

Handy  
4G  
Netz

Mobil

Internet  
Signal

Videotelefonie

LTE

Highspeed

Empfang

video

surfen

online

Mobilfunk



# Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015

18 Mobilfunkanbieter im Vergleich – Studie zur Evaluierung der wichtigsten Mobilfunkanbieter



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. 18 Mobilfunkanbieter im Vergleich</b>	<b>3</b>
1.1. Bestandteile der Studie	4
1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter	6
1.3. Bewertungsmodell	6
<b>2. Gesamtergebnisse</b>	<b>9</b>
<b>3. Detaillerggebnisse Netzqualität</b>	<b>11</b>
3.1. Telefonieren	14
3.2. Mobiles Internet	16
<b>4. Detaillerggebnisse Servicequalität</b>	<b>18</b>
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
<b>5. Zusammenfassung</b>	<b>35</b>
<b>Impressum</b>	<b>36</b>
<b>Anhang</b>	<b>37</b>



## 1. 18 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Der Mobilfunkmarkt wächst durch das mobile Surfen auf eine Teilnehmerzahl von 115 Millionen. Dies bedeutet, dass inzwischen auf jeden Bundesbürger durchschnittlich 1,4 Karten entfallen. Vor allem durch den starken Anstieg der LTE-Teilnehmerzahl, die mittlerweile bei über 5,6 Mio. liegt, kann der neue Höchstwert erreicht werden.<sup>1</sup>

Die positive Entwicklung lässt sich auch anhand der verkauften Smartphones ablesen. Insgesamt sollen 24 Mio. Geräte in Deutschland im laufenden Jahr 2014 abgesetzt werden. Dies entspricht einer Verdoppelung seit 2011. Durch diesen starken Anstieg werden aller Voraussicht nach 82 % aller verkauften Mobiltelefone in 2014 zu den Smartphones gehören. Das Smartphone ist unser ständiger Begleiter und seit nun mehr acht Jahren Treiber für den digitalen Wandel und neuartiger Geschäftsmodelle.<sup>2</sup>

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 werden 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.

---

<sup>1</sup> Jahresbericht 2013; [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

<sup>2</sup> Mobilgeräte verändern den Markt für Unterhaltungselektronik; [www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)



## 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 1/2015) 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"><li>- Stadt und Umland</li><li>- Autobahn</li></ul>	Angebot	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Tarife</b></li><li>- <b>Hardware</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Anzahl</li><li>- Vielfalt</li></ul></li></ul>
Mobiles Internet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Stadt und Umland</li><li>- Autobahn</li></ul>	Hotline	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Kosten</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Festnetz (Interessenten)</li><li>- Mobilfunk (Interessenten)</li><li>- Festnetz (Vertragskunden)</li><li>- Mobilfunk (Vertragskunden)</li></ul></li><li>- <b>Verfügbarkeit</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Werktags</li><li>- Wochenende</li></ul></li><li>- <b>Wartezeit</b></li><li>- <b>Beratungsqualität</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Fachwissen Tarife</li><li>- Fachwissen Hardware</li><li>- Kundenumgang</li></ul></li></ul>
		Onlineshops	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Kontaktmöglichkeiten</b><ul style="list-style-type: none"><li>- E-Mail-Adresse</li><li>- Kontaktformular</li><li>- Kundenforum</li></ul></li><li>- <b>Chat</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Verfügbarkeit</li><li>- Wartezeit</li><li>- Fachwissen Tarife</li><li>- Fachwissen Hardware</li><li>- Kundenumgang</li></ul></li><li>- <b>Selfcare*</b></li><li>- <b>Benutzerfreundlichkeit</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Informationen</li><li>- Transparenz</li><li>- Abschluss</li></ul></li><li>- <b>Datenschutzerklärung</b></li></ul>

## Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter



## 1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Die Zahl der Mobilfunkanbieter in Deutschland wächst stetig. SmartChecker hat für die Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 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 2014 durchgeführten Onlineumfrage mit insgesamt 1216 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					
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>								
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>							
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
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>							
Stadt und Umland			0,50		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Autobahn			0,50		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<b>Service</b>	<b>0,14</b>								
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>							
Tarife			0,90						
Hardware			0,10						
Anzahl				0,42	1 <5	2 5-10	3 11-20	4 21-30	5 >30
Vielfalt				0,58	1 <3 Top 10	2 3-4 Top 10	3 5-6 Top 10	4 7-9 Top 10	5 alle Top 10
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>							
Kosten			0,28						
Festnetz (Vertragskunden)				0,23	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,27	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Festnetz (Interessenten)				0,23	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Mobilfunk (Interessenten)				0,27	1 >20 Ct./Min.	2 1-20 Ct./Min.	3 pro Anruf	4 Festnetz	5 Freecall
Verfügbarkeit			0,25						
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			0,21		1 >5 Min.	2 3-5 Min.	3 1-2 Min.	4 <1 Min.	5 Keine
Beratung			0,26						
Fachwissen Hardware				0,30	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Fachwissen Tarife				0,35	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Kundenumgang				0,36	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>							
Kontaktmöglichkeiten			0,21						
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			0,15						
Verfügbarkeit				0,15	1 nicht vorhanden		3 automatisiert		5 vorhanden
Wartezeit				0,17	1 Abbruch	2 >5 Min.	3 3-5 Min.	4 1-2 Min.	5 <1 Min.
Fachwissen Hardware				0,20	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Fachwissen Tarife				0,24	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			0,20		1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Usability			0,24						
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			0,20		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

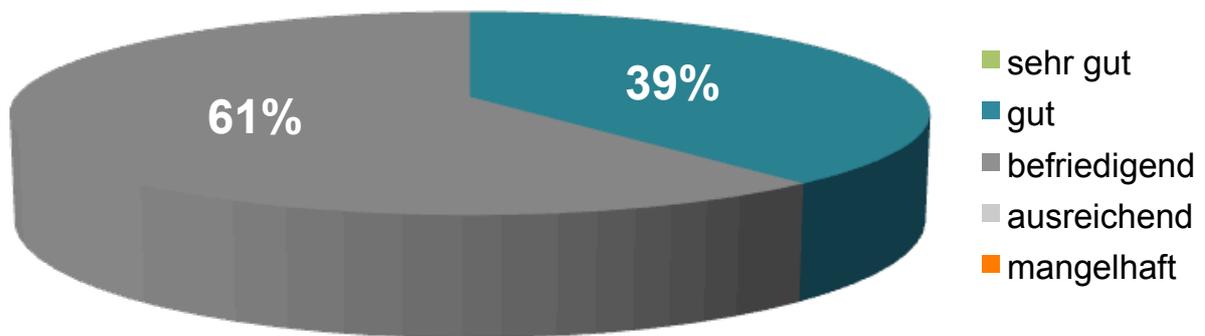




## 2. Gesamtergebnisse

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“. 61% der Mobilfunkanbieter erhalten die Note „befriedigend“ und 39% 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 deutlich verbessert. Dies ist auf die positive Entwicklung des D2-Netzes zurückzuführen, welches den einzelnen Anbietern zugutekommt. In der vorherigen Smart-Checker Mobilfunkanbieterstudie erhielten 83% der getesteten Mobilfunkanbieter die Note „befriedigend“ und 17% 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 (4,4), congstar (4,3), Vodafone (4,0), freenetmobile (4,0) und FYVE (3,7). Andere Netzbetreiber wie die E-Plus Marke o2 (3,0) und BASE (2,8) 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 simyo: In der Bewertung Netzqualität erhält der Anbieter eine Bewertung von 2,5, in der Bewertung der Servicequalität 4,1.

Die durchschnittliche Gesamtbewertung beträgt 3,3. Im Vergleich zur Vorstudie hat sich der Durchschnitt um 0,3 Punkte verbessert. Die durchschnittliche Servicequalität ist um 0,2 und die Netzqualität um 0,1 Punkte gestiegen.



## Übersicht der Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

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



### 3. Detailergebnisse Netzqualität

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 stützt sich bei der Bewertung der Netzqualität der einzelnen Anbieter auf die Kriterien „Telefonie“ und „mobiles Surfen“. Hier wird die Bewertung zudem in die Subkriterien „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“ diversifiziert. Als Basis wurden dabei die Daten des connect-Netztest (Ausgabe 1/2015) herangezogen. Die Auswertungen der Daten wurden mithilfe des offiziellen IHK-Notenschlüssels in das Bewertungssystem der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie integriert.

#### Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität				
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung
<b>Telekom (D1)</b>	congstar freenetmobile	klarmobil.de		<b>4,3</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	<b>3,8</b>
<b>o2</b>	FONIC klarmobil.de	smartmobil.de		<b>2,7</b>
<b>E-Plus</b>	1&1 BASE	blau.de MTV Mobile	n-tv go! simyo Tele2 yourfone.de	<b>2,5</b>

Die Netze der Betreiber Telekom (D1), Vodafone (D2), E-Plus und o2 werden neben den Betreibern selbst auch von zahlreichen weiteren Providern genutzt. Das Netz der Telekom schneidet erneut am besten ab und erhält die Note „gut“ (4,3). Entsprechend erhalten auch die Anbieter congstar, freenetmobile und klarmobil.de dieselbe Note, da sie allesamt im Netz der Telekom funken. Auf dem zweiten Platz folgt das Netz von Vodafone mit der Gesamtnote „befriedigend“ (3,8). Frequenzen des Vodafone-Netzes nutzen zudem die Anbieter 1&1, BILDmobil, freenetmobile, FYVE und smartmobil.de. An dritter Position landet bei der aktuellen Studie das Netz von o2. Dieses kommt auf die Note „befriedigend“ (2,7). Die weiteren Mobilfunkanbieter mit o2-Netzanbindung sind FONIC, klarmobil.de und smartmobil.de. Den letzten Platz bei der Netzbewertung belegt dieses Mal das Netz von E-Plus. Allerdings erreicht auch das E-Plus-Netz noch die Note „befriedigend“ (2,5). Das Netz wird von den Providern BASE, blau.de, MTV Mobile, n-tv go!, Simyo, Tele2 und yourfone.de genutzt. Für die Anbieter, die Tarife in unterschiedlichen Netzen anbieten (1&1, freenetmobile, klarmobil.de und smartmobil.de), wurde ein Mittelwert berechnet. Damit soll eine repräsentative Bewertung sichergestellt werden.

Während die Bewertung des Telekom-Netzes im Vergleich zur Vorstudie unverändert ist, kann das Netz von Vodafone mit +0,9 Punkten einen enormen Sprung nach vorne vorweisen. Bei den dritt- und viertplatzierten Netzen von o2 und E-Plus hat sich ein Wechsel vollzogen. Das o2-Netz kann um 0,3 Punkte zulegen und überholt E-Plus in der aktuellen Studie. E-Plus verliert gegenüber der Vorstudie 0,1 Punkte.

Im Rahmen der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 wurde zudem eine Onlineumfrage durchgeführt. Unter anderem wurden Probanden nach der wahrgenommenen



Netzqualität befragt. Für die Netze der Anbieter Telekom und Vodafone ergibt sich ein sehr ähnliches Bild zu den connect-Ergebnissen. Das Telekom-Netz schneidet in der SmartChecker-Befragung um minimale 0,1 Punkte schlechter ab, während das Vodafone-Netz um 0,1 Punkte besser gegenüber den connect-Resultaten abschneidet. Größere Abweichungen zwischen den Ergebnissen der connect und der wahrgenommenen Netzqualität ergeben sich für die Netze von o2 und E-Plus. Hier landet o2 mit einer Bewertung von 3,8 Punkten vor E-Plus mit 3,4 Punkten. Gegenüber den connect-Ergebnissen ergeben sich so Abweichungen von +1,1 Punkten im Falle von o2 und +0,9 Punkten im Falle von E-Plus. Zusammenfassend lässt sich also eine deutlich positivere Wahrnehmung für die Netzqualität von o2 und E-Plus konstatieren.

