,0	4,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,38	2,0	3,0	3,0	3,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,12	2,0	2,0	2,0	4,0
<i>Wartezeit</i>			0,20		3,4	2,8	3,1	3,6
<i>Beratungsqualität</i>			0,25		4,1	4,5	3,6	2,2
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,31	3,9	4,9	3,5	1,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,34	4,7	4,7	4,1	3,3
<i>Kundenumgang</i>				0,35	3,6	3,9	3,3	3,0
Onlineshop		0,25			4,3	4,5	4,0	4,1
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,20		5,0	5,0	4,2	4,2
<i>eMail-Adresse</i>				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,50	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kundenforum</i>				0,20	5,0	5,0	1,0	1,0
<i>Chat</i>			0,13		1,0	4,2	1,0	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>				0,17	1,0	2,8	1,0	1,0
<i>Wartezeit</i>				0,14	-	4,0	-	-
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,22	-	5,0	-	-
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,23	-	4,8	-	-
<i>Kundenumgang</i>				0,24	-	4,3	-	-
<i>Userbereich</i>			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,22		4,1	3,4	3,7	3,9
<i>Informationen</i>				0,40	5,0	4,0	4,0	3,0
<i>Transparenz</i>				0,30	5,0	4,0	4,0	4,0
<i>Abschluss</i>				0,30	2,0	2,0	3,0	5,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,23		5,0	5,0	5,0	5,0



Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	congstar	FONIC	freenetmobile	FYVE
Netz	0,87				D1	o2	D1/D2	D2
Telefonieren		0,52			3,9	2,5	3,0	2,0
Stadt und Umland			0,49		4,3	3,0	3,2	2,1
Autobahn			0,51		3,6	2,1	2,8	1,9
Mobiles Surfen		0,48			4,6	2,3	4,2	3,9
Stadt und Umland			0,47		4,8	3,6	4,5	4,2
Autobahn			0,53		4,4	1,1	4,0	3,6
Service	0,13				3,7	3,3	3,2	3,3
Angebot		0,45			3,5	2,7	2,9	3,2
Tarife			0,90		3,5	2,5	3,0	3,5
Hardware			0,10		4,0	4,4	2,4	1,0
Anzahl				0,41	4,0	5,0	3,0	1,0
Vielfalt				0,59	4,0	4,0	2,0	1,0
Hotline		0,30			3,3	3,2	2,6	3,0
Kosten			0,31		3,0	3,5	4,5	1,7
Festnetz (Vertragskunden)				0,24	3,0	2,0	4,0	3,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,26	3,0	2,0	4,0	1,0
Festnetz (Interessenten)				0,24	3,0	5,0	5,0	2,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,26	3,0	5,0	5,0	1,0
Verfügbarkeit			0,24		2,9	2,0	1,8	5,0
Werktags (Vertragskunden)				0,38	3,0	2,0	2,0	5,0
Wochenende (Vertragskunden)				0,12	2,0	2,0	1,0	5,0
Werktags (Interessenten)				0,38	3,0	2,0	2,0	5,0
Wochenende (Interessenten)				0,12	3,0	2,0	1,0	5,0
Wartezeit			0,20		3,7	3,5	1,6	3,3
Beratungsqualität			0,25		3,8	3,8	2,1	2,6
Fachwissen Hardware				0,31	3,4	3,5	2,0	1,0
Fachwissen Tarife				0,34	4,4	4,2	1,6	3,7
Kundenumgang				0,35	3,6	3,6	2,6	3,7
Onlineshop		0,25			4,5	4,4	4,2	3,9
Kontaktmöglichkeiten			0,20		5,0	4,2	4,2	5,0
eMail-Adresse				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
Kontaktformular				0,50	5,0	5,0	5,0	5,0
Kundenforum				0,20	5,0	1,0	1,0	5,0
Chat			0,13		3,6	3,4	1,0	1,0
Verfügbarkeit				0,17	4,6	2,8	1,0	1,0
Wartezeit				0,14	3,4	3,8	-	-
Fachwissen Hardware				0,22	3,4	3,5	-	-