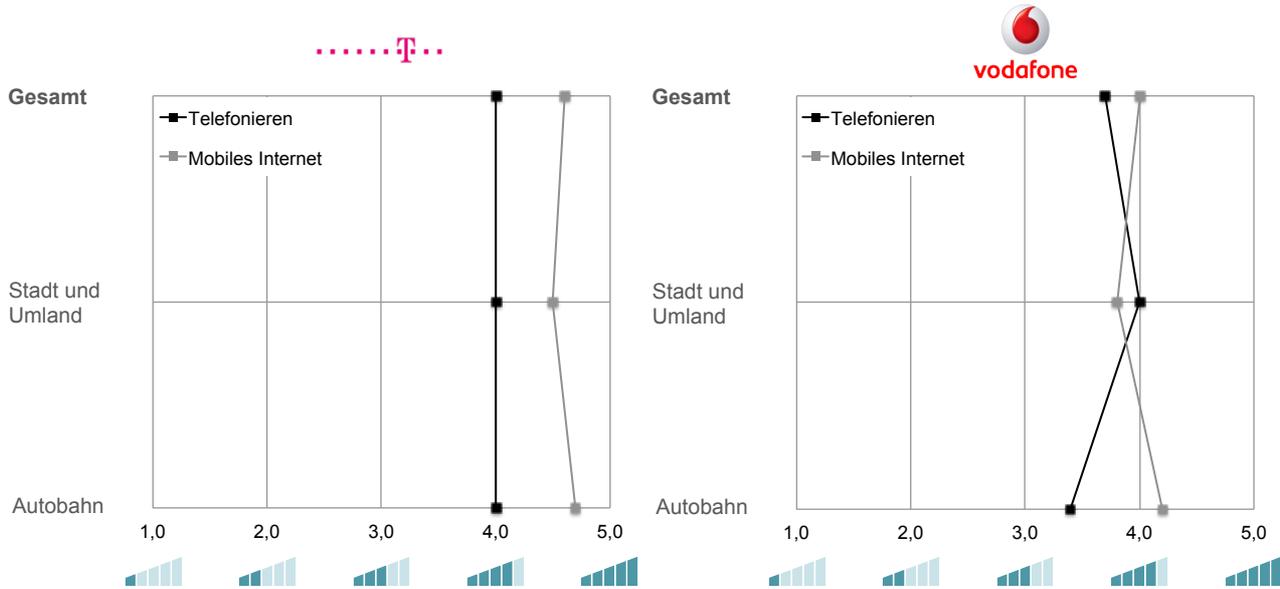
### Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

Netzqualität		
Mobilfunk-netzbetreiber	SmartChecker-Befragung	connect-Ergebnisse
Telekom (D1)	4,1	4,3
Vodafone (D2)	3,9	3,8
o2	3,8	2,7
E-Plus	3,4	2,5

Die vier Mobilfunkanbieter weisen zum Teil deutlich unterschiedliche Resultate zueinander, aber auch zwischen den einzelnen Kategorien „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“, auf.

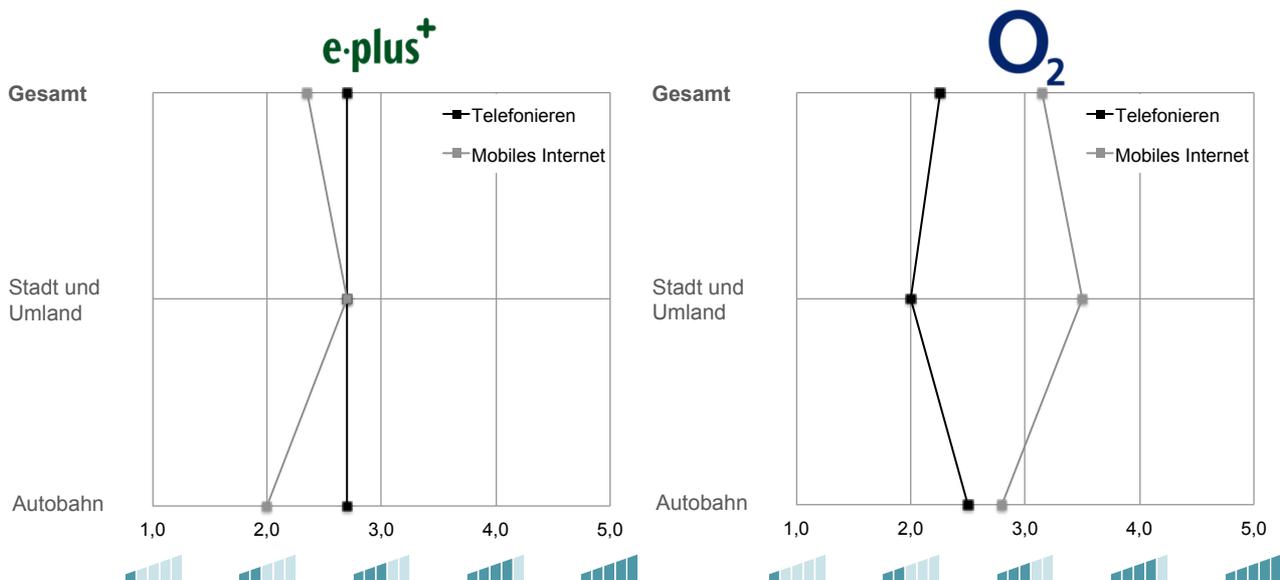
Die Telekom erhält als Spitzenreiter erneut die Bewertung 4,3. In der Kategorie „Mobiles Internet“ schneidet der Anbieter dabei besser ab als in der Kategorie „Telefonieren“. Dies gilt sowohl für die Gesamtbewertung als auch für die Subkriterien „Stadt und Umfeld“ und „Autobahn“. Allerdings liegt auch die Bewertung für das Telefonieren mit 4,0 Punkten auf einem hohen Niveau. Für die Subkriterien gilt jeweils derselbe Wert.

Auch bei Vodafone übertrumpft die Bewertung für den Bereich „Mobiles Internet“ den Bereich „Telefonieren“. Dies dürfte wesentlich dem deutlichen Ausbau des LTE-Netzes zu verdanken sein. Mit Punktwerten von 3,7 (Telefonieren) und 4,0 (Mobiles Internet) liegt Vodafone hinter der Telekom auf Platz zwei und mit deutlichem Abstand vor den Netzanbietern o2 und E-Plus.



Beim Anbieter o2 zeigen sich für die einzelnen Bereiche deutlichere Unterschiede. Für das Telefonieren erreicht o2 einen Punktwert von nur 2,3, wohingegen es für das mobile Internet deutlich bessere 3,2 Punkte gibt. Dabei schneidet das Subkriterium „Autobahn“ bei der Telefonie besser als das Subkriterium „Stadt und Umland“ ab, während es sich beim mobilen Internet gegenteilig verhält. Der LTE-Netzausbau wurde deutlich vorangetrieben, mit allerdings zum Teil negativen Effekten für die Telefonie.

Für E-Plus ergibt sich gegenüber der Vorstudie ein homogeneres Bild. Hier liegt die Telefonie vor dem mobilen Internet. Zwar hat auch E-Plus Anstrengungen für den LTE-Ausbau unternommen, allerdings führen auch diese teilweise zu negativen Einflüssen auf die Telefonie. Im Telefonie-Bereich landet E-Plus vor o2 auf dem dritten Platz. Beim mobilen Internet liegt man hingegen abgeschlagen auf dem letzten Platz. Zu den Bewertungen von E-Plus und o2 sei der im Laufe des Jahres erfolgte Zusammenschluss der Anbieter erwähnt.





### 3.1. Telefonieren

Als Grundlage für die Bewertung der Netzqualität im Bereich „Telefonieren“ dienen die Daten des connect-Netztests. Diese unterteilen sich in die Subkriterien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“. Die connect-Ergebnisse wurden mit Hilfe des IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem übernommen.

#### Übersicht Netzqualität Telefonieren aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Telefonieren					
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer				Bewertung
<b>Telekom (D1)</b>	congstar	klarmobil.de	freenetmobile		<b>4,0</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	1&1	freenetmobile	smartmobil.de		<b>3,7</b>
	BILDmobil	FYVE			
<b>E-Plus</b>	1&1	blau.de	n-tv go!	Tele2	<b>2,7</b>
	BASE	MTV Mobile	simyo	yourfone.de	
<b>o2</b>	FONIC	smartmobil.de			<b>2,3</b>
	klarmobil.de				

Als zentrales Ergebnis zeigt sich eine positive Entwicklung für die Telekom und Vodafone, während E-Plus und o2 Verluste hinnehmen müssen. Das Telekom-Netz verbessert sich um +0,1 Punkte auf 4,0 („gut“) und führt das Ranking an. Neben der Telekom selbst nutzen auch die Provider congstar, freenetmobile und klarmobil.de das Netz. Dahinter folgt das Vodafone-Netz, auf das auch die Anbieter 1&1, BILDmobil, freenetmobile, FYVE und smartmobil.de zugreifen. Vodafone verbessert seine Bewertung um deutliche +1,7 Punkte auf nun insgesamt 3,7 Punkte. Auf dem dritten Platz folgt E-Plus mit den Netznutzern 1&1, BASE, blau.de, MTV Mobile, n-tv go!, simyo, Tele2 und yourfone.de. Das E-Plus-Netz erreicht 2,7 Punkte („befriedigend“). Das diesmalige Schlusslicht bei der Telefonie ist das o2-Netz, dessen Frequenzen auch von den Mobilfunk Providern FONIC, klarmobil.de und smartmobil.de genutzt werden. o2 kommt auf nur 2,3 Punkte („ausreichend“).

#### Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Autobahn

Netzqualität Telefonieren						
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer				Bewertung	
					Stadt	Autobahn
<b>Telekom (D1)</b>	congstar	klarmobil.de	freenetmobile		<b>4,0</b>	<b>4,0</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	1&1	freenetmobile	smartmobil.de		<b>4,0</b>	<b>3,4</b>
	BILDmobil	FYVE				
<b>E-Plus</b>	1&1	blau.de	n-tv go!	Tele2	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>
	BASE	MTV Mobile	simyo	yourfone.de		
<b>o2</b>	FONIC	smartmobil.de			<b>2,0</b>	<b>2,5</b>
	klarmobil.de					



Im Gegensatz zur Vorstudie zeigt sich inzwischen ein deutlich homogeneres Bild bei den Subkriterien „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“. Bei der Telekom und E-Plus erhalten die Kriterien sogar jeweils denselben Wert (Telekom: beide 4,0, E-Plus: beide 2,7). Vodafone erhält für das Kriterium „Stadt und Umland“ mit 4,0 Punkten eine bessere Bewertung als für das Kriterium „Autobahn“ (3,4). Im Falle von o2 verhält es sich gegenteilig. Hier liegt der Wert für „Stadt und Umland“ bei lediglich 2,0 („ausreichend“), während es für „Autobahn“ immerhin noch 2,5 Punkte („befriedigend“) sind.

Insgesamt repräsentiert die Telekom das Nonplusultra für beide Subkriterien und erhält jeweils die Note „gut“ (4,0). Bei der Telefonie im Bereich „Stadt und Umland“ liegt Vodafone inzwischen gleich auf mit der Telekom. Nachdem die Düsseldorfer in der letzten Studie hier nur auf 2,1 Punkte kamen, hat man sich um beeindruckende 1,9 Punkte verbessern können. Das schlechte Ergebnis beim letzten Mal wurde wesentlich durch die sogenannte Circuit Switched Fallback (CSFB)-Problematik verursacht. CSFB beschreibt das Umschalten von einer LTE-Verbindung auf eine 2G- oder 3G-Verbindung. Für Sprachdienste schaltet das Endgerät dabei auf ein 2G- oder 3G-Netzwerk um, während für Datendienste eine LTE-Verbindung aktiviert wird. Vodafone hat offensichtlich stark an diesem Thema gearbeitet, sodass man inzwischen auch bei der Telefonie überzeugen kann. Besonders gilt dies allerdings für das Subkriterium „Stadt und Umland“ mit 4,0 Punkten („gut“). Auf Autobahnen erreicht die Telefonie-Qualität nur 3,4 Punkte („befriedigend“).

Mit deutlichem Abstand folgen auf den Plätzen drei und vier die Netze von E-Plus und o2. E-Plus erzielt in beiden Subkriterien einen Wert von jeweils 2,7 und damit die Note „befriedigend“. Wie oben bereits erwähnt, fällt o2 insbesondere im Bereich „Stadt und Umland“ mit lediglich 2,0 Punkten („ausreichend“) ab. Hier kommt im Zuge des LTE-Netzausbaus dieselbe CSFB-Problematik zum Tragen, mit der Vodafone beim letzten Mal konfrontiert war. Für den Bereich „Autobahn“ kann sich o2 gegenüber der Vorstudie zumindest um +0,4 Punkte auf einen Wert von 2,5 („befriedigend“) verbessern.



## 3.2. Mobiles Internet

Die Bewertung der Netzqualität für den Bereich „Mobiles Internet“ erfolgte auf der Datenbasis des connect-Netztests. Die Ergebnisse für die Subkriterien „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
<b>Telekom (D1)</b>	congstar freenetmobile	klarmobil.de		<b>4,6</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	<b>4,0</b>
<b>o2</b>	FONIC klarmobil.de	smartmobil.de		<b>3,2</b>
<b>E-Plus</b>	1&1 BASE	blau.de MTV Mobile	n-tv go! simyo Tele2 yourfone.de	<b>2,4</b>

Auch in der Rubrik „Mobiles Internet“ liegt die Telekom (unverändert) auf dem ersten Platz. Mit 4,6 Punkten erreichen die Bonner sogar die Note „sehr gut“. Entsprechend können sich auch die im Telekom-Netz funkenden Anbieter congstar, freenetmobile und klarmobil.de mit dem Ergebnis schmücken. Vodafone folgt erneut an zweiter Stelle und kann gegenüber der Vorstudie leicht auf 4,0 Punkte („gut“) zulegen. Die weiteren Anbieter mit Vodafone-Netzanbindung sind 1&1, BILDmobil, freenetmobile, FYVE und smartmobil.de. Auf dem dritten Platz liegt o2 mit 3,2 Punkten („befriedigend“). Im Zuge des LTE-Netzausbaus kann der Netzbetreiber 0,9 Punkte zulegen. Neben o2 bieten auch die Provider FONIC, klarmobil.de und smartmobil.de Tarife im o2-Netz an. Auch E-Plus konnte sich verbessern und steigt um +0,4 Punkte auf jetzt 2,4 Punkte („ausreichend“). Im E-Plus-Netz funken die Anbieter 1&1, BASE, blau.de, MTV Mobile, n-tv go!, simyo, Tele2 und yourfone.de.

### Übersicht Netzqualität mobiles Internet Stadt und Autobahn

Netzqualität Mobiles Internet					
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung	
				Stadt	Autobahn
<b>Telekom (D1)</b>	congstar freenetmobile	klarmobil.de		<b>4,5</b>	<b>4,7</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	1&1 BILDmobil	freenetmobile FYVE	smartmobil.de	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>
<b>o2</b>	FONIC klarmobil.de	smartmobil.de		<b>3,5</b>	<b>2,8</b>
<b>E-Plus</b>	1&1 BASE	blau.de MTV Mobile	n-tv go! simyo Tele2 yourfone.de	<b>2,7</b>	<b>2,0</b>



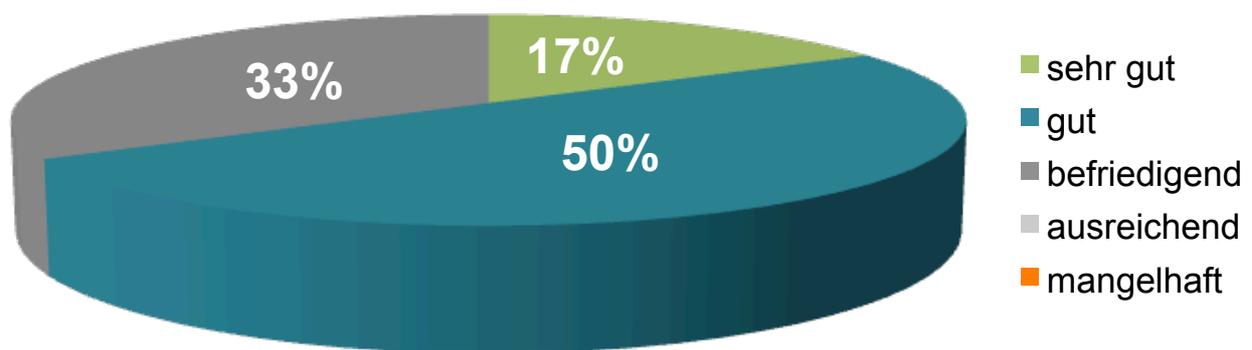
Auch die Bewertung der Netzqualität im Bereich des mobilen Internets setzt sich aus den Bewertungen für die bekannten Subkriterien „Stadt und Umland“ sowie „Autobahn“ zusammen. Im Falle der Telekom liegen die Werte für beide Kriterien dicht beieinander. Werte von 4,5 Punkten für „Stadt und Umland“ und 4,7 Punkten für „Autobahn“ bedeuten zwei Mal die Bestnote „sehr gut“. Vodafone erhält für beide Subkriterien die Note „gut“ mit 3,8 („Stadt und Umland“) beziehungsweise 4,2 Punkten („Autobahn“). o2 kann für „Stadt und Umland“ ebenfalls die Note „gut“ (3,5 Punkte) erreichen. Für das Subkriterium „Autobahn“ reicht es allerdings nur für die Note „befriedigend“ (2,8 Punkte). E-Plus liegt auf dem letzten Platz und erzielt die Punktwerte 2,7 („Stadt und Umland“) und 2,0 („Autobahn“). Dies entspricht den Noten „befriedigend“ beziehungsweise „ausreichend“.



## 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 17 Prozent der bewerteten Anbieter fällt „sehr gut“ aus. Die Hälfte der getesteten Anbieter erreichen für den angebotenen Service eine Gesamtbewertung der Note „gut“. Ein Drittel der Anbieter wurden mit der Note „befriedigend“ bewertet. Kein Anbieter erhält die Note „ausreichend“ oder „mangelhaft“. In der Vorstudie betrug der Anteil der Note „befriedigend“ noch 44 Prozent. Nur 11 Prozent der Anbieter erhielten die Bewertung „sehr gut“ und 39 Prozent der untersuchten Anbieter erreichten die Note „gut“.



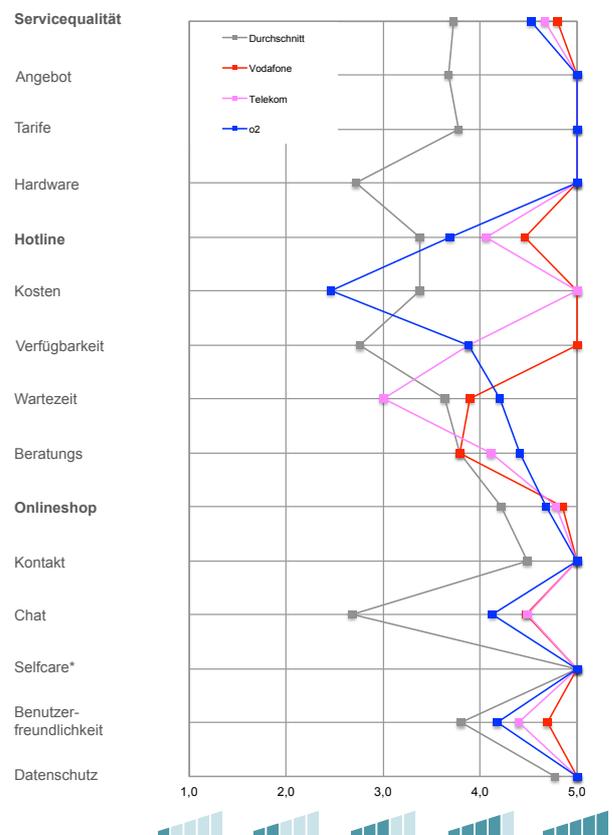
Die Bewertung der Servicequalität der Anbieter liegt bei einer Durchschnittsbewertung von 3,7. In der letztjährigen Mobilfunkanbieterstudie wurde ein Durchschnittswert von 3,6 erreicht. Die höchste Gesamtbewertung in der Servicequalität erreicht Vodafone mit 4,8. Gegenüber dem Vorjahr verschlechtert der Anbieter um 0,1 Punkte verzeichnen. Zweiter ist die Telekom mit 4,7 Punkten. Dieser Anbieter konnte sich gegenüber der vorherigen Studie um 0,1 Punkte steigern. Der Anbieter o2 konnte sich um 0,2 Punkte auf 4,3 verbessern. Die ersten drei Anbieter erhalten die Note „sehr gut“. Mit der Note „gut“ werden die Anbieter BASE (4,4), 1&1 (4,3), simyo (4,1), congstar (4,0), yourfone.de (3,9), FONIC (3,8), klarmobil.de (3,8), blau.de (3,8) und smartmobil.de (3,5) ausgezeichnet.

Die Bewertungsübersicht der Top 3 Anbieter Vodafone, Telekom und o2 im Bereich Servicequalität zeigt einige Unterschiede der einzelnen Anbieter in den einzelnen Bewertungskriterien. Während Vodafone besonders bei der Hotline-Verfügbarkeit und beim Onlineshop punkten kann, überzeugt o2 bei der Beratungsqualität und der Wartezeit. Die Telekom hingegen kann mit einem sehr guten Chat punkten und liegt in fast allen Kriterien deutlich über dem Durchschnitt. Lediglich bei der Wartezeit liegt die Telekom unter dem Mittelwert. In den Bereichen Angebot und Kontaktmöglichkeiten im Onlineshop erhalten die Top 3 Anbieter jeweils die Höchstpunktzahl und liegen damit deutlich über dem Durchschnitt.