Fachwissen Tarife				0,23	3,3	3,7	-	-
Kundenumgang				0,24	3,4	3,2	-	-
Userbereich			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,22		3,5	4,0	4,4	4,4
Informationen				0,40	5,0	4,0	5,0	5,0
Transparenz				0,30	4,0	4,0	4,0	4,0
Abschluss				0,30	1,0	4,0	4,0	4,0
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	5,0	5,0	3,0



Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	klarmobil.de	MTV Mobile	n-tv go!	o2
Netz	0,87				D1/o2	E-Plus	E-Plus	o2
Telefonieren		0,52			3,2	3,2	3,2	2,5
Stadt und Umland			0,49		3,7	4,0	4,0	3,0
Autobahn			0,51		2,9	2,4	2,4	2,1
Mobiles Surfen		0,48			3,4	2,0	2,0	2,3
Stadt und Umland			0,47		4,2	2,5	2,5	3,6
Autobahn			0,53		2,8	1,5	1,5	1,1
Service	0,13				3,4	3,6	2,6	4,2
Angebot		0,45			3,1	3,5	2,2	4,5
Tarife			0,90		3,0	3,5	2,0	4,5
Hardware			0,10		4,0	3,8	4,4	5,0
Anzahl				0,41	4,0	5,0	5,0	5,0
Vielfalt				0,59	4,0	3,0	4,0	5,0
Hotline		0,30			3,3	3,5	2,5	3,3
Kosten			0,31		4,0	3,8	2,0	2,5
Festnetz (Vertragskunden)				0,24	4,0	2,0	3,0	3,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,26	4,0	3,0	2,0	3,0
Festnetz (Interessenten)				0,24	4,0	5,0	2,0	3,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,26	4,0	5,0	1,0	1,0
Verfügbarkeit			0,24		1,8	2,8	1,8	3,9
Werktags (Vertragskunden)				0,38	2,0	3,0	2,0	5,0
Wochenende (Vertragskunden)				0,12	1,0	2,0	1,0	5,0
Werktags (Interessenten)				0,38	2,0	3,0	2,0	3,0
Wochenende (Interessenten)				0,12	1,0	2,0	1,0	2,0
Wartezeit			0,20		3,8	3,7	3,8	3,0
Beratungsqualität			0,25		3,5	3,8	2,7	3,8
Fachwissen Hardware				0,31	3,5	3,8	2,7	4,0
Fachwissen Tarife				0,34	3,8	3,8	2,8	4,3
Kundenumgang				0,35	3,1	3,8	2,7	3,1
Onlineshop		0,25			4,2	3,9	3,5	4,7
Kontaktmöglichkeiten			0,20		4,2	4,2	4,2	5,0
eMail-Adresse				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
Kontaktformular				0,50	5,0	5,0	5,0	5,0
Kundenforum				0,20	1,0	1,0	1,0	5,0
Chat			0,13		1,0	1,0	1,0	3,2
Verfügbarkeit				0,17	1,0	1,0	1,0	2,8
Wartezeit				0,14	-	-	-	3,3
Fachwissen Hardware				0,22	-	-	-	3,8
Fachwissen Tarife				0,23	-	-	-	3,3
Kundenumgang				0,24	-	-	-	2,8
Userbereich			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,22		4,4	3,3	3,3	4,7
Informationen				0,40	5,0	3,0	3,0	5,0
Transparenz				0,30	4,0	3,0	3,0	5,0
Abschluss				0,30	4,0	4,0	4,0	4,0
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	5,0	3,0	5,0



Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	simyo	smartmobil.de	Tele2	Telekom
Netz	0,87				E-Plus	D2	E-Plus	D1
Telefonieren		0,52			3,2	2,0	3,2	3,9
Stadt und Umland			0,49		4,0	2,1	4,0	4,3
Autobahn			0,51		2,4	1,9	2,4	3,6
Mobiles Surfen		0,48			2,0	3,9	2,0	4,6
Stadt und Umland			0,47		2,5	4,2	2,5	4,8
Autobahn			0,53		1,5	3,6	1,5	4,4
Service	0,13				3,6	3,2	3,0	4,6
Angebot		0,45			3,2	3,4	2,4	5,0
Tarife			0,90		3,0	3,5	2,5	5,0
Hardware			0,10		5,0	2,0	1,4	5,0
Anzahl				0,41	5,0	2,0	2,0	5,0
Vielfalt				0,59	5,0	2,0	1,0	5,0
Hotline		0,30			3,3	2,6	3,0	4,3
Kosten			0,31		4,0	1,7	4,0	5,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,24	3,0	3,0	4,0	5,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,26	3,0	1,0	4,0	5,0