## Übersicht der Servicebewertung

Anbieter	Bewertung Servicequalität
<b>Vodafone</b>	4,8
<b>Telekom</b>	4,7
<b>o2</b>	4,5
<b>BASE</b>	4,4
<b>1&amp;1</b>	4,3
<b>simyo</b>	4,1
<b>congstar</b>	4,0
<b>yourfone.de</b>	3,9
<b>FONIC</b>	3,8
<b>klarmobil.de</b>	3,8
<b>blau.de</b>	3,8
<b>smartmobil.de</b>	3,5
<b>MTV Mobile</b>	3,4
<b>freenetmobile</b>	3,2
<b>FYVE</b>	3,1
<b>Tele2</b>	2,7
<b>BILDMobil</b>	2,6
<b>n-tv go!</b>	2,5
<b>Ø</b>	3,7

## Übersicht der Top 3 Anbieter



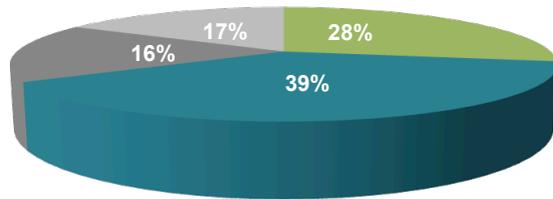


## 4.1. Angebot

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

Das Tarifangebot der Anbieter wir3d 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 ist bei der Benotung „sehr gut“ in der Verteilung keine Veränderung zu identifizieren (28%). Im Detail konnten sich aber hier die Anbieter 1&1 und o2 deutlich verbessern. Das Angebot von 39% der untersuchten Anbieter wird als „gut“ bewertet, während der kleinste Teil mit 16% die Note „befriedigend“ erhalten hat. Ein „ausreichendes“ Angebot haben lediglich 17% der Anbieter. Keiner der Anbieter erhält die Note „Mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Angebotes aller Anbieter liegt mit einer Punktzahl von 3,7 im Bereich „befriedigend“. In der Vorstudie wurde hier

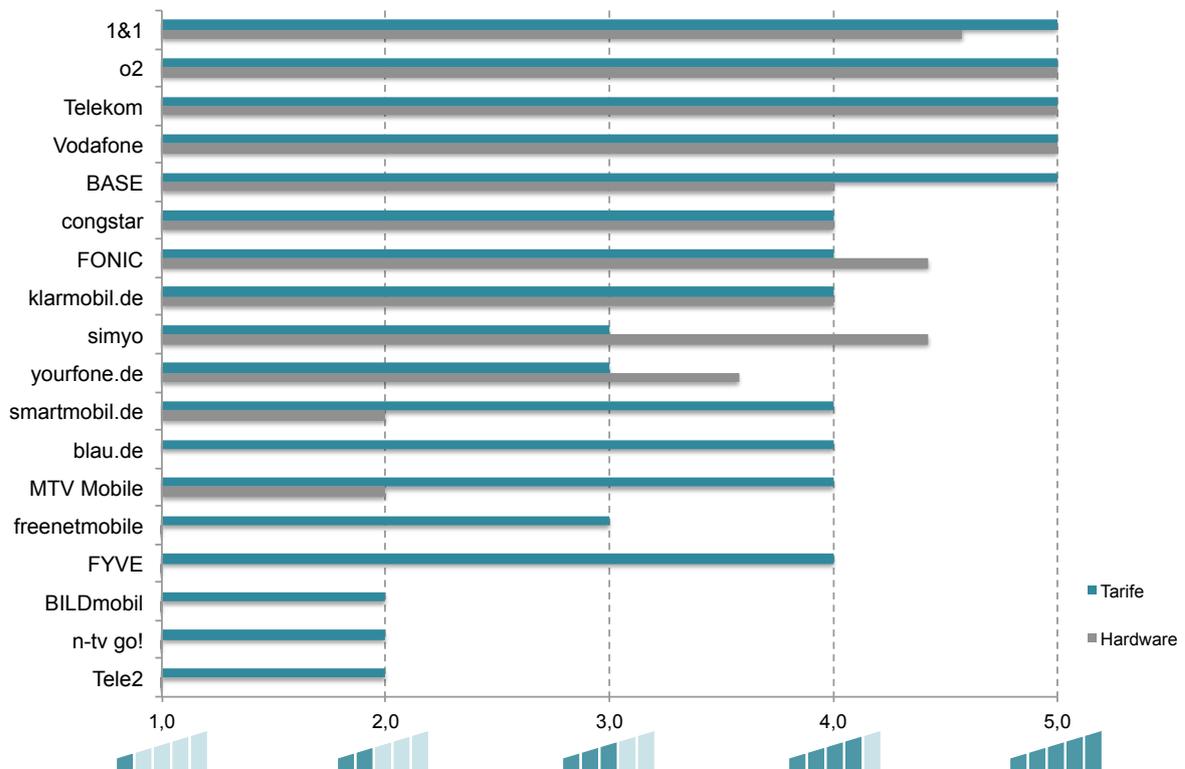
ein Mittelwert von 3,4 erreicht. Die Anbieter mit den besten Angeboten sind 1&1, o2, Vodafone und Telekom, die mit der Höchstbewertung 5,0 ermittelt wurden. Knapp dahinter folgt der Anbieter BASE (4,9) mit der Gesamtbewertung „sehr gut“. Mit der Bewertung „gut“ wird das Angebot von congstar (4,0), FONIC (4,0), klarmobil.de (4,0), simyo (4,0), yourfone.de (4,0), smartmobil.de (3,8) und blau.de (3,7) bewertet.

### Übersicht der Angebotsbewertung

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



## Vergleich des Tarif- und Hardware-Angebots aller untersuchten Anbieter



Der Umfang der Angebotsvielfalt ist bei o2, der Telekom und Vodafone insgesamt am größten. Alle drei Anbieter erzielen sowohl bei der Tarif- als auch bei der Hardwareauswahl die Höchstpunktzahl von 5,0. Auf dem vierten Platz liegt 1&1, dahinter folgt BASE.

Bei 1&1 ist die Tarifauswahl sehr gut (5,0), allerdings schwächelt der Anbieter beim Hardwareangebot (4,6). BASE zeigt hier noch stärkere Schwächen und kann beim Hardwareangebot nur eine Bewertung von 4,0 erreichen. FYVE, BILDmobil, n-tv go! und Tele2 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 simyo, smartmobil.de und MTV Mobile vor. Während bei simyo die Hardwareauswahl (4,4) deutlich besser ist als das Tarifangebot (3,0), sticht bei den übrigen Anbietern das Tarifangebot hervor. Das deutlichste Beispiel hierfür sind die Anbieter smartmobil.de und MTV Mobile. Bei der Tarifauswahl erreichen beide Anbieter 4,0 Punkte, bei der Hardwareauswahl jedoch nur 2,0. Ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Tarif- und Hardwareangebot zeigen nicht nur die Spitzenreiter o2, Telekom und Vodafone. Auch bei 1&1 (Tarife: 5,0; Hardware: 4,6), congstar (Tarife: 4,0; Hardware: 4,0) und klarmobil.de (Tarife: 4,0; Hardware: 4,0) liegen beide Kategorien dicht beieinander.

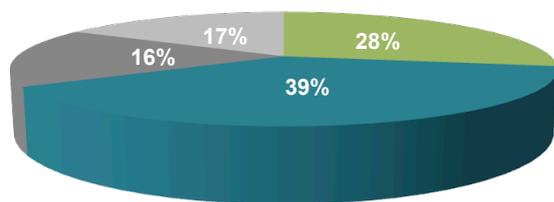


### 4.1.1. Tarife

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 sind mit in die Bewertung eingeflossen.

Verteilung der Tarifangebotsbewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Während die Note „sehr gut“ in der Verteilung im Vergleich zur Vorstudie sich nicht verändert hat, konnte die Note „gut“ ihren Anteil deutlich erhöhen. Die Note „gut“ steigert sich von 28 auf 39 Prozent. Gleichzeitig haben die Anteile der Noten „befriedigend“ (von 33% auf 16%) und „ausreichend“ (von 11% auf 17%) sich deutlich verändern. Demnach hat sich die generelle Qualität der Tarifangebote verbessert.

Die Qualität der Tarifangebote liegt bei einem Durchschnittswert von 3,8. In der Vorstudie lag die Punktzahl bei 3,4. Für

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

Übersicht der Tarif-Angebot-Bewertung

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

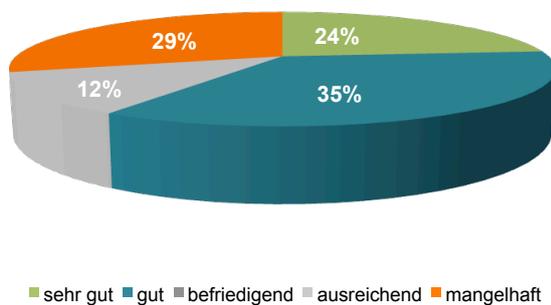


## 4.1.2. Hardware

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, sinkt der Anteil der Note „sehr gut“ von 29 auf 24 Prozent und der Anteil der Note „gut“ bleibt bestehen. Der Senkung der Note „sehr gut“ lässt sich mit einer allgemeinen Verschlechterung des Hardwareangebots begründen, da viele Anbieter keine Geräte mehr anbieten. Die Noten „befriedigend“, „ausreichend“ und „mangelhaft“ stellten in der vorherigen Studie mit 12 Prozent den geringsten Anteil dar. Dies ist bei der Note „ausreichend“ erneut der Fall. Die Note „befriedigend“ ist nicht vertreten und die Note „mangelhaft“ stieg von 12 auf 29 Prozent an.

Die durchschnittliche Bewertung des Hardwareangebots liegt bei 2,9. In der letzten Studie lag der Durchschnitt bei 3,6. Der Abstieg liegt vor allem daran, dass viele Anbieter ihr Hardwareangebot deutlich reduziert haben oder sogar ganz herausgenommen haben. Die besten Bewertungen in Anzahl und Vielfalt der Hardware erreichen o2, 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
<b>o2</b>	5,0
<b>Telekom</b>	5,0
<b>Vodafone</b>	5,0
<b>1&amp;1</b>	4,6
<b>FONIC</b>	4,4
<b>simyo</b>	4,4
<b>BASE</b>	4,0
<b>congstar</b>	4,0
<b>klarmobil.de</b>	4,0
<b>yourfone.de</b>	3,6
<b>MTV Mobile</b>	2,0
<b>smartmobil.de</b>	2,0
<b>blau.de</b>	1,0
<b>BILDmobil</b>	0,0
<b>freenetmobile</b>	0,0
<b>FYVE</b>	0,0
<b>n-tv go!</b>	0,0
<b>Tele2</b>	0,0
<b>Ø</b>	2,9

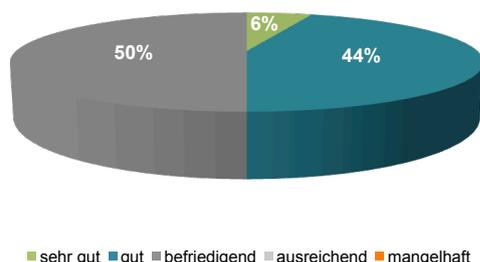


## 4.2. Hotline

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

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

### Verteilung der Hotline-Bewertung



Wie bereits in der Studie des Vorjahres wird das Ranking erneut von Vodafone und der Telekom angeführt. Während Vodafone hier mit 4,5 Punkten als einziger Anbieter die Note „sehr gut“ erhält, liegt die Telekom mit 4,1 Punkten im Bereich „gut“. Insgesamt erreichen 44 Prozent der Anbieter die Note „gut“. Dies entspricht einem deutlichen Zuwachs gegenüber der Vorstudie, in der lediglich 17 Prozent diese Note erhielten. Die Note „befriedigend“ kann in der aktuellen Studie der Hälfte aller untersuchten Anbieter ausgestellt werden. Im Vorjahresvergleich sind das 28 Prozent weniger. Dies erklärt sich wesentlich durch den oben erwähnten starken Anstieg im Notenbereich „gut“. Auch dieses Mal erhält kein Anbie-

ter die Noten „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

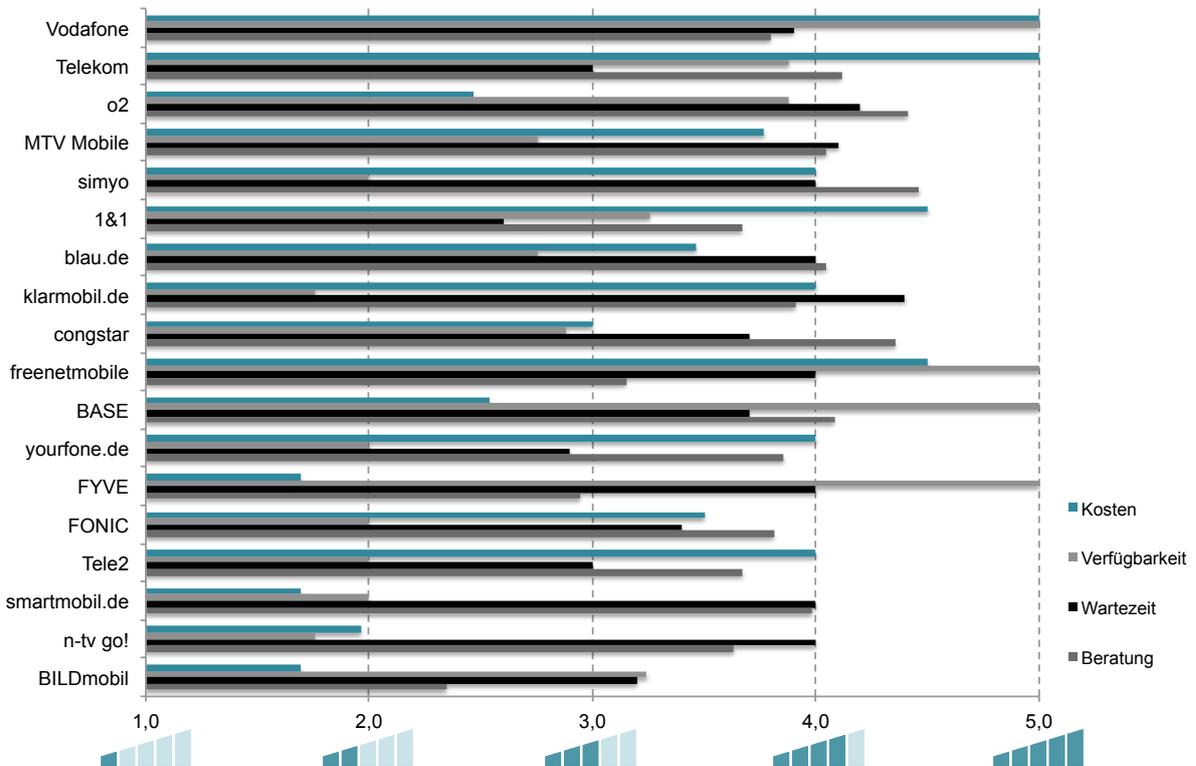
Die durchschnittliche Bewertung der untersuchten Hotlines liegt bei einem Punktwert von 3,4. Dies ist eine erneute Verbesserung um 0,1 Punkte, während der Wert bereits in der letzten Studie von 3,2 auf 3,3 Punkte gestiegen war. Entscheidender Faktor für diese Entwicklung ist der signifikante Zuwachs im Bereich der Note „gut“ (+27 Prozent). Auf die von Vodafone und der Telekom besetzten Spitzenplätze folgt o2 als dritter großer Carrier mit der Note „gut“ (3,7 Punkte). BASE schneidet mit 3,3 Punkten und der Note „befriedigend“ nur durchschnittlich ab.

### Übersicht der Hotline-Bewertung

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



## Vergleich der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter



Das Diagramm oben fasst die Bewertung der Anbieter-Hotlines, welche sich jeweils aus den Kategorien „Kosten“, „Verfügbarkeit“, „Wartezeit“ sowie „Beratung“ zusammensetzt, grafisch zusammen. Mit der maximalen Punktzahl von 5,0 Punkten in den Kategorien „Kosten“ und „Verfügbarkeit“ führt Vodafone das Ranking an. Auch bei der „Wartezeit“ (4,2) und der „Beratung“ (3,8) kommt der Anbieter auf gute Punktwerte. Auf dem zweiten Platz folgt die Telekom, die bei den „Kosten“ ebenfalls den Bestwert erreichen kann. Es folgen o2 und MTV Mobile, die insbesondere in den Bereichen „Wartezeit“ und „Beratung“ gute Ergebnisse vorweisen können. BASE landet im Mittelfeld. Zwar erzielt der Anbieter für die „Verfügbarkeit“ die maximal erreichbare Punktzahl (5,0), allerdings ist die Note für die „Kosten“ mit nur 2,5 Punkten gerade eben noch „befriedigend“. In der aktuellen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie bestätigt sich das bereits von der Vorstudie bekannte Phänomen, dass viele Anbieter zum Teil eine sehr hohe Divergenz bei den Bewertungen der einzelnen Kriterien aufweisen. So erreicht etwa der Anbieter FYVE volle 5,0 Punkte für die „Verfügbarkeit“, kommt jedoch bei den „Kosten“ nur auf 1,7 Punkte. Simyo hingegen kann bei der „Beratung“ punkten (4,5), scheidet aber bei der „Verfügbarkeit“ mit nur 2,0 Punkten unterdurchschnittlich ab. Am schlechtesten scheidet dieses Mal BILDmobil ab. Dem Anbieter ist es nur in den Kategorien „Verfügbarkeit“ und „Wartezeit“ gelungen, überhaupt einen Punktwert größer 3,0 zu erreichen (beide 3,2). Bei „Kosten“ und „Beratung“ wurde hier mit 1,7 bzw. 2,3 Punkten lediglich die Note „ausreichend“ erzielt.

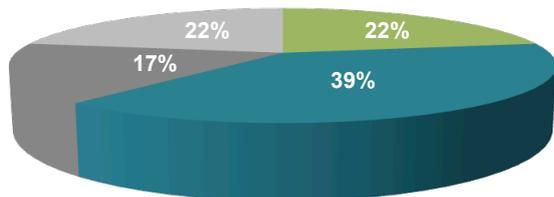


## 4.2.1. Kosten

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

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

Verteilung der Hotline-Kosten-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Sieben Anbieter der untersuchten Gruppe wurden mit der Note „gut“ ausgezeichnet. Dies sind 39 Prozent und damit der größte Anteil. Die Note „befriedigend“ erhalten hingegen nur 17 Prozent. Weitere 22 Prozent der Anbieter kommen beim erzielen beim untersuchten Kriterium lediglich die Note „ausreichend“. Auf der anderen Seite werden jedoch ebenfalls 22 Prozent mit der Bestnote „sehr gut“ ausgezeichnet. Kein Anbieter erhält die Note „mangelhaft“.

Der errechnete Durchschnittswert liegt bei 3,4 und damit an der oberen Grenze der Note „befriedigend“. Angeführt wird

das Ranking für die Bewertung der „Hotline-Kosten“ von der Telekom und Vodafone, die jeweils die Maximalpunktzahl (5,0) erreichen. 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

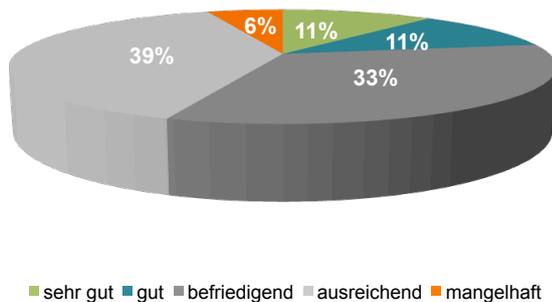


## 4.2.2. Verfügbarkeit

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

Als Ergänzung zu der Auswertung der reinen Verfügbarkeit der Hotline wurden auch Unterschiede zwischen Vertragskunden und Interessenten in der Beurteilung berücksichtigt.

**Verteilung der Hotline-Verfügbarkeit-Bewertung**



Ganze 39 Prozent der Anbieter erreichen bei der Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit lediglich die Note „ausreichend“. Weitere 33 Prozent kommen zudem nicht über die Note „befriedigend“ hinaus. Insgesamt bewegt sich damit ein Großteil der Anbieter auf einem eher durchwachsenen Niveau bezüglich des untersuchten Kriteriums. Während ein Anbieter (6%) sogar die Note „mangelhaft“ verkraften muss, bewegen sich immerhin jeweils 11 Prozent im Bereich der Noten „gut“ und „sehr gut“.

Der Durchschnittswert für die Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit liegt in der aktuellen Studie bei 2,8 Punkten und damit im Notenbereich „befriedigend“. Angeführt wird das Ranking hier von den Anbietern FYVE und Vodafone, denen bei-

den das Erreichen der maximalen Punktzahl (5,0) gelungen ist. Auf den Plätzen drei und vier folgen o2 und die Telekom, welche immerhin jeweils mit 3,9 Punkten abschließen (Note „gut“). BASE schneidet von den vier Carriern mit 3,0 Punkten und der Note „befriedigend“ am schwächsten ab. Als einziger Anbieter mit der Note „mangelhaft“ (1,0) bildet Tele2 das Schlusslicht des Rankings.

**Übersicht der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung**

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

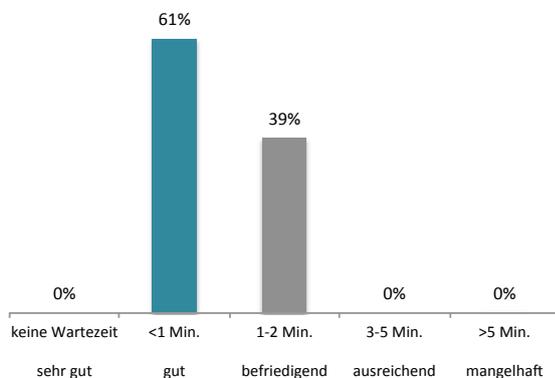


### 4.2.3. Wartezeit

Für die Bewertung der Wartezeit der untersuchten Anbieter-Hotlines wurden zahlreiche Testanrufe durchgeführt.

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

#### Verteilung der Wartezeit-Bewertung



Wie schon bei der Vorstudie kann kein Anbieter die Bestnote „sehr gut“ erreichen, da kein Anruf unmittelbar entgegengenommen wurde. Allerdings kommt mit 61 Prozent der Großteil der Anbieter auf die Note „gut“, da die Wartezeit weniger als eine Minute beträgt. Hier ist eine leichte Steigerung gegenüber dem letzten Mal (56%) zu konstatieren. Den zweiten großen Block stellen die Anbieter mit der Auszeichnung „befriedigend“, welche eine Wartezeit von 1-2 Minuten impliziert. Mit 39 Prozent liegt dieser Notenbereich exakt auf dem Niveau der letzten Studie. Während beim letzten Mal noch ein Anbieter die Note „ausreichend“ erhielt, bekommt in der aktuellen Studie kein Anbieter diese Note. Auch die Note „mangelhaft“ wurde nicht vergeben.