Festnetz (Interessenten)				0,24	5,0	2,0	4,0	5,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,26	5,0	1,0	4,0	5,0
Verfügbarkeit			0,24		2,0	1,8	1,0	3,9
Werktags (Vertragskunden)				0,38	2,0	2,0	1,0	5,0
Wochenende (Vertragskunden)				0,12	2,0	1,0	1,0	3,0
Werktags (Interessenten)				0,38	2,0	2,0	1,0	3,0
Wochenende (Interessenten)				0,12	2,0	1,0	1,0	4,0
Wartezeit			0,20		3,5	3,7	3,0	4,0
Beratungsqualität			0,25		3,6	3,7	3,7	4,0
Fachwissen Hardware				0,31	3,5	3,1	3,5	4,3
Fachwissen Tarife				0,34	3,9	4,1	4,0	4,1
Kundenumgang				0,35	3,4	3,8	3,5	3,7
Onlineshop		0,25			4,8	3,7	4,1	4,5
Kontaktmöglichkeiten			0,20		5,0	2,2	4,2	5,0
eMail-Adresse				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
Kontaktformular				0,50	5,0	1,0	5,0	5,0
Kundenforum				0,20	5,0	1,0	1,0	5,0
Chat			0,13		3,9	1,0	1,0	1,4
Verfügbarkeit				0,17	5,0	1,0	1,0	1,4
Wartezeit				0,14	4,0	-	-	1,3
Fachwissen Hardware				0,22	4,0	-	-	1,4
Fachwissen Tarife				0,23	4,0	-	-	1,7
Kundenumgang				0,24	3,0	-	-	1,2
Userbereich			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,22		4,7	4,1	3,9	4,7
Informationen				0,40	5,0	5,0	3,0	5,0
Transparenz				0,30	5,0	4,0	5,0	4,0
Abschluss				0,30	4,0	3,0	4,0	5,0
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	5,0	5,0	5,0



Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung	
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	Vodafone	yourfone.de
Netz	0,87				D2	E-Plus
Telefonieren		0,52			2,0	3,2
Stadt und Umland			0,49		2,1	4,0
Autobahn			0,51		1,9	2,4
Mobiles Surfen		0,48			3,9	2,0
Stadt und Umland			0,47		4,2	2,5
Autobahn			0,53		3,6	1,5
Service	0,13				4,9	3,4
Angebot		0,45			5,0	3,0
Tarife			0,90		5,0	3,0
Hardware			0,10		5,0	3,0
Anzahl				0,41	5,0	3,0
Vielfalt				0,59	5,0	3,0
Hotline		0,30			4,6	3,3
Kosten			0,31		5,0	4,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,24	5,0	3,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,26	5,0	3,0
Festnetz (Interessenten)				0,24	5,0	5,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,26	5,0	5,0
Verfügbarkeit			0,24		5,0	2,0
Werktags (Vertragskunden)				0,38	5,0	2,0
Wochenende (Vertragskunden)				0,12	5,0	2,0
Werktags (Interessenten)				0,38	5,0	2,0
Wochenende (Interessenten)				0,12	5,0	2,0
Wartezeit			0,20		4,0	3,3
Beratungsqualität			0,25		4,3	3,6
Fachwissen Hardware				0,31	4,6	3,9
Fachwissen Tarife				0,34	4,4	4,1
Kundenumgang				0,35	4,0	2,8
Onlineshop		0,25			4,9	4,2
Kontaktmöglichkeiten			0,20		5,0	4,2
eMail-Adresse				0,30	5,0	5,0
Kontaktformular				0,50	5,0	5,0
Kundenforum				0,20	5,0	1,0
Chat			0,13		4,3	1,0
Verfügbarkeit				0,17	4,8	1,0
Wartezeit				0,14	4,9	-
Fachwissen Hardware				0,22	4,4	-
Fachwissen Tarife				0,23	4,3	-
Kundenumgang				0,24	3,6	-
Userbereich			0,22		5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,22		5,0	4,4
Informationen				0,40	5,0	5,0
Transparenz				0,30	5,0	5,0
Abschluss				0,30	5,0	3,0
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	5,0