Im Durchschnitt ergibt sich für die Bewertung der Hotline-Wartezeit ein Punktwert

von 3,6 („gut“). Bei der Vorstudie konnten die Anbieter lediglich einen Wert von 3,4 Punkten erzielen und lagen damit durchschnittlich im Notenbereich „befriedigend“. Angeführt wird das Ranking dieses Mal vom Anbieter klarmobil.de (4,4), der sich gegenüber der vorangegangenen Studie um zwei Plätze verbessern kann. Deutliche Verluste müssen die Gewinner der Vorstudie, die Telekom und Vodafone, hinnehmen. Während Vodafone ins Mittelfeld abrutscht (3,9), liegt die Telekom sogar im unteren Viertel (3,0). o2 kann seine Position im Vergleich zum letzten Mal deutlich verbessern und liegt mit 4,2 Punkten („gut“) auf Platz 2 (Vorstudie: 3,0). Auch BASE legt deutlich von 2,8 auf 3,7 zu. Die letzte Position im Ranking bekleidet 1&1 mit nur 2,6 Punkten, aber immer noch der Note „befriedigend“.

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

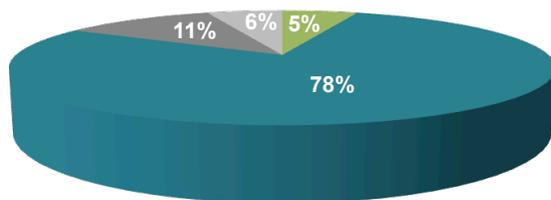


## 4.2.4. Beratungsqualität

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

Für die Prüfung wurden Testanrufe mit verschiedenartigen Nutzerprofilen durchgeführt. Im Detail wurden Fachwissen bezogene Fragen zu den Bereichen Tarife und Hardware gestellt. Zudem wurde der allgemeine Kundenumgang während des Telefongesprächs bewertet.

**Verteilung der Beratungsqualität-Bewertung**



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

78 Prozent der untersuchten Anbieter liegen im Notenbereich „gut“. Wie schon beim letzten Mal ist dies der prozentual größte Anteil. Allerdings konnte sich der Wert gegenüber der Vorstudie von 72 Prozent auf 78 Prozent verbessern. Während der Anteil der Note „befriedigend“ konstant geblieben ist (11%), hat sich der Anteil der mit „ausreichend“ bewerteten Anbieter von 11 Prozent auf 6 Prozent reduziert. Auch dieses Mal erreicht nur ein Anbieter die Note „sehr gut“.

Insgesamt ist hat sich das Niveau der Beratung im Vergleich zur Vorstudie verbessert. Lag der Durchschnittswert beim letzten Mal noch bei 3,5 Punkten, liegt dieser in der aktuellen Studie bei 3,8 Punkten („gut“). Besonders hervor tut sich

der Anbieter simyo, der das Ranking mit 4,5 Punkten und als einziger mit der Note „sehr gut“ anführt. Beim letzten Mal lag simyo noch im unteren Mittelfeld. Mit einem nur minimal schlechteren Score (4,4) folgt o2 auf Platz 2 und verpasst die Note „sehr gut“ nur knapp. BASE muss seine Spitzenposition der letzten Studie abgeben und verliert leicht von 4,5 auf 4,2 Punkte. Die Telekom liegt wie beim letzten Mal auf Platz 4 (4,1). Vodafone rutscht vom zweiten Platz ins Mittelfeld ab (3,8). Den letzten Platz belegt BILDmobil mit 2,3 Punkten („ausreichend“).

**Übersicht der Beratungsqualität-Bewertung**

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

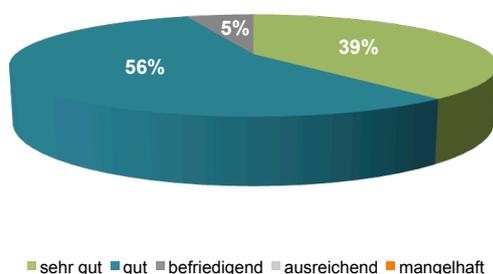


### 4.3. Onlineshop

Hinsichtlich folgender Faktoren wurden die Onlineshops der Mobilfunkanbieter bewertet: Kontaktmöglichkeiten, Chat, Userbereich, Benutzerfreundlichkeit und Datenschutzerklärung. Allerdings werden die Bereiche „Userbereich und Datenschutzerklärung“ zu Gunsten einer homogeneren Bewertung nicht näher beleuchtet.

Der Faktor Kontaktmöglichkeiten wurde aufgrund der Existenz der Kommunikationsmittel „E-Mail“, „Kontaktformular“ und „Kundenforum“ getestet. Auf Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen des Mitarbeiters bezüglich Hardware und Tarife sowie Kundenumgang wurde der Faktor „Chat“ bewertet. Aufgrund des (Nicht-) Vorhandenseins wurde der User-Bereich gewertet. Die Benutzerfreundlichkeit wird hinsichtlich der Qualität des Informationsangebotes, der Transparenz des Onlineshops und der Akzeptanz des Vertragsabschlusses beurteilt. Mit einem generellen (Nicht-) Vorhandensein und einer transparenten Struktur wird der Faktor Datenschutz gewertet.

#### Verteilung der Onlineshop-Bewertung



Nur ein Anbieter erhält die Note „befriedigend“ (5%). Alle weiteren getesteten Anbieter erreichen die Note „gut“ (56%) oder „sehr gut“ (39%). Im Vorjahr konnten alle Anbieter die Noten „gut“ (67%) und „sehr

gut“ (33%) erreichen. Obwohl nun 5 Prozent aller Anbieter die Note „befriedigend“ erreichen, ist der prozentuale Wert der Note „sehr gut“ im Vergleich zum Vorjahr gleichzeitig um 6 Prozent gestiegen.

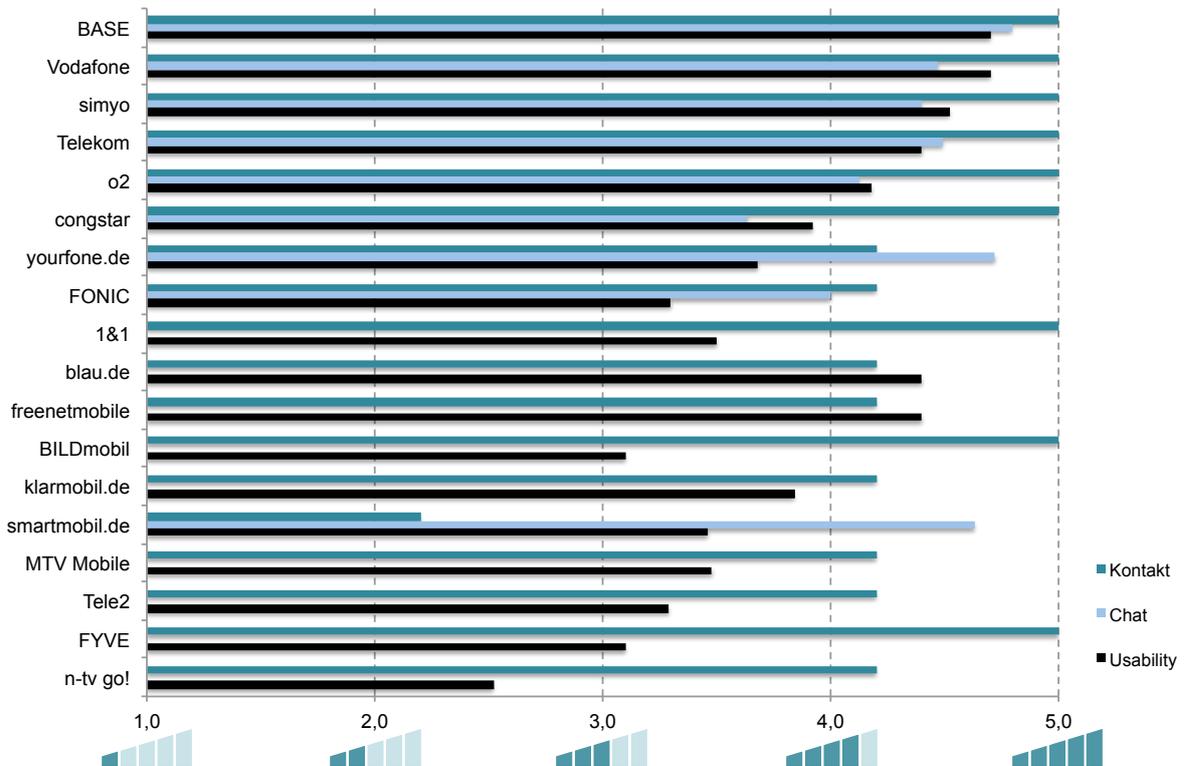
Bei der Bewertung aller Onlineshops liegt der Durchschnittswert bei 4,2 und erreicht damit den Notenbereich „gut“. Im letzten Jahr lag der Wert bei 3,7. An der Spitze stehen die Onlineshops der Anbieter BASE (4,9), Vodafone (4,9), simyo (4,8), Telekom (4,8), o2 (4,7), congstar (4,5) und yourfone.de (4,5).

#### Übersicht der Onlineshop-Bewertung

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



## Vergleich des Onlineshops aller untersuchten Anbieter



In der Bewertung der Onlineshops aller untersuchten Anbieter lassen sich deutliche Unterschiede innerhalb eines Anbieters und im Vergleich zu anderen Anbietern erkennen. Während die ersten 6 punktbesten Anbieter (darunter auch die 4 Carrier) alle den Wert 5,0 im Bereich „Kontakt“ erreichen, kann kein Anbieter diese Höchstnote auch im Kriterium „Usability“ belegen. Im Vergleich zum Vorjahr verfügen nun 9 statt 7 Anbieter über eine Chat-Funktion. Bis auf smartmobil.de konnten sich alle Anbieter mit Chat-Funktion vor den Anbietern ohne Chat-Funktion platzieren. Bis auf congstar (3,6 Punkte) erreichen alle Anbieter mit Chat-Funktion in diesem Kriterium eine Punktzahl von 4,0 oder höher. Bester Anbieter ohne Chat-Funktion ist 1&1 (4,1 Punkte Gesamtbewertung) auf dem 9. Platz. Die Anbieter ohne Chat-Funktion geben ein generell ausgeglichenes Verhältnis zwischen der Bewertung der Kontaktmöglichkeiten und der Benutzerfreundlichkeit ab. Anders verhält es sich bei smartmobil.de: der Anbieter sticht mit einer besonders schlechten Bewertung der Kontaktmöglichkeiten (2,2 Punkte) hervor und kann auf kein ausgeglichenes Verhältnis der Kriterien verweisen.

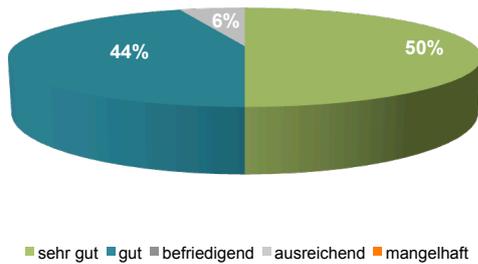


### 4.3.1. Kontaktmöglichkeiten

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

Die unkomplizierte und schnelle Kontaktaufnahme mit dem Anbieter ist wichtig. Medien wie E-Mail, Kontaktformular und Kundenforum kommen hier zum Einsatz. Wir untersuchen, welche Funktion von welchem Anbieter unterstützt wird.

**Verteilung der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung**



In der letztjährigen Studie lag der prozentuale Anteil der Note „sehr gut“ bei 44. Bei der aktuellen Studie liegt der Anteil bei 50 Prozent. Diese Anbieter bieten alle drei Kontaktmöglichkeiten an: E-Mail, Kontaktformular und Kundenforum. Der Anteil der Note „gut“ (zwei von drei Kontaktmöglichkeiten) liegt dieses Jahr bei 44 Prozent (50 % im letzten Jahr). 6 Prozent der Anbieter schließen mit „ausreichend“ (eine Kontaktmöglichkeit) ab. Die Bewertung „mangelhaft“ (keine Kontaktmöglichkeit) erhält kein Anbieter.

Die durchschnittliche Bewertung der Kontaktmöglichkeiten aller Anbieter liegt bei 4,5 Punkten. Im Vergleich zum Vorjahr besteht eine minimale Steigerung (0,1 Punkte). Neun Anbieter erhalten die Höchstwertung von 5,0 Punkten. Letztes

Jahr waren es sieben Anbieter. Diese Anbieter weisen alle drei Kontaktmöglichkeiten auf. Hier lassen sich auch alle vier Carrier wiederfinden. Zieht man den Vergleich zum Vorjahr, so konnte sich BILDmobil steigern (von 4,2 auf 5,0 Punkte). Den letzten Platz belegt smartmobil.de (2,2) mit der Note „ausreichend“, genau wie im letztjährigen Vergleich. Dieser Anbieter verfügt weiterhin über nur eine Kontaktmöglichkeit.

**Übersicht der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung**

Anbieter	Bewertung Kontaktmögl.
1&1	5,0
BASE	5,0
BILDmobil	5,0
congstar	5,0
FYVE	5,0
o2	5,0
simyo	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
blau.de	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
Ø	4,5

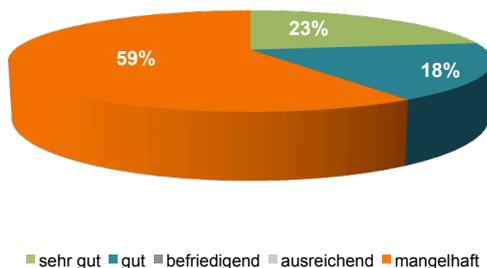


## 4.3.2. Chat

Hinsichtlich des Vorhandenseins, der Wartezeit, der Verfügbarkeit sowie der Beratungsqualität haben wir die Chats der einzelnen Anbieter untersucht.

Neben des reinen Vorhandenseins, der Wartezeit und Verfügbarkeit ist bei der Chat-Funktion auch die Beratungsqualität wichtig. Um eine fundierte Bewertung erarbeiten zu können, haben wir verschiedene Test-Chats durchgeführt. Damit eine möglichst umfassende Bewertung gewährleistet wird, haben wir verschiedene Chat-Profile verwendet.

### Verteilung der Chat-Bewertung



Der größte Teil der Anbieter (59%) wird mit mangelhaft bewertet, da keine Chat-Funktion zu Verfügung gestellt wird. Im letzten Jahr lag die Note „mangelhaft“ noch bei 68 Prozent, im Jahr davor bei 79 Prozent. In Bezug auf die Chat-Funktion ist also eine positive Entwicklung ersichtlich. 18 Prozent der Anbieter schneiden mit der Note „gut“ ab, in der vorjährigen Studie waren es 21 Prozent. Mit der Note „sehr gut“ schneiden X Prozent der Anbieter ab. Im Vorjahr konnte kein Anbieter diese Note erreichen. Die Noten „befriedigend“ oder schlechter erhält kein Anbieter, während es im Vorjahr noch 11 Prozent waren.

Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,4 Punkten liegt dieser Wert im Notenbereich „gut“. In der Studie des letzten Jahres erreichten die getesteten Anbieter einen Durchschnittswert von 3,4. Es stellen demnach immer mehr Anbieter die Chat-Funktion zur Verfügung. BASE belegt den ersten Platz (4,8), auf dem zweiten Rang befindet sich yourfone.de (4,7). Dritter ist smartmobil.de (3,9), gefolgt von der Telekom (4,5) und Vodafone (4,5). o2 (4,1) kann sich als einziger Carrier nicht mit der Note „sehr gut“ qualifizieren. Berücksichtigt man nur Anbieter mit Chat-Funktion, so belegt congstar mit 3,6 Punkten den letzten Rang.

### Übersicht der Chat-Bewertung

Anbieter	Bewertung Chat
<b>BASE</b>	4,8
<b>yourfone.de</b>	4,7
<b>smartmobil.de</b>	4,6
<b>Telekom</b>	4,5
<b>Vodafone</b>	4,5
<b>simyo</b>	4,4
<b>o2</b>	4,1
<b>FONIC</b>	4,0
<b>congstar</b>	3,6
<b>1&amp;1</b>	1,0**
<b>blau.de</b>	1,0**
<b>BILDmobil</b>	1,0**
<b>freenetmobile</b>	1,0**
<b>FYVE</b>	1,0**
<b>klarmobil.de</b>	1,0**
<b>MTV Mobile</b>	1,0**
<b>n-tv go!</b>	1,0**
<b>Tele2</b>	1,0**
<b>Ø</b>	4,4

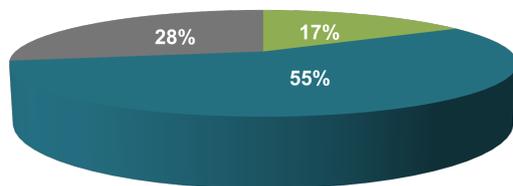


### 4.3.3. Benutzerfreundlichkeit

Darstellung, Transparenz und der Abschlussprozess sind die Faktoren, aufgrund derer die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit festgestellt wird.

Die Verständlichkeit und Qualität der Informationsdarstellung wird bei der Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit berücksichtigt. Des Weiteren wird die generelle Transparenz des Onlineshops überprüft. Der Abschlussprozess wird außerdem nach den Mengen der Instanzen („Klicks“) bewertet, die vom Warenkorb bis zum endgültigen Abschluss erreicht werden müssen.

**Verteilung der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung**



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Die Note „gut“ macht mit 55 Prozent den größten Teil der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit aus. Im Vergleich zur vorherigen Studie sinkt dieser Notenbereich um 6 Prozent. Der Anteil der Beurteilung „sehr gut“ lag im Vorjahr bei 22 Prozent, in der aktuellen Studie sind es 17 Prozent. 28 Prozent aller Anbieter erreichen die Note „befriedigend“, zuvor waren es 17 Prozent.

Der Durchschnitt der erreichten Punktzahl für das Kriterium der Benutzerfreundlichkeit liegt bei 3,8 und somit im Notenbereich „gut“. Im Vorjahr konnte ein Wert

von 4,1 Punkten erzielt werden. Durchschnittlich hat sich die Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops demnach verschlechtert. Die Höchstpunktzahl von 5,0 erreicht kein Anbieter. BASE und Vodafone belegen den ersten Platz (jeweils 4,7 Punkte). Simyo (4,7) erhält als Dritter ebenfalls die Note „sehr gut“. blau.de, freenetmobile und die Telekom folgen darauf (jeweils 4,4). o2 (4,2) schneidet als schlechtester Carrier ab. Den stärksten Punktezuwachs im Vergleich zum Vorjahr verzeichnet BASE (von 3,4 auf 4,7).

**Übersicht der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung**

Anbieter	Bewertung Benutzerfr.
<b>BASE</b>	4,7
<b>Vodafone</b>	4,7
<b>simyo</b>	4,5
<b>blau.de</b>	4,4
<b>freenetmobile</b>	4,4
<b>Telekom</b>	4,4
<b>o2</b>	4,2
<b>congstar</b>	3,9
<b>klarmobil.de</b>	3,8
<b>yourfone.de</b>	3,7
<b>1&amp;1</b>	3,5
<b>MTV Mobile</b>	3,5
<b>smartmobil.de</b>	3,5
<b>FONIC</b>	3,3
<b>Tele2</b>	3,3
<b>BILDmobil</b>	3,1
<b>FYVE</b>	3,1
<b>n-tv go!</b>	2,5
<b>∅</b>	3,8



## 5. Zusammenfassung

Die von SmartChecker untersuchten Anbieter zeigen, dass es zwischen der gebotenen Netz- und Servicequalität deutliche Unterschiede geben kann. 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. 39 Prozent der 18 untersuchten Anbieter erreichen die Bewertung „gut“, während 61 Prozent mit einem „befriedigend“ bewertet werden. Anbieter mit Tarifen im D2-Netz konnten in diesem Jahr, dank einer deutlich angestiegenen Netzqualität, stark aufholen und an Anbieter des D1-Netzes anknüpfen. Es sind zwar leichte Abstriche bei der Datenverbindung zu machen, jedoch kann der Betreiber Vodafone im Rahmen der Telefonie einige Punkte gutmachen und den Netzkonkurrenten Telekom in Ballungsgebieten sogar knapp schlagen. Die beiden etwas schlechter bewerteten Netze o2 und E-Plus konnten sich im Vergleich zum Vorjahr nur leicht verbessern, während die Telekom mit einem gewohnt hohem Niveau ihren ersten Platz verteidigt.

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 „sehr gut“ ausgezeichnet ist. Das Netz von Vodafone konnte zwar

die LTE-Problematik aus dem vergangenen Jahr lösen und damit deutlich aufholen, es reicht aber trotzdem nur für die Bewertung „gut“. Die Netze von o2 und E-Plus werden jeweils mit „befriedigend“ bewertet. Deutliche Unterschiede bestehen ebenfalls zwischen der angebotenen Netzqualität für das Telefonieren und dem mobilen Surfen im Internet sowie zwischen den verschiedenen Gebieten Stadt/Umland und Autobahn. Während die Telekom und Vodafone sich bei der Telefonie und den Datendiensten eindeutig Platz 1 und 2 sichern, gibt es bei o2 und E-Plus eine Verschiebung der Positionen. E-Plus liefert in Sachen Telefonie deutlich bessere Ergebnisse als Konkurrent o2. Dieser hingegen kann beim mobilem Internet dank eines besseren LTE-Ausbaus punkten und lässt E-Plus weit hinter sich.

Die durchschnittliche Bewertung der Servicequalität wurde mit einem „gut“ bewertet und hat sich im Vergleich zur Vorstudie um 0,2 Punkte 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.

Die Kaufentscheidung hängt aber weiterhin von den individuellen Bedürfnissen der Verbraucher ab. Hier wird der Preis und die geographische Verfügbarkeit des Netzes eine nicht zu unterschätzende Rolle einnehmen.

Mit der Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 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 92 51  
E-Mail: [info@smartchecker.de](mailto: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: Dezember 2014



## Anhang



## Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	1&1	BASE	blau.de	BILDmobil
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>				<b>D2/E-Plus</b>	<b>E-Plus</b>	<b>E-Plus</b>	<b>D2</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>			<b>3,2</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>	<b>3,7</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,49		3,4	2,7	2,7	4,0
<i>Autobahn</i>			0,51		3,1	2,7	2,7	3,4
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>			<b>3,2</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>4,0</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,50		3,3	2,7	2,7	3,8
<i>Autobahn</i>			0,50		3,1	2,0	2,0	4,2
<b>Service</b>	<b>0,14</b>				<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>3,8</b>	<b>2,6</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>			<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>3,7</b>	<b>1,8</b>
<i>Tarife</i>			0,90		5,0	5,0	4,0	2,0
<i>Hardware</i>			0,10		4,6	4,0	1,0	0,0
<i>Anzahl</i>				0,42	4,0	4,0	1,0	0,0
<i>Vielfalt</i>				0,58	5,0	4,0	1,0	0,0
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>			<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>2,6</b>
<i>Kosten</i>			0,28		4,5	2,5	3,5	1,7
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,23	5,0	2,0	3,0	3,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,27	5,0	3,0	1,0	1,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,23	4,0	2,0	5,0	2,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,27	4,0	3,0	5,0	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,25		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>			0,21		2,6	3,7	4,0	3,2
<i>Beratungsqualität</i>			0,26		3,7	4,1	4,0	2,3
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	4,1	4,3	4,3	3,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	4,3	4,5	4,4	4,2
<i>Kundenumgang</i>				0,36	2,7	3,5	3,5	2,5
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>			<b>4,1</b>	<b>4,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		5,0	5,0	4,2	5,0
<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	5,0
<i>Chat</i>			0,15		1,0	4,8	1,0	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>				0,15	1,0	5,0	1,0	1,0
<i>Wartezeit</i>				0,17	-	4,8	-	-
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	-	5,0	-	-
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,24	-	5,0	-	-
<i>Kundenumgang</i>				0,24	-	4,3	-	-
<i>Userbereich</i>			0,20		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,24		3,5	4,7	4,4	3,1
<i>Informationen</i>				0,40	3,8	5,0	5,0	2,5
<i>Transparenz</i>				0,30	3,6	5,0	5,0	5,0
<i>Abschluss</i>				0,30	3,0	4,0	3,0	2,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,20		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
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>				<b>D1</b>	<b>o2</b>	<b>D1/D2</b>	<b>D2</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>			<b>4,0</b>	<b>2,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>
Stadt und Umland			0,49		4,0	2,0	4,0	4,0
Autobahn			0,51		4,0	2,5	3,7	3,4
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>			<b>4,6</b>	<b>3,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>
Stadt und Umland			0,50		4,5	3,5	4,2	3,8
Autobahn			0,50		4,7	2,8	4,5	4,2
<b>Service</b>	<b>0,14</b>				<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>			<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>
Tarife			0,90		4,0	4,0	3,0	3,0
Hardware			0,10		4,0	4,4	0,0	0,0
Anzahl				0,42	4,0	5,0	0,0	0,0
Vielfalt				0,58	4,0	4,0	0,0	0,0
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>			<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>
<b>Kosten</b>			0,28		3,0	3,5	4,5	1,7
Festnetz (Vertragskunden)				0,23	3,0	2,0	4,0	3,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,27	3,0	2,0	4,0	1,0
Festnetz (Interessenten)				0,23	3,0	5,0	5,0	2,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,27	3,0	5,0	5,0	1,0
<b>Verfügbarkeit</b>			0,25		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
<b>Wartezeit</b>			0,21		3,7	3,4	4,0	3,3
<b>Beratungsqualität</b>			0,26		4,4	3,8	3,1	2,9
Fachwissen Hardware				0,30	5,0	4,1	3,3	5,0
Fachwissen Tarife				0,35	5,0	4,3	3,9	4,9
Kundenumgang				0,36	3,2	3,1	2,3	3,5
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>			<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>3,6</b>
Kontaktmöglichkeiten			0,21		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
<b>Chat</b>			0,15		3,6	4,0	1,0	1,0
Verfügbarkeit				0,15	5,0	5,0	1,0	1,0
Wartezeit				0,17	5,0	4,6	-	-
Fachwissen Hardware				0,20	3,0	4,1	-	-
Fachwissen Tarife				0,24	3,0	3,9	-	-
Kundenumgang				0,24	3,0	3,0	-	-
<b>Userbereich</b>			0,20		5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Benutzerfreundlichkeit</b>			0,24		3,9	3,3	4,4	3,1
Informationen				0,40	3,8	3,8	5,0	2,5
Transparenz				0,30	5,0	3,9	5,0	5,0
Abschluss				0,30	3,0	2,0	3,0	2,0
Datenschutzerklärung			0,20		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
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>				<b>D1/o2</b>	<b>E-Plus</b>	<b>E-Plus</b>	<b>o2</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>			<b>3,1</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>	<b>2,3</b>
Stadt und Umland			0,49		3,0	2,7	2,7	2,0
Autobahn			0,51		3,3	2,7	2,7	2,5
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>			<b>3,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>3,2</b>
Stadt und Umland			0,50		4,0	2,7	2,7	3,5
Autobahn			0,50		3,8	2,0	2,0	2,8
<b>Service</b>	<b>0,14</b>				<b>3,8</b>	<b>3,4</b>	<b>2,5</b>	<b>4,5</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>			<b>4,0</b>	<b>2,9</b>	<b>1,8</b>	<b>5,0</b>
Tarife			0,90		4,0	3,0	2,0	5,0
Hardware			0,10		4,0	2,0	0,0	5,0
Anzahl				0,42	4,0	2,0	0,0	5,0
Vielfalt				0,58	4,0	2,0	0,0	5,0
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>			<b>3,5</b>	<b>3,7</b>	<b>2,8</b>	<b>3,7</b>
<b>Kosten</b>			0,28		4,0	3,8	2,0	2,5
Festnetz (Vertragskunden)				0,23	4,0	2,0	3,0	3,0
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,27	4,0	3,0	2,0	3,0
Festnetz (Interessenten)				0,23	4,0	5,0	2,0	3,0
Mobilfunk (Interessenten)				0,27	4,0	5,0	1,0	1,0
<b>Verfügbarkeit</b>			0,25		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
<b>Wartezeit</b>			0,21		4,4	4,1	4,0	4,2
<b>Beratungsqualität</b>			0,26		3,9	4,0	3,6	4,4
Fachwissen Hardware				0,30	4,2	4,3	4,0	4,7
Fachwissen Tarife				0,35	4,7	4,4	4,8	5,0
Kundenumgang				0,36	2,9	3,5	2,2	3,6
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>			<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>3,2</b>	<b>4,7</b>
Kontaktmöglichkeiten			0,21		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			0,15		1,0	1,0	1,0	4,1
Verfügbarkeit				0,15	1,0	1,0	1,0	5,0
Wartezeit				0,17	-	-	-	4,0
Fachwissen Hardware				0,20	-	-	-	4,3
Fachwissen Tarife				0,24	-	-	-	5,0
Kundenumgang				0,24	-	-	-	2,7
<b>Userbereich</b>			0,20		5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Benutzerfreundlichkeit</b>			0,24		3,8	3,5	2,5	4,2
Informationen				0,40	3,6	2,7	2,7	4,6
Transparenz				0,30	5,0	5,0	3,8	3,8
Abschluss				0,30	3,0	3,0	1,0	4,0
Datenschutzerklärung			0,20		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
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>				<b>E-Plus</b>	<b>D2/o2</b>	<b>E-Plus</b>	<b>D1</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>			<b>2,7</b>	<b>3,0</b>	<b>2,7</b>	<b>4,0</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,49		2,7	3,0	2,7	4,0
<i>Autobahn</i>			0,51		2,7	3,0	2,7	4,0
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>			<b>2,4</b>	<b>3,6</b>	<b>2,4</b>	<b>4,6</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,50		2,7	3,7	2,7	4,5
<i>Autobahn</i>			0,50		2,0	3,5	2,0	4,7
<b>Service</b>	<b>0,14</b>				<b>4,1</b>	<b>3,5</b>	<b>2,7</b>	<b>4,7</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>			<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>1,8</b>	<b>5,0</b>
<i>Tarife</i>			0,90		4,0	4,0	2,0	5,0
<i>Hardware</i>			0,10		4,4	2,0	0,0	5,0
<i>Anzahl</i>				0,42	5,0	2,0	0,0	5,0
<i>Vielfalt</i>				0,58	4,0	2,0	0,0	5,0
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>			<b>3,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>4,1</b>
<i>Kosten</i>			0,28		4,0	1,7	4,0	5,0
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,23	3,0	3,0	4,0	5,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,27	3,0	1,0	4,0	5,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,23	5,0	2,0	4,0	5,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,27	5,0	1,0	4,0	5,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,25		2,0	1,8	1,0	3,9
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,38	2,0	2,0	1,0	5,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,12	2,0	1,0	1,0	3,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,38	2,0	2,0	1,0	3,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,12	2,0	1,0	1,0	4,0
<i>Wartezeit</i>			0,21		4,0	4,0	3,0	3,0
<i>Beratungsqualität</i>			0,26		4,5	4,0	3,7	4,1
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	5,0	4,1	3,5	4,3
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	5,0	4,9	4,0	4,9
<i>Kundenumgang</i>				0,36	3,5	3,0	3,5	3,2
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>			<b>4,8</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,8</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		5,0	2,2	4,2	5,0
<i>eMail-Adresse</i>				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,50	5,0	1,0	5,0	5,0
<i>Kundenforum</i>				0,20	5,0	1,0	1,0	5,0
<i>Chat</i>			0,15		4,4	4,6	1,0	4,5
<i>Verfügbarkeit</i>				0,15	5,0	5,0	1,0	5,0
<i>Wartezeit</i>				0,17	5,0	4,7	-	4,7
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	5,0	5,0	-	4,9
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,24	4,0	5,0	-	4,6
<i>Kundenumgang</i>				0,24	3,5	3,7	-	3,6
<i>Userbereich</i>			0,20		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,24		4,5	3,5	3,3	4,4
<i>Informationen</i>				0,40	3,8	3,4	3,0	5,0
<i>Transparenz</i>				0,30	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Abschluss</i>				0,30	5,0	2,0	2,0	3,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,20		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
<b>Netz</b>	<b>0,86</b>				<b>D2</b>	<b>E-Plus</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,50</b>			<b>3,7</b>	<b>2,7</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,49		4,0	2,7
<i>Autobahn</i>			0,51		3,4	2,7
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,50</b>			<b>4,0</b>	<b>2,4</b>
<i>Stadt und Umland</i>			0,50		3,8	2,7
<i>Autobahn</i>			0,50		4,2	2,0
<b>Service</b>	<b>0,14</b>				<b>4,8</b>	<b>3,9</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,45</b>			<b>5,0</b>	<b>4,0</b>
<i>Tarife</i>			0,90		5,0	4,0
<i>Hardware</i>			0,10		5,0	3,6
<i>Anzahl</i>				0,42	5,0	3,0
<i>Vielfalt</i>				0,58	5,0	4,0
<b>Hotline</b>		<b>0,30</b>			<b>4,5</b>	<b>3,2</b>
<i>Kosten</i>			0,28		5,0	4,0
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,23	5,0	3,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,27	5,0	3,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,23	5,0	5,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,27	5,0	5,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,25		5,0	2,0
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,38	5,0	2,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,12	5,0	2,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,38	5,0	2,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,12	5,0	2,0
<i>Wartezeit</i>			0,21		3,9	2,9
<i>Beratungsqualität</i>			0,26		3,8	3,9
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	4,4	4,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	3,9	4,1
<i>Kundenumgang</i>				0,36	3,2	3,5
<b>Onlineshop</b>		<b>0,25</b>			<b>4,9</b>	<b>4,5</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		5,0	4,2
<i>eMail-Adresse</i>				0,30	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,50	5,0	5,0
<i>Kundenforum</i>				0,20	5,0	1,0
<i>Chat</i>			0,15		4,5	4,7
<i>Verfügbarkeit</i>				0,15	5,0	5,0
<i>Wartezeit</i>				0,17	4,9	4,8
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	4,6	5,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,24	4,0	5,0
<i>Kundenumgang</i>				0,24	4,2	4,0
<i>Userbereich</i>			0,20		5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,24		4,7	3,7
<i>Informationen</i>				0,40	5,0	3,2
<i>Transparenz</i>				0,30	5,0	5,0
<i>Abschluss</i>				0,30	4,0	3,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,20		5,0	5,0